

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **CONTABILIDAD Y FINANZAS**

“CONTABILIDAD DE GESTIÓN Y SU INFLUENCIA
EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA
DE TRANSPORTE DE CARGA, NEGOCIACIONES
SAN FRANCISCO DE ASIS S.A.C., COMAS 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

Autores:

Joselyn Angelica Gomez Geremias

Luis Brayan Roncal Yupanqui

Asesor:

Dr. CPC Claudio Iván Zegarra Arellano

<https://orcid.org/0000-0001-5012-9740>

Lima - Perú

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Arthur Giuseppe Serrato Cherres	41415162
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	Jorge Luis Morales Santivañez	19809242
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	Gonzalo Gonzales Castro	08166213
	Nombre y Apellidos	N° DNI

DEDICATORIA

Este trabajo va dedicado con mucho amor a mis padres,
por sus enseñanzas y apoyo incondicional, y también
a mis hermanos, que siempre estuvieron a mi lado y
me incentivaron a culminar esta etapa tan valiosa.

Joselyn Angelica Gomez Geremias

Dedico este trabajo especialmente a mis padres,
que siempre me apoyaron y confiaron en mí,
ello me inspiró a poner mucho empeño y me
motivó a esforzarme para alcanzar este logro.

Luis Brayan Roncal Yupanqui

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos a Dios por brindarnos salud a pesar de la pandemia que nos encontramos atravesando, por poner en nuestras vidas a nuestros padres y hermanos, quienes siempre nos motivaron. A nuestros docentes, que fueron parte importante de nuestra formación universitaria. A nuestro asesor de tesis, Dr. CPC Claudio Iván Zegarra Arellano, que con sus conocimientos y profesionalismo en investigación contribuyó a la culminación del presente trabajo de tesis.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
TABLA DE CONTENIDO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad problemática	10
1.1.1 Justificación	12
1.1.2 Antecedentes	12
1.1.3 Marco Teórico	21
1.2 Formulación del problema	37
1.2.1 Problema General	37
1.2.2 Problemas Específicos	37
1.3 Objetivos	37
1.3.1 Objetivo general	37
1.3.2 Objetivos específicos.	38
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	39
2.1 Tipo de investigación	39
2.2 Población y Muestra	40
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41

2.4 Procedimiento de recolección y análisis de datos	43
2.5 Aspectos Éticos	44
CAPÍTULO III: RESULTADOS	46
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	55
REFERENCIAS	61
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	22
Tabla 2.	46
Tabla 3.	47
Tabla 4.	48
Tabla 5.	49
Tabla 6.	50
Tabla 7.	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	23
Figura 2.	23
Figura 3.	24
Figura 4.	26
Figura 5.	26
Figura 6.	30
Figura 7.	31
Figura 8.	52
Figura 9.	54

RESUMEN

Se ha demostrado que la deficiente aplicación de la contabilidad de gestión especialmente en las micro y pequeñas empresas obtiene resultados distintos a los esperados, la contabilidad de gestión es la encargada de obtener información financiera y no financiera para la toma de decisiones, por lo tanto el objeto de estudio del presente proyecto de investigación tiene como propósito demostrar y describir la influencia de la contabilidad de gestión en la empresa de transporte de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.

El presente proyecto de investigación es de carácter cualitativo, de diseño descriptivo - correlacional donde se utilizaron como instrumentos de recolección de datos el análisis documental y la entrevista, el primer instrumento se aplicó a los estados financieros y el segundo instrumento a los directivos de la empresa de servicios Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C y de esta manera, se verificó que la contabilidad de gestión contribuye a la mejora de los procesos internos, así como al margen de utilidad de la empresa. Finalmente, se concluyó que la contabilidad de gestión permite un mejor análisis mediante la información no financiera la cual resulta muy útil para las empresas y significativa para la toma de decisiones.

PALABRAS CLAVES: Toma de decisiones, proyecto de investigación, análisis documental, estado financiero.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

Los constantes cambios en los aspectos económicos, políticos, tecnológicos y sociales pueden generar un impacto positivo o negativo en las empresas donde cualquier plan estratégico implementado en la actualidad puede no ser competente para el futuro. Por ello es vital para las empresas el poder adaptarse a las distintas variaciones que exige el sector empresarial para ser competentes, además algunas empresas han tomado interés y mayor claridad de que no solo es posible tomar decisiones mediante informes de estados financieros, sino que también influyen en gran manera la información complementaria que brinda la contabilidad de gestión.

Según la agencia de noticias Agence France-Press (2021) en el mundo, las empresas de servicios de transporte están teniendo obstáculos para la contratación de personal, esto ocurre debido a que los jóvenes, con el pasar del tiempo, se sienten menos atraídos a este oficio; además, los salarios y circunstancias de trabajo ofrecidas no llegan a satisfacer las expectativas tanto económicas como laborales. A consecuencia de ello, en Europa, algunos países se vieron perjudicados considerablemente, tal es el caso de Polonia que sufrió una carencia de más de 120,000 camioneros, Alemania de 60,000 y España de 15,000.

En la actualidad las empresas de servicios en el Perú representan un papel importante en el sector de transportes, ya que de ellos depende la distribución de los productos desde los distintos puntos del país, es por ello que aquellas empresas deben tomar decisiones con mayor frecuencia y rapidez. En el rubro de transportes de carga por carretera, tales como: alimentos agropecuarios, animales vivos y carga pesada, podemos encontrar distintos problemas que afectan a su correcto desempeño como la insatisfacción de los clientes con el

servicio prestado, la incomodidad de los empleados por el horario laboral, la escasez de recursos para el correcto transporte de carga, entre otros. Según García (2021) debido a los constantes fenómenos naturales que se presentan en el país, las empresas de transportes son unas de las más afectadas, sobre todo en temporadas de lluvia, así como también a consecuencia de los desbordes de ríos, huaycos y deslizamientos, los cuales dificultan el correcto desplazamiento de los transportistas, ya sea de alimentos perecibles, personas, carga pesada, entre otros. De acuerdo al portal económico El Economista América (2020) en Lima Metropolitana, en los distritos de San Martín de Porres, La Molina, Los Olivos, Carabayllo, San Borja y Comas, la Empresa Municipal Administradora del Peaje de Lima (EMAPE) por encargo de la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML) realizaron mejoras en las principales avenidas metropolitanas de los distritos antes mencionados con el fin de mejorar el tránsito y seguridad. Al término de las obras, la Comisión Auditora de la Contraloría General detectó que los materiales de construcción empleados no fueron los adecuados, además determinaron que no se realizaron las pruebas necesarias que exige la normativa. Estos sucesos tuvieron como consecuencia que las avenidas presenten imperfecciones como grietas, hundimientos, ondulaciones y demás, afectando al correcto tránsito y seguridad.

Mediante el presente estudio, se observó que la empresa Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C. en el periodo 2019 obtuvo pérdidas, no obstante, en el 2020 generó utilidades considerables. En relación a lo declarado por el gerente general de la empresa, estas utilidades se debieron a una mejor gestión debido a la implementación de información cuantitativa y cualitativa que fue útil para la toma de decisiones, desde el aspecto cuantitativo se enfocaron en desembolsos importantes como: costos de transporte, costos de combustible, costos de peajes, entre otros; mientras que en el aspecto cualitativo se enfocaron en hechos

con relación a clientes y proveedores, plazos de cobro de facturas, ambiente laboral de los empleados, entre otros.

La contabilidad de gestión es aquella que puede analizar los distintos puntos deficientes de la empresa, presentar alternativas a la gerencia y brindar soluciones para mejorar la eficiencia de la empresa. De acuerdo a lo presentado se planteó la siguiente pregunta: ¿De qué manera la contabilidad de gestión incide en la toma de decisiones de la empresa de transporte de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C.?

1.1.1 Justificación

La investigación adquiere una justificación teórica porque busca describir los alcances de la contabilidad de gestión para demostrar su importancia y relación con la toma de decisiones, puesto que muchas empresas de este mismo rubro presentan dificultades al momento de tomar decisiones.

Además, una justificación práctica que va a permitir determinar si existe influencia de la contabilidad de gestión en la toma de decisiones de la empresa de transporte de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C en el distrito de Comas, que servirá como ejemplo para distintas organizaciones del mismo tamaño y rubro.

La justificación desde el punto de vista metodológico podrá ser tomada como objeto de estudio para otros investigadores con el fin de que apliquen la metodología del presente estudio y pueda servir como base para desarrollar nuevas ideas.

1.1.2 Antecedentes

Referente al tema a evaluar se encontraron las siguientes investigaciones:

Antecedentes Internacionales

Azogue (2019) en su tesis titulada: “La contabilidad de gestión y la competitividad de las pequeñas empresas del sector textil del cantón Ambato”. Establece como objetivo analizar de qué manera la contabilidad de gestión influye la competitividad de las empresas del sector textil en el Cantón de Ambato. El estudio es de tipo mixto, y para su análisis se recolectó datos de 12 empresas del sector textil. Se realizaron entrevistas y encuesta a los gerentes, administradores y/o dueños de las empresas; para su análisis se emplearon estadísticas y se llegó a las siguientes conclusiones: 1) Se determinó que el 58.3% de los entrevistados tienen moderado conocimiento acerca de la contabilidad de gestión, por lo que su implementación se produce inconscientemente, sin embargo en el aspecto administrativo más del 76% concuerda en que las actividades son aplicadas correctamente y para la obtención de estadísticas toman en cuenta aspectos cualitativos como la comunicación y el tiempo en que se realizan los procesos. 2) En este tipo de empresas, el no implementar procedimientos o políticas para la toma de decisiones impide el correcto desarrollo de la empresa ya que no tiene metas establecidas. Como no existe un lineamiento a seguir por parte del personal, es muy difícil que todos estén enfocados en generar beneficios económicos y sociales a la empresa.

Baigorria (2018) en su trabajo final de grado nombrado “Contabilidad de gestión en Pymes”. Se propuso como objetivo analizar la importancia de la contabilidad de gestión y profundizar su utilización en las Pymes. Indicó que dentro de las Pymes los Estados Financieros son elaborados con el único fin de ser presentados a los usuarios externos, restándole importancia como herramienta de gestión. Señaló que la contabilidad de gestión está orientada a encontrar mejoras en las fortalezas y eliminar las debilidades de las empresas. Se menciona la importancia de las estrategias empresariales, entre estas define al

Balanced Scorecard como una herramienta ideal para plantear estrategias teniendo en consideración los 4 aspectos claves que son: Clientes, Finanzas, Procesos Internos y Aprendizaje y conocimientos. Además, define la importancia del control interno de los procesos para el cumplimiento de estrategias. La autora plantea las siguientes conclusiones: Primero, la contabilidad de gestión a través del empleo de herramientas útiles, genera información adecuada para obtener una toma de decisiones eficiente, productiva y eficaz. Esto debido a que estas herramientas son capaces de encontrar oportunidades en las fortalezas y mejoras en las debilidades. Segundo, la implementación de la contabilidad de gestión, puede en un principio generar mayores costos que ingresos en el corto plazo, sin embargo, en el largo plazo la empresa podrá ver que sus objetivos se van a ir cumpliendo de manera menos compleja. Tercero, la auditoría interna de la mano con la contabilidad de gestión, también contribuyen al alcance de los objetivos, debido a la capacidad de detectar riesgos y posibles fraudes en la empresa.

Gutiérrez y Barandica (2020) en su tesis nombrada “Toma de decisiones en la empresa TENARIS de la ciudad de Cartagena de Indias – Departamento de Bolívar”. Establecen como objetivo determinar la toma de decisiones en la empresa Tenaris. Los autores señalan que a día de hoy las empresas tienen dificultades para tomar decisiones, además de que estas tienen un riesgo elevado en las empresas. Detallan que para una correcta toma de decisiones es necesario recolectar información adecuada que contribuya a disminuir el riesgo en las decisiones. Además, será necesaria la retroalimentación de los procesos para mejorar la gestión. Como método de obtención de datos para la investigación se emplearon cuestionarios los cuales se realizaron a 15 empleados, todos ellos supervisores del área de operaciones de la empresa TENARIS. El periodo de estudio fue el 2020. La metodología que se aplicó para la investigación empírica fue de manera descriptiva. Se aplicó además la matriz

FODA para un mejor reconocimiento de la empresa. Los autores explican que una empresa que orienta sus decisiones a ser más competitiva será capaz de establecerse en el mercado correctamente. Finalmente, los autores plantean las siguientes conclusiones: 1) Para la toma de decisiones de la empresa se tiene en cuenta principalmente las amenazas de la empresa, permitiendo así analizar los factores externos del entorno, lo cual garantiza una mejor competitividad. 2) Se identificó que la empresa toma decisiones individuales y grupales, siendo las grupales las de mejores resultados. Ya que se les hace un seguimiento mediante el empleo de matrices para determinar su impacto y resultados. 3) En la empresa se mantiene la normatividad para la toma de decisiones, basándose en datos y evidencias con la finalidad de que se consiga una información verídica y confiable.

Vallejo (2021) en su tesis nombrada “Toma de decisiones en la empresa familiar”. Tiene como finalidad analizar los sectores que representan más problemas de este tipo de empresas y explicar los procesos de toma de decisiones y como está ligada a las culturas familiares. La metodología utilizada para esta investigación fue mixta, de carácter exploratorio y documental, centrándose no solo en las bases teóricas sino también en prácticas. Analizó de qué manera surgen cambios a la cultura familiar en el desarrollo de toma de decisiones de las Pymes familiares del sector Metalmecánico, que se encuentran ubicadas en la ciudad de Manizales – Colombia. La autora analizó la metodología con datos cuantitativos y cualitativos, para lo cual realizó entrevistas a 9 empresas Pymes familiares. Las entrevistas fueron aplicadas a los directivos, gerentes y familiares involucrados en la empresa. La autora mediante este tipo de investigación, llevando distintos análisis y recopilando información de sus estudios, llegó a las siguientes conclusiones: Primero, detalla que las empresas, a pesar de tener una amplia información al alcance, tienden a ser más tradicionales y dejarse llevar por las decisiones de los dueños. Segundo, la relación entre el

poder gerencial y la toma de decisiones han creado un vínculo significativo, donde los valores pueden llegar a ser un elemento importante para las empresas familiares si lo toman de manera efectiva. Por otro lado, menciona que la estabilidad empresarial es un factor importante para una empresa familiar, ya que depende de ello para mantener la confianza y estabilidad. Finalmente, mediante el análisis se dio a conocer que varias Pymes no contaban con un protocolo para evitar conflictos de mal manejo y control del negocio lo que podría desencadenar distintos desacuerdos internos, que desestabilizarían a la empresa.

Antecedentes Nacionales

En primer instancia, Ramos (2017) en su tesis “Sistema de Costos ABC y la contabilidad de gestión en las MYPES que brindan servicio de aire acondicionado en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017” plantea como objetivo principal determinar de qué modo el sistema de costos ABC guarda conexión con la contabilidad de gestión en las MYPES, en cuanto a la hipótesis busca demostrar cómo se relaciona considerablemente con la contabilidad de gestión en las MYPES que se encargan de brindar servicio de aire acondicionado en el distrito de San Martín de Porres, 2017. La metodología empleada fue cuantitativa porque sus variables se pueden cuantificar. La técnica usada para esta investigación es la encuesta y el instrumento es el cuestionario para que recaude información o situaciones en específico. Tomo como muestra a 59 personas de las áreas contables de cada empresa MYPE. Al concluir el análisis el autor llegó a distintas conclusiones: Se demostró que los costos ABC guarda relación notablemente con la toma de decisiones. También menciona que la contabilidad de gestión tiene menor relación con el método de costeo puesto que la preparación del este método colabora a una mejora continua en la gestión estratégica

empresarial; y detalla que el sistema de costos ABC tiene relación moderada con el planeamiento gerencial de las MYPES. Los métodos empleados para el análisis y el progreso de un plan estratégico están vinculadas al plan de gerencia otorgando buenos resultados en la empresa de servicio de aire acondicionado en el distrito de San Martín de Porres 2017.

Luego, Tiwijam (2018) en su tesis “Toma de decisiones para la mejora en la rentabilidad de la empresa Cescade Orión S.R.L., Jaén 2017” se plantea como objetivo principal conocer un programa de toma de decisiones que permita mejorar la rentabilidad de la empresa Cescade Orión S.R.L. Además, se detalla que el trabajo de investigación tiene como finalidad que la empresa adopte el programa de toma de decisiones presentado que permitirá mejorar su rentabilidad. El diseño de esta investigación es cuantitativo debido a que fue necesario para analizar la recolección de resultados mediante la aplicación de ratios financieros, mientras que el método de investigación implementado fue descriptivo y propositivo ya que describe la realidad de la empresa y va a proponer estrategias para mejorar la toma de decisiones. Para este estudio se tomó como población a los 4 empleados de la empresa y la muestra son el total de trabajadores ya que la población es pequeña. La técnica implementada para la recolección de datos fue la entrevista, posteriormente se realizó el análisis documental. La autora después de evaluar las muestras obtenidas llegó a las siguientes conclusiones: Primero, al comparar el margen bruto del año 2015 con respecto al 2016, existe una disminución del 3% y esto se debe a que la gerencia disminuyó inadecuadamente los costos en la capacitación y asesoramiento de los trabajadores de la empresa; segundo, para la toma de decisiones en la empresa, no sólo toman como referencia los reportes financieros emitidos por el área de contabilidad, sino que realizan un análisis cualitativo las partes de gerencia, administración y contabilidad; tercero, el uso de los recursos en la empresa no siempre son los correctos, por la mala gestión administrativa, lo

que resalta el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos; por último, la entrevista realizada al contador demuestra que, a pesar de la emisión de estados financieros mensuales, la gestión administrativa en la empresa no siempre es la correcta, debido a la disminución en asesoramientos y esto se ve reflejado en la rentabilidad.

De la misma manera, Sánchez (2018) en su tesis titulada “La contabilidad de gestión y la rentabilidad en las empresas de fabricación de pinturas en Lima Metropolitana año 2017”, se propone como objetivo determinar de qué forma la contabilidad de gestión incide en la rentabilidad de las empresas de fabricación de pinturas en Lima Metropolitana. El tipo de diseño implementado fue investigación no experimental, mientras en cuanto a los propósitos la investigación será de nivel descriptivo. Respecto al proceso de recolección se realizaron encuestas y entrevistas. Siendo la población de 147 empresas, se tomó como muestra a 53 empresas. Para el análisis de datos se hizo uso del software estadístico denominado “Statistical Package for the Social Sciences”. La autora luego de realizar el estudio brindó las siguientes conclusiones: Dentro del rubro de fabricación de pinturas es muy importante la planificación lo cual permitirá estimar la demanda, determinar la capacidad de producción, la disponibilidad de insumos, planificar la fuerza de trabajo y el plan financiero, ya que de ese modo se podrá determinar el impacto en el ámbito de lo económico, de los procesos y actividades de las empresas; una correcta gestión de los procesos permite realizar un seguimiento con el fin de lograr su correcto funcionamiento comparando su eficiencia respecto a los insumos utilizados para su obtención, determinando si los resultados son los deseados o no; la aplicación de herramientas de gestión como punto de equilibrio, modelo costo-volumen-utilidad, facilitarán la toma de decisiones ya que contribuirán a la determinación de precios y margen de utilidad, distribución de costos, entre otros; la información brindada por el área contable debe estar orientado a facilitar su comprensión, ser

confiable, ser oportuna y verificable, para contribuir a su correcto análisis y empleo en la toma de decisiones.

Prado y Artica (2019) en su tesis nombrada “Comunicación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering S.A.C. Bellavista – Callao, 2018”. Plantea como objetivo relacionar la comunicación y la toma de decisiones de los responsables de la empresa. La metodología utilizada para el análisis fue Hipotético-Deductivo y se usó como población a los trabajadores de la empresa Thermal Engineering S.A.C. y tuvieron como instrumento de recolección de datos las encuestas, que fueron anónimas para mayor transparencia en los resultados. Usaron un Modelo de instrumento de Likert para que pueda ser más interactiva y entendible. Los autores determinan las siguientes conclusiones: El trabajo en equipo, la toma de decisiones y la comunicación se encuentra en distintos cambios a lo largo de los años donde las empresas en general están más enfocadas en conseguir las metas propuestas que en delegar responsabilidades con el fin de tener áreas competentes donde los directores no enseñan o incentivan a sus trabajadores de que demuestren o exploten todas sus habilidades; los colaboradores de la empresa mediante sus respuestas y sus actitudes se entendieron que para ellos la comunicación interna no interviene en la participación de la toma de decisiones; las evidencias y análisis de esta investigación demostraron de que la comunicación interna no es reciproco y que esto dificulta la comunicación de modo que si influye significativamente en la toma de decisiones.

Además, Ureta (2017) en su tesis titulada “Gestión Contable para la Toma de Decisiones de la Asociación Marsano Home Center Surquillo, 2017” propone como objetivo principal de su investigación poner en marcha la aplicación de un programa contable en la Asociación Marsano Home Center con el fin de mejorar la gestión contable y cómo puede incidir en la toma de decisiones de la Junta Directiva de la empresa. Además, la autora

explica que el sistema contable facilita la información cuantitativa, para que la gerencia realice el análisis correcto para la toma de decisiones. La unidad de análisis aplicada para esta tesis fue descriptiva. De esta manera para el presente estudio fue realizado un muestreo censal, por lo que se tomó como muestra a las 15 personas que laboran en la empresa, a las cuales se les realizó encuestas y entrevistas como técnica de recolección de datos. La autora concluyó el trabajo de investigación indicando que: La planeación estratégica cumple un papel importante en el proceso de actividades ya que contribuye a que la empresa logre sus objetivos planteados; una buena toma de decisiones por la gerencia garantiza un beneficio a corto o largo plazo en la empresa; para que la empresa cumpla sus metas es necesario comparar sus objetivos a corto plazo con los resultados obtenidos, para así tomar una adecuada decisión basada en información la cual deberá contar con datos precisos y pautas necesarias que garanticen la obtención del éxito en la toma de decisiones.

Por otro lado, los autores Requejo y Sánchez (2019) en su tesis titulada “Sistema de toma de decisiones en las Pymes caso: empresa La Casa del Tornillo de la ciudad de Chiclayo” estipulan como objetivo la propuesta de un modelo que facilite la toma de decisiones, así como también ayudar a identificar y analizar aquellos aspectos que el microempresario debe considerar durante el proceso de toma de decisiones. El tipo de investigación de enfoque cualitativo descriptivo ya que se emplea la observación y la entrevista y encuestas para recopilar información para su análisis, las mismas que fueron aplicadas al administrador y gerente de la empresa. Los autores plantearon distintas conclusiones las cuales fueron: Se identificó que la empresa cuenta con valores importantes que benefician el progreso de la empresa, sin embargo, tienen inconvenientes para transmitir información confiable; el gerente toma las decisiones en base a sus experiencias anteriores, demostrando que no hace uso de una metodología que aporte resultados eficientes. Además,

no considera las apreciaciones que brindan sus subordinados; la gerencia no es capaz de evaluar las decisiones ya tomadas, no identifica claramente qué decisiones fueron las mejores, esto ocasiona inconvenientes para el desarrollo de la empresa.

1.1.3 Marco Teórico

Bases Teóricas

Contabilidad de Gestión

En ámbitos generales de contabilidad, el autor Horngren (2016) señala que la contabilidad es un sistema de información muy valioso para la medición en las empresas, cuya finalidad radica en brindar información apropiada y precisa a los diversos usuarios internos y externos para ayudar en la toma de decisiones empresariales.

El Institute of Management Accountants por sus siglas “IMA” (2008, como se citó en Silva da Rosal et. al, 2011) destaca que la contabilidad de gestión tiene como finalidad ayudar al proceso de toma de decisiones mediante la elaboración e implementación de planes estratégicos obtenidos luego de un estudio y análisis de la información.

La Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA) (2003) menciona que la contabilidad de gestión tiene como finalidad captar, medir y valorar los procesos internos estableciendo un control, el cual debe facilitar a la empresa información fundamental para la toma de decisiones. Además, menciona que para realizar un control eficaz y conveniente se debe disponer con antelación las cifras precisas de costos como: mano de obra, materia prima, costos indirectos de productos y servicios, así como también de los gastos administrativos y de ventas.

Asimismo, Fernández (1993) plantea que el objetivo de la contabilidad de gestión consiste en no tan solo revelar información financiera, sino que también consiste en revelar

información no financiera, es decir, información cuantitativa y cualitativa con la finalidad de apoyar en la toma de decisiones y el cumplimiento de objetivos estratégicos. Es por ello que la contabilidad de gestión requiere ser implementada como soporte, de acuerdo a la información obtenida por la contabilidad de costos, contabilidad financiera, entre otros, con la finalidad que la empresa pueda participar en el mercado y ser competitiva.

Por otro lado, los autores Escobar y Cortijo (2012) definen a la contabilidad de gestión como la parte de la contabilidad encargada de emitir informes “entendibles” destinados a los usuarios internos, los cuales no pueden ser proporcionados por la contabilidad financiera. Entonces los periodos de elaboración de dichos informes se relacionan con la necesidad de información que tengan los usuarios. Lo antes mencionado se explicará en la siguiente tabla:

Tabla 1.

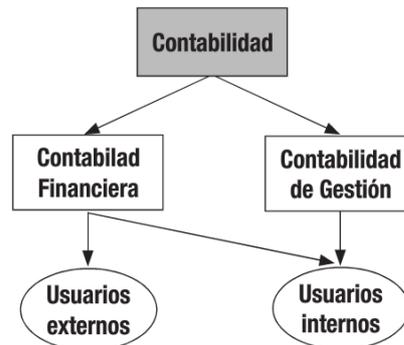
Usuarios internos y externos de la información contable

Usuarios internos	Usuarios externos
Directivos	Accionistas
Gerentes	Bancos
Empleados con responsabilidad de gestión	Administraciones públicas
	Clientes
	Proveedores
	Sindicatos

Nota: Datos tomados de Fundamentos de contabilidad de Gestión (2012).

Figura 1.

Contabilidad Financiera y Contabilidad de Gestión.



Nota. La figura muestra la Contabilidad Financiera y Contabilidad de Gestión. Fuente: Fundamentos de contabilidad de Gestión (2012).

Además, los autores Escobar y Cortijo (2012), compararon a la Contabilidad de Gestión y a la Contabilidad Financiera de la siguiente manera:

Figura 2.

Comparación de la Contabilidad Financiera y Contabilidad de Gestión

	Contabilidad Financiera	Contabilidad de Gestión
Usuarios	Externos y, en menor medida, internos	Internos
Objetivo	Imagen fiel del patrimonio, situación económico financiera y resultados de la empresa	Calcular costes, apoyar la toma de decisiones y facilitar la planificación y el control
Normalización	Normas de obligado cumplimiento	No hay normas de obligado cumplimiento. Carácter voluntario
Tipo de información	Empresa en su conjunto Genérica Financiera Cuantitativa Histórica	Principalmente desglosada Personalizada, a demanda Financiera y no financiera Cuantitativa y cualitativa Del pasado y orientada al futuro
Características de la información	Relevante Fiable Comparabilidad interna y externa Claridad	Relevante Oportuna Menos énfasis en la exactitud Comparabilidad interna

Nota. La figura muestra las características de la Contabilidad Financiera y contabilidad de Gestión. Fuente: Fundamentos de contabilidad de Gestión. (2012).

Según la Asociación Española de Contabilidad Directiva a partir de ahora “ACODI”

(1992) la contabilidad dentro de las empresas se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Figura 3.

Distribución de la Contabilidad en las empresas



Nota. La figura muestra cómo se distribuye la contabilidad en las empresas. Fuente: ACODI (1992).

La Contabilidad Directiva es la encargada de los siguientes aspectos: Evaluación de la empresa, Planificación y Control de la empresa. Teniendo como referencia a la Contabilidad Financiera, como aquella encargada de la emisión de documentos con fines externos; Contabilidad de Costos, encargada de información relevante para los estados financieros y Contabilidad de Gestión que es aquella que analiza y desarrolla la información cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones. (ACODI, 1992).

La Federación Internacional de Contadores con sus siglas en inglés “IFAC” (1998, como se citó en Martínez y Blanco, 2017) menciona cuatro etapas de crecimiento para que las empresas sean capaces de adaptarse a los distintos cambios que se fueron encontrando con el pasar de los años. Cada etapa es complementaria sucesivamente a las siguientes: En la primera etapa el objetivo se centró en determinar costos usando varias técnicas como el control financiero que se realizaba mediante presupuestos dicha fase llegó hasta 1950. En la

segunda etapa surge la importancia de la información para la planificación, el control con uso de técnicas para el análisis en la toma de decisiones dando más alcance a la gestión que fue aplicada hasta 1965. En la tercera etapa se centró más en como poder disminuir los desperdicios de los recursos que se usaron en cada proceso de organización de los negocios mediante distintos tipos de análisis que empezó en 1965. En la cuarta etapa, el objetivo de la gestión en la contabilidad se enfatizó más el poder de generar valor de acuerdo al uso eficiente de recursos y el poder modernizar los negocios esta última etapa tuvo alcance hasta el 1995.

Antecedentes y Evolución de la Contabilidad de Gestión.

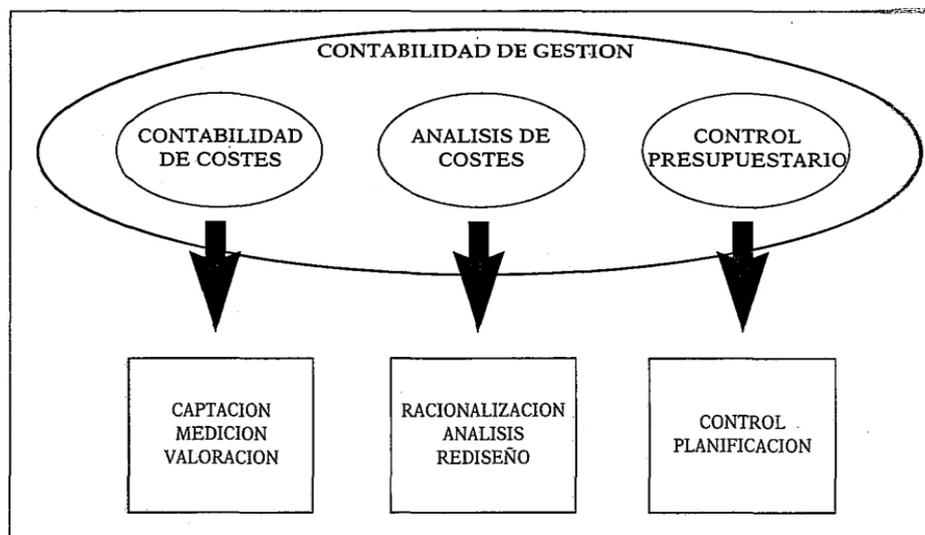
Según Baujín (2009) desde 1950, los profesionales e investigadores relacionados con la Contabilidad de costos se vieron en la necesidad de implementar una Contabilidad de Gestión la cual sea la más adecuada para una mejor toma de decisiones.

Luego, Kaplan y Norton (1996) indicaron que un solo sistema de información contable no satisface a una empresa, ya que la contabilidad financiera tiene como objetivo la elaboración de los estados financieros, lo cual no coincide con los objetivos de la contabilidad de gestión lo cual es brindar oportunamente los datos relevantes para la toma de decisiones.

De acuerdo a Ripoll y Balada (1994) en los 90's la contabilidad de gestión como práctica era muy significativa, por lo que era necesario diferenciarla con la contabilidad de costes, la cual era más conocida que la contabilidad de gestión.

Figura 4.

El ámbito de la contabilidad de gestión



Nota. La figura muestra el ámbito de la Contabilidad de Gestión. Fuente: Contabilidad de Gestión: Investigación y Práctica. (Ripoll y Balada, 1994).

Según estos autores la contabilidad de gestión abarca 3 aspectos muy importantes, estos son: contabilidad de costos, el análisis de costos y el control presupuestario.

A medida que pasaron los años, una serie de investigaciones comenzaron a dar frutos, Horngren (1995) y Peters (1999) declararon 4 etapas de la Contabilidad de Gestión: “Administración científica”, “Era de la estrategia”, “Era de la calidad” y “Era del cambio de la reingeniería”.

Figura 5.

La Génesis de la Contabilidad de Gestión

Etapas	Período	Características
Verdad absoluta	60s	Interés en la determinación del coste del producto de una manera exacta y rigurosa. Atención al control de dicho coste.
Verdad condicionada	60s	Sostiene que no hay un único coste válido bajo todas las circunstancias y condiciones. Atención a problemas de presupuestación, técnicas informáticas y métodos cuantitativos.
Verdad costosa	70s	Es necesario establecer un equilibrio entre los beneficios que reporta la información y el coste en que es necesario incurrir para obtener ésta.
Verdad realizada	80s	La información suministrada debe ser útil para la toma de decisiones, de ahí que necesite recopilar aspectos cuantitativos y cualitativos, externos e internos, etc. Atención a aspectos de planificación y control, aplicación de la Teoría de la Agencia y de la Teoría de Juegos a estos problemas.
Verdad estratégica	90s	Orientación estratégica en el análisis de costes (ciclo de vida, calidad, etc.). Atención a la interrelación Contabilidad de Gestión-factores internos (cultura, estructura, tecnología y otros) y externos (ética y otros).

Nota. La figura muestra los cambios y adaptaciones que sufrió la contabilidad de gestión. Fuente: Contabilidad de Costes y de Gestión: Un enfoque Práctico. Prietto et al. (2006).

Aportaciones de la Contabilidad de Gestión

Amat (1993), mencionan diferentes puntos de vista que facilitan la Contabilidad de Gestión:

- Toma de decisiones adecuadas, facilita una mejora continua para el funcionamiento interno y hacer frente a la competitividad.
- Plantear distintos objetivos manifestados que se orientan para cada área o departamento en específico para expresarlo en los presupuestos.
- La medición contable refiriéndose a costos, beneficios o ingresos.

La contabilidad de gestión cumple un papel fundamental ya que se encarga de recopilar información cuantitativa y cualitativa para tomar las decisiones correctas y guiar a la empresa al cumplimiento de sus objetivos. A lo largo de los años las teorías acerca de los negocios han sufrido cambios trascendentales en cuanto a que normas de gestión deberían ser adoptadas. La contabilidad de gestión ha ido abarcando diferentes factores de análisis dando paso a distintas técnicas de apoyo, tales como: costeo basado en actividades, gestión basada en actividades, control estratégico, entre otros. (Kaplan y Norton, 1996). Si bien fueron elaboradas algunas técnicas de apoyo, estas se han ido aplicando de acuerdo a la cultura y desarrollo en cada país.

Además, Kaplan y Norton (1996) detalla que los sistemas de costos tradicionales dificultan las labores de la contabilidad de gestión por los siguientes aspectos:

- Contienen información operativa a corto plazo, ya que son históricos y no proyectados, es decir, proporcionan información de costos ocurridos y no proyectados.
- Los informes se basan en cifras o números y no en las actividades que originaron el logro de esos resultados.
- Algunas cifras están compuestas por varios procesos lo cual resulta difícil de desagregar.

Herramientas y técnicas implementadas en la Contabilidad de Gestión.

Kaplan y Norton (1996) detallaron que las nuevas técnicas que se fueron implementando en las empresas a través de los años son:

- La gestión del ciclo de vida de los productos

- La gestión de los costes de calidad
- La gestión organizativa y de recursos humanos
- Nuevos sistemas de medida y control

Escobedo y Segovia (2020) señalan que la administración a día de hoy se concentra en la aplicación de herramientas y técnicas orientadas a la mejora de sus procesos internos y externos. Debido a las diversas cualidades, puntos de vista y necesidades de las empresas, estas herramientas necesitaran ser adaptadas. Las principales herramientas de gestión de mayor impacto son: Balanced Scorecard, Benchmarking, Planeación estratégica, Outsourcing, entre otras.

Toma de decisiones

Las tomas de decisiones son aquellas que se emplean por los gerentes cada vez que analizan, planifican y controlan las actividades de una organización. Las decisiones son tomadas en todos los niveles de las compañías, grandes y pequeñas, las cuales logran tener un efecto en su crecimiento y funciones, logrando a ser funciones básicas de los gerentes. (Jones y George, 2010)

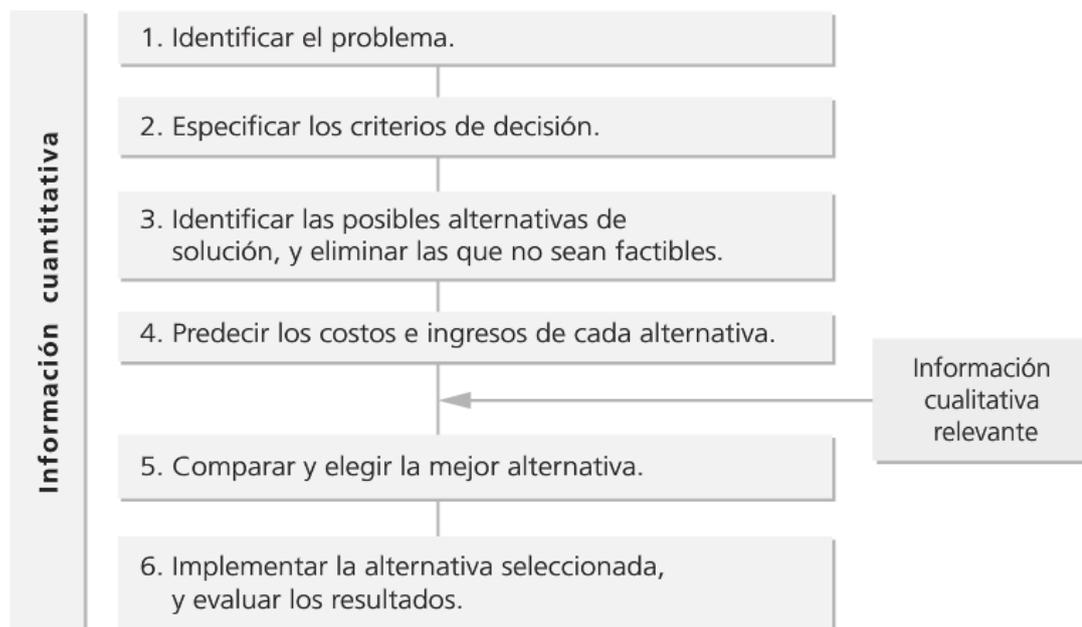
Según B., Mary (2009) establece que la toma de decisiones dentro de una empresa cumple cuatro funciones las cuales son: Planeación, organización, dirección y control. Sin embargo, detalla que existen ciertos límites al que se enfrentan aquellos que se encuentran a cargo de la toma de decisiones los cuales son las restricciones: legales, económicas, financieras, de mercado y humanas. Todo ello conforma un inconveniente para la toma de decisiones, ya que, si bien la idea inicial podría ser muy eficiente y eficaz, resultaría ser muy difícil o imposible su ejecución.

Según Hongren (2006) existen 2 tipos de decisiones primordiales: Decisiones de Planeación, donde se deben responder las siguientes interrogantes, ¿Qué se quiere lograr?, ¿Cuándo y cómo se hará? y las Decisiones de control enfocadas en establecer estrategias o acciones a cumplir mediante la evaluación constante para lograr los objetivos.

Las decisiones a largo plazo en las empresas son las que comprometen los recursos, como la adquisición de un bien costoso, la apertura de una sucursal, entre otros; en cambio, la gerencia constantemente tiene que tomar decisiones a corto plazo las cuales no comprometen los recursos ni al funcionamiento de la empresa y requieren de un plan estratégico. Para los autores el proceso de toma de decisiones a corto plazo se conforma de seis pasos. (Lambretón y Garza, 2016).

Figura 6.

Pasos del proceso de toma de decisiones



Nota. La figura muestra los procesos que ocurren para la toma de decisiones. Fuente: Costo para la toma de decisiones (2016).

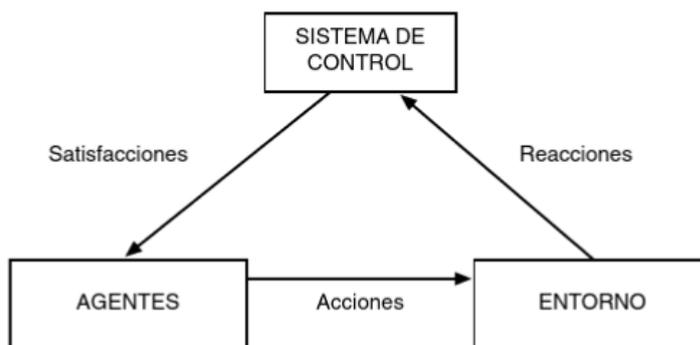
La información relevante es representada por datos sobre los costos e ingresos a futuro, dónde se establece que esta información es una predicción y no un historial basado en el pasado. Los datos del pasado actúan de manera indirecta en las decisiones, ya que ayudan a predecir el futuro. Cuando se toma una decisión, se debe tomar en consideración los datos previstos que diferencian una alternativa de otra; mientras que los datos similares son intrascendentes. (Hongren, 2006)

Para i Prat (2004) interactúan 3 factores en la toma de las decisiones, estos son:

- Agente, que dependerá del grupo de acciones
- Entorno, que dependerá del grupo de reacciones o resultados
- Un sistema de control, que agrupa las distintas reacciones del entorno mediante satisfacciones y consecuencias para la evaluación. Este sistema de control es un instrumento que se le asigna generalmente para el reconocimiento de resultados u objetivos y la evaluación para dichas tomas de decisiones.

Figura 7.

Elementos básicos de un sistema de interacción para la toma de decisiones



Nota. La figura muestra el contexto en que se desarrolla la toma de decisiones.

Fuente: La toma de decisiones en la organización. i Prat (2004).

Una herramienta importante para la toma de decisiones se relaciona con el análisis del Costo-Volumen-Utilidad conocida con sus siglas en inglés (CVP) lo cual expresa de forma integral los costos, el precio y la cantidad vendida, es decir combina toda la información financiera. Además, el (CVP) facilita implementar el análisis de sensibilidad en diferentes escenarios de precios y costos. (Hansen y Mowen, 2007)

1.1.2.2 Definiciones

Análisis de costos: Este requiere que el encargado en el área de costos identifique y describa lo que en realidad ocurre dentro de la empresa; es por ello que se deberán identificar múltiples alternativas antes de aplicar alguna técnica de estimación de costos. Asimismo, existen distintos tipos de análisis y técnicas de control que se pueden emplear en las empresas, éstas pueden ser: punto de equilibrio, análisis comparativos de costos, y técnicas de presupuestos las cuales deberán ser utilizadas de manera adecuada (Gayle, 1988)

Benchmarking: Es una de las estrategias de gestión más conocidas, muchos empresarios lo aplican en parte sin saberlo, esta herramienta de gestión consiste en comparar y evaluar las estrategias empleadas en tu empresa frente a la competencia para descubrir que estrategias empleadas por ellos puedas adecuar e implementar en tu negocio para ser más competitivos en el mercado. (Salesforce Latinoamérica, 2021). Además, existen distintos tipos de benchmarking: el competitivo, el funcional y el interno. Cabe precisar que el benchmarking cuenta con 5 etapas: Planificación, Datos, Análisis, Acción y Seguimiento. Asimismo, esta herramienta de gestión, copia procesos de empresas de la competencia en mejor posición, no resulta ser ilegal, ya que se deben analizar diferentes procesos, plantear alternativas de mejores y estimar resultados. (Escobedo y Segovia, 2020)

Benchmarking Competitivo: Se caracteriza por la comparación de los productos, procesos internos, externos y servicios de la empresa contra los principales competidores (este tipo de benchmarking resulta ser el más complicado ya que la mayoría de casos los competidores no están predispuestos a brindar información de sus procesos). (Salesforce Latinoamérica, 2021). Debido a que se aplicación es complicada, suele usarse sólo en grandes empresas.

Benchmarking Funcional: Es el cual toma como referencia un proceso óptimo aplicado en otra empresa, que no necesariamente sea de la competencia o del mismo rubro, y que puede ser adaptada en el área que se desea mejorar. (Salesforce Latinoamérica, 2021). Este tipo de benchmarking es el que necesita mayor estudio de otras empresas y su funcionamiento.

Benchmarking Interno: Es aquel que se realiza en la misma empresa, su aplicación se frecuente en las empresas de mayor tamaño, en aquellas que tienen supervisores en distintas áreas, donde consiste en evaluar todas las áreas, destacar a la más eficiente, y tomarlo como modelo y aplicar el benchmarking en las demás áreas. (Salesforce Latinoamérica, 2021). Resulta ser el tipo de benchmarking más accesible ya que no necesita de tantos recursos para su aplicación.

Contabilidad de costos: Es aquella que emplea métodos cuantitativos para agrupar, clasificar e interpretar la información acerca del costo de materiales, mano de obra, entre otros. Uno de los objetivos de la contabilidad de costos es brindar información financiera a los directivos de la empresa para que estos puedan planificar, evaluar y controlar sus propios recursos. (Gayle, 1988)

Control Interno: Es un proceso que verifica las actividades que debe ejecutar cada miembro de la empresa para alcanzar los objetivos, esto comprende el plan de organización y todas las estrategias y procedimientos que adoptan los directivos de la empresa. Existirá deficiencia en el control interno cuando un proceso de control no cumpla con observar, analizar, prevenir y corregir a tiempo los riesgos en los procesos. (Santillana, 2015). El control interno es muy importante en las empresas ya que sus resultados son útiles para la toma de decisiones.

Control Presupuestario: La presupuestación es una forma de coordinar distintas ideas dentro de un plan de acción, basado en los resultados previos, que tendrá consecuencias en el negocio a futuro. El control presupuestario es una operación de la empresa que cuenta con un plan de ejecución, es decir un programa que alberga mucho más que aspectos monetarios. (Gayle, 1988)

Cuadro de Mando Integral: Mayormente conocido como el Balanced Scorecard esta herramienta de gestión revolucionó la forma de medir el desempeño en las distintas áreas empresariales, fue elaborado en 1992 por Kaplan y Norton y permitió tener otra visión de los sistemas de medición de desempeño tradicionales que solían ser aplicados; además, integró a las mediciones financieras convencionales que evaluaban su actuar incluyendo tres perspectivas las cuales son: aprendizaje y crecimiento, clientes y procesos internos. (Alonso, 2020). La gestión estratégica por medio de la integración del Balanced Scorecard ha sido implementada en diversas empresas, sin embargo, estas ideas iniciales fueron insuficientes por lo cual los resultados obtenidos no fueron los esperados en su totalidad. Ahora las empresas están usando de manera continua esta herramienta para mejorar sus estrategias, ajustar sus metas a las estrategias, evaluar el desempeño de las áreas periódicamente, etc.

Estrategia: Según Chandler (2003, como se citó en Contreras, 2013) la estrategia consiste en establecer metas y objetivos, elaborar un plan a seguir y asignar recursos para su alcance. Una buena estrategia sirve para mejorar la toma de decisiones, enfocando mejor la aplicación de los recursos.

Outsourcing: También conocido como subcontratación, por sus términos en inglés “out” en español “fuera” y “source” que significa “origen”, se refiere a algo de proveniencia externa. El outsourcing destina las actividades o procesos de una empresa a una empresa externa, además concede a la empresa mayor tiempo y concentración en las funciones principales del negocio; conjuntamente reduce los costos, puesto que aquellas funciones como la seguridad, transporte de bienes, servicio de alimentos y bebidas, de la misma manera, en empresas que no cuentan con los activos necesarios para realizar algún proceso, el outsourcing facilita la realización de dichos procesos. (Werther y Davis, 2008). En pocas palabras el outsourcing resulta ser una herramienta de gestión muy útil para aquellas empresas que realizan distintos procesos y cuentan con mal control o poca disposición de activos.

Planeación estratégica: Es una técnica moderna vinculada al punto de vista administrativo que involucra el análisis para el logro de objetivos, tomando en consideración los factores internos y externos de la empresa. (Escobedo y Segovia, 2020).

Consiste en realizar un análisis a futuro teniendo como base fundamental el conocimiento pleno de la realidad del negocio, de manera que se puedan establecer metas en relación a tus recursos contando con el compromiso de los trabajadores que conforman el negocio. Además, el autor lo define como el afán determinado a producir mejoras en las

decisiones y acciones que se relacionan directamente con las metas y objetivos de la empresa a través de pautas bien establecidas que se enfocan en cumplirlas. (Chandler, 2003)

La implementación de la planeación estratégica debe considerar: Realizar previamente un análisis interno de la empresa; enfocarse en determinar metas a corto y largo plazo; analizar los aspectos más importantes del negocio; evaluar los factores externos de la empresa; fijar objetivos y metas alcanzables y viables; finalmente se necesita del compromiso de todos los trabajadores para lograr una planificación estratégica adecuada. Por otro lado, esta herramienta de gestión debe determinar las áreas objeto de análisis e incluir indicadores de seguimiento para un desarrollo correcto. (Amador, 2002)

Usuarios externos de la información financiera: Según Guajardo y Andrade (2018) menciona que la información financiera enfocada a los usuarios externos busca enmendar la escasez de información al grupo conformado por: Accionistas, que son las personas que aportaron a la empresa para su creación; acreedores que representan al grupo de personas al que la entidad les debe dinero, por ejemplo, bancos; órganos internos o externos de revisión (auditores) que se encargan de corroborar la información financiera presentada por la empresa; inversionistas potenciales que son aquellos usuarios externos a la empresa que cuentan con recursos económicos suficientes para decidir si invierten o no; proveedores y otros acreedores comerciales representado por aquellos que realizan ventas a la empresa y por ende necesitan conocer la situación financiera de la empresa; clientes los cuales se interesan en la información financiera, en caso exista un vínculo de dependencia; finalmente, público en general, esto puede ser requerido con fines estadísticos y académicos.

Usuarios internos de la información financiera: Los usuarios internos requieren de mayor detalle en la información financiera para fines administrativos, se encuentran:

directores generales, funcionales, gerentes de área, jefes de departamento, entre otros. (Guajardo y Andrade, 2018). Estos usuarios serán los encargados de la toma de decisiones en la empresa, por ello la información que se les brinde debe ser valiosa y precisa.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la contabilidad de gestión influye en la toma de decisiones de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿Cómo la contabilidad de gestión afecta a los procesos internos de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020?
- ¿De qué modo la contabilidad de gestión incide en el margen de utilidad operativo de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar cómo la contabilidad de gestión influye en la toma de decisiones de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Explicar cómo la contabilidad de gestión afecta en los procesos internos de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.
- Demostrar de qué modo la contabilidad de gestión incide en el margen de utilidad operativo de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

Según su enfoque

El tipo de investigación aplicado es de tipo cualitativo. Quecedo y Castaño (2002) detallan que el diseño de investigación cualitativo tiende a aplicar las teorías que se informan mediante un estudio de investigación que a la vez pretende ayudar en la recolección de estudios empíricos que cuentan con datos complejos de pensamientos, comportamientos, interacciones entre otros y que conducen a una eficiente aplicación de múltiples categorías para la interpretación de datos; cabe destacar, que una investigación con diseño cualitativo está relacionada a la teoría para informar e incorporar datos.

Según su alcance

La presente investigación sigue el método descriptivo-correlacional. Un estudio descriptivo se enfoca en describir situaciones, eventos y realidades, precisando como son y como se presentan. (Hernández et al., 2014). Además, describen que un estudio correlacional radica en conocer qué relación existe entre las variables.

Según el diseño de investigación

El diseño de investigación a seguir es el estudio de caso. Hernández et al. (2014) menciona que este diseño de investigación analiza exhaustivamente una unidad en general con el fin de responder al planteamiento del problema y desarrollar o comprobar una teoría.

2.2 Población y Muestra

Unidad de análisis

Lanzetta y Malegarie (2017) explica que la unidad de análisis destaca un papel muy importante al momento de definir un problema de investigación, además, menciona que se puede expresar que la unidad de análisis es la unidad de estudio u objeto de estudio y que el enfoque de análisis dependerá del tipo de investigación se escoja.

Según Quecedo y Castaño (2002) es necesario establecer los perfiles importantes de las personas, acontecimientos, contextos, que se encargan del estudio aplicando criterios conceptuales o teóricos. Una vez seleccionada la población se indagan grupos que tengan las características adecuadas y la muestra, esto es un dato característico del tiempo y la población.

Mediante la metodología aplicada, se establece como unidad de estudio a la empresa de servicio de transporte de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C. del distrito de Comas.

Población

Lepkowski (2008, como se citó en Hernández et al.,2014) menciona que: “una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”. La población está conformada por los 15 trabajadores de la empresa Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., ubicados en las distintas áreas de Gerencia, Administración, Contabilidad y Operaciones.

Muestra

La muestra es principalmente un subgrupo de la población (Hernández et al., 2014). Asimismo, señala sobre las muestras no probabilísticas lo siguiente: “La elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador”.

La muestra del presente estudio está conformada por 4 integrantes, estos son: el gerente general, el administrador, el contador y jefe de operaciones.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección

Gómez (2007) menciona que la finalidad de la técnica de recolección de datos es investigar, reconocer y explicar las variables del estudio que buscan profundizar en el tema y mantener un rol eficaz atento a los sucesos, detalles, eventos e interacciones.

Considerando el enfoque cualitativo, Hernández et al. (2010) explican que el investigador llega a ser la herramienta para la recolección de datos y que se apoya con distintas técnicas que serán empleadas durante el estudio, dicho de otro modo, no se empieza la recopilación de datos con herramientas predispuestas, sino que el investigador reconoce los datos a medida que avanza la investigación. Esta técnica está dirigida para brindar una mejor comprensión de los conceptos y experiencia de las personas. Posteriormente, Hernández et al. (2014) precisaron que la finalidad del estudio cualitativo es obtener datos que a futuro se transformaran en información, entre los datos más destacados tenemos:

conceptos, creencias, experiencias, entre otros, pudiendo ser de manera particular o colectiva.

La primera técnica implementada fue el análisis documental. Corral (2015) indica que el análisis documental se refiere al estudio de un documento, el cual se realiza de 2 maneras: externo (ayuda a identificar un documento entre los demás) e interno (se analiza el contenido del documento).

La segunda técnica implementada fue la entrevista, la cual fue realizada a 4 directivos de la empresa, siendo estos: el gerente general, administrador, contador y jefe de operaciones. Según Janesick (1998, como se citó en Hernández et. al.,2014) la entrevista es una reunión donde se intercambia información entre una persona (entrevistado) o grupo de personas (entrevistados) con otra (entrevistador). Mediante las preguntas y respuestas durante la entrevista se consigue un mejor detalle de ideas respecto a un tema.

Instrumento de recolección

El instrumento de recolección de datos debe cumplir 3 requisitos: confiabilidad, validez y objetividad. La confiabilidad de un instrumento hace mención a que la aplicación de éste en repetidas ocasiones deberá obtener resultados similares. La validez se refiere a que un instrumento debe estar enfocado en medir correctamente lo que se propone medir. La objetividad se relaciona con la no influencia de las creencias del investigador en el instrumento, demostrando parcialidad. (Hernández et al.,2014)

Como instrumento del análisis documental se empleó el estado de resultados de los años 2019 y 2020. Según Zemliansky (2008, como se citó en Hernández et. al., 2014) una fuente valiosa sobre datos cuantitativos y cualitativos son los documentos, los cuales facilitan al investigador el entender los antecedentes de un contexto.

El segundo instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de entrevista. (Anexo 1). Según Chasteauneuf (2009, como se citó en Hernández et al., 2014) menciona que un cuestionario se conforma por preguntas respecto a una o más variables que deseen ser evaluadas.

2.4 Procedimiento de recolección y análisis de datos

Procedimiento de recolección de datos

Inicialmente se procedió a la elaboración de las preguntas para la entrevista, luego se validó la guía de evaluación de expertos por 2 profesionales especializados en el área de contabilidad (Ver anexo 2 y 3). Posteriormente para la recolección de datos se contactó con las 4 personas tomadas como muestra de la empresa de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C. (los directivos pertenecen al Área Gerencial, Área Contable, Área Administrativa y Área Operativa) a quienes se entrevistó por videollamada personalmente y se realizó el cuestionario de entrevista que está conformado por 9 preguntas. (Ver anexo 1). Para finalizar la entrevista, la gerencia brindó los estados de resultados de los años 2019 y 2020. (Ver anexo 5 y 6).

Procedimiento de análisis de datos

En el análisis de datos cualitativos, la información es de forma no estructurada, en donde el investigador es el encargado de brindarle una estructura, donde los datos son variados y cuyo propósito es generar una teoría fundamentada de los datos. (Hernández et al.,2014)

Se utilizó el método analítico - sintético para la interpretación de las entrevistas. El método analítico radica en desintegrar los elementos investigados para posteriormente examinar sus razones, consecuencias y estudiar de manera completa cada una de las variables. Por otro lado, según los autores Rodríguez y Pérez (2017) el método sintético te permite integrar un todo mediante los resultados del análisis y tiene como fin la comprensión de las relaciones y características entre estas variables.

Primero se realizó la entrevista, de donde se consideraron 6 preguntas para el análisis, después se efectuó el análisis de los resultados obtenidos mediante la implementación de tablas; seguidamente, se aplicó un análisis horizontal de los estados financieros de los años 2019 y 2020, donde el área contable brindó algunos detalles de los cambios ocurridos durante dichos periodos, posteriormente en la discusión, se comparó estos resultados con los antecedentes encontrados en este tipo de variables. Finalmente se tomó como referencia los objetivos planteados para la elaboración de las conclusiones.

2.5 Aspectos Éticos

Los aspectos éticos que se tomaron en consideración para esta investigación fueron el conocimiento informado, la confidencialidad, honestidad,

derechos de autor; es por ello que es fundamental resaltar que los datos e información obtenida fueron solamente con fines académicos. Además, la presente investigación fue realizada siguiendo los parámetros del APA 7; es importante mencionar que para la presente investigación se contó con la autorización de la empresa. (Ver Anexo 4).

Finalmente declaramos que la presente investigación y su completo desarrollo fue elaborado únicamente por los autores.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

De acuerdo a la entrevista realizada, se elaboraron las siguientes tablas para un mejor análisis de los resultados:

Tabla 2.

Pregunta 1. En la empresa, podría describir ¿Quiénes y cómo realizan el proceso de toma de decisiones? ¿Participa usted en ellas?

	Respuesta
GERENTE	“La toma de decisiones las realizo siempre con mis colaboradores [...] para las decisiones tomamos en cuenta los reportes de ventas, gastos y datos sobre los clientes y proveedores.”
ADMINISTRADOR	“El gerente es el principal encargado de la toma decisiones, yo me encargo de organizar las reuniones donde también participa el contador y a veces el jefe de operaciones.”
CONTADOR	“La toma de decisiones la realizamos en las reuniones, donde entrego reportes que me solicita la gerencia para una mejor coordinación.”
JEFE DE OPERACIONES	“Participo en algunas reuniones en compañía con el gerente, el contador y el administrador [...] me piden la información sobre reclamos o imprevistos de los clientes hacia nuestros trabajadores.”

Nota. Elaboración propia

En la tabla 2 se presentan las respuestas de la entrevista, haciendo un análisis se llegó a la conclusión de que en la empresa la toma de decisiones no es individual por parte del gerente, sino que toma en cuenta las opiniones de los demás representantes de cada área (administrativa, contable y operativa). Se identificó que la información que consideran para la

toma de decisiones es cuantitativa (reportes sobre ventas y gastos) y a su vez cualitativa (reclamos, sugerencias, etc.).

Tabla 3.

Pregunta 2. ¿Cree usted que la experiencia laboral influye en la toma de decisiones?

	Respuesta
GERENTE	“Sí influye, porque muchas veces hay que mantener la calma y mi poca experiencia me ha generado algunas dificultades [...] aunque todas las situaciones que se presentan son diferentes, en mi opinión sí es necesario contar con experiencia.”
ADMINISTRADOR	“A mi parecer creo que sí, porque una persona sin experiencia laboral puede tomar decisiones que no son las adecuadas para cada situación que se presenta.”
CONTADOR	“He trabajado en muchas empresas y observé que los trabajadores con mayor experiencia en sus áreas suelen tomar mejores decisiones en comparación con los que no tenían mucha experiencia laboral.”
JEFE DE OPERACIONES	“Si es necesario la experiencia porque ayuda tomar decisiones para cualquier problema que suceda [...] llevo años trabajando en esta empresa y pues he pasado por muchos inconvenientes durante todo este tiempo.”

Nota. Elaboración propia

En la tabla 3 se muestran las distintas opiniones acerca de la influencia de la experiencia laboral en la toma de decisiones, se verificó que todos coinciden en que la experiencia si interviene en la toma de decisiones. Según Schutz (1970 como se citó en Vélez, 2006) aclara que las decisiones siempre se ven influenciadas por las experiencias y conocimientos previos. Al gerente de la empresa la poca experiencia que tiene le generó algunos inconvenientes, por otro lado, el contador, de acuerdo a sus vivencias en otras

empresas, describió que los trabajadores con mayor experiencia suelen tomar mejores decisiones.

Tabla 4.

Pregunta 3. ¿Qué entiende usted por contabilidad de gestión? ¿Cómo lo definiría con sus propias palabras?

Respuesta	
GERENTE	“Desde mi punto de vista, está relacionada con la gestión que se puede realizar gracias a los datos obtenidos por la contabilidad, como los: estados financieros, registro de compras y ventas, entre otros.”
ADMINISTRADOR	“Para mí, la contabilidad de gestión es la relación de la información contable y la gestión que ésta pueda generar en los procesos dentro de la empresa.”
CONTADOR	“En mi opinión la contabilidad de gestión es muy importante porque se encarga de analizar la información financiera y no financiera [...] en esta empresa la información no financiera incluye los datos obtenidos por parte del jefe de operaciones acerca de los clientes.”
JEFE DE OPERACIONES	“Lo podría describir como una parte de la contabilidad que sirve para gestionar y administrar la empresa.”

Nota. Elaboración propia

Según Duque y Osorio (2013, como se citó en Arias y Cano, 2021) indica que la contabilidad de gestión tiene como finalidad analizar y brindar información que simplifique la planeación y el control en busca de los resultados esperados. Según las respuestas de los entrevistados podemos deducir que la mayoría no cuenta con una idea muy clara acerca de la contabilidad de gestión, llegando a definirla desde el punto de vista cuantitativo sin considerar el ámbito cualitativo. Sin embargo, el contador lo definió de manera correcta y

describió que tan útil pueda ser en la empresa enfocándose en 2 puntos importantes como los datos financieros y no financieros.

Tabla 5.

Pregunta 4. ¿Cree usted importante conocer el nivel de satisfacción de los clientes? ¿Por qué?

	Respuesta
GERENTE	“Sí, porque de ellos depende el nivel de las ventas, si nos mantenemos con buena reputación entre los clientes, vamos a ser competentes en el mercado, el buen trato a los clientes es nuestra función”
ADMINISTRADOR	“Sí, brindarles una buena satisfacción a nuestros clientes permitiría que nos recomienden a más personas y eso incrementaría nuestra cartera de clientes. Además, otorgamos créditos a nuestros clientes más recurrentes para que sigan solicitando de nuestros servicios.”
CONTADOR	“Es muy importante, generaría incremento en las solicitudes de servicios lo que permitirá obtener mayores ingresos.”
JEFE DE OPERACIONES	“Es fundamental mantener satisfechos a nuestros clientes, tengo como función capacitar a los choferes orientándolos a que tenemos que brindar un buen trato a los clientes, así como también debemos entregar los productos a tiempo y en buen estado.”

Nota. Elaboración propia

En la tabla 5 se observa las respuestas a la pregunta acerca de la importancia del nivel de satisfacción de los clientes. Según Millones (2010) describe que un cliente satisfecho puede brindar 3 beneficios: comprará nuevamente, comunicará a otros sobre su experiencia positiva y dejará de lado a otras empresas de la competencia. Para todos los entrevistados sí es importante el nivel de satisfacción de los clientes, el jefe de operaciones menciona que tiene como función la capacitación a los trabajadores acerca del trato a los clientes y a su vez el administrador indica que para tener una mayor afinidad con sus clientes más frecuentes

ofrecen crédito a los pagos del servicio otorgado, lo que evidencia que dicha información cualitativa fue asumida por la gerencia en la toma de decisiones.

Tabla 6.

Pregunta 5. En este año, ¿Qué decisiones tomaron respecto al año anterior?

	Respuesta
GERENTE	“Llevo poco tiempo como gerente y considero que en el 2019 algunas decisiones afectaron a la empresa; sin embargo, durante el 2020 analizamos nuestros resultados y tomamos mejores decisiones basándonos en las opiniones que nos brindaron nuestros clientes [...] además planificamos nuestras rutas de transporte, es por ello que obtuvimos mejores resultados”.
ADMINISTRADOR	“En el 2019 tuvimos muchos inconvenientes con los clientes, por lo tanto, tuvimos que atender algunos reclamos, para el 2020 evaluamos los principales problemas existentes y tomamos decisiones enfocadas en ello”.
CONTADOR	“Noté que la gerencia en el año 2019 no tomó buenas decisiones y esto ocasionó pérdidas debido a un mal manejo y control. Para el 2020, se evaluaron las decisiones tomadas anteriormente y mediante un análisis se incluyeron algunos aspectos que beneficiaron el transporte de bienes y se enfocaron en la satisfacción de los clientes”.
JEFE DE OPERACIONES	“Creo que el año pasado las decisiones fueron buenas, tengo entendido que hubo muchas ganancias [...] con los 2 nuevos vehículos que contamos se agilizó nuestro servicio de transporte y ahora entregamos nuestros productos en el tiempo estimado”.

Nota. Elaboración propia

En la tabla 6 se observan las respuestas a la pregunta sobre los antecedentes en la empresa respecto a algunas decisiones, los entrevistados detallan que en el 2019 las

decisiones que se tomaron no fueron las adecuadas lo cual no originó un beneficio a la empresa, sin embargo, para el 2020 la decisión de adquirir nuevos vehículos mejoro el tiempo de entrega de productos lo que ocasionó una mejora en el nivel de satisfacción de los clientes.

Tabla 7.

Pregunta 6. Finalmente ¿Qué expectativas o metas tiene la empresa para lograr el próximo año?

	Respuesta
GERENTE	“Esperamos que para el 2022 las ventas sigan en aumento, deseamos pagar el crédito de Reactiva Perú, esperamos adquirir 2 nuevas unidades vehiculares, quisiéramos alquilar un local más grande que nos permita tener mayor espacio de estacionamiento, implementar incentivos económicos a nuestros choferes y vamos a enfocarnos en que nuestros clientes sigan satisfechos.”
ADMINISTRADOR	“Estoy seguro de que nos irá bien, los clientes están contentos con el servicio prestado, los choferes se encuentran en un ambiente laboral muy bueno y eso nos ayudara a cumplir con las metas propuestas.”
CONTADOR	“Considero que será un próspero año, esperamos que los clientes sigan satisfechos, el liderazgo del gerente y su manera de actuar frente a sus trabajadores demuestra que si es posible conseguir los objetivos.”
JEFE DE OPREACIONES	“Espero que para el 2022 las ventas sigan en aumento, que nuestros clientes sigan contentos con nuestro servicio y que se pueda ampliar nuestra flota de vehículos.”

Nota. Elaboración propia

En la tabla 7 se presentan las expectativas que tienen los entrevistados acerca de la empresa, todos coinciden en que el año 2022 será un buen año, la gerencia espera adquirir nuevos vehículos, seguir enfocándose en los clientes además de la implementación de

incentivos a los choferes, lo cual generaría una motivación que será beneficiosa para la repartición de productos. Se puede entender que la gerencia toma en consideración tanto datos cualitativos como cuantitativos para la planeación y estrategias que desean aplicar.

Análisis de los Estados Financieros

Figura 8.

Análisis horizontal del Estado de resultados de la empresa Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C. de los años 2019 y 2020.

ESTADO DE RESULTADOS	2019	2020	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	S/ 707,813	S/ 634,537	-S/ 73,276	-10%
(-) Costo de Ventas	S/ 0	-S/ 8,132	-S/ 8,132	100%
Utilidad Bruta	S/ 707,813	S/ 626,405	-S/ 81,408	-12%
(-) Gastos de Administración	-S/ 701,129	-S/ 463,631	S/ 237,498	-34%
Utilidad Operativa	S/ 6,684	S/ 162,774	S/ 156,090	2335%
Gastos Financieros	-S/ 2,005	-S/ 59,578	-S/ 57,573	2872%
Ingresos Financieros Gravados	S/ 5	S/ 116	S/ 111	2036%
Otros Ingresos Gravados	S/ 2,075	S/ 525	-S/ 1,550	-75%
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	S/ 2,907	S/ 15,979	S/ 13,072	450%
Gastos Diversos	S/ 0	-S/ 865	-S/ 865	100%
Resultados antes de Impuestos	S/ 9,667	S/ 118,951	S/ 109,284	1131%
(-) Impuesto a la Renta	-S/ 2,852	-S/ 35,091	-S/ 32,239	1131%
Utilidad Neta	S/ 6,815	S/ 83,860	S/ 77,045	1131%

Nota: Elaboración propia

Ventas Netas: Se observa una disminución de ventas en el 2020 del 10% que equivale a 73,726 ocasionado por la inmovilización social que hubo durante algunos días debido a la pandemia. Sin embargo, debido al transporte de aves vivas, el cual es un producto de primera necesidad, siempre estuvieron activos.

Gastos de administración: Se disminuyó considerablemente los gastos administrativos con una variación relativa del 34% y una variación absoluta de 237,498 debido al trabajo remoto obligatorio por parte de la administración durante los primeros meses de pandemia y la reducción temporal del personal.

Utilidad Operativa: Se incrementó la utilidad operativa de la empresa en el año 2020 en 156,090 logrando una variación relativa de 2335% como consecuencia de la adquisición de las 2 nuevas unidades vehiculares que generaron mayor cantidad en las ventas a mediados de año. Además, la reducción considerable de los gastos administrativos contribuyó a este crecimiento.

Gastos Financieros: Debido a la adquisición de una tarjeta empresarial y otros préstamos adquiridos como apoyo económico para contar con liquidez en el 2020 los gastos financieros se observó un incremento de 57,573 lo que equivale a 2872%.

Enajenación de Valores y Bienes del activo fijo: Como resultado de la venta de una unidad de transporte de 3 años de antigüedad y al no depreciarse totalmente, en el 2020 se obtuvo un ingreso de enajenación por 15,979; mientras que en el año 2019 por la venta de una carrocería metálica se obtuvo 2,907 ya que no se llegó a depreciar en su totalidad. Como resultado de la variación absoluta se tuvo un incremento de 13,072 con una variación relativa de 450%.

Utilidad Neta: Como resultado de una mejor gestión y manejo de los recursos se obtuvo un incremento de la utilidad neta considerable de 77,045, con ello la gerencia espera algunos resultados positivos como adquirir nuevas unidades vehiculares, mantenerse estables en el mercado y pagar el crédito otorgado por el gobierno.

Figura 9.

Análisis vertical del Estado de resultados de la empresa Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C. de los años 2019 y 2020.

ESTADO DE RESULTADOS	2019	PORCENTUAL	2020	PORCENTUAL
Ventas Netas o Ingresos por Servicios	S/ 707,813	100.00%	S/ 634,537	100.00%
(-) Costo de Ventas	S/ 0	0.00%	-S/ 8,132	-1.28%
Utilidad Bruta	S/ 707,813	100.00%	S/ 626,405	98.72%
(-) Gastos de Administración	-S/ 701,129	-99.06%	-S/ 463,631	-73.07%
Utilidad Operativa	S/ 6,684	0.94%	S/ 162,774	25.65%
Gastos Financieros	-S/ 2,005	-0.28%	-S/ 59,578	-9.39%
Ingresos Financieros Gravados	S/ 5	0.00%	S/ 116	0.02%
Otros Ingresos Gravados	S/ 2,075	0.29%	S/ 525	0.08%
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	S/ 2,907	0.41%	S/ 15,979	2.52%
Gastos Diversos	S/ 0		-S/ 865	-0.14%
Resultados antes de Impuestos	S/ 9,667	1.37%	S/ 118,951	18.75%
(-) Impuesto a la Renta	-S/ 2,852	-0.40%	-S/ 35,091	-5.53%
Utilidad Neta	S/ 6,815	0.96%	S/ 83,860	13.22%

Nota: Elaboración propia

En el análisis vertical se observa que:

Utilidad Operativa: En el 2019 la utilidad operativa representó solo el 0.94% de las ventas, demostrando que en ese año hubo una mala gestión por parte de los directivos. Por otro lado, en el 2020 la utilidad operativa fue del 25.65%.

Utilidad Neta: Se observa que en 2019 la utilidad neta representó el 0.96% de las ventas, manteniéndose casi al nivel de la utilidad operativa. Sin embargo, en el 2020 la utilidad neta alcanzó el 13.22% de las ventas, esto se disminuyó por el incremento de los gastos financieros que representaron el 9.39%.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Limitaciones

La limitación para esta investigación fue la restricción a causa de la pandemia COVID-19, lo que ocasionó que no se pueda conversar personalmente con los directivos seleccionados para la entrevista, ni observar los procesos de la empresa, por lo tanto, esta investigación fue basada en la información brindada por parte de los entrevistados que se realizó mediante una videollamada para obtener la información necesaria para esta investigación.

Discusión

Entrando en la discusión, por los resultados obtenidos en las encuestas se ratifica lo establecido en la hipótesis general, es decir, la contabilidad de gestión mediante la información no financiera influye positivamente en la toma de decisiones de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.

La información no financiera aplicada por la contabilidad de gestión es importante para la toma de decisiones en la empresa y en múltiples ocasiones éstas son implementadas inconscientemente por la gerencia. Tal como menciona Azogue (2019) en su estudio de investigación realizado en Cantón Ambato- Ecuador comprueba que, de las 12 empresas textiles escogidas, se entrevistaron a gerentes y administradores, dando como resultados estadísticos que el 58.3% de entrevistados tienen un conocimiento moderado de la contabilidad de gestión sin saber que era implementada en su empresa mediante aspectos cualitativos como la comunicación y el tiempo en que se realizan los procesos. Así como se refleja en los resultados de la tabla 4, la mayoría de los entrevistados tenían una definición no tan comprensible de la contabilidad de gestión, definiéndola solamente desde el aspecto

cuantitativo. Por otra parte, el contador de la empresa pudo describir de manera cierta la contabilidad de gestión y reconoció que esta sí se aplica en la empresa mediante la información no financiera acerca de clientes ofrecida por uno de los colaboradores.

Tomando en cuenta a Baigorria (2018) indica que para la contabilidad de gestión es necesario emplear algunas herramientas que originen información valiosa para una correcta toma de decisiones. Las herramientas deben considerar aspectos sobre los clientes, procesos internos y conocimientos. Del mismo modo, Tiwijam (2018) informa que en la empresa objeto de su estudio al momento de la toma de decisiones no sólo se consideran los reportes financieros elaborados por el área contable, sino que también se ejecuta un análisis cualitativo por parte del área administrativa, gerencial y contable. Así como se menciona en la tabla 5, de todos los entrevistados, el administrador detalla que buscan afianzar a la clientela más frecuente analizando el tiempo de crédito que se le podrá otorgar a cada uno de ellos. Además, el jefe de operaciones brindó información detallada acerca de una herramienta utilizada en la empresa vinculada a la satisfacción de clientes, donde mediante capacitaciones a los choferes que tiene a su cargo prioriza la relación con los compradores teniendo como objetivo la mejora del vínculo laboral. Esto se evidencia en Prado y Artica (2019) quienes interpretan que en la empresa objeto de estudio no existe una buena comunicación interna y la gerencia no incentiva a sus trabajadores a mejorar su desempeño laboral lo que genera la escasez de áreas competentes.

Considerando a Vallejo (2021) explica que en las empresas Pymes familiares, la aplicación de la toma de decisiones suelen ser de manera tradicional, ya que los dueños imponen decisiones de manera individual y no analizan la información recopilada por los trabajadores. Por otro lado, Gutiérrez y Barandica (2020) señalan que en la empresa investigada el gerente toma decisiones individuales y grupales, siendo las decisiones grupales

las que generan mayor beneficio a la empresa. Además, sugieren que las decisiones están basadas en datos y evidencias con el objetivo de obtener información confiable y efectiva. Como se refleja en la tabla 2, en la empresa de transportes de carga el gerente indicó que para las decisiones toma en consideración el apoyo de sus colaboradores, asimismo menciona que toma considera el análisis de los reportes cuantitativos como ventas y gastos y reportes cualitativos acerca de clientes y proveedores, donde consideran los reclamos o sugerencias de parte de los clientes hacia la empresa.

Para Requejo y Sanchez (2019) en la empresa objeto de estudio se observó que el gerente al momento de tomar las decisiones sólo toma en consideración sus experiencias pasadas, más no hace uso de información actualizada, ni tampoco identifica que decisiones tomadas anteriormente fueron las mejores, lo que genera problemas para el desempeño de la empresa. En los resultados presentados en la tabla 3, los entrevistados concuerdan en que la experiencia laboral si influye en la toma de decisiones por los conocimientos adquiridos anteriormente, también comentaron que personas con mayor experiencia toman mejores decisiones, siempre y cuando tengan como referencia los análisis previamente elaborados, ya que cada situación que se presenta es distinta.

Respecto a lo mencionado por Ureta (2017) en su trabajo de investigación establece que, si la empresa desea alcanzar sus metas propuestas, es fundamental comparar los resultados obtenidos con sus objetivos, logrando de esta manera recopilar información precisa que contribuya a una correcta toma de decisiones. Como se menciona en la tabla 6, los entrevistados explicaron que las decisiones tomadas en el 2019 no fueron las mejores, por ello en el 2020 para mejorar el funcionamiento de la empresa, la gerencia tuvo que analizar el resultado de sus decisiones tomadas, donde incluyeron información relevante acerca de la satisfacción de clientes considerando sus reclamos y opiniones, además evaluaron algunas

rutas alternas que beneficien el transporte de bienes. La autora también concluye que, la planeación estratégica es muy valiosa para la mejora de los procesos en la empresa ya que facilita el logro de los objetivos establecidos, así como una adecuada toma de decisiones garantiza un beneficio a corto o largo plazo. Como se menciona en la tabla 7, se puede observar que los entrevistados ya tienen metas trazadas a corto y largo plazo como son la adquisición de 2 unidades de transporte, el pago de créditos en el plazo establecido, la implementación de incentivos laborales y la mejora en la satisfacción de clientes.

Conclusiones

Que, la contabilidad de gestión mediante la información no financiera sí influye positivamente en la toma de decisiones de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020 lo cual se evidencia en los resultados obtenidos en las tablas 2, 3 y 5 donde los usuarios entrevistados señalan como valiosa la contabilidad de gestión por parte de la información no financiera acerca del desempeño de trabajadores, la satisfacción y fidelización de clientes, reclamos, sugerencias, así como la experiencia laboral dentro de cada área.

Que, la contabilidad de gestión contribuye a la mejora de los procesos internos de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020, esto se demuestra en la tabla 5, en la cual se mencionan las capacitaciones y retroalimentaciones que se otorgan por el jefe de operaciones, donde los empleados por orden de la gerencia deben priorizar la entrega de los productos a tiempo y en buen estado, evidenciando el vínculo entre la satisfacción de clientes y la contabilidad de gestión aplicada en la empresa.

Que, la contabilidad de gestión incide positivamente en el margen de utilidad operativa de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020 de acuerdo a lo presentado en los estados de resultados mediante un análisis horizontal y con la información brindada por parte de la empresa, se demostró que a causa de la aplicación de la contabilidad de gestión se consideraron las sugerencias y reclamos de clientes, lo que conllevó a adquirir 2 nuevas unidades vehiculares para que el transporte de productos sea más efectivo; la disminución de gastos administrativos ocurrió a consecuencia de la reducción temporal del personal en los primeros meses de la pandemia, así como el trabajo remoto por parte del área administrativa, teniendo como resultado un incremento de utilidad operativa de 156,090 generando una gran diferencia entre los años 2019 y 2020; esto demuestra que a pesar de que la pandemia tuvo un impacto negativo en muchos negocios, esta empresa no se vio tan afectada porque el producto que transporta es un alimento de primera necesidad y la demanda siempre se mantuvo estable.

Recomendaciones

Que, se implemente la planeación estratégica como herramienta de gestión considerando las siguientes pautas: primero, establecer metas a corto y largo plazo; segundo, evaluar las fortalezas y debilidades de la empresa tomando en cuenta los aspectos internos y externos; tercero, establecer objetivos que sean viables y alcanzables; finalmente, se debe conseguir el compromiso de todos los trabajadores de la empresa con la finalidad de que la gerencia tome decisiones enfocadas en la información financiera y no financiera.

Que, se capacite en gestión y liderazgo a los jefes de cada área para que estos puedan evaluar y orientar mejor a sus subordinados, logrando de esta manera un buen desempeño y motivación de los trabajadores que permita mejorar los procesos internos.

Que, se realicen encuestas semanalmente a los clientes de manera que la gerencia obtenga información valiosa acerca de las opiniones, sugerencias y reclamos, que contribuya a la retroalimentación de los procesos y a una mejor gestión de los recursos, alcanzando resultados favorables manteniendo la satisfacción de los clientes.

REFERENCIAS

AECA (2003). *El marco de la contabilidad de gestión*. Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas.

<https://aeca.es/publicaciones2/documentos/documentos-emitidos-principios-de-contabilidad-de-gestion/pg1/>

Agencia AFP (20 de noviembre de 2021). Europa enfrenta carencia de 400,000 camioneros que empresas no logran reclutar. *Gestión*.

<https://gestion.pe/mundo/internacional/europa-enfrenta-carencia-de-400000-camioneros-que-empresas-no-logran-reclutar-noticia/>

Albert Gómez, M. (2007). *La Investigación Educativa: Claves Teóricas*. Mc Graw Hill.

Alonso, C. (29 de septiembre de 2020). *Balanced Scorecard ¿Qué es y cuál es su potencial?*

<https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-balanced-scorecard/>

Amador, F. (10 de abril de 2002). *La planeación estratégica en el proceso administrativo*.

Gestiopolis. <https://www.gestiopolis.com/la-planeacion-estrategica-en-el-proceso-administrativo/>

Amat, J. (1993). *El Control de gestión: Una perspectiva de dirección*. (2da ed.). Gestión 2000.

Arias Suárez, J. D. y Cano Mejía, V. (2021). *Contabilidad de gestión y regímenes de poder: revisión de la literatura y reflexión crítica sobre los eufemismos de los sistemas de costos en las organizaciones*. *Revista Innovar Journal*. (31), 45-64.

<https://doi.org/10.15446/innovar.v31n82.98427>

Azogue Guaita, A. P. (2019). *La contabilidad de gestión y la competitividad de las pequeñas empresas del sector textil del cantón Ambato* [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/29720>

B. Mary. Emily. (2009). *Toma de decisiones*. Argentina: El Cid del editor.
<http://studylib.es/doc/6152720/b.--mary-emily.-toma-de-decisiones.-argentina--el-cid-editor>

Baigorria, L. S. (2018). *Contabilidad de gestión en pymes* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Córdoba]. <http://hdl.handle.net/11086/6826>

Baujín, P. (2009). *Reseña histórica de la contabilidad de gestión*.
<https://ebookcentral.proquest.com>

Contreras Sierra, E. R. (2013). El concepto de estrategia como fundamento de planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*. (35), 152-181
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832007>

Conde, S. (7 de septiembre de 2015) *Outsourcing: definición, ventajas, desventajas, tipos y niveles*. <https://www.gestiopolis.com/outsourcing-definicion-ventajas-desventajas-tipos-y-niveles/>

Corral, A. (2 de marzo de 2015). *¿Qué es el análisis documental?*
<https://archivisticafacil.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>

El Economista América (30 de enero de 2020). *Detectan perjuicio económico de S/ 2.7 millones por reparación deficiente de pistas de Lima Metropolitana*.
<https://www.economistaamerica.pe/actualidad-eAm->

peru/noticias/10330180/01/20/Detectan-perjuicio-economico-de-S-27-millones-por-reparacion-deficiente-de-pistas-de-Lima-Metropolitana.html

Escobedo, G., y Segovia, E. (2020). *Contabilidad y gestión administrativa*. Cengage Learning. <https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786075269566>

Fernández, A. (1993). *"Nuevas Tendencias en Contabilidad de Gestión: "Implantación en la empresa española"*. Ediciones AECA.

García, G. (29 de marzo de 2020). *Carreteras en el Perú: ¿Qué debemos tener en cuenta para su mantenimiento y conservación?* <https://www.revistaeconomia.com/carreteras-en-el-peru-que-debemos-tener-en-cuenta-para-su-mantenimiento-y-conservacion-2/>

Gayle, L. (1988). *Contabilidad de costos*. Centrum Técnicas y Científicas.

González, F. (2014) *LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: Métodos, Técnicas y Buenas prácticas*. [Archivo PDF]. <http://www.fundacionmadeca.es/images/pdf/curso-verano-planificacion-estrategica-ronda/metodos-tecnicas-buenas-practicas-planificacion-estrategica.pdf>

Guajardo, G., Andrade, N. (2018). *Contabilidad financiera*. McGraw-Hill. <https://ebooks724.bibliotecaupn.elogim.com:443/?il=6251>

Gutierrez Borja, D. M. y Barandica Escorcía, D. J. (2020). *Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias - Departamento de Bolívar* [Tesis de Pregrado, Universidad de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/7138/TOMA%20DE%20DECISIONES%20EN%20LA%20EMPRESA%20TENARIS%20DE%20LA%20CIUDAD>

[%20DE%20CARTAGENA%20DE%20INDIAS%20-
%20DEPARTAMENTO%20DE%20BOLIVAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Hansen, D. y Mowen, M. (2007). *Administración de costos contabilidad y control*. Cengage Learning.

<http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/Administracion%20de%20costos.%20Contabilidad%20y%20control.pdf>

Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill.

Hernández, R.; Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hornngren, C. (2016). *Contabilidad de Horngren*. Pearson Hispanoamérica.
<https://bookshelf.vitalsource.com/books/9789586993067>

Hornngren, C. (2006) *Contabilidad Administrativa*. Pearson Hispanoamérica.
<https://bookshelf.vitalsource.com/#/books/9789702606406/>

i Prat, M. B. (2004). *La toma de decisiones en la organización*. Editorial Ariel.
<https://elibro.bibliotecaupn.elogim.com/es/lc/upnorte/titulos/48268>

Jones, G. y George, J. (2010). *Administración Contemporánea*. (6ta ed.). Mc Graw Hill.
https://www.academia.edu/39629112/Administraci%C3%B3n_Contempor%C3%A1nea_6ed_Gareth_R_Jones_y_Jennifer_M_George

Kaplan R. y Norton D. (1996). *Cuadro de Mando Integral (The balanced Scorecard)*.
Gestión 2000. http://aulavirtual.iberamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-

[descarga/Cuadro%20de%20Mando%20Integral,%20da%20Edici%C3%B3n%20-%20Robert%20S.%20Kaplan%20&%20David%20P.%20Norton.pdf](#)

Lambretón, V. y Garza, G. (2016). *Costos para la toma de decisiones*. Pearson Educación.

<https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073234986>

Lanzetta, D. y Malegarie, Jessica. (2017) “Iniciándonos en el mundo de la investigación”

Breve resumen sobre etapas del proceso de investigación [Archivo PDF].

<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/117/2017/08/Cuaderno-N4-Etapas-de-investigacion.pdf>

Martínez Hernández, R. y Blanco Dopico, M. I. (2017). Aproximación a la contabilidad de gestión estratégica: una mirada a su evolución y vigencia. *Cuadernos De Contabilidad*, 18(46).

<https://doi.org/10.11144/javeriana.cc18-46.acge>

Millones Zagal, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado* [Tesis de pregrado, Universidad de Piura].

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf

Prado Lévano, A. A. y Artica Chirinos, J. E. (2019). *Comunicación y toma de decisiones en la empresa Thermal Engineering SAC Bellavista – Callao, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao].

<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4145>

Quecedo, R. y Castaño, C. (2002). Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psico didáctica*, (14) ,5-39.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>

- Ramos Ormeño, D. E. (2017). *Sistema de Costos ABC y la contabilidad de gestión en las MYPES que brindan servicio de aire acondicionado en el distrito de San Martín de Porres en el año 2017*. [Tesis pregrado, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11435>
- Requejo Paiva, A. M. y Sanchez Pisfil, O. S. (2019). *Sistema de toma de decisiones en las Pymes caso: Empresa la casa del tornillo de la ciudad de Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1780>
- Ripoll Feliu, V. M. y Balada Ortega, T. J. (1994) Contabilidad de Gestión: Investigación y Práctica. *Revista española de financiación y contabilidad*. 907-927.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=44150>
- RobertoEspinosa. (13 de mayo de 2017) *BENCHMARKING: qué es, tipos, etapas y ejemplos*.
<https://robertoespinosa.es/2017/05/13/benchmarking-que-es-tipos-ejemplos>
- Rodríguez Jiménez, A. y Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 175-195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Sanchez Pareja, S. E. (2018). *La contabilidad de gestión y la rentabilidad en las empresas de fabricación de pinturas en Lima Metropolitana*. [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres].
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4169/sanchez_pse.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salesforce Latinoamérica. (20 de agosto de 2021). *Benchmarking: ¿Qué es y cómo aplicarlo?*

<https://www.salesforce.com/mx/blog/2021/08/que-es-benchmarking-y-como-aplicarlo.html>

Santillana González, J. (2015). *Sistemas de Control Interno*. Pearson Hispanoamérica

<https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073231190>

Silva da Rosa, F.; Ripoll Feliu, V. M., y João Lunkes, R. (2011). CONTABILIDAD DE GESTIÓN: UN ESTUDIO EN REVISTAS DE BRASIL, ESPAÑA Y DE LENGUA ESPAÑOLA. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 5(13),132-150.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=235222080009>

Tiwijam Bitap, D. S. (2018). *Toma de decisiones para la mejora en la rentabilidad de la empresa Cescade Orión S.R.L., Jaén 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4958/Tiwijam%20Bitap%20Dina%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ureta Delzo, M. E. (2017). *Gestión Contable para la Toma de Decisiones de la Asociación Marsano Home Center Surquillo, 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/700>

Vallejo Aristizábal, L. V. (2021). *Toma de decisiones en la empresa familiar* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia].

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/79508>

ANEXOS

Anexo N° 1

CUESTIONARIO DE ENTREVISTA

Nombre:

Preguntas:

1. ¿Qué cargo tiene usted? ¿Qué funciones desempeña en la empresa?
2. En la empresa, podría describir ¿Quiénes y como realizan el proceso de toma de decisiones? ¿Participa usted en ellas?
3. ¿Cree usted que la experiencia laboral influye en la toma de decisiones?
4. ¿Qué entiende usted por contabilidad de gestión? ¿Cómo lo definiría con sus propias palabras?
5. ¿Cree usted importante conocer el nivel de satisfacción de los clientes? ¿Por qué?
6. ¿Como establece la empresa los precios de los servicios prestados?
7. ¿Considera necesario saber la ganancia final por cada servicio prestado?
8. En este año ¿Qué decisiones tomaron respecto a los resultados del año anterior?
9. ¿Qué impacto tuvo en la empresa la pandemia originada en el 2020? ¿Qué cambió en sus funciones laborales?
10. Finalmente. ¿Qué expectativas o metas tiene la empresa para lograr el próximo año?

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Crocce Rodriguez Karla Susan

TITULO Y GRADO: Contador Publico Colegiado

Ph D () Doctor () Magister () Licenciado (X) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA: _____

FECHA: 22/04/21

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR(A): Gomez Geremias Joselyn Angelica
Roncal Yupanqui Luis Brayan

INSTRUMENTO A EVALUAR: Cuestionario de entrevista

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

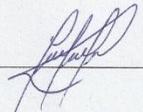
“Contabilidad de gestión y su influencia en la toma de decisiones de la empresa de transporte de carga, Negociaciones San Francisco de Asis SAC”
Comas 2020.”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: Bien estructurado, las preguntas se relacionan con las variables a evaluar

Firma del Experto


CPC 57590

Anexo N°3

GUIA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: Vasquez Morales Humberto

TITULO Y GRADO: Contador Público Colegiado

Ph D () Doctor () Magister () Licenciado (X) Otros (Especifique).....

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA: 22/04/21

APELLIDOS Y NOMBRES DEL INVESTIGADOR(A): Gomez Geremias Joselyn Angelica

Roncal Yupanqui Luis Brayan

INSTRUMENTO A EVALUAR: Cuestionario de Entrevista

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

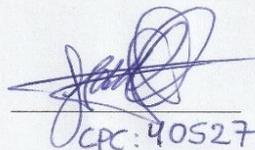
“Contabilidad de Gestión y su influencia en la Toma de decisiones de la empresa de Transporte de carga, Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C. Comas 2020”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias: Las preguntas de la entrevista, estuvieron correctamente planteadas, corresponden al título de la investigación.

Firma del Experto



CPC: 40527

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo, Diego Eduardo Huertas Alvarado, identificado con DNI°76214917, en mi calidad de GERENTE GENERAL de la empresa Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C. con R.U.C N° 20524831580, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Luis Brayan Roncal Yupanqui, identificado con DNI N°70201872, egresado de la Carrera profesional de Contabilidad y Finanzas para que utilice la siguiente información de la empresa:

Ficha Ruc de la empresa, información de los diversos procesos, lista de clientes y proveedores, Vigencia de Poder de la Empresa.

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Trabajo de Investigación, (x) Tesis o () Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de () Bachiller, () Maestro, () Doctor o (x) Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. *(para el caso de empresas privadas).*
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. *(para el caso de empresas públicas)*
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

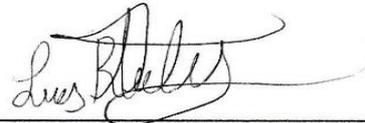
Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(x) Mencionar el nombre de la empresa.

NEGOCIACIONES SAN FRANCISCO DE ASIS S.A.C.
R.U.C. 20524831580
Diego Eduardo Huertas Alvarado
AUTOSERVIDOR General

Firma y sello del Representante Legal o
Representante del área
DNI: 76214917

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.



Firma del Egresado
DNI: 70201872

ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de diciembre del 2019

(Expresado en soles)

Ventas Netas o Ingresos por Servicios	707,813
(-) Costo de Ventas	
Utilidad Bruta	707,813
(-) Gastos de Ventas	
(-) Gastos de Administración	-701,129
Utilidad Operativa	6,684
Gastos Financieros	-2,005
Ingresos Financieros Gravados	5
Otros Ingresos Gravados	2,075
Otros Ingresos No Gravados	
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	2,907
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	
Gastos Diversos	
Resultados antes de Participaciones e impuestos	9,667
(-) Distribución Legal de la Renta	
Resultado antes del impuesto	9,667
(-) Impuesto a la Renta	-2,852
Utilidad Neta	6,815

ESTADO DE RESULTADOS

Al 31 de diciembre del 2020

(Expresado en soles)

Ventas Netas o Ingresos por Servicios	634,537
(-) Costo de Ventas	-8,132
Utilidad Bruta	626,405
(-) Gastos de Ventas	
(-) Gastos de Administración	-463,631
Utilidad Operativa	162,774
Gastos Financieros	-59,578
Ingresos Financieros Gravados	116
Otros Ingresos Gravados	525
Otros Ingresos No Gravados	
Enajenación de Valores y Bienes del A.F	15,979
Costo Enajenación de Valores y B. A. F.	
Gastos Diversos	-865
Resultados antes de Participaciones	118,951
(-) Distribución Legal de la Renta	
Resultado antes del impuesto	118,951
(-) Impuesto a la Renta	-35,091
Utilidad Neta	83,860

Anexo N°7

Matriz de Consistencia

TÍTULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
“CONTABILIDAD DE GESTIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DE CARGA, NEGOCIACIONES SAN FRANCISCO DE ASIS S.A.C., COMAS 2020”	Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Tipo de Investigación	Población
	¿De qué manera la contabilidad de gestión influye en la toma de decisiones de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020?	Determinar cómo la contabilidad de gestión influye en la toma de decisiones de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.	La contabilidad de gestión mediante la información no financiera influye positivamente en la toma de decisiones de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.	Según su enfoque: Cualitativo Según su alcance: Descriptivo-correlacional	Conformada por los 12 trabajadores de la empresa Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C.
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específica	Según el diseño de investigación	Muestra
	¿Cómo la contabilidad de gestión afecta a los procesos internos de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020?	Explicar cómo la contabilidad de gestión afecta en los procesos internos de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.	La contabilidad de gestión contribuye a la mejora de los procesos internos de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.	Fenomenológico	La muestra de nuestro estudio está conformada por 4 integrantes, estos son: el gerente general, el administrador, el contador y jefe de operaciones.
				Técnica 1) Entrevista 2) Analisis Documental	
	¿De qué modo la contabilidad de gestión incide en el margen de utilidad operativo de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020?	Mostrar de qué modo la contabilidad de gestión incide en el margen de utilidad operativo de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.	La contabilidad de gestión incide positivamente en el margen de utilidad operativo de la empresa de transportes de carga Negociaciones San Francisco de Asis S.A.C., Comas 2020.	Instrumento: 1) Cuestionario de entrevista 2) Estados Financieros	

Anexo N°8

Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS
Contabilidad de Gestión	Parte de la contabilidad encargada de emitir informes “entendibles” destinados a los usuarios internos, los cuales no pueden ser proporcionados por la contabilidad financiera. (Escobar y Cortijo, 2012)	Contabilidad de costos	- Captación - Medición	- Cuestionario de entrevista - Análisis documental
		Análisis de costos	- Racionalización - Análisis	
		Control presupuestario	- Control - Planificación	
Toma de decisiones	Son aquellas que se emplean por los gerentes cada vez que analizan, planifican y controlan las actividades de una organización. (Jones y George, 2010)	Cumplimiento de objetivos	- Análisis de ventas - Análisis de gastos administrativos	
		Evaluación de procesos	- Tiempo de entrega de productos - Satisfacción de los clientes	