



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Planificación Financiera de Post Venta como herramienta para mejorar La Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Marrufo Abanto, Nicole Steffi (ORCID: 0000-0003-2266-2657)

ASESORA:

Dra. Espinoza Rodríguez, Olenka Ana Catherine (ORCID: 0000-0003-3058-816X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico de manera muy especial a Dios por su fortaleza y sabiduría durante todo este tiempo, a mi Familia Marrufo Abanto por darme ánimos y sostenerme en perseguir lo planeado. A mi Amor y Compañero Arturo por su apoyo incondicional, y por ayudarme a crecer siempre.

Aquellas importantes personas que me impulsaron a luchar por mis sueños y alcanzar el éxito profesional. Todos ellos son razón de admiración y ejemplo a seguir, para convertirme en una mejor persona cada día y en todo momento.

La Autora

Agradecimiento

Estoy sumamente agradecida con mi Madre Esther Abanto y mi Padre Luis Marrufo por su constante apoyo moral y económico durante el desarrollo de mi carrera profesional, por sus consejos y, sobre todo, por siempre haber creído en mí y haber dado ejemplos dignos de tolerancia, superación y disposición.

A mi asesora la Dra. Olenka Espinoza, por brindarme sus conocimientos y mostrarme su paciencia, al Dr. Ciro Valladares por la dedicación de su tiempo y aliento en todo momento; a todos mis profesores por los conocimientos impartidos cada día en esta etapa universitaria hasta obtener como resultado mi tesis. A mis amigos que siempre estuvieron para auxiliarme. A todos ellos gracias por su confianza, por ser grandes seres humanos y sobre todo los mejores amigos.

La Autora

Página del Jurado


Declaratoria de Autenticidad

Yo, Marrufo Abanto, Nicole Steffi, identificada con DNI N° 70428841, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y la Escuela Académico Profesional de Administración, con la tesis titulada “Planificación Financiera de Post Venta como herramienta para mejorar La Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018”, declaro bajo juramento que todo documento presentado en este trabajo de investigación es auténtico y fidedigno.

A la vez, declaro bajo juramento que cualquier dato o información presentada en este trabajo de investigación son veraces.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de la información como de la documentación presentada; por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 06 de diciembre de 2019



Marrufo Abanto, Nicole Steffi
DNI: 70428841

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Operacionalización de variables.....	22
2.3. Población y muestra	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	24
2.5. Procedimiento.....	25
2.6. Métodos de análisis de datos	25
2.7. Aspectos éticos	25
III. Resultados	26
IV. Discusión	37
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	41
VII.Propuesta	42
Referencias	50
Anexos	53

Resumen

La planificación financiera es una herramienta de mucha importancia con la que cuentan las empresas en los procesos de gestión estratégica. Por este motivo las organizaciones la consideran como una poderosa arma y le designan gran cantidad de recursos. El objetivo final la planificación financiera es diseñar el plan financiero en el que se especifique y describa la habilidad financiera de la empresa, además se hacen proyecciones futuras, fundamentados en los diferentes estados financieros de la empresa. El plan lo que requiere es plantear objetivos a cumplir (posibles y óptimos) para ser analizados con posterioridad. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general analizar la planificación financiera de Post Venta como herramienta para mejorar La Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C en el periodo 2015-2018 en la ciudad de Trujillo, la investigación es de tipo descriptiva no experimental. Se determinó como población y muestra registros contables de la Empresa Bmotors S.A.C indicadores del análisis de la planificación financiera y la Gestión Administrativa. La información fue obtenida a través de un análisis documental; los resultados se presentan en figuras por cada guía de revisión documental, como conclusión general, como conclusión final obtuvimos que no tuvo una planificación financiera de Post Venta positiva ya que no cuenta con un plan financiero que le apoye a mejorar la rentabilidad de la empresa, en la que es muy necesario utilizar las herramientas que tiene la gestión financiera para poder alcanzar sus objetivos y metas propuestas que le sea beneficiosa para organización en un determinado tiempo

Palabras clave: Planificación Financiera, Gestión Administrativa, Empresa

Abstract

Financial planning is a very important tool that companies have in strategic management processes. For this reason, organizations regard it as a powerful weapon and designate it a large amount of resources. The ultimate goal of financial planning is to design the financial plan that specifies and describes the financial ability of the company, future projections are also made, based on the different financial statements of the company. The plan requires is to set objectives to be met (possible and optimal) to be analyzed later. This research paper is generally aimed at analysing analyze Post Sales financial planning as a tool to improve The Administrative Management of Company Bmotors S.A.C in the period 2015-2018 in the city of Trujillo, the research is of a descriptive type not experimental. It was determined as a population and shows accounting records of the Company Bmotors S.A.C indicators of financial planning analysis and Administrative Management. The information was obtained through a documentary analysis; the results are presented in figures for each documentary review guide, as a general conclusion, as a final conclusion we got that it did not have a positive Post Sale financial planning as it does not have a financial plan that supports you to improve the profitability of the company, in which it is very necessary to use the tools that financial management has to be able to achieve your proposed goals and goals that are beneficial to organization in a certain time.

Keywords: Financial Planning, Administrative Management, business

I. Introducción

Actualmente muchas organizaciones presentan cierto grado de dificultad para realizar una planificación financiera real y estratégica que contribuya a beneficiar la gestión administrativa de la organización, sus requerimientos tanto financieros como administrativos y la interrelación que presentan estos importantes factores para el desarrollo esencial de cualquier entidad.

De esta manera para profundizar en el estudio analizaremos los métodos usados actualmente y cuáles son los más indicados según las características y necesidades de la empresa a potenciar.

Para conocer más a fondo sobre el sector automotriz en el cual será basada la presente investigación; donde se desempeña ampliamente la Empresa Bmotors comercializando autos nuevos de marcas reconocidas y brindando el respectivo servicio de Post Venta, comentare sobre la historia y evolución este sector.

Según Comex (2017) La industria automotriz es uno de los grupos con alta notoriedad económica a nivel global, Perú ha empezado a mostrarle máximo cuidado siendo un aspecto que atribuye a asegurar un desarrollo sostenible. Para tener en cuenta sobre la relevancia de este sector, cabe resaltar que, si esta industria fuera un territorio republicano o país, sería la sexta economía más profunda dentro del mundo según los Fabricantes Internacionales de Automóviles. Considerando así al Sector Automotriz como uno de los sectores más influyentes dentro de la Económica Mundial y para el desarrollo de los países emergentes.

Las condiciones del planeta cambian y hay que adaptarse. Hoy, los nuevos paradigmas del transporte son: transportar personas y productos a un bajo costo, reducción de tiempo y con la más alta seguridad. Gracias a los vehículos, todos los días se transporta a las personas y todo lo que ellas consumen y producen.

Según Tolamatl (2016) Los automóviles son una tecnología que facilita el tránsito de personas, tiene una alta relación con la sociedad y las actividades que desarrolla e impacta de forma determinante el modelo económico a nivel internacional. Se ha convertido en un hito de libertad personal, que no tenía precedente antes de su invención,

es por todo ello que hasta nuestros días se ha mantenido una de las tecnologías de mayor impacto en la economía mundial.

Para Chacón (2009) las economías subdesarrolladas han ganado lugar con respecto a los niveles de producción, los cuales son más altos tanto en costo como en competencia. Entre los años 2009 y 2010, su producción supero a la de las economías desarrolladas. Los volúmenes de producción en China, India, Corea del Sur, México y Brasil registran aumentos considerables.

En nuestro país durante más de 90 años sector Automotriz no se desarrollaba con determinación, hasta que en 1926 se fundó la Asociación Automotriz, la más histórica de Latinoamérica, con el fin de cubrir por los beneficiados y contribuir al sector transporte.

Las empresas en el Perú y en el mundo contribuyen al progreso de sus respectivos entornos, a su vez que estas aumentan el número de personas empleadas, generan nuevos y mejores proyectos de desarrollo para el país, asimismo incrementan la cultura social en las personas y mejoran sus relaciones.

A través de esto se han ido posicionando este tipo de empresas las cuales han suministrado los diversos tipos de vehículos que el país necesita para poder funcionar, como lo son: diversos tipos de camiones que mueven productos mineros, agrícolas, industriales, materiales de construcción, etc., diversos tipos de buses urbanos e interurbanos que deben movilizar personas dentro de una ciudad y hacia otras. Además de estos vehículos ligados íntimamente a la producción, también abastecen con vehículos complementarios, como patrulleros, ambulancias, grúas, motobombas de bomberos, motocicletas, maquinaria y diversos insumos que requiere el transporte para funcionar, como combustibles, lubricantes, neumáticos, baterías, etc. No solamente se ha suministrado estos diferentes tipos de vehículos, sino que también se ha tenido que implementar una infraestructura y personal capacitado para brindar el necesario mantenimiento que les permita operar en el tiempo.

Según Parodi (2012) En los últimos tiempos la región La Libertad ha liderado en crecimiento económico e inversión, lo que consecuentemente provoca el impulso de las empresas inmersas a mejorar su misión. Congruentemente se ha evidenciado transformaciones notables en la manera de visionar y planear los negocios, como

consecuencia de ello, resulta importante que las empresas busquen nuevas técnicas, procesos y/o métodos mediante las cuales puedan proyectar sus operaciones, lograr mejorar su gestión y sobre todo generar mayores niveles de rentabilidad.

Lo que ayudará a potenciar las decisiones convirtiéndolas en estrategias de gestión y promulgar una visión financiera para el desarrollo de las empresas nacionales y locales de nuestro Perú.

Acercándonos al plano local en la ciudad de Trujillo por su constante desarrollo económico social, innovación y transformación, hay interés en invertir en el mercado automotriz es por ello que la empresa Bmotors ya hace 8 años abre su concesionario para comercializar autos y cubrir con las necesidades de diversos autos.

La empresa B-Motors que brinda servicio de mantenimiento para autos, tiene una importante participación en el sector automotriz; pero en el concesionario de la ciudad de Trujillo, el servicio no es de total satisfacción a la percepción del cliente, no cuenta con personal constantemente capacitado e informado de las actividades, su productividad es lenta por la falta de conocimiento de estrategias de mercado y planificación adecuadas para incrementar su productividad.

Para Molina (2018) esto afecta a su capacidad de productividad y de ventas, ya que uno de los objetivos fundamentales de la empresa es generar más utilidad, para lo cual se formularán estrategias para poder incrementar la productividad y aprovechar potencialmente las competencias laborales de los colaboradores.

Diferentes investigaciones indican que las estrategias organizacionales y financieras son muy útiles para mejorar la productividad laboral, sin embargo, no sabemos qué tan precisas serán estas estrategias para saber utilizar las competencias laborales en cuanto a su productividad brindado en el servicio automotriz.

La inquietud habita en la forma como se ha gestionado los aspectos administrativos dentro de la Empresa, la cual influye en la realización de cada una de las actividades del servicio de Post Venta, el control del proceso, cumplimiento ideal de las metas, y así logren brindar un servicio eficiente y satisfactorio para sus clientes. El efecto deseado del estudio es examinar si la planificación financiera de Post Venta ayudara a mejorar la gestión administrativa de una forma estratégica y metódica, el cual sea pronto y fundamentado con tecnología cuya impresión asegure un grado elevado en el desarrollo

administrativo de las actividades, áreas, personal de toda la organización. La investigación se presenta en el cuadro de la planificación financiera, a través de una mejor gestión administrativa, se logrará estudiar la posible retroalimentación y crecimiento de los procesos de las organizaciones profesionales y la dirección de Post Venta de cada una de las sedes con las que cuenta la empresa.

En nuestro contexto, la problemática por la demanda de servicios automotrices y sistemas de transporte ha tenido un crecimiento en los últimos años, pero siendo estos servicios deficientes, con limitada voluntad de innovación, el escaso conocimiento de comercialización y de trato diferencial con el cliente desempeñan un papel importante en la problemática, la financiación para su productividad y comercialización de productos en cuanto a obtener información de ellos, además el no hacer uso de capacitaciones y asesorías sobre el sector automotriz. Asimismo, esta actividad y servicio ha ido teniendo un descenso, ya que son escasas las empresas que pueden brindar un mantenimiento adecuado al auto, utilizado en mayor medida para uso particular o negocio.

A causa de esto la empresa está buscando brindar un mejor servicio a sus clientes actuales y próximos que necesiten realizar un mantenimiento general de sus autos, además de desear obtener el primer lugar en su rubro, para lo cual se decidió elaborar un diagnóstico mediante el cual podamos comprender y analizar los puntos débiles y fuertes de esta organización para proyectar un futuro con estrategias que ayuden a mejorar su rendimiento y lograr los objetivos trazados.

Para conocer más acerca de la planificación financiera y la gestión administrativa se ha considerado los siguientes estudios: 2 en el ámbito internacional, 2 en el ámbito nacional y 2 en el ámbito local los cuales presentare a continuación.

Tapia (2016) en su investigación titulada “Estudio de la Planeación Financiera y su repercusión en la Situación Económico Financiera de la Empresa Unitel s.a. del periodo 2015 -2016.”, de la Universidad de Guayaquil – Ecuador, contando con objeto de examinar la utilidad de la empresa Unitel S.A. a través del uso de instrumentos que proporcionen el análisis de sus balances en el periodo 2015 – 2016 para un diseño de planeación financiera y administración de los bienes, como método usado Descriptivo y

Documental, usando la técnica de la entrevista a la jefa del Departamento Financiero y a la Contadora respectivamente llegando a la siguiente conclusión:

La planificación financiera en una organización es un asunto de suma relevancia la cual no debe ser ignorada por ninguna razón. Mediante el análisis realizado a la empresa Unitel S.A. se determinó que hay una desorganización de los gastos. El resultado del estudio muestra las flaquezas en la asignación de recursos, los gastos administrativos de dos años anteriores simbolizan más de la mitad de la comercialización, esto ha ocasionado el olvido de la zona operacional a efecto de la no colación de actividades de prevención en los procesos futuros de la organización. (p. 111).

Rizo (2012) en su proyecto titulado “La planeación financiera: instrumento de incorporación para aumentar la rentabilidad en la empresa Havana”, de la Universidad de Antioquia – Colombia, presenta como objetivo Ofrecer un conjunto de instrumentos financieros que ayuden en la gestión a cumplir con las metas económico financieras trazadas, utilizando el método Analítico Deductivo, como método de recolección de datos Algo curioso apoya el hecho de que esta investigación es nueva, por tanto no se ha reportado anteriormente ninguna otra investigación de este tipo dentro de la organización, obteniendo como conclusiones:

El examen Financiero perteneciente al período 2011 – 2012, presenta un decrecimiento de las utilidades, influenciado por disminución de las ventas y por otro lado un aumento en los gastos de operaciones y gastos generales de dirección, mostrando que demostrando que Havana Club escasea de proyecciones financieras a corto plazo para potenciar así sus resultados económicos actuales, los cuales serán camino abierto para la toma de decisiones y disminuyan los efectos desfavorables del futuro. (p. 159).

Bautista (2016) en su investigación nombrada “Planeación Financiera y su repercusión en la Rentabilidad de Tiendas Oeschle de la ciudad de Huancayo 2016-2019, de la Universidad Nacional del Centro del Perú – Huancayo, tiene como meta identificar la repercusión de la planificación financiera en la situación financiera de las tiendas Oeschle en la ciudad de Huancayo usando el procedimiento Analítico Inductivo y con el

apoyo de la técnica de entrevista a 110 colaboradores entre directivos y operarios llegando a la conclusión:

Estableció que la planificación financiera incide de manera óptima en el crecimiento de las utilidades de las tiendas OSCHLE de la ciudad de Huancayo, ya que muestra la buena diligencia de políticas en las cuentas a recibir, la realidad neta, impuestos por recobrar, deudas y préstamos que retribuyen intereses, etc. (p.94).

Gamboa (2017) en su investigación con título “La planeación financiera en la mejora de la gestión administrativa en las facultades de las universidades públicas del Ecuador: caso Universidad Estatal de Milagro - 2013 - 2016”, de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima - Perú, la meta es determinar la manera como la planeación financiera contribuye en la mejora de la Gestión Administrativa en las Facultades de las Universidades Públicas del Ecuador. Caso Universidad Estatal de Milagro - Ecuador 2013-2016, su investigación fue de método Analítico Sintético, utilizando la técnica de encuesta donde se hizo un formulario para obtener principios de los Directores de las facultades de la Universidad Estatal de Milagro, dando a conocer la siguiente conclusión:

La planeación financiera potencia tácticas y direcciones de los aspectos financieros que serán inmersos en diferentes zonas de la empresa. Aquellas propuestas se lograr notar en los efectos y razones de manera completa y detallada (p.111).

Plasencia (2014) en su investigación titulada” Colocación de la planeación Financiera y su influencia en la Rentabilidad de Transportes Codigen S.A.C. Trujillo 2013”, de la Universidad Privada del Norte - Trujillo muestra como objetivo general Confirmar de qué forma la aplicación de la planeación financiera incide en la rentabilidad de Transportes Codigen S.A.C., el método usado Aplicado, sus técnicas de investigación son Análisis. Observación y Fichas de Información la autora concluye así:

El boceto de planificación financiera se distinguió y examino los precios tanto fijos como variables. A su vez se determinó el valor para cada rumbo, haciendo uso del análisis Costo Volumen-Utilidad siendo instrumento. Teniendo la indicación examinada y ordenada, se estableció el punto de

nivelación en cada viaje que la empresa debería realizar para evitar entradas negativas (p.84).

Moya (2015) en su investigación nombrada “Administración financiera y su contribución en la situación económico financiera de servicios GBH S.A. en la ciudad de Trujillo, año 2015”, de la Universidad Cesar Vallejo – Trujillo, que tiene como objetivo Examinar la administración financiera y su contribución en la utilidad de servicios GBH S.A. en Trujillo, año 2015, el método usado es Descriptivo, con la ayuda de la técnica documentaria llegando a la conclusión:

La desinformación de instrumentos de gestión estratégica y financiera, la ignorancia de una persona; la cual necesita ser capacitada y asesorada constantemente y pueda realizar el análisis respectivo para ayudar a ser una organización productiva y competitiva dentro de su sector. (p.330).

Gracias a las investigaciones realizadas con anterioridad, que ayudaran a abrir el panorama del estudio a lograr y las posibles razones del uso de un plan financiero, así obtener una adecuada gestión administrativa en las organizaciones. Para ello tomaremos en cuenta teorías y aspectos relacionados sobre la planificación financiera y gestión administrativa, con el fin de realizar un diagnóstico interno que nos ayude a detectar las firmezas y flaquezas de la empresa.

A continuación, presentare un concepto general con respecto a una planificación empresarial, para tener una idea más clara y concreta cuando nos referimos a planificar.

Fedi (2016) Expone que la planificación empresarial es un proceso técnico, económico y organizacional que brinda a las empresas a encausar sus acciones en la ejecución de sus metas a corto y mediano plazos. No obstante, para nuestro país, además de estas formas de pensar, la planificación es un proceso que expresa el interés de usar correctamente de los medios financieros y la voluntad de priorizar el aporte de las empresas estatales a la sociedad, por muy encima de cualquier tipo de interés colectivo o individual. (p. 124)

Según los autores si los gerentes financieros, conocen bien el concepto de la planificación empresarial, podrán obtener una planificación financiera objetiva según las necesidades de su empresa, aprenderán a priorizar las actividades más importantes por gestionar y presupuestar.

Para Herrera (2019) es la hoja de acción en donde se escribe la proyección de la organización. Así como ocurre en el entorno de los proyectos, este proceso previo a la ejecución, el examen y estructuración que alude a la toma de acción es clave para reducir el riesgo y dirigirse hacia la meta soñada. Además, puede sustentarse en datos de calidad y actualizados, una decisión determinada; debe fundamentarse en una estrategia bien trazada. La construcción de la táctica a seguir es parte de un proceso de abstracción el que inicia con interrogantes tales como: ¿De qué tiempo se dispone para llevar a la aplicación del plan y cuanto es el plazo en que se deberían comenzar a ver los primeros resultados?, ¿Ante quién se debe contestar con este plan empresarial?, ¿Cuál es la principal meta detrás del plan de negocios?

La respuesta a estas interrogantes facilitará la elaboración de la planificación empresarial, permitiendo tener claros los factores más importantes de un plan y su posterior práctica constante.

Ahora teniendo en cuenta el concepto general de planificación empresarial, conoceremos el valor de la planificación financiera y las herramientas que se utilizan para un destacado uso.

Aguilar (2017) Alude que la planificación financiera es un factor de mucha relevancia para la obtención de metas de la organización, mostrándose como una herramienta de seguimiento, evaluación del desempeño empresarial y la conquista de decisiones, también ayuda a la definición de objetivos principales para el incremento de las utilidades y la permanencia en el sector económico en el que se desarrolla cada entidad (p. 1).

Según el autor los gerentes deben identificar la importancia de contar con una planificación financiera sistematizada y medida en las metas de la organización, es una manera de verificar cuáles de ellos son factibles y de pronta acción.

Para Haro (2017) explica que las elecciones financieras a corto plazo, también llamadas de circulante o corrientes, son aquellas cuyo efecto temporal directo quedan contextualizadas por el denominado periodo medio de maduración de la empresa, aunque tradicionalmente se asimila esta gestión en el contexto de la actividad correspondiente a un año. (p. 9).

La estructura tanto financiera como administrativa debe determinar la complejidad en la toma de decisiones, y si lo anteriormente planificado y estructurado genera valor diferencial, sostenible para la organización

Navajo (2015) Los objetivos financieros constituyen la obligación (compromiso) con los resultados tales como el incremento de la rentabilidad empresarial, disminuyendo niveles de endeudamiento, crecimiento de dividendos, apreciación del costo de las acciones o producción de un flujo de efectivo. El logro de los resultados financieros es crucial, porque sin estos se corre el riesgo de alcanzar la visión empresarial y su supervivencia (p. 4).

De este modo las decisiones precipitadas y sin objetivos conllevarían a la improvisación de la planificación, las actividades, el descontrol de los horarios, conflictos laborales, falta de visión, creatividad e innovación, sobre todo la asignación inadecuada de los recursos financieros y la desventaja competitiva. Luego de analizar el entorno financiero, se procederá a examinar las variables externas que alteran de forma directa los movimientos de la empresa. A partir de ello propondremos algunas estrategias con el fin de convertir las debilidades en fortalezas, y potenciar estas últimas.

Al inicio del proceso de la planeación financiera, la empresa suele pedir a cada área tres planes de negocios que abarquen los cinco años siguientes: El primero es el plan de desarrollo emprendedor con inversiones de capital y productos nuevos, El segundo que el plan de crecimiento en el cual cada área crezca de forma paralela a sus mercados, pero no a expensas de la competencia. Y por último el tercero es que el plan de especialización financiera reduzca los desembolsos de capital exigido.

Según EFPA (2015) Citado por la Banca Privada determina que la planeación financiera denota de cuatro etapas: La primera es establecer las metas perseguidas y su prioridad, la segunda es determinar los tiempos para obtener dichas metas, la tercera es realizar el presupuesto financiero, en otras palabras, la distinción de las partes escasas para conseguir resultados beneficiosos: financiación en renta variable y fija, elección de fondos, planificación de pensiones, etcétera. Y por último con la cuarta etapa que es medir y verificar las decisiones financieras tomadas para reducir desviarse del camino que lleve a la meta planteada.

Para Montaña (2015) la planificación financiera se puede clasificar según su temporalidad como: Planificación Financiera a Corto plazo, la cual es el confín de planear, considerando cuando es igual a un año o menos de este y logra estar conectado con la circulación de dinero que aporta a suplir los pagos de los movimientos operativos y las deudas de corto plazo en general. Se ejecuta la específica aceptación de los ingresos y egresos de dinero según como son obtenidos.

En cuanto a la Planificación Financiera a Largo plazo, el cual es el confín de planear, mayor a un año y comprende a una prospección más táctica, en estar en contacto con el periodo que intervienen los movimientos de inversión de capital y el tiempo de duración del plan financiero a largo plazo. Los alcances de salidas y entradas de dinero a largo plazo son básicos para las elecciones óptimas de financiamiento y para el crecimiento líneas de créditos a largo plazo.

También se hablará de que hacer una planificación financiera es a su vez hacer un estudio de los predomios mutuos entre las opciones de inversión y de financiación dispuestas a la organización. Tomando en cuenta las características y problemas de la organización.

Pietro (2010) explica que es un procedimiento el cual considera la recolección, exegesis, confrontación y análisis de las tablas financieras y datos operativos de una empresa. Consiste en la operación y exegesis de tasas, porcentajes, tendencias, razones y estados financieros auxiliares, que ayudaran a examinar la ejecución financiera y técnica, los emporios de capitales nacionales e internacionales son la llave para el logro supremo en su administración financiera.

Los autores coinciden que la Planificación Financiera significa visionarse hacia el futuro considerando la rentabilidad de la empresa, obteniendo así estabilidad en la rentabilidad financiera, usando diversos instrumentos que facilitaran el estudio. Es decir, la contextualización del plan lograda de la información contable, mediante la aplicación de herramientas financieras. Al terminar la operación económica de Bmotors, obtendrá el examen financiero que proyecta los logros de las operaciones y serán observadas en el Estado de Resultados.

Para analizar la planificación financiera como tal se emplea un conjunto de herramientas el cual distingue las firmezas y flaquezas de la organización utilizando el Presupuesto de Efectivo y el Presupuesto de Capital.

Con respecto al Presupuesto de Efectivo o por su traducción al Inglés Cash Flow, la cual nos permitirá conocer si existe déficit o superávit en cada uno de los meses cubiertos por el pronóstico. A su vez Demuestra las entradas, salidas y saldos del efectivo de la empresa en un período dado, proporcionando liquidez confiable, información del movimiento futuro de la empresa, además indica cuando la empresa tendrá la necesidad de efectivo a corto plazo, y por lo tanto buscar su financiamiento en caso de déficit o inversiones temporales por los recursos excedentes que puede tener la entidad. (Puente, 2017)

Para Burbano (2011) La gestión del efectivo considera la opción de fijar unos montos mínimos como dispositivo de control para la toma de decisiones sobre la consecución de nuevos recursos, ante los imprevistos o dirección externa en manera de inversiones momentáneas. (p. 243)

La idónea planificación del flujo de efectivo ayuda el manejo de las inversiones y de los gastos, influye en la gestión ágil de los recursos en inversión, genera mayores niveles de utilidad. El presupuesto de efectivo no se fundamenta en criterios subjetivos; de tal manera se debe hacer hincapié a los factores que facilitan determinar la política de liquidez (Burbano, 2011, p.247)

En efecto, una coordinación correcta de los flujos de efectivo evadirá la obtención de fondos innecesarios, estos se pueden orientar a opciones de inversión momentánea que reflejen ganancias financieras adicionales.

Lo anteriormente expuesto permitirá hacer un uso correcto de esta valiosa herramienta como lo es el presupuesto de Efectivo, el cual beneficiará a la organización en obtener excedentes negativos, reducirá la opción de gastar innecesariamente, y perjudicar la capacidad de cumplir con las obligaciones financieras.

A su vez se considera la siguiente herramienta para elaborar íntegramente la planificación financiera, la cual es el Presupuesto de Capital que es el proceso de análisis y elección de las inversiones tanto financieras como estratégicas que son orientadas a la maximización de los ingresos de los inversionistas y los propietarios de la empresa. Las

empresas realizan inversiones a largo plazo, siendo así la de mayor uso la inversión en activos fijos, esta considera las propiedades o activos que posee la empresa. Los cuales se entienden como activos productivos y son la base para generar valor para la organización (Gitman, 2012)

Lawrence (2012) Invertir en el capital es un pago de fondos que hace la organización, de la cual se requiere ganancias dentro de un tiempo mayor a un año. La inversión operativa es un pago de fondos que produce ganancias dentro de un año, inversiones en activos fijos son parte de las inversiones de capital. Un pago de S/. 50 000 para adquirir un equipo, el cual tiene de vida útil 10 años, esta inversión aparecerá como activo fijo en el estado de situación financiera de la organización. (p. 360)

Este modelo de Presupuesto se basa en técnicas para elaborarlo adecuadamente las cuales consideran factores de riesgo y rentabilidad y considerar el valor en el tiempo, y formas de valuar los pagos de capital que sean coherentes con el objetivo de la organización. Centrándonos en el en el uso de esos procesos en un clima de duda y lo que presentare a continuación:

La primera técnica es el Periodo para recuperar la inversión, momento necesario para que la empresa recupere la inversión inicial en un proyecto, esto se obtiene a través de las entradas de efectivo. Cuando el tiempo de recuperación se usa para la toma de decisiones para aceptar o rechazar un proyecto se aplican las siguientes opciones: Si el periodo para recuperar la inversión podría ser menor que el periodo máximo necesario para recuperar una inversión, entonces se puede aceptar el proyecto y en caso contrario se rechaza el proyecto (Padilla, 2012)

Lawrence (2012) expresa la segunda técnica que es el Valor Actual Neto (VAN) el cual descuenta los flujos de efectivo de organización del costo de capital. Siendo esta tasa la tasa de rendimiento mínima esperada para satisfacer las expectativas de los inversionistas. Los proyectos que no obtienen el rendimiento esperado, no satisfacen a los inversionistas, de esta forma disminuyen el costo de capital de la empresa.

A su vez el autor considera como tercera técnica la tasa interna de retorno (TIR) se puede usar como razón de rendimiento para un proyecto: Si la TIR es mayor al costo de capital, hay mayor rendimiento, y en inversa se rechaza el proyecto; usándose así como unos de los criterios para tomar dediciones con respecto a aceptar o rechazar un proyecto de inversión.

Las siguientes posiciones aseguran que la empresa genero por lo menos la rentabilidad esperada. Lo obtenido anteriormente debería subir el valor de la empresa dentro del sector en el que se desarrolla y a su vez aumentar la fortuna de los dueños.

A continuación, se mostrará las características de una de las técnicas más utilizadas que son análisis de indicadores o razones financieras.

Cesár (2015) Sostiene que son un instrumento para medir la conducta de la organización donde presenta su situación económica financiera en liquidez, utilidad y financiación. Estos indicadores financieros se clasifican de la siguiente manera:

Court (2012) Explica que las Razones de Liquidez, las cuales aparecen mediante la escasez de medir la competencia que tiene cada organización para cumplir con sus responsabilidades de corto plazo. Obran para determinar la simpleza o complicación que una empresa tiene para cancelar sus pasivos corrientes con el fin de transformar a dinero de convertir a efectivo sus activos corrientes, en un tiempo menor a un año

Para Ross (2012). El primer indicadora es la Razón corriente esta a su vez se nombra como relación corriente y permite comprobar las disposiciones de la organización, a corto plazo, para responsabilizarse de sus pagos a corto plazo. La fórmula a utilizar es Razón corriente es igual a activo corriente entre pasivo corriente.

También como segundo indicador es el Capital neto este no es precisamente una razón es una forma de notar cuantitativamente los logros de la razón corriente, esta operación se expone en maneras de estimación lo que la razón corriente muestra como una relación. La fórmula que se utiliza es Capital neto de trabajo es igual a activo corriente -pasivo corriente

Por otro lado, considera como tercer indicador la Prueba ácida que se denomina como liquidez seca o prueba ácida, es un indicador más firme que confirma la competencia de la organización para pagar sus compromisos corrientes sin caer en manos exclusivamente

de la venta de los inventarios La fórmula para prueba ácida es igual a activo corriente menos inventarios entre pasivo corriente.

Para medir el rendimiento están los Indicadores de Rentabilidad los cuales cuantifican la eficiencia de la gestión según los productos generados sobre las ventas y las inversiones. Los indicadores propuestos son los siguientes:

Según Gitman (2012) El primero es el Margen de utilidad, este indicador es la inicial fuente de utilidad en las empresas y de esta consiste la rentabilidad sobre los activos y el patrimonio. Esta razón mide la producción de ingresos operativos. La fórmula para calcularla es Margen de Utilidad es igual a Utilidad Neta entre las ventas.

El segundo es el Rendimiento sobre los activos (ROA), este indicador cuantifica la rentabilidad por cada dólar de activo, identifica los beneficios sobre la inversión. La fórmula es Rendimiento sobre los activos es igual a la utilidad neta entre activos totales. (Gitman, 2012)

El tercero es el Rendimiento sobre el Patrimonio (ROE), este índice da a conocer que por cada dólar que los accionistas dan cuál sería su rentabilidad, entonces cual es la ganancia percibida con el capital invertido. La fórmula es Rendimiento sobre el capital es igual a utilidad neta entre patrimonio.

Y la cuarta, pero no por eso la menos importante es el Rendimiento sobre la Inversión (ROI) este indicador se usa para medir los ingresos generados por las inversiones realizadas, se presenta en un porcentaje en nivel de ganancia o pérdida que se obtiene de cada sol destinado a un proyecto en un periodo indicado. La fórmula es Rendimiento sobre la inversión es igual a ingresos menos capital entre capital. (Gitman, 2012)

Para el análisis total de la investigación también considerare teorías relacionadas a la Gestión Administrativa, su concepto, características y funciones aplicativas que ayudaran al desarrollo del estudio.

Ramirez (2017) alude que la Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial; consiste, en el dominio de la información plena de la Administración de Organizaciones; ya que dirige, a ser eficientes, eficaces y económicos en la dirección de su empresa sea esta, pyme, pyme o grande; por tal motivo para alcanzarlo es necesario aplicar las mejoras a la misma, mediante el análisis de la situación total en la que se

desempeña el negocio; para cumplir con este objetivo es necesario, contar con un Plan de Negocios, este debe ser realizado de manera periódica y permanente cada año, la planeación servirá, para afianzar las ventas de sus proyectos de inversión, productos, colaboradores, material y equipo y determinar la rentabilidad.(p.1).

Por tal aspecto, el comportamiento del Director o Gerente, es de suma relevancia para que prevalezca la armonía que conlleve al bienestar del talento humano, los cuales uno de los principales ejes de la producción y desarrollo de toda empresa. Por eso el Administrador tiene que ser un líder competitivo y dispuesto, capaz de asegurar una relación profesional con los colaboradores, quienes obtienen arraigar a sus habilidades laborales la actitud de empoderamiento y determinación, generando un valor diferencial para la empresa, crean riqueza mediante la entrega de habilidades, conocimientos e innovación, que redundan en una excelente gestión administrativa; y por consecuencia , guían al logro rotundo en las labores, crecimiento financiero y económico de la organización.

Se considera importante el Funcionamiento de la organización el cual será presentado a través del proceso administrativo de las reconocidas etapas de la administración:

La primera etapa es Planear en la cual se define los objetivos y planes, la segunda etapa es Organizar aquí se define la estructura a utilizar, la tercera etapa es Dirigir en la cual se logra medir, monitorear y aprender del proceso administrativo y la cuarta etapa es Controlar aquí se determina como han sido manejadas cada una de las actividades del proceso administrativo. (Pilar, 2017)

Para Idalberto (2012) fundamentalmente las funciones de la administración se consideran como un proceso correcto de la administración que busca la efectividad en la organización por medio de la ayuda de las áreas de la empresa y sus relaciones.

Otra de las herramientas a considerar es la Administración de la Toma de Decisiones tienen como meta guiar a tomar la mejor decisión ante cualquier problema o situación organizacional.

Para Amaya (2010) Normalmente estas complicaciones no son muy fuertes, más bien son contratiempos que se repiten constantemente durante un periodo de tiempo. Las opciones que se presentan en el cronograma, estas se realizan en torno a los problemas que son muy constantes y surgen regularmente. Las dediciones podrían ser las que

normalmente se toman o muy similares entre sí, respecto a la misma situación problemática.

Un director general debe hacer muchas decisiones constantemente, ya que parte de estas decisiones tienen un efecto drástico en las actividades de la empresa. Estas decisiones podrían involucrar la ganancia o pérdida de fuertes sumas de capital, y cambiara el rumbo de cumplimiento o incumplimiento de las metas de la empresa. Las principales herramientas que considera la toma de decisiones gerenciales son las siguientes:

Jiménez (2017) El primero es el Árbol de Decisión, bajo esta definición se conoce al diagrama de causa-efecto de decisiones en forma de árbol. Las características de un árbol de decisión son:

Plantear el problema desde diferentes puntos de vista, autoriza evaluar de manera íntegra todas las posibles soluciones, proporciona un proceso para poder calcular el costo del resultado y como se puede usar. Ayuda a tomar las decisiones correctas basándose en la información obtenida y contando con las mejores suposiciones.

Y a su vez el esquema permite evaluar las alternativas, los sucesos, las probabilidades y los resultados.

El segundo es la técnica de los cinco porque Es un instrumento que ayuda a tomar dediciones idóneas, puede preguntar porque la posible solución no es solo una sino que existen 5 opciones más. Es una técnica creada por Sakichi Toyota para la empresa "Toyota" como una herramienta para sus procesos de producción masiva, consistiendo así en la detección de un problema por medio de la Causa-efecto repitiendo cinco veces la pregunta ¿Por qué?

El paso uno es Definir el "problema" lo que deseamos solucionar, continuando al paso dos: Seguimos preguntando “¿Por qué? recordando siempre que no siempre nuestros problemas tendrán cinco porqués y detenernos allí.

Y también como parte de la gestión administrativa tomare en cuenta Los mecanismos de coordinación y control

Estos mecanismos, de coordinación y control, constituyen las maneras fundamentales en que las personas y las empresas organizan sus actividades. Los cuales son los siguientes mecanismos:

Para Mintzberg (2003) la Adaptación mutua este mecanismo consigue la ordenación a través de la comunicación informal directa entre los colaboradores y jefes que hacen el trabajo, estos son parte de la misma jerarquía en la empresa. Es un sistema sencillo y autentico usado en utilizado en las organizaciones más pequeñas. Por ejemplo, dos empleados de una tienda de ropa han acordado que uno reemplazará a otro un determinado día para que el otro colaborador pueda hacer un trámite. No ha hecho falta una orden jerárquica, se han organizado entre ellos. En este caso la comunicación es directa.

A si mismo considera la Supervisión directa mencionando que esta coordinación se consigue cuando un trabajador se compromete por las actividades de otros. Obviamente esta obligación debe ir encaminada de la respectiva autoridad que le facilite al supervisor dar indicaciones y manejar las actividades de los supervisados. El encargado de una tienda de ropa supervisa a los vendedores para que hagan correctamente su trabajo, controlara que lleguen a la hora, que atiendan correctamente a los clientes, que cuiden y ordenen la ropa correctamente

Normalización: implica una organización por reglas. Se prescriben las cláusulas que tendrán que cumplir un indicado componente. En la obra del Profesor Henry Mintzberg, se establecen tres posibilidades de normalización:

La primera es normalización de los procesos laborales concierne la especificación concisa y sincera de los contenidos de las actividades. Esto suele darse fundamentalmente en el nivel operativo. (p. 57)

En algunas oportunidades los procesos son regulados desde el exterior de la organización para cumplir con estándares de calidad o seguridad.

Para ello se usará la segunda que es normalización del resultado en este caso, se detallan las particularidades que debería obtener el resultado del proceso de producción, y sobre aquello que se procura apropiar. Varias de las organizaciones dedicadas a las

ventas de bienes o brindar servicios piden a sus empleados obtener determinados niveles de ventas, sin explicar como ellos deberían hacerlo. (p. 59)

Esto nos quiere decir que con la ayuda de estos mecanismos de coordinación y control se puede determinar los resultados obtenidos y metas alcanzadas por los colaboradores del área donde se considere la planificación de actividades de producción.

La tercera es normalización de habilidades; aquí se regulan los saberes necesarios para obtener un determinado puesto en la empresa. Se detalla un perfil profesional, el cual exige una indicada preparación a través de capacitaciones o por la experiencia. (p. 62)

Aquí se considera tanto las habilidades blandas como los conocimientos prácticos del colaborador, que son usados efectivamente para el desarrollo del puesto de trabajo y las funciones específicas que realice constantemente.

Considerando toda la información anteriormente expuesta la formulación del problema busca encontrar el efecto de la una de las variables con respecto a la otra presentado, así como problema: ¿La planificación financiera de Post Venta contribuirá a mejorar la gestión administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C.?

Conociendo la importancia del problema, presentare la respectiva justificación del estudio, por qué se debe llevar a cabo y los beneficios que traerá el desarrollo de esta investigación.

Teniendo en cuenta los principios propuestos por Hernández, Fernández, & Lucio (2014) la investigación puede ser justificada por Conveniencia ya que este estudio servirá para conocer las principales mejoras de la planificación financiera de Post Venta con respecto a la gestión administrativa de la Empresa Bimotor S.A.C. y así la empresa pueda cumplir sus objetivos a través de una planificación sistematizada y eficiente, y el desarrollo constante de su servicio. Por relevancia social porque mediante los resultados que se obtengan a través de esta investigación ganando así los colaboradores y gerentes de la empresa Bimotor, los cuales están ejecutando tanto las actividades financieras y administrativas, de esta forma desempeñar su trabajo para beneficio del desarrollo organizacional y rentabilidad de la organización.

Puede tener una Utilidad Metodológica ya que La investigación permitirá determinar las mejoras de la planificación financiera en la gestión administrativa de la Empresa

Bimotor, no queriendo crear una nueva metodología, pero aprobando metodologías ya existentes que facilitaran alcanzar los objetivos trazados. Y por último considerar las Implicancias Practicas porque a través esta investigación se llegará a conocer las principales mejoras de la planificación financiera y de qué forma los colaboradores y directivos pueda potenciar la gestión administrativa, obteniendo resultados de desarrollo organizacional y financiero.

Para este estudio no se considera la formulación de la hipótesis porque se presenta de manera implícita dentro del título de la investigación para justificar lo dicho anteriormente.

Según Hurtado (2017) dice que en algunos ambientes se describe a la hipótesis como ideas o supuestos las cuales pueden ser excusadas o argumentadas de forma coherente, a través de una comparación o descripción, no obstante con lo que concierne a sustentar un supuesto, se dice que no todo supuesto puede ser necesariamente una hipótesis (p.3).

A raíz de este hecho es necesario presentar el objetivo general y específicos en base a los indicadores de las teorías relacionadas al tema.

El Objetivo General es Analizar la planificación financiera de Post Venta como herramienta para mejorar la gestión administrativa de Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018., ya que actualmente la empresa no presenta un mecanismo administrativo adecuado según la clasificación de comercialización y servicio de Post Venta.

Los Objetivos Específicos son:

Determinar el tipo de Planificación Financiera de Post Venta en la mejora de la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018.

Identificar los tipos de procesos en la mejora de la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018.

Realizar los presupuestos de Efectivo y de Capital en la mejora de la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018.

Proponer un diseño de Planificación financiera que optimice el proceso de administración de los recursos financieros y administrativos de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de Investigación

Descriptiva: Porque se trabajará con información real, y se describirá todo conforme se presenta en su contexto sin alterar nada, donde se conocerá la planificación financiera de Post herramienta para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C.

2.2. 2. Diseño de Investigación

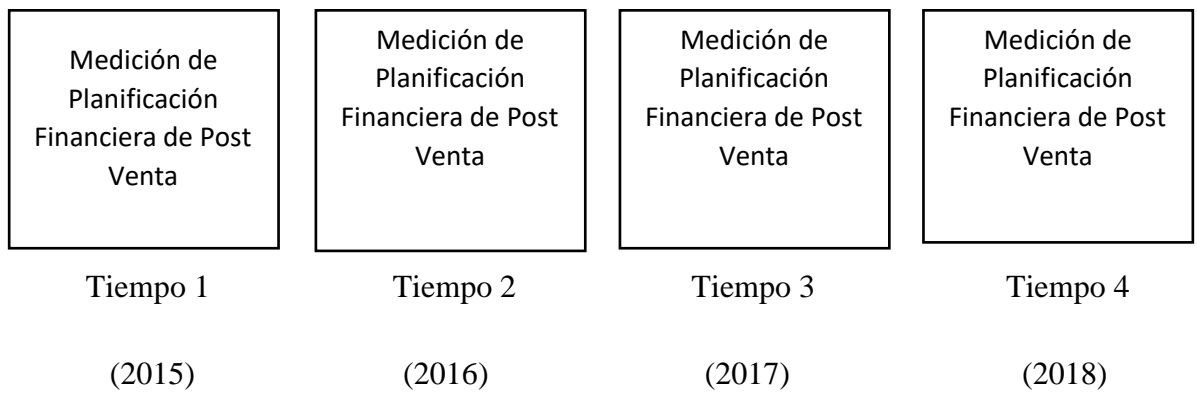
Sullivan (2009) Explica que las investigaciones no experimentales, es donde el investigador observa los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, sin participar en el proceso.

No experimental: Es porque en la investigación no se manipulará las variables, si no para confirmar sus resultados obtenidos, se realizará un análisis, con el fin de proponer propuestas de mejora en la planificación financiera, y si es usada debidamente como una herramienta para potenciar la gestión administrativa.

Longitudinal: Según Hernández et al. (2014); una investigación es longitudinal cuando los datos se recolectan de diferentes momentos en el tiempo para luego hacer inferencias acerca de los cambios de las variables de investigación. En ese sentido, el estudio es longitudinal, ya que los datos a analizar pertenecen a diferentes puntos del tiempo, comprendidos entre los años 2015 al 2018.

Está enfocada en evaluar la evolución de una o más variables o sus relaciones entre ellas.

De tendencia: Ya que estos diseños son los encargados de analizar la evolución a través de un tiempo o periodo, enfocado en una determinada población. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 157)



Dónde:

M: Medición de Planificación Financiera de Post Venta: Trujillo.

T: Año 2015, 2016, 2017 y 2018

Variables

Variable 01: Planificación Financiera

Variable 02: Gestión Administrativa

2.2. Operacionalización de variables

Operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Planificación Financiera	<p>Montaña (2015) La planificación Financiera tiene como concepto el sistema de la toma de decisiones de inversión y financiación de manera anticipada, contiene el uso de proyecciones, y la capacidad de un proceso de retroalimentación.</p>	<p>La presente variable se medirá mediante una entrevista y análisis documental</p>	<p>Herramientas del Proceso de Planeación Financiera</p> <p>Ratios de Liquidez</p> <p>Ratios de Rentabilidad</p>	<p>Presupuesto de Efectivo</p> <p>Presupuesto de Capital</p> <p>Razón Corriente</p> <p>Capital Neto</p> <p>Prueba Ácida</p> <p>Margen de Utilidad</p> <p>ROA</p> <p>ROE</p> <p>ROI</p>	Razón
Gestión Administrativa	<p>Ramírez y Calderón (2017) es la postura de cada uno de los procesos de la administración; los cuales son planificar, organizar, dirigir y controlar, en otras palabras la toma de acciones óptimas para la realización de los objetivos preestablecidos de la organización y se basan en la planificación de actividades</p>	<p>La presente variable se medirá mediante una entrevista y evaluaciones administrativas</p>	<p>Herramientas del Proceso de Gestión Administrativa</p> <p>Mecanismos de Coordinación y Control</p>	<p>Funciones de la Administración</p> <p>Administración de tomas de decisiones</p> <p>Adaptación Mutua</p> <p>Supervisión Directa</p> <p>Normalización</p>	Nominal

Nota: Dimensiones e indicadores de Planificación Financiera según Montaña (2015)

Nota: Dimensiones e indicadores de Gestión Administrativa según Ramírez y Calderón (2017)

2.3. Población y muestra

Población	Muestra
Registros contables de la Empresa Bmotors S.A.C.	Registros contables de la Empresa Bmotors S.A.C.

Nota: Elaboración propia de la Autora.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica	Instrumento	Descripción
Análisis Documental	Guía de análisis documental	Se realizará un análisis de la planificación financiera a través de los estados financieros de la empresa Bmotors S.A.C y se identificará el tipo de gestión administrativa usada por el área de Post Venta
Entrevista	Cuestionario	Se realizará una entrevista personal al Gerente General y Gerente de Post Venta para determinar el tipo de proceso administrativo ejecutado

Nota: Elaboración propia de la Autora.

Para la recolección de datos se emplearán los siguientes instrumentos:

Cuestionario para entrevista

Gerente General y Gerente de Post Venta de la Empresa Bmotors S.A.C

Fuentes principales:

Consesionario Automotriz Bmotors S.A.C

Fuentes secundarias:

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), periodos 2015-2018.

2.5. Procedimiento

Para realizar la investigación, se hizo lo siguiente: Primero se conversó con el subgerente General de la empresa, el cual me envió a hablar directamente con el Gerente de Post Venta, el cual me explicó sobre las actividades del área de Post Venta, este a su vez me envió con el Contador General y así de esta forma poder obtener los estados financieros de los periodos anuales desde el 2015-2018, el tiempo de entrega fue aproximadamente un mes.

2.6. Métodos de análisis de datos

El método de análisis de datos es estadístico descriptivo en el cual se realizan procedimientos que hacen uso de tablas y figuras para organizar y abreviar valores numéricos de todas las observaciones en forma cuantitativa (Hernández, Fernández, & Lucio, 2014).

Para el análisis de datos se seguirá los pasos propuestos por Bravo (2014) que se mencionan a continuación: Se obtendrá la información del objeto de investigación, luego se definirá las variables para ordenar los datos que se obtendrán del trabajo de investigación, después se definirá las herramientas estadísticas y el programa para el procesamiento de datos y finalmente se procesarán los datos en el programa Microsoft Excel.

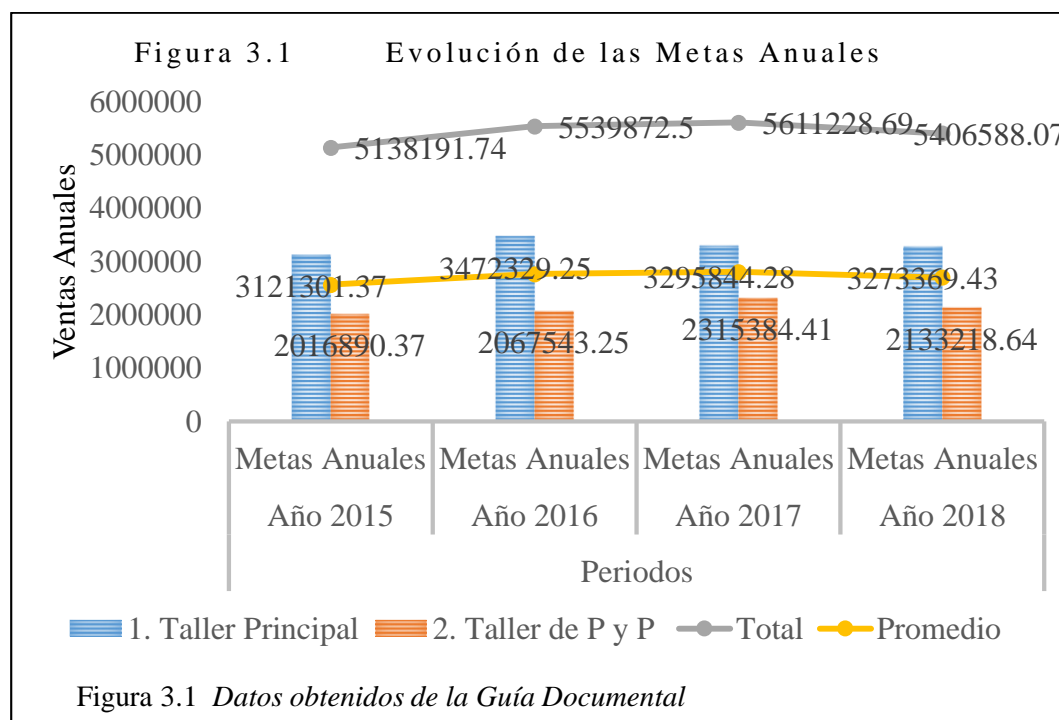
2.7. Aspectos éticos

Toda la información conseguida de la empresa Bmotors S.A.C. ha sido manejada de forma confidencial y considerando la privacidad de los facilitadores. A su vez, se ha respetado los derechos de propiedad intelectual de los autores citados en esta investigación.

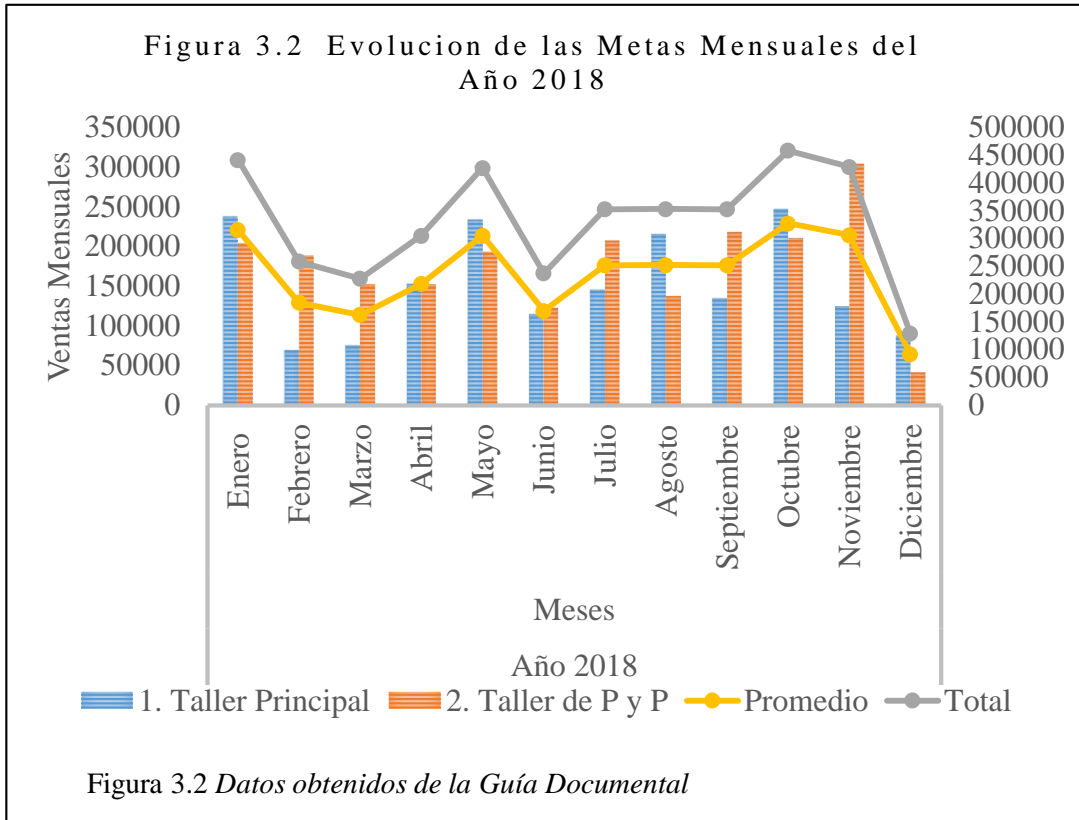
III. Resultados

3.1 Objetivos específicos

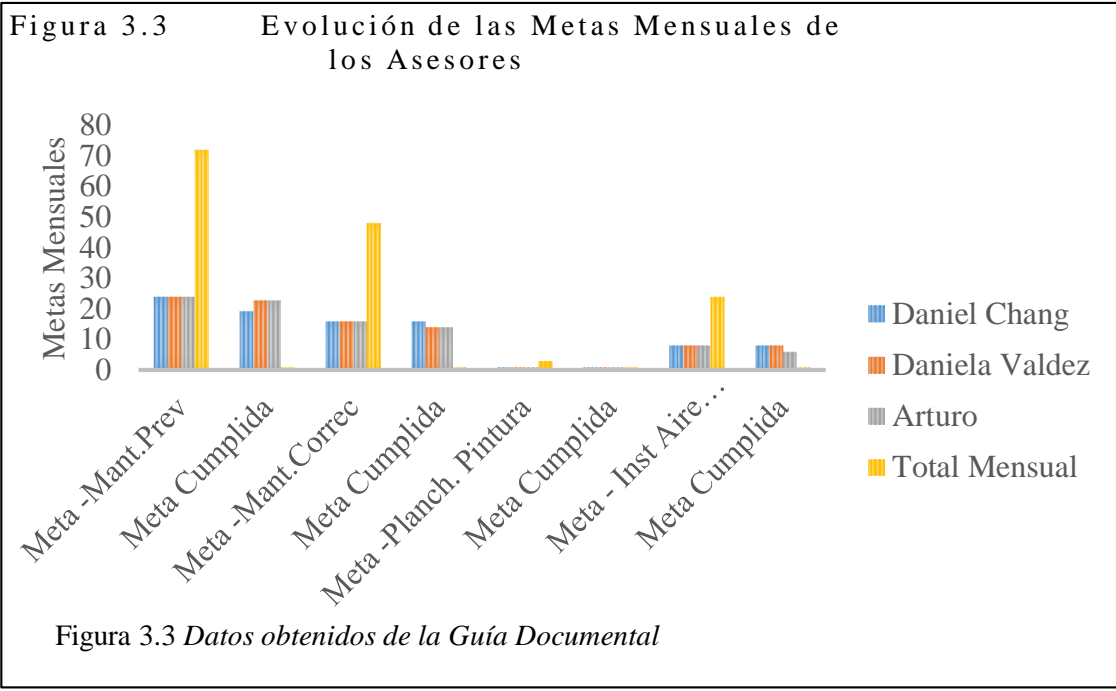
Objetivo 1. Determinar el tipo de Planificación Financiera de Post Venta en la mejora de la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018



En la figura 3.1 muestra el comportamiento de las ventas durante los cuatro periodos, habiendo un leve decrecimiento entre los periodos 2016,2017 y 2018, debido a una disminución en el cumplimiento de las metas durante cada año al realizar las ventas de cada uno de los servicios que la empresa brinda, debido a que hicieron gastos en inversiones de activos y no se centraron en las metas comprendidas para cada año, esto gracias al aumento en los costos de los diferentes repuestos.

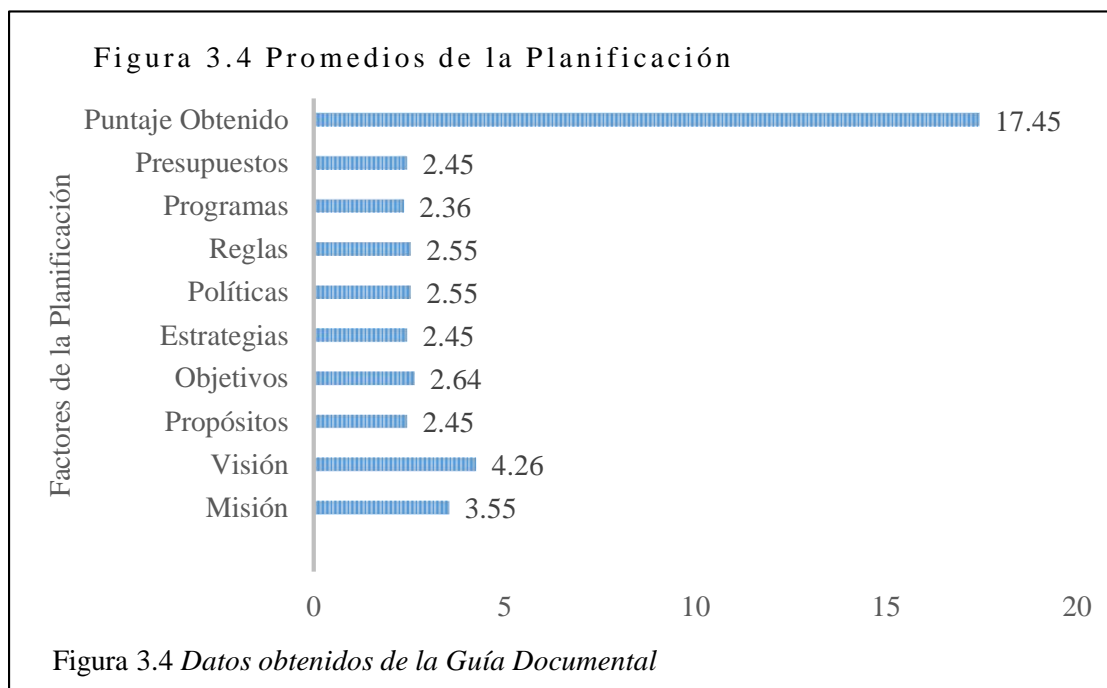


En la figura 3.2 muestra el comportamiento de las ventas mensuales realizadas en el año 2018, habiendo un brusco decrecimiento entre los meses noviembre y diciembre y un aumento significativo en el mes de noviembre en el taller de planchado y pintura, debido a que en ese mes ya el nuevo local de planchado y pintura estaba posicionado en la Av. Nicolás de Piérola.

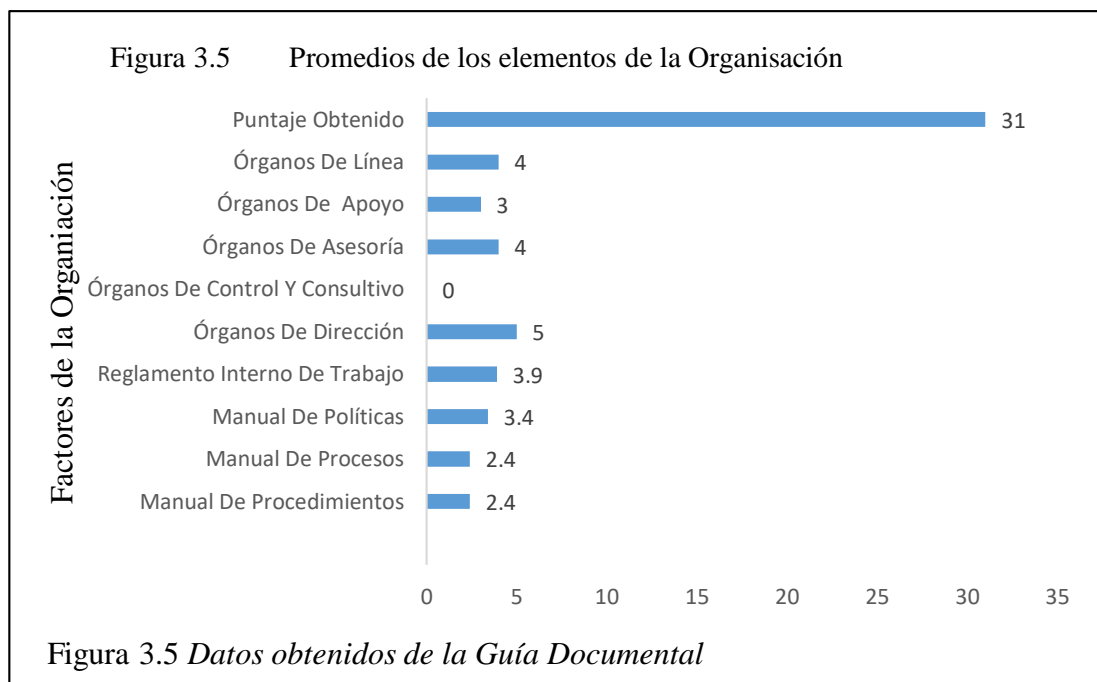


En la figura 3.3 muestra el comportamiento de las ventas mensuales realizadas por cada asesor de servicio durante el año 2018, habiendo un aumento del 90% en las ventas total para el servicio de mantenimiento preventivo y un aumento del 100% para el servicio de planchado y pintura, debido a que estos tipos de servicios son los servicios estrellas de la empresa y lo que mensualmente tienen más acogida.

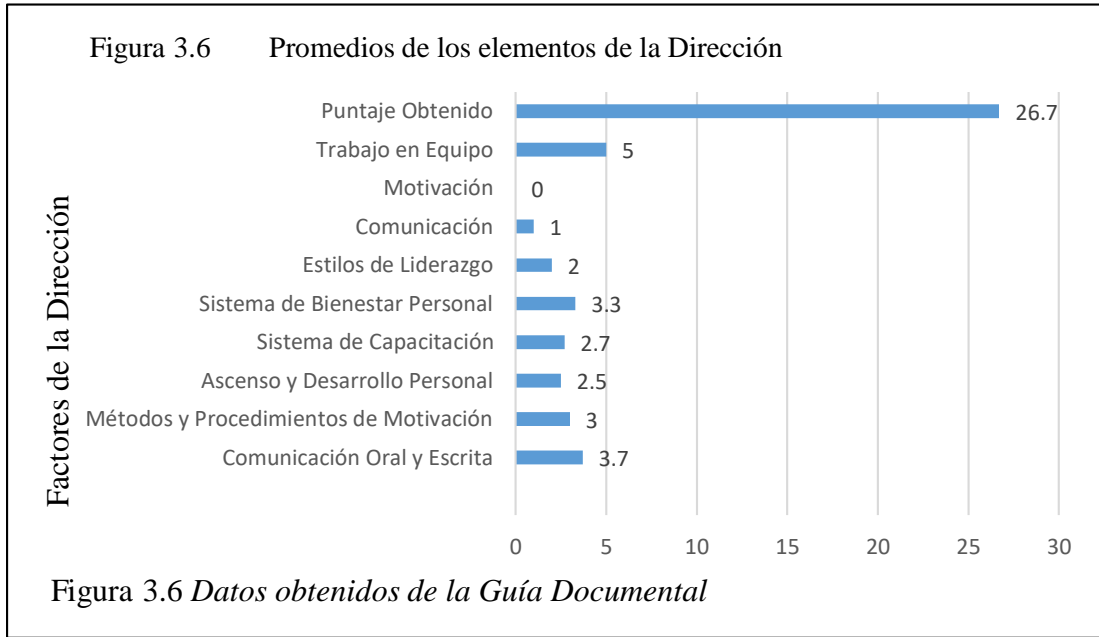
Objetivo 2. Identificar los tipos de procesos en la mejora de la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018.



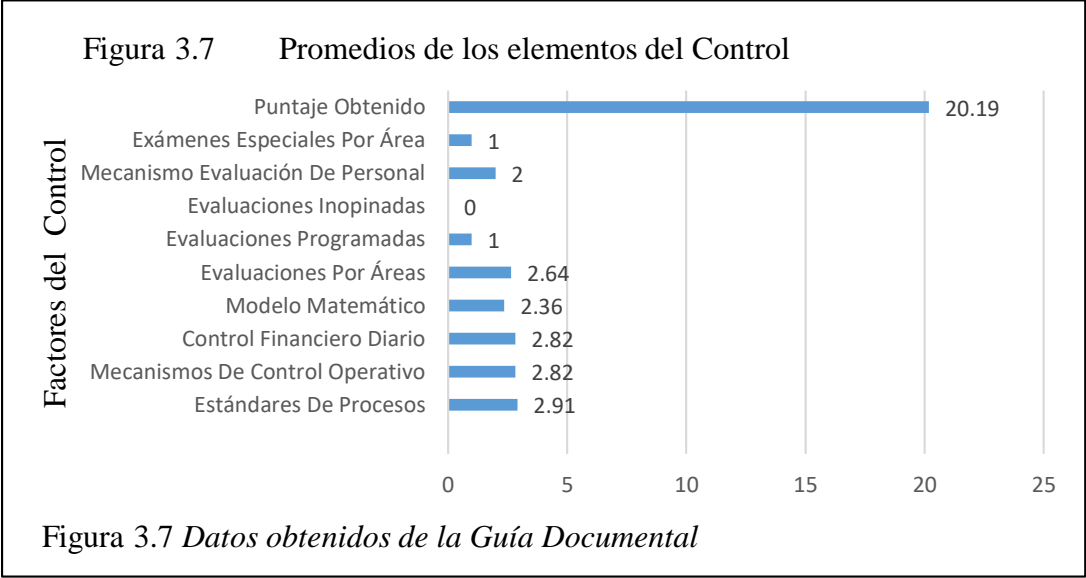
En la figura 3.4 muestra los promedios obtenidos de cada factor de la planificación en los periodos 2015-2018 habiendo un aumento de 4,26 en la visión de la empresa y un leve decrecimiento en los programas realizados por la empresa, debido a que es una mediana empresa que se encuentra en constante cambio y transformación administrativa.



En la figura 3.5 muestra los promedios obtenidos de cada factor de la organización en los periodos 2015-2018 habiendo un aumento de 5 en los órganos de dirección en la empresa y un total decrecimiento en los órganos de control consecutivo, debido a que la empresa tiene una organización autocrática realizada por los gerentes y jefes de la empresa.



En la figura 3.6 muestra los promedios obtenidos de cada factor de la dirección en los periodos 2015-2018 habiendo un aumento de 5 en el trabajo de equipo de la empresa y un total decrecimiento en la motivación de los colaboradores de la empresa, debido a que muchos de los colaboradores están desanimados y no identificados con la empresa, porque siente que su trabajo no es correctamente remunerado.



En la figura 3.7 muestra los promedios obtenidos de cada factor del Control en los periodos 2015-2018 habiendo un aumento de 2.91 en los estándares de procesos y un total decrecimiento en las evaluaciones inopinadas, debido a que las evaluaciones de desempeño en cada área e individualmente no son realizadas a través de un cronograma de actividades determinado.

Objetivo 3. Realizar los presupuestos de Efectivo y de Capital en la mejora de la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018.

Tabla 3.1. Presupuesto de Efectivo del Año 2018 – Bmotors S.A.C- Expresado en Nuevos Soles

Determinación del flujo de efectivo o flujo de caja														
Meses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Ingresos (A)		5571158	5481224	5459124	5781224	5692124	5551224	5451224	5919924	5991924	5991224	5884184	5717242	68.491.800
Ventas		5571158	5481224	5459124	5781224	5692124	5551224	5451224	5919924	5991924	5991224	5884184	5717242	68.491.800
Egresos (B)	13106	4600343	4600343	4600343	4600343	4600343	4600343	4796321	4796321	4796321	4796321	4796321	4796321	56.393.090
Activo Fijo	253768													253.768
Inmuebles, Maquinaria Y Equipo	152154													152.154
Activos Intangibles	101614													101.614
Cambio En El Capital De Trabajo	214.267													214.267
Cambio En La Materia Prima - Insumos		1959777	1959777	1959777	1959777	1959777	1959777	2155754	2155754	2155754	2155754	2155754	2155754	24.693.184
Cambio En La Mano De Obra														0
Gastos Administrativos		1491381	1491381	1491381	1491381	1491381	1491381	1491381	1491381	1491381	1491381	1491381	1491381	17.896.570
Gastos De Ventas		1149186	1149186	1149186	1149186	1149186	1149186	1149186	1149186	1149186	1149186	1149186	1149186	13.790.230
Saldo Antes De Impuestos (A-B)	-13106	970815	880881	858781	1180881	1091781	950881	654903	1123603	1195603	1194903	1087863	920921	12.098.710
Impuestos		144052	144052	144052	144052	144052	144052	144052	144052	144052	144052	144052	144052	1.728.619
Saldo Económico de Impuestos	-13106	826763	736829	714729	1036829	947729	806829	510852	979552	1051552	1050852	943812	776870	10.370.091
Saldo Acumulado		813657	1550486	2265216	3302045	4249774	5056603	1317681	2297232	3348784	4399636	5343447	6120317	40.064.878

Nota: Datos obtenidos a través de la guía de revisión, elaboración propia.

En la Tabla 3.1. Podemos identificar que Bmotors en el siguiente año podría realizar un proyecto de inversión basándose en los ingresos del año 2018 favoreciendo el control de la inversión y fijar unos saldos mínimos de fondos monetarios como mecanismo de control para tomar decisiones acerca de la consecución de los recursos adicionales que posee la empresa.

Tabla 3.2. Presupuesto de Capital del Año 2018 – Bmotors S.A.C- Expresado en Nuevos Soles

Van	S/.6.420.424,78
Tasa De Interés Ref	8%
Tir	6297,5%

En la Tabla 3.2. Podemos apreciar que las tres técnicas usadas para determinar si es necesario realizar la inversión y con qué capital se cuenta para la ejecución del mismo, mostrando un Valor Actual Neto de S/.6420422, 78, nos dice que la empresa posee una tasa de rendimiento mínimo y es lo más aproximado a ganar en un proyecto para complacer las expectativas de los inversionistas. Ya que el VAN es mayor a 0 ganando así la organización un rentabilidad mayor que su costo de capital, siendo la TIR mayor que el costo de capital se decide aceptar el proyecto.

IV. Discusión

Según lo manifestado por Gamboa (2017) en su investigación, se determinó que el cumplimiento de Metas es necesario ya que genera tácticas y direcciones de los recursos financieros y administrativos los cuales serían implementados en las diferentes áreas de la organización. Estas direcciones se pueden identificar en los resultados e indicadores de forma completa y detallada obteniendo que el 98% de los entrevistados están absolutamente de acuerdo con que existan políticas de cumplimiento de metas y que el 2% de entrevistados están de acuerdo con que existan políticas de cumplimiento de metas. Esto corrobora con lo investigado, mostrando que la empresa Bmotors S.A.C. ha obtenido en sus resultados en la figura 3.1 que durante los periodos analizados, las metas anuales iniciaron para cada taller respectivamente: el Taller Principal con S/ 3121301.37 y el Taller P y P con S/. 2016890.37 en el año 2015. De lo mencionado anteriormente podemos inferir que tanto como los colaboradores y los directivos consideran que es muy necesario realizar una correcta planificación financiera para que de esta manera las opiniones de los mismos con las metas anuales obtenidas en los resultados se consideren como parte de una planificación financiera estratégica y recapacitar en mejores decisiones de inversión, obteniendo así rendimientos mayores a las ventas anuales.

Según lo señalado por Gamboa (2017) en su estudio, con respecto a la variable Gestión Administrativa muestra que el 87% está Absolutamente de acuerdo y el 10% está de acuerdo en que la correcta gestión de los egresos ayudaría a la efectividad del talento humano. Esto reafirma lo investigado respecto a la figura 3.6 teniendo un aumento de 5 puntos en el trabajo de equipo de la empresa y un decrecimiento de 0 puntos en la motivación de los colaboradores por la falta de gestión en la eficiencia y motivación de los colaboradores. De lo mencionado se puede deducir que la gestión de los procesos administrativos como lo son la planificación, organización, dirección y control; no se realiza las actividades correspondientes y necesarias para aumentar el puntaje de los elementos de cada una de las funciones de la administración.

Según Moya (2016) respecto a los presupuestos de Efectivo y de Capital muestra la comparación de la gestión de cobranzas en el año 2014 a 2015 medidas por el indicador rotación de cuentas por cobrar siendo así para el 2014, 119 veces y para el 2015, 117 veces mostrados en el estado de situación financiera y el estado de ganancias y pérdidas. Y para el indicador periodo de cuentas por cobrar siendo así para el 2014, 3 días de rotación y

para el 2015, 4 días de rotación. Esto corrobora con el presupuesto de efectivo realizado para identificar la rotación de efectivo y en que se está invirtiendo los recursos financieros actualmente tanto como para los ingresos, ventas, egresos, activo fijo, inmuebles, maquinaria y equipo, activos intangibles, cambio en el capital de trabajo, cambio en la materia prima-insumos, cambio en la mano de obra, gastos administrativos, gastos de ventas, etc.; considerando todos los elementos del flujo de efectivo. De lo anterior se concluye que realizando los presupuestos de efectivo y de capital se observa de manera más detallada la situación actual de la empresa, con respecto a la distribución de sus recursos financieros en una planificación financiera estratégica.

Finalmente Aguilar (2017), alude que la planificación financiera es fundamental para la obtención de metas de la organización, como lo es el incremento de utilidades y la permanencia en el sector económico en el que se desarrolla, esto corrobora con la investigación, la cual evaluó la planificación financiera de Post Venta como herramienta para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018, esto permitió saber que no cuentan con una Planificación Financiera de Post Venta.

A nivel interno los factores que afectan a la empresa Bmotors son: el manejo del flujo de efectivo, el nivel de endeudamiento, la distribución de los recursos financieros para la compra de nuevos repuestos y herramientas, la realización de presupuesto idóneos para los proyectos de inversión, la reinversión de utilidades que superen las expectativas de la tasa que piden los inversionistas.

Existe un conjunto de factores que afectan a nivel externo a la empresa Bmotors siendo estos los siguientes, las probabilidades de robos en las sucursales, nuevas tendencias de autopartes, diseños desfasados, cambios sociales y cambios de gobiernos que afectan la perspectiva de los inversionistas, la realidad de un país subdesarrollado en constante cambio, las diversas garantía de los productos.

V. Conclusiones

5.1 Se determinó que Bmotors S.A.C en la actualidad no utiliza una planificación financiera de post venta óptima para mejorar la gestión administrativa, esto se ve reflejado en las ventas anuales realizadas por el servicio de Post Venta las cuales disminuyeron considerablemente a 4 millones de soles debido a la inversión en alquiler de local y obtención de nuevos repuestos; adicionalmente debido a factores externos como los grupos de referencia basados en las experiencias de los competidores, el comportamiento del público objetivo y que no se realizaron campañas publicitarias para hacer hincapié en el número de personas que ya son clientes de la empresa. Así mismo se identificó que no existen estrategias idóneas para el cumplimiento de metas, lo cual se ve reflejadas en sus ventas que son de S/5717242 esto nos muestra una disminución en sus ingresos para el año 2018.

5.2 La falta de información para usar instrumentos de gestión estratégica financiera y la falta de una persona que les brinde asesoría constantemente, para realizar que puedan realizar las evaluaciones correspondientes, con respecto a los tipos de procesos adecuados para estructurar sus actividades administrativas y operativas, definir correctamente las políticas de la empresa, reorganizar el organigrama y definir tácticamente la misión y visión, proyectando el cumplimiento en largo plazo de la visión y obtención de resultados para que llegue a ser una organización con un mayor valor dentro del sector automotriz.

5.3 Bmotors S.A.C en la actualidad no utiliza una gestión estratégica adecuada financiera por lo que realizando los presupuestos de Efectivo y de Capital se obtienen resultados cómodos para la implementación de nuevos proyectos con capital propio, más no hay un soporte para realizar proyectos de inversión apoyados por entidades financieras o terceros, a su vez se observó que tiene un rendimiento sobre la inversión (ROA) de 10% para el año 2018, esto ha generado pérdidas, perjudicando así la inversión de los accionistas.

5.4. Se realizó la propuesta de mejora la cual facilitara a la empresa el control financiero a través de una planificación financiera progresiva y óptima para la correcta distribución de recursos financieros, de esta forma se sabrá para que serán usados y que beneficios generara para la empresa, así mismo desarrollara el proceso administrativo y la programación eficaz de las actividades, por medio de un cronograma y una lista de metas

el cual permitirá por la gestión y toma de decisiones, que apoyen integralmente al área financiera de la empresa.

5.5. Finalmente, el estudio analizo la planificación financiera de Post Venta como herramienta para mejorar la gestión administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C en los periodos 2015-2018 lo que lleva a determinar que no tuvo una planificación financiera de Post Venta positiva ya que no cuenta con un plan financiero que le apoye a mejorar la rentabilidad de la empresa, en la que es muy necesario utilizar las herramientas que tiene la gestión financiera para poder alcanzar sus objetivos y metas propuestas que le sea beneficiosa para organización en un determinado tiempo.

VI. Recomendaciones

6.1 Usar razones financieras, evaluaciones financieras, presupuestos y la proyección de los estados financieros mes a mes el cual se establezca como una opción continua para el control financiero, permitiendo así a la organización cumplir con las metas trazadas y permita elegir las mejores decisiones para la productividad y eficiencia de la empresa.

6.2 Se recomienda que Bmotors establezca metas, objetivos firmes y reales a su situación económica para que así puedan realizar un mejor control de las actividades, la planificación de la misión y visión, metas y actividades organizados correctamente, y dirección a través de un cronograma de actividades semanales para cada colaborador, jefe y gerente dentro de la Empresa.

6.3 Existe un exceso de liquidez, por lo tanto, la empresa puede invertir en valores negociables de corto plazo, como también negociar sus deudas con sus proveedores, pagando sus créditos antes de la fecha y así obtener descuentos por pronto pago.

6.4 La empresa por medio del modelo de planificación financiera puede lograr la obtención de resultados a través de la priorización y cumplimiento de los objetivos y de las metas financieras, apoyándose completamente en las actividades administrativas y definir cuáles son las actividades que permitirán ahorrar y minimizar costos, determinar exactamente los recursos a disposición de nuevas inversiones o cambios en las áreas físicas de la empresa, identificar cuáles son los proyectos más viables que generaran nuevos recursos a largo plazo y cuáles son las estrategias a implementar en el corto plazo.

6.5 Se recomienda a futuros investigadores realizar una investigación explicativa con diseño pre experimental donde se aplique un análisis de la variabilidad del costo la planificación financiera, sobre todo en tiempos de volatilidad de los mercados financieros y de estrategias de gestión de riesgos para mejorar la toma de decisiones con la finalidad de obtener una mejor rentabilidad en empresas que cuenten con el mismo giro de negocio.

VII. Propuesta

7.1. Título

Diseño de Planificación Financiera de Post Venta en la mejora de las actividades financieras y administrativas de la Empresa Bmotors S.A.C de Trujillo en el periodo 2015-2018.

7.2. Datos Generales

Autora: Marrufo Abanto Nicole Steffi

Dirigido a la Empresa Bmotors S.A.C

7.3. Contenido de un Plan Financiero

- Objetivos Financieros.
- Política Financiera
- Estrategia Financiera
- Plan de inversiones.
- Estructura de Financiamiento.
- Ingresos y gastos
- Pronósticos de los Estados Financieros
- Análisis de Riesgos de las Estimaciones.

7.4. Objetivos Financieros

Objetivo General

Analizar el desempeño financiero de la Empresa Bmotors S.A.C

Objetivos Específico

Analizar detalladamente las cuentas del estado de situación financiera.

Evaluar las cuentas del estado de resultados

Análisis los flujos de efectivos y la distribución de recursos para proyectos de inversión

7.5. Política Financiera de la Propuesta

Ventas

- Incremento de las ventas en 17% para el año 2020 de acuerdo a la estimación realizada con el jefe de servicios y jefe financiero.
- Las ventas al contado se incrementarán en el 33.45% con relación al año pasado.
- Las ventas disminuirán de 70,50% en relación con las ventas totales del año anterior en un 4,10% es decir disminuirán en un 66.40%
- Los gastos de administración y de ventas se mantienen.
- Reducir los costos de comercialización en 2.15% con relación a la tasa de crecimiento del año anterior es decir en 68.54% debido a que se optimizaran estos costos.

7.6. Supuestos Adoptados

Los supuestos adoptados usados para realizar las siguientes proyecciones son las siguientes, los cuales están en congruencia con las metas y objetivos especificados en el plan financiero estratégico:

Ventas Proyectadas

En aplicación con el objetivo estratégico de aumentar la participación en el sector automotriz, se ha considerado como meta alcanzar los siguientes indicadores tomando como referencia las ventas para los próximos 2 años, proponiendo los siguientes porcentajes de crecimiento.

Indicadores de Logro	Año 2018	Año 2019	Año 2020
Ingresos Mensuales	30%	50%	100%

Costo de Ventas Proyectado

Con respecto al costo de ventas anual se consideró la inflación del país siendo de 2% para el 2019, manteniendo el costo brindar el servicio con un 45% con respecto a las ventas para de esta forma no afectar la calidad del servicio.

Gastos Operacionales

Continuando con los Gastos operaciones se determinó por medio de duplicar el valor obtenidos en el año 2018 hacia el 2019 lo que influyo en los resultados operacionales negativos registrados por Bmotors, ya que no optimizaron los recursos, se prevé que el gasto administrativo se muestre en un 30% de las ventas y que aumente en un 5% anual a partir del 2019, para los gastos de venta se pronostica que un 2% de las ventas a partir de 2018.

Para el estado de situación financiera proyectado se consideró los siguientes supuestos:

Activos Corrientes

- Las cuentas por pagar no pueden exceder del 5% de las ventas netas anuales.
- La cuenta inventarios se proyectó a un 7% con respecto a los costos de ventas.

Activos Fijos

La compañía no ha adquirido nueva maquinaria para lo cual es necesario realizar una inversión de S/20000.00 al finalizar el año 2018.

Pasivos

Las cuentas que están dentro del pasivo corriente se han pronosticado de acuerdo al comportamiento de las operaciones de la empresa, por tal motivo la variación obtenida no es significativa con respecto a otros años.

En lo que respecta al patrimonio, el capital se ha aumentado y las utilidades se han distribuido equitativamente a sus socios.

7.7. Estrategias

- Analizar la situación económica de la Empresa
- Establecer Objetivos a corto y largo plazo
- Proyectar los valores actuales
- Elaboración de la nueva información Financiera
- Decisiones Financieras
- Seguimiento, Control y Manejo de riesgos

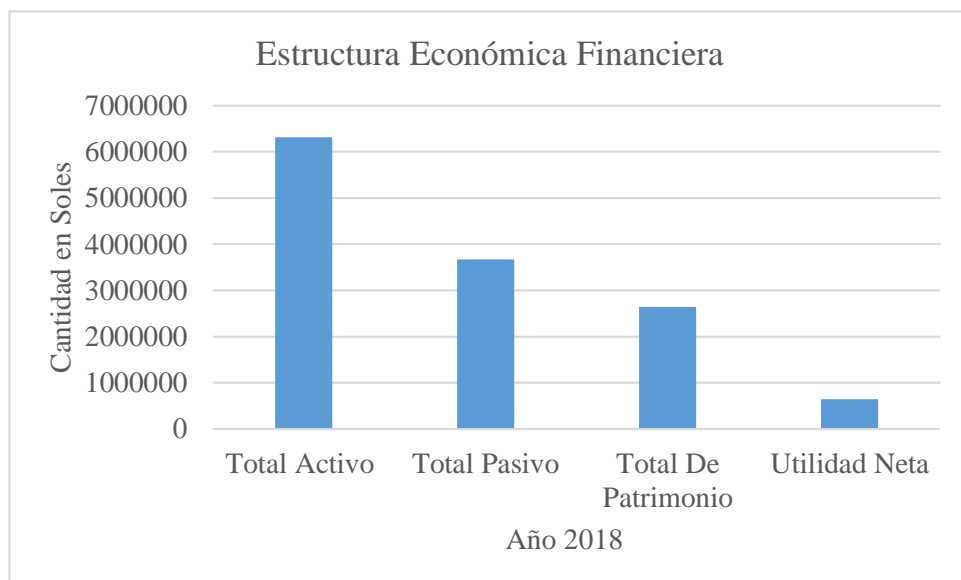
7.8. Plan de Inversiones

Proyectos de Inversión

- Ampliación de las nuevas sedes de la empresa S/. 20000.00
- Capacitación a los colaboradores S/. 1000.00
- Plan de marketing S/. 1500.00
- Selección y Evaluación de Recursos Humanos S/800.00

7.9. Estructura de Financiamiento

Para el presente plan financiero, muestro el siguiente gráfico con la estructura basada en el estado de situación financiera y el estado de resultados del año 2018:



No obstante, que Bmotors no presente problemas en su liquidez, el capital de trabajo no ha sido cuidado eficientemente por la falta de controles financieros, esto quiere decir que los activos circulantes abastecen a los pasivos circulantes y de esta forma asegurar un margen de seguridad coherente.

7.10. Ingresos y Gastos

En la siguiente tabla mostramos los ingresos y gastos realizados por la empresa durante el periodo 2015-2018:

Años	2015	2016	2017	2018
Ingresos	5362000,00	5962000,00	6062000,00	6864000,00
Gastos de Ventas	-410346,87	-410346,87	-510346,87	-514846,87
Gastos de Post Venta	-302153,30	-302153,30	-102153,30	-411153,30
Gastos de Administración	-223288,81	-223288,81	-223288,81	-243288,81
Gastos Generales No Asignables	-136102,18	-136102,18	-136102,18	-136102,02

7.11. Pronósticos de los Estados Financieros

a. Estado de Situación Financiera Proyectado 2020

Tomando como base los supuestos mencionados anteriormente el estado de situación financiera se puede mostrar de la siguiente manera:

Los activos proyectados presentan un crecimiento del 71% para el año 2019, teniendo participación juntamente con el activo fijo y el activo corriente con un 45% y

Con respecto a los pasivos corrientes estos fueron proyectados en base a las operaciones de la empresa, incrementando en un 62% para el año 2019 y 63% para el 2020, por motivo del aumento de las ventas en un 30%.

Con respecto al patrimonio obtiene un crecimiento del 26% al 2019 y del 29% para el 2020 a causa de los niveles de rentabilidad

Cuenta	2018	Proyectado		Variación 2018-2019		Variación 2019-2020	
		2019	2020	Valor	%	Valor	%
Activos							
Total Activo Corriente	4662461.00	6760568.5	9938035.6	2098107.5	45	3177467.2	47
Total Propiedad	1562154.00	1730866.6	192126196	168712.63	108	190395330	110
Total Activo Diferido	101614.00	128033.64	163883.06	26419.64	26	35849.419	28
Total Activo	6326229.00	10817852	18714883	4491622.6	71.47	7897031.7	73
Pasivo							
Pasivo Corriente	2519774.00	4132429.4	6859832.7	1612655.4	64	2727403.4	66
Total Pasivo	2519774.00	4082033.9	6653715.2	1562259.9	61.77	2571681.3	63
Patrimonio							
Capital	1699017.00	3398034	6796068	1699017	0	3398034	0
Resultado	351839.00	391948.65	437414.69	40109.646	114	45466.043	116
Total Patrimonio	2050856.00	2563570	3307005.3	512714	25.7	743435.3	29
Total Pasivo + Patrimonio	4570630.00	6490294.6	9281121.3	1919664.6	41.68	2790826.7	43

Nota: Elaboración propia de la Autora.

b. Estado de Resultados Proyectado 2020

Para identificar los aumentos se tomó como año base el 2018 usando un estado de resultados determinado en el costo del servicio. Obteniendo como resultado las ventas a un crecimiento del 30%, 50% y 100% para los años 2018, 2019, 2020 respectivamente. El costo de ventas está determinado en base a la operatividad de la empresa, es por ello que se proyectó a un 45% con respecto a los ingresos del 2019 y un 49% para los siguientes años, de esta forma se mantiene el costo sin afectar directamente la calidad del servicio, siendo congruente con los objetivos del plan financieros. Por lo tanto, los resultados proyectados son altos márgenes de ventas lo que permitirá a la empresa tener recursos necesarios para los gastos operativos que requiera la empresa.

Detalle	2018	0.3	2019	0.5	2020
Ventas Netas (ingresos operacionales)	6864000.00	2059200.00	8923200.00	4461600.00	13384800.00
Costo de Ventas (Operacionales)	-4119189.41	-1235756.82	-5354946.23	-2677473.12	-8032419.35
Utilidad Bruta	2744810.59	823443.18	3568253.77	1784126.88	5352380.65
Gastos de Ventas	-514846.87	-154454.06	-669300.93	-334650.47	-1003951.40
Gastos de Post Venta	-411153.30	-123345.99	-534499.29	-267249.65	-801748.94
Gastos de Administración	-243288.81	-72986.64	-316275.45	-158137.73	-474413.18
Gastos Generales No Asignables	-136102.02	-40830.61	-176932.63	-88466.31	-265398.94
Utilidad Operativa	1439419.58	431825.87	1871245.45	935622.73	2806868.18
Otros Ingresos	114617.53	34385.26	149002.79	74501.39	223504.18
Costo de Activos	-716011.14	-214803.34	-930814.48	-465407.24	-1396221.72
Ingresos Financieros	794273.37	238282.01	1032555.38	516277.69	1548833.07
Gastos Financieros	-897501.59	-269250.48	1166752.07	-583376.03	-1750128.10
Utilidad sin Efecto Diferencia de Cambio	734797.76	220439.33	955237.09	477618.54	1432855.63
Ganancia por Diferencia de Cambio	1304375.14	391312.54	1695687.68	847843.84	2543531.52
Pérdida por Diferencia de Cambio	1400451.66	-420135.50	1820587.16	-910293.58	-2730880.74
Utilidad (Pérdida) Neta	638721.25	191616.38	830337.63	415168.81	1245506.44

Nota: Elaboración propia de la Autora.

Referencias

- Aguilar, J. P. (2017). *Planeación Financiera y Presupuestaria*. Ecuador: Politécnica Espoch.
- Amaya, J. A. (2010). *Toma de Decisiones Gerenciales*. Bogotá: EcoEdiciones.
- Bautista, B. (2016). *Planeación Financiera y su repercusión en la Rentabilidad de Tiendas Oeschle*. Huancayo: Universidad del Centro del Perú.
- Bravo, C. B. (2014). *Metodología para la Investigación*. Barcelona, España: MyM.
- Brown, S. A. (2011). *Administración de las Relaciones con los clientes*. México: Universidad Iberoamericana.
- Burbano, J. (2011). *Presupuestos. Un enfoque de direccionamiento estratégico, gestión y control de recursos*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- Cesár, G. A. (2015). *Análisis e interpretación de los Estados Financieros*. Lima : IST.
- Chacón, F. C. (4 de Marzo de 2009). *Blog de Addam*. Obtenido de El Macroambiente y el Microambiente de las Empresas: <https://addam.wordpress.com/2009/03/04/el-macroambiente-y-el-microambiente-de-las-empresas/>
- Comex. (12 de Junio de (2017)). *Cadenas de Valor:Lla llave del Sector Automotriz Peruano*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/cadenas-de-valor-la-llave-del-sector-automotriz-peruano>
- Court, E. H. (2012). *Finanzas Corporativas*. Buenos Aires: CENGAGE.
- EFPA. (2015). *Planificación Financiera: Un Modelo Decisivo*. España: Universal.
- Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Argentina: Unai.
- Gamboa, R. G (2013). *La planeación Financiera en la mejora de la Gestión Administrativa en las universidades Públicas del Ecuador*. Quito.
- Gitman, L. A. (2012). *Principios de la Administración Financiera*. México: Pearson.
- Haro, A. T. (2017). *Gestión Financiera: Decisiones financieras a corto plazo*. España: Universidad de Almería.
- Hernández, Fernández, & Lucio, B. (2014). *Metodología de la investigación*. CDMX: McGraw Hill.

- Herrera, B. S. (2019). *5 acciones para mitigar los riesgos en los negocios*. Columbia: Columbia Business School.
- Hurtado, J. (2017). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Sygal.
- Idalberto, C. (2012). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Sao Paulo : McGraw Hill.
- Jadde, J. (2012). *Finanzas Corporativas*. México: McGraw Hill.
- Lawrence, G. y. (2012). *Principios de Administración Financiera* . México: Pearson.
- Marco, F. (2016). *Gestión y Administración en las Organizaciones* . Florencia: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Mintzberg, H. (2003). *Diseño de Organizaciones Eficientes*. Montreal: McGill.
- Molina, A. S. (10 de Junio de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/estructuras-organizacionales-y-tipos-de-organigramas/>
- Montaña, V. (2015). *Análisis y Planificación Financiera*. Santiago: Universidad de los Lagos .
- Moya, C. (2015). *Administración Financiera y su contribución en la situación económico financiera de servicios GBH S.A.* Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Navajo, L. (2015). *Planificación Financiera*. Barcelona: Business .
- Padilla, M. C. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá : Ecoe Ediciones.
- Parodi, C. R. (24 de Agosto de 2012). Perú: Crecimiento y Desarrollo. *Gestión* , pág. 10.
- Pietro, C. A. (2010). *Análisis Financiero*. Bogotá: Fundación para la Educación Superior San Mateo .
- Jimenez, P. B. (2017). *La Gestión Administrativa en el Desarrollo Empresarial* . Colombia: Quebecor World.
- Pilar, J. E. (2012). *Herramientas para la Gestión y Toma de Decisiones*. Buenos Aires: Universidad Nacional de Moreno.
- Plasencia, L. R. (2014). *Colocación de la Planificación Financiera y su influencia en la Rentabilidad de Transportes Codigen S.A.C.* Trujillo: Universidad Privada del Norte.

- Puente, V. S. (2017). *Planificación Financiera y Presupuestaria*. Ecuador: Politécnica ESPOCH .
- Ramirez, J. R.(2017). *Introducción a las Finanzas Corporativas*. México: McGrand Will.
- Rizo, M. A. (2012). *La planeación Financiera Instrumento de incorporación para aumentar la Rentabilidad de la Empresa Havana*. Colombia: Universidad de Antioquia.
- Ross, S. T. (2012). *Finanzas Corporativas*. México: McGraw Hill.
- Sullivan, L. R. (2009). *The SAGE Glossary of the Social and Behavioral Sciences*,. Chicago: Sage.
- Tapia, C. R. (2016). *Estudio de la Planeación Financiera y su repercusión en la Situación Económico Financiera de la Empresa Unitel S.A*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Tolamatl, J. S. (2016). *Análisis de la innovación, tecnología, los recursos financieros y humanos, como impulsores de competitividad manufacturera del sector autopartes*. Washington: Global.
- Universidad Interamericana del Desarrollo. (2014). *Desarrollo y Análisis Financiero*. México: UIDL.
- Valentin, R. (2012). *Manual de Organización y Funciones*. Santiago : Cristal.

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia Lógica

Título	Problema	Objetivos	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
"Planificación Financiera de Post Venta como herramienta para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de la ciudad de Trujillo año 2019"	¿La Planificación Financiera de Post Venta contribuirá a mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C	<p>Objetivo General</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar la planificación financiera de Post Venta como herramienta para mejorar la gestión administrativa de Bmotors S.A.C de la ciudad de Trujillo <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Describir la importancia de la planificación financiera de Post Venta en la mejora de la gestión administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C. Analizar la programación financiera de Post Venta en la mejora de la gestión administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C. 	Planificación Financiera	Montaña (2015) La planificación Financiera tiene como concepto el sistema de la toma de decisiones de inversión y financiación de manera anticipada, contiene el uso de proyecciones, y la capacidad de un proceso de retroalimentación.	La presente variable se medirá mediante una entrevista y análisis documental	Herramientas del Proceso de Planeación Financiera	Presupuesto Efectivo Presupuesto de Capital Razón Corriente Capital Neto Prueba Ácida Margen de Utilidad ROA ROE ROI	Razón
		<ul style="list-style-type: none"> Identificar los tipos de procesos de la gestión administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C. Identificar un diseño de Planificación financiera que optimice el proceso de administración de los recursos financieros y administrativos de la Empresa Bmotors S.A.C. 		Gestión Administrativa		Ramírez y Calderón (2017) es la postura de cada uno de los procesos de la administración: planificar, organizar, dirigir y controlar; es la toma de acciones óptimas para la realización de los objetivos basandose en la planificación de actividades	La presente variable se medirá mediante una entrevista y evaluaciones administrativas	

Nota: Elaboración propia de la Autora.

Anexo N° 02: Validaciones

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

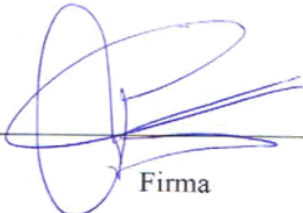
Yo, ALEJANDRO INGA DURANGO, titular del DNI.
N° 17922492, de profesión
ECONOMISTA, ejerciendo actualmente
como DOCENTE, en la Institución
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 7 días del mes de JUNIO del 2019


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

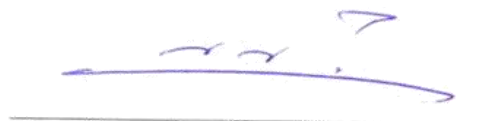
Yo, Gerardo Talladares Tando, titular del DNI.
N° 18137683, de profesión Economista,
ejerciendo actualmente como Docente a Tiempo Completo, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 10 días del mes de Junio del 2019



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

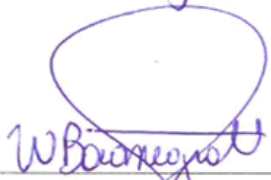
Yo, Wilfredo Santiago Bocanegra Merino, titular del DNI.
Nº 40628476, de _____ profesión
Ing. Industrial, ejerciendo actualmente
como DTC, en la Institución
UCV

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 12 días del mes de junio del 2019



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, ALFREDO OMAR AIVA RODRIGUEZ, titular del DNI.
Nº 78226151, de _____ profesión
ADMINISTRADOR, ejerciendo actualmente
como DOCENTE TC, en la Institución
UCU - TRUJILLO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 24 días del mes de JUNIO del 2019



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis E. Quispe Veliz, titular del DNI
N° 17806730, de profesión
ingeniero industrial, ejerciendo actualmente
como docente, en la Institución
Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los Ítems			x	
Claridad y precisión			x	
Pertinencia			x	

En Trujillo, a los 17 días del mes de junio del 2019



Firma

Anexo N° 03: Ficha Técnica del Instrumento

Título del Proyecto de Investigación

Planificación Financiera de Post Venta como herramienta para mejorar la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de la Ciudad de Trujillo año 2019

1. Nombre del Instrumento: Guía de Análisis Documental

Propósito: Recoger Información sobre los procesos de la Gestión Administrativa de la Empresa Bmotors S.A.C de la Ciudad de Trujillo año 2019.

Unidad de Análisis: Documentos y procesos de Gestión Administrativa

Muestra: Documentos y procesos de Gestión Administrativa

Descripción del Instrumento: Consiste en 4 tablas que tiene como finalidad identificar la gestión administrativa en la Empresa Bmotors considerando los indicadores de la presente variable y a su vez los tipos de procesos administrativos que realiza la empresa

2. Nombre del Instrumento: Guía de Análisis Documental

Propósito: Recoger Información sobre la Planificación Financiera a través de los estados financieros y contables de la Empresa Bmotors S.A.C de la Ciudad de Trujillo Año 2019.

Unidad de Análisis: Estados Financieros y Contables de la Empresa Bmotors S.A.C

Muestra: Estados Financieros y Contables de la Empresa Bmotors

Descripción del Instrumento: Consiste en 4 tablas que tiene como finalidad identificar la planificación financiera de Post Venta en la Empresa Bmotors, considerando los indicadores de la presente variable y a su vez los tipos de servicios que brinda la empresa y otros factores a considerar

Anexo N° 04: Guía de Análisis Documental para la Planificación Financiera

Ficha de Análisis de Planificación Operativa Financiera - Empresa Bmotors S.A.C. de la Ciudad de Trujillo	Periodos			
	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
Área	Metas Anuales	Metas Anuales	Metas Anuales	Metas Anuales
1. Taller Principal	3121301,37	3472329,25	3295844,3	3273369,43
2. Taller de P y P	2016890,37	2067543,25	2315384,4	2133218,64
Total	5138191,74	5539872,5	5611228,7	5406588,07
Promedio	2569095,87	2769936,25	2805614,3	2703294,04

Ficha de Análisis de Planificación Estratégica Financiera - Empresa Bmotors S.A.C. de la Ciudad de Trujillo	Año 2018											
	Meses											
Área	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1. Taller Principal	237691	69705	75558	153128	233764	114554	145554	215491	134562	247181	124789	87631
2. Taller de P y P	203958	188911	152258	152258	193335	123017	207235	137645	218138	210988	304108	41368
Total	441649	258616	227816	305386	427098	237571	352788	353136	352700	458170	428897	128999
Promedio	220825	129308	113908	152693	213549	118785	176394	176568	176350	229085	214449	64500

Nota: Elaboración propia de la Autora

	2015	2016	2017	2018
Activo Corriente				
Caja Bancos	1201436	1301436	1501436	1591436
Cuentas por cobrar comerciales – terceros	805183	815133	895133	901133
Cuentas por cobrar comerciales – relacionados	518174	518174	618174	618174
Cuentas por cobrar a socios y personal	352316	382716	482115	489115
Cuentas por cobrar diversas – terceros	231515	331515	331525	371525
Cuentas por cobrar relacionados	212113	293113	299973	259973
Estimación de cuentas de cobranza dudosa	-31015	-31015	-29115	-29115
Mercaderías	15387	17387	17387	19127
Materiales auxiliar, suministros, repuestos	121507	121507	131507	131507
Desvalorización de existencias	-168344	-168344	-128344	-128344
Existencias por Recibir	298807	278807	278807	318807
Otros activos corrientes	113124	113124	111124	119124
Total Activo Corriente	3670202	3973552	4509722	4662461
Activo No Corriente				
Inmuebles, maquinaria y equipos	1221354	1391354	1392154	1562154
Activos intangibles	118514	108514	108614	101614
Depreciación acumulada activos fijos	-13549	-13549	-17549	-15549
Total Activo No Corriente	1326319	1486319	1483219	1648219
Total Activo	4996521	5459871	5992940	6310680
Pasivo Y Patrimonio				
Pasivo Corriente				
Sobregiros Bancarios	701436	702757	792757	812757
Tributos y Aportes al Sist. de Pensiones y de Salud por Pagar	505183	511192	511992	511992
Remuneraciones y Participaciones por Pagar	318174	319174	317174	317174
Cuentas por Pagar Comercial- Terceros C. Plazo	292316	262312	262312	292313
Cuentas por Pagar Comercial- Relacionados C. Plazo	231515	239515	236515	236515
Obligaciones Financieras C. Plazo	112113	112113	112133	112133
Cuentas por pagar diversas C. Plazo	159387	169345	172345	172345
Cuentas por Pagar Diversas Relacionados C. Plazo	12739	12739	12752	12752
Pasivo Diferido	45194	45194	51194	51794
Total Pasivo Corriente	2378056	2374341	2469174	2519774
Pasivo No Corriente				
Obligaciones Financieras L. Plazo	721354	791354	841354	901354
Cuentas por Pagar Diversas L. Plazo	218514	258592	258592	248592
Total Pasivo No Corriente	939868	1049946	1099946	1149946
Total Pasivo	3317924	3424287	3569120	3669720
Patrimonio				
Capital Social	1002312	1265899	1598017	1699017
Capital Adicional	171851	198897	225015	295015
Excedente de Revaluación	252663	297663	317663	321802
Resultados Acumulados	-26714	-26714	-26714	-26714
Resultado del Ejercicio	278483	299839	309839	351839
Total De Patrimonio	1678596	2035584	2423820	2640960
Total Pasivo Y Patrimonio	4996521	5459871	5992940	6310680

Detalle	2015	2016	2017	2018
Ventas Netas (ingresos operacionales)	5362000,00	5962000,00	6062000,00	6864000,00
Costo de Ventas (Operacionales)	-3025189,41	3629189,41	-4029189,41	-4119189,41
Utilidad Bruta	2336810,59	2332810,59	2032810,59	2744810,59
Gastos de Ventas	-410346,87	-410346,87	-510346,87	-514846,87
Gastos de Post Venta	-302153,30	-302153,30	-102153,30	-411153,30
Gastos de Administración	-223288,81	-223288,81	-223288,81	-243288,81
Gastos Generales No Asignables	-136102,18	-136102,18	-136102,18	-136102,02
Utilidad Operativa	1264919,42	1260919,42	1060919,42	1439419,58
Otros Ingresos	94617,53	94617,53	104617,53	114617,53
Costo de Activos	-615011,14	-616011,14	-517011,14	-716011,14
Ingresos Financieros	674273,37	694273,37	494273,37	794273,37
Gastos Financieros	-797501,59	-797601,59	-797901,59	-897501,59
Utilidad sin Efecto Diferencia de Cambio	621297,60	636197,60	344897,60	734797,76
Ganancia por Diferencia de Cambio	1204375,14	1204375,14	1304375,14	1304375,14
Pérdida por Diferencia de Cambio	-1089451,66	1100451,66	-1600451,66	-1400451,66
Utilidad (Pérdida) Neta	736221,09	740121,09	48821,08	638721,25

Nota: Elaboración propia de la Autora.

	2015	2016	2017	2018
Razón Corriente	1,54	1,67	1,83	1,85
Capital Neto	1292145,24	1599210,78	2040547,91	2142687,31
Prueba Ácida	1,54	1,67	1,82	1,84
Margen de Utilidad	0,24	0,20	0,01	0,16
Roa	0,15	0,14	0,01	0,10
Roe	0,44	0,36	0,02	0,24
Roi	4,35	3,71	2,79	3,04

Nota: Elaboración propia de la Autora.

Anexo N° 05: Guía De Análisis Documental de Gestión Administrativa

Instrucciones: Llene y/o marque cada información que se requiere, con el fin de contribuir a la investigación en el análisis de la gestión administrativa de la empresa en estudio.

I. Planificación:

Indicar los elementos con los que cuenta la misión actual de la empresa, estableciéndose así un puntaje de 0.71 por cada elemento encontrado, de manera que al finalizar la evaluación se obtendrá un puntaje máximo de 5, determinando que la misión formulada es buena.

Indicar los elementos con los que cuenta la Visión actual de la empresa, estableciéndose así un puntaje de 0.71 por cada elemento encontrado, de manera que al finalizar la evaluación se obtendrá un puntaje máximo de 5, determinando que la Visión formulada es buena

Misión	Si	No
Clientes	0.71	
Servicios	0.71	
Mercados	0.71	
Tecnología	0.71	
Interés Por La Supervivencia, El Crecimiento, Y La Rentabilidad.	0.71	
Filosofía		0.71
Concepto De Sí Misma		0.71
Interés Por La Imagen Publica		0.71
Interés Por Los Empleados		0.71
Puntaje Obtenido	3.55	2.84

Visión	Si	No
Clientes	0.71	
Servicios	0.71	
Mercados	0.71	
Tecnología	0.71	
Interés Por La Supervivencia, El Crecimiento, Y La Rentabilidad.	0.71	
Filosofía		0.71
Concepto De Sí Misma		0.71
Interés Por La Imagen Publica		0.71
Interés Por Los Empleados	0.71	
Puntaje Obtenido	4.26	2.13

Principios De La Planificación	Propósitos o Misiones	Objetivos	Estrategias	Políticas	Reglas	Programas	Presupuestos
Contribución A Los Objetivos	3	3	3	3	3	3	3
Principio De Los Objetivos	3	3	3	2	3	3	3
Principio De Supremacía Planeación	3	3	3	3	3	3	3
Principio De Eficiencia De Los Planes	4	4	4	4	4	1	4
Principio De Premisas De Planeación	2	2	2	2	2	2	2
Principio De La Estructura	1	3	3	3	3	3	3
Estrategia Y Políticas	3	3	1	3	3	3	2
Principio De Factor Limitante	3	3	3	3	3	3	2
Principio Del Compromiso	2	2	2	2	1	2	2
Principio De Flexibilidad	2	2	2	2	2	2	2
Principio De Cambio Al Rumbo	1	1	1	1	1	1	1
Sumatoria	27	29	27	28	28	26	27
Promedio Final	2,45	2,64	2,45	2,55	2,55	2,36	2,45

Máximo =50 Puntos Mínimo= 0 Puntos

II. Organización

La Evaluación Consiste En Calificar De 1 A 5 Según La Situación Actual De Los Instrumentos De Organización, Ya Sea Que Se Encuentra Implícitos O Explícitos, De Manera Que Al Finalizar Se Obtenga Un Promedio Indicando El Estado General De Cada Tipo Instrumento.

Excelente=5 Bueno=4 Malo=2 Regular=3 Pésimo=1

Principios De La Organización	Manual De Organización Y Funciones	Manual De Procedimientos	Manual De Procesos	Manual De Políticas	Reglamento Interno De Trabajo
Unidad De Objetivos	3	2	3	4	5
Eficiencia Organizacional	2	3	2	4	4
Tramo De Administración	2	1	2	3	4
De La Autoridad Y Responsabilidad	3	2	3	4	5
Unidad De Mando	3	3	3	3	4
Nivel De Autoridad	4	3	2	4	5
Definición Funcional	3	2	4	4	4
Equilibrio	2	3	1	2	3
Flexibilidad	3	2	2	3	2
Facilitación De Liderazgo	4	3	2	3	3
Sumatoria	29	24	24	34	39
Promedio Final	2,90	2,40	2,40	3,40	3,90

Estructura Organizacional

Indicar Con Una (X) O Un (+) Los Elementos Existentes En La Definición De La Estructura Orgánica De La Empresa En Análisis

Órganos De Dirección

Cuáles Son Los	Asamblea General De Socios (1.67)	1.67
Órganos De Dirección		
Existentes En La	Directorio(1.66)	1.66
Organización	Gerencia General(1.66)	1.66
	Puntaje Máximo =5	5

Órganos De Control

Indique Cuáles Son Los Órganos De Control Y Consultivo Existentes	Auditoría Interna O Control (2.5)	2.5
	Comités Consultivos(2.5)	
	Puntaje Máximo =5	2.5

Órganos De Asesoría

Qué Órganos De Asesoría Tiene Actualmente La Empresa	Asesoría	Externa	(1)	
	Jurídica	Interna	(2)	2
	Asesoría	Administrativa	(1)	
	Técnica	Transporte	(1)	1
		Finanzas	(1)	1
		No Cuenta Con Asesoría	(0)	
	Puntaje Máximo =5			4

Órganos De Apoyo

Cuáles Son Los Órganos De Apoyo Con Los Que Cuenta La Empresa	Secretaria General (1)	
	Administración(1)	1
	Logística(1)	1
	Servicios Auxiliares(1)	1
	Centro De Computo(1)	
PUNTAJE MAXIMO=5		3

Órganos De Línea

Cuáles Son Los Órganos De Línea Que Están Formalmente Organizados	Recursos Humanos (1)		1
	Marketing(1)		
	Logística Y Control Stock (1)		1
	Contabilidad (1)		1
	Producción/Operación(1)		1
	Ninguno (0)		
Puntaje Máximo=5			4

Puntaje Máximo de Organización: 50

III. Dirección

La Evaluación Consiste En Calificar De 1 A 5 Según La Situación Actual De Direccionamiento De La Empresa, Ya Sea Que Se Encuentra Implícitos O Explícitos, De Manera Que Al Finalizar Se Obtenga Un Promedio Indicando El Estado General De Cada Tipo Instrumento.

Excelente=5 Bueno=4Malo=3 Regular=2 Pésimo=1

Principios De La Dirección	Programación De Reuniones	Comunicación Oral Y Escrita	Métodos Y Procedimientos De Motivación	Ascenso Y Desarrollo Personal	Sistema De Capacitación	Sistema De Bienestar De Personal
Armonía De Objetivos	5	3	2	2	4	3
Motivación	2	3	2	1	2	2
Liderazgo	5	4	3	3	3	4
Claridad De La Comunicación	4	5	3	3	2	3
Integridad De La Comunicación	3	4	4	3	3	4
Uso Complementario De La Organización Informal	2	3	4	3	2	4
Sumatoria	21	22	18	15	16	20
Promedio Final	3,5	3,7	3,0	2,5	2,7	3,3

A Continuación Se Detallan Unos Cuadros Indicando Algunas De Las Características De La Dirección, De Las Cuales Se Pide IndicarCuál Es La Característica Actual Que Posee La Empresa En Análisis.

Estilos De Liderazgo

Marca La Opción Que	Paternalista (2)	
Corresponde A La Labor Del	Autocrático (2)	2
Gerente General Y Adjuntar	Democrático (5)	
Las Características De	Liberal (2)	
Manejo Observado	Dictador (2)	
	Puntaje Obtenido	2

Comunicación

Marca Las Opciones Que	Vertical (1)	1
Corresponde A La Labor	Horizontal (2)	
Del Gerente General Y	Oblicua (1)	
Adjuntar Las	Formal (2)	
Características Del Tipo De	Informal (0)	
Comunicación Existente	Puntaje Obtenido	1

Motivación.- Cada Ítem Tiene Un Valor De 0.71

Indicar El Tipo De Motivación Que Existe Dentro Dela Empresa En Análisis	Motivación Extrínseca	Por Las Políticas De La Organización (0.71)	
		Por El Establecimiento De Relaciones Humanas Efectivas (0.71)	
		Económicas(0.71)	
		Por Las Condiciones Del Trabajo (0.71)	0.71
		Por El Prestigio De La Empresa (0.71)	
		Por La Cercanía Al Lugar De Residencia (0.71)	
	Motivación Intrínseca	Por El Estilo De Dirección (0.71)	
		Por La Realización Y El Logro (0.71)	
		Por El Contenido De La Actividad Que Se Realiza(0.71)	0.71
		Por Mantener La Estabilidad (0.71)	
		Por El Grado De Autonomía Concedido(0.71)	
		Por El Compromiso De Personal(0.71)	
		Por El Crecimiento Personal(0.71)	
		Puntaje Obtenido	1.42

Trabajo En Equipo

EN LA

OBSERVACIÓN

DIARIA ¿EXISTE

TRABAJO EN

EQUIPO EN EL

DESARROLLO DE

ACTIVIDADES?

ÁREA DE VENTAS (2.5)

2.5

Área De Abordaje(2.5)

Área De Llamado A Clientes(2.5)

2.5

Otras Áreas(2.5)

Puntaje

5

Puntaje Máximo de Dirección =50

IV. Control

La evaluación consiste en calificar de 1 a 5 según la situación actual del control de la empresa, ya sea que se encuentra implícitos o explícitos, de manera que al finalizar se obtenga un promedio de cada control de la empresa en análisis.

Excelente=5 Bueno=4 Regular=3 Malo=2 Pésimo=1

Principios De Control	Control Previo		Control Concurrente		Control Posterior	
	Mecanismos De Asistencia De Personal	Estándares De Procesos	Mecanismos De Control Operativo	Control Financiero Diario	Modelo Matemático	Evaluaciones Por Áreas
Propósito Del Control	3	3	3	3	3	5
Controles Dirigidos Hacia El Futuro	2	4	3	4	2	4
Responsabilidad Del Control	4	3	4	3	2	3
Eficiencia De Los Controles	2	3	2	3	3	2
Reflexión De Los Planes	2	2	2	2	2	2
Adecuación Organizacional	3	3	3	4	2	2
Especialización De Los Controles	2	3	2	2	3	3
Estándares	4	3	2	3	2	2
Control En El Punto Crítico	4	3	3	3	3	2
Excepción	2	3	4	2	2	1
Acción	1	2	3	2	2	3
Sumatoria	29	32	31	31	26	29
Promedio Final	2,64	2,91	2,82	2,82	2,36	2,64

Indique que criterios de control se desarrollan en la empresa en el análisis

	Si (2)	A Veces (1)	No (0)
Evaluaciones Programadas		1	
Evaluaciones Inopinadas			0
Mecanismo Evaluación De Personal	2		
Exámenes Especiales Por Área		1	
Puntaje		4	

Puntaje Máximo De Control=50

Guía Resumen: Gestión Administrativa

Misión	3.55
Visión	4.26
Propósitos	2,45
Objetivos	2,64
Estrategias	2,45
Políticas	2,55
Reglas	2,55
Programas	2,36
Presupuestos	2,45
Puntaje Obtenido	17,45

MOF	2,90
Manual De Procedimientos	2,40
Manual De Procesos	2,40
Manual De Políticas	3,40
Reglamento Interno De Trabajo	3,90
Órganos De Dirección	5
Órganos De Control Y Consultivo	2.5
Órganos De Asesoría	4
Órganos De Apoyo	3
Órganos De Línea	4
Puntaje Obtenido	31

Programación de Reuniones	3,5
Comunicación Oral y Escrita	3,7
Métodos y Procedimientos de Motivación	3,0
Ascenso y Desarrollo Personal	2,5
Sistema de Capacitación	2,7
Sistema de Bienestar Personal	3,3
Estilos de Liderazgo	2
Comunicación	1
Motivación	1.42
Trabajo en Equipo	5
Puntaje Obtenido	26,7

Mecanismos De Asistencia De Personal	2,64
Estándares De Procesos	2,91
Mecanismos De Control Operativo	2,82
Control Financiero Diario	2,82
Modelo Matemático	2,36
Evaluaciones Por Áreas	2,64
Evaluaciones Programadas	1
Evaluaciones Inopinadas	0
Mecanismo Evaluación De Personal	2
Exámenes Especiales Por Área	1
Puntaje Obtenido	20,19

Anexo N° 06: Tablas para Propuesta de Mejora

Variable 01: Planificación Financiera

Determinación Del Flujo De Efectivo O Flujo De Caja Proyectado														
Meses	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	Total
Ingresos (A)		18000	18000	18000	18000	18000	18000	19800	19800	19800	19800	19800	19800	226800
Ventas		18000	18000	18000	18000	18000	18000	19800	19800	19800	19800	19800	19800	226800
Egresos (B)	6921	12532	12532	12532	12532	12532	12532	13312	13312	13312	13312	13312	13312	161985
Activo Fijo	5615													5615
Terrenos E Infraestructura	1200													1200
Maquinaria Y Equipo	1300													1300
Herramientas	395													395
Muebles Y Enseres	2720													2720
Gastos Pre Operativos	1306													1306
Cambio En El Capital De Trabajo														0
Cambio En La Materia Prima - Insumos		7800	7800	7800	7800	7800	7800	8580	8580	8580	8580	8580	8580	98280
Cambio En La Mano De Obra														0
Costos Indirectos														0
Gastos Administrativos		4382	4382	4382	4382	4382	4382	4382	4382	4382	4382	4382	4382	52584
Gastos De Ventas		350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	350	4200
Saldo Antes De Impuestos (A-B)	-6921	5468	5468	5468	5468	5468	5468	6488	6488	6488	6488	6488	6488	64815
Impuestos														0
Saldo Económico D De Impuestos	-6921	5468	5468	5468	5468	5468	5468	6488	6488	6488	6488	6488	6488	64815
Saldo Acumulado		-1453	4015	9483	14951	20419	25887	11956	18444	24932	31420	37908	44396	242358

VAN	S/.37.257,74
TASA DE INTERÉS REF	8%
TIR	79%

Variable 02: Gestión Administrativa

			Puntuación	Puntuación Acumulada	% Del Total	% Acumulado Del Total
1	Se Realiza Mantenimiento	A	20241	20241	13,1%	13,1%
2	Se Hace Lavado De Vehículo	B	13248	33489	8,6%	21,7%
3	Se Hace Entrega De Vehículo	C	13248	46737	8,6%	30,3%
4	Se Hace Cobro Por Mantenimiento De Vehículo	D	13095	59832	8,5%	38,8%
5	Se Entrega Documento De Pago Al Cliente	E	9933	69765	6,4%	45,2%
6	Se Recepciona Al Cliente Y Solicita Tarjeta De Propiedad	F	8063	77828	5,2%	50,5%
7	Recepción De Vehículo	G	7944	85772	5,1%	55,6%
8	El Vehículo Pasa Control De Calidad	H	7121	92893	4,6%	60,2%
9	Se Hace Llamada Telefónica Al Cliente Y Se Acuerda Cita Para Mantenimiento	I	6541	99434	4,2%	64,5%
10	Él Lleva El Vehículo Al Área Estacionamiento	J	5874	105308	3,8%	68,3%
11	Se Explica El Mantenimiento Preventivo	K	5379	110687	3,5%	71,8%
12	Revisión Del Vehículo	L	4756	115443	3,1%	74,8%
13	Lleva La O/T	M	4753	120196	3,1%	77,9%
14	Solicita Repuestos	N	4737	124933	3,1%	81,0%
15	Entrega Muestra De Orden De Trabajo Al Cliente	O	4737	129670	3,1%	84,1%
16	Lleva El Vehículo Al Área De Lavado	P	4578	134248	3,0%	87,0%
17	Solicita Número De DNI Y Ruc	Q	4416	138664	2,9%	89,9%
18	El Lavador Prepara Los Útiles De Limpieza	R	4416	143080	2,9%	92,8%
19	Aprueba La O/T	S	2804	145884	1,8%	94,6%
20	Se Verifica Tablero De Planificación	T	1809	147693	1,2%	95,7%
21	Llenado De Datos	U	1809	149502	1,2%	96,9%
22	Llenado De Checklist	V	1809	151311	1,2%	98,1%
23	Ingresa La O/T	W	1472	152783	1,0%	99,0%
24	Mecánico Sale Del Área	X	1472	154255	1,0%	100,0%
	Total		154255		100,0%	

