

Gestión empresarial en una empresa de servicios contables y financieros de Cajamarca

Yonel Delgado Requejo

drequejoy@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-6829-8742>

Jhonny Biler Benavides Gálvez

jbbenavidesg@unach.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-8965-282X>

Milord Idrogo Gálvez

midrogo@unach.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-3081-258X>

Edi Rojas Campos

erojasc@unach.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-9992-7652>

Oscar Tarrillo Saldaña

otarrillo@unach.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-2097-4235>

Universidad César Vallejo
Cajamarca – Perú

RESUMEN

El propósito del presente artículo es describir la gestión empresarial en una empresa de servicios contables y financieros de Cajamarca. La metodología abordada fue desde el enfoque cuantitativo, mediante el diseño no experimental con alcance descriptivo, la técnica para la recolección de datos fue la encuesta, aplicada mediante el cuestionario a los trabajadores. Los resultados fueron que la gestión empresarial de la unidad de estudio presenta un nivel regular en 71% . Permitiendo concluir que la empresa presenta deficiencias en la gestión.

Palabras clave: gestión empresarial; servicios contables; servicios financieros.

Correspondencia: drequejoy@gmail.com

Artículo recibido 30 diciembre 2022 Aceptado para publicación: 30 enero 2023

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Delgado Requejo, Y., Benavides Gálvez, J. B., Gálvez, M. I., Rojas Campos, E., & Tarrillo Saldaña, O. (2023). Gestión empresarial en una empresa de servicios contables y financieros de Cajamarca. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 3690-3701. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4684

Business management in an accounting and financial services company in Cajamarca

ABSTRACT

The purpose of this article is to describe the business management in an accounting and financial services company in Cajamarca. The methodology approached was from the quantitative approach, through a non-experimental design with descriptive scope, the technique for data collection was the survey, applied by means of a questionnaire to the workers. The results were that the business management of the study unit presents a regular level in 71%. It can be concluded that the company has deficiencies in management.

Keywords: business management; accounting services; financial services.

INTRODUCCIÓN

El presente artículo tiene como fin abordar la gestión empresarial en una empresa de servicios contables y financieros de Cajamarca, permitiendo describir las características de la variable, y así poder aplicar herramientas de gestión que permitan medir, evaluar y conocer las deficiencias o errores que sucede en un ente económico (Quintero Beltran & Osorio Morales, 2018), dado que las MYPIMES son gestionadas empíricamente, creando riesgos de supervivencia y competitividad empresarial (Batista & Guacari, 2018).

La empresa CACIDEP S.AC. deja notar el incumplimiento de objetivos, ausencia de planificación y carencia de indicadores de medición, ocasionando baja productividad y competitividad, demostrando que la gestión empresarial esta presente en los resultados de éxito o fracaso de estas.

Por lo descrito, el estudio se ejecuta con la finalidad de contribuir al conocimiento existente sobre la gestión empresarial y sus componentes, siendo este el primer medio estratégico para el planteamiento de alternativas de mejora de la problemática en empresas del sector de servicios profesionales.

La gestión empresarial según Condori (2017), es el proceso estratégico, administrativo y de control de los recursos utilizados para aumentar la capacidad y productividad de la empresa, en el que la optimización de la gestión de las unidades estructurales no es sólo hacer las cosas mejor, sino también mejor; pero los acierta.

Del mismo modo, Rubio et al. (2019), sostienen que es un conjunto de aspectos interrelacionados que interactúan continuamente para influir en la política, la planificación estratégica y el logro de objetivos. Representa la producción sostenible y la competitividad a través de la planificación, organización, dirección y control; por lo tanto, el mercado y el contexto deben ser examinados para maximizar las oportunidades y el rendimiento (Chiavenato, 2019).

La fase de **planificación** para Torres (2014) permite determinar los recursos financieros, humanos y materiales con los que cuenta la organización y realizar la planificación a corto, mediano y largo plazo; por ello es uno de los procesos más importantes para alcanzar las metas de la organización. Esta fase incluye análisis interno y externo, definición de estrategia, lineamientos, metas e iniciativas.

La **organización** Consiste en un proceso en el cual es necesario definir un conjunto de acciones a realizar con el único propósito de lograr las metas planeadas, un conjunto de reglas, posiciones, la función principal de la organización es organizar y coordinar todos los recursos disponibles, como humana, material, financiera Espera. Por tanto, la organización de la empresa se refleja en la existencia del orden organizativo, división del trabajo y coordinación (Sanchez, 2014).

La **dirección** corporativa es la tarea principal del gerente de gestión, porque es parte integral de determinar la dirección de la institución, además de los criterios para establecer objetivos, así como las medidas estratégicas para su logro, la clave para la comunicación, la motivación y la gestión. . indicadores para asegurar la adaptación de la empresa al entorno cambiante (Sanchez, 2014).

El **control** es la cuarta fase, al respecto Chiavenato (2019) señala Chiavenato (2019) señala que el propósito es asegurar que el plan se esté ejecutando según lo planeado y dando los beneficios deseados. Además, es inherente a la gestión industrial, cuyo fin es evaluar de manera constante y sistemática las acciones que en ella se desarrollan. Inspección y evaluación de indicadores pertenecientes a la gestión básica.

Además, es importante señalar que, dentro de las funciones de gestión empresarial, según Sánchez (2014), estas metas establecen los recursos inevitables que serán seleccionados y desplegados para lograr lo que se propone. Aquí se pretende desarrollar un procedimiento que incluya una sistematización de las estrategias e instrumentos a utilizar. Es decir, debe realizar las siguientes funciones: a) Dirigir la empresa hacia el futuro, b) Coordinar la toma de decisiones, c) Identificar objetivos corporativos, d) Identificar necesidades Organizar recursos e) Diseñar métodos y procedimientos f) Evaluar riesgos g) Incrementar la eficiencia.

El estudio de Acosta (2020), sobre gestión empresarial en MYPES, Colombia. Los resultados muestran que el 48% de los encuestados dijeron que no estaban familiarizados con las herramientas de gestión ágil. La investigación muestra que los sistemas de gestión empresarial se adaptan bien al tamaño y las actividades de cada empresa.

Asimismo, López y Garza (2019) en su obra, prácticas de gestión, innovación y emprendimiento. Los resultados del modelo SEM demuestran que las prácticas de gestión tienen un gran impacto positivo de 0,908 en la innovación, el espíritu

empresarial y el desempeño empresarial. Concluyó que el modelo propuesto podría asegurar el éxito de las empresas emprendedoras a través de su desempeño.

Naquiche (2019) ha realizado el plan de gestión empresarial Balanced Scorecard en el centro comercial. Como resultado, ha logrado una rentabilidad de 1.73 sobre CMI y un incremento interanual de ingresos de S/200,000.00, convirtiéndolo en una herramienta de gobierno corporativo. La conclusión de este estudio es que la aplicación de CMI puede traer mejores beneficios económicos a los centros comerciales.

Quezada (2019), en su estudio modelo de gestión BSC para empresas navieras. Se ha descubierto que los costos continuos representan más del 60 % de los ingresos, y el 40 % de los estudios indican que las empresas no están administrando bien los resultados. Se concluyó que el modelo de gestión del BSC mejora la gestión de los intereses económicos de la entidad evaluada.

Por lo antes descrito, se planteó los siguientes objetivos:

Objetivo general.

- Describir la gestión empresarial en la empresa CACIDEP S.A.C.

Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de planificación en la empresa CACIDEP S.A.C.
- Determinar el nivel de organización en la empresa CACIDEP S.A.C.
- Determinar el nivel de dirección en la empresa CACIDEP S.A.C.
- Determinar el nivel de control en la empresa CACIDEP S.A.C.

METODOLOGÍA

El estudio siguió el enfoque cuantitativo y se sostiene en lo que manifiestan Hernández y Mendoza (2018) Los enfoques cuantitativos se pueden utilizar para muchos propósitos. Siempre existe la intención de estimar cantidades para probar hipótesis y estimar enfoques cualitativos para evaluar las respuestas al tema en discusión.

El alcance fue descriptivo ya que este estudio examinó el comportamiento actual de las variables empresariales de CACIDEP S.A.C. Esto se sustenta en información proporcionada por Hernández y Mendoza (2018). Hernández y Mendoza (2018) afirman que la investigación descriptiva examina las propiedades de los hechos. Objeto de investigación.

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), los diseños utilizados fueron no experimentales, estudios que no muestran manipulación de variables, y estos son

observados en ambientes naturales. Por lo tanto, no realizó manipulación de variables ni procesamiento intencional en este estudio.

La población y muestra es conocida y estuvo conformada por la totalidad de empleados de la empresa CACIDEP S.A.C., es decir $N = n = 14$. Según Cabezas et al. (2018) se denomina población a un conjunto N de participantes de entidades o sujetos que comparten una determinada característica denominada población, y estos son finitos o infinitos.

La técnica que se empleó en el estudio fue la encuesta, al respecto Arias (2020) refiere que es la técnica más utilizada, teniendo en cuenta interrogantes previamente definidos por los investigadores. Esta encuesta se realizó a través de una herramienta llamada encuesta y en realidad se realizó utilizando una herramienta llamada cuestionario de gestión empresarial, que incluye 12 ítems de escala Likert de frecuencia.

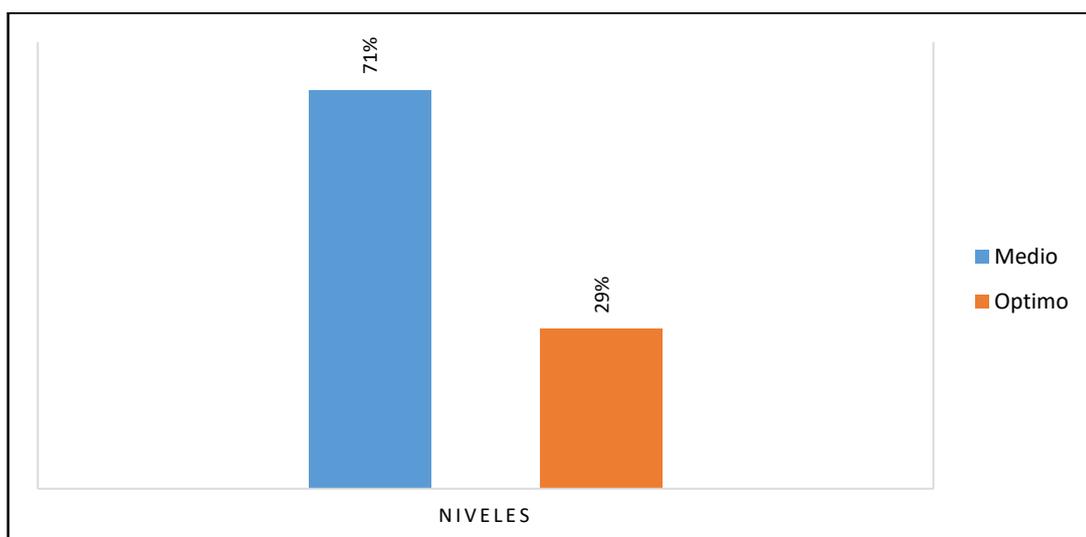
Los análisis de los datos obtenidos de los cuestionarios fueron codificados y agrupados según dimensiones para soportar SPSS v. 26, también se utilizaron medidas categóricas de variables, estadística descriptiva, midiendo esencialmente tendencia central y variabilidad, visualizadas en tablas de frecuencia y gráficas.

RESULTADOS

Los resultados procesados de la variable y sus dimensiones se presentan a continuación:

Figura 1

Nivel de planificación

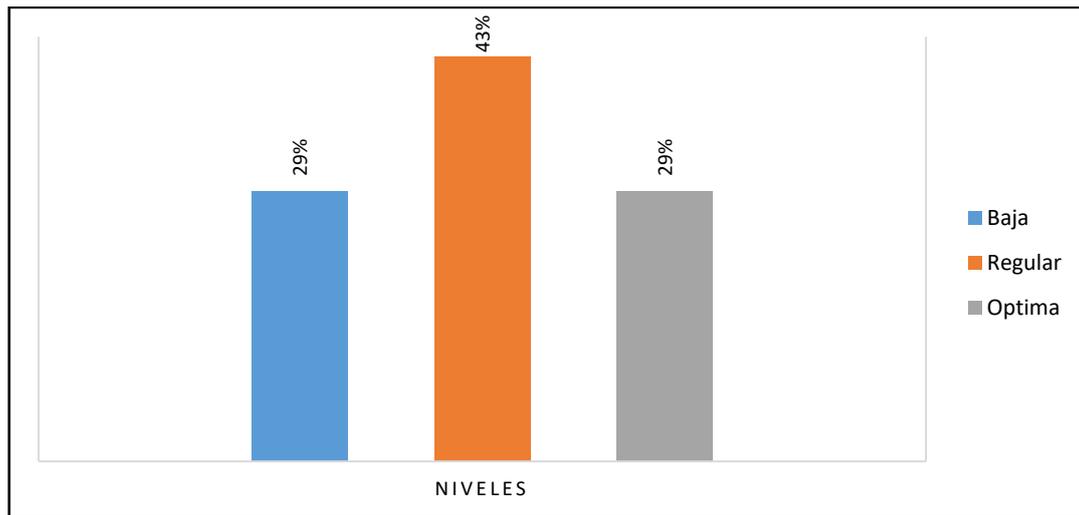


En la figura precedente, podemos ver que el 71 % de los encuestados considera que su nivel de planificación comercial es moderado, mientras que el 29 % considera que su nivel de planificación es óptimo. Las señales de que los gerentes planifican actividades,

pero no las ejecutan de manera eficiente para alcanzar sus metas también se deben al hecho de que sus metas no son claras y están restringidas por las pautas organizacionales. En este sentido, las actividades de planificación deben incrementarse en toda la empresa.

Figura 2

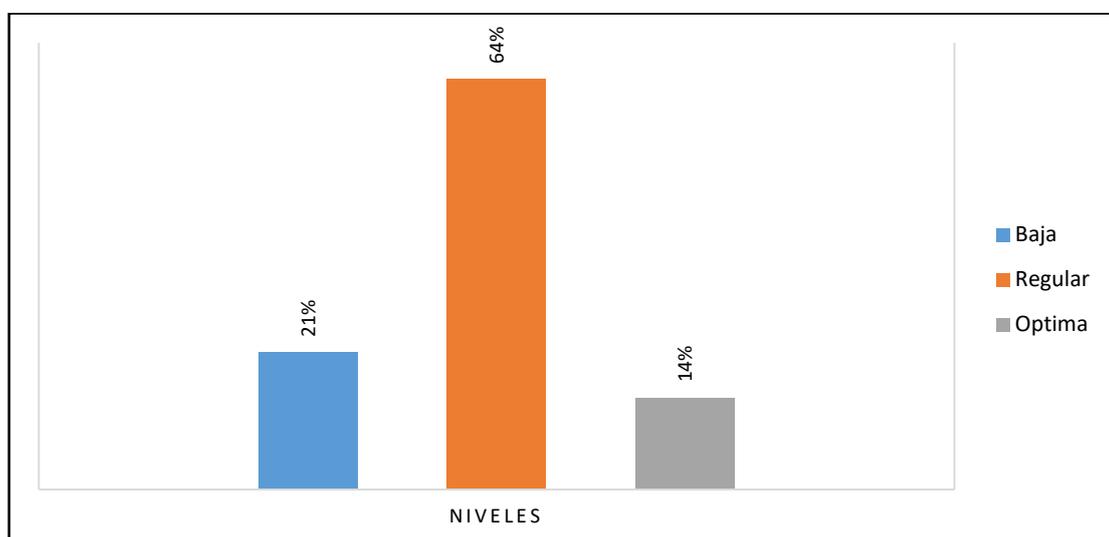
Nivel de organización



La Figura 2 muestra que el 43% de los encuestados calificó el nivel organizacional de su empresa como regular, el 29% lo calificó como malo y el mismo porcentaje lo calificó como óptimo. Los gerentes entienden la estructura organizativa, pero carecen de coordinación entre departamentos y les resulta difícil asignar el trabajo. Por lo tanto, para una gestión óptima, la estructura organizativa general de la empresa debe estar mejor coordinada.

Figura 3

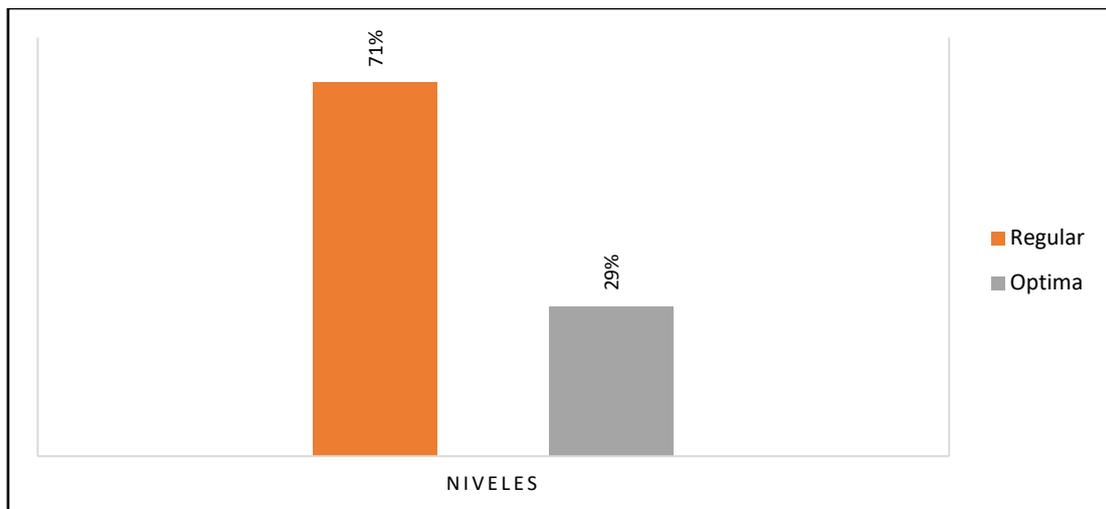
Nivel de dirección



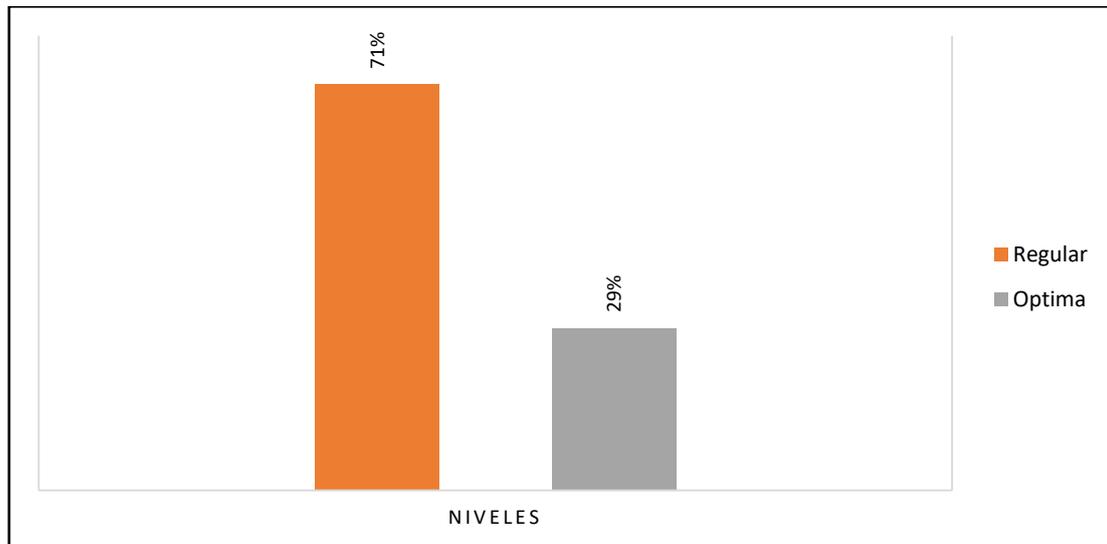
De acuerdo con la Figura 3, el 64% de los encuestados consideró que la gestión fue regular, el 21% consideró que fue mala y el 14% consideró que fue óptima. Si bien el porcentaje normal de administradores es grande, hay un porcentaje significativo que necesita mejorar. En ese sentido, los aspectos a considerar para mejorar la gestión se centran básicamente en la comunicación y el liderazgo por parte de los responsables del área de negocio.

Figura 4

Nivel de control



Los resultados de la Figura 4 muestran que el 71% de los encuestados calificó su nivel de gestión empresarial como normal, mientras que el 29% percibió su nivel de gestión como óptimo. Si bien existen controles relativamente proporcionales que son algo importantes, existen aspectos que requieren mayor control a nivel de actividad y operacional para lograr el éxito que la empresa necesita.

Figura 5*Nivel de gestión empresarial*

El recuento agrupado de los resultados de encuestas de la variable gestión empresarial (Figura 5) muestra que el 71% de los empleados percibe una gestión normal de la empresa y el 29% restante percibe una gestión óptima de la empresa. A dimensiones relacionadas con la organización y la gestión. En este escenario, todos los recursos deben optimizarse en las diferentes fases de producción del servicio para lograr un correcto gobierno corporativo dentro de la empresa.

DISCUSIÓN

En vista del cumplimiento de los objetivos de la gestión empresarial de CACIDEP S.AC y con fines ilustrativos, el presente estudio se realizó utilizando una población y una muestra aleatoria de 14 trabajadores de CACIDEP S.A.C. Se realizó utilizando el cuestionario. Los resultados de la encuesta (Figura 1) muestran que el 71 % de los encuestados calificó el nivel de planificación empresarial como moderado y el 29 % calificó el nivel de planificación como óptimo. Este resultado es similar al estudio de López y Garza (2019), quienes concluyeron que el modelo propuesto puede asegurar el éxito de las empresas emprendedoras a través de su desempeño. Esto deja claro que las medidas previstas para mejorar la gestión empresarial deben ser implementadas y, sobre todo, medibles.

Por consiguiente, los resultados de la Figura 2 para los niveles organizacionales de las empresas muestran que el 43% de los encuestados los calificó como normales, el 29% como malos y el mismo porcentaje como óptimos. Hallazgos relacionados con los presentados por Naquiche (2019), quien encontró que el uso de CMI aumentó los

ingresos y se convirtió en una herramienta para la gestión empresarial. La conclusión de este estudio es que la aplicación de CMI mejorará los beneficios económicos de los centros comerciales. Dijo que todas las áreas organizacionales deben estar alineadas con los objetivos estratégicos para mejorar la gestión de la empresa.

De igual manera, en la Figura 3 se observa que el 64% de los empleados califican muy bien el nivel de gestión de CACIDEP S.A.C. El 21% consideró bajo el nivel de gestión y el 14% óptimo. Según Sánchez (2014), estos temas, además de los criterios que definen los objetivos y las acciones estratégicas para alcanzarlos, son tarea principal del responsable y de la dirección que determina el rumbo de la gestión generada por la falta de Instituciones, comunicaciones, motivaciones e indicadores clave para que su empresa se adapte al entorno cambiante. En ese sentido, los aspectos a considerar para fortalecer la gestión se enfocan fundamentalmente en la comunicación y el liderazgo por parte de los jefes de las unidades de negocio.

Por otro lado, los resultados de la Figura 4 muestran que el 71% de los empleados percibe un nivel de control organizacional normal y el 29% percibe un nivel de control óptimo. Hay controles relativamente proporcionales que son algo importantes, pero también hay aspectos que necesitan más escrutinio a nivel de actividad y operativo para lograr el éxito que la empresa necesita. Los hallazgos del estudio actual provienen de un estudio realizado por Quezada (2019), que mostró que los gastos operativos representaron más del 60 % de los ingresos, y el 40 % de los cuales insinuó el hecho de que la empresa es una organización sin fines de lucro. referenciando Las buenas personas pueden controlar el resultado. El control es fundamental en una organización donde el control descuidado puede conducir a malos resultados.

En cuanto a los resultados agrupados de la variable, la cual se basa sobre los aportes de Chiavenato (2019), quien sostiene que para lograr una producción sostenible y competitiva mediante la aplicación de la planificación, organización, gestión y control. Por lo tanto, se debe realizar una investigación situacional y de mercado para maximizar las oportunidades y el rendimiento. De esta forma, se subdividieron dimensiones e indicadores que permitieron explorar las percepciones de los trabajadores. Obteniendo los resultados que se muestran en la Figura 5, podemos observar que el 71% de los empleados percibía un nivel de gestión normal y el 29% restante percibía un nivel de gestión óptimo. Este hallazgo es consistente con el hallazgo de Acosta (2020) de que el

48% de los encuestados desconocen las herramientas ágiles de gestión empresarial. Dicho esto, el desconocimiento de las herramientas de gestión ágil puede ser perjudicial para su organización. El CACIDEP SAC tiene un mayor nivel de control, pero eso no es excusa para la mejora continua.

CONCLUSIONES

Se logro describir la gestión empresarial de la empresa CACIDEP S.A.C., la cual presenta un nivel de planificación regular con un 71%, en cuanto a la organización se obtuvo un nivel regular en 43%, la dirección presenta un nivel regular en 64%, el control presenta un regular en un 71% y la agrupación de toda la variable arrojo un nivel regular en 71%; por tanto, la empresa presenta deficiencias de gestión, ya que estas son óptimas y no aseguran los mejores resultados.

La investigación puede ser gran base para futuros estudios, permitiendo a estos puedan establecer relación con otras variables o aplicar estrategias de mejora de la gestión empresarial en otros sectores económicos, a su vez aporta a que las empresas deban optimizar sus recursos según las fases de administración.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, J. (2020). *Esquema de control de gestión empresarial para emprendedores de micro y pequeña empresa en Colombia bajo el cuadro de mando integral*. Bogota: Repositorio Universidad La Sabana. <http://hdl.handle.net/10818/43363>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (Primera ed.). Arequipa: Enfoques Consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2238>
- Batista, A., & Guacari, W. D. (2018). Business management and competitiveness of the mipymes of the new Colombia commercial center from the city of. *Revista INNOVA ITFIP*, 3(1), 75-81. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7964684>
- Bedriñana, M. (2019). *Cuadro de mando Integral en la Gestión Empresarial del Instituto Superior de Educación Privado "Cuna de la Libertad Americana" del Distrito de Ayacucho – 2016*. Ayacucho: Repositorio de Tesis Universidad Andina Nestor Cáceres Velasquez. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/4474>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.

- <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (Decima ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
<http://library.lol/main/D5CEC5257B0C53C6C8B6C58740A964F0>
- Condori, E. (2017). *Guía de gestión empresarial*. La Paz: Comision Episcopal de Educación.
<https://formaciontecnicabolivia.org/sites/default/files/publicaciones/guiadegestionambientalweb.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- López, J., & Garza, M. (2019). The practices of business management, innovation and entrepreneurship: influencing factors in the performance of entrepreneur firms. *Nova scientia*, 11(22), 357-383. doi:<https://doi.org/10.21640/ns.v11i22.1795>
- Masías, Á. (2020). *Balanced Score Card como herramienta de gestión y su influencia en la alineación estratégica de la industria de Panificación Unión, 2018*. Lima: Repositorio de Tesis Universidad Peruana Union.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2921>
- Naquiche, E. (2019). *Plan de Gestión Empresarial utilizando el Balanced Scorecard para mejorar la rentabilidad de los propietarios del C.C. Boulevard Chiclayo*. Chiclayo: Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/50062>
- Quezada, C. (2019). *El modelo de gestión balanced scorecard en la empresa chiclayana transportes Kayos SAC, para el año 2016-2018*. Chiclayo: Repositorio Académico Universidad De San Martin de Porres.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3757>
- Quintero Beltran, L. C., & Osorio Morales, L. M. (2018). The Balanced Scorecard As a Tool for Companies in Crisis. *Revista CEA*, 4(8), 75-94. doi:<https://doi.org/10.22430/24223182.1049>
- Rubio, G., Blandón, A., & Serna, H. (2019). Analysis the factors that compose an entrepreneurial management system. Case study. *Revista Científica Hermes*(25), 408-430. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477662439011>

Sanchez, M. (2014). *Administración 1*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
<https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074389449.pdf>

Temoche Zapata, M. L. (2021). *Modelo de Balanced scorecard para el direccionamiento estratégico de la Empresa Constructora Zuloeta, Chiclayo*. Chiclayo: Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57898>

Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administracion*. Mexico: Grupo Editorial Patria, S.A. <https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074386196.pdf>