



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA
PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA
EMPRESA INVERSIONES REVIVE, C.A. UBICADA EN
NIRGUA, EDO YARACUY**

Autores:

Berrospi Freytez Edward Josue
González Rodríguez Andrea Carina
González Vargas Kelvis Franks Piero

Campus Bárbula, Marzo de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA
PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA
EMPRESA INVERSIONES REVIVE, C.A. UBICADA EN
NIRGUA, EDO YARACUY.**

Tutor:
Neirys Soto

Autores:
Berrospi Freytez Edward Josue
González Rodríguez Andrea Carina
González Vargas Kelvis Franks Piero

**Trabajo de Grado presentado para optar al título
de Licenciados en Administración Comercial y Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Marzo de 2015



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA
PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA
EMPRESA INVERSIONES REVIVE, C.A. UBICADA EN
NIRGUA, EDO YARACUY.**

Tutor:
Neirys Soto

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por. **NEIRYS SOTO**
C.I.: V-13629956

Campus Bárbula, Marzo de 2015



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA



CONSTANCIA DEL VEREDICTO DEL TRABAJO DE GRADO

N° Exp 1038

Periodo: 2S-2014

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA INVERSIONES REVIVE, C.A. UBICADA EN NIRGUA, EDO YARACUY..**

Elaborado y Presentado por:

BERROSPI EDWARD	18687089	ADMINISTRACION COMERCIAL
GONZALEZ ANDREA	19755404	CONTADURIA PUBLICA
GONZALEZ KELVIS	18781530	CONTADURIA PUBLICA

Estudiantes de esta Escuela, se realizó bajo la tutoría de la Profesor(a) Neirys Soto C.I:13.629.956 reúne los requisitos exigidos para su aprobación.

Aprobado

No Presento

JURADOS

**NEIRYS SOTO MIEMBRO
PRINCIPAL -TUTOR**

MIEMBRO PRINCIPAL

SUPLENTE

En Valencia a los _____ días del mes de _____ del año 2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado a Dios todo poderoso omnipresente, quien a diario me guía por el mejor camino. A él dedico la culminación de este esfuerzo por ser siempre motor y aliento para mí

A Edward Berrospi Zegarra y Magda Freytez, mis padres amados, Dedico este trabajo de grado a quienes son mi ejemplo a seguir y a diario me llenan de su amor y de enseñanzas de vida.

A Edward David y Edward Jesús, mis gloriosos hermanos. El aprendizaje en cada vivencia hace que tengan parte importante de aporte dentro de este logro. Que Bendición es para mí el vínculo que nos une. Los amo.

A Maminati, mi mejor madrina. Te fuiste de este plano temprano para algunos, a tiempo para ti. Dios tiene el mejor café en el cielo, y quienes te llevamos dentro te recordaremos siempre con amor. Este logro, de alguna manera espero puedas también sentirlo de ti.

Edward Berrospi

DEDICATORIA

Ya en la culminación de este trabajo de grado son muchas las personas que vienen a mi cabeza que merecen ser nombradas como reconocimiento de ser una motivación fundamental que me haya permitido llegar hasta este punto.

En primer lugar mis padres que son fuente de motivación diaria y que se han involucrado en cada aspecto y momento dedicado a esta tesis, ellos saben la magnitud del trabajo que se ha realizado, que en parte este trabajo también es de ellos.

A nuestra excelente tutora Neirys Soto que se encuentra recuperándose que nos acompañara en alma y corazón con su actitud positiva, teniendo la certeza de que ella estuviese orgullosa del resultado después de tanto trabajo en conjunto.

Por otra parte a mis abuelitos fallecidos (María Valera y Oscar Ricardo González) y a mi tío Rafael Rodríguez, personas que con su amor transformaron y contribuyeron a la persona que soy hoy, donde quiera que se encuentren este trabajo es para ustedes!!

Y por ultimo pero no menos importante a lo elemental en mi vida desde siempre, Dios todopoderoso, por todas las bendiciones y toda la fuerza en cada paso que lo necesite

A ustedes, dedico este trabajo de Grado desde el fondo de mi corazón

Andrea González
25/02/15

DEDICATORIA

En esta meta alcanzada en mi vida, que fija un rumbo desconocido pero con mis sueños en mano y mucho por hacer, quiero dedicar este trabajo especial de grado a:

A las fuerzas, voz y sentimiento que me guían y rige todos los días a DIOS todo poderoso, a la Virgen y al Arcángel Miguel que en todo momento me protegieron durante este camino y nunca me dejaron solo.

A la mejor mamá del mundo sin discusión Juana Vargas quien con su amor, dedicación y esfuerzo me ha cuidado y dado todo sin nada a cambio en mis momentos más difíciles como toda una madre.

A mi ñeca Alejandra Castillo quien es la mejor novia del mundo y me ha sabido entender y sobre todo aguantar en días difíciles durante la carrera y que ha sido mi mejor amiga y confidente te amo mi angelita hermosa de mi vida

A mi papá Pedro González quien ha sido en todo momento un ejemplo profesional e intelectual y de responsabilidades, que me inspiro a cursar la carrera de Contador.

A mi hermana Keilly Sifontes quien con su apoyo me ha dado el impulso que necesito cada vez que se me presenta un problema.

A todos ustedes gracias por estar aquí conmigo y para mi durante este camino de aprendizaje.

Kelvis González

AGRADECIMIENTOS

A Dios todo poderoso omnipresente, por encender siempre la luz cuando parece apagada. A él todo el honor y la gloria. Gracias mi Dios por la fortaleza que me das cada día.

A Edward Berrospi Zegarra y Magda Freytez, mis padres por su empeño y perpetuo amor. Por señalar un sendero y enseñarme a llevar el timón.

A Antonietta Lelli, mi glorioso complemento de un par completo. Orgullosamente dos, gracias por ser incondicional apoyo de cada batalla. Eternamente agradecido estoy por compartir este camino.

A Edward David y Edward Jesús, mis hermanos. Gracias porque cada momento y cada abrazo, ha nutrido mi ser de manera maravillosa. De estos momentos está hecha la vida.

A mis grandes compañeros Andrea González y Kelvis González, porque ha sido ardua la lucha y dulce será la victoria. Gracias por los días amenos creando esto que hoy presentamos. Gracias por el empeño y la energía.

A mis profundamente apreciadas profesoras Neirys Soto y Zulay Chávez, quienes se esmeraron y nos han dado lo mejor de sí, incluso desde antes de iniciar este camino.

A todos quienes han participado y aportado a la realización de este trabajo. Vaya a ellos mi más sincera palabra de reconocimiento.

A todos y cada uno de ustedes,

¡Gracias Totales!

Edward Berrospi

AGRADECIMIENTOS

Llegar a este punto de la carrera en mi futura profesión representa más que el cumplimiento de una meta, un logro personal al cual les debo agradecer el apoyo en este proceso a muchas personas como lo son:

Dios antes que cualquier cosa en el mundo, por darme cada día vida, fe y esperanza en cada momento.

A mis amados padres **Oscar González** y **Zenaida Rodríguez**, pilar fundamental en mi vida y más en esta etapa tan importante, gracias por su comprensión, atención, por ayudarme en cada paso y por hacerme la mejor versión de la persona que soy hoy en día, las gracias se quedan cortas al lado de todo el inmenso amor que les tengo. Gracias

A toda mi familia (tíos, primos, hermanos, sobrinos, ahijados) que me regalaron sus palabras de aliento y comprendieron mi ausencia en importantes momentos dedicados a la realización de esta investigación.

A todos aquellos amigos que con sus recomendaciones y experiencias nos guiaron y nos hicieron armarnos de comprensión y de confianza que si lo lograríamos.

A mis apreciadísimos compañeros de investigación (**Kelvis González** y **Edward Berrospi**) por hacer más ameno cada minuto de trabajo, los admiro como persona y como futuros profesionales, el mayor de los éxitos a cada uno en todo lo que les espera por vivir, muy agradecida de tenerlos como compañeros de tesis, gracias por su amistad y su compromiso con esta meta, que más que un trabajo en equipo representa un crecimiento personal en todos los aspectos.

Y finalmente a las damas que nos ayudaron como guía fundamental en la elaboración de esta investigación **Neirys Soto** y **Zulay Chavez**. Muchísimas gracias por toda la ayuda y el tiempo invertido en esta propuesta que nos y me complace decir el día de hoy que es la Tesis de Grado.

Finalmente gracias nuevamente a todos y cada uno de los que son parte de esta etapa tan importante en mi vida, eternamente agradecida con cada uno.

Andrea González
16/01/15

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios, la Virgen y el Arcángel Miguel por ayudarme, oírme, cuidarme en todo momento durante este camino que fue de altos y bajos pero se que siempre estuvieron conmigo y siempre lo estarán, MUCHISMAS GRACIAS

Agradezco a mis padres quienes siempre me dieron todo lo necesario y mucho más para cumplir esta meta, quienes son ejemplo de inspiración en lo personal (mamá), en lo profesional (papá) sin su apoyo no lo hubiese logrado mil gracias.

A mi hermana quien siempre creyó en mí y fue mi cuidadora desde muy pequeño y siempre me dio el apoyo cuando lo necesite, por siempre gracias mona!!!!

A mi novia quien siempre me animo a lograr esta meta para alcanzar nuestros sueños juntos y que cada uno iremos alcanzando te amo mi muchachita bella y por soportarme tanto tanto !!!!!!!.

A todos mis profesores universitarios excelentes profesionales que me llevo mucho de todos, y sin lugar con sus enseñanzas me dieron el soporte y conocimiento para ser el profesional que soy, en especial a la tutora NEIRYS SOTO, quien fue la que mas se destaco en este trabajo con el fin de orientarnos. gracias PROFES!!!!

Agradezco a mis compañeros de investigación y amigos de por vida Carina González y Edward Berrospi, con quienes compartí muchísimas cosas profesionales y personales, que compartimos en este camino gracias muchachos!!!!!! Éxitos para ustedes

Kelvis González



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA PARA LA
TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA INVERSIONES
REVIVE, C.A. UBICADA EN NIRGUA, EDO YARACUY.**

Una experiencia: Universidad-estado-sector productivo-comunidad

Autoras: Berrospi Edward, González Carina y González Kelvis

Tutora: Soto, Neirys

Fecha: Marzo, 2015

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como finalidad de proponer indicadores de Gestión financiera para la toma de decisiones gerenciales de la empresa Inversiones Revive, C.A. en la ciudad de Nirgua de estado Yaracuy. La metodología utilizada correspondió de manera experimental, bajo una investigación de campo de carácter descriptivo, apoyada en una revisión documental. La población estuvo conformada por el presidente de la compañía y el personal del departamento de administración y contabilidad de la empresa Inversiones Revive, C.A. Es decir, un total de 10 personas, utilizándose el muestreo no probabilístico de tipo intencional. La recolección de los datos se llevó a cabo a través de una encuesta y una guía de entrevista. Para el análisis de la información, se empleó la categorización y triangulación de los datos, y una interpretación cualitativa que dio respuesta a los objetivos. De acuerdo con los hallazgos obtenidos, se determinó que la empresa ha desarrollado sus actividades sin la adecuada implementación de indicadores, permitiendo funcionar con niveles de rendimientos solo por las ventas de sus productos de medicina alternativa y los servicios prestados de homeopatía y iridología donde el objeto de estudio se analizó en diversos periodos, de las cuales los estados financieros fueron el elemento a analizar e interpretar. Es por esto que para el desarrollo de éstas se elaboró un trabajo de aplicación de indicadores financieros. Donde se comprobó y evidenció que en materia financiera la empresa a pesar que mantuvo una aceptable gestión, debido a lo estricto de la rendición de cuentas que propició una información transparente y confiable. Por su parte, la gestión administrativa presentó mayores deficiencias en cuanto a la adherencia de procedimientos de gestión entre otras, que limitaron la eficiencia y eficacia plena para lograr las pautas planteadas para determinar el nivel de aprovechamiento de todos los recursos de la empresa.

Palabras Clave: Indicadores, Gestión, Decisiones, Nirgua.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIAL
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL
Y CONTADURÍA PÚBLICA
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPOSAL FOR FINANCIAL MANAGEMENT INDICATORS FOR DECISION
MAKING IN MANAGEMENT, ON THE COMPANY INVERSIONES REVIVE, CA
LOCATED IN NIRGUA, EDO YARACUY.**

Experience: University Productive Sector-state-community
Authors: Edward Berrospi, Carina Gonzalez and Gonzalez Kelvis
Tutor: Soto, Neirys
Date: March 2015

ABSTRACT

This work aimed to propose indicators of financial management for managerial decision making of Inversiones Revive, CA in the city of Nirgua Yaracuy state. The methodology used corresponded experimentally under field research descriptive, based on a literature review. The population was made by the president of the company and department personnel management and accounting of Inversiones Revive, CA That is, a total of 10 people, using the non-probabilistic intentional sampling. The data collection was conducted through a survey and an interview guide. For data analysis, categorization and triangulation of data, and a qualitative interpretation responded to the objectives was used. According to the findings, it was determined that the company has developed its activities without proper implementation of indicators, allowing work with yield levels only by sales of its products for alternative medicine and homeopathy services and iridology where the object study was analyzed in different periods, of which the financial statements were elementa to analyze and interpret. That is why the development of a job application these financial indicators are elaborated. Where it was found and showed that the company in financial matters though maintained an acceptable management due to strict accountability which led to a clear and reliable information. For its part, the administration had greater deficiencies in adherence management procedures among others, which limited the efficiency and effectiveness in achieving full raised patterns to determine the level of achievement of all company resources.

Keywords: Indicators, Management Decisions, Nirgua.

UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Neirys Soto; titular de la Cédula de Identidad V-13.629.956, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Apellidos y Nombres	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Berrospi Freytez Edward Josue	18.687.089	0412-4579014	Edwardberrospi@gmail.com	AC	CP
Gonzalez Rodríguez Andrea Carina	19.755.404	0412-7409828	Acgr36@hotmail.com	AC	CP
González Vargas Kelvis Franks Piero	18.781.530	0414-4225668	Kelvis_gv@hotmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: DESARROLLO SOCIOECONOMICO Y ORGANIZACIONAL
 Línea: GESTION FINANCIERA

Interrogante: PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA INVERSIONES REVIVE C.A. UBICADA EN NIRGUA, EDO YARACUY.

Firman:

 Tutor:
 NEIRYS SOTO
 C.I: V-13.629.956
 E-mail: NEISO05@HOTMAIL.COM

 Estudiante/Investigador
 Berrospi Edward
 E-mail: edwardberrospi@gmail.com

 Estudiante/Investigador
 Gonzalez Andrea
 E-mail: acgr36@hotmail.com

 Estudiante/Investigador
 Gonzalez Kelvis
 E-mail: kelvis_gv@hotmail.com

En Valencia, a los _____ días del mes de _____ del año 2015



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables _____.

Tutor: NEIRYS SOTO

Título del Proyecto: PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA INVERSIONES REVIVE C.A. UBICADA EN NIRGUA, EDO YARACUY

CAPÍTULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema-Objetivos de la Investigación-Justificación-Alcance y Limitaciones	1.-	26/05/2014	Propuesta de selección de temas a desarrollar	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	28/05/2014	Presentación del tema, escogencia del titulo y objetivos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	02/06/2014	Presentación del capitulo, observaciones de fondo y forma	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
4.-			Tutor:	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Tutor: NEIRYS SOTO

Título del Proyecto: PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA INVERSIONES REVIVE C.A. UBICADA EN NIRGUA, EDO YARACUY

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional) - Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	09/06/2014	Presentación del capítulo, corrección de fondo, mejorar la redacción	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	17/06/2014	Corrección de bases teóricas, definición de teorías	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	26/06/2014	Corrección de forma y fondo	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Tutor: NEIRYS SOTO

Título del Proyecto: PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA PARA LA TOAM DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA INVERSIONES REVIVE C.A. UBICADA EN NIRGUA, EDO YARACUY.

CAPÍTULO III	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Metodológico Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	14/07/2014	Presentación del cuadro técnico metodológico, rediseño y ubicación de términos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	18/07/2014	Presentación del capítulo completo, mejorar la redacción, ampliar formula de población y muestra	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	28/07/2014	Presentación y corrección del plan administrativo, corrección del cuadro técnico metodológico	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

TRABAJO DE GRADO **Tutor:** Neirys Soto **E-mail del Tutor:** NEISO05@HOTMAIL.COM

Título del Trabajo: PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA INVERSIONES REVIVE C.A. UBICADA EN NIRGUA, EDO YARACUY.

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	03/11/2014	Presentación de lo sugerido del capítulo IV	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	12/11/2014	Presentación de los instrumentos y recolección de datos	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	26/11/2014	Presentación de la estrategia D.O.FA. y estrategias	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-	15/12/2014	Corrección de forma y fondo	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

TRABAJO DE GRADO Tutor: Neirys Soto E-mail del Tutor: NEISO05@HOTMAIL.COM

Título del Trabajo: PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTION FINANCIERA PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA INVERSIONES REVIVE C.A. UBICADA EN NIRGUA, EDO YARACUY

CAPÍTULO V La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	04/12/2014	Presentación de las recomendaciones	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	15/12/2014	Corrección de forma y fondo	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	07/01/2015	Corrección de forma y fondo	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vii
Resumen.....	xi
Formato de Postulación Tutorial.....	xiii
Control de Etapas del Trabajo de Grado.....	xiv
Índice de Cuadros.....	xv
Índice de Gráficos.....	xv
Introducción.....	28

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	31
Formulación del Problema.....	36
Objetivos de la Investigación.....	37
Objetivo General.....	37
Objetivo Específico.....	37
Justificación e Importancia de la Investigación.....	37

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

Antecedentes.....	40
Bases Teóricas.....	44
Definición de Términos Básicos.....	50

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación.....	51
----------------------------	----

Diseño de la Investigación.....	53
Unidades de Estudios.....	54
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	57

CAPITULO IV

ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados.....	61
-------------------------------------	----

CAPITULO V

PROPUESTA

Descripción de la Propuesta.....	89
----------------------------------	----

Conclusiones.....	102
-------------------	-----

Recomendaciones.....	103
----------------------	-----

Anexos.....	116
-------------	-----

Referencias Bibliográficas.....	106
---------------------------------	-----

ÍNDICE DE CUADROS/ TABLAS

CUADRO No

1- Cuadro de Población.....	55
2- Cuadro de Muestra.....	56
3- Cuadro Técnico Metodológico.....	59
4- Cuadro Técnico Metodológico.....	60
5- Matriz DOFA.....	87

ÍNDICE DE GRÁFICOS/ FIGURAS

Gráfico No.1	56
---------------------------	----

Ítems

1. ¿Utilizan elementos de los estados financieros para evaluar el desempeño de la empresa Inversiones Revive, C.A?	61
2. ¿Se analizan los estados de resultados y el Balance General para Proyectar las Operaciones de la empresa Inversiones Revive, C.A?.....	62
3. ¿Son Considerados los indicadores Financieros para la toma de Decisiones?.....	63
4. ¿El departamento de Administración Realiza el cálculo de los indicadores Financieros?.....	64
5. ¿Se controla a través de los indicadores financieros el logro de las metas de la empresa Inversiones Revive, C.A.?.....	65
6. ¿La empresa Inversiones Revive C.A, mantiene control sobre sus ingresos y egresos?.....	66
7. ¿El rendimiento de la empresa Inversiones Revive C.A, se controla basado en el análisis de periodos anteriores?	67
8. ¿La empresa Inversiones Revive, C.A, tiene algún margen de endeudamiento que le permita obtener recursos para la producción y distribución de sus servicios?.....	68
9. ¿Utilizan indicadores financieros para controlar la gestión de la empresa Inversiones Revive, C.A.?.....	69
10. ¿Se mide la eficiencia que tiene la empresa Inversiones Revive C.A, en la utilización de sus activos a través del análisis dinámico comparando las cuentas de Balance y las cuentas de Estados de Resultados?.....	70
11. ¿Las decisiones Financieras dan respuestas a las necesidades de la empresa Inversiones Revive, C.A.?.....	71

12. ¿La empresa Inversiones Revive, C.A., otorga beneficios a los clientes que paguen en un corto plazo (10 días)?.....	72
13. ¿La empresa inversiones Revive C.A., utiliza estrategias para mejorar sus ventas?.....	73
14. ¿Maneja usted información sobre la proyección de las operaciones de la empresa Inversiones Revive, C.A., en base a los resultados obtenidos en ejercicios económicos anteriores?.....	74
15. ¿Maneja usted información Financiera actualizada?.....	75
16. ¿Las decisiones gerenciales tomadas por la empresa han ayudado a mejorar su posición en el mercado?.....	76

INTRODUCCIÓN

El desempeño organizacional está sujeto a la capacidad que tienen las instituciones de utilizar eficaz y eficientemente los recursos para el desarrollo de sus actividades. En este sentido, su proceso de toma de decisiones representa un aspecto importante a ser considerado. En este proceso se establecen directrices y parámetros para la determinación y proyección de sus operaciones con el objetivo de maximizar su rendimiento.

De esta manera, se establece un procedimiento en el cual la gerencia considera diferentes aspectos de la actividad de la organización para emanar directrices. Una de las herramientas más importantes de este proceso, es la utilización de indicadores de gestión financiera; que están representados por relaciones entre elementos de los estados financieros de la compañía y le permiten obtener información precisa sobre su actualidad.

Por otra parte, se puede mencionar que la observación de los resultados financieros de la empresa, como base para proyectar sus decisiones, representa una alternativa carente de sustento; ya que, una organización podría perfectamente encontrarse arrojando ganancias en sus actividades, pero su grado de endeudamiento comprometería su futuro. Considerado esto, los indicadores financieros ofrecen a la gerencia, una alternativa viable al momento de apoyar su proceso de toma de decisiones, entre otros aspectos.

A tal efecto, la presente investigación tiene como finalidad analizar la gestión gerencial de la empresa Inversiones Revive, C.A, ubicada en el municipio Nirgua del estado Yaracuy, con el objetivo de proponer indicadores

de gestión financiera, los cuales representarán para su proceso de toma de decisiones, una sólida base.

A su vez, el logro de este propósito necesita de la obtención de información, la cual para efectos de este informe se encuentra estructurada de la manera siguiente:

En el Capítulo I se presenta el problema planteado a partir de sus signos, causas y consecuencias, así como su formulación y el establecimiento de los objetivos de la investigación. Además, se incluye la justificación del trabajo.

En el Capítulo II se muestran los estudios e investigaciones precedentes, relacionadas directamente a la investigación actual. Así mismo, se expone los fundamentos teóricos, legales y la operacionalización de variables.

En el Capítulo III se describe la metodología que se utilizó, compuesta por el diseño y tipo de estudio, métodos, población y muestra, además de las técnicas para la recolección de los datos y las aplicables para el procesamiento e interpretación de los resultados y se exponen las consideraciones sobre la validez y confiabilidad de los instrumentos.

En el Capítulo IV se presenta preliminarmente los resultados obtenidos por la aplicación de instrumentos a través de gráficos y análisis, lo que permitió la consecución de los objetivos.

En el Capítulo V se hace referencia a las reflexiones que arrojo el estudio y las sugerencias para el mejoramiento de la situación abordada.

Finalmente, se mencionan las referencias impresas y electrónicas utilizadas para este trabajo, seguido de la definición de términos y los correspondientes anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Observar al hombre y su vida en sociedad desde sus inicios, permite comprenderlo desde su concepción más básica. Tal como señala Davies (2007:42) “Desde principios de los tiempos, el hombre se ha agrupado en función de sus necesidades, creando sistemas de asociación, intercambio y dominación”. Según establece Davies, a medida que han evolucionado sus requerimientos, el hombre ha establecido una serie de sistemas que le han llevado a controlar y desarrollar de una manera organizada sus actividades.

Ahora bien, tomando en cuenta que para sobrevivir ha tenido como marco un entorno que presenta recursos escasos, ha sido de vital importancia para el mencionado sujeto, la aplicación de la estrategia y planificación para garantizarse un óptimo aprovechamiento de ellos, tal como señala Davies.

En ese orden de ideas, Comín (2011:57) plantea que “durante la transformación de sus necesidades, el ser humano ha establecido sistemas de intercambio de bienes y servicios que le han llevado al status que exhibe en la actualidad”.

Desde las técnicas más rudimentarias hasta los más metódicos procedimientos, ha desarrollado una serie de bases para apoyar sus decisiones; elecciones que a diario definen el éxito o fracaso de una actividad. En este orden de ideas, transportando lo considerado al ámbito empresarial, se

puede aseverar que en un entorno global donde los recursos con los que se cuenta son escasos y existe una dinámica cambiante a gran velocidad, resulta de excepcional importancia el poder contar con bases sólidas para tomar decisiones y planificar de manera dinámica; siempre en consonancia con el momento histórico y el ritmo que presente cada escenario.

Acorde a esta afirmación, Ortega Castro (2008:2) señala que “una buena Administración Financiera coadyuva a que la compañía alcance sus metas, y a que compita con mayor éxito en el mercado, de tal forma que supere a posibles competidores”. En función de lo establecido por el autor, la Administración Financiera contribuirá a la compañía a alcanzar sus objetivos y garantizar que la misma compita exitosamente en el mercado. Muy importante entonces resulta que la Administración Financiera pueda realizar un diagnóstico preciso de la situación de la empresa, basándose en elementos reales, como lo son sus resultados inmediatamente anteriores para describir qué está sucediendo en su seno y, además de esto, brindar sugerencias orientadas a mejorar cuanto se requiera. Al mencionar las bases utilizadas, se hace referencia a indicadores de gestión financiera, los cuáles haciendo uso de relaciones entre resultados de los estados financieros, ofrecen información verídica y confiable de lo que ocurre dentro de la organización; estos indicadores son factores realmente influyentes en relación al éxito que pueda alcanzar en el mercado.

Según Rojas, M (2008:37), “los indicadores de gestión financiera son la expresión del comportamiento de las variables, calculados en base a los estados financieros e indicadores de procesos que determinen la eficiencia, eficacia y efectividad de los mismos”. Su utilización en el ámbito empresarial

permite identificar la situación financiera y operacional de una organización para un período específico.

En la actualidad, el sector empresarial orientado a la Salud, presenta, a grandes rasgos, dos ramas; una de ellas utiliza métodos tradicionales en el desarrollo de sus actividades y la otra utiliza métodos alternativos. En cuanto a las segunda de las ramas, dentro de ella se ubican tendencias orientadas al tratamiento y restablecimiento de la Salud utilizando diferentes elementos de la naturaleza. Estas tendencias son definidas por Nogales-Gaete (2004 : 245) como “tendencias para el diagnóstico de patologías y cuidado de la salud, que tienen como base formas y productos que no requieren prescripción médica; incluyendo iridología, homeopatía, acupuntura y muchas otras”. Una de las principales especialidades según menciona Nogales-Gaete, es la Homeopatía, la cual considera el cuerpo humano un todo y no un conjunto aislado de órganos, en base a esto, ofrece un tratamiento integral al individuo; otra de las principales se considera la iridología, la cual utiliza un método de observación del globo ocular, para determinar donde radican las dolencias de las que padece el individuo. Ambas, según lo señalado, promueven tratamientos que no requieren prescripción médica, por el contrario se inclinan al naturismo.

Considerando esta situación, en la década de 1980 en Venezuela la medicina alternativa por medio del apoyo de varios profesionales en la materia de salud, se logró crear dentro del ministerio de sanidad venezolano un departamento de productos naturales. Entre los precursores se encuentran el Dr. Américo Albornoz, el Dr. Rafael García Chacón, y El Dr. Keshava Bhat”. El 31 de enero de 1996 inicia actividades la primera Escuela de Medicina Natural de alto nivel del continente con dos postgrados en medicina natural y además un pregrado para formar técnicos superiores.

Para 1998 se crea la Sociedad Venezolana de Medicina Natural (SOVEMENAT) y con la llegada de la constitución de 1999 se reconoce a las Terapias Complementarias (Artículo 122), convirtiendo a Venezuela en el primer país del mundo que hace este reconocimiento ya que otras naciones lo han hecho solo por medio de leyes reglamentarias, resultando así un interés en el uso de nuevas medicinas para mejorar la salud de manera natural.

En el presente caso, la empresa Inversiones Revive, C.A, ubicada geográficamente en el municipio Nirgua, del estado Yaracuy en Venezuela y clasificada dentro del renglón de PYMES, se dedica a proveer bienes y servicios orientados al restablecimiento y mantenimiento de la salud de sus clientes desde un enfoque naturista, ofreciéndoles además servicio de consultas homeopáticas, las cuales están a cargo de médicos homeópatas, y orientación nutricional. Adicional a esto, funge como distribuidor autorizado de laboratorios naturistas. Cuenta con una plantilla gerencial conformada por su Presidente y su Junta directiva, comprendida por cuatro personas. Adicional a esto cuenta con cuatro Departamentos: Administración y Contabilidad, Compras, Ventas y Operaciones, estos Departamentos están integrados por dieciséis personas.

Según lo señalado por su Presidente, en entrevista sostenida, la organización ha estado dentro del mercado durante cinco años, de los cuales los últimos dos ha presentado un desarrollo acelerado, debido entre otras cosas a la incorporación de un servicio, como es la consulta de homeopatía e Iridología, lo que los ha llevado a aumentar considerablemente el número de clientes atendidos por semana. Esto refiere un importante crecimiento de la

demanda de servicios, ante lo cual la gerencia considera que necesitan generar soluciones para satisfacerla de manera plena.

Adicional a las consultas señaladas inicialmente, la empresa ha desarrollado estrategias como desarrollo de una campaña publicitaria, ubicación de pendones en las afueras de sus instalaciones, política de descuentos a sus clientes y planes de financiamiento para tratamientos a personas naturales, vallas en el municipio y talleres a la comunidad sobre prevención de enfermedades y cuidado de la salud. Actualmente, su gerencia no cuenta con herramientas que le permitan sistematizar el conocimiento de la situación financiera y operacional de la empresa, ya que cuando se necesita información puntual se remiten a resultados de ejercicios anteriores y a sus estados financieros para obtenerla, sin la debida implementación del conocimiento de análisis administrativo y financiero, que les permita mantener en uso y disposición de todos los recursos con los cuales cuenta la empresa. Dicho esto, la organización toma datos aislados unos de otros para basar sus decisiones y no realiza un cruce entre la información contenida en cada una de las fuentes, lo cual solo le ha permitido optar por medidas económicas que les han dado un apoyo correcto a corto plazo, concibiendo así que la gerencia no aproveche al máximo su potencial para que las decisiones emanadas del análisis de la información financiera para el beneficio a un largo plazo o si es posible de manera permanente.

En cuanto a las cuentas por pagar, su Presidente expresa que se encuentran controladas y están conformadas por obligaciones contraídas con sus proveedores e instituciones bancarias. Las cuentas por cobrar están

conformadas por créditos otorgados a sus clientes, sobre lo cual manifiesta su Presidente que es una cartera bastante sana.

Según lo expresado en la entrevista, la empresa cuenta con suficiente liquidez para el desarrollo de sus operaciones, no obstante no es suficiente para realizar las inversiones que desean realizar, tales como expansión y remodelación de sus instalaciones. Lo anteriormente señalado, consiste en un proyecto para ampliar sus instalaciones. Por esta razón, actualmente la organización se encuentra gestionando aumento de su línea de crédito bancario.

Ante todo lo planteado, Inversiones Revive, C.A requiere de la implementación de técnicas financieras que le permitan mejorar la gestión de este particular aspecto, con el objetivo de fomentar la sustentabilidad de su desarrollo y no poner en riesgo su estabilidad.

Formulación del Problema.

¿De qué manera contribuirá la utilización de indicadores de gestión financiera en la toma de decisiones en la empresa Inversiones Revive, C.A, ubicada en el municipio Nirgua del estado Yaracuy?

¿Qué aspectos económicos y administrativos influyen en el proceso de tomas de decisiones en las Pymes?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Proponer Indicadores de Gestión Financiera, que permitan optimizar el proceso de Toma de Decisiones Gerenciales en la Empresa Inversiones Revive C.A., ubicada en el municipio Nirgua del estado Yaracuy.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual sobre la Gestión Financiera de la empresa Inversiones Revive, C.A.
- Determinar los fundamentos teóricos en relación a los indicadores financieros.
- Establecer las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas en relación a la gestión financiera de la empresa Inversiones Revive, C.A a través de una matriz DOFA.
- Plantear indicadores financieros que permitan lograr la eficiencia de la Gestión Gerencial de la empresa Inversiones Revive, C.A y el proceso de toma de decisiones.

Justificación de la Investigación

El entorno de constante cambio en el que se encuentran insertas tanto grandes empresas como PYMES, exige que las mismas estén preparadas

para detectar debilidades en el desarrollo de sus actividades a tiempo, con el objetivo de trabajar con especial énfasis en su solución. El presente trabajo tiene como objetivo proponer una serie de indicadores, que contribuya con la optimización de la Gestión Financiera y del proceso de toma de decisiones en la empresa Inversiones Revive, C.A. así como también del de otras empresas en situación similar que deseen tomarlo como referencia. La dinámica que posee el mercado hace de la implementación de estos indicadores un asunto directamente relacionado a la supervivencia de las empresas, ya que se trata de una descripción integral de su situación; identificando debilidades, valorando el grado de gravedad de las mismas y además proponiendo estrategias para revertirlas.

El presente trabajo investigativo aportará a la empresa Inversiones Revive, C.A, herramientas financieras que le permitirán fortalecer su proceso de toma de decisiones gerenciales, ya que el conocimiento de su situación a un determinado período les ayudará a determinar viabilidad de las medidas a tomar e incluso proyectar el impacto que podrían tener en sus operaciones. Además de esto, le proporcionará a la organización una serie de estrategias en consonancia a las oportunidades de crecimiento y mejora que se le presentan actualmente.

De igual forma, el desarrollo del tema propuesto aportará a la línea de investigación un material actualizado sobre el control adecuado y ordenado, en donde La Gestión Financiera se relaciona con la toma de decisiones relativas al tamaño y composición de los activos, el nivel y estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales como maximizar el beneficio y la riqueza, siendo realmente eficaz en la planificación financiera el cual se espera sirva de referencia para

futuros trabajos que se efectúen, por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo, o por cualquier otro investigador que tenga a bien requerirlo.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

A través del este capítulo se podrá comprender aspectos teóricos, conceptuales, legales, situacionales de la realidad objeto de la investigación, se explicaran los conceptos y términos relacionados con el problema en estudio. El marco teórico referencial tiene como propósito de suministrar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Permitirá integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos relativos al mismo y ordenándolos de modo tal que generen utilidad a la misma.

El autor Sabino, C (2004:118) afirma que "el planteamiento de una investigación no puede realizarse si no se hace explícito aquello que nos proponemos conocer: es siempre necesario distinguir entre lo que se sabe y lo que no se sabe con respecto a un tema para definir claramente el problema que se va a investigar". En relación a lo evidenciado por el autor, la definición y delimitación del objeto a estudiar, facilita su abordaje y permite ubicar al investigador dentro de la labor a desarrollar.

Antecedentes de la Investigación

Pérez, E (2010), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Aplicación de Indicadores de Gestión como herramienta para la toma de decisiones de la empresa Galeos Motors, C.A, ubicada en San Diego, estado Carabobo**, para optar el título de Licenciado en Administración

Comercial, en la Universidad de Carabobo, fijó como su objetivo general, diseñar indicadores de gestión aplicables a las estrategias de la Organización, con el fin de contribuir con su desarrollo, esto considerando el hecho de tratarse de una empresa con un entorno inestable. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva y como conclusión general valoró la importancia de la utilización de herramientas descriptivas de la situación de la empresa para apoyar la toma de decisiones de la Compañía. En la herramienta aplicada se tomó como base los indicadores que presentaban mayor amenaza para el óptimo desarrollo de las operaciones de la empresa, así como también los que representaban su fortaleza.

La relación entre la investigación de Pérez y el presente trabajo, reside en su consideración por la importancia que tiene para la toma de decisiones de una compañía la implementación de indicadores tangibles que permitan evaluar su status financiero; este aporte permitió la evaluación de los factores a tomar en cuenta para la propuesta de los mencionados indicadores, enfocados en fomentar la sustentabilidad del desarrollo de la organización.

Ugas S; Cárdenas R. (2010) es su trabajo de grado titulado **Propuesta de Indicadores de Gestión que Logren Optimizar la Toma de Decisiones Gerenciales en el Concesionario WUHAN MOTORS C.A. Ubicado en el Municipio San Diego, Edo. Carabobo**, para optar por el título de Licenciado en Administración Comercial en la Universidad de Carabobo, estableció como su objetivo general proponer indicadores de gestión con el fin de optimizar las decisiones gerenciales, a través del análisis de los elementos internos y externos que intervengan en dicho proceso gerencial. La metodología empleada se enmarcó en una

investigación cuantitativa de tipo de campo con un nivel descriptivo, y arrojo una conclusión de que la empresa presentaba debilidades al no trabajar con indicadores que les permitiera mejorar las decisiones con el fin de contar con herramientas que permitan crear planes de estrategias, evaluar los indicadores de gestión propuestos, contar con sistemas de información que permita medir los indicadores a través del desempeño de procesos, generar una tabla de indicadores que permita a la gerencia mostrar la eficiencia en el control de todos los procesos y a su vez permita detectar fallas y tomar la decisión mas oportuna.

La vinculación entre el siguiente trabajo de grado de Ugas y Cárdenas, y la presente investigación se enfoca en la implementación de indicadores de gestión de manera eficaz para el cumplimiento de objetivos de la empresa por medio de las evaluaciones de todo el proceso gerencial, valorando la importancia que implica integrar dichas herramientas como medio de ayuda a las condiciones de crecimiento empresarial a la hora de tomar decisiones.

Briceño C; y Sequera M. (2011), en su trabajo de grado titulado **Diseño de un Sistema de Control de Gestión para Optimizar la Utilización del Control Del Efectivo en la Empresa TOYOVAL, C.A. Ubicada en el Estado Carabobo**, para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo, estableció que su objetivo general diseñar un sistema de gestión como herramienta que permita tener el control del efectivo, con el propósito de contribuir en la mejora de la organización con la implementación del diseño que permita identificar los factores internos y externo que inciden en el manejo del efectivo, aplicando un plan de control presupuestario y divulgando los parámetros establecidos a los involucrados en la organización. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva,

utilizando una encuesta soportada por un cuestionario y como conclusión general, acoto la importancia de implementar un sistema de control de gestión en todos los sentidos gerenciales y financieras.

La relación entre la investigación de Briceño y Sequera, con el presente trabajo esta marcada por la observación de las actividades que se desarrollan en una empresa en vías de crecimiento en función a la planificación que puede haber detrás ellas, este vinculo permitió comparar las situaciones particulares de las organizaciones y trazar una línea de tendencia útil par realizar la contextualización requerida por el trabajo que se realiza.

Sánchez, P (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Análisis Financiero y su incidencia en la Toma de Decisiones de la empresa Vihalmotos, ubicada en Ambato, Ecuador**, para optar el título de Licenciado en Contaduría y Auditoría, en la Universidad Técnica de Ambato, fijó como su objetivo general, estudiar la importancia de analizar los estados financieros que permitan una eficiente y eficaz toma de decisiones dando como resultado un mejor manejo de la empresa y crecimiento económico. La metodología utilizada fue de tipo descriptiva y como conclusión general fue analizar e interpretar el proceso por medio de los principios establecidos para ejecutar una contabilidad empresarial. La herramienta aplicada fue el Cuadro de Mando Integral que otorgase un resultado eficiente y eficaz en el análisis de los estados financieros obteniendo datos oportunos para la Empresa y un apropiado informe sobre la situación económica – financiera de la entidad contribuyendo a la toma las decisiones más adecuadas y oportunas para la empresa.

La correlación entre la investigación de Sánchez y el presente trabajo, se vincula en la relevancia de el uso de indicadores de gestión financiera como método de análisis para los estados financieros de una empresa, proporcionando que esto influya positivamente en la eficacia de la toma de decisiones gerenciales de la misma, con lo cual contribuye al crecimiento y desarrollo de todos los mecanismos que posee un compañía para su culminación de sus metas y objetivos propuestos.

Bases Teóricas

La situación financiera obliga a administrar adecuadamente y de forma racional los recursos materiales, financieros y humanos con vistas a lograr la eficiencia en la productividad empresarial. La evaluación de los resultados de la gestión de la empresa es el punto de partida para tomar numerosas decisiones en el proceso de administrar de manera que sean consecuentes con las tendencias de comportamiento en el futuro y que puedan predecir su situación económica y financiera, en aras del desarrollo de la economía del país.

En la rama principal como lo es la administración se podría definir los términos básicos tratados en este trabajo pero antes habría que describir el significado de la Administración que según Da Silva,R. (2002:6) define la administración como "un conjunto de actividades dirigido a aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos o metas de la organización".

La administración en general y los principios y técnicas que son aplicables a esta actividad en cualquiera de los ámbitos en donde ella ocurre. Este objetivo va ampliándose cada vez más a medida que se avance en el aprendizaje de conocimientos, habilidades y destrezas que se desarrollan

puede poner en juego para lograr que la administración alcance un alto grado de eficiencia.

Es importante resaltar la rama de la administración como lo es la administración financiera que define Van Horne, J. y Wachowics Jr., J. (1994:16) se encarga de la adquisición, financiamiento y administración de los activos en la toma de decisiones; en las cuales las decisiones de inversión indican qué cantidad de activos son necesarios para la empresa para mantenerse funcionando; así como, para qué son destinados cada una de estas inversiones en dichos activos.

La Administración Financiera es una técnica que en el primero de los casos, se apoya en hechos históricos basados en la contabilidad, y posteriormente los usa para plantearse diversos escenarios en proyección, a través de la simulación, la estadística y el sentido común.

Dicho esto podría definirse como unas de las bases teóricas fundamentales para este estudio, es el término de gestión financiera basado en la acción y la consecución de metas y objetivos. Según Mazón, F, Olsina, F, Aguilá, S (2003:24) definen la gestión financiera como un “conjunto de procesos dentro de la empresa y con otros participantes externos, que se dan a través de la optimización de la cadena de valor financiero” destaca también “la importancia de la gestión colaborativa para la toma de decisiones acertadas y la utilización de técnicas, instrumentos y herramientas de gestión financiera”.

En este sentido, el concepto de gestión financiera se resumiría a la administración de los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos y que pueda funcionar de esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

El mejor desempeño de la gestión financiera se verá reflejado en los indicadores, siendo necesario para este propósito, la adopción de las mejores prácticas de las microfinanzas como elementos básicos y la aplicación práctica de dichos indicadores.

Un indicador es la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, con respecto a los objetivos y metas previstas e influencias esperadas. El cual está representado principalmente por medio de la definición, de uno de los primeros investigadores en la materia de definiciones de indicadores como lo es Bauer, R (1966:99), donde asevera que “los indicadores son estadísticas, serie estadística o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar dónde estamos y hacia dónde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto” destacando la importancia de los mismos en función del direccionamiento de las operaciones de la empresa.

Es por esto que los indicadores permiten identificar cambios en el tiempo y cuyo propósito es determinar qué tan bien está funcionando un sistema, sobre la existencia de un problema y permitiendo tomar medidas para solucionarlo, una vez se tenga claridad sobre las causas que lo generaron.

Los indicadores deben establecerse como un sistema que vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la de toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el proceso del cual dan cuenta.

Dentro de ese orden de ideas, Koontz y Weihrich, (1999:200) definen la toma de decisión como “la selección de un curso de acción entre alternativas; implica que el Gerente puede tomar decisiones que atiendan a un proceso “racional” o “contingencial”. La toma de decisión mantiene su condición de proceso comprometido con la acción y selección de las mejores alternativas entre varias de ellas, tomando como criterios la jerarquización de problemas y la racionalidad de los procesos”.

El tomar parte o no en la adopción de decisiones es el indicador más importante y riguroso para conocer el grado de participación. Como la perspectiva es participativa, debe importar considerar en la “toma de decisiones” dos aspectos: el proceso lógico que lleva a la misma, y las formas de adoptar una solución por un conjunto de personas.

La toma de decisiones supone un análisis que requiere de un objetivo y una comprensión clara de las alternativas mediante las que se puede alcanzar dicho objetivo. Además de comprender la situación que se presenta, se debe analizar, evaluar, reunir alternativas y considerar las variables, comparar varios cursos de acción y finalmente seleccionar la acción que se va a realizar. La calidad de las decisiones tomadas marca la diferencia entre el éxito o el fracaso.

Para realizar una acertada toma de decisiones es necesario conocerlo, comprenderlo y analizarlo, para así poder darle solución. Por ello, las empresas deberían analizar la situación teniendo en cuenta la realidad particular de lo que se está analizando, las posibles alternativas a elegir y las consecuencias futuras de cada elección. Las organizaciones deberían

realizar un proceso más estructurado que les pueda dar más información y seguridad para la toma de decisiones y así reducir el riesgo de cometer errores. Aquí es donde radica la importancia de la Matriz DOFA como elemento necesario para conocer su situación real.

Su confección permite buscar y analizar, de forma proactiva y sistemática, todas las variables que intervienen en el negocio, con el fin de tener más y mejor información al momento de tomar decisiones. Si bien lo imprescindible para una empresa es el plan de negocios, donde se plasma la misión, visión, metas, objetivos y estrategias, realizando correctamente el análisis DOFA, se pueden establecer las estrategias Ofensivas, Defensivas, de Supervivencia y de Reordenamiento necesarias para cumplir con los objetivos empresariales planteados.

Según Chapman, (2004), se define la matriz DOFA como:

Una herramienta útil para entender y tomar decisiones en toda clase de situaciones en negocios y empresas. DOFA es el acrónimo de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas. Los encabezados de la matriz proveen un buen marco de referencia para revisar la estrategia, posición y dirección de una empresa, propuesta de negocios, o idea. Generalmente presentada como una matriz de cuatro secciones, una para cada uno de los elementos: Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas y es importante identificar y describir claramente el tema analizado mediante DOFA, de forma que las personas que participen entiendan el propósito y sus implicaciones.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de un negocio y el entorno en el cual éste compete. El análisis DOFA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división, unidad estratégica de negocios, entre otras. El análisis DOFA debe enfocarse solamente hacia los factores claves para el éxito del negocio. Debe resaltar las fortalezas y las debilidades diferenciales internas al compararlo de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno. Una de las principales ventajas que se extraen de la aplicación y el análisis de esta matriz, reside en que la misma además de evidenciar la situación de una organización, provee herramientas que le permitirán a la Gerencia, crear estrategias y planes de acción. En este paso en particular, la matriz propone el cruce de información para señalar opciones que permitirían a la organización aprovechar el conocimiento de su situación. La relación entre Debilidades y Oportunidades, entre Debilidades y Amenazas, entre Fortalezas y Oportunidades y finalmente Fortalezas y Amenazas proporciona a la Gerencia, información para el establecimiento de lineamientos estratégicos que contribuyan al desarrollo de la organización.

Para lograr una correcta administración financiera, es necesario realizar un adecuado análisis económico financiero, el representa un medio infalible para el control de los recursos y para evaluar la situación económica financiera de la entidad como eslabón fundamental de la economía, le propiciará a los directivos lograr controles económicos ágiles con vistas a facilitar la toma de decisiones y a tener una administración más eficiente.

Definición de Términos Básicos

Decisión: Proceso mental de una opción o elección para ser implementada por los sujetos.

Homeopatía: Rama de la medicina alternativa que estudia al ser humano como un todo y considera el mantenimiento de la salud desde una óptica integral.

Iridología: Método de evaluación de la salud que considera que los ojos son el reflejo de la situación de los sistemas encargados de la vida del ser humano.

Naturismo: Tendencia orientada al restablecimiento y mantenimiento de la salud mediante tratamientos a base de elementos naturales.

Organización: Ente creado por el Derecho, con Objetivos determinados y que desarrolla una labor específica. En el presente trabajo se describe una organización con fines de lucro.

Procesos: Conjunto de elementos que se interrelacionan para crear, diseñar y controlar las actividades.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Los elementos que inducen a una investigación serán siempre grandes interrogantes de la vida cotidiana de acuerdo a las características comunes de los investigadores, una investigación es una serie de pasos que se realizaran para obtener un conocimiento. Todo esto conjuntamente con diferentes aspectos metodológicos que harán desenvolver el proceso de investigación del estudio desarrollado. Es así como la investigación se centra en un estudio aplicado teniendo como propósito la resolución de problemas gerenciales de inmediatos en el orden de transformar las decisiones y condiciones de la empresa.

Un marco metodológico se define según el autor, Arias, F. (2006: 16) explicando que el marco metodológico es como el “Conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema.

Tipo de Investigación

Con esta investigación se busca formular la relación a los principales problemas y oportunidades en la situación de una decisión de gestión financiera por parte de la Gerencia. Dentro de este nivel de investigación existen dos subniveles donde se fundamentan los objetivos específicos de la investigación presente:

El nivel aprehensivo donde se ubicaría el análisis de los fundamentos teóricos que se relacionan con los indicadores financieros para la gestión financiera en la toma de decisiones, como define el autor, Ortiz, F. (2007:1) señala que “se manifiesta como contrastación de un evento con otro, o indicando la proporción en un hecho se adecua a interpretaciones, es decir, permiten descubrir los elementos que componen la totalidad y sus interconexiones”.

De acuerdo a esto, se puede definir que, la modalidad de Proyecto Factible, consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de esta propuesta, aportando un modelo operativo viable para solucionar problemas, o necesidades de la organización; métodos o procesos, además es una proposición sustentada en un modelo operativo factible, orientada a resolver el problema planteado y satisfará las necesidades en la institución o campo de interés.

Y como nivel complementario e inicial esta el nivel perceptual en cual se ubicaría en el objetivo específico de describir la situación actual de la gestión financiera en la empresa Inversiones Revive C.A, definiéndolo el siguiente autor como, Ortiz, E. (2007:1) indica, que “estos estudios definen nuevos caminos al proyecto que se propone realizar cualquier investigador, en los diversos campos del conocimiento humano, debido a su carácter general e informativo”. Y esta a su vez se define como descriptiva ya que lo que se busca en la misma es describir una serie de situaciones ideales a cumplirse en la gestión financiera, de tal manera que los resultados que la investigación arrojen y conduzcan a identificar los elementos o aspectos que deben ser aplicados en un diagnóstico de gestión financiera, los cuales van a conllevar a la identificación de los diferentes indicadores financieros como instrumento o herramienta para el análisis o diagnóstico de la gestión, el cual podrá ser aplicado en una próxima investigación de análisis por parte del

investigador o por parte de cualquier persona que requiera realizar un diagnóstico cualitativo de la gestión financiera.

La investigación descriptiva bajo la modalidad de proyecto factible generalmente concluye en una descripción de un contexto de un grupo de variables analizadas individualmente o de manera global. En el presente trabajo se observarán los atributos de la gestión de la administración financiera, en un contexto claramente identificado, con la finalidad de caracterizar el esquema de funcionamiento financiero, tomando en cuenta su realidad y particularidad.

Diseño de la Investigación

El Diseño de la Investigación constituye el plan o estrategia concebida para responder a las preguntas de investigación, la estrategia adoptada por el investigador para responder al problema planteado. Es el enfoque que orienta el estudio y es determinado por el propósito del mismo. Acorde con Tamayo y Tamayo, M. (2004: 58), “el diseño es la estructura a seguir en una investigación, lo que permite ejercer el control de la misma con el fin de lograr resultados significativos y relacionados con los interrogantes generados de los supuestos problemas”.

La presente investigación se basa en el diseño de campo, no experimental según lo define Arias, F (2012:31) la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la

información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Por otra parte refiere Palella, S. y Martins, F. (2010:87) el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. Para ofrecer sustento teórico a esta investigación se realizará revisión documental de autores en la materia en contextos internacionales y locales, tomando de cada uno de ellos los elementos pertinentes, estimando el efecto por variaciones causadas debido a la diferencia contextual. También se tomará información de la empresa como balances financieros y estados de resultados.

Unidades de Estudio

Población y Muestra

Según establece Arias (.2006: 81), en un Trabajo de Investigación, la Población es "un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por problemas y por los objetivos del estudio". Por otra parte, este autor también describe la muestra como "un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (p.83). A efectos de realizar el estudio de la Organización Inversiones Revive C.A se establecerán dos unidades de estudio.

La primera unidad de estudio está representada por el Presidente de la Compañía; esta unidad es de carácter finito. La segunda unidad de estudio es también finita y la conforma el personal del Departamento de Administración y Contabilidad, entre los cuales se encuentra un Gerente de Administración y Contabilidad, un Jefe de Contabilidad, dos analistas de cuentas por cobrar, dos analistas de cuentas por pagar y un analista de facturación. Además de esto, el Departamento cuenta con un Jefe de Administración y dos analistas administrativos; lo que conforma una muestra de diez (10) personas en total; como se puede observar en la siguiente tabla y el gráfico, se comprueba que el muestreo es censal por lo que la población es igual a la muestra en el presente trabajo.

Tabla N° 1

Población

Población	N°
Gerente de Administración y Contabilidad	1
Jefe de Administración	1
Analistas Administrativos	2
Jefe de Contabilidad	1
Analista de Facturación	1
Analista de Cuentas por Cobrar	2
Analista de Cuentas por Pagar	2
TOTAL	10

Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

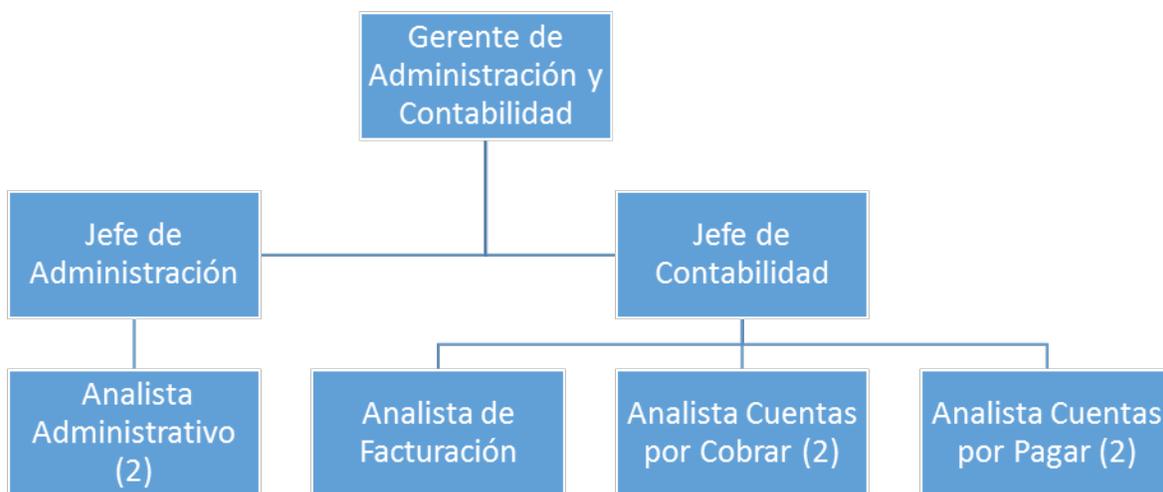
Tabla N°2

Muestra

POBLACION	N°	%
Gerente	1	10%
Empleados	9	90%
TOTAL	10	100%

Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Gráfico 1



Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Técnicas de Recolección de Datos

El trabajo de Investigación a desarrollar, en este apartado se apoyará en una entrevista y una encuesta personal, para que de esta manera se obtenga con certeza la información que poseen las unidades de estudio. Según Bisquerra (Ob.cit.2004:240), las técnicas son “aquellos medios técnicos que se utiliza para registrar observaciones y facilitar el tratamiento de las mismas”. Asimismo destaca la importancia de “establecer Instrumentos de Recolección de Datos acordes al conocimiento que se desea obtener”.

Haciendo referencia a la encuesta, Sabino (2004:77) señala que es “un diseño exclusivo de las ciencias sociales que parte de la premisa de que, si se quiere conocer algo sobre el comportamiento de las personas, lo más directo y simple es preguntárselo directamente a ellas”. El desarrollo de esta técnica se centra en la obtención de información comprendida por percepciones y opiniones emanadas directamente de la unidad de estudio.

En cuanto a la entrevista, para su elaboración se tomará como base lo establecido por Colombo, Delgado y Orfila (2003:63) quienes sentencian que “se realiza sobre la base de un formulario previamente preparado y estrictamente normalizado a través de un conjunto de preguntas establecidas con anterioridad”; de esta forma se trazarán los límites que la regularán, con el objetivo de conocer la percepción de los entrevistados sobre la situación actual de la empresa Inversiones Revive, C.A.

Instrumentos de Recolección de Datos

Uno de los instrumentos que se utilizará en la presente investigación, es el cuestionario, el cual contiene dieciséis (16) preguntas cerradas para el Departamento de Administración y Contabilidad de la Organización, estas preguntas contarán con dos alternativas: sí y no.

En el caso de la entrevista y considerándola según lo señalado por Arias (2006:81) como “la obtención de información mediante una conversación de naturaleza profesional”, se aplicará un instrumento conformado por diecisiete (17) preguntas abiertas que permitirán, mediante la promoción de una situación de interacción, conocer de manera abierta las percepciones del Presidente de la empresa sobre su situación.

Cuadro N° 3

CUADRO TECNICO METODOLOGICO OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Objetivo General: Proponer Indicadores de Gestión Financiera, que permitan optimizar el proceso de Toma de Decisiones Gerenciales en la Empresa Inversiones Revive C.A., ubicada en el Municipio Nirgua del estado Yaracuy.

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICION DE LAS VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	FUENTES
Diagnosticar la situación actual sobre la gestión financiera en la empresa inversiones Revive, C.A	Gestión Financiera.	Gestión Financiera: Conjunto de acciones tomada por la máxima autoridad de una empresa, sobre asuntos económicos.	Gestion Gerencial. Gestion Financiera. Endeudamiento. Rendimiento.	Entrevista	1-16	Entrevista con el Presidente de la empresa.
Determinar los fundamentos teóricos en relación a los indicadores financieros	Indicadores Financieros.	Indicador: Instrumento que sirve para expresar o conocer una situación. Financiero: Referente a finanzas	Revisión de documentos	Investigacion		Documentos financieros como Balance General y Estado de Resultados entre varios periodos continuos.

Cuadro N° 4

CUADRO TECNICO METODOLOGICO OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

Objetivo General: Proponer Indicadores de Gestión Financiera, que permitan optimizar el proceso de Toma de Decisiones Gerenciales en la Empresa Inversiones Revive C.A., ubicada en el Municipio Nirgua del estado Yaracuy.

OBJETIVOS	VARIABLES	DEFINICION DE LAS VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ITEMS	FUENTES
<p>Establecer Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas en relación a la gestión financiera de la empresa Inversiones Revive, C.A a través de una matriz DOFA</p> <p>Plantear indicadores financieros que permitan lograr la eficiencia de la gestión gerencial de la empresa Inversiones Revive, C.A</p>	<p>Debilidades y Oportunidades.</p> <p>Fortalezas y Amenazas.</p> <p>Gestión Financiera.</p>	<p>Debilidad: Punto a aprovechar por otros.</p> <p>Oportunidad: Situación ventajosa.</p> <p>Fortaleza: Habilidad</p> <p>Amenaza: Peligro</p>	<p>Indicadores de Riesgo y Rentabilidad.</p> <p>Gestión Gerencial.</p> <p>Gestión Financiera.</p> <p>Endeudamiento.</p> <p>Rentabilidad.</p> <p>Atención al Personal.</p>	<p>Encuesta</p> <p>Interpretacion de los Estados Financieros de la empresa.</p>	<p>1-16</p>	<p>Resultados de la matriz D.O.F.A</p> <p>Resultados de la matriz D.O.F.A</p> <p>Fundamentos Teóricos</p>

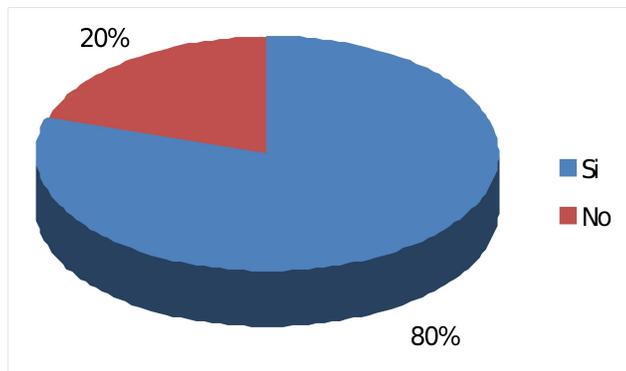
CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

En el siguiente capítulo se reflejarán y analizarán los resultados obtenidos luego de aplicados los instrumentos de recolección de datos. Lo expresado se graficará y analizará en función de proporcionar información sobre la situación de la empresa, lo que permitirá determinar las estrategias a sugerir posteriormente. En el marco del cumplimiento de los objetivos planteados por la presente investigación, se refleja lo obtenido de la siguiente manera:

Análisis de encuesta aplicada a los miembros del Departamento de Administración y Contabilidad de la empresa Inversiones Revive, C.A:

1. ¿Utilizan elementos de los estados financieros para evaluar el desempeño de la empresa Inversiones Revive, C.A?



Opción	Nro. de respuestas
Si	8
No	2

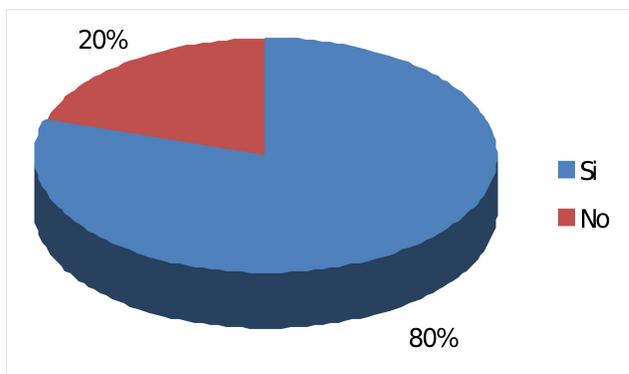
Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

La empresa utiliza sus estados financieros como único método para la evaluación de su situación financiera ya que estos dan un reporte económico

y financiero al igual que los cambios se dan en diferentes periodos, también reúnen determinadas características cualitativas que les proporcionan el cumplimiento de sus objetivos. Es el único mecanismo con el que cuentan para describir su actualidad. Lo que es evidenciado por los resultados la mayoría posee la seguridad que la información es suministrada por los estados financieros, mientras que el porcentaje menor desconoce la proveniencia de dicha información.

2. ¿Se analizan los estados de resultados y el Balance General para proyectar las Operaciones de la empresa Inversiones Revive, C.A?



Opción	Nro. de respuestas
Si	8
No	2

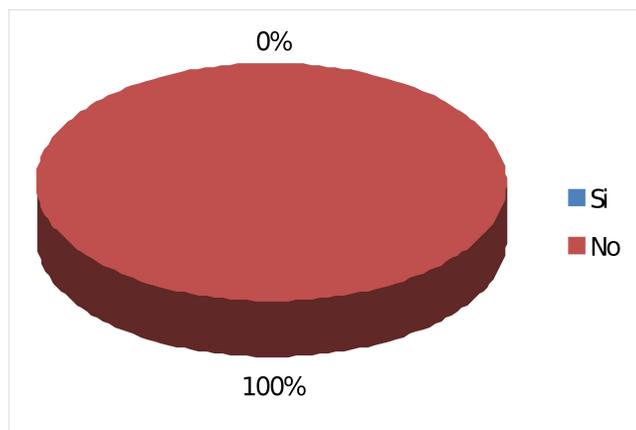
Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los resultados:

La gerencia, al momento de tomar decisiones, se basa en la observación de las cifras reflejadas en sus estados de resultados y el balance general debido a que pronostican los resultados económicos-financieros futuros de la empresa respecto a sus operaciones. Además a través de las proyecciones financieras, se pueden generar diversos escenarios, teniendo diferentes estimaciones de los resultados, permitiéndole identificar los posibles riesgos que pueden impactar en la empresa e implementar estrategias que amortigüen los efectos negativos. Como lo muestra la grafica la mayoría de los encuestados tienen un nivel jerárquico que les permite manejar

información de los estados financieros de la empresa, mientras que el personal administrativos contables maneja datos y cifras previas del análisis.

3. ¿Son Considerados los indicadores Financieros para la toma de Decisiones?



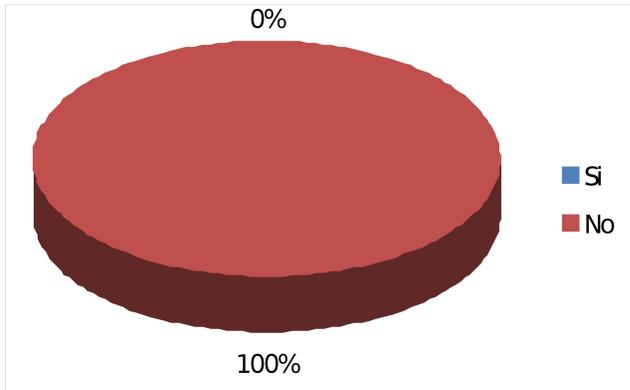
Opción	Nro. de respuestas
Si	0
No	10

Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los resultados:

Según expresa contundentemente el resultado de esta pregunta, los indicadores de gestión financiera no son utilizados al momento de tomar decisiones. La empresa no realiza cruce de información financiera para crear razones que le permitan saber su situación con exactitud, en consecuencia no ponderan ni evalúan los resultados de las operaciones de la empresa por medio de estos, ya que la implementación de dichos indicadores les permitirían la relación de una cifra con otra dentro o entre los estados financieros y evaluar los resultados de las operaciones de la compañía.

4. ¿El departamento de Administración Realiza el cálculo de los indicadores Financieros?



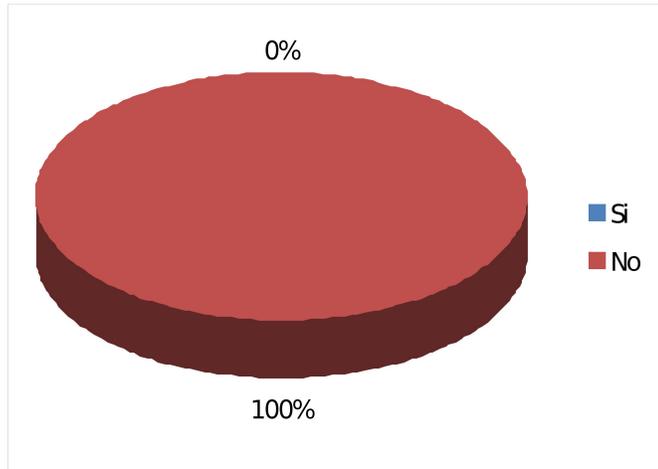
Opción	Nro. de respuestas
Si	0
No	10

Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

El departamento de administración de la empresa es el encargado de la utilización del análisis por medio de las razones o indicadores para señalar los puntos fuertes o débiles de una empresa, determinando la tendencia que trae los diferentes rubros de los estados financieros, con el fin de tomar decisiones que permitan corregir las desviaciones financieras que perjudiquen los pronósticos realizados al momento de hacer la planeación de la compañía, pero según se expresa en el resultado de la encuesta, no manejan indicadores de gestión financiera. La totalidad de los encuestados coincide con esto, ya que evidentemente no se realiza esta actividad en ese Departamento en la actualidad.

5. ¿Se controla a través de los indicadores financieros el logro de las metas de la empresa Inversiones Revive, C.A.?



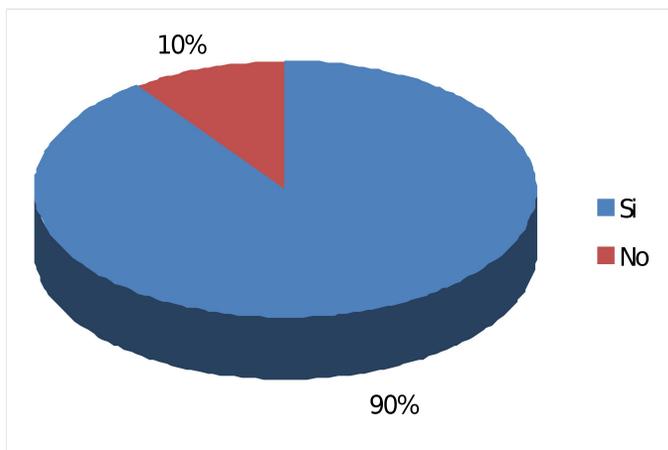
Opción	Nro. de respuestas
Si	0
No	10

Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

De acuerdo a lo señalado en resultados anteriores y en concordancia en la población, la empresa no aplica indicadores de gestión financiera para proyectar sus operaciones ni para evaluar su desempeño. La teoría consultada inicialmente, sugiere que su utilización es importante para la planeación estratégica, ya que le permite a la organización tener información actualizada y accesible para el control del cumplimiento de sus objetivos y metas basados en criterios de medición y traducidos en indicadores para sus diferentes áreas. Esta información es ajena a las labores gerenciales de la empresa, lo que implica que existe una oportunidad de mejora en cuanto al control de sus operaciones.

6. ¿La empresa Inversiones Revive C.A, mantiene control sobre sus ingresos y egresos?

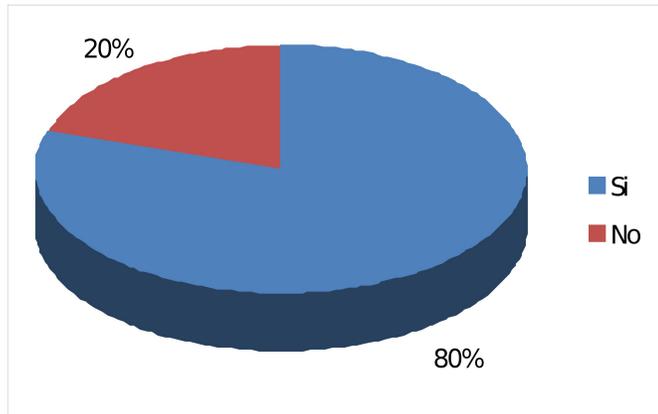


Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los resultados:

Según lo obtenido al realizar esta pregunta, la mayoría de los encuestados consideran que la empresa mantiene control sobre sus ingresos y gastos. Lo cual indica que a pesar de no utilizar indicadores de gestión financiera para su proceso de toma de decisiones, mantienen un control sobre sus recursos. Acorde a la entrevista realizada al Presidente de la organización, se puede constatar lo señalado por él, ya que señala que el control se hace de manera eficiente observando las cuentas reflejadas en sus estados financieros. Y solo un grupo pequeño no tiene información exacta de si la empresa y la administración tienen ese control solo lo asumen.

7. ¿El rendimiento de la empresa Inversiones Revive C.A, se controla basado en el análisis de periodos anteriores?

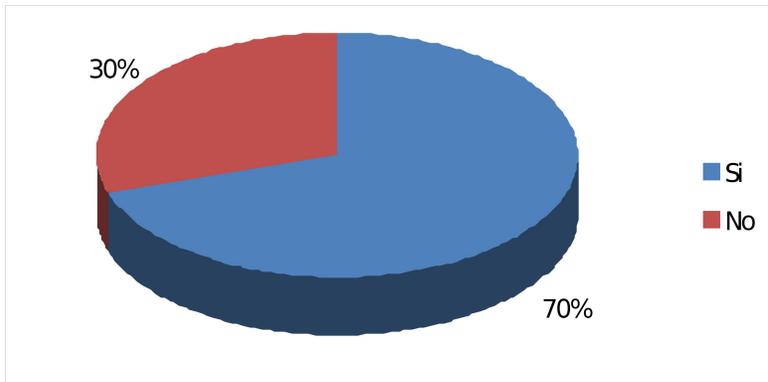


Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

Los resultados obtenidos, aunados a lo referido anteriormente, confirman que la empresa evalúa la eficacia de su gestión y la tendencia que han tenido sus operaciones, basándose en el análisis de periodos anteriores. El rendimiento va asociado al trabajo realizado por el departamento de administración en conjunto, obteniéndose un buen rendimiento y los resultados esperados con el trabajo realizado, todo esto se puede corroborar en entrevista realizada al Presidente de la organización y los estados financieros suministrados. Y la alta gerencia y el todo el departamento de contabilidad conoce como es llevado a cabo este análisis, por lo cual deja como evidenciado que los analistas administrativos desconocen como es el rendimiento por medio del análisis de periodos anteriores.

8. ¿La empresa Inversiones Revive, C.A, tiene algún margen de endeudamiento que le permita obtener recursos para la producción y distribución de sus servicios?



Opción	Nro. de respuestas
Si	7
No	3

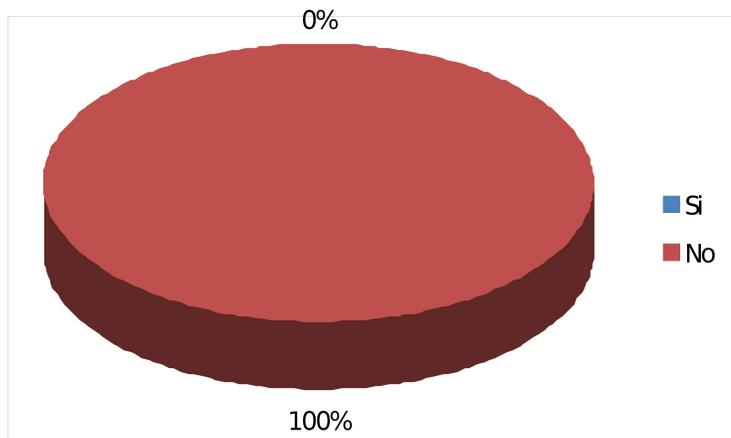
Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

Según lo evidenciado, la mayoría de la población encuestada considera que actualmente, la empresa posee un margen de endeudamiento que le permitiría adquirir compromisos con instituciones financieras para promover la inversión por esta vía. Esto, sumado al hecho de que mantienen control sobre sus ingresos y egresos, representa una ventaja para la empresa, ya que podría utilizar estos recursos para potenciar su crecimiento y optimización de los servicios que presta. La condición necesaria para que se produzca efectivamente este apalancamiento es que la rentabilidad de las inversiones sea mayor que la tasa de interés de las deudas. Debido a que para poder tener un margen de endeudamiento se debe tener una preparación y conocimiento mayor de que posee la alta gerencia y sus jefes de departamento.

9. ¿Utilizan indicadores financieros para controlar la gestión de la empresa Inversiones Revive, C.A.?

Opción	Nro. de respuestas
Si	0
No	10



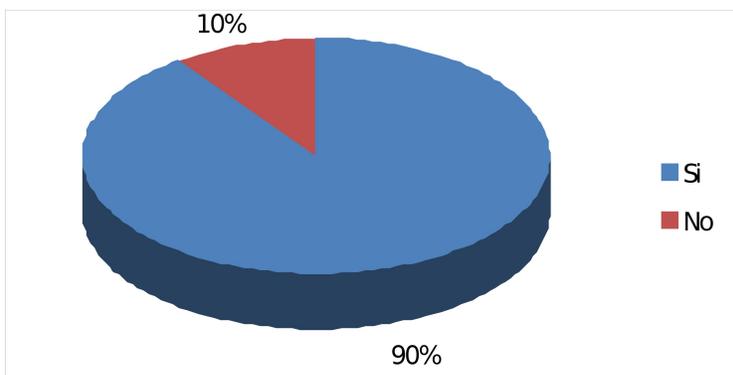
Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

La utilización de indicadores financieros, es nula ya que el control de la gestión se da en parte por el análisis del balance general, estados de resultados y otros documentos financieros que reflejan la situación económica de la empresa. La gestión por medio de los indicadores financieros daría a conocer los diferentes beneficios que aporta dentro de una empresa, su gran ayuda, pero sobretodo su vital importancia, ya que en una correcta gestión puede ayudar en gran manera el éxito de una empresa.

10. ¿Se mide la eficiencia que tiene la empresa Inversiones Revive C.A, en la utilización de sus activos a través del análisis dinámico comparando las cuentas de Balance y las cuentas de Estados de Resultados?

Opción	Nro. de respuestas
Si	9
No	1



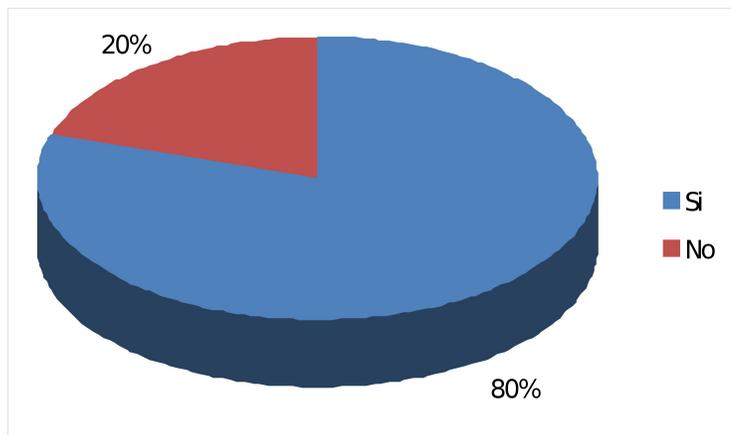
Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

Según lo indicado por el 90% de los encuestados, la empresa mide la eficiencia de sus activos a través del análisis entre cuentas de su Balance General y de su Estado de Resultados. Esto, permite afirmar que la gerencia posee dominio básico de administración, sólo requiere de herramientas que le permitan afianzarlos y optimizar su proceso de toma de decisiones. La entrevista realizada a su Presidente, señala que a pesar de existir control en torno a este aspecto, están abiertos a la implementación de estrategias Gerenciales que le permitan optimizar su proceso de toma de decisiones. Pudiendo acotar que solamente una persona no considera que esa eficiencia de la empresa sea medida a través del análisis dinámico de estados financieros.

11. ¿Las decisiones Financieras dan respuestas a las necesidades de la empresa Inversiones Revive, C.A.?

Opción	Nro. De respuestas
Si	8
No	2



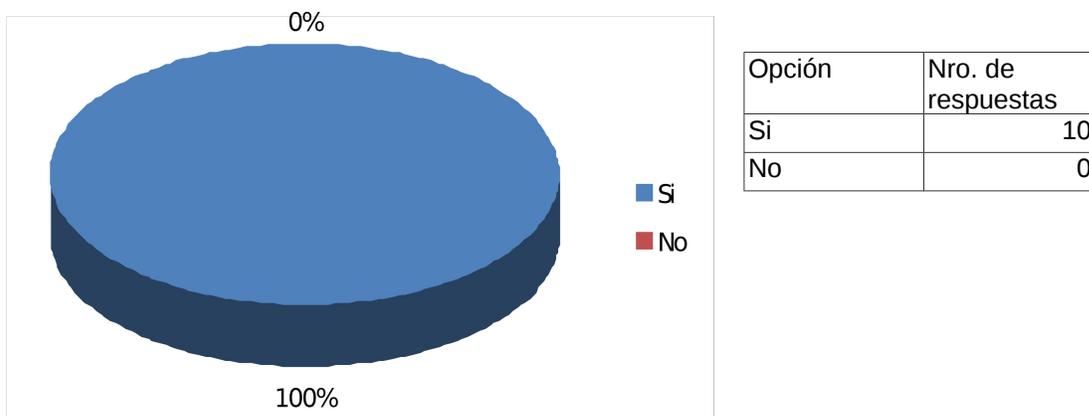
Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

Acorde a lo expresado por el 80% de la población encuestada, las decisiones financieras que toma la gerencia, dan respuesta a las necesidades de la empresa. Esto refleja que su proceso de toma de decisiones les permite, al menos, dar respuesta a sus necesidades básicas. Es necesario tomar diferentes decisiones, sean estas sencillas o complejas en cuanto a la cantidad de información, recursos involucrados y resultados esperados. El elemento característico e indispensable para la toma de una decisión, es la necesidad existente para producir algún cambio, siempre buscando un resultado mejor al lograrlo hasta el momento antes de tomar la decisión. Se evidencia entonces que las necesidades básicas como la de insumos y suministros para el cumplimiento de sus actividades es cubierta con eficiencia, no así las que son necesarias para garantizar el crecimiento de la

empresa, como por ejemplo estudio de ampliación y optimización de sus servicios. Por otra parte el 20% que son los analistas de cuentas por cobrar no tienen la noción que estas decisiones contribuyan a la mejora de la empresa.

12. ¿La empresa Inversiones Revive, C.A., otorga beneficios a los clientes que paguen en un corto plazo (10 días)?

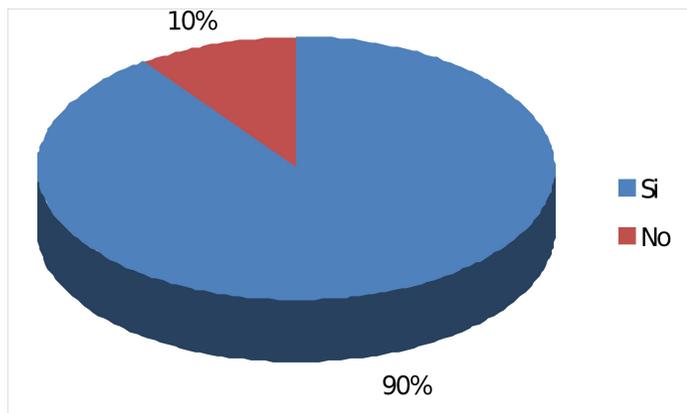


Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

Con los resultados expresados, se puede afirmar que la empresa maneja una política de otorgar crédito a sus clientes e incluso beneficios que incentivan al pronto pago, esto podría utilizarse como una herramienta para aumentar la cantidad de clientes que atrae y su posicionamiento en el mercado. Para la Gerencia, esto representa una ventaja también, ya que incentivar a sus clientes mediante descuentos al pronto pago, permite a la empresa contar con liquidez, tomando en cuenta que será atractivo para sus clientes disminuir el monto de su deuda mediante el pago en menos de 10 días.

13. ¿La empresa inversiones Revive C.A., utiliza estrategias para mejorar sus ventas?



Opción	Nro. de respuestas
Sí	9
No	1

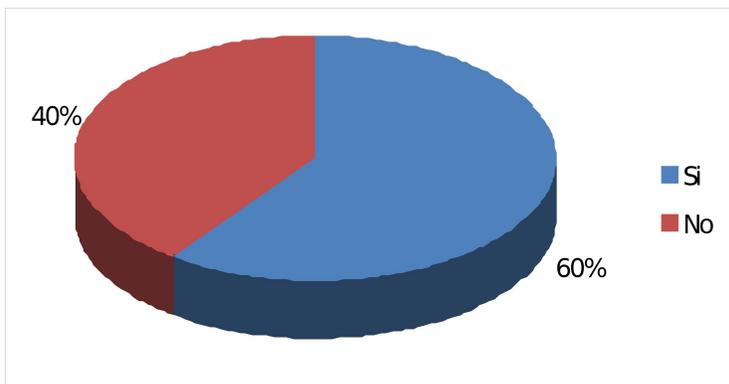
Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

El aumento en las ventas de la empresa se debe en gran parte al mejoramiento en cuanto a las estrategias de mercadeo implementadas ya que es un pilar fundamental de la estrategia integral de la empresa, en ella se definen las acciones que contribuirán a su crecimiento, a su posicionamiento en cada uno de los segmentos de mercado y a alcanzar la rentabilidad esperada. Es una de las principales palancas para generar valor económico y una fuente importante el impulso de las ventas de la empresa. Acorde a entrevista con su Presidente, a partir del año 2012 la empresa comenzó a desarrollar una campaña publicitaria importante, lo que aunado a inclusión de consultas médicas, trajo consigo el incremento de su clientela.

14. ¿Maneja usted información sobre la proyección de las operaciones de la empresa Inversiones Revive, C.A., en base a los resultados obtenidos en ejercicios económicos anteriores?

Opción	Nro. de respuestas
Si	6
No	4



Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

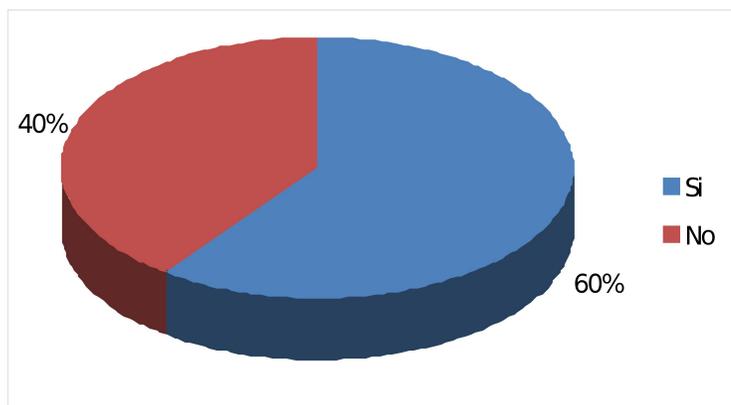
Interpretación de los Resultados:

En este particular la opinión ha estado dividida, lo que permite afirmar que no todo el personal que labora en el Departamento de Administración y Contabilidad, maneja información sobre la proyección de la empresa en cuanto a sus operaciones. Esto, evidencia la debilidad que posee la organización referente a su sistema de información interna, ya que un 40% de encuestados no conoce con precisión los objetivos, metas y proyecciones de la compañía. Esto representa una oportunidad de mejora importante, ya que en la medida en que todos sus trabajadores, y no solo su personal de

dirección, conozcan los objetivos que se plantean, podrán contribuir con mayor eficiencia en su consecución.

15. ¿Maneja usted información Financiera actualizada?

Opción	Nro. de respuestas
Si	6
No	4



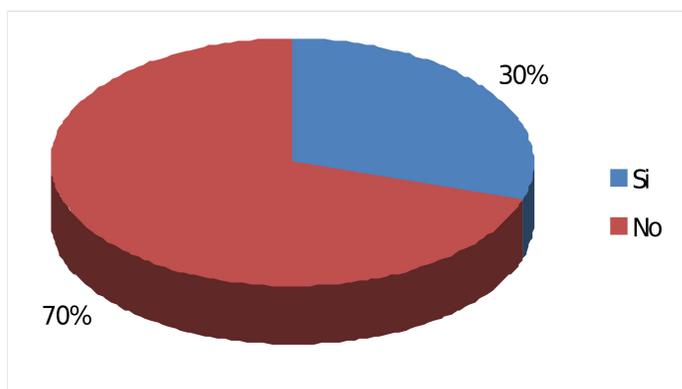
Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de los Resultados:

Estos resultados demuestran que solo los empleados de mayor jerarquía dentro del Departamento, son los que manejan información actualizada de empresa. Esto, en consonancia a lo expresado en la pregunta anterior,

representa una oportunidad de mejora para la organización. Es esa la razón por la cual se resume que la información de todas las operaciones registradas en la contabilidad de un negocio son vitales para producir información útil en la toma de decisiones.

16. ¿Las decisiones gerenciales tomadas por la empresa han ayudado a mejorar su posición en el mercado?



Opción	Nro. de respuestas
Si	3
No	7

Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Interpretación de Resultados:

Lo expresado por último, evidencia que el 70% de la población encuestada, está de acuerdo en que las decisiones gerenciales tomadas, no han ayudado a mejorar su posición en el mercado. Aunado a lo señalado inicialmente, esto permite afirmar que aunque la respuesta que brinda la gerencia a las necesidades básicas de la empresa es efectiva, no lo es para lo referente a enrumbar la empresa hacia un crecimiento inducido.

La situación actual sobre la Gestión Financiera de la empresa Inversiones Revive, C.A.

El segmento de empresas que promueven métodos alternativos para el cuidado de la salud en Venezuela, ha tenido un crecimiento considerable durante los últimos 10 años. En este orden de ideas, la empresa Inversiones Revive, C.A, presenta una situación particular en cuanto a su estructura organizacional, lo cual se evidencia en entrevista realizada a su Presidente.

Una de las principales características de la situación de la empresa, es que se han visto favorecidos por el aumento de la demanda de servicios de Salud, esto, sumado a una serie de estrategias implementadas durante el último año, tales como el desarrollo de una campaña publicitaria, ubicación de pendones en las afueras de sus instalaciones, otorgamiento de descuento por pronto pago a sus clientes, vallas en la ciudad y talleres a la comunidad sobre prevención de enfermedades y cuidado de la salud, les han ayudado a posicionarse en el mercado. Otra de las estrategias aplicadas, fue el inicio de un nuevo servicio dentro de su centro, como lo son las consultas de Homeopatía e Iridología, ramas de medicina alternativa.

En cuanto al aspecto operacional, la empresa ha estado en el mercado desde el año 2009, y durante los dos últimos años, ha experimentado un crecimiento importante. Este crecimiento, aunado al creciente interés por parte de los consumidores de utilizar este servicio, hace que la Gerencia actualmente considere implementar estrategias que les permitan afianzar su desarrollo y hacer que el mismo sea constante.

Actualmente, sus deudas, representan las obligaciones adquiridas con sus proveedores e instituciones financieras. Su Presidente señala que estas últimas se encuentran controladas e incluso realizan trámites para aumentar su línea de crédito. Esta fuente de apalancamiento, se visualiza como una importante herramienta para promover su crecimiento.

Así mismo señalo que sus decisiones gerenciales, no utilizan indicadores de gestión financiera para apoyarlas, sino que se basan en resultados de sus ejercicios económicos anteriores, los cuales analizan de manera individual. Consultan sus cuentas de Banco y los resultados de sus operaciones inmediatamente anteriores para poder ilustrar la situación que en determinado momento tiene la empresa. La Gerencia sostiene reuniones con una periodicidad semestral, en las que evalúa el desarrollo de sus operaciones y controla el cumplimiento de sus objetivos; manifiestan además, encontrarse en busca de estrategias gerenciales que les permitan estandarizar sus procesos con el objetivo de tener un mayor control de sus actividades y optimizar sus resultados. La empresa Inversiones Revive, C.A reconoce que puede perder espacios en el mercado en caso de no implementar estas herramientas.

En cuanto a las relaciones aplicadas para analizar su situación financiera, la empresa Inversiones Revive, C.A, no cruza la información contable entre sí, sino que toma elementos de manera individual y con esto establece su situación.

Otra de las características señaladas en la entrevista, es que las decisiones financieras de la empresa, se caracterizan por dar respuesta a sus necesidades la mayoría de las veces. Evidencia su Presidente, que se

plantean la implementación de estrategias Gerenciales con el objetivo de optimizar los resultados de sus decisiones.

Fundamentos teóricos en relación a indicadores.

La gestión de un área o de la organización en general depende, en gran parte, de la ejecución de las operaciones si se espera la obtención de una información confiable y la adherencia a los procedimientos establecidos.

El Indicador de Gestión Financiera, lo define el autor Rojas, M (2008:37), y destaca “los indicadores de gestión financiera son la expresión del comportamiento de las variables, calculados en base a los estados financieros e indicadores de procesos que determinen la eficiencia, eficacia y efectividad de los mismos”.

Acorde a lo señalado, los indicadores de gestión financiera se convierten en los signos vitales de la Organización, y su continuo monitoreo permite identificar los síntomas que se derivan del desarrollo normal de sus actividades. Dentro de la empresa se debe contar con los indicadores financieros acordes a su actividad, lo que asegurará el poder contar con información certera, real y precisa sobre aspectos como: efectividad, eficiencia, productividad, calidad, ejecución presupuestaria e incidencias de la gestión, entre otros.

Los Objetivos y tareas que se propone alcanzar una Organización deben expresarse en términos que permitan evaluar el grado de cumplimiento o avance de los mismos; es aquí que el uso de los indicadores

tiene su mayor fortaleza. Los indicadores pueden ser: medidas, números o hechos, que señalen una situación específica.

Los índices o indicadores financieros constituyen la forma más común de análisis financiero. El análisis permite determinar los puntos fuertes y débiles e indicar probabilidades y tendencias. De acuerdo con lo planteado por Ramos, M , Alcarria, J (2006:252), manifiesta que un indicador financiero “es una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de una institución financiera con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de la institución financiera”. Los define entonces como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una entidad o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, señalará una situación determinada.

Los indicadores como se los menciona anteriormente son un punto crucial al momento de comprender hacia donde está dirigida la empresa y el estado en que se encuentra la misma; logrando de esta manera tener un enfoque general de la situación financiera de la entidad. Según el enfoque que tengan en cuanto a determinar la situación de la empresa, utilizarán diferente información, extraída de los estados financieros de la empresa. En referencia a esto, Estupiñán y Estupiñán, establecen que pueden dividirse en dos grupos: Indicadores de Riesgo e Indicadores de Rentabilidad o Rendimiento.

Indicadores de Riesgo

Acorde a lo señalado por los autores, “el riesgo financiero al que se encuentran expuestas las empresas, representa el potencial posible de pérdidas de cada entidad”. Considerando este marco, los Indicadores de

Riesgo señalan “la calidad de su cartera, la morosidad de la misma y la cobertura de las provisiones con las que cuentan”. En relación a esto, los autores establecen que en el seno de éstos se encuentran dos razones o relaciones que permitirán especificar la información para así facilitar el posterior análisis. La primera de estas, es la Razón de Liquidez, que según Estupiñán y Estupiñán (2008: 300) “mide la capacidad de una compañía para cumplir a tiempo con sus obligaciones financieras a corto plazo. Mide el número de veces que el activo circulante de la compañía cubre su pasivo circulante.” En relación a esto, Paya, C (2009:1) señala que esta razón se centra en “medir la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones de corto plazo, determinar el nivel de endeudamiento, el peso de los gastos financieros en el estado de resultado y el nivel de apalancamiento financiero que tiene”. A lo que se deduce que son las razones financieras que nos facilitan las herramientas de análisis, para establecer el grado de liquidez de una empresa y por ende su capacidad de generar efectivo, para atender en forma oportuna el pago de las obligaciones contraídas. La fórmula utilizada para su cálculo es la siguiente:

$$\text{Razón de Liquidez} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo Circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

La segunda, acorde Estupiñán y Estupiñán, es la Razón de Endeudamiento, la cual permite medir el nivel de financiamiento que tiene la empresa, determinando en que porcentaje participan los acreedores dentro

del sistema de financiación, de igual manera mide el riesgo que corren los acreedores, los dueños y da información importante acerca de los cambios que se deben hacer para lograr que el margen de rentabilidad no se perjudique por el alto endeudamiento que tenga la empresa. Esta razón señala la proporción en la cual participan los acreedores sobre el valor total de la empresa. Así mismo, permite identificar el riesgo asumido por dichos acreedores, el riesgo de los propietarios del ente económico y la conveniencia o inconveniencia del nivel de endeudamiento presentado. Altos índices de endeudamiento sólo pueden ser admitidos cuando la tasa de rendimiento de los activos totales es superior al costo promedio de la financiación. La fórmula utilizada para su cálculo es la siguiente:

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

Indicadores de Rentabilidad

En referencia a los Indicadores de **Rentabilidad** o **Rendimiento**, Estupiñán y Estupiñán señalan que dentro de ellos se ubican dos razones. La primera de ellas es la de Actividad o Gerencia, que se utiliza para medir la eficiencia que tiene la empresa en la utilización de sus activos, se basa en un análisis dinámico comparando las cuentas de balance (estáticas) y las cuentas de resultados (dinámicas).

Esta razón es importante para identificar los activos improductivos de la empresa y enfocarlos al logro de los objetivos financieros de la misma. Son los que evidencian como se maneja la empresa en cuanto al uso de sus recursos y su recuperación. Para el análisis de este particular, los autores

señalan una serie de fórmulas que contribuyen a la evaluación de diferentes aspectos financieros de la compañía, que entrelazados entre sí, facilitan la ilustración de la situación. Las fórmulas aplicadas para esto son las siguientes:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Costos de ventas}}{\text{Inventarios}}$$

$$\text{Días de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar}}{\text{Ventas del Mes}}$$

$$\text{Rotación de Activo Fijo} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Fijo}}$$

$$\text{Rotación de Activo Total} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total Activo}}$$

Acorde a las razones de rendimiento o rentabilidad, los autores expresan que “se utilizan para medir la efectividad que tiene la administración en el manejo de los costos y gastos, buscando que el margen de contribución se alto y obtener así un margen neto de utilidad favorable para la compañía”. Analizando esto, estas razones contribuyen a conocer que tan rentables son las actividades de la empresa para los accionistas, así como en cuanto tiempo retorna la inversión realizada a la empresa. Para exponer la situación de la empresa en cuanto a este particular, los autores proponen las siguientes fórmulas:

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rendimiento sobre los activos} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Total de Activos}}$$

$$\text{Rendimiento sobre Capital Contable} = \frac{\text{Utilidad Neta disponible para Accionistas}}{\text{Capital Contable}}$$

En la clasificación de indicadores financieros se permite determinar, en la práctica, las unidades concretas de observación. Paya, C (2009:1), afirma, sobre la clasificación de los indicadores financieros, que “se realiza luego de analizar las diferentes relaciones que pueden existir entre las cuentas del balance general y/o el estado de resultados, buscando que se pueda lograr un análisis global de la situación financiera de la empresa”; por tanto, su clasificación dependerá de las variables que se vean involucradas en su diseño, esto además garantiza un tratamiento más focalizado de la información. En relación a eso, destaca una de las funciones principales de la segmentación, el hecho de que “contribuya al mejoramiento de los resultados económicos de la empresa”. Ayudando a conocer que tan rentables son las actividades de la empresa para los accionistas, así como en cuanto tiempo retorna la inversión realizada a la empresa.

Finalidad de los Indicadores

Al terminar el análisis de los anteriores indicadores financieros, se debe tener los criterios y las bases suficientes para tomar las decisiones que mejor le convengan a la empresa, aquellas que ayuden a mantener los recursos obtenidos anteriormente y adquirir nuevos que garanticen el beneficio económico futuro, también verificar y cumplir con las obligaciones con terceros para así llegar al objetivo primordial de la gestión financiera, posicionarse en el mercado obteniendo amplios márgenes de utilidad con una vigencia permanente y sólida frente a los competidores, otorgando un grado de satisfacción para todos los órganos gestores de esta colectividad.

Las decisiones financieras vienen a dar respuesta a las necesidades de las empresas en el ámbito de la gestión gerencial. Conscientes de las dificultades que tienen los negocios en innovar tecnológicamente y seguir

creciendo. Lo expresan de esta manera los autores Bodie, Z. y Merton, R. (2005:5), señalando que “todas las decisiones que llegan a una compañía son al menos parcialmente de carácter financiero, porque requieren compromisos entre los costos y beneficios distribuidos a lo largo del tiempo”, considerado esto, se establece que los diferentes departamentos que conforman una organización, precisan de estas herramientas para realizar una eficiente Gestión Financiera. Es por ello que desde el director hasta los gerentes de las unidades de la empresa deben contar con esta información.

Las decisiones financieras tienen importancia trascendental para la empresa, porque debido a la calidad de decisiones, más que a factores externos, es que depende el éxito o fracaso de esta. Esto implica que el dueño o administrador no solamente va asignar los recursos para las inversiones, también determina los medios que la empresa ha de utilizar para financiar sus inversiones. Los encargados de dirigir a una entidad están sujetos a la revisión o análisis de los aspectos favorables y desfavorables que existan en torno a ella y que son determinantes en la gestión de un período dado.

Ventajas e Importancia

Los indicadores de Gestión Financiera, permiten evaluar la situación financiera exacta y actualizada de la empresa, entre las ventajas de su aplicación, se encuentra que esta información permite a los interesados, poseer un panorama detallado del área financiera de la Organización.

Dentro de ellos, cuentan a su vez, con una serie de razones financieras, las cuales representan instrumentos para suministrar información a inversionistas, analistas, prestamistas y Gerentes que evalúan el

desempeño y condiciones financieras de una compañía con mayor detalle. Estas emiten datos que por sí solos no resultan de utilidad alguna, pero siendo analizados en conjunto, permiten a la Organización precisar lo señalado inicialmente. Su aplicación permite evaluar la Gestión que se ha realizado y proyectar los resultados que se esperan obtener en el período siguiente.

Debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas en relación a la gestión financiera de la empresa Inversiones Revive, C.A.

Luego de aplicar el instrumento de la encuesta al personal del Departamento de Administración y Contabilidad, se obtiene información reseñada previamente mediante la utilización de gráficos. En el siguiente punto se presentará esta información haciendo uso de una matriz DOFA, la cual es definida por Ponce (2006: 15) como “una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales”. En relación a esto, una matriz DOFA permite expresar gráficamente las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de una organización, permitiendo de esta manera utilizarla para desarrollar estrategias que contribuyan al mejoramiento de su situación.

Cuadro N° 5

Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas en relación a la gestión financiera de la empresa Inversiones Revive, C.A

Fortalezas Internas	Debilidades Internas
<ul style="list-style-type: none">• La empresa posee control sobre sus ingresos y gastos, reflejándolo también en los estados financieros suministrados.• La empresa supervisa sus ingresos y egresos de manera eficiente.• El rendimiento de la empresa se controla basado en comparación con ejercicios anteriores.	<ul style="list-style-type: none">• No maneja indicadores precisos que muestren la situación actual de la empresa.• Las metas planteadas no se supervisan a través de indicadores financieros.• No miden la eficiencia de sus activos comparando sus cuentas del balance y estado de resultados.• Fallas en la comunicación interna.
Oportunidad Externas	Amenazas Externas

<ul style="list-style-type: none"> • Tendencia de crecimiento del sector de la medicina alternativa. • Oportunidad de aumentar línea de crédito para potenciar su crecimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de posicionamiento en el mercado.
--	---

Fuente: Berrospi, González y González. (2014)

Estrategia DO:

Optimizar su proceso de toma de decisiones gerenciales y controlar sus operaciones mediante la utilización de indicadores de gestión financiera, para beneficiarse del crecimiento del sector. (D1, O1, D2).

Estrategias DA:

Proponer indicadores que le permitan controlar de manera eficiente el cumplimiento de sus metas, para garantizar su posicionamiento a la vanguardia del mercado, como por ejemplo el indicador de efectividad en atención al paciente. (D2, A1).

Mejorar la comunicación interna y hacer del conocimiento del personal del Departamento de Administración y Contabilidad, la situación y objetivos de la empresa. El dominio de esto, facilitará la integración de esfuerzos para cumplir sus metas y hacer frente a su competencia. (D4, A1).

Estrategias FO:

Invertir parte de las utilidades obtenidas en el mejoramiento del servicio y expansión de sus operaciones, para tomar ventaja del crecimiento que experimenta el sector. (F1, O1).

CAPITULO V LA PROPUESTA

Indicadores financieros que permitan lograr la eficiencia de la gestión gerencial de la empresa Inversiones Revive, C.A. en la actualidad.

Con los Instrumentos de investigación aplicados y la información suministrada se logró identificar la situación actual de la empresa y qué método utilizan para tomar decisiones gerenciales. Luego de haber analizado la información financiera de la empresa y también la situación manifestada por su presidente en la entrevista, se evidencia que han obtenido utilidad en los últimos tres ejercicios económicos. La debilidad de la empresa reside en que sus decisiones gerenciales no son tomadas en base a información financiera que conecte eficazmente elementos de sus estados financieros, sino que para esto observan su información contable de forma individual. De esta forma, la gerencia no establece relaciones entre aspectos

de sus estados financieros que le permitan realmente ilustrar su situación. Dentro del grupo de indicadores sugeridos a la gerencia para aplicar en su proceso de toma de decisiones, se ubican los relacionados a la evaluación de la rentabilidad y su riesgo de la empresa. Las razones específicas a utilizar se detallan a continuación.

Razón de endeudamiento: Esta razón mide el riesgo que presenta la empresa en cuanto al eventual cumplimiento de la totalidad de sus obligaciones. Con esta relación entre el total de activos y el total de pasivos, la empresa sabrá en qué porcentaje se encuentra en manos de terceros. Esta información es importante para la gerencia, ya que le permitirá orientar los esfuerzos que realice. Si el endeudamiento en efecto es alto, se deberá evaluar su origen para emprender su disminución.

Razones de rendimiento o rentabilidad: El establecimiento de relaciones entre su utilidad, capital y activos, le permitirá a la gerencia observar la eficiencia con la que aprovecha sus recursos. Actualmente la empresa sólo evalúa sus resultados finales de manera individual; al identificar utilidad y liquidez, la gerencia asume que su situación financiera es buena.

Razón de Liquidez: Esta razón establece el número de veces que el activo circulante de la compañía cubre su pasivo circulante. Es decir, esta se centra en medir la capacidad de la empresa para pagar sus obligaciones de corto plazo.

Adicional a esto, se toma en cuenta que debido a la naturaleza de la empresa, el servicio que prestan es de gran importancia; por esto se crea un

indicador que medirá la eficiencia en cuanto a la atención de sus pacientes. Esto, con el fin de evitar generar demanda insatisfecha y fidelizar su cartera de clientes. El indicador evalúa el número de pacientes atendidos en consulta por día en relación al tiempo total de atención. Con esto, se podrá tomar medidas en caso de que sus resultados no sean satisfactorios.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Formular Indicadores de Gestión Financiera que permitan lograr la eficiencia de la gestión Gerencial de la empresa Inversiones Revive, C.A. en la actualidad.

Objetivos Específicos

Proponer Indicadores de Gestión Financiera para optimizar el proceso de toma de decisiones de la empresa Inversiones Revive, C.A

Sugerir Fortalecimiento de su sistema de información interno y distribución de responsabilidades dentro del Departamento de Administración y Contabilidad de la empresa, en relación a la realización de Indicadores de Gestión Financiera.

Plantear a la empresa la Inversión de recursos para optimizar el servicio que presta

Justificación

El campo empresarial, presenta un escenario en el que las organizaciones deben tomar decisiones gerenciales acertadas, en función del cumplimiento de sus objetivos. Esto se logra, incorporando herramientas útiles a su proceso de toma de decisiones. Es importante destacar, que dentro de una organización no solo el aspecto contable ha de ser considerado al momento de tomar decisiones, sino también el impacto financiero que estas podrían traer.

Los indicadores de gestión financiera, representan esas herramientas. La utilización de relaciones para establecer su situación, representa una ventaja al momento de evaluar su desempeño y proyectar sus operaciones.

Luego de la realización del presente trabajo de investigación, se logró establecer el panorama financiero de la empresa Inversiones Revive, C.A, mediante la aplicación de instrumentos de recolección de datos y análisis de sus estados financieros. Se puede afirmar que la organización actualmente no cuenta con herramientas financieras que le ayuden a tomar decisiones gerenciales que le permitan potenciar su desarrollo a mediano y largo plazo, por esta situación se propone la aplicación de estrategias, que le permitirán proyectar sus operaciones y conseguir mayor bienestar como organización.

Indicadores de Gestión Financiera que optimicen el proceso de toma de decisiones de la empresa Inversiones Revive, C.A.

Partiendo del análisis de los capítulos previos, más lo aportado por los diferentes autores citados durante el desarrollo de este estudio; se sugiere a la empresa Inversiones Revive, C.A, los siguientes indicadores de gestión financiera como una herramienta para optimizar su proceso de toma de decisiones gerenciales.

En primer lugar, se propone la aplicación de la razón de endeudamiento, perteneciente a los indicadores de riesgo, la cual le permitirá conocer el porcentaje de la empresa que está en manos de terceros a la fecha. Es importante señalar que el hecho de no poseer parámetros sólidos para determinar este particular, hace que la gerencia desconozca detalles que se describen a continuación.

Según lo observado en los estados financieros suministrados por la empresa Inversiones Revive, C.A y al aplicar la fórmula de razón de endeudamiento, se obtiene lo siguiente:

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{Total Pasivo}}{\text{Total Activo}}$$

Año 2011

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{Bs. } 180.685,15}{\text{Bs. } 446.169,51} = 0,40 = 40\%$$

Año 2012

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{Bs. } 604.328,73}{\text{Bs. } 1.199.148,24} = 0,50 = 50\%$$

Año 2013

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{Bs. } 871.304,89}{\text{Bs. } 1.655.913,73} = 0,56 = 56\%$$

Fuente: Estados financieros de la empresa Inversiones Revive, C.A.

Lo reflejado en sus estados financieros, sumado a lo obtenido en entrevista aplicada al presidente de la empresa, permite afirmar que efectivamente el año 2012 representó un año de crecimiento para la empresa, de la misma forma ha tenido un crecimiento sostenido su índice de endeudamiento.

A pesar de que la empresa ha arrojado utilidad durante sus tres últimos ejercicios, no ha atendido su creciente índice de endeudamiento y esto debe ser considerado, ya que de continuar esta situación, podría verse comprometida la continuidad de sus operaciones. Se propone a la gerencia, la utilización de este indicador para evaluar este particular en sus reuniones semestrales de Junta Directiva.

En cuanto a la razón propuesta para evaluar la rentabilidad, se señala la razón de rotación de activo total, la cual permitirá a la empresa evaluar su eficacia al momento de producir recursos con la inversión realizada. La fórmula propuesta es la siguiente.

$$\text{Rotación de Activo Total} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Total Activo}}$$

Según información suministrada, en el caso de la empresa se puede aplicar de la siguiente manera:

Año 2011:

$$\text{Rotación de Activo Total} = \frac{\text{Bs. } 377.241,60}{\text{Bs. } 446.169,51} = 0,845$$

Año 2012:

$$\text{Rotación de Activo Total} = \frac{\text{Bs. 1.151.956,87}}{\text{Bs. 1.199148,24}} = 0,960$$

Año 2013:

$$\text{Rotación de Activo Total} = \frac{\text{Bs. 1.749.956,87}}{\text{Bs. 1.655.913,73}} = 1,056$$

Fuente: Estados financieros de la empresa Inversiones Revive, C.A.

El cálculo de este indicador, le permitirá a la gerencia conocer la efectividad con la que la misma produce recursos considerando el total de su inversión. Mientras mayor sea el número que arroje esta relación, mayor será su grado de efectividad al momento de producir recursos. En caso contrario, la empresa deberá elaborar estrategias para acelerar su velocidad de producción de beneficios. La propuesta incluye el análisis de estos resultados en la reunión semestral de su Junta Directiva. Según se observa al aplicar la fórmula, el crecimiento en cuanto a su capacidad de producción de recursos coincide con el crecimiento de su endeudamiento, lo que refiere que la empresa está transformando esa deuda en ingresos. Por esto, se mantiene la recomendación de disminuir en cantidad sus compromisos con parte del producto de sus operaciones.

Luego de observar las dos razones anteriores, se propone a la empresa Inversiones Revive, C.A utilizar también el que medirá el margen de utilidad neta, lo que le permitirá conocer con mayor precisión el resultado de sus operaciones en cuanto a producción de beneficios luego de cubiertos sus costos.

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$$

Año 2011

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{\text{Bs. } 136.873,40}{\text{Bs. } 377.241,60} = 0,362$$

Año 2012

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{\text{Bs. } 460.372,72}{\text{Bs. } 1.151.956,87} = 0,399$$

Año 2013

$$\text{Margen de Utilidad} = \frac{\text{Bs. } 596.312,59}{\text{Bs. } 1.749.956,87} = 0,340$$

Fuente: Estados financieros de la empresa Inversiones Revive, C.A.

Según lo observado, la razón de Margen de Utilidad indica el porcentaje de las ventas que se traduce en utilidad neta al final del ejercicio económico. Es igual a decir, que representa el porcentaje de las ventas o la producción de beneficios, que finalmente se convierte en ganancias para la organización.

Esta razón, perteneciente a los indicadores de Rentabilidad, le permitirá a la empresa conocer que tan efectiva es en cuanto al manejo de los costos en los que incurre para producir recursos. En el caso de la empresa Inversiones Revive, C.A, se observa que el margen de utilidad presentó un crecimiento desde el año 2011 al año 2012, año en el cual la empresa experimentó un crecimiento no esperado, para luego decrecer levemente al final del año 2013. Ha de considerarse este indicador en conjunto con los propuestos anteriormente, ya que existe la posibilidad, para una empresa de las características de la estudiada, de que a pesar de

obtener utilidad al finalizar el ejercicio, una mala administración de ella atente contra su estabilidad financiera.

Adicional a lo señalado, la propuesta abarca también la aplicación del indicador de liquidez. Considerando la creciente producción de recursos de la empresa, el crecimiento de su endeudamiento y su eficacia al momento de producir recursos, es importante controlar su liquidez. Aplicando la razón correspondiente a la empresa se observa lo siguiente:

$$\text{Razón de Liquidez} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

Año 2011:

$$\text{Razón de Liquidez} = \frac{\text{Bs. } 231.476,51}{\text{Bs. } 127.854,95} = 1,810$$

Año 2012

$$\text{Razón de Liquidez} = \frac{\text{Bs. } 586.878,18}{\text{Bs. } 444.698,03} = 1,319$$

Año 2013

$$\text{Razón de Liquidez} = \frac{\text{Bs. } 867.820,28}{\text{Bs. } 638.093,89} = 1,360$$

Fuente: Estados financieros de la empresa Inversiones Revive, C.A.

Acorde a lo evidenciado luego de aplicar la razón de liquidez, la misma es alta para los períodos analizados. Cabe recordar que un óptimo resultado habría sido de 1. Esto, realizando un análisis que incluye todas las razones propuestas hasta ahora, refiere que la empresa ha tenido un crecimiento a partir del año 2012, año en que según señala su presidente, aumentaron la gama de servicios que ofrecían y desarrollaron una serie de estrategias para

aumentar sus ventas. Este crecimiento en sus ventas e ingresos por servicios médicos ha venido también acompañado por un índice de endeudamiento creciente y un buen desempeño de la empresa en cuanto a la generación de recursos a partir de su inversión. En el último punto abordado, la gerencia de la empresa Inversiones Revive, C.A debe centrarse, ya que observando el crecimiento de su endeudamiento y el de los beneficios producidos, se recomienda dar uso al excedente que posee en activo circulante. El dinero que posee, que supera al requerido para el cumplimiento de sus operaciones, lo puede utilizar de manera beneficiosa si lo invierte o lo utiliza para disminuir sus pasivos.

Por último, se propone la utilización del indicador elaborado para medir la eficiencia con la que se atiende a los pacientes que asisten a consulta médica. De esta forma, y de acuerdo a lo expresado por los médicos homeópatas de la compañía, se establece un tiempo de 30 minutos por consulta para aplicación de la razón propuesta. Lo antes mencionado, permitirá a la empresa conocer, en términos de tiempo de atención, que tan satisfactorio es el servicio que presta la empresa en este aspecto. La fórmula propuesta es la siguiente:

$$\text{Razón de eficiencia en atención al paciente} = \frac{\text{Pacientes atendidos en el período}}{\text{Número de Consultas del período}}$$

Se establece un período de atención de 30 minutos por paciente en promedio como medida estándar, tiempo en el cual el paciente podrá ser atendido de manera óptima. En la fórmula propuesta, se divide el número de pacientes atendidos en el período entre el número de consultas que se suscitaron durante ese mismo tiempo. La información será suministrada por el Departamento de Contabilidad, basándose en la cantidad de consultas por las cuales los médicos homeópatas solicitan cobro de honorarios

profesionales y la cantidad de días que estos profesionales laboraron en relación a eso. Este indicador permitirá a la empresa conocer cada cuanto tiempo es atendido un paciente en promedio, lo que les ayudará a tomar medidas, tanto si está por debajo de 25 como si está por encima de los 35. Las medidas a tomar podrían ser, establecer estándares de tiempo en consulta e incluso ampliar el área física. Todo a consideración de la gerencia.

Razón de eficiencia en atención al paciente= $\frac{\text{Pacientes atendidos en el período}}{\text{Número de Consultas del período}}$

Año 2012

Razón de eficiencia en atención al paciente= $\frac{3489}{165} = 21,14$ horas

Año 2013

Razón de eficiencia en atención al paciente= $\frac{2803}{130} = 21,56$

Fuente: Departamento de Contabilidad Inversiones Revive, C.A.

Según lo evidenciado, luego de aplicar este indicador, la empresa Inversiones Revive ha estado durante los dos últimos años prestando un servicio en cada consulta que se encuentra por debajo de los estándares considerados, por cuando se recomienda observar esta situación con el objetivo de optimizar la atención a sus pacientes. Cabe destacar que la aplicación de este indicador se realiza utilizando datos correspondientes a los años 2012 y 2013, ya que previamente el servicio prestado no era de homeopatía e iridología sino de orientación nutricional, el cual no era constante dentro de la oferta de la organización. El análisis continuo de este

indicador, es de gran importancia, ya que permitirá anticipar colapsos en su sistema de atención al paciente para trabajar en estrategias que le permitan manejar esta situación.

Fortalecimiento de su sistema de información interno y distribución de responsabilidades dentro del Departamento de Administración y Contabilidad de la empresa, en relación a la realización de Indicadores de Gestión Financiera.

A nivel organizacional, se propone a la empresa Inversiones Revive, C.A. asignar responsabilidades a su personal del área de Administración y Contabilidad, en función de la aplicación de las estrategias gerenciales sugeridas. Esto se hace, con la finalidad de que se pueda alcanzar un nivel óptimo en cuanto al manejo y elaboración de los indicadores señalados.

La propuesta, tendría como preámbulo la realización de talleres y mesas de trabajo para dar a conocer al personal las características del modelo gerencial y financiero a implementar, así como sus objetivos y expectativas como organización, de esta forma se garantizaría el adecuado desarrollo de cada una de las nuevas tareas que le sean asignadas. La reestructuración consiste en asignar al Jefe de Administración la aplicación y análisis de los indicadores financieros. Esto lo hará utilizando información solicitada al Jefe de Contabilidad previo a la reunión semestral de la Junta Directiva. Luego de realizado el cálculo y análisis de los indicadores, lo presentará al Gerente de Administración y Contabilidad, quien a su vez lo expondrá en la reunión antes mencionada; esto con respecto a las razones de endeudamiento y rendimiento.

En referencia al indicador elaborado para el cálculo de efectividad en cuanto atención de los pacientes, el Jefe de Administración le solicitara al Jefe de Contabilidad los reportes de honorarios médicos por servicio y cantidad de días en que estos se generaron; estos a su vez serán suministrados por uno de los analistas de cuentas por pagar.

Inversión de recursos para optimizar el servicio que presta la empresa Inversiones Revive, C.A.

Aprovechando la utilidad generada por la empresa, acorde a los últimos estados financieros suministrados, se propone considerar la inversión de la misma en activos que permitan mejorar el servicio que prestan, así como revalorizar e incrementar el valor de su patrimonio.

Haciendo énfasis en lo observado en los estados financieros, se propone también la no repartición de las utilidades en efectivo entre los accionistas, sino realizar esta distribución en dividendos en acciones, para que la empresa, con esa nueva inversión pueda de la misma forma adquirir bienes, que le permitan aumentar su capacidad de trabajo. Esto podría traducirse en adquisición de mercancías, establecimiento de nuevos centros de atención y ampliación del actual; de esta forma, y con una justa y adecuada inversión de sus fondos, la empresa podría acceder con mayor facilidad a nuevos financiamientos por parte de instituciones financieras y atraer nuevos inversionistas. Las instituciones financieras y terceros que soliciten información contable y financiera de Inversiones Revive, C.A, podrán evaluar las condiciones con la cual la empresa puede responder antes sus obligaciones.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En el presente trabajo investigativo se describe la situación de la empresa Inversiones Revive, C.A, ubicada geográficamente en el municipio Nirgua, del estado Yaracuy en Venezuela y clasificada dentro del renglón de PYMES. Esta empresa se dedica a proveer bienes y servicios orientados al restablecimiento y mantenimiento de la salud de sus clientes desde un enfoque naturista, ofreciéndoles además servicio de consultas homeopáticas. Adicional a esto, funge como distribuidor autorizado de laboratorios naturistas.

Esta organización ha estado en el mercado desde el año 2009 y desde el año 2012 ha presentado un crecimiento considerable, debido entre otras cosas a la incorporación de un servicio, como es la consulta de Homeopatía e Iridología. Ante esto, la gerencia considera que necesitan generar soluciones para satisfacer la demanda que se ha creado, de manera plena. Adicional a las consultas señaladas inicialmente, la empresa ha desarrollado estrategias como desarrollo de una campaña publicitaria, ubicación de pendones en las afueras de sus instalaciones, política de descuentos a sus clientes y planes de financiamiento para tratamientos a personas naturales, vallas en el municipio y talleres a la comunidad sobre prevención de enfermedades y cuidado de la salud.

Ahora bien, una vez analizados los resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se concluye lo siguiente acerca de los objetivos de la investigación:

La situación actual de la empresa Inversiones Revive C. A. presenta un escenario en el que la gerencia no posee bases sólidas para tomar sus decisiones, lo que aunado al crecimiento que han experimentado podría tener consecuencias desfavorables en el mediano plazo. Dentro de las ventajas que pueden enumerarse, se encuentra que el segmento de servicios orientados al restablecimiento y cuidado de la salud ha tenido un auge importante durante los últimos cinco años. Adicional a esto, presenta un servicio que ha atraído la atención de los habitantes de su comunidad, lo que en caso de administrar la aplicación de estrategias de manera efectiva, le garantizaría su fidelidad.

Acorde a la encuesta y entrevista realizada, se pudo determinar que en efecto, la gerencia no maneja indicadores de gestión financiera en su proceso de toma de decisiones sino que consideran de manera aislada los resultados reflejados en sus estados financieros. De esta forma, no pueden obtener información realmente útil para proyectar sus operaciones.

Luego de analizar la situación de la empresa en función de la información obtenida por parte de su Presidente y el personal del Departamento de Administración y Contabilidad, las recomendaciones se referirán en el punto siguiente.

RECOMENDACIONES

Tomando como base el desarrollo del presente trabajo de investigación, se establece que la empresa estudiada, genera beneficios económicos sin implementar mecanismos gerenciales que le permitan tomar mejores decisiones con el fin de optimizar aún más su proceso de producción de beneficios. De la misma forma que gran número de empresas pertenecientes al sector PYMES, la empresa Inversiones Revive, C.A, no hace énfasis en la utilización de estrategias gerenciales para su proceso de toma de decisiones.

Se comprobó mediante el análisis de los estados financieros suministrados por la empresa, que el nivel del endeudamiento de los últimos tres años se ha comportado de manera ascendente, ante esto se recomienda a la empresa, inicialmente, la cancelación de estos pasivos en la medida de sus posibilidades, ya que también se observó que poseen una liquidez que les permitiría hacerlo. Acorde a lo señalado en información financiera suministrada, actualmente la mayoría de la empresa pertenece a terceros, por esta razón se hace la recomendación descrita.

Adicional a esto, también se recomienda la aplicación de indicadores de gestión financiera para su proceso de toma de decisiones gerenciales, ya que de esta manera garantizan el conocimiento oportuno de las potenciales oportunidades de mejora que pudieran presentarse. Esto les asegurará anticipar el impacto financiero de las medidas que decidan tomar y no solo el impacto contable, como lo realizan de manera regular.

Ante lo evidenciado en los resultados de sus operaciones, se recomienda también a la empresa la inversión de parte de la utilidad generada en la adquisición de equipos médicos, aumentar sus inventarios y

mejorar el servicio de consultas de Homeopatía e Iridología. Esto, ya que se ha comprobado que distribuyen las ganancias entre los accionistas al final de cada ejercicio, por cuanto se sugiere invertir esto en optimizar su proceso productivo.

Finalmente, se recomienda también realizar mesas de trabajo y talleres que le permitan dar a conocer a su personal del Departamento de Administración y Contabilidad, lo referente a elaboración y manejo de indicadores de gestión financiera, esto para garantizar su adecuada gestión. Este último punto, les garantizará que el nuevo conjunto de estrategias se desarrolle de manera eficiente. La gerencia deberá distribuir las tareas correspondientes a la elaboración de estos indicadores de manera puntual, así como también fortalecer su sistema de comunicación interna de objetivos, situación y expectativas.

La garantía de la efectividad de estas recomendaciones se dará en base a decisiones gerenciales, previamente analizadas con información precisa sobre todo el uso de los recursos con que cuenta la empresa, lo que le permitirá seguir creciendo tanto a nivel comercial como empresarial y organizacional.

ANEXOS

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Entrevista

Preguntas:

1. ¿Cómo controlan la gestión financiera de la empresa Revive C.A.?

Respuesta

La gestión financiera de la empresa, se controla evaluando inicialmente los ingresos y egresos. Se consultan las cuentas del Banco y los resultados de las operaciones inmediatamente anteriores para poder ilustrar la situación que en ese momento tiene la empresa. Se evalúa la relación existente entre la deuda con los proveedores y el circulante para establecer prioridades y así desarrollar las actividades.

2. ¿De qué manera se relacionan el estado de resultados con el balance general para el conocimiento de la situación financiera actual de la empresa Revive C.A.?

Respuesta

No se relaciona directamente entre sí, se toman elementos de cada uno de ellos y se utilizan para conocer la situación de la empresa en ese momento, por lo general se realiza esto en una reunión de operaciones de forma semestral, en esta reunión se evalúa lo que ha sido el desempeño en función de los resultados. Esta reunión se comienza a implementar desde el año 2013, ya que previamente no se había establecido una periodicidad determinada. Se espera que el constante control de las actividades permita estar al día con las asignaciones y poder crecer como empresa.

3. ¿Cuáles son los criterios que utilizan al momento de la toma de decisiones?

Respuesta

Al momento de tomar decisiones, actualmente se evalúa lo que es prioridad para la empresa en relación a los objetivos que se plantean. Se escucha a los trabajadores y se observa lo que refieren los clientes sobre el servicio. No se tiene un método formal, se realiza en una reunión y existen propuestas.

4. ¿En qué departamento se obtiene la información para realizar los cálculos de los indicadores financieros?

Respuesta

No se dispone actualmente de indicadores financieros, la información que se utiliza para la planificación es la que suministra el Gerente de Administración y Contabilidad.

5. ¿Cómo se complementan los indicadores financieros con las metas de la empresa Revive C.A.?

Respuesta

Como se señala anteriormente las metas se controlan en base a las proyecciones que son realizadas y la situación de la empresa. También se elabora un análisis comparativo entre el estado de resultados y el balance general.

6. ¿Cuáles son los indicadores financieros que se utilizan en la empresa?

Respuesta

No se utilizan actualmente indicadores de gestión financiera para controlar las operaciones. La gerencia está dispuesta a adoptar herramientas que le permitan a la compañía continuar su crecimiento.

7. ¿Con qué frecuencia se usan los indicadores financieros y se evalúa si se están aplicando bien las decisiones?

Respuesta

Actualmente, en vista de que no se aplica indicadores financieros para medir la gestión de la empresa, se realiza reuniones semestrales, en las cuales evaluamos el desempeño de la empresa consultando nuestra

Contabilidad. Allí mismo se consideran nuevas propuestas que se pueden implementar.

8. ¿Cómo evalúan el control sobre la razón del endeudamiento?

Respuesta

Actualmente el endeudamiento que se posee está controlado por el Departamento de Administración y Contabilidad utilizando la información contenida en los libros. Las deudas que se tiene a la fecha son con los proveedores e instituciones financieras. La gerencia está dispuesta a implementar estrategias que permitan organizar de una mejor manera la gestión en cuanto a este particular.

9. ¿Cómo se genera el apalancamiento productivo de la empresa?

Respuesta

El endeudamiento de la empresa actualmente está conformado por obligaciones adquiridas con los proveedores, tanto de medicamentos, como de equipos de trabajo, tales como material de oficina y material médico descartable. Además de esto, posee línea de crédito bancario con dos instituciones financieras, mediante la cual obtiene recursos para invertir en sus operaciones. La misma no es muy amplia a la fecha, por lo que la compañía se encuentra tramitando su aumento.

10. ¿De qué manera en la gestión gerencial, las decisiones financieras dan respuesta a las necesidades de la empresa?

Respuesta

A lo largo de la existencia de la empresa, la gestión gerencial se caracteriza por tomar decisiones financieras para ofrecer soluciones a los problemas de la empresa, según su prioridad. Estas decisiones han estado siempre basadas en el consenso y en la consideración de lo que necesita la empresa para garantizar su productividad.

11. ¿Qué elementos de los estados financieros utiliza la empresa para evaluar su desempeño?

Respuesta

Para evaluar el desempeño de la empresa se utiliza la información contenida en el Balance General, las cuentas que se consultan son las Cuentas por Cobrar y las Cuentas por Pagar, además de solicitar al Contador de la empresa el flujo de efectivo.

12. ¿Se basa la compañía en resultados de ejercicios económicos anteriores para proyectar sus operaciones y tomar decisiones?

Respuesta

Si, de hecho es el principal apoyo que tiene la empresa al momento de tomar decisiones. Los ejercicios económicos anteriores permiten evaluar cuál ha sido el desempeño y sobre ellos planificar las operaciones a futuro.

13. ¿Otorga descuentos al pronto pago a sus clientes? ¿Que incentivos los otorga?

Respuesta

Si, se ofrecen planes de financiamiento para los clientes con tratamientos prolongados, se les otorga un descuento del 5% por pago antes de los 10 días siguientes a la consulta.

14. ¿Durante el último año, qué estrategias ha implementado la empresa para aumentar sus ventas?

Respuesta

Durante el último año se implementó una serie de estrategias que han logrado aumentar las ventas y la cantidad de pacientes atendidos por el centro. Entre ellas se encuentran el desarrollo de una campaña publicitaria, ubicación de pendones en las afueras de las instalaciones, otorgamiento de descuento por pronto pago a nuestros clientes, vallas en la ciudad y talleres a la comunidad sobre prevención de enfermedades y cuidado de la salud.

Otra de las estrategias de impacto fue el inicio de un nuevo servicio dentro del centro, como lo son las consultas de Homeopatía e Iridología, ramas de medicina alternativa, para lo cual se cuenta con profesionales altamente calificados. Estas consultas han dado un importante impacto dentro de nuestra comunidad y actualmente esta enfocada en aumentar la oferta de las mismas, para satisfacer una demanda importante que existe en los centros que den respuestas notables para la salud de los pacientes.

15. ¿Qué información maneja el personal sobre la situación de la empresa y sus proyecciones con respecto a resultados de ejercicios anteriores?

Respuesta

La información detallada en cuanto a la situación de la empresa y sus proyecciones la maneja un sector del personal, el cual está dentro del Departamento de Administración y se encarga de suministrar a la Gerencia datos para tomar decisiones.

16. ¿Qué sistemas utilizan para el manejo de información financiera actualizada?

Respuesta

Actualmente utiliza el sistema T Max, el cual se usa desde el inicio de las operaciones. Se está considerando comenzar a trabajar con un sistema que reporte mayores beneficios y permita tener un mejor control sobre las actividades.

17. ¿Considera que al implementar indicadores de gestión financiera y estrategias gerenciales, puede influenciar en su posición en el mercado?

Respuesta

El Presidente de la empresa manifiesta que se encuentran buscando estrategias gerenciales que les permitan estandarizar sus procesos con el objetivo de tener un mayor control de sus actividades y optimizar sus

resultados. Considera que pueden perder espacios en el mercado en caso de no implementar estas herramientas.

CUESTIONARIO

Ítem	Pregunta	Si	No
1	¿Utilizan elementos de sus estados financieros para evaluar el desempeño de la empresa Inversiones Revive C.A.?		
2	¿Se analizan los estados de resultados y el balance general para proyectar las operaciones de la empresa Inversiones Revive C.A.?		
3	¿Son considerados los indicadores financieros para la toma de decisiones?		
4	¿El departamento de Administración realiza el cálculo de los indicadores financieros?		
5	¿Se controla a través de los indicadores financieros el logro de las metas de la empresa Inversiones Revive C.A.?		
6	¿La empresa Inversiones Revive C.A. mantiene control sobre sus ingresos y egresos?		
7	¿El rendimiento de la empresa Inversiones Revive C.A. se controla basado en el análisis de periodos anteriores?		
8	¿La empresa Inversiones Revive C.A. tiene algún margen de endeudamiento que le permita obtener recursos para la producción y distribución de su servicio?		
9	¿Utilizan indicadores financieros para controlar la gestión de la empresa Inversiones Revive C.A.?		
10	¿Se mide la eficiencia que tiene la empresa Inversiones Revive C.A. en la utilización de sus activos a través del análisis dinámico comparando las cuentas de balance y las cuentas de estado de resultados?		
11	¿Las decisiones financieras dan respuesta a las necesidades de la empresa Inversiones Revive C.A. en el ámbito de la gestión gerencial?		
12	¿La empresa Inversiones Revive, C.A., otorga beneficios a los clientes que paguen en un corto plazo (10 días)?		

13	¿La empresa Inversiones Revive C.A. utiliza estrategias para mejorar sus ventas?		
14	¿Maneja usted información sobre la proyección de las operaciones de la empresa Inversiones Revive C.A. en base a los resultados obtenidos en ejercicios económicos anteriores?		
15	¿Maneja usted información financiera actualizada?		
16	¿Las decisiones Gerenciales tomadas por la empresa Inversiones Revive, C.A han ayudado a mejorar su posición en el mercado?		

Validez del Instrumento

Constancia de Validación

Quien suscribe, _____ cedula de identidad _____ Licenciado(a) en _____ hace constar lo siguiente: Como facilitador (a) Docente de la Universidad _____, he revisado el instrumento de recolección de datos de la Investigación titulada: **INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA INVERSIONES REVIVE C.A., UBICADA EN NIRGUA, ESTADO YARACUY** presentado por los participantes: Andrea, Edward y Kelvis, el cual consiste en un Entrevista, que consta de 16 ítems.

Esta entrevista fue comparada con los objetivos específicos presentados por los sustentantes. Una vez revisado, se considera VÁLIDO este instrumento, con un rango _____ según los resultados que se adjuntan a continuación.

Lic.

En Valencia, a los _____ 2014

Prueba de Validez del instrumento

Facilitador:

Participantes: Andrea Gonzalez, Edward Berrospi y Kelvis Gonzalez.

Titulo del proyecto de Investigación: INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES EN LA EMPRESA INVERSIONES REVIVE C.A., UBICADA EN NIRGUA, ESTADO YARACUY

INSTRUMENTO DE VALIDACION DE CONTENIDO

ITEMS	REDACCION		PERTINENCIA		CORRESPONDENCIA		Observaciones
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							

15							
16							

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Acevedo, Alejandro y López Alba (2010). **El proceso de la entrevista**. Editorial Limusa. Ciudad de México. México.

Arias, Fidias G. (2006). **El Proyecto de Investigación**. Guía para su Elaboración. Editorial Episteme, C.A. 5ª Edición. Caracas, Venezuela

Balestrini A., Miriam (2006) **Cómo se elabora el proyecto de investigación** (7a. e.). Consultores Asociados. Caracas, Venezuela:

Bauer Raymond (1966). **Social Indicators**. Libro en Línea. Disponible: http://www.pactoporjuarez.org/wpcontent/uploads/2012/07/Presentacion_24_marzo_2011.pdf.

Bisquerra, Rafael (2004) **Metodología de la Investigación Educativa**. Editorial La Muralla. Madrid. España

Bodie, Zvi y Merton, Robert (2005). **Finanzas**. Editorial. Prentice Hall. México.

Bonta, Patricio y Farber, Mario (2002). **199 Preguntas sobre Marketing y Publicidad**. Editorial Norma. Bogotá.

Brealy, Richard y Myers, Stewart (2006). **Las finanzas y el director financiero**. Editorial McGraw-Hill. Madrid.

Briceño, María (2006). **Gestión de empresas familiares: factor clave para el desarrollo local**. Artículo. Revista Visión Gerencial. Mérida. Editorial Universidad de Los Andes.

Champán, Alan (2004). **Análisis DOFA y análisis PEST**. Artículo en “www.degerencia.com” (Documento Web).

Colombo, Leyda Delgado, Yamile y Orfila, Rosmel (2003). **Conduciendo la Investigación**. Editorial Comala. Segunda Edición. Caracas Venezuela.

Comín, Francisco (2011). **Historia económica mundial**. Editorial Alianza. Madrid

Davies, James (2007). **La increíble historia de la Humanidad**. Editorial Planeta. Barcelona.

Estupiñan, Rodrigo y Estupiñan, Orlando (2003). **Análisis Financiero y de Gestión**. Segunda Edición. Ecoe Ediciones. Colombia.

Gitman, Lawrence J. (2000). “Fundamentos de la Administración Financiera”. México. Editorial Karla 3ra Edición.

Hernandez, Roberto Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2006). **Metodología de la Investigación**. (4ª ed.). México: Editorial Mc. Graw Hill.

Hurtado, Jacquelin (2009). **El Proyecto de Investigación: Comprensión holística de la metodología y la investigación**. Editorial Quirón. 6ta Edición. Caracas. Venezuela.

Internet (2000). “Indicadores de Gestión”. www.google.com

Kleppner, Otto Russell, Thomas J. y Lane, W. Ronald (1994). **Publicidad**. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. México.

Koontz, Harold y Weihrich, Heinz (1999). **Administración: una Perspectiva Global**. Editorial McGraw Hill Interamericana. México.

Kotler, Phillip y Armstrong Gary (2008). **Mercadotecnia**. Editorial Pearson Educación, Octava edición. México.

Mazón, Fernando Olsina, Francesc X. y Aguilá, Santiago (2003) . **Finanzas: De la Planificación a Largo a la Gestión Diaria de la Tesorería**. Ediciones Gestión 2000. Barcelona, España.

Mondragón, Angélica (2002). **Cultura Estadística y Geográfica**. Artículo. Revista de Información y Análisis. México.

Nava, José (2002). **Lección 26. Diseño, Nivel y tipo de la Investigación**. Artículo en línea. Disponible: datateca.unad.edu.co/contenidos/211621/PROYGRADO_EN_LINEA/leccin_26_diseo_nivel_y_tipo_de_la_investigacin.html.

Navarro, Andres (1998). **El control económico de la gestión municipal**. Un modelo basado en indicadores. Tesis doctoral. Valencia. España.

Nogales-Gaete, Jorge (2004). **Medicina alternativa y complementaria**. **Revista Chilena de Neuro-Psiquiatría**. Sociedad de Neurología, Psiquiatría y Neurocirugía. Santiago de Chile.

Ortega-Castro, Alfonso (2008). **Introducción Financiera**. Editorial Mc Graw-Hill. México.

Ortiz, Emilio (2007). **Diseño, Nivel y tipo de la Investigación**. Editorial Castilla. Madrid

Palella Santa y Martins Filiberto (2010). **Metodología de la investigación cualitativa**. FEDUPEL. Caracas

Paya, Cesar (2009). **Indicadores Financieros para Empresa**. Editorial Monterrey. México

Pérez, Carlos M. (1998). **Los Indicadores de Gestión**. Artículo, Una Guía para su definición. Editorial Panapo. Caracas.

Ponce Talancón, Hector (2006). **La matriz DOFA como herramienta Gerencial**. Revista Académica Contribuciones a la Economía. Editorial La Plata. Argentina.

Ramos, Miguel y Alcarria, José (2006). **Los sistemas de indicadores no financieros como instrumento de medición del rendimiento organizativo**. Revista de Contabilidad y Dirección. España.

Rincón, Rafael D.(1998). **Los indicadores de Gestión Organizacional**. Artículo, Una Guía para su definición.

Rojas, Maria (2008). **Los indicadores de Gestión Financiera como Expresiones del Comportamiento**. Revista de Administración y Gerencia Financiera. Colombia

Ruíz R., José (1995). **Fundamentos para el análisis de gestión administrativa**. Editorial Panapo. Caracas.

Sabino, Carlos (2004). **El Proyecto de Investigación**. Ediciones Panapo, Caracas, Venezuela.

Sánchez Pedro (2011). **Analisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Vihalmotos, C.A**. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador

Stanton, William J. Etzel, Michael J. y Walker, Bruce J. (2000). **Fundamentos de Marketing**. Editorial McGraw-Hill ,10ª. Edición. México.

Tamayo y Tamayo, Mario (2004). **Proceso de la Investigación Científica**. 4ta Edición. Limusa, México.

Universidad Centro-Occidental Lisandro Alvarado (2008) **Diseño de una Herramienta de Diagnóstico de la Gestión Financiera para las PYMES del estado Lara**, en su Trabajo Especial de Grado titulado, para optar el título de Especialista en Gerencia Financiera. Rojas, Miguel. Lara. Venezuela.

Universidad de Carabobo (2010). **Aplicación de indicadores de gestión como herramienta para la toma de decisiones en la empresa Galeos Motor, C.A, ubicada en el municipio San Diego, estado Carabobo**. En su Trabajo Especial de Grado, para optar al título de Licenciado en Administración Comercial. Pérez, Edson. Venezuela

Universidad de Oriente (2005) **Evaluación de la Situación Financiera de la empresa Americatel, C.A,-Maturin a través de la Aplicación de Indicadores de Gestión**. En su Trabajo Especial de Grado titulado para optar por el título de Licenciado en Contaduría Pública. García, Yenny y Ventura, Sergio. Maturin. Venezuela

Van Horne, James C. (2002). "**Administración financiera**". Pearson Educación. México.

Wueston Fred (1996). "**Fundamentos de administración financiera**". Editorial McGraw-Hill. México.

Revista

<http://noticias.masverdedigital.com/2011/la-medicina-natural-y-sus-beneficios-en-venezuela/>

Del libro: «Teorías de la Administración», de Oliveira Da Silva Reinaldo, International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 6.

James Van Horne y John M Wachowics Jr. "Fundamentos de la administración financiera". (va. edición, Prentice Hall, México, 1994 capitulo 1.

Robbins Stephen & Coulter Mary (2005) Administración. México. Editorial Pearson Educación