

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

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

**IMPACTO DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA TOMA  
DE DECISIONES DE LA EMPRESA SG&COURIER S.R.L.,  
PERÚ, 2021**

**Autora:**

**Bach. Mirla Mercedes Torrejon Castillo**

**Asesor:**

**Dr. Carlos Alberto Hinojosa Salazar**

**Registro: (...)**

**CHACHAPOYAS - PERÚ**

**2023**

# AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM



## ANEXO 3-H

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

#### 1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): TORREJON CASTILLO MIPLA MERCEDES  
DNI N°: 70932679  
Correo electrónico: MIPLAHER98@GMAIL.COM  
Facultad: CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
Escuela Profesional: CONTABILIDAD

#### Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): \_\_\_\_\_  
DNI N°: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_  
Facultad: \_\_\_\_\_  
Escuela Profesional: \_\_\_\_\_

#### 2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

IMPACTO DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA SG&COURTIER S.R.L. PERÚ, 2021.

#### 3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: HIÑOJOSA SALAZAR, CARLOS ALBERTO  
DNI, Pasaporte, C.E N°: 33968820  
Open Research and Contributor-ORCID ( <https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) 0000-0001-5603-0979

#### Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: \_\_\_\_\_  
DNI, Pasaporte, C.E N°: \_\_\_\_\_  
Open Research and Contributor-ORCID <https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>

#### 4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Inmunología)

[https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde\\_ford.html](https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) 5.00.00- CIENCIAS SOCIALES  
5.02.00- ECONOMÍA, NEGOCIOS/5.02.04 NEGOCIOS, ADMINISTRACIÓN.

#### 5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

#### 6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación -RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 01, DICIEMBRE, 2022

  
Firma del autor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del autor 2

  
Firma del Asesor 1

\_\_\_\_\_  
Firma del Asesor 2

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Rosael y Manuela que me han dado la existencia; y en ella la capacidad por superarme y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida. Gracias por ser como son, porque su presencia y persona han ayudado a construir y forjar la persona que ahora soy.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme dado salud, a mis padres por haberme dado lo necesario para seguir adelante día a día frente a cualquier obstáculo presentado.

De igual manera mis agradecimientos a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, a toda la Facultad de Ciencias Económicas Y Administrativas y a la Escuela profesional de Contabilidad, por abrirme las puertas para poder estudiar la carrera de Contabilidad.

Agradezco a todos los docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarme como persona y profesionalmente, gracias a cada uno de ellos por su paciencia, apoyo incondicional y amistad.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

JORGE LUIS MAICELO QUINTANA Ph.D.

**RECTOR**

Dr. OSCAR ANDRÉS GAMARRA TORRES

**VICERRECTOR ACADÉMICO**

DRA. MARÍA NELLY LUJÁN ESPINOZA

**VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN**

Mg. CIRILO LORENZO ROJAS MALLQUI

**DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



**UNTRM**

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 3-L

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

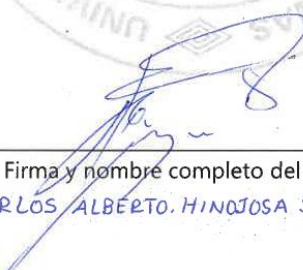
El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (x)/Profesional externo ( ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada IMPACTO DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA SG&COURIER S.R.L, PERÚ, 2021.

del egresado MIRLA MERCEDES TORREJON CASTILLO  
de la Facultad de CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
Escuela Profesional de CONTABILIDAD  
de esta Casa Superior de Estudios.



El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

Chachapoyas, 01 de DICIEMBRE de 2022

  
Firma y nombre completo del Asesor  
CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR

## JURADO EVALUADOR DE LA TESIS



---

Dr. Rosas Carranza Guevara

**Presidente**



---

Mg. Luis Gerardo Merino Cava

**Secretario**



---

Mg. Víctor Manuel Valdiviezo Sir

**Vocal**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



## ANEXO 3-Q

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

IMPACTO DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA TOMA DE DECISIONES  
DE LA EMPRESA SG&COURIER S.R.L. PERÚ. 2021.

presentada por el estudiante ( )/egresado (x) MIRLA MERCEDES TORREJON CASTILLO  
de la Escuela Profesional de CONTABILIDAD

con correo electrónico institucional MIRLAMER98@GMAIL.COM

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 21 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (x) / igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
- b) La citada Tesis tiene \_\_\_\_\_ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 10 de FEBRERO del 2023

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....  
.....



# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 3-5

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 21 de MARZO del año 2023, siendo las 11:15 horas, el aspirante: MIRLA MERCEDES TORREJON CASTILLO, asesorado por DR. CARLOS ALBERTO HINOSOSA SALAZAR defiende en sesión pública presencial () / a distancia ( ) la Tesis titulada: IMPACTO DE LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA SE&COURIER S.R.L PERÚ, 2021, para obtener el Título Profesional de CONTADOR PÚBLICO, a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: DR. ROSAS CARRANZA GUEVARA

Secretario: MG. LUIS GERARDO MERINO CAVA

Vocal: MG. VICTOR MANUEL VALDIVIEZO SIR

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.



Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría ( ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 11:56 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

## ÍNDICE

<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....</b>	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS .....</b>	<b>v</b>
<b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS.....</b>	<b>vii</b>
<b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE.....</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>xii</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>II. MATERIAL Y MÉTODOS .....</b>	<b>23</b>
2.1. Población muestral.....	23
2.2. Variable de estudio .....	23
2.3. Metodología .....	24
2.4. Análisis de datos .....	29
<b>III. RESULTADOS. ....</b>	<b>30</b>
3.1. Realizar un diagnóstico situacional de la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021. ....	30
3.2. Analizar la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021.....	34

3.3. Plantear estrategias de gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.....	39
3.4. Determinar el impacto de la gestión financiera en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021 .....	49
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>51</b>
<b>V. CONCLUSIONES .....</b>	<b>54</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>60</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Población Muestral del Estudio-trabajadores de la empresa. ....	23
<b>Tabla 2.</b> Nivel de rentabilidad según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021 .....	30
<b>Tabla 3.</b> Nivel de manejo del riesgo financiero según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021 .....	31
<b>Tabla 4.</b> Nivel de liquidez financiera según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021 .....	32
<b>Tabla 5.</b> Nivel de solvencia según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L. ....	33
<b>Tabla 6.</b> Nivel de gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021 ....	34
<b>Tabla 7.</b> Nivel de aplicación de la etapa de inteligencia para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021. ....	34
<b>Tabla 8.</b> Nivel de aplicación de la etapa de diseño para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021. ....	35
<b>Tabla 9.</b> Nivel de aplicación de la etapa de selección para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021. ....	36
<b>Tabla 10.</b> Nivel de aplicación de la etapa de implantación y revisión para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021. ....	37
<b>Tabla 11.</b> Nivel de eficiencia en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021. ....	38
<b>Tabla 12.</b> Estrategias de gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L. ....	43
<b>Tabla 13.</b> Relación entre la gestión financiera y la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L. ....	49

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Características principales de la rentabilidad de la empresa SG&courier S.R.L .....	30
<b>Figura 2.</b> Características principales del riesgo financiero de la empresa SG&courier S.R.L.....	31
<b>Figura 3.</b> Características principales de la liquidez financiera de la empresa SG&courier S.R.L.....	32
<b>Figura 4.</b> Características principales de la solvencia financiera de la empresa SG&courier S.R.L.....	33
<b>Figura 5.</b> Características principales de la etapa de inteligencia para la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.....	35
<b>Figura 6.</b> Características principales de la etapa de diseño para la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.....	36
<b>Figura 7.</b> Características principales de la etapa de selección para la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.....	37
<b>Figura 8.</b> Características principales de la etapa de implantación y revisión para la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.....	38
<b>Figura 9.</b> Dispersión de los datos de la variable gestión financiera y toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.....	49

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la gestión financiera en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021, para lo cual se fundamentó en una investigación básica de nivel descriptivo correlacional, cuantitativo, bajo un diseño no experimental transeccional; los métodos de estudio fueron el descriptivo, inductivo, deductivo, sintético y analítico, en donde la población muestral de estudio lo conformaron 27 colaboradores a los que se aplicó un cuestionario como instrumento. Los resultados exponen que el nivel de gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., fue regular 52%, al igual que en sus dimensiones rentabilidad 63%, riesgo financiero 52%, liquidez financiera 63% y solvencia 59%, siendo el riesgo financiero la dimensión más débil que evidencia incertidumbre en las finanzas. El nivel de eficiencia para la toma de decisiones resultó regular 56%, así como sus dimensiones etapa inteligencia 63%, diseño 67%, selección de información 74%, implantación y revisión de información 78%. Las estrategias planteadas buscan mejorar la gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., para lo cual se fundamentaron en el control de los recursos económicos y financieros, el incremento de utilidad bruta, utilidad operativa, optimización de cobranza y la obtención de financiamientos. Se logró concluir que el impacto de la gestión financiera fue positivo significativo en la toma de decisiones de la empresa demostrando que el 45.6% de una gestión financiera eficiente es gracias a una adecuada toma de decisiones ( $0.00 < 0.05$ ).

***Palabras clave:*** Gestión financiera; decisiones; toma de decisiones; rentabilidad

## **ABSTRACT**

The main objective of the study was to determine the impact of financial management on the decision making process of the company SG&courier S.R.L., Peru, 2021, for which it was based on a basic research of descriptive correlational, quantitative, quantitative level, under a non-experimental transectional design; the study methods were descriptive, inductive, deductive, synthetic and analytical, where the sample population of the study consisted of 27 employees to whom a questionnaire was applied as an instrument. The results show that the level of financial management of the company SG&courier S.R.L., was regular 52%, as well as in its dimensions profitability 63%, financial risk 52%, financial liquidity 63% and solvency 59%, being financial risk the weakest dimension that shows uncertainty in finances. The level of efficiency for decision making was regular 56%, as well as its dimensions intelligence stage 63%, design 67%, selection of information 74%, implementation and review of information 78%. The strategies proposed seek to improve financial management to optimize decision-making at SG&courier S.R.L., based on the control of economic and financial resources, the increase of gross profit, operating profit, collection optimization and obtaining financing. It was possible to conclude that the impact of financial management was positive and significant in the company's decision making, demonstrating that 45.6% of efficient financial management is due to adequate decision making ( $0.00 < 0.05$ ).

**Keywords:** Financial management; decisions; decision making; cost effectiveness

## I. INTRODUCCIÓN

La administración estratégica de los recursos financieros de las organizaciones es el pilar fundamental para mejorar la rentabilidad a través de una adecuada toma de decisiones, considerando que el nivel de eficiencia para resolver las situaciones económico financieras dependerán en gran medida de la información adecuada con el que cuente los gestores o líderes de la organización. Por tanto, cuanto más cerca a la realidad se encuentre esta información será más acertada la resolución de casos en beneficio de la empresa. En los últimos años, la competitividad de las empresas ha pasado de ser una simple imagen corporativa a convertirse en un constante accionar de los gestores de área, quienes día a día deberán de tomar decisiones que favorezcan de manera directa y efectiva a la generación de recursos empresariales.

En el contexto del mundo empresarial la relación entre la calidad de la información financiera y la eficiencia de la inversión está relacionada con la reducción de la asimetría de información entre las empresas y los proveedores de capital externos. Así mismo, el análisis de factores no financieros, también deben tenerse en cuenta al discutir la eficiencia de la toma de decisiones de las organizaciones. Debido a que, dichos factores incluyen el papel de las partes que existen dentro de una empresa u organización (Carvalho & Guimarães, 2020 citado por Macías & Choéz, 2022). Otro aspecto importante de las decisiones financieras es la disponibilidad de recursos externos para la inversión que gran parte de las empresas aún se resisten a esta realidad. Puesto que, para las empresas el acceso a la deuda puede reducir las oportunidades de inversión, lo que se considera como una empresa con limitaciones financieras. En esta situación, los estados financieros de la empresa dependerán de la generación de efectivo interno. Por lo tanto, muchos estudios han investigado el uso de la sensibilidad de la información financiera y su impacto en la toma de decisiones sobre la inversión, debido a que son sensibles al flujo de caja interno tienen restricciones financieras (Alves, 2020 citado por Macías & Choéz, 2022).

En el contexto latinoamericano estudios demuestran una deficiente gestión financiera en las organizaciones, como indica Velásquez *et al.* (2018) la gestión financiera en su mayoría es ineficiente debido a la inadecuada toma de decisiones en inversión y elaboración de presupuestos. Es así que la gestión financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo



y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa. Para administrar las finanzas en forma efectiva, se debe desarrollar un presupuesto sólido y realista (costos iniciales y costos de operación), además de un eficiente talento humano; sin embargo, este aspecto ha sido muy desatendido en muchas empresas, debido al desconocimiento de las funciones a desempeñar por la existencia de una alta rotación de personal y por ende la limitada comunicación incide en el desempeño laboral. La planificación es uno de los ejes principales en la administración de empresas, en función de ser un proceso de toma de decisiones para alcanzar los objetivos planteados, teniendo en cuenta la situación actual del entorno, no obstante, los resultados demuestran que en los supermercados ecuatorianos este elemento es uno de los menos trabajados debido a la falta de comunicación y débil control, por ende, existen deficientes estrategias que permitan lograr ventajas competitivas. En cuanto a la toma de decisiones basadas en los indicadores financieros, en las empresas es muy escasa la valoración de los estados financieros, debido a que no se realiza una adecuada evaluación mediante los indicadores de análisis financiero, lo que no contribuye a una acertada toma de decisiones por parte de los administradores, inversionistas, acreedores y demás terceros interesados en el ente.

En nuestro país las empresas no son ajenas a esta realidad, considerando que generalmente no se efectúa un correcto análisis y evaluación de estados financieros por lo menos del estado de resultados y el estado de recursos y obligaciones, también en las empresas no se realiza la interpretación de los indicadores de liquidez y rentabilidad, así como otras herramientas y aportes que pudieran suministrar a gerencia información de alta relevancia que permita una mejor y correcta evaluación de los resultados, permitiendo obtener de esa manera un diagnóstico preciso para tomar decisiones. De otro modo, el manejo, así como la interpretación de la información financiera representa un problema para las empresas, pues en la mayoría de veces éstas no la aplican, o en su defecto realizan un análisis sin sustentos sólidos o poco adaptados a la realidad, lo cual conlleva a que la gerencia tome decisiones apresuradas soportando pérdidas económicas y hasta el cierre de sus actividades (Barrios, 2019).

La empresa SG&COURIER S.R.L., ofrece soluciones logísticas y creativas mediante una atención personalizada en las acciones de mensajería, paquetería almacenamiento

y transporte de carga. Cuenta con 10 oficinas en todo el país, siendo las siguientes: Lima, Huaraz, Chiclayo, Pucallpa, Bagua, Bagua Grande, Jaen, Chachapoyas, Trujillo y Pedro Ruiz. La vision de la orgaización es brindar un servicio de calidad en Mensajería, Courier y Carga a nivel nacional de manera rápida segura y confiable de acuerdo a las necesidades de los clientes. Y la misión es ser reconocidos en todo el Perú, por ser una de las Empresas de Mensajería, Courier y Carga, con mayor crecimiento, mejor trato a sus trabajadores y una atención personalizada hacia sus clientes. Considera como sello la innovación, la iniciativa y trabajo en equipo. Estar capacitados para adelantarse al fututo y responder a los cambios en el mercado nacional, creando oportunidades de trabajo. Dentro de sus políticas ambientales destaca la prevención de la contaminación, compromiso de protección al medio ambiente y la reducción de los impactos ambientales y el uso eficiente de los recursos en la prestación de sus servicios; teniendo como herramienta principal un sistema de gestion ambiental. Tambien dentro de sus políticas de calidad considera la búsqueda permanentemente de la mejora continua de los procesos, a través de la participación, involucramiento, motivación y capacitación del personal hacia el logro de la excelencia del servicio. Y finalmente en sus políticas de SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, destaca la preocupación por el cumplimiento oportuno de las normas y reglamentos de trabajo así como la protección de la seguridad y salud de los colaboradores, clientes y terceros (SG&COURIER S.R.L., 2022).

Los estudios considerados como antecedentes en la presente investigación fueron:

García (2017), en su investigación tuvo como objetivo general ampliar los conocimientos acerca del impacto que causan los estados financieros en la toma de decisiones de las empresas privadas colombianas. La investigación fue descriptiva siendo la técnica principal el análisis documental. En sus resultados sostiene que la práctica de un adecuado gobierno corporativo y el uso adecuado de los estados financieros, permitirán enriquecer las acciones y conocimientos del inversionista, de tal manera que contribuirá a una mejor toma de decisiones. Existen organizaciones como la OCDE que incentivan el manejo adecuado de conflicto de intereses en las empresas, de tal manera que esta permita a los encargados de la toma de decisiones ejercer de forma eficiente proyectando y salvaguardando los intereses y el futuro de las empresas; y con ello el progreso sistemático de la organización. Las organizaciones día a día se están sumando a las prácticas de gobierno corporativo dando mayor

competitividad al mercado local y nacional. Concluyó que las prácticas del gobierno corporativo se han convertido en un mecanismo trascendental para el desarrollo de las organizaciones.

Acosta *et al.* (2017), a través de su investigación tuvo como objetivo general comprobar los componentes que influyen en la toma de decisiones financieras de las Mypes del sector construcción en la ciudad de Popayán. El estudio se realizó bajo un enfoque cualitativo siendo la entrevista semiestructurada la técnica de recojo de datos. En sus resultados encontró que los encargados de las organizaciones generalmente toman decisiones en base a su conocimiento, experiencia e intuición. En las conclusiones sostiene que los principales factores que intervinieron en la toma de decisiones del encargado de las organizaciones están la racionalidad, la experiencia, el conocimiento, la información y la disponibilidad de recursos. Por otro lado, encontraron que se evidenció un conocimiento restringido de los gerentes, principalmente en las características de sus propias necesidades; además respecto a la información en muchos de los gerentes evidenciaron algunas limitaciones sobre todo en el aspecto económico, personal y disponibilidad de tiempo. Por último, la experiencia y la intuición son factores que siempre tienen en cuenta para las decisiones sobre todo su raciocinio.

Salazar (2018), en su tesis planteó como objetivo general establecer la correspondencia entre el grado de uso de la información financiera y la toma de decisiones de las empresas de la región citrícola de Nuevo, León. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, transeccional y cuantitativa; además el instrumento de recojo de datos fue el cuestionario. Mediante sus resultados expone que con 62.62% casi siempre los directivos hacen uso de la información financiera para tomar mejores decisiones. Respecto al nivel de toma de decisiones casi siempre son eficientes con 49% siendo los recursos y la gestión administrativa los factores más influyentes. En sus conclusiones encontró una correspondencia directa y significativa fuerte entre la toma de decisiones y la información financiera. Además, encontró que casi siempre en mayor medida hacen uso de información financiera al igual que casi siempre toman decisiones.

Cerna & Carlos (2018), en su tesis consideraron como objetivo establecer el impacto de las decisiones financieras de las pequeñas compañías rurales de la región

Cajamarca. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, utilizando como técnica de recojo de datos la encuesta a los contadores. En sus resultados describe que las organizaciones del sector rural desarrollan sus actividades comerciales bajo el PCGE, mas no hacen uso del NIIF según sus estados financieros, esto sobre todo por desconocimiento de los beneficios de la normativa. Concluyó que los ratios de liquidez revelaron que las compañías fueron liquidas y además podrían ejercer sus actividades y acciones financieras a corto plazo sin ningún inconveniente, contraponiendo especialmente a las ratios de gestión; esto debido a que demostró que la organización paga más rápido de lo que cobra.

Martínez & Quirós (2017), mediante su estudio tuvo como objetivo general estudiar la incidencia del análisis financiero en la toma de decisiones de la empresa Factoría HyR Servicios Generales E.I.R.L., distrito de Trujillo. La investigación fue básica; fundamentado en el carácter lineal *expost-facto* de un solo grupo con observación antes y después de aplicado el análisis financiero y *expost-facto* porque el análisis financiero fue aplicado. En sus resultados encontró que la interpretación y el análisis financiero influyeron de manera directa y significativa en la toma de decisiones de la empresa. Por otro lado, encontró que los propietarios y los gerentes realizan un análisis previo antes de tomar decisiones y estos demuestran resultados eficientes. Respecto a la liquidez, rentabilidad, gestión y solvencia encontró que han sido afectados a partir del aumento progresivo de los gastos de la empresa. Concluyendo que la influencia es directamente proporcional de los estados financieros en la toma de decisiones de la empresa.

Guevara (2018), en su investigación consideró como objetivo establecer la incidencia de la gestión financiera en la toma de decisiones en las compañías de edificación de Chota. El estudio fue descriptivo, desarrollada bajo un diseño no experimental de enfoque cuantitativo. En sus resultados afirma lo siguiente: Según las encuestas desarrolladas a las empresas que formaron parte de la investigación determinó que en mayor medida consideran fundamental que conozcan la rentabilidad que recibe la compañía que tendrá en cuenta para la toma de decisiones, escenario propicio que persigue la organización según sus acciones. Por otro lado, encontró que la mayor parte de las empresas demuestran variación del capital y a partir del cual admite decidir, así como determinar el origen de los financiamientos, otorgamiento de efectivos, entre otros; el mismo que favorece a las decisiones de los directivos con el objetivo de

alcanzar las metas eficientes de la empresa. Concluyó que las empresas consideraron preponderante la preparación de documentos según los estados financieros, escenario que favorece el entendimiento de los estados financieros teniendo en cuenta el pleno conocimiento de los mismos.

Vasquez (2021), en su investigación planteó como objetivo general establecer la influencia del análisis e interpretación en los estados financieros del Hostal San Fernando de la ciudad de Bagua Grande. La investigación fue básica, de enfoque cualitativo y haciendo uso de la entrevista y el análisis documental como instrumento de tratamiento de datos. En sus resultados encontró que, para tomar decisiones en el establecimiento, el administrador no tiene en cuenta el análisis financiero. En sus conclusiones sostiene que la empresa no tuvo buena rentabilidad en los últimos dos años, también indica que encontró un bajo costo en su servicio. El hostel en los años 2016 y 2017 presentó un índice de 0.10, por lo que describe que tiene comprometido su patrimonio 0.10 veces para ambos años lo cual indicó que no cuenta con solvencia patrimonial a largo plazo. La empresa en los años 2016 y 2017 renovó sus inventarios 2.60 y 1.80 veces, en la cual se apreció que no ha tenido casi rotación de existencias. Y finalmente encontró que la empresa tuvo la capacidad de ejecutar nuevas obligaciones a corto plazo pero que al mismo tiempo observó exceso de bienes sin invertir.

Yoplac (2018), a través de su tesis tuvo como objetivo general diseñar un plan de gestión financiera para optimizar la rentabilidad de la empresa Monarks S.A.C. Chachapoyas. El estudio fue de tipo descriptiva propositiva, con diseño no experimental; siendo las principales técnicas de recopilación de información la encuesta y el análisis documental. En sus resultados encontró que la organización es deficiente en cuanto a la gestión financiera, ya que por sobre todo no existe una planificación adecuada de sus actividades a desarrollar como compañía y por otro lado tampoco cuenta con una herramienta de gestión financiera. También afirmó que si bien es cierto se incrementaron las ventas, este no fue suficiente para sostener la utilidad bruta de años anteriores; esto se reflejó principalmente por el mal manejo de los gastos administrativos y de gestión de ventas. Concluyó que la compañía no fue rentable y así mismo muestra una propensión de incremento negativa.

La presente investigación tuvo como problema principal ¿Cuál es el impacto de la gestión financiera en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021? La hipótesis fue el impacto de la gestión financiera es positivo significativo en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021. El objetivo principal fue: Determinar el impacto de la gestión financiera en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021. Y como objetivos específicos se planteó: a) Realizar un diagnóstico situacional de la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021; b) Analizar la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021 y c) Plantear estrategias de gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1.Población muestral

La población estuvo determinada por todos y cada uno de los colaboradores de la empresa que corresponde a 27 colaboradores.

**Tabla 1**

*Población Muestral del Estudio-trabajadores de la empresa.*

Nº	Colaborador	Cantidad
1	Gerente general	1
2	Ejecutivo (a)	16
3	Chofer	6
4	Almacén	1
5	Motorizado	3
<b>Total</b>		<b>27</b>

*Nota.* Datos proporcionados por la gerente de la empresa.

Así mismo al ser una población pequeña, conocida y de fácil acceso se tomó como una población muestral correspondiente al muestreo no probabilístico por conveniencia.

### 2.2.Variable de estudio

#### **Variable 01:**

##### ➤ **Gestión financiera**

La gestión financiera hace referencia a la capacidad directiva de un gerente para tener en cuenta los aspectos financieros de la organización y la combinación de factores como la inflación y los avances tecnológicos que cada vez más exigen un capital altamente significativo, para tomar mejores decisiones. La creciente importancia de la gestión financiera ha hecho que los gerentes de las empresas asuman responsabilidades en las operaciones, flexibilizando las acciones a los cambios permanentes del mercado en la medida que los fondos se asignen de manera errónea, haciendo que la economía sea lenta (Córdoba, 2015).

## **Variable 02:**

### ➤ **Toma de decisiones**

Es un proceso secuencial y estructurado que consiste en la articulación de etapas bien definidas dentro de un periodo de tiempo determinado considerando la inteligencia, diseño, selección, implantación y revisión de información confiable (Canós *et al.*, 2012).

## **2.3. Metodología**

### **2.3.1. Tipo y nivel de estudio**

**Básico**, según Concytec (2017), los estudios que comparten estas características se fundamentan en la conceptualización y fortalecimiento de las bases científicas en función a las variables estudiadas y que sus resultados sirven para el desarrollo de estudios cuyo carácter busca solucionar un problema identificado. En ese contexto, los resultados de la investigación permitieron fortalecer las teorías y conceptos de la gestión financiera y la toma de decisiones empresariales, así como también el estudio será la base para la realización de futuras investigaciones aplicadas, teniendo en cuenta la curiosidad de futuros investigadores para tratar de entender, dar respuesta y caracterizar la problemática identificada.

**Descriptiva-correlacional**; según el propósito de estudio se busca caracterizar la población a partir de las respuestas emitidas por los individuos. Por otro lado, se proyecta como correlacional porque se encuentra en la búsqueda de la evaluación de la correspondencia de las variables, dimensiones u otros conceptos que se consideren necesarios de analizar al momento de la interpretación de la información (Hernández *et al.*, 2014). El presente estudio fue descriptivo porque en base a un diagnóstico elaborado se interpretó descriptivamente las características encontradas en el estudio y representadas en niveles alcanzados; según el análisis correlacional permitió evidenciar el grado de incidencia de la gestión financiera en la toma de decisiones empresariales, fundamentado en la correspondencia de las variables propuestas.



Por las características que requiere el estudio es **cuantitativo**, porque a través de la aplicación del instrumento se recolecta e interpreta datos cuantificables, y que permite probar en base a una medición numérica y estadística la hipótesis plantea en el estudio; todo ello con el objetivo de probar teorías y/o establecer procedimientos (Hernández *et al.*, 2014). El instrumento de recolección de datos es el cuestionario de encuesta, teniendo como alternativas una escala del 1 al 5; en ese sentido fueron analizados mediante la categorización de las variables y dimensiones planteadas en la matriz de operacionalización de variables. Los resultados fueron expuestos mediante la estadística descriptiva, a través de una interpretación lógica y numérica, que expone datos cuantificables.

### **2.3.2. Métodos de investigación**

#### **Método descriptivo**

Este método es el soporte de la descripción de características encontradas en la población de estudio, tratando de dar respuestas a las interrogantes encontradas en la etapa de campo a través de la observación y evaluación objetiva del objeto de estudio (Rodríguez & Pérez, 2017). Este método se hizo uso para describir las respuestas obtenidas mediante las encuestas, con el propósito de diagnosticar las características de las variables estudiadas, tratando de evidenciar el comportamiento de la empresa en el periodo de estudio. Así mismo fue el método principal en la estructuración del informe de tesis, analizando y describiendo las respuestas encontradas, en la sección de resultados según los objetivos propuestos.

#### **Método deductivo**

Se caracteriza por desarrollar una interpretación estratégica a partir de la conceptualización general del problema identificado. Por lo que cada uno de los conceptos, teorías, particularidades, etc., se componen como un todo tratando de explicar explícitamente la información recogida (Hernández *et al.*, 2014). Este método se hizo uso para interpretar el comportamiento de las variables dentro de la realidad problemática del estudio, tratando de explicar de forma sistemática la

contextualización del objeto de estudio, desde un punto de vista internacional, nacional y local.

### **Método inductivo**

Se basa en la descripción general de la realidad encontrada, teniendo en cuenta la articulación de características propias de la población. Esta explicación se fundamenta en el análisis genérico de los elementos encontrados en el estudio, con el propósito de establecer argumentos lógicos hacia la búsqueda de una realidad objetiva (Hernández *et al.*, 2014). Este método fue el principio de la articulación de los extractos más representativos encontrados en los resultados, con el propósito de fortalecer las bases teórico científicas y expresadas a manera de conclusiones.

Finalmente, mediante los métodos inductivo y deductivo se establecieron principios básicos de casos particulares, considerando la estructuración de juicios críticos en el informe, para realizar la articulación y desglosamiento de las bases teóricas; de tal manera que nos permitió fundamentar la información recolectada.

### **Método sintético – analítico**

Ambos métodos se basan en la caracterización y explicación real de la información recogida, esquematizando y analizando de manera estructural la problemática identificada, con el propósito de cumplir de manera efectiva con el objetivo general a partir de la fundamentación de respuestas a los ítems formulados (Hernández *et al.*, 2014). Mediante estos métodos se buscó analizar cada uno de los datos estadísticos encontrados a través del diseño, función que permitió dar respuesta al problema identificado, a partir de una observación empírica del objeto de estudio.

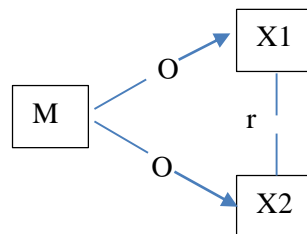
### **2.3.3. Diseño de investigación**

Este estudio fue no experimental, porque las variables fueron medidas mediante la observación directa de la investigadora en su ambiente natural, tratando de recopilar la información sin necesidad de manipular o alterar la variable dependiente (Hernández *et al.*, 2014).

De manera específica el presente estudio se proyectó como no experimental porque los datos fueron recogidos mediante un instrumento que no modifica o altera, del que se pudo establecer una acción de causa-efecto como ocurre con las investigaciones experimentales.

Transeccional, se caracteriza por la recopilación de información en un mismo periodo de tiempo y en un área o ambiente bien delimitado (Hernández *et al.*, 2014). La investigación fue transeccional porque se desarrolló en los ambientes de la empresa durante el presente año y además porque las unidades de estudio comparten características y fueron fundamentales para recoger la información y evaluar las variables. Unificando características del estudio, se consideró a la presente investigación como transeccional correlacional porque se buscó analizar y describir las variables en base a la correspondencia, enmarcado en un mismo tiempo y espacio

Como se esquematiza a continuación:



**Donde:**

M: Muestra

X1: Gestión financiera

X2: Toma de decisiones

r: Relación

O: Observación

#### **2.3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

##### **a) Técnicas**

Las técnicas que se utilizaron para la recolección de información fueron:

- **Técnica de campo:** Mediante esta técnica el investigador pudo describir las situaciones que vayan apareciendo durante el trabajo de campo a través de la observación del comportamiento de las unidades de estudio. Estos datos fueron válidos al momento de cotejar la teoría con la práctica (Tamayo, 2016). En la investigación se hizo uso al momento de recoger la información mediante el instrumento y con el apoyo de la población estudiada.
- **Encuesta:** se consideran a este tipo de encuestas en donde el investigador requiere de una información detallada respecto a un tema en específico por lo que antes de encuestar prepara con anterioridad las preguntas a realizar (Tamayo, 2016). Esta fue la técnica principal para la recolección de información confiable, real y en contacto directo con la población estudiada.

#### **b) Instrumentos**

- **Ficha de registro de datos:** este instrumento fue diseñado con el objetivo de describir de manera breve y concisa algunos aspectos que se consideraron relevantes para la investigación, facilitó la observación estructurada teniendo en cuenta las razones previas de lo que se desea observar.
- **Guía de observación directa:** este instrumento sirvió como documento generalizado que ayudó a ordenar y organizar los aspectos relevantes para el desarrollo de la investigación permitiendo encausar la acción que se pretende observar.
- **Cuestionario:** Considerando oportuno la utilización de instrumentos se hizo uso del cuestionario de nivel ordinal politómico, que estuvieron establecidos por un conjunto de ítems según las dimensiones e indicadores por cada variable definida en el presente estudio.

#### **2.4. Análisis de datos**

El procesamiento y análisis de datos fueron a través de la herramienta Excel y SPSS, mediante la estadística descriptiva se plasmó e interpretó la información recolectada de cada uno de los colaboradores que formaron parte del estudio; y mediante la estadística inferencial se demostró el impacto de las variables y dimensiones estudiadas según los objetivos específicos del estudio.

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Realizar un diagnóstico situacional de la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021.

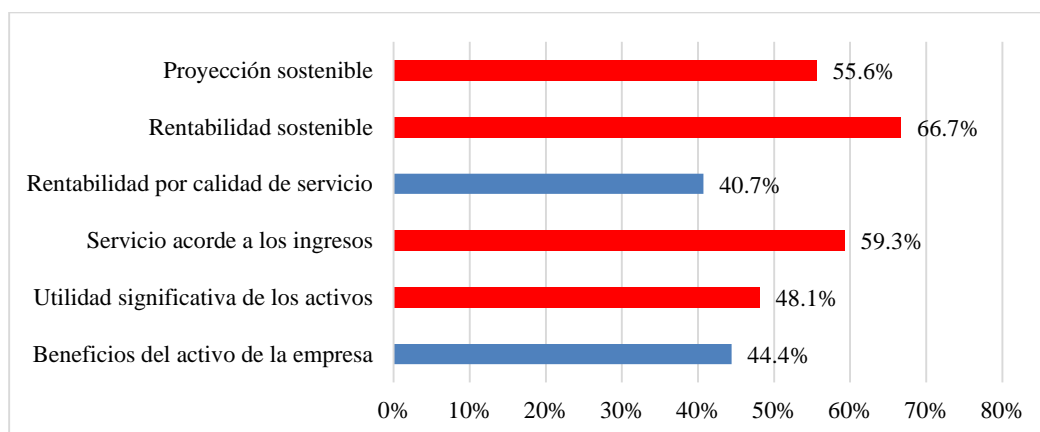
**Tabla 2**

*Nivel de rentabilidad según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	1-10	0	0	0%	0%
Regular	11-20	17	17	63%	63%
Alto	21-30	10	27	37%	100%
<b>Total</b>		<b>27</b>		<b>100%</b>	

**Figura 1**

*Características principales de la rentabilidad de la empresa SG&courier S.R.L*



El nivel de rentabilidad, gracias a la gestión financiera desarrollada en la empresa SG&courier S.R.L., resultó regular en mayor proporción 63% y de nivel alto solo en un 37%. Siendo los principales factores que incidieron en el nivel regular: los activos con el que cuenta la empresa y que producen utilidad significativa 48.1%, la calidad del servicio brindado por la empresa está acorde a los ingresos 59.3%, la rentabilidad de la empresa le ha permitido una evolución permanente y significativa 66.7% y que la empresa cuenta con una proyección sostenida en el tiempo 55.6%. Mientras que los factores de mayor aceptación, fueron: los beneficios de los activos con el que cuenta la empresa 44.4% y el incremento de la rentabilidad por la calidad del servicio de la empresa 40.7%.

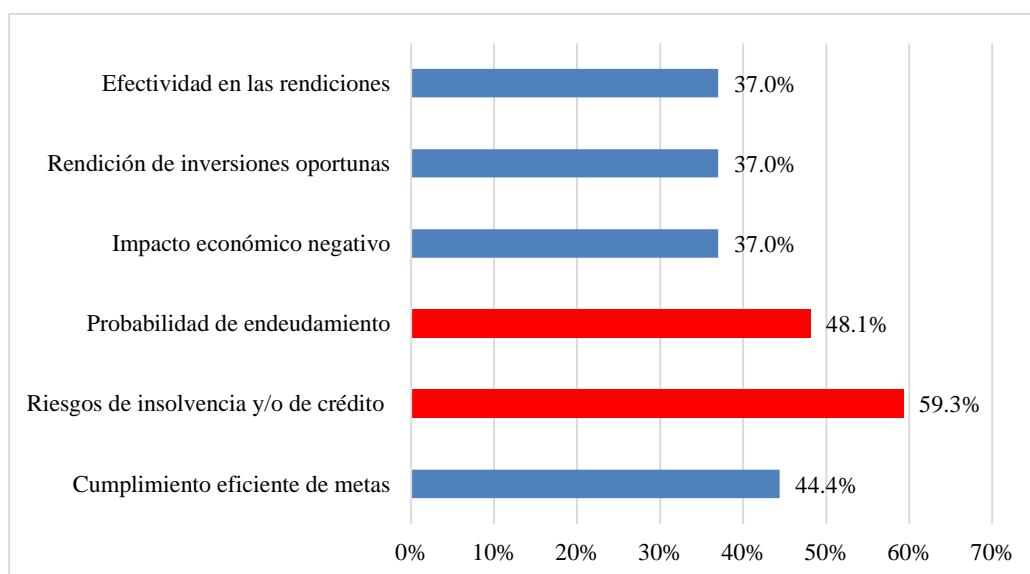
**Tabla 3**

*Nivel de manejo del riesgo financiero según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
<b>Bajo</b>	1-10	0	0	0%	0%
<b>Regular</b>	11-20	14	14	52%	52%
<b>Alto</b>	21-30	13	27	48%	100%
<b>Total</b>		<b>27</b>		<b>100%</b>	

**Figura 2**

*Características principales del riesgo financiero de la empresa SG&courier S.R.L*



El manejo del riesgo financiero según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., resultó de nivel regular con 52% y alto solo en un 48. Los principales factores que incidieron en el nivel regular fueron: la presencia de riesgos de insolvencia y/o de crédito de la empresa con 59.3% y el aumentado en la probabilidad de endeudamiento para el desarrollo de las actividades permanentes de la empresa a partir de la pandemia del covid 19. Mientras que en el nivel alto incidieron: el cumplimiento con normalidad de las metas y objetivos empresariales propuestos 44.4%, la sostenibilidad del impacto negativo causado por la pandemia covid 19 en la economía de la empresa 37%, la rendición de las inversiones de forma periódica 37% y el rendimiento de los gastos e inversiones desarrolladas por la empresa.

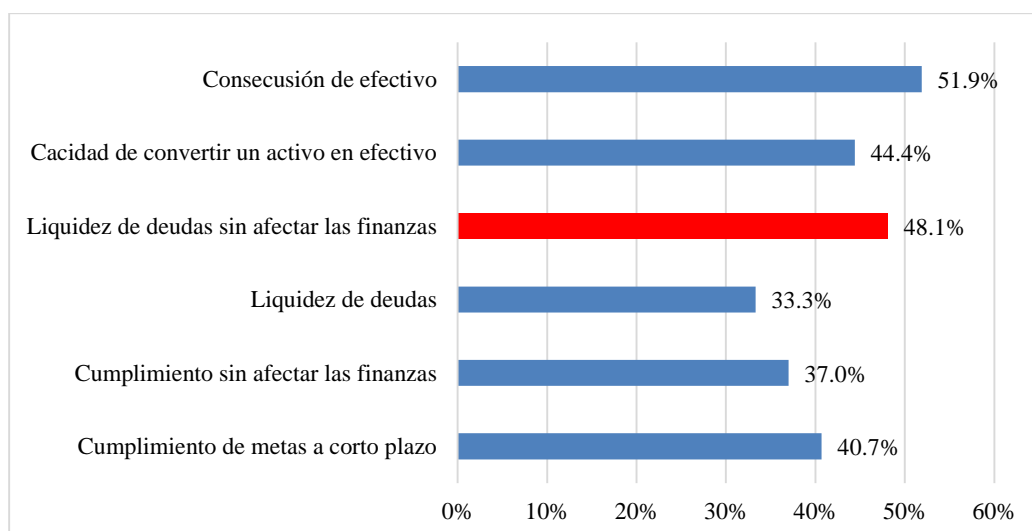
**Tabla 4**

*Nivel de liquidez financiera según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
<b>Bajo</b>	1-10	0	0	0%	0%
<b>Regular</b>	11-20	17	17	63%	63%
<b>Alto</b>	21-30	10	27	37%	100%
<b>Total</b>		<b>27</b>		<b>100%</b>	

**Figura 3**

*Características principales de la liquidez financiera de la empresa SG&courier S.R.L.*

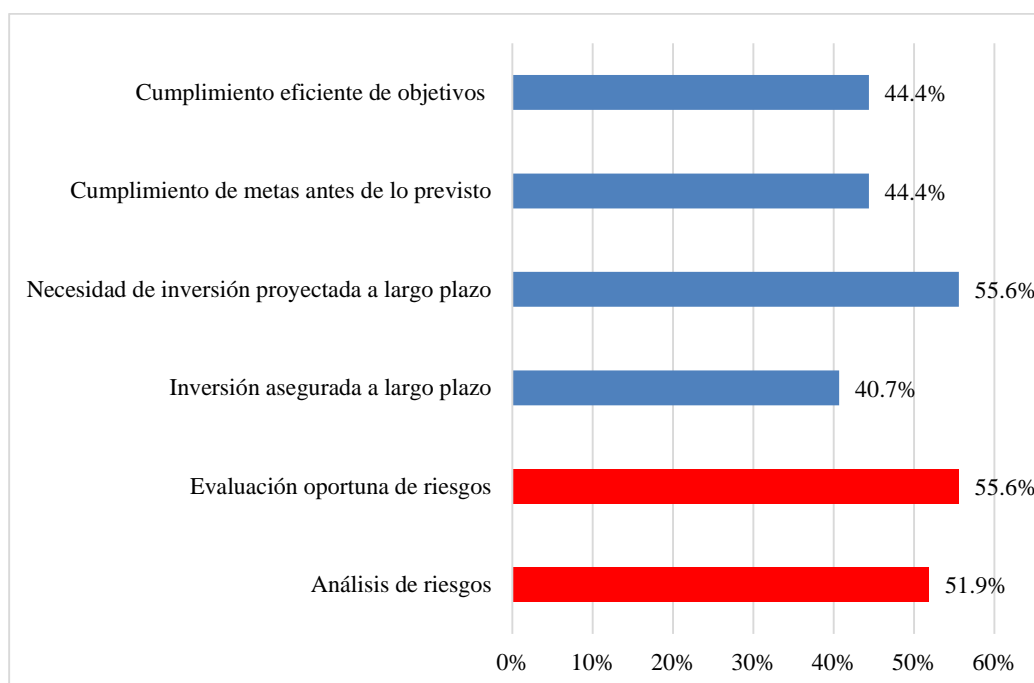


La liquidez financiera según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, resultó de nivel regular en mayor medida con 63% y de nivel alto en un 37%. Siendo la liquidación de las deudas contraídas sin afectar las finanzas de la empresa con 48.1% el factor que más incidió en el nivel regular. De otro modo, los factores que más incidieron en el nivel alto fueron: el cumplimiento de metas a corto plazo con 40.7%, el cumplimiento de metas a corto plazo sin afectar las finanzas de la empresa 37%, la facilidad para liquidar las deudas periódicas 33.3%, la capacidad de convertir un activo en dinero en efectivo 44.4%, y la llegada oportuna de dinero en efectivo periódicamente sin mayores inconvenientes 51.9%.



**Tabla 5***Nivel de solvencia según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
<b>Bajo</b>	1-10	0	0	0%	0%
<b>Regular</b>	11-20	16	16	59%	59%
<b>Alto</b>	21-30	11	27	41%	100%
<b>Total</b>		<b>27</b>		<b>100%</b>	

**Figura 4***Características principales de la solvencia financiera de la empresa SG&courier S.R.L.*

La solvencia según la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., fue de nivel regular en mayor proporción con 59% y alto solo en un 41%. Mostrando que los factores que tuvieron mayor incidencia en el nivel regular fueron: la realización de un análisis exhaustivo de los riesgos crediticios de la empresa 51.9% y la realización de una evaluación constante de los riesgos crediticios de la empresa 55.6%. Por otro lado, los factores más influyentes en el nivel alto fueron: una adecuada proyección de la inversión a largo plazo 40.7%, la oportuna detección de la necesidad para la inversión proyectada a largo plazo de la empresa 55.6% y finalmente el cumplimiento de las metas y objetivos antes de lo previsto 44.4%.

**Tabla 6***Nivel de gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b>	<b>Fi</b>	<b>hi%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Bajo</b>	1-40	0	0	0%	0%
<b>Regular</b>	41-80	14	14	52%	48%
<b>Alto</b>	81-120	13	27	48%	100%
	<b>Total</b>	<b>27</b>		<b>100%</b>	

El nivel de gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, resultó regular en mayor dimensión con 52% y alto solo en un 48%. Siendo los factores de mayor influencia: la presencia de riesgos de insolvencia y/o de crédito de la empresa, aumentado en la probabilidad de endeudamiento para el desarrollo de las actividades permanentes de la empresa a partir de la pandemia del covid 19, liquidación de las deudas contraídas sin afectar las finanzas de la empresa, la llegada oportuna de dinero en efectivo periódicamente sin mayores inconvenientes, la realización de una evaluación constante de los riesgos crediticios de la empresa y la oportuna detección de la necesidad para la inversión proyectada a largo plazo de la empresa.

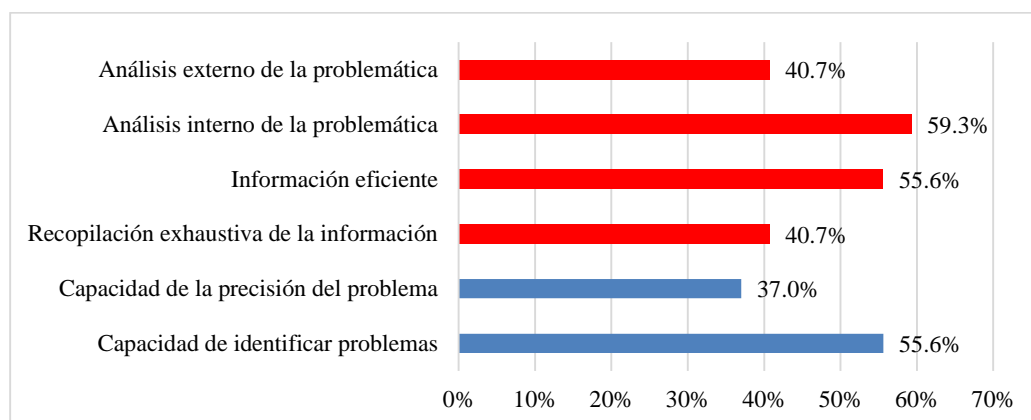
### **3.2. Analizar la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021.**

**Tabla 7***Nivel de aplicación de la etapa de inteligencia para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021.*

<b>Nivel</b>	<b>Escala</b>	<b>fi</b>	<b>Fi</b>	<b>hi%</b>	<b>Hi%</b>
<b>Bajo</b>	1-10	0	0	0%	0%
<b>Regular</b>	11-20	17	17	63%	63%
<b>Alto</b>	21-30	10	27	37%	100%
	<b>Total</b>	<b>27</b>		<b>100%</b>	

## Figura 5

*Características principales de la etapa de inteligencia para la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.*



La aplicación de la etapa inteligencia para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021; fue en mayor medida regular con 63% y alto solo en un 37%. Los factores que más incidieron en el nivel regular fueron: la recopilación exhaustiva de la información cuando se presenta un determinado problema 40.7%, la utilidad de la información recopilada para planificar la solución del problema 55.6%, la realización de un análisis interno de la problemática identificada 59.3% y la realización de un análisis externo de la problemática identificada 40.7%. Mientras que los factores del nivel alto fueron la capacidad de la empresa para identificar claramente los problemas suscitados dentro de la organización 55.6% y la capacidad de precisar claramente un determinado problema 37.0%.

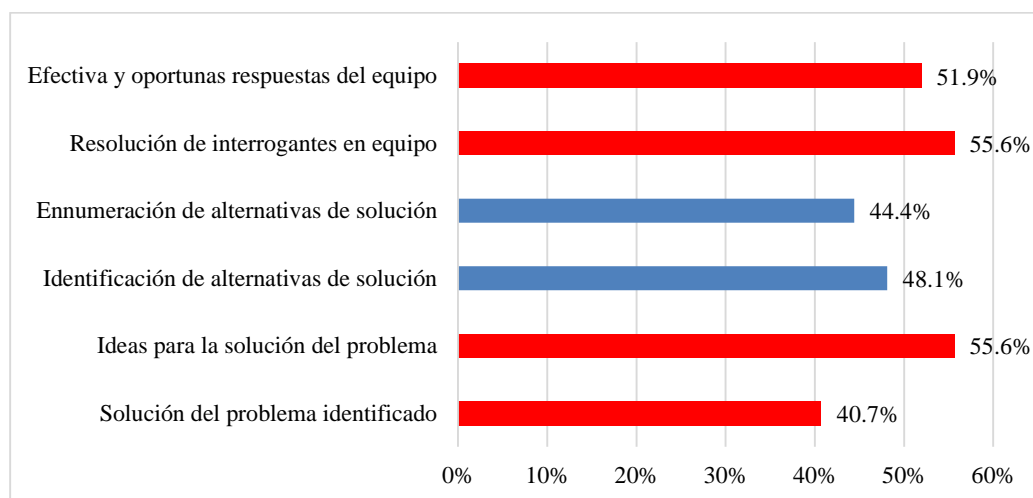
## Tabla 8

*Nivel de aplicación de la etapa de diseño para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
<b>Bajo</b>	1-10	0	0	0%	0%
<b>Regular</b>	11-20	18	18	67%	67%
<b>Alto</b>	21-30	9	27	33%	100%
<b>Total</b>		<b>27</b>		<b>100%</b>	

### Figura 6

*Características principales de la etapa de diseño para la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.*



La aplicación de la etapa diseño para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021; fue en mayor medida regular con 67% y alto solo en un 33%. Las características del nivel regular fueron: la conceptualización de manera adecuada de la solución del problema identificada 40.7%, la concepción de varias ideas para la solución a partir del diagnóstico del problema identificado 55.6%, la resolución de interrogantes en equipo frente a la solución del problema 55.6%, y las efectivas y oportunas respuestas del equipo frente a las interrogantes planteadas 51.9%. La identificación de cada una de las alternativas de solución antes de tomar una decisión 48.1% y la enumeración de las alternativas de solución antes de tomar una decisión 44.4%, fueron las características que más incidieron en el nivel alto de la etapa de diseño para la toma de decisiones.

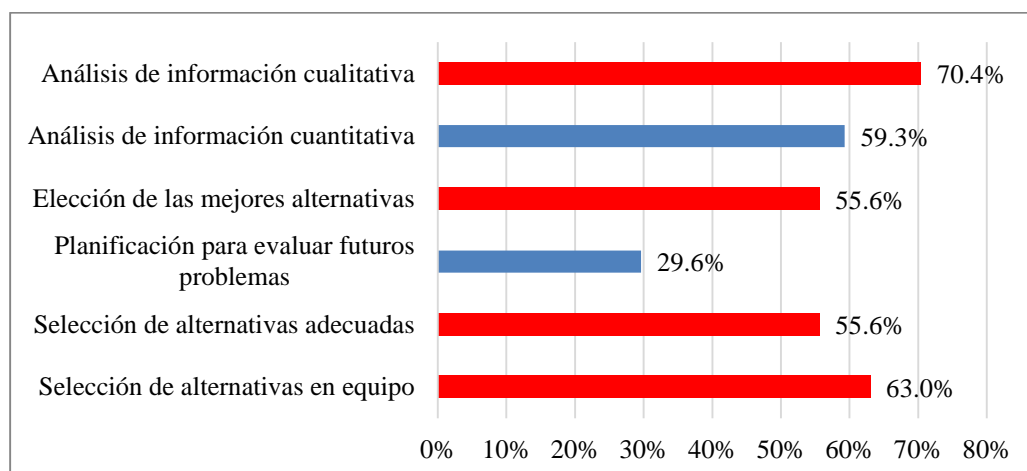
### Tabla 9

*Nivel de aplicación de la etapa de selección para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	1-10	0	0	0%	0%
Regular	11-20	20	20	74%	74%
Alto	21-30	7	27	26%	100%
<b>Total</b>		<b>27</b>		<b>100%</b>	

**Figura 7**

*Características principales de la etapa de selección para la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.*



La aplicación de la etapa de selección de información para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021; fue en mayor medida regular con 74% y alto solo en un 26%. En ese contexto, los factores que más incidieron en los resultados de nivel regular fueron la selección de la alternativa de solución respetando la decisión del equipo 63.0%, las alternativas seleccionadas generalmente son las adecuadas 55.6%, la evaluación de los problemas para la elección de las mejores alternativas 55.6% y la realización de un análisis de la información cualitativa para determinar las principales características del problema y de la solución 70.4%. De otro modo, las características principales del nivel alto fueron: la existencia de una planificación para la evaluación de futuros problemas según la elección de alternativas 29.6% y la realización de un análisis de información cuantitativa para seleccionar numéricamente la mejor solución 59.3%.

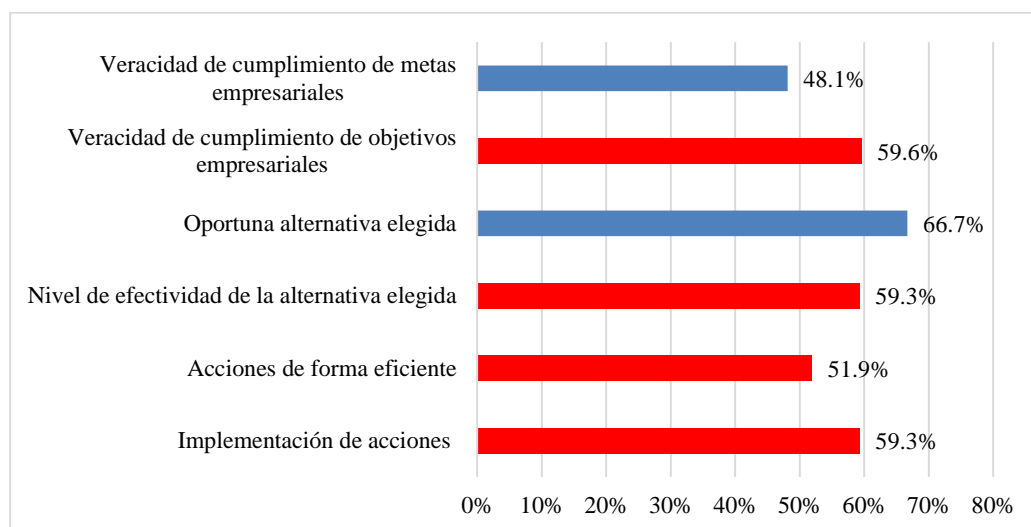
**Tabla 10**

*Nivel de aplicación de la etapa de implantación y revisión para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	1-10	0	0	0%	0%
Regular	11-20	21	21	78%	78%
Alto	21-30	6	27	22%	100%
<b>Total</b>		<b>27</b>		<b>100%</b>	

### Figura 8

*Características principales de la etapa de implantación y revisión para la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.*



La aplicación de la etapa implantación y revisión de información para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021; fue en mayor medida regular con 78% y alto solo en un 22%. Siendo los principales factores que incidieron en el nivel regular, la implementación inmediata de acciones en base a las alternativas elegidas 59.3%, la implementación eficiente de estas acciones para la solución de problemas identificados 51.9%, el análisis frecuente del nivel de efectividad de la alternativa elegida 59.3% y la verificación periódica del cumplimiento de objetivos propuestos 59.6%. Así mismo, las principales características que incidieron en el nivel alto fueron: la verificación periódica del cumplimiento de metas empresariales propuestas 48.1% y la efectiva y oportuna elección de la alternativa de solución del problema 66.7%.

### Tabla 11

*Nivel de eficiencia en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, durante el 2021.*

Nivel	Escala	fi	Fi	hi%	Hi%
Bajo	1-40	0	0	0%	0%
Regular	41-80	15	15	56%	56%
Alto	81-120	12	27	44%	100%
<b>Total</b>		<b>27</b>		<b>100%</b>	

El nivel de eficiencia para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., durante el 2021; fue en mayor medida regular 56% y alto solo en un 44%. Siendo sus principales factores de incidencia: la realización de un análisis interno de la problemática identificada, la capacidad de la empresa para identificar claramente los problemas suscitados dentro de la organización, la concepción de varias ideas para la solución a partir del diagnóstico del problema identificado, la resolución de interrogantes en equipo frente a la solución del problema, la identificación de cada una de las alternativas de solución antes de tomar una decisión, la realización de un análisis de la información cualitativa para determinar las principales características del problema y de la solución, la realización de un análisis de información cuantitativa para seleccionar numéricamente la mejor solución, la verificación periódica del cumplimiento de objetivos propuestos, la efectiva y oportuna elección de la alternativa de solución del problema.

### **3.3. Plantear estrategias de gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.**

Con el paso del tiempo, la gestión financiera se ha convertido en parte fundamental de muchas empresas, las cuales cada día se preocupan más por el óptimo manejo de sus recursos económicos y financieros en beneficio de la organización y sus integrantes; esta sección se enfoca en propuestas basadas en elementos estructurales como el Proceso de Planeación y la implementación de estrategias de gestión financiera que permitirán a la alta dirección tomar decisiones informadas que lleven a la organización a optimizar sus recursos. En ese sentido, para el planteamiento de las estrategias para mejorar la gestión financiera, se tendrá en cuenta el diagnóstico situacional según los niveles encontrados en la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021.

El objetivo principal de estas estrategias es mejorar la gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., considerando que las organizaciones de hoy en día se enfrentan a un mercado financiero inestable, en donde la economía del país se desarrolla de forma centralizada y se enfoca principalmente en la operación en mercados capitalistas, en donde existe un mejor índice de oportunidades empresariales, considerando las constantes inversiones del mercado nacional y extranjero que buscan promover valor a los productos y/o servicios. De otro modo, estas inversiones, así como se convierten

en oportunidades también implican competitividad, por tanto, los ejecutivos y gerentes empresariales deben de estar preparados para manejar adecuadamente los recursos económicos, humanos y financieros de las organizaciones, con el propósito de tomar mejores decisiones e incrementar el nivel de rentabilidad.

### **Objetivo general**

Mejorar la gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.

### **Objetivos específicos**

- Plantear estrategias de gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.
- Describir acciones para la implementación de estrategias en el proceso de gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L.
- Definir los encargados directos de la implementación, seguimiento y monitoreo de las estrategias en el proceso de gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L.

Consideraciones básicas para el cumplimiento eficiente de las estrategias de gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.

- Atraer y retener al talento humano adecuado, que administre de manera eficiente los recursos económicos y financieros de la empresa
- Desarrollar un plan de contingencia financiero que proyecte reserva de capitales financieros para un desarrollo y crecimiento sostenible.
- Tomar decisiones eficientes para el financiamiento oportuno y adecuado de las necesidades empresariales.
- Evaluar de manera periódica la satisfacción de los clientes internos y externos.
- Reducir oportunamente los fraudes y/o pérdidas comunes de la empresa
- Asegurar una óptima administración del flujo de caja
- Innovación constante del servicio para mejorar el valor empresarial
- Diversificar el riesgo, planificar la cartera de inversiones, equilibrar las operaciones de alto riesgo y las operaciones de alta seguridad.



Etapas a seguir para el cumplimiento eficiente de las estrategias de gestión financiera planteadas para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.

### **Etapas 1: Planificación estratégica**

Para la planificación estratégica de las acciones de gestión financiera la empresa SG&courier S.R.L., deberá establecer elementos estratégicos financieros de planeación, organización, dirección y control de los recursos empresariales que permitan alcanzar mejores niveles de liquidez, rentabilidad y a la vez tener la capacidad de endeudamiento equilibrado en función a la eficiente administración. Además, es importante que cada una de las acciones estén enfocadas en mejorar las operaciones y funciones organizacionales de la empresa, que permita en todo momento satisfacer los clientes externos y con ello mejorar los niveles de fidelización y atracción de nuevos clientes. También, desde la perspectiva interna es necesario que la empresa busque potencializar las acciones de control interno, con el propósito de generar mejores niveles de información financiera, estadística, de forma eficiente y oportuna, que contribuya al cumplimiento eficiente de metas y objetivos empresariales. Finalmente, es importante que la empresa impulse las competencias del mercado en función a las habilidades de los colaboradores, considerando de suma importancia el mejoramiento del rendimiento laboral y con ello la eficiencia en la prestación del servicio. Considerando estos parámetros, las acciones estratégicas implementadas están en función a la misión y visión empresarial, que con una adecuada implementación consolidarán la gestión financiera empresarial.

### **Etapas 2: Cuadro de mando integral**

El Cuadro de Mando Integral está compuesto por las estrategias, los objetivos, las acciones, los encargados, la definición de la etapa de toma de decisiones y los indicadores de cumplimiento; quienes están fundamentados en la visión de la empresa y las prioridades según los reportes del diagnóstico, las metas de cada una han sido definidas en función al logro de resultados, mecanismos y estrategias que permitirán a los clientes satisfacer sus necesidades. En esta etapa, la planificación de los recursos humanos debe destacarse y sentarse bajo cuatro aspectos básicos: la planificación de la demanda futura, la planificación del

equilibrio futuro, la planificación de la contratación y la planificación de la formación de los empleados.

### **Etapa 3: Seguimiento y monitoreo**

Para el seguimiento y monitoreo de las acciones a implementar es importante que la organización pueda definir en base a periodos y presupuestos, una línea de tiempo que permita optimizar la observación del desarrollo de las acciones y el cumplimiento de las mismas. Este mecanismo permitirá brindar la oportunidad de ver si se logra la visión propuesta y las estrategias planteadas, colaborando al análisis de la situación organizacional para la toma de decisiones. La evaluación del cuadro de mando integral debe realizarse desde la gerencia hasta los empleados para que todos puedan desempeñar su papel básico en la empresa y lograr una integración oportuna para lograr las metas.

**Tabla 12**

*Estrategias de gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.*

ESTRATEGIA	OBJETIVOS	ACCIONES	ENCARGADOS	ETAPA DE TOMA DE DECISIONES	INDICADORES
Implementación de control de los recursos económicos	Lograr un eficiente control de los recursos económicos	<p>Para lograr un adecuado control de los recursos económicos es importante desarrollar una adecuada planificación, por lo que se considera las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Costear un plan de marketing y promoción, con el objetivo de aumentar el número de clientes reales y potenciales de la empresa en base a los descuentos por adquisición, pero solo dentro de un determinado periodo de tiempo.</li> <li>- Medir el nivel de satisfacción de los clientes con el propósito de fidelizar y tener mayor amplitud en los contratos.</li> <li>- Realizar alianzas estratégicas con otras organizaciones a nivel nacional con el objetivo de manejar tarifas corporativas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia general</li> <li>- Administración</li> <li>- Área de marketing</li> <li>- Área de talento humano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapa de Inteligencia</li> <li>- Etapa de diseño</li> <li>- Etapa de selección</li> <li>- Implantación y</li> <li>- Revisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 plan de marketing anual</li> <li>- 85% de los clientes externos satisfechos</li> <li>- 90% de los colaboradores de la empresa satisfechos</li> <li>- 10 empresa aliadas en el año</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las inversiones deben de tener un incremento máximo del 4.5% o 5% con proyección a dos o tres años siguientes, debido a la desestabilización económica del país y la inflación estimada.</li> <li>- Las inversiones empresariales generales no deben ser mayores al 85% de las ventas.</li> </ul>			
Implementación de control de los recursos financieros	Lograr un eficiente control de los recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para un control eficiente de los recursos financieros es importante que la organización a través del área contable desarrolle de forma periódica un análisis vertical y el análisis horizontal de las finanzas, con el objetivo de optimizarlas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración</li> <li>- Área contable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapa de Inteligencia</li> <li>- Etapa de diseño</li> <li>- Etapa de selección</li> <li>- Implantación y Revisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 libro contable de análisis vertical anual de las finanzas</li> <li>- 1 libro contable de análisis horizontal de las finanzas</li> </ul>
Estrategias para incrementar la utilidad bruta	Mejorar los niveles de utilidad bruta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para incrementar los niveles de utilidad bruta es necesario que la empresa desarrolle alianzas estratégicas con proveedores reconocidos por su trayectoria y calidad de productos a nivel nacional, con el objetivo de ampliar su mercado bajo estándares de reconocimiento de calidad.</li> <li>- Administrar cuidadosamente la capacidad de atención y tonelaje promedio rodante, semanal para evitar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia general</li> <li>- Administración</li> <li>- Área de logística</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapa de Inteligencia</li> <li>- Etapa de diseño</li> <li>- Etapa de selección</li> <li>- Implantación y Revisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 10 proveedores nuevos anuales</li> <li>- 3% de utilidad bruta más en el primer año</li> </ul>

		<p>el incumplimiento y suspensión de permisos de traslados de mercadería.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tener en cuenta la disposición y simplificación de los costos de producción sin perjudicar la calidad del servicio ofertado</li> <li>- Determinar el rendimiento promedio en las temporadas bajas del servicio, con el objetivo de reconocer las herramientas, materiales, instrumentos y recursos necesarios para brindar el servicio de forma eficiente.</li> </ul>			
Estrategias para incrementar la utilidad operativa	Mejorar los niveles de utilidad operativa	<p>Con el objetivo de optimizar las utilidades operativas de la empresa se considera importante tener en cuenta las siguientes acciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minimizar al máximo el alquiler de movilidad para el traslado de productos contratados, realizando un adecuado mantenimiento a los camiones u otros automóviles necesarios para la prestación del servicio.</li> <li>- Contratar choferes responsables y expertos en cada una de las rutas para minimizar los incidentes y accidentes que implican gastos para la empresa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración</li> <li>- Área de logística</li> <li>- Área de contabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapa de Inteligencia</li> <li>- Etapa de diseño</li> <li>- Etapa de selección</li> <li>- Implantación y Revisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 85% de los camiones de carga operativos sin inconvenientes</li> <li>- 90% de las motocicletas operativas sin inconvenientes</li> <li>- 85% de las camionetas operativas sin inconvenientes</li> <li>- Alianzas con 5 empresas de mecánica u otros necesarios para optimizar los materiales, herramientas, instrumentos de trabajo .</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar alianzas estratégicas con empresas de mantenimientos que permita minimizar al máximo los gastos por este concepto. Así mismo, será preciso evaluar los mantenimientos de las herramientas, materiales recursos u otros necesarios para la prestación del servicio, con el objetivo de analizar si es necesaria su reparación o adquirir un nuevo producto.</li> <li>- Realizar alianzas estratégicas con empresas u organizaciones que vendan productos necesarios para la operación eficiente del servicio (automóviles, piezas de automóviles, motos, mecánicas, herramientas, materiales diversos, etc.)</li> <li>- Desarrollar una evaluación periódica de los gastos e inversiones realizadas por la empresa, con el objetivo de hacer un seguimiento y control oportuno a las posibles ineficiencias financieras.</li> </ul>			
Estrategias para la optimización de la cobranza	Optimizar los niveles de cobranza a las	Con el objetivo de brindar oportunidades a los clientes de la empresa es preciso considerar las siguientes estrategias:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia general</li> <li>- Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapa de Inteligencia</li> <li>- Etapa de diseño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 5 contratos mensuales firmados con proveedores</li> </ul>

	empresas contratistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Firma de contrato legal según los acuerdos establecidos por la empresa y la aceptación del cliente. Que contenga como características básicas: monto de la deuda, periodo de tiempo financiado, tipo de financiamiento, etc.</li> <li>- Tener en cuenta que la empresa tenga mínimo un año operando en el mercado.</li> <li>- La dirección de ubicación establecida deberá tener un periodo mínimo de un año sin cambios.</li> <li>- Evaluación crediticia, para evitar que tenga deudas con algunos bancos, cajas u cualquier entidad financiera.</li> <li>- Si el monto pasa los s/50 000.00 comprometer un bien como garantía de la deuda.</li> </ul>	- Área legal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapa de selección</li> <li>- Implantación y Revisión</li> </ul>	
Estrategias empresariales para obtener un financiamiento	Obtener tasas de financiamientos adecuados para la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollar alianzas estratégicas con las empresas financieras, que permita tener acceso a créditos a un nivel bajo tanto a la empresa como también de forma oportuna para sus colaboradores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerencia general</li> <li>- Administración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etapa de Inteligencia de</li> <li>- Etapa de diseño</li> <li>- Etapa de selección</li> <li>- Implantación y Revisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianzas estratégicas con 1 empresa financiera anual</li> <li>- 1 informe anual de análisis económico financiero de la empresa para descubrir</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hacer un análisis exhaustivo de las necesidades y obligaciones de la empresa, con el objetivo de recurrir solo a un monto necesario de financiamiento.</li> <li>- Para los financiamientos externos utilizar cajas, cooperativas, bancos u otra entidad financiera confiable que brinde la tasa más baja del mercado.</li> <li>- Cuando se requiera montos pequeños para la empresa, la gerencia deberá recurrir al propietario (os) que permita reducir el riesgo de endeudamiento inoportuno.</li> </ul>	- Área de contabilidad		necesidades importantes para la empresa.
--	--	---	------------------------	--	--



### 3.4. Determinar el impacto de la gestión financiera en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021

Para determinar el impacto de la gestión financiera en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., se tuvo en cuenta el análisis correlacional según el coeficiente de Pearson; como se desarrolla a continuación:

**Tabla 13**

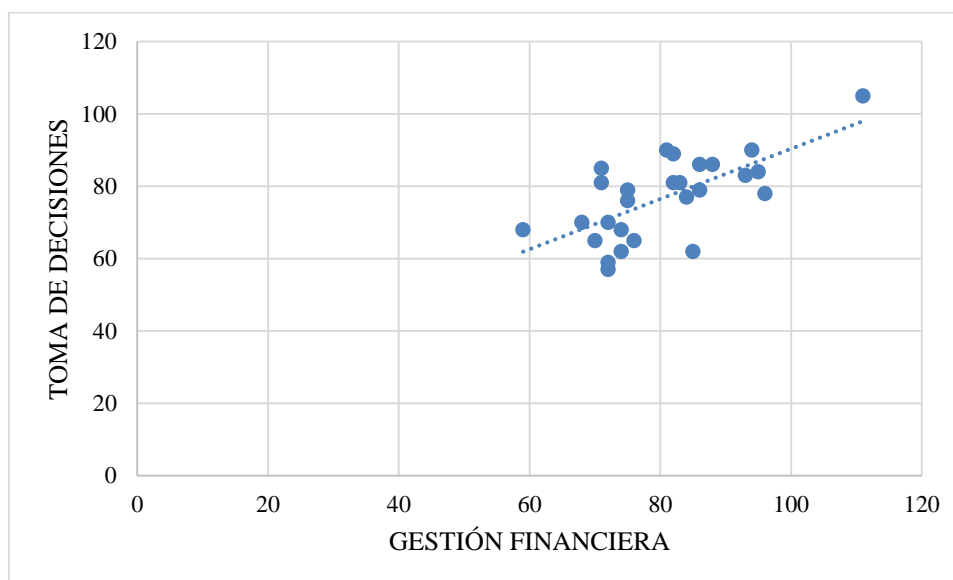
*Relación entre la gestión financiera y la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.*

		Gestión financiera	Toma de decisiones
<b>Gestión financiera</b>	Correlación	1	,675**
	Sig. (bilat.)		,000
	N	27	27
<b>Toma de decisiones</b>	Correlación	,675**	1
	Sig. (bilat.)	,000	
	N	27	27

*Nota.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Figura 9**

*Dispersión de los datos de la variable gestión financiera y toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L.*



En el análisis correlacional se encontró que la relación entre la gestión financiera y la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., resultó una correspondencia positiva moderada según  $r=0.675$ ; en ese contexto si tenemos en cuenta el coeficiente de determinación  $r^2 = 0.4556 \times 100 = 45.6\%$ , podemos

afirmar que solo el 45.6% de una gestión financiera eficiente es gracias a una adecuada toma de decisiones por parte de la organización; siendo principalmente por la capacidad de la empresa para identificar claramente los problemas suscitados, la identificación de cada una de las alternativas de solución antes de tomar una decisión, la realización de un análisis de información cuantitativa para seleccionar numéricamente la mejor solución, y la efectiva y oportuna elección de una determinada alternativa para solucionar un problema.

### 3.4.1. Prueba de hipótesis

#### a) Formulación de hipótesis

**H0:** El impacto de la gestión financiera no es positivo significativo en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021

**H1:** El impacto de la gestión financiera es positivo significativo en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021

#### b) Nivel de significancia: $\alpha=0.05$ (5%).

#### c) Tabla de valores

		Gestión financiera	Toma de decisiones
<b>Gestión financiera</b>	Correlación	1	,675**
	Sig. (bilat.)		,000
	N	27	27
<b>Toma de decisiones</b>	Correlación	,675**	1
	Sig. (bilat.)	,000	
	N	27	27

#### d) Decisión y conclusión

Considerando el resultado del nivel de significancia del coeficiente de correlación se Pearson con un valor de sig (valor crítico observado)  $0.00 < 0.05$  rechazamos H0; por lo tanto, con un 95% de confianza es preciso indicar que el impacto de la gestión financiera es positivo significativo en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., Perú, 2021

#### IV. DISCUSIÓN

El estudio tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la gestión financiera en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., 2021; en ese contexto los resultados indican un impacto positivo significativo demostrando que solo el 45.6% de una gestión financiera eficiente es gracias a una adecuada toma de decisiones, comprobado con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.05$ . Al respecto se puede evidenciar que, si bien no existe una ineficiente gestión financiera, pero existen algunas características que son necesarias para tener mejores niveles de gestión bajo una eficiente toma de decisiones. Estos resultados coinciden en una pequeña dimensión con los obtenidos por Salazar (2018) si consideramos que su estudio demostró que existe un respeto por el uso de información financiera para tomar decisiones adecuadas para la organización siendo este un factor representativo con 62.62%. También se muestran resultados semejantes con los encontrados por Martínez & Quirós (2017), quien concluye que la interpretación y el análisis financiero influyeron de manera directa y significativa en la toma de decisiones de la empresa. Existe otros resultados de Guevara (2018), que se asemeja a los del presente estudio quien determinó que conocen de forma eficiente la rentabilidad que recibe la compañía y que los directivos tienen en cuenta para la toma de decisiones. Considerando cada una de las respuestas emitidas por los autores se puede inferir que tanto la gestión financiera como la toma de decisiones son variables importantes para tener un mejor beneficio rentable en las organizaciones, por lo que generar una adecuada información propicia buenas decisiones y con ello mejores decisiones.

La gestión financiera encontrada en la empresa SG&courier S.R.L., fue de nivel regular en todas sus dimensiones, demostrando una necesidad perenne por mejorar los niveles de gestión financiera que permita obtener mejores resultados. Así mismo, el riesgo financiero fue la dimensión más débil lo que evidencia que existe incertidumbre en las finanzas de la empresa y que si no se tiene en cuenta podría tener consecuencias financieras negativas a largo plazo. Considerando estos resultados podemos detectar similares coincidencias con los encontrados por García (2017), quien sostiene que la práctica de un adecuado gobierno corporativo enfocado al uso adecuado de los estados financieros, permitieron enriquecer las acciones y conocimientos de los inversionistas, de tal manera que contribuyen a

una mejor toma de decisiones en la organización. Ambos resultados refuerzan las teorías financieras que se basan en la capacidad directiva de los líderes para administrar de manera adecuada los reclusos económicos y financieros de las organizaciones en base a una adecuada toma de decisiones. De otro modo, los resultados obtenidos por Yoplac (2018), es totalmente diferente a los encontrados en el presente estudio; pues el autor argumenta que la gestión financiera manejada en la empresa fue de nivel deficiente, ya que por sobre todo no existe una planificación adecuada de sus actividades a desarrollar como compañía y por otro lado tampoco cuenta con una herramienta de gestión financiera. También afirmó que si bien es cierto se incrementaron las ventas, este no fue suficiente para sostener buenos niveles de utilidad bruta de años anteriores. Esta última conclusión tampoco coincide con los evidenciados en el nivel regular a alto de rentabilidad encontrado en la empresa gracias a la gestión financiera demostrando porcentajes significativos entre 63% en el nivel medio y 37% en nivel alto.

El nivel de eficiencia para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., fue regular con 52%, así como en todas sus dimensiones, siendo la etapa de inteligencia correspondiente al análisis exhaustivo de la información la dimensión que más carece de eficiencia. Los resultados expuestos al principio del párrafo de manera general son distintos a los encontrados por Salazar (2018), quien argumenta que el nivel de toma de decisiones casi siempre es eficiente con 49% siendo los recursos y la gestión administrativa los factores más influyentes; pero si consideramos solo el 48% en el nivel alto de eficiencia para la toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., podemos asumir similares características coincidiendo que la administración de recursos y la gestión eficiente de los directivos son las características más determinantes para una adecuada toma de decisiones. Así mismo, existen coincidencias con los resultados expuestos por Acosta *et al.* (2017), quien expone que los encargados de las organizaciones generalmente toman decisiones en base a su conocimiento, experiencia e intuición. Y que los principales factores que intervinieron en la toma de decisiones del encargado de las organizaciones están la racionalidad, la experiencia, el conocimiento, la información y la disponibilidad de recursos. Afirmación coincidente con las conclusiones del presente estudio, que a pesar de los niveles regular encontrados en las cuatro etapas de la toma de decisiones la

selección y revisión de información fueron las que mejor se manejaron en la empresa. Pero, por otro lado, existen resultados diferentes con los encontrados por Vásquez (2021), quien fundamenta que, para tomar decisiones en el establecimiento, el administrador no tiene en cuenta el análisis financiero, por lo que los niveles encontrados son bajos que perjudican la gestión de la organización.

Finalmente, las estrategias planteadas son fundamentales para mejorar la gestión financiera y con ello optimizar la toma de decisiones empresariales que se fundamentan en un adecuado control de los recursos económicos y financieros para mejorar la obtención de financiamientos. Si consideramos las recomendaciones de Cerna & Carlos (2018), podemos afirmar coincidencias en las necesidades de implementación de estrategias, quien sostiene que las organizaciones que desarrollan sus actividades comerciales deben tener un mejor control de las ratios de liquidez enfocados principalmente en un corto plazo sin ningún inconveniente, contraponiendo especialmente a las ratios de gestión. Así mismo, Martínez & Quirós (2017), indica que es necesario plantear y ejecutar estrategias de liquidez, rentabilidad, gestión y solvencia para mejorar el aumento progresivo de los gastos de la empresa. Todas las estrategias planteadas por diversos autores coinciden con un propósito que es mejorar la gestión económica y financiera de las empresas bajo una adecuada toma de decisiones.

## V. CONCLUSIONES

- La situación actual de la gestión financiera de la empresa SG&courier S.R.L., es de nivel regular con 52%, al igual que en sus dimensiones rentabilidad 63%, riesgo financiero 52%, liquidez financiera 63% y solvencia 59%. Demostrando una necesidad perenne por mejorar los niveles de gestión financiera que permita obtener mejores resultados. Así mismo, el riesgo financiero es la dimensión más débil lo que evidencia que existe incertidumbre en las finanzas de la empresa y que si no se tiene en cuenta podría tener consecuencias financieras negativas a largo plazo.
- La toma de decisiones en la empresa SG&courier S.R.L., es regular 56%, así como sus demás dimensiones etapa inteligencia 63%, etapa diseño 67%, etapa de selección de información 74%, etapa implantación y revisión de información 78%. Siendo la etapa de inteligencia correspondiente al análisis exhaustivo de la información la dimensión que más carece de eficiencia con 40.7%, al igual que el análisis externo de la problemática con 40.7%.
- Las estrategias de gestión financiera planteadas, tienen como objetivo principal mejorar la gestión financiera para optimizar la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., para lo cual se fundamentaron en la implementación de control de los recursos económicos y financieros, estrategias para incrementar la utilidad bruta, para incrementar la utilidad operativa, para la optimización de la cobranza y para mejorar la obtención de financiamientos
- El impacto de la gestión financiera fue positivo significativo en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., 2021, demostrando que solo el 45.6% de una gestión financiera eficiente es gracias a una adecuada toma de decisiones, comprobado con un nivel de significancia de  $0.00 < 0.05$ .

## **VI. RECOMENDACIONES**

- A la gerencia y administración de la organización implementar las estrategias propuestas en el presente estudio, con el objetivo de mejorar la gestión económico-financiera bajo una adecuada toma de decisiones de los directivos de la organización.
- Al área de talento humano atraer y retener a los mejores talentos, con el objetivo de obtener mejores resultados, así como fortalecer sus capacidades productivas para contribuir al buen funcionamiento de la empresa enfocado al cumplimiento oportuno de metas y objetivos empresariales, bajo una adecuada toma de decisiones.
- A los administrativos de la organización implementar acciones entorno a las estrategias planteadas en el estudio, con el propósito de mejorar el control de los recursos económicos y financieros, incrementar de forma sostenible la utilidad de la empresa, gestionar las cobranzas de manera adecuada y generar alianzas estratégicas con entidades financieras para optimizar los recursos invertidos.
- De manera especial, se sugiere al área de abastecimiento y mantenimiento operativo evaluar periódicamente los materiales, herramientas e instrumentos necesarios para la producción, con el propósito de evaluar los que son ineludibles para su mantenimiento o dar de baja los que requieren altos niveles de producción.
- Al área de administración implementar un plan de fortalecimiento de capacidades, con el objetivo de optimizar los recursos invertidos a través de una eficiente toma de decisiones. Además, es importante que la empresa realice alianzas estratégicas con otros organismos vinculados a la comercialización, que permita tener una cartera de colaboradores y clientes cuando estos no los requiera.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta Rangel, M. L., Bazante Beltrán, Y. J., & Ojeda Yacumal, Y. V. (2017). Factores que inciden en la toma de decisiones financieras de las pymes del sector construcción, Popayán, 2016. (Dialnet, Ed.) *Libre Empresa*, 14(1), 147-165. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18041/libemp.2017>
- Barrios Apaza, E. A. (2019). *Gestión Financiera para Mejorar la Toma de Decisiones Gerenciales en el Sector Transporte de Carga del distrito de Paucarpata, Arequipa 2018*. Universidad Tecnológica del Perú, Facultad de Administración y Negocios. Arequipa: Carrera de Contabilidad. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2325/Edgard%20Barrios\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2325/Edgard%20Barrios_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Canós Darós, L., Pons Morera, C., Valero Herrera, M., & Maheut, J. P. (2012). *Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación*. Artículo académico, Universidad Politécnica de Valencia, Organización de Empresas, España. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/16502/TomaDecisiones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cerna Machuca, N. M., & Carlos Povis, D. O. (2018). *Los Estados Financieros y su impacto en la toma de decisiones financieras de las pequeñas empresas rurales de la región Cajamarca*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Facultad de Negocios. Lima: Área Académica de Administración y Contabilidad. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623542/Carlos\\_PD.pdf;jsessionid=3E452540B1CC3915BF4212A6B458658F?sequence=13](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623542/Carlos_PD.pdf;jsessionid=3E452540B1CC3915BF4212A6B458658F?sequence=13)
- Concytec. (2017). *Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. Lima, Perú: Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica.



[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Córdoba Padilla, M. (2012). *Gestión financiera* (1 ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

<https://books.google.at/books?id=cr80DgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Córdoba, M. (2015). *Gestión Financiera* (Primera ed.). (Ecoe, Ed.) Bogotá, Colombia: M. C. Padilla. Retrieved 11 de Mayo de 2021, from <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/12/Gestion-financiera-2da-Edici%C3%B3n.pdf>

García Salcedo, L. (2017). *Los estados financieros y la toma de decisiones de las empresas del sector privado con gobierno corporativo*. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Educación a Distancia. Bogotá: Programa de Contaduría Pública. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17365/GarciaSalcedoLeidyMilena2017.pdf;jsessionid=F610A07973438B2DA1E40BAA400E9542?sequence=1>

Guevara Bustamante, D. J. (2018). *La información financiera y su influencia en la toma de decisiones en las empresas de construcción de la Ciudad de Chota 2017*. Universidad Nacional de Cajamarca, Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas. Cajamarca: Escuela de Contabilidad. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/2732>

Gutiérrez Hernández, G. D. (3 de Marzo de 2014). *Teoría de la toma de decisiones. Definición, etapas y tipos*. [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com): <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-toma-de-decisiones-definicion-etapas-y-tipos/>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico, Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Macías Loor, F. I., & Choéz Venegas, P. A. (2022). *INFORMACIÓN FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA CIUDAD RODRIGO 2020*. Universidad Estatal del Sur de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Ecuador: Carrera de Contabilidad y Auditoría. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/4417>
- Martinez Sevillano, J. W., & Quiroz Chimoy, G. F. (2017). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Factoría HYR Servicios Generales E.I.R.L Distrito de Trujillo, años 2015- 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego , Facultad de Ciencias Económicas. Trujillo: Escuela Profesional de Contabilidad. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3008>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (1 de Julio de 2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. (U. EAN, Ed.) *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portuga*(82), 2-26. Retrieved 21 de Agosto de 2021, from <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Salazar Sánchez, A. d. (2018). *Grado de uso de la información financiera en el proceso de toma de decisiones por directivos de empresas en la región citrícola de Nuevo León, México*. Universidad de Montemorelos, Facultad de Ciencias Empresariales y Jurídicas. México: Escuela de Posgrado. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/166>
- SG&COURIER S.R.L. (2022). *Nosotros*. [www.sgcouriercargo.com.pe](http://www.sgcouriercargo.com.pe): <https://www.sgcouriercargo.com.pe/#nosotros>
- Tamayo, C. (2016). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Proyecto de investigación*. Universidad Católica los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú. Retrieved 20 de Agosto de 2021, from <https://www.postgraduone.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>
- Vasquez Vasquez, N. (2021). *Análisis de los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones - hostel San Fernando E.I.R.L. Bagua Grande*.

Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias Empresariales.  
Lambayeque: Escuela Académico Profesional de Contabilidad.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8430/Vasquez%20Vasquez%20Nery.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velásquez Gómez, B., Ponce Álava, V., & Franco Coello, M. (2018). La Gestión Administrativa y Financiera: Una Perspectiva desde los Supermercados del Cantón Quevedo. (Dialnet, Ed.) *Revista Empresarial*, 10(38), 15-20.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5603313>

Yoplac Mendoza, M. (2018). *Propuesta de gestión financiera para mejorar la rentabilidad de la empresa Inversiones y Servicios Generales Monarks S.A.C. Chachapoyas - 2017*. Universidad César Vallejo , Facultad de Ciencias Empresariales. Chiclayo: Escuela de Contabilidad.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28479>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Operacionalización de Variables

Variables	Definición teórica	Definición operativa	Dimensión	Indicadores	Instrumento
Gestión financiera	<p>La gestión financiera es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función primordial de las finanzas es establecer recursos, incluyendo su adquisición, inversión y administración. La gestión financiera se interesa en la adquisición, financiamiento y administración de activos con alguna meta global en mente. La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera es la que convierte a la misión y</p>	<p>Conjunto de estrategias planteadas en base al control de los recursos de la organización para establecer inversiones que permitan cumplir con los propósitos de la empresa.</p>	<p>Rentabilidad</p> <p>Riesgo Financiero</p> <p>Liquidez Financiera</p> <p>Solvencia</p>	<p>Proporción de utilidad o beneficio que aporta un activo</p> <p>Calidad del servicio brindado</p> <p>Evolución y proyección de la empresa</p> <p>Riesgo de insolvencia y/o de crédito</p> <p>Probabilidad del covid 19 frente a los efectos negativos de la empresa.</p> <p>Rendición de las inversiones</p> <p>Cumplimiento de metas a corto plazo</p> <p>Facilidad para liquidar sus deudas periódicamente</p> <p>Capacidad para convertir un activo en dinero en efectivo</p> <p>Análisis y evaluación de los riesgos crediticios</p> <p>Inversión proyectada a largo plazo</p> <p>Cumplimiento de metas y objetivos en un plazo no previsto</p>	<p>Cuestionario</p>

Toma de decisiones	<p>visión en operaciones monetarias (Córdoba, 2015, p.18).</p> <p>Proceso o maneras de resolver situaciones adversas en la organización o en la vida propia a partir de la elección de alternativas. También la toma de decisiones se puede definir como elegir una alternativa entre varias con el objetivo de resolver un determinado problema o prevenir en un futuro, considerando el raciocinio y pensamiento crítico del decisor para elegir la más adecuada a la solución del problema. En cuanto a la toma de decisiones empresariales abarca diversas personalidades enfocadas al mismo objetivo, quienes a partir de elecciones personales definen una después de un análisis en su conjunto. (Gutiérrez, 2014, p.27).</p>	<p>Secuencia lógica y estratégica para elegir una determinada alternativa en beneficio personal u organizacional.</p>	<p>Etapa de Inteligencia</p> <p>Etapa de diseño</p> <p>Etapa de selección</p> <p>Implantación y Revisión</p>	<p>Identificar y definir el problema</p> <p>Recopilación de la información necesaria</p> <p>Análisis interno y externo</p> <p>Concepción de la idea</p> <p>Identifica y enumera cada una de las alternativas</p> <p>Resolución de las interrogantes en equipo</p> <p>Selección de la alternativa</p> <p>Evaluación de futuros problemas según la elección de alternativas</p> <p>Análisis de la información cuantitativa y cualitativa</p> <p>Implementación de las acciones en base a las alternativas elegidas</p> <p>Analizar la efectividad de la alternativa elegida</p> <p>verificar el cumplimiento de las metas y objetivos</p>	<p>Cuestionario</p>
--------------------	--	---	--	---	---------------------

## Anexo 2

### Formato de encuesta

#### CUESTIONARIO DE GESTIÓN FINANCIERA

Estimado colaborador el presente instrumento tiene por finalidad recabar información con el objetivo de determinar el impacto de la gestión financiera en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., 2021; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X), la alternativa que usted considere.

**1 = Totalmente en desacuerdo.**

**2 = En desacuerdo.**

**3 = Indeciso.**

**4 = De acuerdo.**

**5 = Totalmente de acuerdo.**

N°	RENTABILIDAD	5	4	3	2	1
1	Es beneficioso los activos con el que cuenta la empresa					
2	Todos los activos con el que cuenta la empresa producen utilidad significativa					
3	La calidad del servicio brindado por la empresa está acorde a los ingresos					
4	La calidad del servicio de la empresa incrementa la rentabilidad					
5	La rentabilidad de la empresa le ha permitido una evolución permanente y significativa					
6	La empresa cuenta con una proyección sostenida en el tiempo					
	RIESGO FINANCIERO	5	4	3	2	1
7	Cumplen con normalidad sus metas y objetivos empresariales propuestos					
8	En el último año la empresa ha presentado riesgos de insolvencia y/o de crédito					
9	A partir de la pandemia del covid 19 ha aumentado la probabilidad de endeudamiento para el desarrollo de sus actividades permanentes					

10	La pandemia covid 19 ha causado impacto negativo en la economía de la empresa					
11	Se hacen la rendición de las inversiones periódicamente					
12	El rendimiento de los gastos e inversiones son desarrollados sin inconvenientes					
	<b>LIQUIDEZ FINANCIERA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13	Cumple con sus metas a corto plazo					
14	Cumple sus metas a corto plazo sin afectar las finanzas de la empresa					
15	Tiene facilidad para liquidar sus deudas periódicamente					
16	Liquida las deudas contraídas sin afectar las finanzas de la empresa					
17	La empresa tiene la capacidad de convertir un activo en dinero en efectivo					
18	Llega dinero en efectivo periódicamente sin mayores inconvenientes					
	<b>SOLVENCIA</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
19	Realiza un análisis exhaustivo de los riesgos crediticios de la empresa					
20	Realiza una evaluación constante de los riesgos crediticios de la empresa					
21	Tiene asegurada una inversión proyectada a largo plazo					
22	Considera necesaria la inversión proyectada a largo plazo de la empresa					
23	Cumple con las metas y objetivos antes de lo previsto					
24	Se cumple de manera eficiente con las metas y objetivos incluso cuando se hace antes de lo previsto					

**¡Gracias por su cooperación !**

## CUESTIONARIO DE TOMA DE DECISIONES

Estimado colaborador el presente instrumento tiene por finalidad recabar información con el objetivo de determinar el impacto de la gestión financiera en la toma de decisiones de la empresa SG&courier S.R.L., 2021; por lo que debe ser llenado con las consideraciones del caso. Además, es importante precisar que la información será utilizada únicamente con fines de investigación.

Le agradecemos leer cada uno de los enunciados y marcar con una (X), la alternativa que usted considere.

**1 = Totalmente en desacuerdo.**

**2 = En desacuerdo.**

**3 = Indeciso.**

**4 = De acuerdo.**

**5 = Totalmente de acuerdo.**

N°	ETAPA DE INTELIGENCIA	5	4	3	2	1
1	La empresa tiene la capacidad de identificar claramente los problemas suscitados dentro de la organización					
2	La empresa tiene la capacidad de precisar claramente un determinado problema					
3	Siempre que ocurre un problema se hace una recopilación exhaustiva de la información					
4	Siempre ha sido útil la información recopilada para planificar la solución del problema					
5	Siempre se realiza un análisis interno de la problemática identificada					
6	Siempre se realiza un análisis externo de la problemática identificada					
	<b>ETAPA DE DISEÑO</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7	Se conceptualiza de manera adecuada la solución del problema identificado					
8	Se tiene varias ideas para la solución a partir del diagnóstico del problema identificado					
9	Se identifica cada una de las alternativas de solución antes de tomar una decisión					
10	Se enumera cada una de las alternativas de solución antes de tomar una decisión					
11	Se resuelve las interrogantes frente a la solución del problema en equipo					



12	Es efectivo y oportuno las respuestas del equipo frente a las interrogantes planteadas					
	<b>ETAPA DE SELECCIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13	Se selecciona la alternativa de solución respetando la decisión del equipo					
14	Las alternativas seleccionadas generalmente son las adecuadas					
15	Existe una planificación para la evaluación de futuros problemas según la elección de alternativas					
16	Se tiene en cuenta la evaluación de los problemas para la elección de las mejores alternativas					
17	Se realiza un análisis de información cuantitativa para seleccionar numéricamente la mejor solución					
18	Se realiza un análisis de información cualitativa para determinar las principales características del problema y de la solución					
	<b>IMPLANTACIÓN Y REVISIÓN</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
19	Inmediatamente se implementa las acciones en base a las alternativas elegidas					
20	Generalmente las acciones implementadas son eficientes para la solución de problemas identificados					
21	Analiza con frecuencia el nivel de efectividad de la alternativa elegida					
22	Generalmente la efectividad de la alternativa elegida resulta oportuna para la solución del problema					
23	Verifica periódicamente el cumplimiento de objetivos propuestos					
24	Verifica periódicamente el cumplimiento de metas propuestas					

**¡Gracias por su cooperación !**

## Anexo 3

### Población detallada del estudio



# SG&COURIER S.R.L.

**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"**

**Chachapoyas 03 de marzo de 2022**

**CARTA N.º 001-2022/SG&COURIERCHACHAPOYAS.**

**SEÑORITA:**

**Bach. MIRLA MERCEDES TORREJON CASTILLO**

**Presente.-**

**Ref : Solicitud de fecha 02 de marzo de 2022**

**Asunto : INFORMA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIACION**

Mediante la presente me dirijo a Usted con la finalidad de expresarle un cordial saludo, así mismo en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que como Gerente de la empresa S&G Courier S.R.L autorizo la Investigación referido en el documento antes mencionado. Cabe señalar que la información que usted obtendrá sea manejada con responsabilidad. Anexo listado de trabajadores de esta entidad.

Sin otro particular me suscribo de usted, reiterándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

*Atentamente.*

SG&COURIER S.R.L.

  
JUAN ALVARADO CHUQUI  
GERENTE

Calle Loreto 330 - Chiclayo CEL. 979885289  
Email. [sgchiclayo@sgcouriercargo.com](mailto:sgchiclayo@sgcouriercargo.com) Pag. Web [www.sgcouriercargo.pe](http://www.sgcouriercargo.pe)

CHACHAPOYAS		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	OCUPACION
1	JOSELYN MARIN GUMAC	EJECUTIVA
2	LUIS MARINO CHICCHON	CHOFER
3	ROSA HERMELINDA ATOCHE PEREZ	EJECUTIVA
4	ANITA ALEXANDRA BUELOT PORTOCARRERO	EJECUTIVA

PEDRO RUIZ		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	OCUPACION
1	ASUNTA OYARCE MENDOZA	EJECUTIVA

BAGUA		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	OCUPACION
1	ROSA ISABEL GIL VILLALOBOS	EJECUTIVA

BAGUA GRANDE		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	OCUPACION
1	ELMER LLANCA MONTENEGRO	EJECUTIVO

JAEN		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	OCUPACION
1	CESAR AUGUSTO ABAD CASTAÑEDA	CHOFER
2	MARIA EDITH GARCIA MONDRAGON	EJECUTIVA

TRUJILLO		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	OCUPACION
1	PAMELA RODRIGUEZ	EJECUTIVA

LIMA		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	OCUPACION
1	MARGARITA CARDOZO SANCHEZ	EJECUTIVA
2	YODALI TIMOTEO	EJECUTIVA
3	KATERIN RODRIGUEZ	EJECUTIVA
4	GUILLERMO VEGA	MOTORIZADO
5	LUIS MANUEL ENEQUE CUSTODIO	MOTORIZADO
6	AGUEDO APOLINARIO ANGEL	CHOFER
7	WILFREDO MIO CORDOVA	CHOFER
8	RIVALDINO ROMERO	CHOFER

CHICLAYO		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	OCUPACION
1	MIRIAN EDITH ALVARAQDO CHUQUI	GERENTE GENERAL
2	GEINER CULQUI CHECAN	CHOFER
3	MARIBEL ANTON DE LA CRUZ	EJECUTIVA
4	JENY ROJAS OLANO	EJECUTIVA
5	ROBERT SERQUEN MURILLO	MOTORIZADO
6	GORKI QUINTANA JIMENEZ	ALMACEN

PUCALLPA		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	OCUPACION
1	ROSAMELIA ZAMBRANO VILLANUEVA	EJECUTIVA
2	CLARA SOSA FERNANDEZ	EJECUTIVA
3	ELIO ENRIQUE MULLEFGAVIDIA	EJECUTIVO

## Anexo 4

### Fotos de trabajo de campo

