



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**INDICADORES DE GESTIÓN
FINANCIEROS EN LA EMPRESA
SUMINISTROS VANCOG, C.A.**

Autora: Wilmary Godoy

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIEROS
EN LA EMPRESA SUMINISTROS VANCOG, C.A.**

Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciada en Contaduría Pública

Autora: Wilmary Godoy

Tutor: Lcdo. Anthony Torcates

San Diego, Octubre del 2019



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACIÓN DE PASANTIA Y TRABAJO DE GRADO

ACTA N° 0005-2-2019
San Diego, 12 de Septiembre del 2019

Ciudadana
WILMARY DEL CARMEN GODOY CAÑIZALES
C.I. 26.804.820

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“Indicadores de Gestión Financieros en la empresa SUMINISTROS VANCOG, C.A”**, como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted,

Atentamente,



Dra. Belkys Suárez Montoya
Decana de la Facultad de Ciencias Sociales

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodologica”.



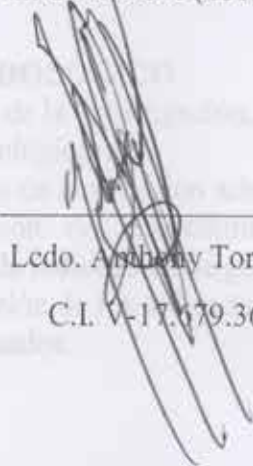
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
 ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
 CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

LISTA DE GRÁFICOS
 DEDICATORIA
 AGRADECIMIENTO
 RESUMEN INTRO
 INTRODUCCIÓN

ACTA DE ACEPTACION DEL TUTOR

Quien suscribe, Anthony Torcates, portador(a) de la cédula de identidad N° V-17.679.360 en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por la ciudadana Wimary Godoy portadora de la cédula de identidad N° V-26.804.820, titulado **“INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIEROS EN LA EMPRESA SUMINISTROS VANCOG, C.A”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

San Diego, octubre de dos mil diecinueve (2019).



Ledo. Anthony Torcates

C.I. V-17.679.360

CAPÍTULO

III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y Nivel de Investigación

3.2. Puntos Metodológicos

3.2.1. Descripción de la muestra

3.2.2. Descripción de la muestra seleccionada para la aplicación

3.2.3. Descripción de la muestra seleccionada para la aplicación

3.2.4. Descripción de la muestra seleccionada para la aplicación

CAPÍTULO

IV RESULTADOS

4.1. Análisis de los Resultados

INDICE GENERAL

LISTA DE CUADROS	pp. viii
LISTA DE GRÁFICOS	ix
DEDICATORIA	x
AGRADECIMIENTO	xi
RESUMEN INFORMATIVO	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del Problema.	3
1.1.1. Formulación del Problema.	6
1.2. Objetivos de la Investigación.	6
1.2.1. Objetivo General.	6
1.2.2. Objetivos Específicos.	6
1.3. Justificación de la Investigación.	6
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la Investigación.	8
2.2. Bases Teóricas.	13
2.3. Definición de Términos Básicos.	22
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.	23
3.2. Fases Metodológicas.	24
3.2.1. Diagnóstico de la situación actual.	24
3.2.2. Examinación del procedimiento adecuado para la aplicación de indicadores de gestión financieros.	26
3.2.3. Determinación de los indicadores de gestión financieros más adecuados.	26
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	
4.1. Análisis de los Resultados	27

CAPÍTULO	pp.
V PROPUESTA	40
5.1. Presentación de la Propuesta.	41
5.2. Objetivos de la Propuesta.	41
5.2.1. Objetivo General.	41
5.2.2. Objetivos Específicos.	41
5.3 Justificación de la Propuesta.	43
5.4. Factibilidad de la Propuesta.	43
5.4.1 Factibilidad Institucional	43
5.4.1 Factibilidad Operativa.	43
5.4.2. Factibilidad Técnica.	44
5.4.3. Factibilidad Económica.	44
5.5. Desarrollo de la Propuesta.	
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES	54
REFERENCIAS	55
ANEXOS	57

LISTA DE CUADROS

CUADRO

1. Cuadro de Observación

pp.
28

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp.
1. Políticas para aplicar indicadores de gestión	30
2. Indicadores de control de la rotación de inventarios	31
3. Realización de los presupuestos mediante indicadores	32
4. Análisis de las cuentas por pagar mediante indicadores.	33
5. Proyección de pagos a proveedores según indicadores	34
6. Aplicación de prueba del ácido	35
7. Mejora de la toma de decisiones mediante indicadores	36
8. Factibilidad de implementación de indicadores de gestión	37
	38
	39

DEDICATORIA

Lo dedico primeramente a Dios quien ha sido el forjador de mi camino, quien me ha guiado a lo largo de mi formación, me ha dado las fuerzas y todo lo necesario para el cumplimiento de esta etapa.

A mi madre Carmen Cañizales y a mi padre Wilmer Godoy, quienes representan un pilar fundamental en mi vida, por quienes soy quien soy ahora y por quienes llegue hasta aquí.

Al Sr. José quien me apoyo muchísimo desde el inicio de mi carrera de manera desinteresada, la persona más humilde y bondadosa que me ayudo cuando más necesite.

Wilmary Godoy

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a **Dios**, mi creador y guía en todo el camino, quien me dio fuerzas cada día para continuar en esta etapa de mi vida que fue un poco difícil, pero él estuvo conmigo en todo momento, levantándome y haciéndome cada día más fuerte.

A mis padres, que me brindaron el apoyo siempre, que me hicieron la mujer que soy hoy. Gracias a ellos he llegado hasta aquí y son mi impulso para seguir. Mi madre quien representa mi motor y mis ganas de seguir adelante y demostrarle quien soy gracias a su crianza y educación, ella me insistió en que me inscribiera en esta universidad. Te amo mamá y te doy muchas gracias por todo lo que has hecho por mí, quisiera darte lo mejor siempre, pues eres la mejor mujer, gracias a ti soy fuerte. Mi papá es el hombre de mi vida, aquel que me brindó su apoyo en todo momento. Te amo papá gracias por todo, gracias por ser el mejor padre del mundo.

Al Sr. José Traviezo, quien me ayudó muchísimo en mis inicios de carrera, tanto moral como económicamente, él representó una pieza fundamental para el logro de esta meta. Siempre estaré agradecida con él, excelente persona motivadora “*hay chance pa’ todo*”.

A mi esposo, quien me apoyo y me ayudó muchísimo en esta etapa, quien también me dio fuerzas para continuar y cree en mí y en lo que puedo ser y hacer. Te amo mi amor, gracias por tanto.

A mis hermanos y sobrinos, quienes también han sido de gran impulso para seguir adelante.

A mi tutor, quién me impartió sus conocimientos en las asignaturas correspondientes y quién fue de gran apoyo para la realización de este Trabajo de Grado.

A mis profesores, todos aquellos que me impartieron sus conocimientos en las aulas de clases.

A todas aquellas personas que de una u otra manera me apoyaron en esta etapa y en la realización de este Trabajo de Grado.

Wilmary Godoy



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

**INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIEROS
EN LA EMPRESA SUMINISTROS VANCOG, C.A.**

San Diego, Octubre de 2019

Autora: Wilmary Godoy

Tutor: Lcdo. Anthony Torcates

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objetivo principal identificar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., con el fin de lograr interpretar los estados financieros de la empresa en estudio, y determinar la situación financiera real que esta presenta, y brindar una herramienta a la gerencia para que sirva de apoyo al proceso de toma de decisiones acertadas, permitiendo, además llevar un buen control de la gestión financiera, detectar posibles riesgos a los que se somete la entidad, y determinar el comportamiento actual y futuro de la misma. La investigación se desarrolló bajo la metodología de un proyecto factible, con diseño de campo de nivel descriptivo, apoyada en un estudio documental, lo que permitió el logro de los objetivos propuestos mediante el desarrollo de las fases metodológicas, para ello, se describieron los procesos que se realizan en el área de estudio para el buen control de la gestión financiera y determinar posibles riesgos inherentes en sus procesos. Para el desarrollo de la investigación se utilizó como técnicas e instrumentos de recolección de datos la observación directa y la encuesta apoyada de un cuestionario contenido de ocho (08) preguntas cerradas de respuestas dicotómicas (si-no). La población estuvo constituida por cinco (05) trabajadores que laboran en la empresa, y la muestra seleccionada fue de tres (03) personas relacionadas con área de contabilidad y finanzas. Los datos obtenidos fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, para desarrollar las fases metodológicas y desarrollar la propuesta. Finalmente, se concluye que los indicadores financieros son unas herramientas que permite a la empresa tomar decisiones acertadas de acuerdo a su capacidad de inversión y de adquirir nuevos financiamientos.

Descriptor: Indicadores de Gestión, Estados Financieros, Toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

Cada vez son más las empresas que están en la búsqueda de herramientas que le permitan evaluar la situación real de la empresa, para poder determinar si está alcanzando los objetivos esperados, y si es viable su permanencia en el tiempo, para garantizar su operatividad, así mismo requiere brindarle información a sus accionistas de la efectividad de la gestión de sus directivos y administradores en utilizar sus recursos y generar la renta esperada. En este sentido, los indicadores de gestión financieros son unas herramientas que brindan un compendio de ratios para poder evaluar diferentes puntos, de acuerdo a los resultados obtenidos en sus estados financieros, donde se puede mediar la rentabilidad, liquidez financiera, el endeudamiento, la actividad de sus cuentas a pagar, cuentas a cobrar e inventarios, entre otros.

Por tal motivo, el presente estudio está orientado a identificar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., con el fin de lograr interpretar los estados financieros de la empresa en estudio, y determinar la situación financiera real que esta presenta, de esta manera brindar una herramienta a la gerencia para que sirva de apoyo al proceso de toma de decisiones acertadas, permitiendo, además llevar un buen control de la gestión financiera, detectar posibles riesgos a los que se somete la entidad, y determinar el comportamiento actual y futuro de la misma.

De acuerdo a este contexto, la investigación responde a una investigación enmarcada en un proyecto factible, con diseño de campo de tipo descriptivo, apoyada en una revisión documental. Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en cinco (05) capítulos, expuestos de la siguiente forma:

Capítulo I, El Problema: se expone de forma amplia y detallada la problemática percibida, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto general, como específicos, así como la justificación del estudio

Capítulo II, Marco Teórico: se refiere al marco teórico y está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo III, Marco Metodológico: se describen el tipo y nivel de investigación, las fases metodológicas de la investigación de acuerdo con los objetivos específicos.

Capítulo IV, Resultados: se muestran los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, los cuales fueron analizados e interpretados para desarrollar el presente trabajo de grado. Y por último,

Capítulo V, Propuesta: se presenta la propuesta que dará solución a la problemática existente y el logro de los objetivos propuestos, finalmente las conclusiones y recomendaciones a las que llegó la autora.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

Las empresas en la actualidad deben enfrentarse a cambios continuos tanto tecnológicos, por la globalización, efectos económicos y sociales, como una competencia cada vez más agresiva del mercado al cual se encuentra inmersa, de manera que pueda satisfacer a las necesidades de sus clientes, disminuir sus costos de ventas o de producción, para brindar mayor rendimiento a los accionistas, pero sin perder la calidad de los productos.

En Venezuela, las empresas se ven enfrentadas a retos más desafiantes, para su permanencia en el mercado, ya que se encuentran bajo una economía inestable inflacionaria, que afecta el poder adquisitivo de manera muy rápida, por lo tanto, la gerencia debe realizar el proceso de toma de decisiones acertadas y de manera oportuna, ya que de no hacerlo le puede costar pérdidas cuantiosas, ya que las cuentas monetarias se deterioran de manera acelerada, y deben evaluar si pueden invertir en activos no monetarios para proteger su patrimonio. Así como, evaluar la velocidad en que se están realizando la gestión de cobranza, reponiendo sus inventarios, realizando el pago a sus proveedores, y sus demás deudas y obligaciones contraídas.

Por lo tanto, las empresas deben mantener una información financiera actualizada para evitar estar en una situación de incertidumbre, para tomar decisiones que conlleven a la supervivencia de la misma, en el mundo complejo actual, por lo tanto, para enfrentar los cambios fundamentales se debe emitir los estados financieros de manera oportuna, y tener un enfoque para interpretar y abordar las nuevas realidades, es decir, poder evaluarlos y determinar cuál es la situación real de la misma, así como implementar controles en la gestión financiera, evaluar el riesgo inherente en sus actividades, así como poder buscar alternativas de financiamiento de

manera oportuna, en el caso de presentar déficit financiero, o por el contrario invertir en activos no monetarios al presentarse excedentes.

Es por ello, que para tomar cualquier tipo de decisión es necesario que la gerencia financiera, se adapte a tales cambios, y se preocupe por los resultados de los periodos operativos de las entidades, para así determinar, además, si se están siendo efectivos en la consecución de los planes, metas y objetivos establecidos, utilizando de manera eficiente y eficaz los recursos, para garantizar la operatividad de la organización en el tiempo. Así como determinar, por parte de los accionistas, si los gerentes han efectuado una buena gestión con sus inversiones, generando la rentabilidad esperada midiendo el precio-costo-ganancia, si se ha aumentado el volumen de ventas, y que estas sean suficientes para cubrir los costos, gastos y brindar la utilidad final de los inversionistas, de acuerdo a lo esperado.

Por lo cual, en todas las empresas es necesario mantener un buen control de gestión financiera, para ello es necesario la realización de un análisis a los estados financieros y este se realiza a través de la implementación de ciertas herramientas que contribuyan a detectar posibles riesgos a los que se esté sometiendo la entidad o los que este propensa a adquirir. Una de las herramientas que más facilitan realizar un análisis de los estados financieros son los indicadores de gestión.

De acuerdo a Pacheco, Castañeda y Caicedo (2012), expresan sobre los indicadores de gestión que:

El término de “indicador” en el lenguaje común se refiere a datos esencialmente cuantitativos, que nos permiten darnos cuenta de cómo se encuentran las cosas en relación con algún aspecto de la realidad que nos interesa conocer. (p. 213)

En este sentido, los indicadores pueden ser medidos, números, hechos, opiniones o percepciones, que señalan condiciones o situaciones específicas, por lo tanto, deberán reflejar adecuadamente la naturaleza, peculiaridades y nexos de los procesos que se origina en la actividad económica, productiva, sus resultados, gastos, y caracterizarse por ser estables y comprensibles, por lo cual, no es suficiente con uno

solo de ellos para medir la gestión de la empresa, sino que, se impone la necesidad de considerar los sistemas de indicadores, es decir, un conjunto interrelacionado de ellos que abarquen la mayor cantidad posible de magnitudes a medir.

Cabe señalar, que para aplicar tales indicadores se requieren de los estados financieros de la empresa actualizados, entre los cuales se encuentran el Estado de Situación financiera, el Estado de Resultados, el Estado de Flujo de Efectivo, el Estado de Movimiento del Patrimonio, y las notas revelatorias que permiten brindar información adicional de la información financiera, tales como el método de valoración de los inventarios, de depreciación, entre otros. Todos estos estados financieros en conjunto, son utilizados por las organizaciones, ya que se convierten en la base para la toma de decisiones.

Tras lo antes expuesto, la empresa Suministros VANCOG, C.A., que se encuentra ubicada en el Municipio Naguanagua, en el Estado Carabobo, y que se dedica a la compra y distribución de suministros varios de ferretería y construcción, no escapa de esta realidad, ya que a pesar de que presenta un sistema de gestión financiero básico, desconoce el comportamiento actual y futuro de la organización. Esta situación genera incertidumbre con respecto a los riesgos financieros que puede enfrentar la entidad en el futuro.

Por tal motivo, se propone identificar los indicadores de gestión financieros, con el fin de conocer con exactitud la situación financiera que ella presenta, y a su vez, detectar riesgos altos y bajos, a los que se somete esta entidad tanto a corto como a largo plazo, de manera que le permita saber de manera eficiente cuándo invertir o no, o por el contrario, buscar alternativas de financiamiento, para poder cubrir sus deudas y obligaciones, y poder garantizar la operatividad de la misma.

Estudiando además, la capacidad de endeudamiento que puede adquirir la empresa, y si las utilidades reportadas de manera progresiva, permiten cubrir la capitalización de los posibles créditos otorgados, así como los intereses que estos generan. De esta manera, es necesario soportar las decisiones bajo una gama de indicadores, no tan solo financieros, ya que de esta manera se limitan las decisiones,

sobre todo que en la actualidad, en los enfoques de los negocios, son multivariantes, en otras palabras, se evalúan todos y cada uno de los posibles indicadores que podrían afectar la decisión, sin darle predominio a uno en especial o un grupo de ellos, permitiendo obtener una información más confiable, veraz y oportuna, para aprovechar las oportunidades a tiempo, de manera acertada, y evitar a futuro implicaciones que puedan, más bien afectar financieramente a la entidad.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles son los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa suministros VANCOG, C.A.?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo General

Identificar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de los estados financieros en la empresa Suministros VANCOG, C.A.
- Examinar el procedimiento adecuado para la aplicación de los indicadores de gestión financieros en la empresa Suministros VANCOG, C.A.
- Determinar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

1.3 Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica, porque ofrece una solución viable a la problemática proponiendo identificar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., para poder brindar un

control de gestión financiera en la empresa, así como detectar de manera preventiva posibles riesgos inherentes a la actividad en que se desenvuelve la organización, de manera tal que es necesario que se mejore la confiabilidad y calidad de la toma de dediciones, que contribuya al crecimiento de la empresa, así como garantizar su permanencia en el tiempo.

En este sentido, con los indicadores de gestión que sean seleccionados en la presente investigación, buscan reflejar la historia de las acciones pasadas, y proporcionar una guía adecuada para las acciones a implementar, para obtener un valor financiero a futuro. Por lo tanto, tales indicadores buscan presentar los resultados de la gestión realizada, acotando que las medidas utilizadas deben ser claras y precisas, para mostrar la situación actual de la organización, así como analizar los indicadores de mayor valor, que demuestren una tendencia real y dinámica sobre el futuro de la organización, de manera que se puedan tomar las previsiones necesarias para garantizar su permanencia en el tiempo. Aunado a ello, se quiere ampliar el valor de los aportes de los estados financieros básicos, considerando la aplicación de un conjunto de indicadores financieros, que generen valor agregado a la entidad.

Como complemento, la empresa podrá tomar decisiones acertadas a tiempo, y ser más efectiva en el manejo de su gestión financiera, evaluar las necesidades de financiamiento, o de inversión, según sea el caso, y garantizar brindar a sus clientes productos de calidad, a sus proveedores, una adquisición de bienes y servicios necesarios para su operatividad, a sus trabajadores una estabilidad laboral, y a sus inversionistas la rentabilidad esperada. Por otro lado, servirá de aporte a otras investigaciones como antecedente, que se encuentren enmarcadas bajo las líneas de investigación gestión y control de finanzas públicas y privadas, para la Escuela de Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez. Finalmente, servirá a la autora para aumentar sus conocimientos académicos, para optimizar su desempeño.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación, se constituyen en parte importante del proceso investigativo, en otras palabras, se refieren a estudios previos y trabajos de grado relacionados con el problema planteado, en el mismo se revisan y seleccionan estudios previos relacionados con la temática estudiada, en este sentido, se enfoca a la importancia que tiene la actuación empresarial, ya que es una actividad que con el tiempo se ha venido desarrollando como una disciplina propia, esto a causa de que un cambio en la concepción de éxito de una entidad, desde el máximo beneficio, hasta el máximo valor, es donde se requiere implementar indicadores de estos resultados y la eficiencia y eficacia con que se está desarrollando la gestión financiera en las mismas.

En este sentido, a continuación se presentan las investigaciones relacionadas, así como las técnicas empleadas para la recolección de información a las conclusiones que llegaron los autores, que servirán para desarrollar las bases teóricas y metodológicas del presente estudio, entre los cuales se citan:

Primeramente, el presentado por Alcalá (2017), en su investigación que lleva por título **“Estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. La investigación tuvo como finalidad, el establecimiento de controles internos que garanticen que sean llevados a cabo de manera eficiente y efectiva, además de salvaguardar los activos, brindar información financiera y contable para la toma de decisiones, y emisión de estados financieros, que permitan reflejar la situación financiera de la misma. Para ello, el estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, lo que permitió el logro de los objetivos

propuestos, identificando las necesidades de establecer controles internos en el área de cuentas por cobrar y establecer las posibles recomendaciones que mejoren el funcionamiento de la organización.

Para el desarrollo de la investigación se utilizaron como técnica e instrumento de recolección de datos la observación directa, apoyada de un cuadro de observación y la encuesta a través de un cuestionario contenido de dieciséis (16) preguntas dicotómicas cerradas (si-no) aplicada a la población y muestra representativa de tres (03) trabajadores del área de contabilidad y de cuentas por cobrar, por lo tanto el muestreo fue de tipo censal, por ser la población peña y finita se tomó la totalidad de la misma.

Con los resultados obtenidos, la autora concluye en su investigación que proponer las estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa, que permiten optimizar el desempeño del personal y lograr la efectividad en el registro de las cuentas por cobrar, para su control y salvaguarda, así como poder emitir reportes con cifras reales, veraces y oportunas para la toma de decisiones, como elaborar los estados financieros de la empresa. Permitiendo además, poder fortalecer la liquidez financiera de la empresa para pagar sus deudas y obligaciones, mejorando su imagen ante sus clientes y sus proveedores.

Su aporte al presente estudio, es que mediante un registro continuo y actualizado de la información financiera, y la implementación de los índices aplicados, se puede tener información de la eficiencia de las operaciones normales de la empresa, en especial de las cuentas por cobrar, ya que de ello depende el flujo continuo de los ingresos que serán dirigidos a cubrir las deudas contraídas por la organización, brindando tanto información sobre la efectividad de la gestión de los trabajadores, en el proceso de cobro, así como determinar el tiempo en que retorna la inversión que se encuentra en manos de los clientes, y proyectar el flujo de caja, determinar las necesidades de financiamiento, o por el contrario, poder realizar inversiones acertadas a tiempo, de manera que se minimice el riesgo de pérdida de valor por efectos de la inflación.

Por otro lado, el presentado por Caraballo (2015), en su investigación titulada **“Indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna para las empresas del sector metalmeccánico ubicado en Maracay, Edo. Aragua”**, para optar al título de Magíster en Administración de Empresas mención Finanzas, en la Universidad de Carabobo, Campus La Morita. El estudio tuvo como finalidad de analizar a profundizar el esquema de acción de las empresas locales al utilizar indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna.

La metodología implementada fue bajo la modalidad de un proyecto factible, con diseño de campo, a nivel descriptivo con apoyo documental. La población estuvo constituida por veintidós (22) empleados que laboran en los departamentos de administración, contabilidad de costos, cuentas por pagar, nómina, tesorería y presupuesto, cuya muestra estuvo representada por la totalidad de la población por ser pequeña y finita. Se utilizaron como técnica de recolección de datos la observación directa y la encuesta, apoyadas de los instrumentos el registro de observación y el cuestionario, este último comprendido de veinticinco (25) preguntas con respuestas cerradas con alternativas policotómicas en escala de Lickert con cinco únicas repuestas (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca).

Con los resultados obtenidos, la autora señala en su investigación, que en la organización existen fallas importantes en cuanto a los procesos de planificación, control financiero y utilización de indicadores financieros de gestión. Con respecto a las herramientas de planificación como calidad total, reingeniería, Benchamarkeing, empowerment, cuadro de mando integral y coachig y sus indicadores, puede concluirse que pese a existir cierto conocimiento, nunca han sido utilizados, desaprovechando las ventajas que estos ofrecen. Su aporte al presente estudio, es que mediante los indicadores de gestión se podrá diseñar una propuesta que ayude a la empresa a aplicar los adecuados a las necesidades propias de la empresa, para evaluar la situación financiera de la misma, interpretando de manera eficiente la información

contable y financiera, para poder tomar decisiones oportunas, minimizando los riesgos que estas conllevan.

Paralelamente, Carrillo (2015), presentó un estudio que lleva por título **“La gestión financiera y la liquidez de la empresa “Azulejos Pelileo”**, para optar al título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, en la Universidad Técnica de Ambato, en Ecuador. La investigación tuvo como finalidad de mejorar la gestión financiera que al momento maneja la empresa con ciertos inconvenientes que inciden directamente en la liquidez de la misma, de tal manera que es necesario determinar las falacias existentes en los procedimientos contables, financieros como administrativos, para poder obtener información contable real y veraz, facilitando la toma de decisiones dentro del ámbito administrativo-financiero.

La metodología implementada fue un estudio mixto cuali-cuantitativo, con diseño de campo, con apoyo documental y bibliográfico, a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo. La población estuvo compuesta por cinco (05) trabajadores del departamento administrativo-financiero, donde se tomó para la muestra la totalidad de la población. La técnica de recolección de datos aplicada fue la observación directa y la encuesta, esta última apoyada de un cuestionario comprendido por quince (15) preguntas de respuestas cerradas policotómicas mixtas.

Con los resultados obtenidos, la autora concluye en su investigación que no se maneja óptimamente la gestión financiera; para lo cual, se propone una alternativa de solución que permita mejorar la liquidez en los años futuros de la empresa. Su aporte al presente estudio, son las bases teóricas sobre indicadores de gestión financieros que servirán para realizar el diagnóstico de los estados financieros de la empresa, y seleccionar las aplicables a los mismos, para apoyar el proceso de toma de decisiones y evaluación de la gestión financiera.

Por su parte, Mendoza (2015), en su investigación titulada **“El análisis financiero como herramienta básica en la toma de decisiones gerenciales, Caso: Empresa HDP Representaciones”**, para optar al título de Magíster en Economía con mención en Finanzas y Proyectos Corporativos, en la Universidad de Guayaquil, en

Ecuador. El estudio tuvo como finalidad desarrollar un sistema de gestión financiera para la alta gerencia de la empresa con el objetivo de facilitar el acceso a la información de la gerencia y, sobre todo, agilizar la toma de decisiones cruciales, permitiendo llevar un control más exacto sobre las actividades financieras, ya que la gerencia se ha visto en la necesidad de encontrar una nueva manera de adoptar el control de esta importante tarea.

Para ello, la metodología implementada fue cuali-cuantitativa, con diseño de campo, a nivel exploratorio, deductivo, descriptivo y explicativo. La técnica aplicada para la recolección e información fue la observación directa y la revisión documental y bibliográfica, donde se aplicaron los indicadores de gestión a los estados financieros de la empresa, para evaluar la gestión financiera de la misma, y una matriz DOFA, cuyos resultados permitieron aplicar una estructura del modelo de gestión financiera.

Con los resultados obtenidos, la autora concluye que el análisis financiero si es una herramienta que facilita la toma de decisiones en la empresa, por cuanto que una vez que se implemente el modelo de gestión se agilizarán las operaciones de presupuesto a nivel contable y financiero, todo ello basado en la aplicación del plan estratégico. Su aporte al presente estudio, es que mediante la aplicación de indicadores de gestión se mejorará la toma de decisiones gerenciales en las actividades tanto de planeación, como en los estados financieros y el presupuesto que se tiene en la empresa, permitiendo cambiar la infraestructura actual poco funcional para la atención a los clientes de la empresa por una mejor.

Finalmente, Zambrano (2015), presentó un estudio que tituló **“Propuesta de un sistema de indicadores de gestión basado en el cuadro de mando integral para la superintendencia de estimación de costos de la Refinería el Palito de Petróleos de Venezuela S.A.”**, para optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia de la Construcción, en la Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. La investigación tuvo como finalidad de contribuir a la mejora operativa de la organización, lo cual conduce al éxito e incluye la implementación de estrategias y prácticas beneficiosas para la misma.

El estudio metodológicamente un estudio con diseño de campo, no experimental, transeccional y descriptivo con un nivel proyectivo y descriptivo, bajo un método del paradigma cuantitativo, bajo la modalidad de un proyecto factible. La población estuvo comprendida por diez (10) trabajadores de la empresa en estudio, ya que como es pequeña y finita se tomará su totalidad para representar la muestra. La técnica de recolección información implementada fue la observación directa y la encuesta, apoyadas de los instrumentos el registro y clasificación de categorías y el cuestionario, este último comprendido de veintiocho (28) preguntas policotómicas con cinco alternativas de respuestas en escala de Lickert con (totalmente de acuerdo (TDA), de acuerdo (DA), ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAND), en desacuerdo (ED) y Totalmente en desacuerdo (TED).

Con los resultados obtenidos, se pudo concluir en la investigación que los indicadores existentes en la Superintendencia de Estimaciones de Costos, presentan debilidades en lo referente a valores meta, valores de referencia, alineación de los objetivos estratégicos, políticas, misión y visión de la organización, finalmente se determinaron los indicadores de desempeño más adecuados, para contribuir al lograr de los objetivos financieros y organizacionales de la entidad. Su aporte al presente estudio, es las bases teóricas sobre indicadores de gestión que es el tema en estudio, para que, una vez desarrolladas las fases metodológicas se pueda diseñar la propuesta estableciendo los indicadores de gestión de acuerdo a las necesidades propias de la empresa en estudio.

2.2 Bases Teóricas

De acuerdo a Arias (2017:95), expresa que: “las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que conforman un punto de vista o enfoque dirigido a explicar un problema planteado”, en este sentido se conforman de una serie adecuada a las características y necesidades de la investigación, adoptando como base la información referida a diversos autores, a través de textos, libros revistas, artículos entre otros, en este sentido se presentan las siguientes:

2.2.1 Gestión Financiera

La gestión financiera se caracteriza por desarrollar un papel dinámico e importante dentro de una empresa, pero, esta no fue aceptada como tal sino hasta década de los cincuenta, debido al valor agregado que esta producía, solo después de la aceptación completa, se permitió que la gestión financiera ampliara sus responsabilidades generando mayores beneficios para la empresa. Cabe señalar, que los factores externos, tales como el crecimiento de la competencia empresarial, el desarrollo tecnológico, la inflación, entre otros crean gran impacto, cada vez más atenuantes dentro de la misma, pero esta se ha visto mitigada al buen trabajo que es desarrollado por la gestión financiera.

En este sentido, la gestión financiera es un estudio de las actividades o funciones de las empresas, para lo cual se realiza un análisis profundo de los estados financieros, y sus índices, los que refleja el estado o situación de la organización, así también, un análisis de la información financiera es muy importante, ya que con esta revisión logrará determinar su racionalidad. Al respecto, señala Blanco (2013:22), que: “el análisis financiero es la revisión o el examen de los estados financieros, con la finalidad de establecer su racionalidad, dando a conocer los resultados de su examen, a fin de aumentar la utilidad”, en este sentido es necesario que la empresa tenga a tiempo los registros contables, y de manea que se obtenga información financiera y contable, con cifras, reales, veraces y oportunas, para emitir los estos financieros.

Agrega Van Home (2012), sobre la gestión financiera que:

Se refiere a la adquisición, el financiamiento y la administración de activos, con algún propósito general en mente. Entonces, la función de los administradores financieros, en lo tocante de decisiones se pueden dividir en tres áreas principales: las decisiones de inversión, las de financiamiento y las de administración de activos. (p. 2)

Es por ello, que la gestión financiera es una de las actividades que los administradores o la alta gerencia que maneja una organización, debe llevar a cabo de

la mejor manera y basada en fundamentos técnicos profesionales. Se enfoca en la administración óptima de los recursos financieros que posee una entidad, ya sea productora como comercial.

2.2.2 Indicadores de Gestión

Los indicadores de gestión de acuerdo a D'Elia (2011:22), expresa que: “son expresiones que nos permiten analizar cuán bien está administrada la empresa o unidad, en áreas como uso de recursos (eficiencia), cumplimiento del programa (efectividad), errores de documentos (calidad) entre otros”. En este sentido, los indicadores de gestión son índices medibles o cuantificables que permiten identificar el estado estable o inestable que la empresa tiene en un tiempo determinado, y que se mide sobre la efectividad de las actividades administrativas.

2.2.3 Indicadores financieros

De acuerdo a Corona (2014), expresa que los indicadores financieros son:

La suma de todos los ingresos, entre los que se destacan: los ingresos de las actividades ordinarias, otros trabajos realizados por la entidad y capitalizados, otros ingresos, disminución (aumento) en inventarios de productos terminados y en proceso, ingresos financieros y los resultados por venta de propiedad, planta y equipo y activos intangibles.
(p. 96)

De acuerdo a esta definición, los indicadores financieros, son la representación medible y cuantificable, a través de fórmulas y cálculos, acerca de los ejercicios contables por un tiempo determinado en base a las actividades de la empresa.

Los indicadores financieros o razones financieras: estas son herramientas que se utilizan para evaluar la situación y el desempeño financieros de la empresa; una vez aplicadas a los diferentes estados financieros las mismas proporcionan información sobre la situación financiera y rentabilidad de la entidad. Dicha

información podrá ser utilizada para realizar un análisis del riesgo empresarial de la empresa, el cual se encuentra inmerso en los riesgos inherentes a las operaciones de la misma.

De acuerdo con Gitman (2012:44), expresa que: “el análisis de razones financieras Implica métodos de cálculo e interpretación para analizar y supervisar el desempeño de la empresa”. Al igual que para la elaboración del estado de flujo de efectivo, las fuentes básicas de datos para el análisis de razones son el estado de resultados y el balance de situación general. Uno de los motivos más comunes por los que se usan razones financieras es para determinar la liquidez de la entidad, dicha prueba consiste en determinar si la empresa puede o no pagar sus deudas a tiempo. Las razones financieras pueden dividirse así:

Razones del Balance General (razones estáticas)

Razones de Liquidez: determinan la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Por medio de ellas, se puede determinar la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones a corto plazo, también es de utilidad obtener información acerca de su solvencia y su capacidad para sostenerla en casos de adversidad. Las razones de liquidez se dividen en:

Razón del circulante: muestran la capacidad de la empresa de cubrir sus pasivos circulantes con sus activos circulantes. Entre estas cuentas se encuentran las cuentas por cobrar, de aquí la importancia de esta razón en la presente investigación. Siendo su formula la siguiente:

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente (AC)}}{\text{Pasivo Corriente (PC)}} \text{ (Veces)}$$

Prueba de ácida: llamada también razón rápida, esta es una relación que permite saber, cuánto del activo disponible se encuentra comprendido en relación al pasivo circulante; es una medida de liquidez que se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{\text{Activo Corriente (AC)}}{\text{Pasivo Corriente (PC)}}$$

Razones de Apalancamiento Financiero: estas muestran el nivel de financiamiento de las empresas a través de deuda. Son una medición del riesgo y del rendimiento, seguidos a través del uso de financiamiento de costo fijo; por medio del endeudamiento externo y emisión de acciones preferentes; asimismo, sirven para establecer la cantidad de dinero financiado por parte de los acreedores, es utilizado para la generación en las ganancias en las operaciones de las empresas, miden el grado de endeudamiento de la misma. Puede obtenerse de dos maneras entre las cuales se encuentran:

$$\text{Razón de deuda} = \frac{\text{Pasivos totales}}{\text{Activos totales}} \text{ (Veces)}$$

$$\text{Razón de deuda de capital} = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Capital de los accionistas}} \text{ (Veces)}$$

Razones de Estado de Resultado (razones dinámicas) y de Estado de Resultado-Balance General (razones mixtas)

Razones de Actividad: determinan la eficiencia de las empresas en el manejo de sus activos. También conocidas como razones de eficiencia o de rotación, son para determinar el grado de eficiencia en el uso de los activos de la entidad, es decir, que miden la velocidad con la que varias cuentas se convierten en ventas o efectivo, es decir, ingresos o egresos. Se subdividen de la siguiente forma:

Actividad de las cuentas por cobrar: llamada también razón de rotación de las cuentas por cobrar. Permite analizar la calidad de las cuentas por cobrar, así como la eficiencia y efectividad en su recuperación o conversión en efectivo. Cabe resaltar la importancia en la presente investigación debido a que mediante a esta razón financiera se podría medir la eficacia del manejo de las cuentas por cobrar en la empresa MOLDES MAFRA C.A., la misma se obtiene mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de Cuentas por cobrar} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\frac{\text{Ventas anuales a crédito}}{360 \text{ días}}} \text{ (días)}$$

Actividad de cuentas por pagar: la forma ideal de medir la actividad de las cuentas por pagar es mediante el cálculo del período promedio de pago, el cual determina el tiempo requerido para el pago de las cuentas por pagar, se obtiene de la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Compras anuales}}{360 \text{ días}}} \text{ (días)}$$

Actividad del Inventario: llamada también razón de rotación de inventario, establece la eficiencia con que una empresa maneja su inventario, la rotación del inventario mide la actividad o liquidez del inventario de una empresa; es decir, indica el número de veces que el inventario se convierte en cuentas por cobrar a lo largo del año, se obtiene de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventarios}}{\frac{\text{Costo de Venta}}{360 \text{ días}}} \text{ (días)}$$

Rotación de Activos Totales: indica la eficiencia con que la entidad utiliza sus activos totales para generar ventas. Su cálculo es mediante la siguiente fórmula.

$$\text{Rotación de Activos totales} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Activos totales}} \text{ (veces)}$$

Razones de Rentabilidad: relacionan las utilidades con las ventas y la inversión. Facilitan la evaluación de las utilidades de la empresa, respecto de un nivel dado de ventas, de un nivel cierto de activos o de la inversión de los accionistas. Para este análisis, será necesario elaborar un estado de resultados en el que cada elemento sea expresado como un porcentaje de las ventas netas del periodo. Las razones de rentabilidad pueden subdividirse de la forma siguiente:

Margen de Utilidad Bruta: mide el porcentaje de cada unidad monetaria de venta que queda después de que la empresa ha pagado el costo de sus productos vendidos; es decir que determina cuál es el porcentaje de la utilidad marginal

luego de descontados los costos de venta. El margen de utilidad bruta se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Ventas netas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas netas}} \times 100 = (\%)$$

Margen de Utilidad Operativa: mide el porcentaje de cada unidad monetaria de ventas que queda deducidos todos los costos y gastos que no son intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes. Representa en sí, el cálculo de las utilidades netas ganadas por cada unidad monetaria de ventas. Se calcula mediante la fórmula siguiente:

$$\text{Margen de Utilidad Operativa} = \frac{\text{Utilidad Operativa}}{\text{Ventas netas}} \times 100 = (\%)$$

Margen de Utilidad Neta: determina el porcentaje de cada unidad monetaria de ventas que queda, después de que se han deducido todos los costos y gastos, incluyendo intereses, impuestos y dividendos preferentes. Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Disponible para los accionistas comunes}}{\text{Ventas netas}} \times 100 = (\%)$$

Utilidades por acción: representan la cantidad monetaria obtenida durante un periodo por cada acción ordinaria en circulación, siendo su cálculo el siguiente:

$$\text{Utilidad por Acción} = \frac{\text{Utilidades disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Número de acciones ordinarias en circulación}} \times 100 = (\%)$$

Rendimiento sobre los Activos: determina la efectividad total por parte de la dirección en la generación de utilidades con sus activos disponibles; se le conoce con el nombre de rendimiento sobre la inversión, siendo su cálculo el siguiente:

$$\text{Rendimiento sobre Activos} = \frac{\text{Utilidades disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Activos totales}} \times 100 = (\%)$$

Rendimiento sobre Capital: Establece el rendimiento obtenido sobre la inversión de los accionistas de la empresa, se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rendimiento sobre Capital} = \frac{\text{Utilidades disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Capital de acciones ordinarias}} \times 100 = (\%)$$

Razones de Cobertura: relacionan los cargos financieros de la empresa con su capacidad para pagarlos o cubrirlos.

2.2.4 Estados Financieros

El estudio del Balance General, comprende el análisis de las propiedades de una empresa y la proporción en que intervienen los acreedores y los accionistas o dueños de tal propiedad, expresados en términos monetarios. Por lo tanto, es un estado que muestra la situación financiera y la denominación más adecuada es estado de situación financiera.

El estado de resultado es también uno de los estados financieros principales de la contabilidad, que de acuerdo a Berley y Brighan (2012), expresan que:

Es el estado mediante el cual se presenta el volumen total de todos los Ingresos y Gastos incurridos por la entidad durante un periodo con el objetivo de poder conocer si esta ha obtenido Beneficio o Pérdida por la gestión realizada. Nos encontramos pues ante un estado contable dinámico. (p. 97)

En este sentido, el estado de resultado mide el desempeño a lo largo de un periodo específico, un año. La definición contable del término beneficio es la siguiente:

$$\text{Ingresos} - \text{Gastos} = \text{Beneficio}$$

2.2.5 Análisis de Estados Financieros

El análisis de estados financieros implica una comparación del desempeño de la empresa con las otras compañías que participan el mismo sector de negocios, el cual por lo general, se identifica con base en la clasificación industrial de la compañía por

lo común, el análisis se utiliza para determinar la posición financiera de la empresa con el objeto de identificar sus puntos fuertes y débiles actuales y sugerir acciones para que la empresa proveche los primeros y corrija las áreas problemáticas en el futuro.

2.2.6 Control de Gestión

El control de gestión en un sentido general, puede definirse como un proceso permanente dirigido a medir y valorar una actividad, certifica progresos realizados, verifica progresos con programas, corrige desviaciones, confirmar logros de metas y plazos y/o planificar en base a la experiencia. En otras palabras, el control consiste en asegurarse de que todo lo que ocurra esté de acuerdo con las reglas establecidas y las instrucciones dadas. De acuerdo a lo señalado por Pacheco y otros (2012), expresa que:

El control de la gestión descansa sobre el seguimiento y la medición de indicadores. Este proceso toma la forma de estimar el desempeño real, de compararlo con el objetivo-meta y desencadenar una acción correctiva en caso de ser necesario. (p. 41)

El control puede realizarse en el interior de las áreas funcionales, lo que les permite controlar el cumplimiento de sus metas particulares, por ejemplo, en la gerencia media, los objetivos de ventas, de producción, la liquidez, o en la alta gerencia, donde se evalúa el desempeño de todas las áreas y se toman decisiones que las afectan a todas ellas. El papel de los indicadores no se agota en el control de metas determinadas; pueden jugar un también un papel importante en el establecimiento de las grandes propuestas, que forman parte del direccionamiento estratégico, y en el análisis de la realidad (con base en indicadores externos, punto crucial para la adecuación al entorno.

Por lo tanto, el control de gestión puede definirse como proceso de evaluación constante y sobre la marcha de las actividades de una organización, capaz de detectar a tiempo las fallas o desviaciones del sistema a fin de establecer los correctivos

adecuados y necesarios para rectificarlo, mejorarlo o tomar las acciones pertinentes del caso; todo esto enfocado a lograr incrementar, en la medida de lo posible, la eficacia y eficiencia de la organización.

2.3 Definición de Términos Básicos

Análisis de Razones: evaluación de la condición financiera de una empresa durante dos o más periodos.

Efectividad: es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos, o sea, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (según el objetivo); sin embargo, adolece de la noción de uso de recursos.

Eficacia: grado de cumplimiento de objetivos y metas, medidos a partir de los resultados obtenidos, en función de los fines previstos.

Eficiencia: relación entre insumos usados y los bienes producidos, en comparación con los estándares de producción convenidos.

Evaluación de desempeño: procedimiento que compara los resultados del trabajo de una persona con los parámetros o los objetivos establecidos para su trabajo.

Precisión: es el grado en que la medida obtenida refleja fielmente la magnitud de lo que se quiere analizar o corroborar, ya que resulta importante conocer un proceso, tomar decisiones para tener resultados esperados.

Relevancia: capacidad de expresar lo que se pretende medir.

Toma de decisiones: proceso de definición de problemas, recopilación de datos, generación de alternativas y selección de un curso de acción.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo fue presentado el proceso metodológico que se llevó a cabo para hacer posible lograr los objetivos de la investigación, en este contexto, Tamayo (2018:15), señala que: “la metodología constituye la médula del plan, se refiere a la descripción de las unidades de análisis, o de investigación, las técnicas de observación y recolección de datos, los instrumentos, los procedimientos y las técnicas de análisis”. En este sentido, se presenta el tipo, diseño y nivel de la investigación, así como las técnicas, instrumentos, población y muestra, que fueron utilizados para el desarrollo de las fases metodológicas, para lograr los objetivos propuestos.

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

El tipo de investigación se refiere a la clase de estudio que se va a realizar, orientada sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios, el cual se formuló bajo los parámetros de un proyecto tipo factible, de acuerdo a Balestrini (2016:95), define el proyecto factible como: “un modelo operativo, de una unidad de acción, orientados a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad organizacional, social, económica, entre otros.”, ya que se propuso identificar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

Por otro lado, el diseño de investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio, así como también las fases a cumplir a lo largo de todo el desarrollo del trabajo. Desde este punto de vista el diseño fue de campo, que de acuerdo a Sabino

(2012:67), plantea que: “los diseños de campo, se basan en informaciones o datos primarios obtenidos directamente de la realidad. El innegable valor reside en que le permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos”, en este sentido, los datos fueron recolectados de manera directa en la Empresa Suministros VANCOG, C.A., en el departamento de administración y finanzas, donde se realiza la gestión financiera. De este modo, se busca conseguir la situación lo más real posible. El objeto de estudio fue no experimental, debido a que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable.

La investigación fue a nivel descriptivo, de acuerdo a Tamayo (2018:54), señala que la investigación descriptiva: “comprende registros, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre como una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente”, este nivel pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos de las variables a los que se refiere, al respecto se analizarán e interpretarán los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos de recolección e información y con ellos se desarrollaron las conclusiones del estudio.

3.2 Fases Metodológicas

Es importante resaltar que para la elaboración del presente trabajo de grado, se tomó en cuenta tres (03) fases metodológicas, descritas de la manera siguiente:

3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los estados financieros en la empresa Suministros VANCOG, C.A.

Esta fase de investigación, tuvo como finalidad establecer un diagnóstico situación actual de los estados financieros en la empresa Suministros VANCOG, C.A., donde se utilizaron las técnicas e instrumentos de recolección de datos destinados para tal fin. Para el presente estudio se utilizaron las técnicas la

observación directa, la cual según Tamayo (2018:22), la define como: “aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”, para desarrollar esta se utilizó como instrumento un cuadro de observación que según Tamayo (2018:70), describe que: “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”, en el cual se estudiaron las variables que intervienen en el proceso de inventarios.

En este mismo orden de ideas, también se utilizó en esta fase de la investigación como técnica de recolección de datos la encuesta, la cual Arias (2017:96), la define: “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”, apoyada a través del instrumento el cuestionario, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, el mismo estuvo contenido de ocho (08) preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones únicas de respuesta (si-no). En este sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2016:277), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que: “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas”.

Después de aplicada la técnica de la encuesta, se realizó el análisis de los resultados utilizando para tal fin la técnica de análisis de estadística descriptiva, el cual según Tamayo (2018:89), ha sido descrita como: “la recopilación, presentación, análisis e interpretación de los datos numéricos”, los cuales fueron tabulados, graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados para uso en las diferentes etapas.

Con referencia a la población, Palella y Martins (2016:91), indican que: “es el conjunto de unidades de la que se desea obtener información y sobre las que van a generar conclusiones”, en el presente estudio estuvo conformada por cinco (05) personas que trabajan en la empresa Suministros VANCOG, C.A., por su parte, la muestra es definida por Hernández, Fernández y Baptista (2016:236), indican que: “es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que

tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”, en el presente estudio estuvo comprendida por tres (03) trabajadores que laboran en la parte de contabilidad y finanzas, a quienes se les aplicará el cuestionario..

3.2.2. Fase II: Examinación del procedimiento adecuado para la aplicación de los indicadores de gestión financieros en la empresa Suministros VANCOG.

En esta fase, una vez obtenidos los resultados se procedió a la examinación del procedimiento adecuado para la aplicación de los indicadores de gestión financieros en la empresa Suministros VANCOG, C.A., de manera que se pudo obtener la información requerida para seleccionar los indicadores necesarios de acuerdo a las exigencias propias de la empresa, que permitan servir como herramienta para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

3.2.3. Fase III: Determinación de los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

En referencia a los resultados obtenidos en las técnicas de observación directa y la encuesta, apoyada con el instrumento de recolección de datos cuestionario, y la identificación de las debilidades encontradas en los procesos de aplicación de indicadores de gestión financieros, en esta fase se procedió a la determinación de los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., de manera que la información obtenida sirvió para realizar un diagnóstico adecuado de la situación financiera de la empresa en comento, para que pueda tomar decisiones certeras y oportunas, para determinar si es necesario buscar alternativas de financiamiento, en el caso de déficit financieros, para poder cubrir sus deudas y obligaciones contraídas, que garanticen la operatividad de la organización, o por el contrario poder realizar inversiones oportunas lo que le brinda una ventaja Competitiva. Para ello, la propuesta se desarrolló bajo la siguiente estructura: presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS


4.1. Análisis e Interpretación de los Resultados

En este capítulo se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos seleccionados, para poder desarrollar las fases metodológicas que permitieron lograr los objetivos propuestos y lograr determinar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A. y poder establecer las conclusiones y recomendaciones a las cuales llegó la autora en esta investigación.

4.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual de los estados financieros en la empresa Suministros VANCOG, C.A.

Para realizar el diagnóstico de la situación actual de los estados financieros en la empresa Suministros VANCOG, C.A., primeramente, se aplicó la técnica la observación directa en el departamento de administración, en la cual se evaluaron la presencia o ausencia de ciertas variables, expuesto en el instrumento el cuadro de observación (ver anexo A), el cual se realizó un análisis de las observaciones encontradas. Seguidamente, se aplicó la técnica la encuesta, con apoyo de un cuestionario como instrumento (ver anexo B), compuesto de ocho (08) preguntas de respuesta cerradas tipo dicotómicas con alternativas únicas si-no, aplicadas a la muestra representativa de la población integrada por tres (03) trabajadores, relacionados con la información financiera de la empresa, cuyos resultados fueron resumidos y expuestos en tablas de frecuencia (ver anexo C), graficados en diagramas circulares, analizados e interpretados, presentados a continuación:

Cuadro 1.- Cuadro de Observación Directa

			
Empresa: Suministros VANCOG, C.A.		Período: 16/09/2019 al 20/09/2019	
Departamento: Administración			
OBSERVACION DIRECTA			
ÍTEM	VARIABLE	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Existencia de un sistema administrativo y contable	X	
2	Uso de comprobantes de ingresos y egresos.	X	
3	Emisiones de estados de cuenta a clientes.		X
4	Uso de la banca electrónica para consulta de entradas y salidas de efectivo.	X	
5	Elaboración de estados financieros: Contador Interno:_____ Contador Outsourcing:____	X	
6	Emisión de reportes de cobranza.	X	
7	Emisión de reportes de pagos.	X	
8	Existencia de Estados Financieros actualizados.		X
9	Aplicación de indicadores financieros a los estados financieros.		X

Fuente: Godoy (2019)

Análisis

Se puede observar que en la empresa se cuenta con la existencia de un sistema administrativo y contable. Los sistemas administrativos permiten realizar el procesamiento de datos con mayor prontitud, el registro continuo y emitir reportes para resumir los resultados. Asimismo, se evidenció el uso de comprobantes de ingresos y egresos. Los comprobantes permiten dejar soporte sobre los ingresos y desembolsos de efectivo, y además permiten tener evidencia de la autorización de los mismos, que correspondan a las facturas que lo originaron y que sea por el importe correcto, además dejan constancia de la fecha en que se efectuó y la personal que realizó la operación.

También se evidencia, que hacen uso de la banca electrónica. Esta herramienta permite tener actualizada la información de los ingresos y egresos de las cuentas bancarias de la empresa, para realizar conciliaciones, verificar que sean por los importes correctos, que hayan sido autorizados, y determinar los saldos reales para poder realizar la planificación de pago de sus deudas y obligaciones. Por otro lado, se tiene que la elaboración de estados financieros es efectuada por un Contador Interno de la empresa.

Se pudo obtener información que realiza emisión de reportes de cobranza y de pagos, lo que permite hacer revisión de la información que corresponda a la documentación soporte, para minimizar que se generen errores u omisiones, y exista confianza sobre la información contable utilizada para la elaboración de los estados financieros.

Por su parte, se pudo observar que no se realizan emisiones de estados de cuenta a clientes, para recordarles los compromisos que tienen con la empresa. Además, no cuentan con la existencia de Estados Financieros actualizados. Asimismo, no realizan la aplicación de indicadores financieros a los estados financieros.

Seguidamente, se presentaron los resultados obtenidos mediante la aplicación del cuestionario.

1.- ¿Tiene usted conocimiento si la empresa posee alguna política para aplicar indicadores de gestión a los estados financieros?

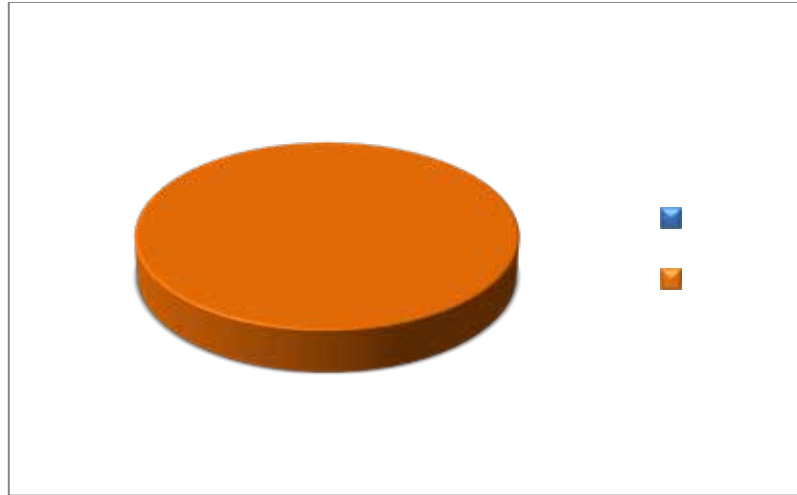


Gráfico 1. Políticas para aplicar indicadores de gestión.
Fuente: Godoy (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, se puede observar que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que no tienen conocimiento de que la empresa posea políticas para aplicar indicadores de gestión financieros. Los indicadores de gestión financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General o del Estado de Resultados, para analizar la liquidez, solvencia, rentabilidad y eficacia operativa de la empresa.

2.- ¿Conoce usted si la empresa controla la rotación de inventarios por medio de los análisis a los estados financieros correspondientes a este rubro?

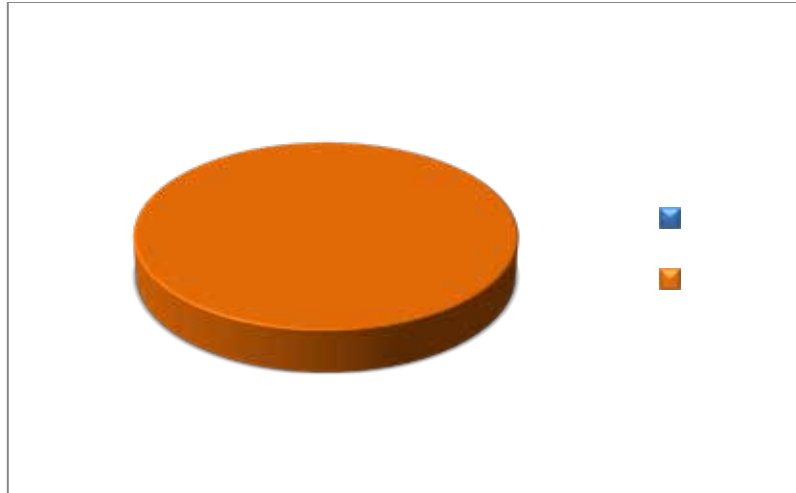


Gráfico 2.- Indicadores de control de la rotación de inventarios.

Fuente: Godoy (2019)

Análisis

En el presente gráfico se observa que el cien por ciento (100%), de los encuestados expresa que desconocen que la empresa controle la rotación de inventarios por medio de los análisis a los estados financieros correspondientes a este rubro. La rotación de inventarios, permite verificar la cantidad de veces en que se reponen los inventarios, y si se están cumpliendo con los niveles de ventas establecidos por la gerencia.

3.- ¿Sabe usted si los presupuestos anuales son realizados basados en indicadores de gestión a los estados financieros?

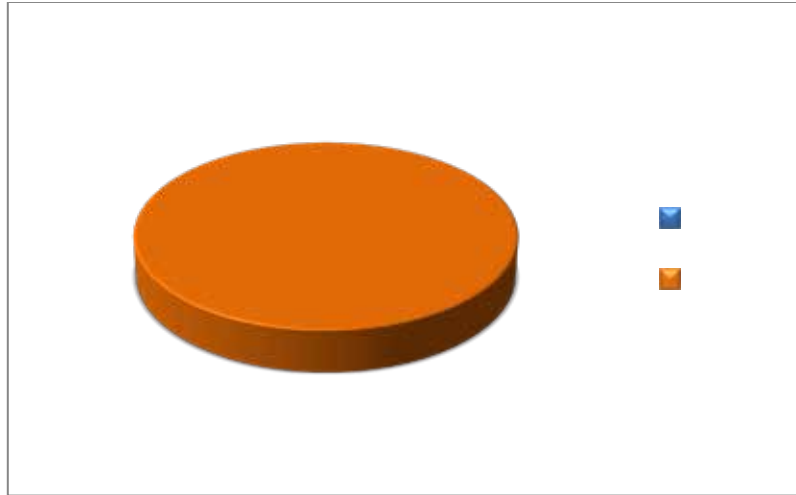


Gráfico 3.- Realización de los presupuestos mediante indicadores.

Fuente: Godoy (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que no saben si los presupuestos anuales son realizados basados en indicadores de gestión a los estados financieros. En este sentido, no se ajustan a la realidad de los niveles de rendimiento de los distintos niveles que componen a la organización.

4.- ¿Tiene usted conocimiento si el análisis a las cuentas por pagar se realiza por medio de razones financieras correspondientes a esta partida?

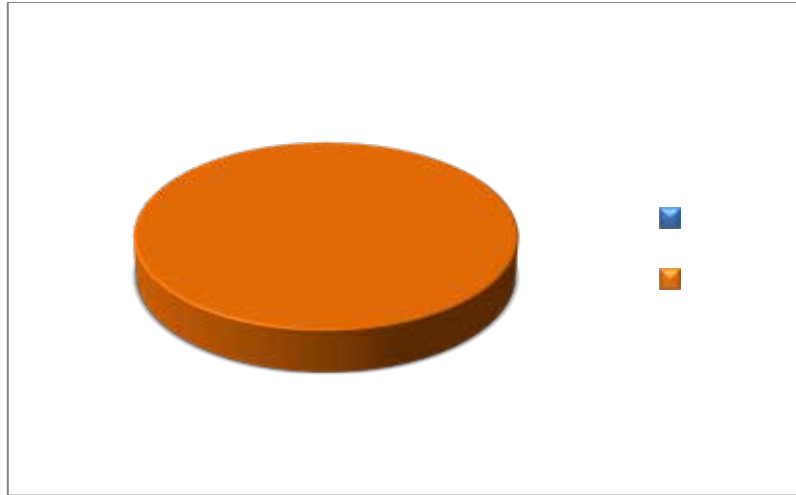


Gráfico 4.- Análisis de las cuentas por pagar mediante indicadores.

Fuente: Godoy (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, se observa en el presente gráfico que el cien por ciento (100%), de los encuestados respondió negativamente, debido a que no tienen conocimiento que el análisis a las cuentas por pagar se realiza por medio de razones financieras correspondientes a esta partida. El análisis de cuentas por pagar, permite establecer el tiempo en veces al año o en días, sobre el tiempo en que la empresa tarda en pagar sus deudas a crédito desde que se efectúa la compra y se emite la factura del proveedor hasta que se ejecuta el pago.

5.- ¿Considera usted que las proyecciones de pago a proveedores deben estar al indicador de gestión que amaíza la rotación de las cuentas por pagar?

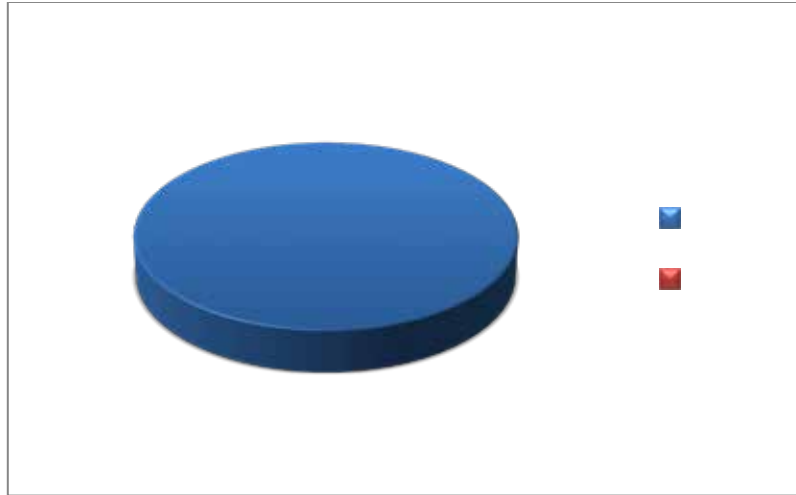


Gráfico 5.- Proyección de pagos a proveedores según indicadores.

Fuente: Godoy (2019)

Análisis

De acuerdo al presente gráfico, el cien por ciento (100%) de los encuestados, expresa que las proyecciones de pago a proveedores deben estar al indicador de gestión que amaíza la rotación de las cuentas por pagar. Por lo tanto, se debe aplicar el indicador de gestión, que brinde mayor información sobre la gestión efectivo de pago oportuno de deudas y obligaciones para evitar riesgos que la empresa adquiera compromisos y deudas superiores a su capacidad de pago, y que, además, evite quedar en morosidad ya que esto genera que se pierda la confianza en la responsabilidad de pago de la empresa y deteriore su imagen ante los proveedores.

6.- ¿Cree usted conveniente la aplicación de la prueba del ácido en los estados financieros?

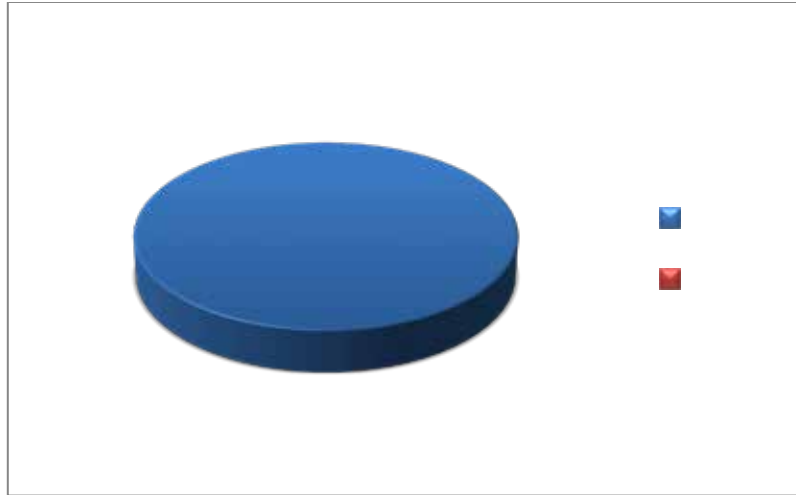


Gráfico 6.- Aplicación de prueba del ácido.

Fuente: Godoy (2019)

Análisis

De acuerdo al presente gráfico, el cien por ciento (100%) de los encuestados, expresa que conveniente la aplicación de la prueba del ácido en los estados financieros. La prueba ácido permite evaluar los activos corrientes con que cuenta la empresa a corto plazo para poder cubrir sus deudas a corto plazo, sin tener que vender sus inventarios. Esta prueba, debe tener un indicador entre 1,5 y 2 veces, ya que el inventario tiene que pasar el proceso de ser vendidos, cobrados los créditos concedidos por esa venta e ingresado la cobranza a los bancos.

7.- ¿Cree usted que la empresa podría mejorar la toma de decisiones gerenciales si se aplican razones financieras o indicadores de gestión a los estados financieros?

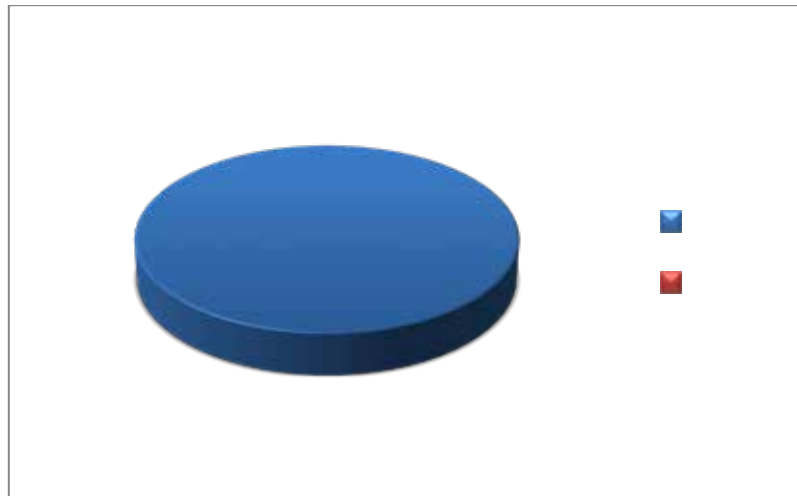


Gráfico 7.- Mejora de la toma de decisiones mediante indicadores.

Fuente: Godoy (2019)

Análisis

El cien por ciento (100%) de los encuestados, de acuerdo al presente gráfico, considera que la empresa podría mejorar la toma de decisiones gerenciales si se aplican razones financieras o indicadores de gestión a los estados financieros. Los indicadores financieros permiten evaluar la situación real de la empresa en cuanto a rentabilidad, endeudamiento, efectividad de sus operaciones y la liquidez con que cuenta la empresa para cubrir sus obligaciones y garantizar su operatividad, permitiendo, además, determinar si es conveniente su permanencia en el tiempo.

8.- ¿Considera usted que mediante la implementación de indicadores de gestión la empresa Suministros VANCOG, C. A. podrá conocer la situación financiera de la misma?

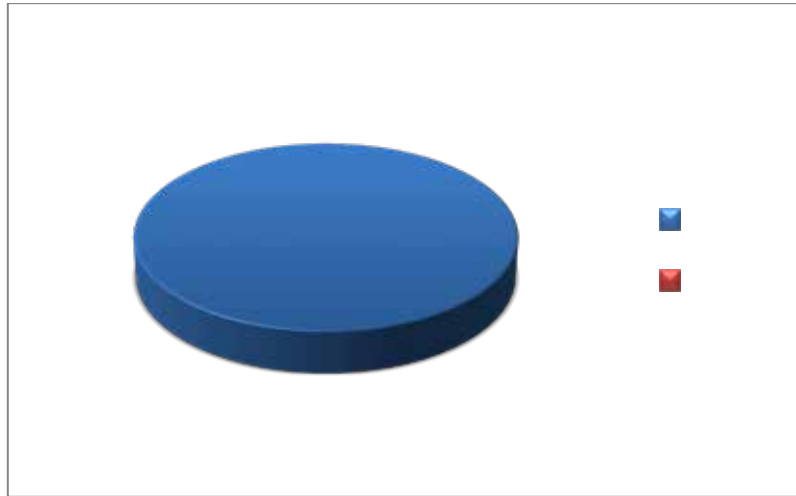


Gráfico 8.- Factibilidad de implementación de indicadores de gestión.

Fuente: Godoy (2019)

Análisis

Ante esta interrogante, el cien por ciento (100%) de los encuestados respondió afirmativamente, considerando que mediante la implementación de indicadores de gestión la empresa Suministros VANCOG, C.A. podrá conocer la situación financiera de la misma, apoyar el proceso de toma de decisiones, y evaluar la eficiencia con que los administradores y los trabajadores están ejecutando sus actividades en pro al logro de los objetivos organizacionales, y la generación de renta a los accionistas.

4.1.2. Fase II: Examinación del procedimiento adecuado para la aplicación de los indicadores de gestión financieros en la empresa Suministros VANCOG, C.A.

En esta fase, una vez obtenidos los resultados se procederá a la examinación del procedimiento adecuado para la aplicación de los indicadores de gestión financieros en la empresa Suministros VANCOG, C.A. de manera que se pueda obtener una información requerida para poder seleccionar los indicadores necesarios de acuerdo a las exigencias propias de la empresa, que permitan servir como herramienta para la toma de decisiones por parte de la gerencia.

Para la aplicación de los indicadores de gestión financieros en una empresa comercial como lo es la empresa en estudio, se debe tomar en cuenta el siguiente procedimiento:

- Primeramente, se deben haber realizado todos los registros de las operaciones en el periodo en que se generaron.
- Efectuar los asientos de cierre correspondientes.
- Hacer los cierres de ajuste y reclasificación de las cuentas.
- Deben utilizarse los mismos métodos de depreciación en los activos no corrientes.
- Se debe tener dos estados financieros comparativos de los dos años o dos períodos consecutivos anteriores, tanto del Balance General, como del Estado de Resultados. Esto para establecer una comparación con respecto a los años anteriores, y poder conocer como ha sido el comportamiento de la empresa Suministros VANCOG, C.A. en los últimos dos años y poder tener una estimación de cómo será el futuro de la entidad.
- Seguidamente, se deben seleccionar los indicadores de gestión financieros de acuerdo a lo que se requiere evaluar de las operaciones de la empresa, siguiendo la clasificación, es decir si se quiere evaluar; liquidez,

endeudamiento, rentabilidad y actividad. Los recomendados y propuestos para la empresa se presentan en el siguiente capítulo.

- Una vez definido los indicadores necesarios, se procede a extraer las cifras de los estados financieros y se aplican los indicadores tomando en consideración las formulaciones de los mismos. Se aplican individualmente a cada año o periodo.
- Por último se procede a la interpretación de los resultados obtenidos, a través de la implementación de los indicadores de gestión financieros. Esta parte es quizás la más delicada en el proceso de análisis financiero, porque involucra ya no una parte cuantitativa, sino una gran carga de subjetividad, además una serie de factores externos que podrán incidir en los resultados que se obtengan, principalmente por el efecto de inflación.

4.1.3 Fase III: Determinación de los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

En referencia a los resultados obtenidos en las técnicas e instrumentos de recolección de datos la observación directa, la encuesta, cuestionario, y la identificación de las debilidades encontradas en los procesos de aplicación de indicadores de gestión financieros, en esta fase se procedió a la determinación de los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., de manera que la información obtenida sirvió para realizar un diagnóstico adecuado de la situación financiera de la empresa en comento, para que pueda tomar decisiones certeras y oportunas, para determinar si es necesario buscar alternativas de financiamiento, en el caso de déficit financieros, para poder cubrir sus deudas y obligaciones contraídas, que garanticen la operatividad de la organización, o por el contrario poder realizar inversiones oportunas lo que le brinda una ventaja Competitiva. Para ello, la propuesta se desarrollará bajo la siguiente estructura: presentación, objetivos, justificación, factibilidad y desarrollo de la propuesta.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la Propuesta

En la actualidad las empresas requieren de herramientas que le permitan evaluar cómo ha ido evolucionando la empresa en el tiempo, y cuál es su situación financiera, para poder tomar decisiones oportuna y certeras, en función de garantizar su operatividad en el tiempo y poder enfrentar las influencia del medio como los son la globalización, los avances tecnológicos, los factores socio-económicos y nuevos competidores, de manera que pueda ser efectiva para alcanzar sus objetivos y mantenerse en el mercado en el cual incursiona.

Para ello, es de gran importancia que la gerencia se apoye en herramientas que le permitan evaluar la capacidad que tiene la empresa en cuanto a su liquidez y rentabilidad, determinar si requiere de nuevos financiamientos y si está en la capacidad de adquirir nuevas deudas y pago de los intereses que genere, así como, determinar si los distintos departamentos están contribuyendo en la operatividad efectiva de la organización, como las áreas de inventarios y cuentas por cobrar, generadoras de ingresos, y las de cuentas por pagar, que controla las compras y reposiciones de inventarios, o adquisiciones de servicios necesarios para que la organización pueda garantizar el curso normal de sus operaciones.

A respecto, el control de gestión involucra grandes ventajas, ya que precisa el comportamiento de los distintos niveles que conforman la estructura de la organización, donde estos puedan ser aplicados, ya que a medida que la empresa implemente la aplicación de indicadores de gestión, mayor información podrá obtener para acondicionar y orientar su funcionamiento y establecer correctivos a tiempo, para garantizar que se logren las metas y planes propuestos, de manera eficiente y eficaz.

En este sentido, y después de la aplicación de los instrumentos de recolección información aplicados en el presente estudio, y efectuado su análisis e interpretación se pudo determinar que la empresa Suministros VANCOG, C.A., no aplica indicadores financieros para determinar cuál es la situación financiera de la organización actualmente, y cual ha venido siendo el desempeño de sus procesos principales generadores de ingresos y la efectividad de pago de sus compromisos y deudas, así como la determinación de la rentabilidad que la empresa ha venido generado a los accionistas,

Es por ello, que se propone determinar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa, de manera que pueda obtener la información necesaria para poder apoyar el proceso de toma de decisiones certeras y oportunas, para realizar inversiones o por el contrario contraer nuevas deudas en pro de garantizar la operatividad de la organización, así como aplicar correctivos a las áreas que requieran mejoras para alcanzar las metas trazadas.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General de la Propuesta

Determinar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

5.2.2 Objetivos Específicos de la Propuesta

- Establecer los indicadores de liquidez, actividad, rentabilidad y endeudamiento adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

5.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justificó debido a la necesidad que existe de Determinar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., por lo tanto, los beneficios que aporta esta propuesta a

la empresa en estudio, es que les orienta sobre los controles de gestión que debe implementar para una adecuada evaluación de la operatividad de la organización y de cómo las distintas áreas están siendo efectivas en su funcionamiento, para que en conjunto se pueda lograr los objetivos organizacionales, y establecer correctivos a tiempo en el caso de desviaciones.

Estos indicadores permitirán a la empresa tener una sólida sustentación, para minimizar los riesgos de tomar las decisiones menos acertadas, y resaltar la competitividad que tiene la organización, que junto a factores externos pueda disminuir la incertidumbre, y garantizar la operatividad de la organización en el tiempo, y pueda proyectar los planes de inversión o por el contrario de financiamiento, si esta lo requiere, de acuerdo a la capacidad de endeudamiento que esta pueda cubrir.

Por su parte, al evaluarse la realidad de la empresa Suministros VANCOG, C.A., se pudo evidenciar que ella tiene poco conocimiento de su comportamiento financieros, y que la empresa no evalúa sus procesos, y desconoce cómo ha venido siendo la gestión de los distintos departamentos que la conforman, por lo tanto, las decisiones que han sido tomadas no han sido apoyadas de una evaluación financiera de la situación real de la misma, por lo tanto, con la aplicación de los indicadores de gestión a ser propuestos la empresa podrá tomar decisiones con mayor confianzas y seguridad, minimizando los riesgos de tomar decisiones inapropiadas que le puedan generar impacto desfavorable a la organización.

En consecuencia, al determinar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., le permitirá a la empresa conocer detenidamente dónde se encuentra en este momento económicamente, y cual decisión de inversión o financiamiento es más conveniente de realizar, sobre todo en escenarios que enfrenta la economía venezolana, de manera que pueda ser más efectiva, dirigir más asertivamente a sus diferentes áreas a alcanzar las metas trazadas, planificar sus ventas y cobranza, pagar sus deudas a tiempo y mejorar su imagen ante sus clientes, proveedores y trabajadores.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

El análisis de factibilidad, al cual debe someterse todo nuevo proyecto, forma parte del proceso de evaluación en relación a la problemática existente en una organización, como es el caso de la empresa Suministros VANCOG, C.A., para así ofrecer una solución al problema presentado en el área financiera. Antes de desarrollar la propuesta es necesario identificar los recursos necesarios para su puesta en marcha, de forma tal que pueda garantizar su aplicación.

5.4.1 Factibilidad Institucional

Existe la disponibilidad de la gerencia administrativa y de finanzas de la empresa Suministros VANCOG, C.A., de implementar la propuesta planteada, así como el compromiso con los empleados del área de contabilidad, cobranza y cuentas por pagar y tesorería, para brindarles herramientas para que ellos puedan mejorar su desempeño y se logre optimizar el alcance sus planes y metas propuesto, que concreten eficientemente la rentabilidad esperada por los accionistas, a través de un manejo eficiente de sus inversiones.

5.4.2 Factibilidad Operativa

Este tipo de factibilidad, permite conocer los recursos humanos requeridos para llevar a cabo la propuesta. Por lo tanto, desde este punto de vista la empresa en estudio posee el personal necesario, ya que no requiere de cambios en su estructura organizativa, así como el espacio físico y la infraestructura adecuada para llevar a cabo la misma, por lo que se considera operativamente factible.

5.4.3 Factibilidad Técnica

Desde el punto de vista técnico la propuesta es viable, debido a que la organización cuenta con la tecnología y los equipos necesarios para la aplicación los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

5.4.4 Factibilidad Económica

Con respecto, a la factibilidad económica se puede decir que es factible debido a que la empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para implantar en los indicadores de gestión propuestos, ya que se debe considerar, que todo proceso de mejora implica la inclusión de actividades orientadas a optimizar las tareas actuales de una organización, donde en algunos casos son requeridos recursos económicos para su costeo. Sin embargo, en el caso de la propuesta para la empresa en estudio, se generan costos adicionales, poco significativos en cuanto a papelería, capacitación y difusión de los indicadores de gestión propuestos, asimismo, se debe evaluar el costo-beneficio que obtendría la empresa en la salvaguarda de sus activos, optimizar el desempeño de su personal y lograr efectivamente la rentabilidad esperada por los accionistas.

5.5 Desarrollo de la propuesta

En el presente trabajo de grado se desarrolló la propuesta que consiste en determinar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., así como mejorar la efectividad de los procesos de las distintas áreas, de manera que se puedan establecer correctivos a tiempo si no se están alcanzando las metas esperadas, permitiendo además determinar la realidad de la empresa, para poder tomar decisiones certeras a tiempo, aprovechando las oportunidades de inversión oportunamente, o solicitar financiamiento de acuerdo a su capacidad de endeudamiento evitando riesgos de morosidad o insolvencia, que puedan deteriorar la imagen de la empresa, así como determinar las capacidades de pago de sus clientes, para evitar cuentas incobrables que puedan generar pérdidas financieras para la organización.



INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIEROS MÁS ADECUADOS PARA LA EMPRESA SUMINISTROS VANCOG, C.A.

Fuente: Godoy (2019)

Los indicadores de gestión juegan un papel importante dentro de la organización para apoyar el proceso de toma de decisiones acertadas y oportunas, de manera que se consideran una herramienta fundamental para las empresas, debido a que permiten interpretar la información financiera de una manera ágil y efectivo, y a su vez tomar medidas correctivas cuando fuese necesario.

La empresa Suministros VANCOG, C.A. no aplica actualmente indicadores financieros a los estados financieros de la empresa, por lo tanto, no tiene conocimiento de cuál es la situación real de la misma, y como ha venido siendo la gestión de la distintas áreas que la conforman, en cuanto al manejo de sus inventarios, la gestión de cobranza, el pago de sus deudas y compromisos, su nivel de endeudamiento contraído, y su capacidad de pago, así como desconoce cuál es la rentabilidad que la gerencia la ha venido generando a sus accionistas, y su la administración de sus activos ha sido eficiente y efectiva.

En este sentido, se requiere determinar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., de manera que pueda evaluar su situación financiera y apoyar la toma de decisiones para realizar inversiones certeras y oportunas, o solicitar financiamiento de acuerdo a su capacidad de endeudamiento y determinar la liquidez para poder cumplir con sus deudas y obligaciones, permitiendo además determinar la eficiencia con que sus distintas áreas

vienen desempeñando su gestión para poder establecer correctivos a tiempo, en este sentido a continuación se presentan los indicadores seleccionados.

5.5.1 Objetivo 1.- Establecimiento de los indicadores de liquidez, actividad, rentabilidad y endeudamiento adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

Para cualquier organización es fundamental tener bien claro los parámetros y lineamientos a seguir en su proceso de toma de decisiones, ya que de ello depende su estabilidad, debido a que si se toman decisiones inciertas podría generar debilidades a la empresa, así como pérdidas significativas que afecten su estabilidad y operatividad. Tales implicaciones conllevan a la necesidad de aplicar indicadores de gestión, para el control de las distintas áreas que conforman la organización, siendo estos una herramienta que orientan a la empresa acerca de decisiones que debe tomar en bases a parámetros bien establecidos y a resultados medibles cuantitativamente, mediante la aplicación de indicadores que evalúa todos y cada uno de los factores críticos en la empresa, determinando de esta manera, las posibles deficiencias que se derivan de las operaciones normales de la misma, pudiéndose detectar a tiempo y establecer los correctivos necesarios, ya que estos actúan a través de un constante monitoreo.

En el caso de la empresa Suministros VANCOG, C.A., es necesario establecer los indicadores que le permitan llevar un control de la gestión de sus distintas áreas, ya en la actualidad no han sido aplicados, y ha venido desempeñándose en el mercado con incertidumbre, de allí que se proponen los indicadores de liquidez, actividad, rentabilidad y endeudamiento adecuados a sus propias necesidades, porque le permitirá detectar a tiempo el desempeño, efectividad y alcance de sus metas, y establecer correctivos necesarios para garantizar su operatividad y permanencia en el tiempo.

De igual manera, le servirá a sus accionistas, ya que les permitirá en un momento dado conocer la situación financiera de la organización, detectando la efectividad con que la gerencia ha administrado sus recursos y generado la

rentabilidad esperada, permitiendo detectar posibles debilidades y en base a ello aplicar correctivos concretos, a través de reordenamiento de políticas y estrategias que mantengan a la organización en dirección al logro de los objetivos, planes y metas trazados, y minimizar la incertidumbre que genera la economía actual.

Tras lo antes expuesto, a continuación se presentan los indicadores de liquidez, actividad, rentabilidad y endeudamiento adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

Indicadores de liquidez

Estos indicadores mostrarán la cantidad de recursos líquidos que posee la empresa, con la finalidad de conocer la capacidad de endeudamiento que presente la entidad a corto plazo. Estos indicadores serán muy útiles para la empresa, ya que gracias a ellos se podrá comprender si la empresa tiene los recursos suficientes.

Para la presente propuesta se seleccionaron tres (03) indicadores de este tipo, que permitirán a corto plazo verificar la capacidad de la empresa Suministros VANCOG, C. A. para afrontar sus pasivos en el corto plazo.

1. Razón Corriente: La razón corriente (RC), se determinará de la siguiente manera:

$$RC = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

2. Prueba de ácida: llamada también razón rápida, esta es una relación que permite saber, cuánto del activo disponible se encuentra comprendido en relación al pasivo circulante; es una medida de liquidez que se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Prueba Ácida} = \frac{(\text{Activo Corriente (AC)} - \text{Inventarios})}{(\text{Pasivo Corriente (PC)})}$$

(Veces)

3. Capital Neto de Trabajo: Esta ratio indicara la cantidad de recursos con los que cuenta la empresa después de haber cancelado todos sus pasivos a corto plazo:

$$CNT = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$$

Indicadores de actividad

Estos indicadores establecerán el grado de eficiencia con el cual la administración de la empresa maneja los recursos y la recuperación de los mismos.

Para la presente propuesta se seleccionaron cuatro (04) indicadores de este tipo, que permitirán a corto plazo verificar la eficiencia de la empresa Suministros VANCOG, C. A. para el uso de sus recursos.

- 1. Rotación de Cartera:** Este indicara el número de veces que las cuentas por cobrar son convertidas a efectivo durante el año.

$$RC = \frac{\text{Ventas a credito en el periodo}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

- 2. Periodo promedio de cobro:** Indicara el número de días que se tardara la empresa para que las cuentas por cobrar se conviertan en efectivo

$$PPC = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ingresos} / 360}$$

- 3. Rotación de cuentas por pagar:** la forma ideal de medir la actividad de las cuentas por pagar es mediante el cálculo del período promedio de pago, el cual determina el tiempo requerido para el pago de las cuentas por pagar, se obtiene de la siguiente fórmula:

$$\text{Rotacion de cuentas por pagar} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\frac{\text{Compras anuales}}{360 \text{ días}}} \text{ (días)}$$

- 4. Rotación del Inventario:** llamada también razón de rotación de inventario, establece la eficiencia con que una empresa maneja su inventario, la rotación del inventario mide la actividad o liquidez del inventario de una empresa; es decir, indica el número de veces que el inventario se convierte en cuentas por cobrar a lo largo del año, se obtiene de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Rotación de Inventarios} = \frac{\text{Inventarios}}{\frac{\text{Costo de Venta}}{360 \text{ días}}} \text{ (días)}$$

Indicadores de rentabilidad

Estos índices permiten medir la efectividad de la administración de la empresa, para el control de los costos, gastos y utilidad.

Para la presente propuesta se seleccionaron tres (03) indicadores de este tipo, que permitirán a corto plazo verificar la efectividad de la empresa Suministros VANCOG, C. A. para el manejo de costos, ingresos y gastos.

1. Beneficios antes de interés, impuestos, depreciación y amortización

(EBITDA): Este indicador hace referencia a las ganancias que podrá obtener la empresa antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones.

Para el cálculo de este indicador primero se debe obtener el EBIT (Resultado Operativo)

$$\text{EBIT} = \text{Ingresos Ordinarios} - \text{Costo de Venta} - \text{Gastos de Administración y Ventas}$$

Posteriormente se procederá con el cálculo del EBITDA

$$\text{EBITDA} = \text{EBIT} + \text{Depreciación} + \text{Amortización}$$

2. Valor Económico Agregado (EVA): Este indicador mostrará el importe que obtendrá la empresa, después de cubrir la totalidad de los gastos y la rentabilidad mínima proyectada o estimada. Con este indicador se podrá calcular el verdadero beneficio económico. El EVA toma en consideración la productividad de todos los factores que se utilizan para la realización de las actividades de la empresa. Este indicador mide también la calidad de las decisiones gerenciales.

$$EVA = \text{UAIDI} - \text{VCA} - \text{CPC}$$

UAIDI (Utilidad operativa antes de intereses y después de impuestos)

$$= \text{Utilidad Neta} + \text{Intereses} - \text{Utilidades Extraordinarias} \\ + \text{Perdidas Extraordinarias}$$

VCA (Valor contable del activo)

CPC (Costo promedio del capital)

3. Retorno de la Inversión (ROI): Este indicador permitirá conocer el resultado económico generado de las inversiones realizadas. El ROI es de mucha utilidad porque permitirá evaluar la rentabilidad, y de esta manera mantener el conocimiento adecuado del retorno de cada una de las acciones en las que la empresa está invirtiendo, facilitando actuar a tiempo y mantener la rentabilidad. Si el retorno de la inversión es positivo significa que es rentable y si por el contrario es negativo, no es rentable y se estaría perdiendo dinero. El cálculo del ROI es fundamental para tomar decisiones en futuras inversiones.

$$ROI = \frac{\text{UNDI}}{\text{Activo fijo}} \cdot 100$$

UNDI (Util. Neta desp. Impuestos)

Indicadores de endeudamiento

Mediante estos indicadores se podrá evaluar la capacidad de acceso a financiación para la empresa en condiciones favorables.

4. Ratio de endeudamiento: este indicador mide el apalancamiento financiero, esto quiere decir la proporción de deuda que soporta una empresa frente a sus recursos propios. Indica cuanta deuda usa la empresa para financiar sus activos con relación al patrimonio neto.

$$RE = \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio neto}}$$

Se espera que a través de este conjunto de indicadores, la empresa pueda evaluar sus operaciones, tomar decisiones acertadas, y controlar la gestión de las distintas áreas que la conforman para establecer correctivos necesarios, además evaluar sus capacidades de inversión o financiamiento, optimizar el desempeño de su personal, mejorar su imagen antes clientes, proveedores y trabajadores, y brindar información financiera a sus accionistas.

CONCLUSIONES

Las empresas en su búsqueda continua de ser más competitivas y efectivas en alcanzar sus objetivos y planes propuestos, requieren de herramientas que le permitan tomar decisiones acertadas para garantizar su operatividad y aprovechar las oportunidades de inversión, o detectar las necesidades de financiamiento, de manera que pueda determinar la situación real de la empresa para enfrentar tales retos, y lograr mantenerse en el mercado en el cual incursiona.

En este sentido, en la presente investigación, después de haber aplicado los instrumentos de recolección de información se pudo evidenciar que la empresa Suministros VANCOG, C.A., no aplica indicadores de gestión financieros, para apoyar su proceso de toma de decisiones, realizándolas con incertidumbre ya que no evalúa la situación real de la empresa antes de contraer nuevas deudas y obligaciones, o realizar nuevas inversiones. Asimismo, se puede observar que, la empresa no posee políticas para aplicar indicadores de gestión financieros, ya que Los indicadores de gestión financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General o del Estado de Resultados, para analizar la liquidez, solvencia, rentabilidad y eficacia operativa de la empresa.

Asimismo, se evidenció que no controla la rotación de inventarios por medio de los análisis a los estados financieros correspondientes a este rubro. La rotación de inventarios, permite verificar la cantidad de veces en que se reponen los inventarios, y si se están cumpliendo con los niveles de ventas establecidos por la gerencia. Por su parte, los presupuestos anuales no son realizados basados en indicadores de gestión a los estados financieros. En este sentido, no se ajustan a la realidad de los niveles de rendimiento de los distintos niveles que componen a la organización. El análisis a las cuentas por pagar no se realiza por medio de razones financieras correspondientes a

esta partida. El análisis de cuentas por pagar, permite establecer el tiempo en veces al año o en días, sobre el tiempo en que la empresa tarda en pagar sus deudas a crédito desde que se efectúa la compra y se emite la factura del proveedor hasta que se ejecuta el pago.

Las proyecciones de pago a proveedores deben estar al indicador de gestión que amaña la rotación de las cuentas por pagar. Por lo tanto, se debe aplicar el indicador de gestión, que brinde mayor información sobre la gestión efectivo de pago oportuno de deudas y obligaciones para evitar riesgos que la empresa adquiera compromisos y deudas superiores a su capacidad de pago, y que además, evite quedar en morosidad ya que esto genera que se pierda la confianza en la responsabilidad de pago de la empresa y deteriore su imagen ante los proveedores.

Es conveniente la aplicación de la prueba del ácido en los estados financieros, ya que permite evaluar los activos corrientes con que cuenta la empresa a corto plazo para poder cubrir sus deudas a corto plazo, sin tener que vender sus inventarios. Esta prueba, debe tener un indicador entre 1,5 y 2 veces, ya que el inventario tiene que pasar el proceso de ser vendidos, cobrados los créditos concedidos por esa venta e ingresado la cobranza a los bancos.

Se concluye que, se considera que la empresa podría mejorar la toma de decisiones gerenciales si se aplican razones financieras o indicadores de gestión a los estados financieros. Los indicadores financieros permiten evaluar la situación real de la empresa en cuanto a rentabilidad, endeudamiento, efectividad de sus operaciones y la liquidez con que cuenta la empresa para cubrir sus obligaciones y garantizar su operatividad, permitiendo, además, determinar si es conveniente su permanencia en el tiempo. Se logró el objetivo principal de identificar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., ya que mediante su implementación la empresa podrá conocer la situación financiera de la misma, apoyar el proceso de toma de decisiones, y evaluar la eficiencia con que los administradores y los trabajadores están ejecutando sus actividades en pro al logro de los objetivos organizaciones, y la generación de renta a los accionistas.

RECOMENDACIONES

Para la efectiva implementación de los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A., se tomaron las siguientes recomendaciones:

- Implementarlos indicadores de gestión propuestos, para el mejoramiento de la situación actual de la empresa, poder conocer los riesgos y oportunidades que podrá tener Suministros VANCOG, C.A.
- Crear una unidad de análisis financiero, la cual será la encargada dentro del departamento de contabilidad y finanzas del análisis de la información financiera y la respectiva realización de los indicadores financieros.
- Capacitar al personal de la unidad recomendada, así como a todo el personal que suministre la información financiera.
- Informar a los departamentos sobre los beneficios y tipos de información que deben suministrar a la unidad de análisis financiero, antes de la implementación de la propuesta.
- Documentar adecuadamente cada proceso de la unidad propuesta.

REFERENCIAS

- Alcalá, Norky (2017). **Estrategias financieras para optimizar el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa SISPROAIR CARABOBO C.A.** Universidad José Antonio Páez. San Diego. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.
- Arias, Fidas (2017). **El proyecto de investigación.** 5ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme.
- Balestrini, Miriam (2016). **Elaboración de Proyectos de Grado.** 7ª Edición Caracas. Venezuela: Editorial Panapo.
- Berley, Scott y Brigham, Eugene (2012). **Fundamentos de Administración Financiera.** 14ª Edición. México: Editorial CengageLearning.
- Blanco, Luna (2013). **Auditoría integral, normas y procedimientos.** 3ª Edición. Chicago. Usa: Editorial ECOE.
- Caraballo, Mary (2015). **Indicadores de gestión financiera basados en las herramientas de la administración moderna para las empresas del sector metalmecánico ubicado en Maracay, Edo. Aragua.** Universidad de Carabobo. Campus La Morita. Aragua: Trabajo de grado no publicado.
- Carrillo, Gabriela (2015). **La gestión financiera y la liquidez de la empresa "Azulejos Pelileo.** Universidad Técnica de Ambato. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Corona, Enrique (2014). **Análisis de Estados Financieros Individuales y Consolidados.** Madrid: Editorial UNED.
- D'Elia, Gustavo (2011). **Cómo hacer indicadores de calidad y productividad en la empresa.** Buenos Aires. Argentina: Librería y Editorial Alsina.
- Gitman, Lawrence, (2012). **Principios de la Administración financiera.** 8ª Edición. Edición abreviada. México, D.F: Editor Addison Wesley Longman.
- Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2016). **Metodología de la Investigación.** 6ª. Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.

- Mendoza, Tania (2015). **El análisis financiero como herramienta básica en la toma de decisiones gerenciales, Caso: Empresa HDP Representaciones.** Universidad de Guayaquil. Ecuador: Trabajo de grado no publicado.
- Pacheco, Juan Castañeda, Widberto y Caicedo, Carlos (2012). **Indicadores Integrales de Gestión.** Bogotá. Colombia: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Parella, Santa y Martins, Filiberto. (2016). **Metodología de la investigación cuantitativa.** 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial FEDUPEL.
- Sabino, Carlos (2012). **El proceso de investigación.** 3ª Reimpresión. Caracas, Venezuela: Ediciones Lumen/Humanitas.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2018). **El proceso de la investigación Científica.** 4ª Edición. México: Ediciones Limusa, S.A. Grupo Noriega Editores.
- Van Home, James (2012). **Fundamentos de administración financiera.** 13ª Edición. México: Editorial PersonEducacion.
- Zambrano, Yiannitsa (2015). **Propuesta de un sistema de indicadores de gestión basado en el cuadro de mando integral para la superintendencia de estimación de costos de la Refinería el Palito de Petróleos de Venezuela S.A** Universidad de Carabobo, Campus Bárbula. Carabobo. Venezuela: Trabajo de grado no publicado.

ANEXOS

Anexo A

Cuadro 1.- Cuadro de Observación Directa



Empresa: Suministros VANCOG, C.A.

OBSERVACION DIRECTA

ÍTEM	VARIABLE	ALTERNATIVA	
		SI	NO
1	Existencia de un sistema administrativo y contable		
2	Uso de comprobantes de ingresos y egresos.		
3	Emisiones de estados de cuenta a clientes.		
4	Uso de la banca electrónica para consulta de entradas y salidas de efectivo.		
5	Elaboración de estados financieros: Contador Interno: _____ Contador Outsourcing: ____		
6	Emisión de reportes de cobranza.		
7	Emisión de reportes de pagos.		
8	Existencia de Estados Financieros actualizados.		
9	Aplicación de indicadores financieros a los estados financieros.		

Fuente: Godoy (2019)



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Cuestionario

Estimado señor
Gerente del Departamento de Administración
Finanzas

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de determinar los indicadores de gestión financieros más adecuados para la empresa Suministros VANCOG, C.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un trabajo de grado universitario. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

Gracias por su colaboración,

ANEXO B



TEMA: INDICADORES DE GESTIÓN FINANCIEROS EN LA EMPRESA SUMINISTROS VANCOG, C.A.

ÍTEM	Pregunta	Alternativa	
		SI	NO
1	¿Sabe usted si la empresa posee alguna política para aplicar indicadores de gestión a los estados financieros?		
2	¿Sabe usted si la empresa controla la rotación de inventarios por medio de los análisis a los estados financieros correspondientes a este rubro?		
3	¿Cree usted que los presupuestos anuales son realizados basados en indicadores de gestión a los estados financieros?		
4	¿Tiene usted conocimiento si el análisis a las cuentas por pagar se realiza por medio de razones financieras correspondientes a esta partida?		
5	¿Considera usted que las proyecciones de pago a proveedores deben estar al indicador de gestión que amaíza la rotación de las cuentas por pagar?		
6	¿Cree usted conveniente la aplicación de la prueba del ácido en los estados financieros?		
7	¿Cree usted que la empresa podría mejorar la toma de decisiones gerenciales si se aplican razones financieras o indicadores de gestión a los estados financieros?		
8	¿Considera usted que mediante la implementación de indicadores de gestión la empresa Suministros VANCOG, C. A. podrá conocer la situación financiera de la misma?		

Fuente: Godoy (2019)

ANEXO C

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS ÍTEM	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	0	3	0%	100%
2	0	3	0%	100%
3	0	3	0%	100%
4	0	3	0%	100%
5	3	0	100%	0%
6	3	0	100%	0%
7	3	0	100%	0%
8	3	0	100%	0%

Fuente: Godoy (2019)