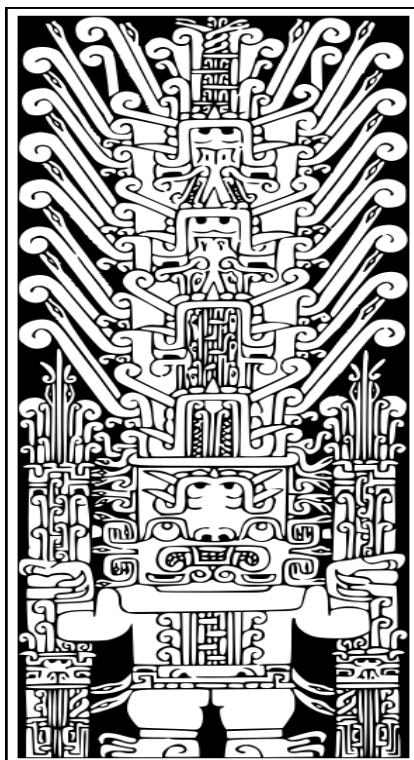


**UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL
ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO**



TESIS:

**“LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO
DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA
METROPOLITANA; PERÍODO 2014-2016”**

PRESENTADO POR:

**MARIO HIPOLITO OSORIO GIRALDO
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN**

LIMA- PERÚ

2017

DEDICATORIA:

A Patricia Natali.

En memoria de mi padre Mario Indalecio, de

 Mi abuela María Facunda y

 Mi madre Aurea Justina.

MARIO HIPOLITO OSORIO GIRALDO

AGRADECIMIENTO:

Mi especial agradecimiento para los distinguidos Miembros del Jurado:

DRA. IMELDA IRAIDA TRANCÓN PEÑA

DRA. MARÍA TERESA BARRUETO PÉREZ

DR. ABRAHAM JOSÉ ZAMBANO CALLE

Por su criterio objetivo en la evaluación de este trabajo de investigación.

Asimismo mi agradecimiento para mi asesor:

DR. DOMINGO HERNÁNDEZ CELIS

Por las sugerencias recibidas para el mejoramiento de este trabajo.

Muchas gracias para todos.

MARIO HIPOLITO OSORIO GIRALDO

RESUMEN:

La tesis denominada: **“LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA; PERÍODO 2014-2016”**. Cuyo problema se ha identificado en el desarrollo de las empresas indicadas. Esta problemática se expresa en la siguiente pregunta: ¿De qué forma la administración financiera tiene relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016? Ante la problemática se propone la solución a través de la formulación de la hipótesis: La administración financiera se relaciona con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016. Este trabajo se ha orientado al siguiente objetivo: Determinar de qué forma la administración financiera se relaciona con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016. La investigación es de tipo explicativa, descriptiva y correlacional; del nivel descriptivo-explicativo; se utilizó los métodos descriptivo e inductivo. El diseño es el no experimental. La población estuvo compuesta por 1,010 personas y la muestra estuvo compuesta por 278 personas. El tipo de muestreo aplicado es el muestreo probabilístico. Las técnicas utilizadas para la recopilación de datos fueron las encuestas. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Se aplicaron las siguientes técnicas de análisis de información: análisis documental, indagación, conciliación de datos, tabulación, comprensión de gráficos. Se aplicó las siguientes técnicas de procesamiento de datos: ordenamiento y clasificación, registro manual, proceso computarizado con Excel y proceso computarizado con SPSS. El resultado más importante es que el 87 por ciento de los encuestados acepta que La administración financiera se relaciona con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

Palabras clave: Administración financiera; desarrollo empresas y medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana

MARIO HIPOLITO OSORIO GIRALDO

ABSTRACT

The thesis entitled "**THE FINANCIAL ADMINISTRATION AND THE DEVELOPMENT OF THE MEDIUM ENTERPRISES OF LIMA METROPOLITANA SERVICES; PERIOD 2014-2016**". Whose problem has been identified in the development of the companies indicated. This problem is expressed in the following question: In what way is financial management related to the development of medium-sized service companies in Metropolitan Lima. Period 2014-2016? Given the problem, the solution is proposed through the formulation of the hypothesis: Financial administration is related to the development of medium-sized service companies in Metropolitan Lima. Period 2014-2016. This work has been oriented to the following objective: To determine how the financial administration is related to the development of the medium-sized service companies of Metropolitan Lima. Period 2014-2016. The research is explanatory, descriptive and correlational. Of the descriptive-explanatory level; Descriptive and inductive methods were used. The design is non-experimental. The population was composed of 1,010 people and the sample consisted of 278 people. The type of sampling applied is probabilistic sampling. The techniques used for data collection were surveys. The instrument used was the questionnaire. The following information analysis techniques were applied: document analysis, inquiry, data reconciliation, tabulation, chart comprehension. The following data processing techniques were applied: sorting and sorting, manual registration, computerized Excel process and computerized process with SPSS. The most important result is that 87 percent of respondents agree that financial management is related to the development of mid-sized service companies in Metropolitan Lima.

Keywords: Financial management; Development companies and mid-sized service companies in Lima Metropolitan

MARIO HIPOLITO OSORIO GIRALDO

INTRODUCCIÓN:

La investigación titulada: **“LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA; PERÍODO 2014-2016”**. Se ha desarrollado en el marco del Reglamento para la obtención del Grado Académico de la Escuela Universitaria de Postgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal y el proceso científico generalmente aceptado y cuyo objeto es optar el Grado Académico de Maestro en Administración; así como contribuir a la solución de la problemática del desarrollo de las empresas indicadas. Para una razonable presentación del trabajo se tienen la siguiente capitulación:

El **Capítulo I**, se refiere al **planteamiento del problema de investigación** y dentro del mismo se considera la delimitación del problema, los antecedentes contextuales y bibliográficos, asimismo el planteamiento del problema, la descripción de la problemática y la formulación del problema de investigación. Los objetivos que persigue la investigación, la justificación de la investigación, los alcances y limitaciones, y la definición precisa de las variables. El problema se ha identificado en el deficiente grado de desarrollo de las medianas empresas de servicios; lo cual se concreta en el incumplimiento de las metas y objetivos empresariales; igualmente dificultades en la economía, y falta de eficiencia, efectividad, y mejora continua de dichas entidades en un marco muy competitivo como el actual.

El **Capítulo II**, contiene el **marco teórico de la investigación**. Específicamente se refiere a las teorías generales y específicas sobre el tema. Dentro de las teorías específicas está el tratamiento de las teorías sobre administración financiera; el desarrollo empresarial; y las medianas empresas de servicios. Igualmente, el marco conceptual de la investigación sobre la definición de los indicadores, y formulación de hipótesis.

El **Capítulo III**, está referido al **método** y dentro del mismo se trata el tipo de investigación, el diseño de investigación, la estrategia de la prueba de hipótesis, los variables de la investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos; el procesamiento; y, el análisis de datos.

El **Capítulo IV**, está referido a la presentación de **resultados** y dentro de ello se presenta la contrastación de hipótesis y el análisis e interpretación de dichos resultados.

El **Capítulo V**, presenta la **discusión** y específicamente se realiza la discusión de los resultados, la presentación de conclusiones, recomendaciones y las referencias bibliográficas.

Finalmente se presenta los anexos correspondientes y dentro del mismo se considera la matriz de consistencia y el cuestionario de la encuesta realizada.

MARIO HIPOLITO OSORIO GIRALDO

**“LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO DE LAS MEDIANAS
EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA; PERÍODO 2014-2016”**

ÍNDICE

Dedicatoria	02
Agradecimiento	03
Resumen	04
Abstract	05
Introducción	06

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes de la investigación	11
1.1.1. Antecedentes contextuales	11
1.1.2. Antecedentes bibliográficos	13
1.2 Planteamiento del problema	21
1.2.1. Descripción de la problemática	21
1.2.2. Formulación del problema de la investigación	23
1.2.2.1. Problema principal	23
1.2.2.2. Problemas secundarios	23
1.3 Objetivos de la investigación	23
1.3.1. Objetivo general	23
1.3.2. Objetivos específicos	23
1.4 Justificación e importancia de la investigación	25
1.4.1. Justificación de la investigación	25
1.4.2. Importancia de la investigación	26
1.5 Alcances y limitaciones de la investigación	26
1.5.1. Alcances de la investigación	26
1.5.2. Limitaciones de la investigación	26

1.6	Conceptos de las variables de la investigación	26
1.6.1.	Variable independiente	26
1.6.2.	Variable dependiente	27
1.6.3.	Dimensión espacial	27

CAPÍTULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1.	Teorías generales relacionadas con la investigación	28
2.1.1.	Teoría general de la administración	28
2.1.2.	Teoría general de las finanzas	32
2.1.3.	Teoría general de la contabilidad financiera	35
2.1.4.	Teoría general de la auditoría financiera	42
2.2.	Teorías específicas relacionados con la investigación	48
2.2.1.	Administración financiera	48
2.2.2.	Desarrollo empresarial	52
2.2.3.	Medianas empresas de servicios	55
2.3.	Marco conceptual de la investigación	59
2.3.1.	Conceptos de los indicadores de administración financiera	59
2.3.2.	Conceptos de los indicadores de desarrollo empresarial	64
2.4.	Formulación de hipótesis de la investigación	68
2.4.1.	Hipótesis principal	68
2.4.2.	Hipótesis secundarios	68

CAPITULO III:

MÉTODO

3.1.	Tipo de investigación	69
3.2.	Nivel de la investigación	69
3.3.	Métodos de la investigación	70

3.4. Diseño de investigación	70
3.5. Estrategia de contrastación de hipótesis	70
3.6. Variables de la investigación	72
3.7. Población de la investigación	73
3.8. Muestra de la investigación	73
3.9. Técnicas y procedimientos de recopilación de datos	74
3.10. Técnicas de procesamiento de datos	74
3.11. Técnicas de análisis de información	75

CAPÍTULO IV:

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Contrastación de la hipótesis	76
4.2. Análisis e interpretación de los resultados	83

CAPÍTULO V:

DISCUSIÓN

5.1. Discusión de los resultados obtenidos	105
5.2. Conclusiones	107
5.3. Recomendaciones	108
5.4. Referencias bibliográficas	109

ANEXOS:

Anexo No. 1: Matriz de consistencia	112
Anexo No. 2: Instrumento: Encuesta	113
Anexo No. 3: Validación del instrumento por expertos	117
Anexo No. 4: Confiabilidad del instrumento con el alfa de Cronbach	120
Anexo No. 5: Definición de términos	121

CAPÍTULO I:

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Delimitación espacial:

Este trabajo se desarrolló en las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana, por cuanto las mismas buscan cumplir sus metas, objetivos y misión empresarial para continuar en el mercado.

Delimitación temporal:

Esta investigación ha cubierto el periodo 2014 – 2016.

Delimitación social:

La investigación permitirá establecer relaciones sociales con las personas relacionadas con las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

Delimitación teórica:

En esta investigación tratará las siguientes teorías:

- ❖ Administración financiera
- ❖ Desarrollo empresarial
- ❖ Medianas empresas de servicios.

1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.1. ANTECEDENTES CONTEXTUALES

Asurza Huamaní, Noemí Elizabeth (2015)¹; en su Tesis denominada: Efectos del mercado alternativo de valores en la gestión financiera de las empresas comerciales de Lima Metropolitana; sostiene que trató sobre una problemática de mucho interés en el campo de gestión, como es el tema “efectos del mercado alternativo de valores en la gestión financiera de las empresas comerciales – Lima Metropolitana” cuya información se recopiló por intermedio de los gerentes y/o administrativos de las pymes comerciales, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta con su instrumento, el cuestionario; con el fin de determinar cuáles son los efectos

¹ Asurza Huamaní, Noemí Elizabeth (2015). Efectos del mercado alternativo de valores en la gestión financiera de las empresas comerciales de Lima Metropolitana. Tesis presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Contabilidad y Finanzas con Mención en Dirección Financiera Lima. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1912/1/asurza_hne.pdf

del mercado alternativo de valores (MAV), que inciden en la gestión financiera de las empresas comerciales de Lima Metropolitana. En la investigación, se planteó como objetivo, determinar los efectos del mercado alternativo de valores (MAV), que inciden en la gestión financiera de las empresas comerciales de Lima Metropolitana, para lo cual buscando obtener información de interés para la tesis, se reunió toda la información que habían dado los encuestados, el cual fue procesado en la parte estadística y, posteriormente, se llevó a cabo la interpretación de cada una de las interrogantes, con los aportes que habían brindado los interrogados, para luego llevar a cabo la contrastación de las hipótesis. En cuanto a la estructura del trabajo, abarcó desde el planteamiento del problema, marco teórico, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones, respaldada por una amplia fuente de información de diferentes especialistas, quienes con sus aportes ayudaron a clarificar la problemática en referencia, destacando que al aplicar el mercado alternativo de valores, conforme lo establecido en las diferentes áreas de la organización, permiten optimizar el trabajo en las organizaciones dedicadas a este tipo de actividad.

Al concluir la investigación, se determinó que la aplicación de la metodología de la investigación científica, fue empleada desde el planteamiento del problema, el manejo de la información para el desarrollo de la parte teórico conceptual; así como también, a los objetivos, hipótesis y otros aspectos vinculados al estudio; para luego, finalmente, llevar a cabo la contrastación de las hipótesis y posteriormente llegar a las conclusiones y recomendaciones. Los datos obtenidos como producto de la investigación han permitido establecer que la facilidad en el acceso a pequeñas y medianas empresas, incide en el capital de trabajo necesario en las empresas. Los datos obtenidos y puestos prueba permitieron precisar que el acceso financiero con tasas menores que el mercado tradicional, tienen impacto en la estructura de financiamiento de las PYMES. Los datos permitieron establecer que el acceso de recursos financieros a proyectos empresariales, influye en el cumplimiento de metas y objetivos en las PYMES comerciales. Se ha precisado que la expansión del sector comercial mediante el MAV, incide en el mejoramiento del desarrollo empresarial. Se ha establecido que el incremento de liquidez en el mercado de capitales, prioriza la maximización de beneficios a favor de las PYMES. Se ha precisado que las facilidades de las negociaciones de capital social, bonos e instrumentos a corto plazo, inciden en la estructura de financiamiento en las PYMES.

1.1.2. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS

TESIS NACIONALES:

Velorio Rodríguez, Marco Antonio (2016)²; en su tesis denominada: El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del Distrito de Los Olivos – Lima 2014; busca determinar de qué manera el crédito financiero incide en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del distrito de Los Olivos – Lima 2014; teniendo en cuenta que el punto crítico es el acceso al crédito por un número razonable de micro y pequeñas empresas del sector mypes. Este trabajo de investigación se desarrolló bajo el enfoque de investigación descriptiva, explicativa y cuantitativa en donde se han considerado los aportes e investigaciones de diferentes personalidades que han facilitado la asimilación en la investigación del tema. El universo estuvo conformado por 235 personas que pertenecen al sector de las micro y pequeñas empresas (MYPE) ubicadas en el distrito de Los Olivos.

Los resultados de la encuesta indican que, el 72,6% de las mypes consideran el crédito financiero que otorgan las entidades financieras ofreciéndoles facilidades para capital de trabajo para su negocio y el 17,8% no considera debido a que, el crédito financiero se otorga por empresas financieras que dedican diversos tipos de negocios ofreciendo altas tasas de interés. Asimismo se indica que, el 61,0% considera que la gestión financiera de las mypes es una fuerza de emprendedores que combaten con la pobreza y luchan a diario para salir adelante con mucha perseverancia y el 32,9% de las mypes considera que, no va a mantener la fuerza de emprendedores para el desarrollo de nuestro país debido a que, se requiere el apoyo del gobierno central para la reducción de la tasa de interés. Por lo tanto se concluye que el crédito financiero es de gran importancia en el cumplimiento de obligaciones, por lo que incide de manera directa en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del distrito de Los Olivos -Lima 2014.

Producto de la investigación desarrollada y la correspondiente validación por los instrumentos utilizados, se determinaron las conclusiones siguientes: 1. El crédito financiero es de gran importancia en el cumplimiento de obligaciones, entonces incide de manera directa en el desarrollo de la gestión financiera de las MYPES del distrito de Los Olivos -Lima 2014. 2. la falta de antecedentes crediticios incide negativamente en la capacidad de obtener financiamiento externo a las MYPES del distrito de Los Olivos debido a que para las instituciones financieras son clientes con alto riesgo.

² Velorio Rodríguez, Marco Antonio (2016). El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del Distrito De Los Olivos – Lima 2014. Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Contables y Financieras con Mención en Gestión de Riesgos y Auditoría Integral. Universidad de San Martín de Porres. Lima. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2464/1/velorio_rma.pdf

3. La evaluación de riesgos de las instituciones financieras incide en la estructura de financiamiento de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que si una mype está muy apalancada le será muy difícil acceder a nuevo financiamiento.
4. Las líneas de créditos ofrecidas por las instituciones financieras inciden en el nivel de capital de trabajo de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que estas necesitan contar con liquidez para seguir contando con caja, existencias para atender sus ventas.
5. Las garantías solicitadas por las instituciones financieras incide en los activos netos de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que ante un incumplimiento de las obligaciones de pago de estas unidades empresariales las instituciones financieras podrían embargar las garantías.
6. Los requisitos exigidos por las instituciones financieras para nuevos créditos incide en el flujo de caja proyectado de las MYPES del distrito de Los Olivos debido a que uno de los instrumentos que más evalúan los bancos son la capacidad de pago.
7. La tasa de costo efectiva anual (TCEA) incide en la rentabilidad neta de las MYPES del distrito de Los Olivos, debido a que las instituciones financieras ofrecen tasas muy altas a estas unidades empresariales.

Vílchez Asenjo, Pilar Greyss (2014)³; en su Tesis: La aplicación del factoring, arrendamiento financiero y confirming, en la mejora de la gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas del sector textil del Emporio Comercial de Gamarra; señala que el objetivo de su trabajo fue determinar si el Factoring, Arrendamiento Financiero y Confirming influye en la gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas textiles del emporio comercial de Gamarra, siendo estos tres instrumentos financieros importantes porque permiten a la empresa generar los recursos necesarios para mejorar de los índices de gestión, en el caso del Factoring y Confirming convierten las ventas y compras al crédito como si fueran al contado evitando así que la empresa se enfrente a desbalances por falta de liquidez y mejore la capacidad de negociación con los proveedores, en caso del Arrendamiento Financiero reduce el grado de obsolescencia de los activos fijos mejorando la capacidad de producción y tecnología. Se tuvo como antecedentes los estudios realizados por los investigadores nacionales e internacionales sobre los temas relacionados con el Confirming, Factoring y Arrendamiento financiero.

³ Vílchez Asenjo, Pilar Greyss (2014). La aplicación del factoring, arrendamiento financiero y confirming, en la mejora de la gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas del sector textil del emporio comercial de gamarra. Tesis presentada para optar el Grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con Mención en Dirección Financiera. Universidad de San Martín De Porres. Lima. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1127/1/vilchez_apg.pdf

Las conclusiones obtenidas en el desarrollo de los objetivos específicos investigados son las siguientes: 1. Se ha determinado que el anticipo de los créditos otorgados, el financiamiento de los activos fijos y la gestión de pagos a los proveedores inciden positivamente en la toma de decisiones de inversión y financiamiento de las pequeñas y medianas empresas textiles de emporio comercial de Gamarra. 2. El trabajo estadístico ha corroborado que la nivelación de los flujos de efectivo, los beneficios tributarios y la reducción del riesgo de impago a 151 proveedores influyen en la situación financiera de las pequeñas y medianas empresas textiles de emporio comercial de Gamarra. 3. Se ha comprobado que la rotación de inventarios, la renovación de activos fijos, la capacidad de negociación con los proveedores influye significativamente en el logro de metas y objetivos de las pequeñas y medianas empresas textiles de emporio comercial de Gamarra. 4. Producto de los resultados obtenidos se determina que los niveles de liquidez, la capacidad del nivel producción y la reducción de los tiempos organizativos -documentarios influyen en el desarrollo económico de las de las pequeñas y medianas empresas textiles de emporio comercial de Gamarra. 5. Los resultados obtenidos han determinado que la aplicación del Factoring, Arrendamiento Financiero y Confirming, influyen de manera significativa en la mejora de la gestión financiera y desarrollo de las pequeñas y medianas empresas textiles del emporio comercial de Gamarra.

TESIS INTERNACIONALES:

Rodríguez Abrego, Byron Stuardo (2008)⁴; en su Tesis: La planificación y administración financiera como herramienta para el logro de la estabilidad financiera, en una empresa de diagnósticos clínicos; señala que la estabilidad financiera, es el objetivo primordial en las operaciones diarias de una entidad, no importando cual sea la actividad a la que esta se dedique; es de suma importancia para los accionistas o propietarios de una empresa el hecho de que sus estados financieros reflejen una estabilidad económica y financiera, para efectos de obtención de créditos o financiamientos, y otras decisiones de carácter financiero, y proyectar estrategias financieras, que permitan alcanzar la estabilidad deseada. El objetivo de todo negocio es la obtención de ganancias en sus operaciones; sin embargo, más que obtener ganancias, la importancia de un negocio radica en la obtención de una liquidez financiera para tener una seguridad plena de que sus operaciones seguirán realizándose de tal forma que le

⁴ Rodríguez Abrego, Byron Stuardo (2008). La planificación y administración financiera como herramienta para el logro de la estabilidad financiera, en una empresa de diagnósticos clínicos. Tesis para optar el Grado de Maestro. Universidad de San Carlos. Guatemala. http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3148.pdf

permitan poder crecer económicamente, y de esta forma generar mayores ganancias tanto operacionales como monetarias.

Las conclusiones son las siguientes: 1. Derivado al análisis realizado se concluye que, debido a la inadecuada planificación de las operaciones de la entidad investigada durante el período 2006; su capacidad, para cubrir sus obligaciones a corto plazo disminuyó en un 18%, de continuar con esta tendencia, la entidad podría provocar malestar en proveedores importantes; con los cuales, se correría el riesgo de perder el crédito otorgado por los mismos; y de esta forma, entorpecer el proceso productivo de la entidad. 2. Mediante el análisis realizado al período 2006; se determinó que, el 98.5% de los activos de la empresa fueron financiados, por medio de créditos y préstamos otorgados por proveedores y entidades financieras; es decir mediante financiamiento externo, y solamente el 1.5% provino del capital de los accionistas, en consecuencia, si la empresa liquidara sus operaciones, tendría que vender sus activos a un precio neto de 0.985 centavos de quetzal, para poder cubrir su deuda total, esto a su vez afecta la inversión proporcionada por los accionistas, dado que cuanto más elevado sea el porcentaje de financiamiento externo, mayor será el riesgo financiero por la inversión efectuada. 3. Los resultados obtenidos del análisis realizado, permitieron determinar que la capacidad de la entidad para cubrir sus cargos por concepto de intereses fue menor al 1% durante el período 2006, derivado de lo anterior se concluye que la entidad no se encuentra en circunstancias adecuadas para asumir nuevas deudas a largo plazo; debido a que, no cuenta con capacidad para cubrir el pago de sus intereses.

Huerta Cerda, Zita Mirthala (2016)⁵; en su Tesis: La Administración Financiera y resultados de la Empresa Centro Regional de Climas, SA. de C.V., CERCOSA; indica que el objetivo de este trabajo de investigación es señalar la importancia de llevar a cabo en las empresas un análisis a los estados financieros y un diagnóstico empresarial de la misma, este análisis y su interpretación sirven de base para la toma de decisiones razonablemente correctas en la administración financiera. En la actualidad muchas empresas se ven afectadas por las situaciones externas que afectan a la compañía, los gerentes no se dan la oportunidad de planear en su empresa, es decir no aplican herramientas de planeación que les permita diseñar el futuro de la compañía. Este trabajo pretende demostrar como a través de herramientas

⁵ Huerta Cerda, Zita Mirthala (2016). La Administración Financiera los resultados de la Empresa Centro Regional CERCOSA. Presentada para optar el Grado de Maestro en Contaduría Pública. Con Especialidad En Finanzas. Universidad Autónoma de Nuevo León. Mexico. file:///C:/Users/drdom/Downloads/17627.pdf

financieras como un análisis e interpretación a los estados financieros y un diagnóstico a la empresa en el momento indicado nos permite optimizar servicios y utilidades.

En toda organización se toman decisiones diariamente. Es obvio que la calidad de las decisiones en cualquier empresa, pequeña o grande, está en función directa del tipo de información disponible. A mejor calidad en la información, se tomará una mejor decisión. Aunque la información que genera la contabilidad es usada por la administración ejecutiva en la toma de decisiones, es importante hacer notar que no proporciona respuestas automáticas a los problemas gerenciales. Es el elemento humano quien elige la mejor decisión, ya que su experiencia profesional y sus conocimientos junto con la información que se genera en los estados financieros permiten elegir correctamente la mejor opción. El presente trabajo comprende inicialmente el objetivo de investigación, la justificación y posteriormente, se hace mención de las actividades que realiza el administrador financiero y como afectan a la compañía, al mismo tiempo que se hace mención de la importancia de elaborar el diagnóstico empresarial, el cual nos permite conocer los puntos fuertes y débiles de una compañía, la importancia de llevar a cabo este diagnóstico obedece a las necesidades de la gerencia que precisan de mejor información en sus áreas, no solamente la financiera, para contar con elementos de juicio que les facilitan una adecuada toma de decisiones y hacer más eficiente el desempeño de sus recursos humanos y financieros. Este análisis es llevado a cabo a través de controles operativos. Una vez concluido el análisis a los estados financieros, se llega a las siguientes conclusiones y a la vez se dan sugerencias al respecto: La empresa es rentable, siendo una compañía de nuevo ingreso que se encuentra en etapa de crecimiento su margen de utilidad es superior al esperado, como podemos apreciar en la tendencia de Ventas - UNDI el incremento en utilidad está muy elevado. Cabe señalar que la empresa si está obteniendo rendimiento de sus inversiones, sin embargo se debe planear en la adquisición de equipo, con el que contamos se encuentra en buenas condiciones pero ya está depreciado al compararnos con otras empresas nuestra inversión en activos es muy baja. Al llevar a cabo el análisis a través de razones financieros obtuvimos resultados más bajos al promedio de la empresa, esto se debe principalmente a que la empresa ha incrementado sus deudas a corto plazo, sin embargo la compañía cuenta con suficientes fondos para pagar sus deudas. Al comparar a CERCSA con otra empresa similar, podemos observar que contamos con suficiente disponible para el pago de las deudas. Ahora bien si queremos incrementar más nuestro flujo de efectivo se sugiere disminuir los plazos en clientes, cambiando las políticas de cobranza, ofreciendo descuentos por pronto pago. También se recomienda encontrar

aplicaciones más rentables a los sobrantes de efectivo, hacer uso selectivo de descuento por pronto pago en todo tipo de compras de acuerdo a su costo -beneficio. En esta época tenemos que entender que para la mayoría de las empresas el capital en trabajo es una proporción fuerte de inversión total. Para lograr un mayor flujo de fondo con relación al capital en trabajo se requiere: - Aprovechar descuentos sólo cuando éstos sean mayores que la inflación y el costo de capital promedio ponderado de la compañía. Vigilar que los excedentes de flujo de efectivo se inviertan en inversiones cuyo rendimiento sea mayor que la inflación, es decir evitar tasas de rendimiento negativas. Usar el inventario del proveedor, comprar por anticipado sólo cuando haya efectivo disponible. Minimizar anticipos en todo tipo de compras. Requerir al personal más rápidamente, liquidaciones de todo tipo de anticipo en efectivo, especialmente cuenta de gastos de viaje. Para CERCOSA su objetivo prioritario es satisfacer las necesidades de los clientes, prueba de ellos es la calidad con la que lleva a cabo el desarrollo de sus operaciones. Es importante seguir manteniendo un estrecho contacto con los clientes, lo que puede rendir frutos incalculables, dado que debemos reconocer que las utilidades de la empresa se originan y culminan con ellos, será conveniente seguir las indicaciones que se mencionan a continuación: Con objeto de verificar los adeudos registrados tanto en el área de crédito y cobranzas, como en el departamento de contabilidad, será conveniente que en la empresa se estableciera como procedimiento sistemático de trabajo, el confirmar por correo con los clientes rotativamente estos adeudos, remitiéndoles para mayor información una integración de su saldo. Se llevará un registro de los documentos por cobrar a clientes y diariamente el departamento de cobranzas, verificará el vencimiento de los adeudos para proceder al cobro oportuno de los mismos. Se procederá a elaborar un informe diario, en el que se relacionará la documentación enviada al cobro. Promover cobros anticipados totales o parciales mediante el uso de descuentos, bonificaciones y otros medios. Agilizar procedimientos de facturación y envío al cliente de documentos necesarios para cobro de cuentas. Contar con reglas de interés adecuadas al momento de cartera vencida. Cargar un % más alto de intereses. Tratar de vender al contado, ofreciendo descuentos atractivos, de tal forma que el descuento sea mayor que la inflación esperada. Buscar y apoyar para que los clientes obtengan financiamiento de terceros. Cuando son ventas pequeñas, de preferencia vender en efectivo.

Nuestro pasivo se ha visto afectado en el último ejercicio, el pasivo a corto plazo está integrado por lo siguiente: 59% corresponde a proveedores.- Es conveniente que nuestra empresa cuente con crédito, sin embargo debe aprovechar oportunidades de descuentos por

pronto pago sólo cuando éstos sean mayores que la inflación, se sugiere evitar compras prematuras, negociar programa de envío de los proveedores para que coincida con el programa de ventas, pedir al proveedor almacenar lo más cerca de la planta para reducir el periodo de reorden o envío, pedir materiales en consignación, aceptar sólo buenos artículos y regresar con prontitud los defectuosos. 16% corresponde a deudas con acreedores extranjeros, proviene de la capacitación que han recibido nuestros empleados en el ejercicio 2000, se sugiere negociar continuamente mejores condiciones de pago. 25 % corresponde a deudas con el fisco, este impuesto proviene principalmente del IVA cobrado, aunque sabemos que los recargos en Hacienda son bajos, no debemos olvidar las actualizaciones y en caso de que nos llegue requerimiento las multas correspondientes y agravantes por corresponder a impuesto retenido, se sugiere: hacer un calendario de obligaciones fiscales que la empresa revise y consulte mensualmente y forme parte del programa de trabajo de contabilidad, planear operaciones de fin de año, de manera de deducir partidas para fines de impuestos en la declaración del propio ejercicio, pagar con la mayor brevedad los impuestos sobre todo lo referente a retenciones. Como complemento al análisis de estados financieros se llevó a cabo un diagnóstico para conocer los procedimientos de trabajo que sigue la compañía a lo que se hacen las siguientes observaciones: La empresa se preocupa por su personal constantemente reciben cursos de capacitación, esto es algo muy favorable en virtud de que los empleados representan el cerebro creador y mano ejecutora de la empresa. Se tiene contemplado la creación de un Comité de Mejora Continua, es conveniente que este Consejo esté formado por los representantes de cada una de las áreas de la empresa, dado que en esta forma se facilitará el conocer y evaluar los problemas existentes en la organización, así como intercambiar puntos de vista, sobre las soluciones más adecuadas para los mismos, entre las actividades que llevará a cabo este Consejo se encuentran las siguientes: a) Medir en cada área de trabajo, el estado en que se encuentra la calidad de la empresa. b) Establecer la metodología para mejorar la calidad y productividad. c) Implantación de esa metodología en cada área de trabajo, divulgando ante el personal los objetivos y alcance de la misma. d) Introducir al personal sobre la naturaleza de la calidad y productividad, así como los beneficios que puede generar su mejoramiento. e) Estimular la observación y creatividad del personal, para detectar los errores existentes, corregirlos e implantar medidas para evitar su repetición. f) Fomentar las recomendaciones del personal, para mejorar los procedimientos establecidos, lo cual puede efectuarse a través de la estructuración de círculos de calidad. g) Evaluar las recomendaciones propuestas a la aprobación de la Dirección General, las que se consideren como más viables de implantar.

Uno de los objetivos de Mejora Continua, es dar a conocer al personal los manuales, que estos estén actualizados sobre las actividades que se llevan a cabo. Otra de las recomendaciones que estoy haciendo a los directivos de la empresa CERCOSA, es que una vez implantado el proceso de mejora continua, propongo que lleven a cabo un convenio que tenga como objetivo coordinar todas las áreas de la empresa., el implementar un modelo de organización en que se clarifiquen las interacciones entre empresa y proveedoras internas, esto quiere decir que todas las áreas son clientes de las demás, por lo tanto todas y cada una de las áreas provee de información a las demás.

Este convenio deberá entrar en vigor a partir de la fecha en que se decidan a firmarlo, o sea a partir de cuando las diferentes áreas estén convencidas de la importancia de trabajar en equipo, y se pueden ir actualizando en base a las necesidades que vaya teniendo cada una de las áreas, a continuación muestro el modelo

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema se ha determinado en el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

1.2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El problema del desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana se ha determinado esencialmente e intrínsecamente en el incumplimiento de metas, objetivos, misión y visión empresarial; lo cual se concreta en una constante crisis de sus economías y falta de eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad en el mercado de las medianas empresas de servicios.

Por ejemplo en muchas economías de estas empresas se ha determinado altos costos operativos y mínimos beneficios de rentabilidad; agregado a ello se tiene una inadecuada racionalización de recursos y falta de aprovechamiento de los mismos, todo ello referido a la eficiencia empresarial. Y en relación a la efectividad empresarial, se tiene problemas de cumplimiento de metas y objetivos, no existiendo programas de cambios cualitativos y cuantitativos; en lo referente a la mejora continua se tienen la carencia de creatividad e innovación de las actividades especializadas, técnicas, de procesos y procedimientos. Y finalmente en cuanto a la competitividad empresarial, se ha determinado que las empresas tienen serias dificultades para imponerse y prevalecer en el mercado sobre sus competidores cotidianos o recientes con nuevas estrategias empresariales.

Asimismo, esta problemática también abarca obstáculos de robustecimiento y ampliación de las empresas, es decir la generación de nuevos establecimientos anexos, y carencia de la diversificación de los servicios para sus clientes.

También es parte de esta situación, el deficiente aspecto financiero. Las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana no disponen de una adecuada estructura del capital financiero, lo que hace que no dispongan de los recursos financieros necesarios para las inversiones que necesitan para materializar e impulsar el cumplimiento de metas, objetivos y misión empresarial. Igualmente dichas empresas, no disponen de una adecuada estructura de inversiones; se ha determinado la existencia de demasiados activos fijos ociosos que no contribuyen a generar los adecuados bienes de capital y por tanto las rentas de la entidad. De igual modo no disponen del capital de trabajo equilibrado para realizar sus actividades

cotidianas. Asimismo las empresas no disponen de presupuestos financieros que les permita medir a priori la liquidez proyectada que necesitan obtener.

Otro punto importante que afecta el cumplimiento de metas, objetivos, misión y visión de las empresas, es la falta de ponderación de los riesgos; no analizan los riesgos internos ni los riesgos externos o de mercado. En los riesgos internos está la falta de planeación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos, actividades y funciones de las empresas; los cuales tienen que ponderarse para facilitar el cumplimiento de metas, objetivos y misión empresarial. En cuanto a los riesgos externos no ponderados están las fluctuaciones del tipo de cambio, la inflación, las competencias de participación en los mercados de grupos nacionales e internacionales, las medidas del gobierno, etc., todo lo cual configura una deficiencia en las decisiones sobre riesgos que afecta el cumplimiento de metas, objetivos, misión y visión empresarial.

Por otro lado se ha determinado que las empresas no llevan a cabo el análisis e interpretación ni toman decisiones sobre la información financiera y económica contenida en los estados financieros; por tanto no disponen de la información de liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad; tampoco de la evolución de las inversiones y deudas; ingresos y gastos de un ejercicio a otro. Todo esto se configura como deficiencias que incide negativamente en el cumplimiento de metas, objetivos, misión y visión de las organizaciones.

Para solucionar esta problemática se propone la administración financiera mediante las decisiones de financiamiento, inversiones, rentabilidad y sobre riesgos que permitan el cumplimiento de las metas, objetivos, misión y visión de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. La administración financiera es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros disponibles de las empresas mediante decisiones financieras bien informadas. Las decisiones financieras vienen a ser la toma de una postura bien informada y que se concretará en una adecuada economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Solo con la toma de decisiones financieras se va a mejorar las estructuras del capital financiero, el capital de trabajo, los bienes de capital; así como la liquidez, la gestión, la solvencia y la rentabilidad de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Además las decisiones financieras permitirán acceder a mercados financieros, especialmente el mercado bursátil para poder desarrollar las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

1.2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE LA INVESTIGACION

1.2.2.1. PROBLEMA PRINCIPAL

¿De qué forma la administración financiera tiene relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016?

1.2.2.2. PROBLEMAS SEGUNDARIOS

PS1. ¿De qué manera las decisiones de financiamiento tiene relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016?

PS2. ¿De qué forma las decisiones de inversión tiene relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016?

PS3. ¿De qué manera las decisiones sobre rentabilidad y riesgos se relacionan con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la forma como la administración financiera se relaciona con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

OE1. Establecer la manera como las decisiones de financiamiento tienen relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.

OE2. Determinar la forma como las decisiones de inversión tienen relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.

OE3. Determinar la manera como las decisiones sobre rentabilidad y riesgos tienen relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

1.4.1. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA:

Un primer aspecto en este contexto es identificar la problemática. Sobre dicha problemática se ha formulado la hipótesis como alternativa de solución; asimismo se ha ponderado los propósitos del trabajo. Esta investigación es de tipo aplicada; por cuanto, en la medida que las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana lo estimen conveniente pueden utilizar la administración financiera en el desarrollo empresarial, es decir en el cumplimiento de metas, objetivos y misión empresarial.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA:

La administración financiera facilita el desarrollo empresarial de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana; mediante las decisiones de financiamiento, decisiones de inversión, decisiones de rentabilidad y decisiones de reducción de riesgos de dichas organizaciones empresariales. La administración financiera deberá llevarse a cabo con toda la información financiera disponible y en la oportunidad más adecuada para que contribuya a lograr metas y objetivos, obtener ventajas y sostener una adecuada posición en el entorno que actúa e imponerse a la competencia.

La administración financiera está orientada a obtener financiamiento interno, es decir del propietario, socios, accionistas de las empresas; pero también de fuentes externas como créditos bancarios en sus diversas modalidades: préstamos para capital de trabajo, préstamos para bienes de capital; préstamos hipotecarios, arrendamiento financiero y cualquier otra modalidad que permita disponer de los recursos necesarios para que la empresa logre liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad; también para que las empresas logren economía, eficiencia, efectividad y competitividad en el cumplimiento de metas, objetivos y misión de su giro o actividad. La falta de cumplimiento de metas, objetivos y misión empresarial, requiere la correspondiente solución, la misma que viene mediante administración financiera.

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA:

Este trabajo puede ser aplicado en las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana para que utilicen la administración financiera en el desarrollo empresarial; es decir en el

cumplimiento de metas, objetivos y misión empresarial que deben lograr para tener economía, eficiencia, efectividad, mejora continua, y competitividad empresarial.

1.4.2. IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACION

La importancia está dada por el hecho de presentar una investigación que busca resolver la problemática del cumplimiento de metas, objetivos, misión y misión en las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

Asimismo, porque ha permitido plasmar el proceso de investigación científica, los conocimientos y experiencia profesional.

1.5. ALCANCES Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

Específicamente este trabajo alcanza a las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

En general abarca también a las medianas empresas comerciales e industriales; por cuanto las mismas también pueden utilizar la administración financiera para lograr el desarrollo empresarial.

1.5.2. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Las limitaciones que se han tenido son las siguientes:

- 1) Limitaciones financieras; no se ha tenido el apoyo financiero de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana, ni de la Universidad ni de otra entidad privada o pública.
- 2) Limitaciones de información, no se ha podido obtener la información integral de las empresas.
- 3) Limitaciones que se ha observado para el desarrollo del trabajo es la carencia de bibliotecas especializadas.

1.6. CONCEPTOS DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

La administración financiera, es la actividad que permite planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos financieros de las empresas.

1.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE

El desarrollo empresarial, es el nivel logrado por las empresas luego de alcanzar sus metas y objetivos; así como optimizado la economía, eficiencia, efectividad y mejora continua empresarial.

1.6.3. DIMENSIÓN ESPACIAL

La dimensión espacial está dada por las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Dichas empresas son organizaciones constituidas de acuerdo a Ley que realizan sus actividades prestando diversos servicios para otras empresas, para las familias y las personas en particular. Estas empresas necesitan tomar decisiones de financiamiento para luego concretar las decisiones de inversiones y sobre las mismas obtener rentabilidad teniendo que afrontar los riesgos propios y del mercado.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. TEORIAS GENERALES RELACIONADAS CON LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. TEORÍA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN

En el marco de la administración de servicios; Lovelock (2014)⁶; menciona que como clientes, usamos servicios todos los días. Las empresas y otras instituciones utilizan también una amplia gama de servicios y compran, por lo general, en una escala mucho mayor que los individuos o las familias. El hecho de encender una luz, escuchar la radio, hablar por teléfono, viajar en autobús, recibir una pizza a domicilio, enviar una carta, cortarse el cabello, abastecer un automóvil con gasolina, extender un cheque, rentar un vídeo o enviar la ropa a la tintorería son ejemplos de consumo de servicios a nivel individual. La institución en la que usted estudia es, en sí misma, una empresa de servicios compleja, pues, además de proporcionar servicios educativos, las instalaciones de colegios y universidades de hoy cuentan con bibliotecas y cafeterías, servicios de consejería, bolsa de trabajo, librería, servicios de fotocopiado, teléfonos y conexiones de Internet y, puede que incluso un banco. Si usted estudia en una universidad con residencia, es probable que los servicios adicionales incluyan dormitorios, servicio médico, instalaciones cubiertas o al aire libre para practicar deportes, un teatro y además es posible que hasta una oficina de correos y un banco.

Por desgracia, los clientes (quizá usted también) no siempre se sienten satisfechos con la calidad y el valor de los servicios que reciben. Las personas se quejan por el retraso en las entregas, el personal descortés, la incompetencia, las horas de servicio poco convenientes, la atención deficiente, los procedimientos innecesariamente complicados y muchos otros problemas. Protestan por la dificultad de encontrar personal que los ayuden en las tiendas, expresan su frustración por los errores con sus tarjetas de crédito o sus estados de cuenta bancarios, se desesperan por la complejidad del nuevo equipo de autoservicio, refunfuñan por el escaso valor que obtienen de un servicio y suspiran cuando son obligados a esperar para recibir un servicio o permanecer en fila en casi todas partes a las que van.

Vivimos en una economía y sociedad de servicios: Los proveedores de servicios parecen tener siempre una serie de intereses muy distintos. Muchos se quejan de la dificultad de obtener ganancias, de encontrar empleados capacitados y motivados o de lo difícil que se ha vuelto agradar a los clientes. Algunas empresas parecen creer que el camino más seguro al éxito

⁶ Lovelock, CH. (2014). Administración de servicios. México: Pearson Educación.

financiero consiste en reducir los costos y eliminar lo que consideran lujos innecesarios. ¡Otras incluso dan la impresión de que podrían operar de manera más eficiente si no fuera por todos esos clientes molestos que siguen haciendo pedidos ilógicos y echando las cosas a perder!. Por suerte, en casi todos los campos de actividad existen proveedores de servicios que saben cómo agradar a sus clientes y al mismo tiempo llevar a cabo una operación rentable y productiva, con empleados agradables y competentes. En este libro presentaremos empresas innovadoras, grandes y pequeñas, ubicadas en América, Europa y otras partes del mundo. Por medio del estudio de la evolución y de las estrategias actuales de dichas empresas (así como del aprendizaje de los errores de otras), usted empezará a comprender mejor las formas más eficaces de dirigir y ofrecer en el mercado los diferentes tipos de servicios que existen en la economía actual.

Los servicios en la economía moderna: En todo el mundo, el sector servicios de la economía atraviesa por un período de cambio casi revolucionario en el que las formas establecidas de hacer negocios siguen cambiando de dirección. Al inicio de un nuevo milenio, vemos que los avances recientes en los servicios transforman nuestra manera de vivir y trabajar. Los innovadores lanzan continuamente nuevas formas de satisfacer nuestras necesidades existentes e incluso necesidades que ni siquiera sabíamos que existían (¿cuántos de nosotros, hace 10 años, pensamos en la necesidad personal del correo electrónico?). Lo mismo ocurre en los servicios dirigidos a los clientes corporativos. Aunque muchas empresas nuevas de servicios fracasan, algunas logran el éxito, en ocasiones, de manera espectacular. Muchas empresas establecidas por largo tiempo también fracasan o se fusionan dejando de existir; pero otras progresan debido a que consideran continuamente la manera de hacer sus negocios, buscando formas innovadoras de servir mejor a los clientes y aprovechando los adelantos recientes en la tecnología. Consideremos los siguientes ejemplos:

- 1) Southwest Airlines es la línea aérea más lucrativa de modo consistente en Estados Unidos. Se ha posicionado con éxito como una empresa de transportes de bajo costo, sin lujos en rutas domésticas. Detrás de su éxito se encuentran vuelos frecuentes y puntuales que ofrecen un excelente valor a los clientes, una estrategia de operaciones de bajo costo que se opone a las tradiciones industriales establecidas y políticas de recursos humanos que han creado un grupo de empleados extraordinariamente leal y trabajador. Las líneas aéreas de otras partes del mundo han estudiado las estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos de Southwest, pero ninguna ha sido aún capaz de lograr su mismo equilibrio.

- 2) Aggreko se describe como “líder mundial en renta de energía eléctrica”. Sus oficinas generales se ubican en el Reino Unido y renta generadores de electricidad móviles y equipos de control de temperatura desde 70 terminales ubicadas en 20 países. Gran parte de los negocios de la empresa provienen de operaciones de apoyo planeadas o de eventos especiales (como los Juegos Olímpicos) pero también es requerida para responder con rapidez a situaciones de emergencia, como en el caso de desastres naturales que dañan el suministro normal de energía eléctrica. Entre sus puntos fuertes están la rapidez, la flexibilidad, la confiabilidad y la sensibilidad ambiental. Su cartera de clientes la integran sobre todo empresas grandes y oficinas gubernamentales.
- 3) Santa Isabel, uno de los principales supermercados de Chile (número 1 en cantidad de locales, y número 2 en ventas) ha invertido agresivamente en tecnología y sistemas. Durante el año 2001 cambiaron alrededor de 300 computadoras en sus supermercados, e instalaron máquinas tecnológicamente más poderosas y de menor costo. Entre sus planes se encuentra el mantener un sistema de terminales de radiofrecuencia cuyo objetivo es una gestión en tiempo real y un control de la logística interna. Este plan se complementa con la instalación de un sistema centralizado de almacenamiento de datos que permitirá mejorar los tiempos de respuesta y lograr un sistema de respaldo cruzado de datos. Todos estos cambios permitirán y asegurarán un stock permanente de productos y eficiencia en las relaciones proveedor/Santa Isabel/cliente.
- 4) La empresa de telefonía mexicana Telmex se ha planteado el reto de incrementar su oferta integral de servicios basándose en la tecnología de telecomunicaciones. Así logró incrementar en el año 2001 el número de líneas fijas, telefonía compartida y centros comunitarios digitales. Entre sus iniciativas, Telmex ha puesto en marcha un programa de conectividad llamado e-TELMEX para ofrecer servicios de banda ancha para voz y datos a 2508 poblaciones de México en su primera etapa. Asimismo, en el mercado residencial la oferta de servicios se ha ampliado con el servicio de Internet mediante el proveedor Prodigy logrando mayor conectividad, además de la formación de un negocio adicional que se encarga de la venta de computadoras a plazos. Otros servicios de Telmex, que incluyen un mercado electrónico, página de Internet, consulta de recibos en línea, buzón de voz y llamadas en espera, entre otros, hacen de esta compañía una empresa enfocada al cliente y de vanguardia.
- 5) La cadena de tiendas española Zara del Grupo Inditex, no trata tan sólo de acercar la oferta a sus clientes a nivel mundial, sino también de conocer sus preferencias y, sobre todo, de darles una rápida respuesta en forma de la mercancía deseada. Parte

fundamental de esta estrategia está basada en el procedimiento justo a tiempo (just in time) —que permite la rápida satisfacción a las preferencias de los clientes, flexibilidad y adaptabilidad de sus procesos por medio de la estandarización de sus prendas, adaptación del producto al cliente y no del cliente al producto, y la integración vertical de los procesos de producción y distribución. Es así que para el año 2000 se lograron transportar 9 millones de kilos de prendas por vía aérea, sin contar los que se logró transportar en camiones por Europa. Asimismo, se ha procedido a desarrollar programas de formación multimedia y tecnología interactiva que les permite la capacitación de sus empleados a nivel mundial.

El grupo de servicios descrito previamente es muy diverso, y aun así, sólo representa una fracción de las muchas y diferentes industrias que se encuentran en el sector servicios. Debido a esta diversidad, los servicios han sido por tradición, difíciles de definir. Algo que complica aún más este asunto es el hecho de que la manera de crear servicios y proporcionarlos a los clientes no es fácil de comprender, porque muchas entradas y salidas son intangibles. La mayoría de las personas tiene poca dificultad para definir lo que es la manufactura, la minería o la agricultura, pero la mayoría encuentra difícil definir lo que es servicio. A continuación se presentan dos enfoques que capturan la esencia: Un servicio es un acto o desempeño que ofrece una parte a otra. Aunque el proceso puede estar vinculado a un producto físico, el desempeño es en esencia intangible y, por lo general, no da como resultado la propiedad de ninguno de los factores de producción. Los servicios son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos como resultado de producir un cambio deseado en (o a favor de) el receptor del servicio.

Una definición más divertida es que los servicios han sido descritos como “algo que se puede comprar y vender, pero que no se puede dejar caer en tu pie”.

Comprensión del sector servicios: En el informe del Banco Mundial *Global Economic Prospects and the Developing Countries* se destaca que, el sector servicios es el de mayor crecimiento en la economía global, y que el intercambio e inversión externa directa en servicios se ha incrementado más rápidamente que la de bienes en la última década.⁴ Los servicios abarcan la mayor parte de la economía actual (ver la figura 1.2),⁵ no sólo en Estados Unidos, donde representan más del 75%, y Canadá el 69% del producto interno bruto (PIB), respectivamente, sino también en países industriales desarrollados de todo el mundo.⁶ Esta realidad no sólo corresponde a los países desarrollados sino también a América Latina, en donde los servicios representan el 64% del PIB.

De una zona a otra, las economías están en constante evolución. Se puede observar que zonas como la Unión Europea, América Latina y el Caribe tienen una menor dependencia económica de la Agricultura y la Industria como porcentaje de su PIB. Como se puede apreciar los cambios relativos a la dependencia económica de los países de América Latina y el Caribe en estos últimos años reflejan ligeros pero significativos aumentos porcentuales en el que el sector servicios gana espacio a los otros dos sectores tradicionales de la economía. Con la excepción de Ecuador, Cuba y Nicaragua, el resto de los países de América Latina y España rebasa ya el 50% en la contribución de su Producto Interno Bruto al sector servicios, y entre las industrias con mayor impacto sobresalen los servicios de comercio, finanzas, logística, transporte y carga, y turismo.

2.1.2. TEORÍA GENERAL DE LAS FINANZAS

Según Gitman (2014)⁷; la teoría general de las finanzas trata de los diversos estudios realizados sobre las fuentes de financiamiento, inversiones, rentabilidad, riesgos y otros aspectos del manejo del dinero en las empresas, pero también en las familias y personas. Las finanzas se han desarrollado en base a las siguientes teorías:

TEORIA DE LA ESTRUCTURA DE CAPITAL:

La teoría desarrollada por Modigliani & Miller, se basa en los siguientes supuestos: En primer lugar, empresas con lados izquierdos de los balances idénticos, valen lo mismo independiente de cómo han sido financiados estos activos del lado derecho del balance. Dado que las decisiones de financiación no afectan el valor de la empresa, se puede afirmar que éstas son independientes de las decisiones de inversión. Formalmente, el valor de una empresa está dado por el valor presente neto de sus activos descontados a una tasa apropiada. Este supuesto se desarrolla bajo las siguientes condiciones: No hay impuestos; los individuos pueden pedir cantidades ilimitadas de préstamos a la misma tasa que las empresas, y esta se mantiene constante; todos los agentes económicos comparten la misma información; no hay fricciones en el mercado de capitales. No hay costos de transacción; las decisiones de inversión no afectan el precio de los títulos; todos los flujos de caja son perpetuidades sin crecimiento; los gerentes maximizan la utilidad de los inversionistas y cada empresa pertenece a un nivel de riesgo. En segundo lugar, a mayor endeudamiento, mayor riesgo corren los accionistas y más grande debe

⁷ Gitman James (2014) Fundamentos de Administración Financiera. México: Editorial Harper & Row Latinoamericana.

ser el rendimiento esperado sobre su inversión. En este supuesto el costo de capital se presume igual para las empresas que tienen el mismo nivel de riesgo. Es también la tasa mínima requerida para cualquier proyecto de inversión, siempre y cuando su riesgo sea igual al de la empresa. En conclusión, en un mundo libre de información asimétrica, costos de transacción e impuestos, la ganancia esperada de la empresa es independiente de la forma en que se financie. Esto quiere decir, que la empresa debe preocuparse por hallar las mejores oportunidades de inversión productiva, ya que el costo de financiamiento es el mismo, independiente de donde provengan los recursos.

TEORIA DEL EQUILIBRIO (TRADE OFF THEORY):

Es muy común en las empresas considerar que la decisión entre deuda y capital propio se resuelve equilibrando los ahorros fiscales por intereses y los costos de una insolvencia financiera. La teoría del equilibrio predice que el nivel de endeudamiento objetivo varía entre una empresa y otra. Las empresas con activos seguros y tangibles y con grandes beneficios impositivos deben tener niveles elevados de endeudamiento. Las empresas no rentables, con activos intangibles y arriesgados deben buscar ante todo la financiación con capital propio. Esta teoría logra explicar muchas diferencias que existen en la estructura de capital de las empresas. Según ésta teoría, el nivel de endeudamiento se incrementa con los beneficios o con los flujos de caja debido a tres factores importantes: La posibilidad de insolvencia financiera se reduce cuando aumenta el beneficio; Un mayor beneficio implica mayores impuestos y un exceso de flujo de caja es la primera fuente de costos de agencia. Otra predicción de ésta teoría es que la tasa de endeudamiento varía negativamente con el ritmo de inversiones. Si la empresa realiza mayores inversiones, dispondrá de menos flujo de caja disponible y tendrá menos necesidad de deuda para limitar los intereses de los directivos. Por ejemplo, las empresas de tecnología se endeudan relativamente poco, ya que posee activos intangibles y arriesgados, mientras que las empresas de comercio minoristas se endeudan más porque sus activos son tangibles y relativamente seguros. En la realidad, el comportamiento de las compañías es diferente, generalmente las empresas más rentables son las que menos se endeudan. Aquí la teoría del equilibrio fracasa porque predice exactamente lo contrario, indica que ante beneficios elevados, hay una mayor capacidad de endeudamiento, más base impositiva que proteger e impuestos a pagar por disminuir y por tanto se debe buscar un nivel de endeudamiento mayor.

TEORIA DE LA JERARQUIA FINANCIERA (PECKING ORDER):

Esta teoría busca explicar el por qué las empresas rentables se endeudan menos. Desarrollada por Myers y Majluf en 1984, esta teoría se basa en la información asimétrica, según la cual las empresas saben más que los inversionistas externos sobre la rentabilidad y la perspectiva de los negocios. Esto hace posible que los inversores no puedan evaluar el verdadero valor de las nuevas emisiones de acciones o de títulos de deuda. Los inversionistas pueden tener recelo a comprar acciones o títulos de deuda recién emitidos, porque temen que terminen siendo sobrevalorados. La teoría de la jerarquía financiera de la estructura de capital se expresa del modo siguiente: i) Las empresas prefieren la financiación interna, porque estos fondos se obtienen sin emitir señales negativas, capaces de reducir el precio de las acciones; cuando se necesita financiación externa, las empresas emiten primero deuda, y solo en último recurso apelan a la emisión de capital propio; ii) Aparece así un orden jerárquico, porque las emisiones de deuda tienen menos probabilidades que las de capital propio, de ser interpretadas como una señal negativa por los inversionistas; iii) La jerarquía financiera explica porque las empresas más rentables suelen endeudarse menos; ello no ocurre porque tengan como objetivos niveles bajos de endeudamiento, sino porque no necesitan dinero externo. Las empresas menos rentables emiten deuda puesto que no tienen suficientes fondos internos para dedicar a sus procesos de inversión y porque la deuda ocupa el primer lugar en el orden jerárquico de la financiación externa. Esta teoría no desprecia a los impuestos ni a la insolvencia financiera, pero afirma que estos factores son menos importantes que la preferencia que muestran los directivos por los fondos internos, y no por los externos, y por la financiación de la deuda, y no por la nueva emisión de acciones. En conclusión, las empresas tienen un orden jerárquico frente a las fuentes de financiación: Ganancias retenidas, deudas y acciones. El empresario siempre busca minimizar el costo de capital de las nuevas inversiones. Un proyecto de alta rentabilidad y bajo riesgo preferirá los fondos propios a la deuda con riesgo, y está a las acciones.

Según Van Horne (2014)⁸, las finanzas empresariales también se llevan a cabo en base a las siguientes teorías financieras:

TEORIA DE LAS DOS CARAS DE LA HOLGURA FINANCIERA:

Las empresas que han agotado el orden jerárquico y necesitan capital propio exterior, pueden terminar excesivamente endeudadas o dejando pasar buenas inversiones porque no se pueden

⁸ Van Horne, James (2014) Administración financiera. México. Mc Graw Hill.

vender a un precio que los directivos consideren bueno. En otras palabras, la holgura financiera es buena. Tener holgura financiera significa poseer suficiente dinero, obligaciones negociables, activos reales fácilmente vendibles y acceso fácil a los mercados de deuda o a la financiación bancaria. El acceso fácil a los mercados y a la banca, exige ante todo una financiación prudente, de modo que el prestamista considere que la deuda es una inversión segura. A largo plazo, el valor de las empresas depende más de sus inversiones de capital y de sus decisiones operativas que de la financiación. Por lo tanto, las empresas deben tener suficiente holgura financiera, que les permita conseguir financiación rápida para realizar buenas inversiones. La holgura financiera también tiene un aspecto negativo. Su exceso puede llevar a los directivos de la empresa a tomarlo todo con calma, a aumentar sus prerrogativas o a jugar con el dinero con que se paga a los inversionistas. Cuando se dispone de un amplio flujo de caja, existe la tendencia a reinvertir demasiado dinero en empresas maduras o en adquisiciones inoportunas.

TEORÍA DE LA PLANIFICACION FINANCIERA:

Las decisiones de financiación hacen parte de la planificación financiera de las empresas. Esta planeación puede ser de corto (1 año) o de largo plazo (de 1 a 5 años). La planificación de corto plazo se centra en tener la liquidez suficiente para pagar sus cuentas y atender sus obligaciones financieras. Por su parte, la planificación financiera de largo plazo se centra en los objetivos de la empresa, las necesidades de inversión para alcanzarlos y la financiación que se tiene que obtener. Los planes financieros ayudan a las empresas a mantener la coherencia en sus objetivos sobre el crecimiento, las inversiones y la financiación. En los modelos financieros se pueden obtener los datos básicos para la toma de decisiones de financiación. No existe un modelo único para implementar en las empresas, por tanto la planeación financiera se vuelve un método de ensayo y error, que permite prever las consecuencias financieras de las decisiones planteadas para determinada situación. Dentro de la información que se obtiene de estos modelos, una de las más importantes, y que se relaciona con las fuentes de financiación, es establecer la relación entre la tasa de crecimiento de la empresa y la necesidad de recursos.

2.1.3. TEORÍA GENERAL DE LA CONTABILIDAD FINANCIERA

En la Teoría de Dapena (2014)⁹; la contabilidad financiera es la plataforma informativa de la gerencia de las empresas; al respecto, se establece un sistema de información gerencial que,

⁹ Dapena, J. (2014). La Contabilidad como herramienta competitiva en las Pyme de la ciudad de Córdoba. Tesis Doctoral. Buenos Aires.
<http://www.cefim.com.ar/Contabilidad%20Gerencial%20como%20herramienta%20competitiva.pdf>

siendo compatible con el tablero de a bordo y el cuadro de mando integral, cumpla con los objetivos de estos enfoques, utilizando los aportes que realizan cada uno de ellos y, a la vez que, avanzando un poco más se pueda utilizar como el único sistema de información gerencial dentro de la empresa porque va a permitir agrupar y presentar toda aquella información útil para la toma de decisiones gerenciales dentro de la compañía. Desde este punto de vista el aporte fundamental a realizar no es el hecho de agrupar la información en cuatro perspectivas. Lo importante es agruparla ya sea en perspectivas, áreas o departamentos para que la información relevante para el manejo y toma de decisiones dentro de la empresa se realice en función de un solo informe de gestión que se presente en forma periódica y que contemple a toda la empresa. No interesa agruparlas en cuatro perspectivas. La información debe ser agrupada en las perspectivas que la empresa considere necesarias y que cada una de éstas contemple una serie de indicadores en función de la importancia relativa de los mismos dentro de la compañía. De nada sirve encasillar dicha información en cuatro perspectivas si la intención es presentar toda aquella información relevante para la toma de decisiones dentro de la empresa en función de la estrategia adoptada.

Bajo este concepto de presentar la información gerencial es necesario además, integrar el aspecto externo a la empresa de manera tal de poder tener un nexo que vincule el desempeño de la empresa en términos relativos a otros competidores dentro del mercado y también desarrollar la perspectiva de los procesos internos presentando lineamientos generales para que quede posibilitada en dicha perspectiva la posibilidad de contemplar las nuevas técnicas o teorías vigentes de management. Por último, también es importante tener una idea del posicionamiento estratégico de los productos en el mercado, motivo por el cual puede ser necesario incorporar, ya sea como una nueva perspectiva o bien bajo algún tipo de concepto, información referente al posicionamiento de los productos de la empresa en el medio. Esto se realiza mediante una perspectiva de productos y servicios. La intención al elaborar este tipo de sistema de información es presentar una adecuada herramienta que facilite y perfeccione el proceso de toma de decisiones dentro de la empresa para que ésta cuente con una ventaja competitiva en el mercado.

Este modelo de sistema de información gerencial a desarrollar es aplicable principalmente a pequeñas y medianas empresas que se pueden considerar a sí mismas como unidades de negocios dado que incluir grandes empresas que cuentan con numerosas unidades de negocios o divisiones de productos en este modelo de sistemas de información trascendería los límites de este trabajo. Contemplar las características particulares de las grandes empresas multiproductos que se desempeñan en numerosos mercados, que contienen diversos procesos

productivos, que poseen distintas unidades de negocios, etc., hace que el estudio de las mismas para implementar un sistema de información estratégico posea rasgos característicos propios que son diferentes a un sistema de información para las pequeñas y medianas empresas.

Es importante tener en cuenta que lo que se busca con un sistema de información de estas características es brindar una serie de medidas que permitan perfeccionar la toma de decisiones mediante la presentación de información realmente pertinente para dicho proceso. Con respecto a la vinculación de este sistema de información con los objetivos y la estrategia adoptada por la empresa para competir en el mercado es sumamente válida la idea de vincular dichos objetivos y estrategias mediante la elección de ciertos indicadores claves correspondientes a actividades claves que permitan evaluar el desempeño de la empresa en un período de tiempo dado y en relación con los objetivos y a la estrategia planteada por los gerentes y consensuada por toda la empresa.

Bajo este punto de vista es necesario adoptar el concepto de articular y vincular a todos los integrantes de la empresa mediante una comunicación eficaz de los objetivos de la empresa de manera tal que sea posible "bajar" dichos objetivos hasta el último sector de la empresa, logrando esto mediante la adecuada implantación de un sistema de información que posibilite dicha tarea. Este concepto se encuentra tanto en el enfoque de cuadro de mando integral como en el enfoque del tablero de a bordo. Es necesario presentar un único reporte gerencial en el cual se contemple las variables más representativas de la empresa en función de la estrategia adoptada. Se toma del Tablero de a bordo la idea de presentar los indicadores claves en función de la estrategia adoptada y la forma de encadenar dichos indicadores claves hasta llegar a las actividades realizadas por todos los departamentos de la empresa. Es la idea presentada por el Tablero de a bordo de "bajar en cascada" a todos los integrantes de la empresa los objetivos de la misma de manera tal que cada uno de los empleados de la firma sepan cómo sus actividades contribuyen a que la empresa logre sus objetivos. Se toma del Cuadro de mando integral la idea de presentar dicha información en una serie de perspectivas, pero no necesariamente deben ser solamente cuatro o cinco y tampoco deben tener necesariamente la misma magnitud las distintas perspectivas. El hecho de agrupar los indicadores claves de la empresa, tanto los financieros como los no financieros en una serie de perspectivas condiciona la forma en la que cada uno de los administradores y usuarios de la información entiende que se encuentran relacionados dichos indicadores.

Las cuatro perspectivas que se han analizado se corresponden en la estructura tradicional de las empresas con los departamentos principales que componen las mismas, por lo tanto es posible también presentar los indicadores de gestión estratégica por departamentos en la empresa,

siguiendo la estructura tradicional en la misma. De esta manera el agrupamiento de los indicadores en la empresa podría ser en los siguientes departamentos; departamento de producción; departamento de comercialización; departamento de administración y finanzas; departamento de personal y departamento de producción.

La presentación de indicadores agrupados en función del departamento de producción de una empresa contempla los mismos indicadores o al menos, en esencia es el mismo enfoque de un área o actividad de la empresa que la perspectiva presentada como de procesos internos. Es en este departamento donde existen actividades relacionadas con la innovación, la eficientización de los procesos y la búsqueda de una mayor productividad, actividades que tal vez las podemos incluir también dentro de la perspectiva de innovación y desarrollo si adoptáramos la idea del cuadro de mando integral.

Departamento de Comercialización: Es el departamento de comercialización de la empresa el que mejor agrupa los indicadores relacionados con el cliente. Es muy completo dado que también tiene en cuenta el mercado en el cual la empresa compite, y que además, al tener en cuenta el mercado en el que compite y los mercados en los cuales puede competir está constantemente analizando necesidades de nuevos productos (innovación) y por lo tanto se encuentra en continua comunicación con gente del departamento producción y con gente del departamento de personal para establecer las pautas necesarias en cuanto a recursos físicos y de personal para aprovechar cada situación que se pueda presentar en el mercado.

Departamento de Administración y Finanzas: Este es el departamento que se encarga de la administración de los recursos financieros de la empresa y que por lo tanto debería trabajar con indicadores financieros operativos (de corto plazo) y que a la vez se encuentra constantemente evaluando y trabajando sobre los indicadores financieros estratégicos tales como retorno de la inversión, valor económico agregado y demás indicadores por el estilo. Así también es éste el departamento que mejor satisface las necesidades de información financiera que tienen los administradores y los tomadores de decisiones dentro de la empresa. Si esto se cumple es éste el departamento que se encarga de la administración de los recursos de la empresa y que por lo tanto es el que mejor puede presentar los indicadores necesarios y hacer que se cumplan los objetivos en materia financiera dado que el departamento como un todo se encuentra preparado para cumplir con esta función.

Departamento de Personal: Este es el departamento que se encarga de proveer a la empresa con los recursos humanos necesarios para que la empresa alcance sus objetivos y también el encargado de realizar la capacitación continua de los recursos de la empresa en función de los objetivos planteados para la misma tanto en el corto como en el largo plazo. Si este

departamento se encarga de capacitar, adaptar y preparar los recursos humanos de la empresa para que cumplan con lo que se espera de ellos tanto en el presente como en el futuro, este departamento estaría cumpliendo la función de desarrollo establecida en el cuadro de mando integral.

Por supuesto que es necesario que los distintos departamentos se encuentren en continua comunicación para así armonizar sus actividades para el trabajo de la empresa como un todo y que de esta forma se puedan alcanzar los objetivos planteados por la dirección, pero desde el punto de vista de la presentación de la información no existen grandes diferencias entre presentar la información agrupada por departamentos y la establecida por los creadores del cuadro de mando integral

Es posible agruparlos en la forma tradicional de acuerdo a los departamentos de la empresa como en las cuatro perspectivas desarrolladas por el cuadro de mando integral dado que al presentar los indicadores claves de acuerdo a los departamentos en los cuales se desarrollan dichas actividades la sinergia en los mismos sería positiva porque el departamento en cuestión sabría qué es lo que se espera de él como un todo y bajo qué indicadores claves en función a la estrategia adoptada por la empresa se va a evaluar su desempeño. Estos departamentos cuentan con los activos tanto tangibles como intangibles para alcanzar los objetivos planteados a los mismos y reflejados en los indicadores claves. En el caso de una perspectiva del cliente como la presentada en el cuadro de mando integral, que parte de la empresa sería la responsable de alcanzar los objetivos establecidos por la dirección? Está bien que los indicadores establecidos en el cuadro de mando integral de la empresa, y mediante las ideas presentadas en su momento por el tablero de a bordo, se puede llegar a determinar qué áreas o sectores de la empresa tienen que desarrollar qué actividades para lograr alcanzar los valores establecidos como objetivos en el cuadro de mando integral. Pero sería el departamento de comercialización de la empresa el que cargaría con las mayores responsabilidades de esta perspectiva. Por supuesto que hace falta que exista una gran relación y comunicación entre todas las áreas de la empresa de manera que se alcancen los objetivos establecidos, pero es realmente la idea de presentar la información mediante perspectivas planteada por el cuadro de mando integral o mediante las funciones abarcadas por los departamentos, que se va a facilitar la administración y toma de decisiones dentro de la empresa.

La idea de presentar una serie de indicadores que contemplen las actividades claves de la empresa en forma periódica para facilitar la administración y toma de decisiones en función a la estrategia adoptada es válida, pero no debe ajustarse solamente al modelo de las cuatro perspectivas presentadas por el cuadro de mando integral la forma apropiada para hacerlo. Lo

importante es qué indicadores se incluyen y en función a qué relaciones se agrupan en determinadas perspectivas de manera tal que se identifiquen con las actividades realizadas por los distintos departamentos y tengan en cuenta los aspectos sobre los que se debe informar a los administradores y tomadores de decisiones dentro de la empresa.

Existen aspectos claves como por ejemplo la calidad que no pueden ser contemplados dentro de alguna de las perspectivas propuestas por el cuadro de mando integral. Por ejemplo el tema de calidad del producto donde iría?, la calidad del servicio?, la calidad en los procesos?, en la perspectiva del cliente o en la de procesos internos? Con respecto al mercado, lo contemplaría en la perspectiva del cliente? y si así fuera como contemplaría en este caso la situación macroeconómica del mercado o región donde compite y la situación de la competencia que enfrenta en estos mercados.

En el caso de la perspectiva financiera, bastaría con cinco o seis indicadores para tener una idea global de la situación financiera operativa de la empresa a corto plazo como en relación a los objetivos estratégicos de largo plazo? Está bien que considere además de indicadores financieros indicadores no financieros, pero no porque amplíe el espectro de los indicadores hacia indicadores no financieros es posible ni tampoco recomendable dejar de lado a los financieros. En lo que hace a procesos internos, qué implicaría la perspectiva de procesos internos?, sería parecida a agrupar indicadores pertenecientes al departamento de producción o abarcaría otros aspectos?. Contemplaría la relación con los proveedores los cuatro o cinco indicadores de procesos internos?. Se podrían abarcar todas las cuestiones claves de producción dentro de estos cuatro o cinco indicadores?.

Todavía se debe avanzar un paso más dado que la intención es adaptarlo a las necesidades de las pequeñas y medianas empresas en función de las que serían las necesidades más importantes de información de las mismas. Es obvio que un paso clave es personalizar dicho sistema a las distintas empresas y este paso se puede dar modificando en cierta medida el sistema pero sin cambiar en esencia su naturaleza.

Por último hay un tema más a tocar que es el referente a la cantidad de indicadores necesarios para poder llevar adelante una adecuada gestión de la empresa. Kaplan y Norton dicen en su cuadro de mando integral que dicho cuadro no debe poseer más de 20 a 25 indicadores correspondientes a las cuatro perspectivas antes planteadas, pero pueden ser necesarios más o menos indicadores de acuerdo a las características y al tamaño de la empresa en cuestión. Se deben incluir todos los indicadores necesarios para poder realizar una adecuada gestión de la empresa y además puede ser necesario que una perspectiva presente más indicadores que otra, debido a la complejidad de dicha perspectiva. Puede ser que la perspectiva que contemple los

procesos internos o bien la producción no sea adecuadamente analizada mediante cinco o seis indicadores, en cambio es posible que la perspectiva de recursos humanos sí. Por lo tanto no se puede determinar un número fijo o estándar de 20 a 25 indicadores para abarcar toda la empresa. Depende de cada empresa y más aún, de la realidad de cada empresa por lo tanto, incluir todos aquellos indicadores que estime convenientes para permitir una adecuada gestión de la empresa, y cada perspectiva que se incluya en el reporte gerencial debe contemplar la cantidad de indicadores que los contadores gerenciales, junto a personal a cargo de dicha perspectiva dentro de la empresa consideran necesarios.

También se puede dar la situación inversa en que una pequeña empresa pueda ser gestionada con menos indicadores. Debiéndose este hecho a que el momento, la situación, o las características de una empresa posibiliten su gestión con una cantidad reducida de indicadores. Mediante este sistema de reportes hay que buscar simplificar y sintetizar la información a presentar a los usuarios de la misma, pero no se deben poner límites máximos ni mínimos a la cantidad de perspectivas y a la cantidad de indicadores que debe contemplar cada perspectiva o que sirven para el análisis de cada departamento de la empresa. Esto depende de las características de cada empresa y debe ser tenido en cuenta cuando se formula el formato general del reporte gerencial.

De nada sirve que se le presente a los usuarios de la información un reporte gerencial con veinticinco indicadores si después estos gerentes tienen que esperar que se les presente un cuadro explicativo mayor referente a alguna perspectiva. De nada sirve tampoco que a los usuarios de la información se les presente un reporte gerencial con veinticinco indicadores cuando son suficientes para la gestión estratégica un número menor. Lo que se debe buscar es presentar la mayor cantidad de información útil para la toma de decisiones en la forma más simple posible, sin que esto implique que, por buscar sintetizar la misma demasiado, el usuario de información deba andar perdiendo tiempo esperando más información para poder realizar un adecuado análisis antes de tomar una decisión. En este caso le estaría haciendo perder tiempo a la vez que estaría demorando la toma de decisiones, con lo cual podríamos decir que la contabilidad gerencial no está cumpliendo en forma eficiente (y capaz que tampoco en forma efectiva) con su tarea.

2.1.4. TEORÍA GENERAL DE LA AUDITORÍA FINANCIERA

Referente a la auditoría financiera, Novejarque (2012)¹⁰; señala que el recién estrenado siglo XXI será recordado como la época en la que se culminó el proceso de armonización contable europeo y de convergencia global en torno a la aceptación de un único conjunto de normas. Asimismo, en estos años ha recibido también un importante impulso el proceso armonizador internacional en materia de auditoría. El organismo responsable de la armonización contable internacional es el International Accounting Standards Board (IASB). Este organismo independiente se creó en 1973. Desde su constitución instauró sus objetivos en pro de la armonización contable a nivel mundial. Cerca de tres décadas fueron necesarias para que comenzara a dar frutos su proyecto. No obstante, hoy en día, el IASB es el organismo regulador en materia contable con reconocimiento global, y sus normas, las Normas Internacionales de Contabilidad/Normas Internacionales de Información Financiera (NIC/NIIF) gozan de aceptación prácticamente en todo el mundo. La International Federation of Accounting (IFAC), es el organismo responsable de la armonización internacional en materia de auditoría. Constituida en 1977, es una organización profesional de carácter privado. Su misión es servir al interés público mediante el fortalecimiento de la profesión contable en todo el mundo, contribuir al desarrollo de las economías internacionales mediante el establecimiento de normas profesionales en las áreas de auditoría (conocidas como Normas Internacionales de Auditoría, NIA), educación, ética y la presentación de informes financieros del sector público; así como promover la convergencia entre las distintas normas locales con sus propias normas. Ambos organismos, el IASB y la IFAC, son los principales motores de la armonización internacional de contabilidad y auditoría. En 1982, ambas instituciones firmaron, en el Congreso Internacional de México, un acuerdo internacional de la profesión contable. A partir de ese momento, todos los miembros del IFAC serían a su vez miembros del IASC. Por otra parte, la IFAC reconoce al IASC como el emisor de normas internacionales de contabilidad. El IASB fue el primer organismo en obtener un reconocimiento global a su normativa contable internacional. Siguiendo los pasos de éste, que se había reestructurado en 2001, la IFAC reestructuró el antiguo International Auditing Practice Committee (IAPC) para crear, en 2002, el nuevo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). El

¹⁰ Novejarque, J. (2012). Legibilidad y calidad en la auditoría. Tesis Doctoral Presentada en la Universidad de Valencia. Madrid.
<http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24421/TESIS%20DOCTORAL.pdf?sequence=1>

objetivo del IAASB es servir al interés público mediante el establecimiento de normas de auditoría de elevada calidad y facilitar la convergencia de normas nacionales e internacionales. Esto contribuirá a una mejor calidad y uniformidad de la profesión auditora en todo el mundo. En 2003, el IAASB dio comienzo un proyecto para clarificar las NIA. Este proyecto se denominó Clarity Project. Su finalidad era mejorar las normas siendo uno de sus objetivos concretos incrementar la legibilidad de éstas, a través de mejoras estructurales y de redacción, con el fin de ser reconocidas internacionalmente y con capacidad de aplicación coherente en todo el mundo.

Mientras el IAASB estaba inmerso en el proyecto clarificador de sus normas, que finalizó en febrero de 2009, la Unión Europea daba sus primeros pasos hacia la armonización internacional en materia de auditoría a partir de la utilización de un único conjunto de normas. Así pues, y tras más de dos décadas desde la publicación, en 1984, de la VIII Directiva 84/253/CEE, se publicó la nueva VIII Directiva 2006/43/CE. En ésta fueron incluidos mecanismos de implementación de la normativa internacional, para la ejecución de las auditorías legales comunitarias por parte de los auditores legales y sociedades de auditoría de los Estados miembros (artículo 26). Con la entrada en vigor de esta Directiva, la Unión Europea dio un gran paso en pro del proceso armonizador internacional en materia de auditoría.

El proceso de adopción de las NIA, por parte de la Comisión, era extenso y complicado. Las NIA aceptadas por la UE se publicarían en el DOUE en las lenguas oficiales y debían cumplirse en la medida en que la Comisión no hubiera adoptado una NIA sobre una materia en concreto. Así pues, y hasta que la Comisión no adopte las NIA o parte de ellas, cada Estado miembro puede adoptar, adaptar o no aplicar la normativa internacional, quedando al amparo de cada país la decisión al respecto. Ante esta situación de cambios en la normativa reguladora de auditoría propiciados al objeto de mejorar en la claridad de las normas, el objetivo de esta Tesis doctoral es doble. Por una parte se pretende analizar el proceso de armonización internacional en materia de auditoría llevado a cabo por el IAASB. Así pues, nuestro objetivo es analizar este proceso y los progresos que se han producido recientemente en el mismo. Por otra parte, también pretendemos aportar evidencia empírica en torno al proceso armonizador, tanto en el ámbito internacional como en el ámbito de la Unión Europea. Todo ello, lo acometemos bajo la perspectiva de realizar aportaciones valiosas al futuro debate respecto a los avances realizados en este proceso, cuyo objetivo último es mejorar la calidad de la actividad auditora. En este sentido, una de las aportaciones clave de este tesis por su novedad

y respaldo desde las propias instancias reguladoras (IAASB, 2007b), se basa en la asociación de los conceptos calidad normativa y legibilidad de las normas. Así pues, esta Tesis doctoral se estructura en dos partes.

La información contable se alza como uno de los elementos fundamentales de la toma de decisiones económicas de un conjunto de usuarios. Aunque la finalidad de las distintas decisiones que pueden tomarse, pueden no coincidir entre sí, la información contable, financiera o no financiera, constituye la base para una toma de decisiones racional. Ahora bien, si se pretende que los usuarios de esta información sigan depositando su confianza en ella, ésta deberá ser transparente, creíble y de calidad. Estos objetivos podrán ser alcanzados si para su elaboración se utilizan normas de contabilidad y normas de auditoría de calidad, que hayan sido aceptadas en un contexto internacional.

La calidad es un concepto de gran relevancia en nuestra investigación ya que nuestro objetivo último es estudiar la calidad de la normas internacionales de auditoría que van a ser aplicadas en todos los Estados miembros de la Unión Europea, tras su adopción por la Comisión Europea. Por ello, consideramos interesante comenzar este epígrafe abordando la necesidad de que la normativa reguladora se presente de manera que la información contable satisfaga las necesidades de los usuarios; usuarios de la información contable que utilizan, directa o indirectamente, la información financiera/no financiera en la toma de decisiones económicas. La utilidad de la información contable para la toma de decisiones se enmarca dentro del paradigma de la conducta. La consideración de bien público de la información contable la ha hecho especialmente vulnerable a las presiones de los agentes económicos interesados en ella que tratan de maximizar su propia utilidad.

La filosofía subyacente en los Marcos Conceptuales bajo los que se elabora la información financiera es el paradigma de utilidad, que considera como fin último de la contabilidad proporcionar a los usuarios la información necesaria para la toma de decisiones. El paradigma de la utilidad supone la potenciación del carácter predictivo del sistema contable. Las investigaciones realizadas sobre las necesidades de los usuarios han sido considerables desde los primeros años de la década de los setenta en trabajos de corte conductista en los que se utilizan experimentos de laboratorio. Entre las investigaciones de corte conductista destaca la realizada por Lee y Tweedie (1977), con el objetivo de analizar el comportamiento de los usuarios no familiarizados con nuestra disciplina cuando se enfrentan a la información financiera. Lee (1984) amplió el estudio y los resultados evidencian el efecto de reforzamiento

que el proceso de aprendizaje causa en los usuarios que ya poseían inicialmente ciertos conocimientos de contabilidad.

No obstante, estos trabajos presentan una serie de limitaciones como su falta de credibilidad dentro de la profesión contable (Véase Lee y Tweedie, 1981; Lee, 1984). De los resultados obtenidos en estas investigaciones se desprende que sólo los usuarios experimentados tienen capacidad para comprender y utilizar, de forma adecuada, la información contable.

En nuestro país, García Díez (1992) realizó un trabajo, casi pionero, cuyo principal objetivo era analizar en qué medida la información financiera satisfacía las necesidades informativas de los usuarios externos. Encuestas de opinión que recogen la postura de diferentes grupos de usuarios en relación con la información contable. Algunos autores han dedicado sus investigaciones a perfeccionar la eficacia de la comunicación implícita en el proceso de transmisión de la información financiera (véase Adelberg, 1979b, 1982, 1983). Las conclusiones que revelan estos trabajos inciden en el hecho de que recomiendan que, antes de proporcionar a los usuarios mayor información, se debe hacer menos compleja la información actualmente suministrada. Las técnicas de diagnóstico y mejora de la información empresarial pueden ser: técnicas cuyo objetivo es el estudio de la vertiente cuantitativa de los estados contables (véase Moriarity, 1979), y técnicas cuyo objetivo es el estudio de la vertiente narrativa (véase Adelberg, 1979). Dentro de este grupo de trabajos podrían situarse las investigaciones basadas en la teoría de la información en las que se trata de medir la legibilidad de los informes anuales (véase, Zeghal et al., 2007 y Góez, 2003, citado en Ferrer García et al, 2009).

Calidad de la información contable: En materia contable las Normas Internacionales de Contabilidad/Normas Internacionales de Información Financiera (NIC/NIIF) constituyen el conjunto de normas aceptadas internacionalmente. En el ámbito de la auditoría, las NIA se presentan como la normativa reguladora en el proceso de armonización de la auditoría en el ámbito comunitario. Ambos conjuntos de normas tienen como fin último la armonización internacional en materia de contabilidad y auditoría, respectivamente. Una vez alcanzada la primera premisa, encontrar un conjunto de normas de contabilidad y auditoría aceptadas internacionalmente, cabe preguntarse si estas normas son de calidad. Pero previamente debemos conocer, ¿qué se entiende por calidad en la normativa reguladora? Parece difícil encontrar, en la literatura, una definición del término calidad cuando se hace referencia a la normativa reguladora. Sin embargo, podemos encontrar algunas de las características que deberían poseer estas normas para considerarse de calidad. Centrándonos en la normativa

contable, la literatura muestra numerosos estudios en los que se ha puesto de manifiesto la importancia de que la información publicada por las empresas sea de calidad (Parker, 1982, 280). En este sentido, encontramos algunos requisitos que deberían considerarse en la calidad de este grupo de normas. Entre otros, cabe destacar la relevancia (véase, entre otros, Linsmeier et al., 1998; Knutson y Napolitano, 1998; Kaplan y Fender, 1998) y la claridad en su redacción (puede consultarse Kaplan y Fender, 1998; Wulff y Koski-Gafer, 1998).

El estudio de la calidad de la información financiera para los usuarios de la misma se enmarca en el enfoque del inversor individual, cuyo objetivo genérico es analizar los datos contables y el impacto que los mismos originan en sus usuarios individualmente considerados (Túa, 1983). Este enfoque tiene dos vertientes: la teoría del comportamiento y la teoría de la información. La teoría del comportamiento tiene como objetivo detectar las actitudes, preferencias y motivaciones de los usuarios, mientras que la teoría de la información, pretende evaluar la manera en que se emiten los estados financieros, analizando la actitud que provoca la información contable en el receptor de la misma (Túa, 1991, 98). En los últimos años, y a raíz de la promulgación de la ley Sarbanes-Oxley (2000) en Estados Unidos los estudios sobre la calidad de la información contable han realizado un giro hacia el análisis de ésta en relación al Gobierno Corporativo (véase, por ejemplo Klein, 2002; Anderson et al. 2003; Park y Shin, 2004; y Peasnell, et al., 2005). En España con la publicación de la Ley Financiera²⁶, esta vertiente de estudio de la calidad de la información financiera también tiene sus seguidores (véase García Osma y Gill de Albornoz, 2007; Monterrey y Sánchez-Segura, 2008; entre otros).

Ahora bien, el concepto de calidad no es un concepto homogéneo, pudiendo considerarse, de acuerdo con Imhoff y Thomas (1989) tres posibles acepciones del término calidad: calidad de valoración, calidad de las prácticas contables, calidad del nivel de revelación. Biddle et al. (2009, 113) define la calidad de la información financiera como “la precisión con que ésta transmite información sobre las transacciones de la empresa...” Los autores afirman que esa definición es coherente con la declaración del Financial 26 Ley 44/2002, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, de 22 de noviembre de 2002 (Ley Financiera); la Ley 26/2003, de 17 de julio (Ley de Transparencia) y la Orden Ministerial 3722/2003, de 26 de diciembre, que desarrolla el contenido del informe público anual de Gobierno Corporativo.

En sentido general, Imhoff (1992, 101) define la calidad contable como “la valoración subjetiva total de la relevancia, fiabilidad y comparabilidad de los datos contables proporcionados por la entidad que informa. En esencia, es la utilidad relativa de los datos y

de los análisis basados en los datos”. Como señala Hawkins (1986, 207), “la información de baja calidad es aquella que viene acompañada de páginas de notas que sólo un doctor en Contabilidad puede comprender”. En consecuencia, cuanta más claridad haya en la información contable y cuanto más fácil sea su comprensión, mayor será la calidad de dicha información. Por ello, una de las cualidades que debe tener la información es la de ser legible y comprensible para los usuarios de la misma (Ferrer García et al. 2009). Es decir, la información contable de calidad debe poder ser leída y comprendida por los usuarios a los que va dirigida, lo cual evidentemente también afecta a los métodos y prácticas contables que se han aplicado en su elaboración.

De todos es admitido que el acercamiento a las NIA, surgido de la adaptación a la Directiva, eliminará los costes de una dualidad normativa y permitirá una mayor comparabilidad en la realización de la auditoría entre filiales y matrices ubicadas en distintos países. Este proceso de armonización permitirá operar en un entorno cada vez más globalizado en el que operan todas las empresas, permitiéndoles competir por el mercado global de recursos en condiciones de igualdad. El International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) reconoce que las NIA tienen que ser comprensibles, claras, coherentes y capaces de su aplicación consistente en todo el mundo. Esto implica que deben estar “basadas en principios” (Dennis, 2008). El hecho de que las normas de auditoría estén basadas en principios y no en reglas va mucho más allá de lo que puede suponer alterar algunos de los criterios habituales en la actividad de la auditoría ya que supone un importante cambio en la filosofía contable de fondo que debe ser analizado en toda su extensión. Nos referimos a que el objetivo último de la contabilidad y de la auditoría es proporcionar información útil para la toma de decisiones por parte de un nutrido grupo de usuarios de diferente tipo, entre los que adquieren un especial protagonismo inversores y accionistas

2.2. TEORÍAS ESPECÍFICAS RELACIONADAS CON LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Según Van Horne (2014)¹¹, la administración financiera tiene una serie de conceptos; es la actividad profesional de los gerentes de finanzas; es una de las actividades del gerente general de las empresas; es un proceso; es el conjunto de objetivos, políticas y estrategias; etc. La administración financiera se refiere a la forma como se planifica, organiza, dirige y controla las finanzas, en el marco de los objetivos y la misión de la empresa. La administración evoluciona rápidamente. Los avances no sólo se registran en la teoría de la administración financiera, sino también en su práctica en el mundo real. Un resultado de ello es que la administración financiera adopta un enfoque estratégico de mayor amplitud, conforme gerentes y directores luchan por crear valor dentro del ámbito corporativo. En el proceso de creación de valor, los administradores de finanzas complementan más y más las medidas de desempeño tradicionales con nuevos métodos que destacan el papel de la incertidumbre y de las diversas suposiciones. Los aspectos de gobernanza corporativa, los dilemas éticos, las reclamaciones en conflicto de los accionistas, un entorno corporativo dinámico, la globalización de las finanzas, el comercio electrónico, las alianzas estratégicas, el aumento de la subcontratación y un cúmulo de otros aspectos y consideraciones caracterizan el panorama actual de la toma de decisiones financieras. Sin duda, es una época de retos y oportunidades.

Desde el punto de vista, del director o responsable financiero las decisiones de inversión son inseparables de las decisiones de financiamiento. Ya que al mismo tiempo que decide la adquisición de activos reales debe decidir cómo y cuándo pagarlos. El ámbito adecuado para analizar las decisiones de financiamiento es el que surge utilizar el enfoque de la estructura óptima del capital. Básicamente, el objetivo del mismo es encontrar la combinación concreta de capital propio y deuda que maximiza el valor de mercado de la empresa. Pero para tomar este tipo de decisiones, el director financiero debe saber cuál es el costo de capital para la empresa, que representa la tasa que una empresa debe pagar por el capital (es decir su deuda, utilidades retenidas y acciones) que necesita para financiar sus nuevas inversiones. Existen tres componentes básicos en la determinación del costo de capital: i) La tasa real de retorno que los inversores esperan a cambio de permitirle a alguien que utilice su dinero en una “operación” riesgosa; ii) La inflación esperada, es decir la depreciación esperada en el poder de compra mientras el dinero es utilizado; iii) El riesgo, el cual indica el grado de incertidumbre acerca de cuándo y cuánto flujo de caja será recibido.

¹¹ Van Horne, James (2014) Administración financiera. México. Mc Graw Hill.

Uno de los métodos más utilizados para la determinación del costo de capital de una empresa es el costo promedio ponderado de capital (WACC). Es la combinación de los costos en función de su participación proporcional, de los distintos componentes de la estructura de capital de la empresa valuados a los precios de mercado y después de impuestos. De aquí, se deriva una de las razones por la cual, el director o responsable financiero debe conocer todas las fuentes de financiamiento alternativas para la empresa en particular, y el funcionamiento del sistema financiero en general.

Sobre las condiciones de los créditos se debe tener en cuenta el plazo que implica cada una de las opciones, aquí podemos discriminar entre fuentes de financiamiento de corto y largo plazo. Las fuentes de largo plazo, están relacionado con el origen de los recursos financieros, y pueden ser propios de la empresa o externos a ella. Mientras que para las fuentes de corto plazo, el segundo criterio de clasificación está vinculado con la utilización de la operatoria ordinaria de la empresa, denominado funcional, o si está utilizando una fuente financiera. A largo plazo, el responsable financiero, puede optar entre recursos financieros propios o externos para financiar la adquisición de los activos reales que demanden sus proyectos de inversión. En el primero de los casos, la aplicación de reservas ya constituidas o de resultados no distribuidos son los más comunes. En este caso, la empresa se encuentra financiando sus inversiones mediante la canalización de sus ahorros. En el segundo caso, el préstamo bancario es la primera (y muchas veces la única) opción de las empresas argentinas, tema que se ampliará en la unidad siguiente, producto del escaso desarrollo del sistema financiero y su regulación.

Según Duran (2014)¹², la administración financiera es una herramienta de la gerencia empresarial relacionada con la gestión del dinero, a través de ingresos y egresos por actividades de operación, inversión, financiamiento, rentabilidad y riesgos empresariales. De hecho la administración financiera es una combinación de las finanzas y la administración a favor de las empresas. Al respecto el dinero tiene que planificarse, organizarse, dirigirse y controlarse de tal modo que las empresas puedan llevar a cabo sus actividades en las mejores condiciones financieras. Las finanzas de la organización, consideradas durante mucho tiempo como parte de la economía, surgieron como un campo de estudios independiente a principios del siglo XX. En su origen se relacionaron solamente con documentos, instituciones y aspectos de procedimiento de los mercados de capital. Los datos y los registros financieros no eran como los que se usan en la actualidad ni existían reglamentaciones que hicieran necesaria la

¹² Durán Herrera, Juan José (2014) Decisiones financieras empresariales. México. Pirámide.

divulgación de la información financiera, aunque iba en aumento el interés en las consolidaciones y fusiones.

La constitución de la US Steel Corporation en 1900 inicia una tendencia de combinaciones que dieron lugar a la emisión de grandes cantidades de valores de renta fija y variable. En la década de 1920 las innovaciones tecnológicas y las nuevas industrias provocaron la necesidad de mayor cantidad de fondos, impulsando el estudio de las finanzas para destacar la liquidez y el financiamiento de las organizaciones. En *The financial Policy of Corporation* (1920) uno de los textos clásicos de ese periodo, Arthur Stone Dewing reunió las ideas existentes, introdujo nuevas ideas y sentó la pauta para la enseñanza de las finanzas. La depresión de los años treinta obligo a centrar el estudio de las finanzas en los aspectos defensivos de la supervivencia, la preservación de liquidez, las quiebras, las liquidaciones y reorganizaciones. La principal preocupación en el financiamiento externo era saber cómo un inversionista podía protegerse.

Durante la década de 1940 hasta principios de 1950, las finanzas siguieron un enfoque tradicional que se desarrolló de 1920 a 1930. Analizaban a la organización desde un punto de vista ajeno a la misma, como pudiera ser un inversionista, pero no ponían énfasis alguno en la toma de decisiones dentro de la misma. A mediados de la década 1950 adquirieron papel importante el presupuesto de capital y las consideraciones relacionadas con el mismo. Con la llegada de la computadora en la década 1950, sistemas complejos de información comenzaron a brindar al administrador financiero información sobre la cual tomar decisiones correctas, aplicando herramientas analíticas poderosas, se generó el uso de técnicas de investigación de operaciones y de decisiones, los análisis financieros fueron más disciplinados y provechosos.

En la década 1960 con cumplimiento de metas , objetivos y misión de la teoría del portafolio y su aplicación a la administración de financiera fue un acontecimiento importante, la cual fue presentada por Markowitz en 1952 y perfeccionada por Sharpe, Lintner y otros; la teoría nos explica que el riesgo de un activo individual no debe ser juzgado sobre la base de las posibles desviaciones del rendimiento que se espera, sino más bien en relación con su contribución marginal al riesgo global de un portafolio de activos. En la década de 1970 se perfecciono el modelo de fijación de precios de los activos de capital de Sharpe para valorar los activos financieros, este modelo insinuaba que parte del riesgo de la organización no tenía importancia para los inversionistas de la empresa, ya que se podía diluir en los portafolios de las acciones en su poder. En la década de 1980, grandes avances intelectuales de la valuación de las organizaciones en un mundo donde reina la incertidumbre. El papel de los impuestos personales en conexión con los impuestos de la organización ha sido un área que ha rendido frutos provechosos. La información económica permite obtener una mejor comprensión del

comportamiento que en el mercado tienen los documentos financieros. En los años noventa y lo que va del tercer milenio, las finanzas han tenido una función vital y estratégica en las organizaciones.

El gerente financiero se ha convertido en parte activa; la generación de riqueza, para determinar si genera riqueza debe conocerse quienes aportan el capital que la organización requiere para tener utilidades. Los factores externos influyen cada día más en el administrador financiero. La evolución de las finanzas ha tenido gran repercusión sobre el papel y la importancia de la administración financiera.

Las finanzas han evolucionado del estudio descriptivo que eran antes; ahora incluyen análisis rigurosos y teorías normativas. Los conceptos básicos de la Administración Financiera han evolucionado tanto que son aplicables a todos los tipos de organizaciones. A lo largo de este desarrollo de asignatura se plantean situaciones prácticas ilustrativas que muestran la aplicación de la administración financiera.

La administración financiera, se encarga de ciertos aspectos específicos de una organización que varían de acuerdo con la naturaleza de cada una de estas funciones, las funciones más básicas que desarrolla la Administración Financiera son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones sobre los dividendos de una organización. La Administración financiera es el área de la Administración que cuida de los recursos financieros de la empresa.

La Administración Financiera se centra en dos aspectos importantes de los recursos financieros como lo son la rentabilidad y la liquidez. Esto significa que la Administración Financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo. La mayor parte de las decisiones empresariales se miden en términos financieros. La importancia de la función administrativa financiera depende del tamaño de la empresa, en compañías pequeñas, la función financiera la desempeña el departamento de contabilidad. Al crecer una empresa es necesario un departamento separado ligado al presidente de la compañía (o director general) por medio de un vicepresidente de finanzas, conocido como gerente financiero. El tesorero y el contralor se reportan al vicepresidente de finanzas.

En el marco de la administración financiera, en las inversiones en el corto plazo, el responsable financiero, puede acudir a lo que se denomina crédito comercial, es decir, financiamiento de proveedores. En este caso, los plazos son casi siempre inferiores a un semestre. Pero también, con algún efecto negativo sobre la estrategia de comercialización, puede implementar un sistema de anticipos de clientes. En el caso de las opciones financieras de corto plazo, el descubierto en cuenta corriente es la opción más simple, ya que no requiere de autorización adicional por parte del banco. Para una empresa es fundamental la disponibilidad de

financiamiento a corto plazo para su funcionamiento. El financiamiento a corto plazo consiste en obligaciones que se espera que venzan en menos de un año y que son necesarias para sostener gran parte el capital de trabajo o los activos circulantes de la empresa, como Efectivo, Cuentas por Cobrar e Inventarios. El crédito a corto plazo es una deuda que generalmente se programa para ser reembolsada dentro de un año ya que generalmente es mejor pedir prestado sobre una base no garantizada, pues los costos de contabilización de los préstamos garantizados frecuentemente son altos pero a su vez representan un respaldo para recuperar. Asimismo indica que el apalancamiento financiero se define como la capacidad de la empresa para utilizar sus cargos fijos financieros, para incrementar los efectos de cambios en utilidades antes de intereses e impuestos sobre las ganancias por acciones de la empresa. Se refiere al uso de valores de renta fija (deudas y acciones preferentes) en la estructura de capital de una empresa. Este afecta a las utilidades después de intereses e impuestos o sea a las utilidades disponibles para los accionistas comunes. El grado de apalancamiento financiero se define como el cambio porcentual en las utilidades disponibles para los accionistas comunes que resulta de un cambio porcentual determinado en las utilidades antes de intereses e impuestos.

2.2.2. DESARROLLO EMPRESARIAL

Según Koontz & O'Donnell (2014)¹³, el desarrollo empresarial es una estrategia o proceso por medio del cual los empresarios trabajan el fortalecimiento de habilidades, destrezas y capacitaciones. Es un concepto amplio que abarca desde la incubación de la idea, el desarrollo de la misma y su "final nacimiento" convirtiendo a la idea en una empresa de éxito. Pero es un concepto en continua evolución y desarrollo. Podemos describirlo como el proceso mediante el cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, que favorecen el mejor manejo de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que ayude al crecimiento de la misma. De suma importancia es el destacar que el desarrollo empresarial es, a su vez, un proceso integral de instrucción donde se pretenden abarcar los conceptos necesarios que se comprenden en el proceso de convertirse en empresario y de lograrlo de forma profesional y exitosa. El desarrollo empresarial consta de tres etapas:

- 1) Primera etapa: Desarrollo orientado al producto: En los primeros momentos de una empresa familiar (pequeña empresa), la estructura de organización era simple. Esta

¹³Koontz Harold & O'Donnell Cyril (2014) Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. México: Litográfica Ingramex S.A.

etapa, habitualmente, se caracteriza por una "atractiva" mezcla de confusión y alborozo. Los sistemas y la planificación no existen; no hay especialización. Todas las decisiones claves corren por cuenta de un único individuo. Durante esta fase, también se sienten culpable de poner en riesgo la seguridad de su familia. La mayoría de los empleados disfrutan con la excitación y el desafío de esta primera fase.

- 2) Segunda etapa: Desarrollo orientado al proceso: Cuando se inicia la segunda etapa del crecimiento, por lo general la empresa ya ha logrado estabilidad comercial y equilibrio financiero. Las relaciones con los proveedores están firmemente consolidadas, el crecimiento de las ventas y ganancias se habrá estabilizado. El propósito sigue firmemente aferrado a la iniciativa en la toma de decisiones, sin ceder ningún control efectivo. También puede haberse introducido algunos controles y métodos de organización a fin de mejorar la eficiencia de la compañía para llevar a cabo procesos básicos. A medida que la empresa continúa creciendo se vuelve más compleja. Este es el momento crucial en el cual la empresa familiar a menudo tiende a meterse en problemas. Es necesario decir que la empresa se organizará con vistas al desarrollo y formular las bases para entrar en la tercera fase de la planificación.
- 3) Tercera etapa: Desarrollo orientado a la planificación: Este es un periodo de integración: el personal, los sistemas y los procesos operan juntos y ya no enfrentados entre sí; los gerentes se apoyan mutuamente; se crea un equipo de gerencia; y se comienza a tomar forma una cultura empresarial sobre bases sólidas y duraderas. Una vez que el propietario descubra que el manejo de la empresa llega naturalmente, ya no será manejado por los acontecimientos.

Según Redondo (2015)¹⁴, el desarrollo empresarial es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su empresa, la innovación de productos y procesos, de tal manera, que coadyuve al crecimiento sostenible de la empresa. Para una mejor finanza y recurso en la empresa. La Dirección de Desarrollo Empresarial (DDE) se encarga de los temas relacionados con el comercio exterior y la inversión extranjera, la integración económica, la política de fomento para la desarrollo de pyme, la producción y el comercio de servicios, la política de ciencia y tecnología y del seguimiento sectorial y la evaluación para la

¹⁴ Redondo, Arnaldo (2015) Competitividad empresarial. Bogotá. Editorial Norma

formulación de las políticas públicas de desarrollo empresarial. Así mismo, la dirección de desarrollo empresarial lidera la construcción de la visión futura del sector productivo empresarial del país, reflejada en la orientación, participación y promoción para la formulación, seguimiento, control y evaluación de la ejecución de las políticas, planes, programas, estudios y proyectos de inversión, conjuntamente con los organismos y entidades pertinentes. Para conseguir el desarrollo empresarial se ha de ser un buen emprendedor, para ello se tienen que tener algunas características como: Autoconfianza, Control interno alto, Tolerancia al cambio, Compromiso total y perseverancia, Iniciativa y responsabilidad, Realismo, Buscar la retroalimentación, Integridad y confianza, Capacidad para alcanzar metas, Aceptación del riesgo, Creatividad e innovación, Confianza en sí mismo y sus capacidades y Capacidad para manejar problemas. La empresa, desde su nacimiento, pasa por distintas etapas hasta que alcanza su madurez. Algunos expertos plantean las siguientes etapas: 1º etapa: previsión y planeación; 2º etapa: organización; 3º etapa: dirección; 4º etapa: integración de recursos humanos y no humanos; 5º etapa: ejecución y 6º etapa: evaluación.

2.2.3. MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA

Desde la óptica jurídica, según la Constitución Política del Perú, la iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura. El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades. El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que el límite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios.

El 02 de julio del 2013, el Congreso de la República promulgó la Ley N° 30056, Ley que modifica diversas leyes para facilitar la inversión, impulsar el desarrollo productivo y el crecimiento empresarial. Este tiene entre sus objetivos establecer el marco legal para la promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Incluye modificaciones a varias leyes entre las que está la actual “Ley MIPYMES” D.S. N° 007-2008-TR. “Texto Único Ordenado de la Ley de Promoción de la Competitividad, Formalización y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa y del Acceso al Empleo Decente”. Se cambiaron los criterios de clasificación para las Micro, Medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana de la siguiente manera: Las Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada (EIRL) pueden acogerse al Nuevo RUS “Decreto Legislativo 937, Ley del Nuevo Régimen Único Simplificado” siempre que cumplan los requisitos establecidos por dicha norma. Se transferirá la administración del Registro Nacional de la Micro y Pequeña Empresa (REMIPYMES) pasando del Ministerio de Trabajo (MINTRA) a la SUNAT. Las microempresas que se inscriban en el REMIPYMES gozarán de amnistía en sanciones tributarias y laborales durante los tres primeros años contados a partir de su inscripción y siempre que cumplan con subsanar la infracción. Las empresas que se acogieron al régimen de la microempresa establecido en el D. Leg. N° 1086, Ley de promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de la micro y pequeña empresa y del acceso al empleo decente, gozan de un tratamiento especial en materia de inspección del trabajo por el plazo de 03 (tres) años desde el acogimiento al régimen especial, específicamente en relación con las sanciones y fiscalización laboral. Así, ante la verificación de infracciones

laborales leves, deberán contar con un plazo de subsanación dentro del procedimiento inspectivo.

PROPUESTA PARA LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA:

La mayoría de especialistas en finanzas coinciden que el mercado de valores representa un vasto universo de oportunidades de avance y desarrollo, para las medianas empresas en particular que deciden participar de este. En nuestro país se viene experimentando un crecimiento continuo, apoyado en desarrollo económico como resultado de la actividad productiva, el consumo y la inversión en el país. Así lo demuestran los múltiples casos de éxito de empresas que han emitido valores a través de la BVL en tiempos recientes, evidenciando un crecimiento relevante y sostenido. Sin embargo, queda mucho por hacer. Muchas empresas que podrían acceder a un financiamiento en mejores condiciones, al emitir, listar y colocar valores en la BVL, aún no lo hacen.

Las empresas pueden contemplar la inscripción de dos tipos de valores: i) Instrumento de deuda. Que implica la creación de un valor, típicamente un bono o papel comercial, que representa el compromiso de la empresa de pagar el capital que obtenga en préstamo más un rendimiento específico en un plazo determinado. Estas obligaciones son llamadas de renta fija, ya sea a largo o corto plazo, por establecer la tasa de retorno que pagarán desde el inicio de la emisión; ii) Instrumento de renta variable: Las acciones, específicamente las de capital, son representativas de la propiedad de la empresa y su valor en el tiempo está determinado principalmente por el desempeño de la empresa y su gestión. En ese sentido, las acciones constituyen una herramienta muy apreciada para la evaluación del valor real de la empresa. El listado / inscripción de instrumentos de deuda y de acciones genera un incremento significativo en la transparencia de la información que la empresa presenta al público; que si bien implica un innegable esfuerzo, conlleva múltiples beneficios en la percepción externa de la empresa y su riesgo inherente. El proceso para el listado de valores, consiste principalmente en la presentación de información acerca de la empresa. Dicha información está descrita en las siguientes páginas. Se trata entonces, de una oportunidad que merece ser evaluada en detalle.

Una mediana empresa se puede financiar mediante la emisión, listado y colocación de distintos tipos de valores a través de la BVL. Los valores más comunes son las acciones y los bonos. Cuando una empresa decide obtener recursos mediante una emisión y colocación de valores a través de la BVL, debe conocer primero las obligaciones en que incurriría al listar en bolsa,

entre los que destacan la entrega puntual de información relevante según la normativa peruana, regulada por la SMV. Los accionistas de la mediana empresa deben estar dispuestos a compartir el accionariado con personas que no necesariamente van a conocer. Estos nuevos accionistas pueden proveer financiamiento y conocimiento. Los accionistas originales deben estar convencidos de que su empresa requiere de estos aportes y de que crearán valor para su empresa. En el caso de los bonistas, por el contrario, si bien la pyme emisora mantendrá un compromiso de pago con los bonistas y éstos, a su vez, tendrán una expectativa fija de renta sobre el capital invertido en los bonos, esto no significa que mantengan participación alguna en la pyme emisora.

Existen múltiples beneficios potenciales, que deben ser tomados en cuenta para considerar el ingreso de una pyme en el mercado de valores. Algunos de ellos son: i) Mejor gestión de la empresa; ii) Entrar al mercado ayuda a las empresas a ordenar y mejorar sus estructuras principalmente legales y financieras, lo que conlleva a una gestión más eficiente y competitiva; iii) Mejores perspectivas a largo plazo. Considerando la exposición de la empresa al escrutinio del público en base a la información presentada, así como la mejor gestión y la disminución de costos financieros, las empresas que ingresan al mercado de valores suelen apreciarse en el largo plazo de manera sostenida; iv) Menores costos de financiamiento. El mercado de valores ofrece alternativas de financiamiento en grandes volúmenes y óptimas condiciones, que calcen de manera precisa con las necesidades de la empresa; v) Mayor prestigio y exposición en el mercado. Usualmente, las empresas que listan encuentran que la percepción de su situación financiera y posicionamiento en el mercado mejora; vi) Disminución del riesgo. Además, mejora las relaciones con clientes y proveedores lo que permitirá atender con rapidez ventanas de oportunidad comercial; vii) Transparencia y objetividad en la evaluación; viii) El valor de la empresa es constantemente evaluado por el mercado, lo que obliga a la empresa a elevar sus estándares; ix) Dinamización de la propiedad; x) Provee un mecanismo directo para los socios fundadores o inversionistas originales que deseen recuperar su inversión.

Teóricamente cualquier empresa puede listar valores y participar así del mercado, sin embargo, el proceso de decisión y adecuación es distinto para cada una de ellas. Es aconsejable que los directores y la plana gerencial de las empresas que deciden registrar o emitir valores mobiliarios, a través de la BVL, lleven a cabo lo siguiente: i) Una evaluación de su organización interna, fortalezas y debilidades; ii) Una revisión de sus estados financieros y plan de negocios; iii) Un examen de las ventajas y obligaciones de convertirse en una empresa pública; iv) Acordar su disposición para cumplir con las normas del Mercado de Valores. Una vez tomada

la decisión, deberán seleccionar a los profesionales que trabajarán a lo largo del proceso y asesorarán a la empresa para elaborar los documentos que, posteriormente, serán difundidos al público. Este grupo de profesionales pueden incluir auditores contables, asesores legales, sociedades agentes de bolsa u otros que la empresa considere convenientes. Si durante el proceso de evaluación de la empresa tuvieran dudas relacionadas a este proceso, pueden comunicarse con la BVL a través de los distintos canales de comunicación puestos a disposición del público.

2.3. MARCO CONCEPTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. CONCEPTOS DE LOS INDICADORES DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DECISIONES DE FINANCIAMIENTO:

Para Bravo, Lambretón y Márquez (2013)¹⁵; las decisiones de financiamiento consisten en estudiar la manera como la empresa debe obtener los recursos financieros necesarios para llevar a cabo las decisiones de inversión, es decir, determinar cómo conseguir los recursos necesarios para la adquisición de bienes: ¿se hará con las aportaciones que realizaron los dueños, o será necesario pedir prestado?. Las decisiones de financiamiento que Antonio y Gabriel tomaron para iniciar las operaciones de la imprenta consistieron en: Realizar una aportación inicial de \$100 000 cada uno, por lo cual iniciaron con un capital propio de \$200 000. Solicitar al banco una línea de crédito por un año, con un límite de entre \$100 000 y \$200 000, a una tasa de interés del 25% anual. Obtener crédito con sus proveedores de insumos por un plazo de 30 días. De acuerdo con su origen, el dinero que se necesitó para la operación y la inversión en los bienes de la empresa provino de dos fuentes: financiamiento interno (la aportación de los socios) y financiamiento externo (crédito del banco y de los proveedores). Los administradores de las empresas deben ser muy cuidadosos en la elección de las fuentes de financiamiento, ya que pueden constituir un factor fundamental para el éxito o fracaso de una organización, porque cada fuente de financiamiento tiene un costo específico, no sólo económico (tasa de interés) sino también de tiempo. Por ejemplo, sería perjudicial para la empresa financiar la compra de maquinaria con tarjetas de crédito, pues se pagaría una tasa de interés demasiado alta, además de que los pagos tendrían que hacerse en el corto plazo, cuando las máquinas se usarán para fabricar un producto durante cinco años como mínimo. Las fuentes externas representan un riesgo para la empresa, debido a que implican un costo (intereses) y exigen un plazo determinado para que se les devuelva el dinero que proporcionan como financiamiento. Ambos elementos pueden llegar a conjuntarse y comprometer la salud y permanencia de la empresa. Las fuentes internas de financiamiento no tienen un plazo de vencimiento, dado que los dueños de las empresas entregan sus recursos para que el negocio tenga una vida indefinida. Lo más recomendable es que estos recursos se asignen a adquirir bienes permanentes de la empresa, tales como terrenos, edificios o maquinaria. Las decisiones de inversión y de financiamiento representan el manejo de la misma cantidad de montos; es decir, sólo se puede invertir la cantidad de recursos que se obtiene como financiamiento.

¹⁵ Bravo, M.; Lambretón, V. y Márquez, H. (2013). *Introducción a las Finanzas*. México. Pearson Educación, México.

DECISIONES DE INVERSIÓN:

Para Bravo, Lambretón y Márquez (2013)¹⁶; las decisiones de inversión se refieren a los bienes y recursos que se requieren para que la empresa pueda operar. En el caso de las empresas manufactureras, las decisiones están relacionadas con las instalaciones de la fábrica, la maquinaria, el transporte para llevar el producto al distribuidor, entre otras. En cuanto a las empresas comerciales, además de las anteriores también habría que incluir el terreno, las instalaciones en donde se vende el producto, el mobiliario requerido para presentarlo a los clientes, etc. Por último, cuando se trata de empresas de servicios, las decisiones de inversión deben tomar en cuenta, además de los elementos anteriores, todos los recursos que les permitan proporcionar un servicio de calidad, lo cual varía de acuerdo con el servicio de que se trate.

Las decisiones de inversión que tomaron los socios de la imprenta de nuestro ejemplo consistieron en: Comprar los bienes (recursos) para que la imprenta pudiera operar: Máquinas de impresión, guillotina, insoladora, mesas y computadora con su equipo periférico, inversión que asciende a \$184 000 en total. Comprar equipo para proporcionar el servicio de atender a los clientes: Tres escritorios y sillas, por un monto de \$3 000. Adquirir equipo para realizar la distribución del producto, así como las compras de insumos: Una camioneta usada con valor de \$55 000. El total de la inversión destinada a la adquisición de bienes y recursos necesarios para operar la imprenta ascendió a \$242 000. Como se observa, no invirtieron en terreno y edificio, sino que optaron por rentar las instalaciones. En este punto vale la pena mencionar que cada organización difiere de las demás en cuanto a la cantidad y tipo de bienes que adquiere y utiliza para realizar sus actividades. Una empresa en línea como Amazon.com, que realiza todas sus actividades comerciales a través de Internet, seguramente cuenta con un mínimo de recursos físicos, a diferencia de una empresa como Wal-Mart, que destina gran parte de sus inversiones a la adquisición o renta de espacios donde realizar la venta de los productos que ofrece.

Una empresa exitosa por lo general goza de un rápido crecimiento de sus ventas, lo que requiere de inversiones adicionales en planta y equipo, en inventarios y en cuentas por cobrar, por lo que las decisiones de inversión en los negocios no sólo se presentan cuando se inicia el negocio, sino que se toman durante todo el tiempo que permanezca en operación. Así como hay decisiones de inversión, también se puede hablar de decisiones de desinversión, que sobrevienen cuando una empresa sufre pérdidas que la impulsan a cambiar de estrategia competitiva. Cuando éste es el caso, los recursos que la empresa posee pueden no servirle para

¹⁶ Bravo, M.; Lambretón, V. y Márquez, H. (2013). *Introducción a las Finanzas*. México. Pearson Educación, México.

realizar la nueva actividad que emprenderá, por lo que necesita venderlos (desinvertir en ellos) para adquirir nuevos bienes.

DECISIONES DE RENTABILIDAD:

Para Bravo, Lambretón y Márquez (2013)¹⁷; las decisiones de rentabilidad están relacionadas con las ventas o ingresos y los gastos de las empresas. Al respecto, los ingresos, también denominados logros de una empresa, son los flujos de los valores de bienes y servicios transferidos a personas o entidades externas, a cambio de efectivo o de la promesa de una futura entrada de efectivo. Los flujos de ingresos o logros se obtienen generalmente de las operaciones cotidianas o principales de un negocio y comprenden la venta de mercancías y/o servicios al público. Pero también se consideran flujos de ingresos los que provienen de operaciones que las empresas no realizan a menudo, como son las ventas de maquinaria, equipo de cómputo o bien un inmueble completo. El flujo de logros debe guardar cierta proporción con la inversión en activos y viceversa. Por ejemplo, una empresa que posee una inversión en inventario, terreno, maquinaria y equipo por \$20 000 000 y que sólo genere ingresos anuales por \$7 000 000 está subutilizando su inversión al no generar más ingresos con lo que tiene. Los logros de una empresa dependen del precio al que vende su producto o servicio, el número de unidades o servicios que vende y, en caso de que venda u ofrezca varios productos o servicios, en qué proporción se vende cada uno.

Por su parte la contrapartida de los ingresos son los costos y gastos. Para comprender mejor el concepto de gasto, imagínese que el gasto es un esfuerzo. En este sentido, el gasto que usted destina a tomar esta clase es su tiempo y el esfuerzo que implica aprender acerca del tema de introducción a las finanzas. Consideremos los gastos en la imprenta de Antonio y Gabriel que se requieren para proveer el servicio de impresión de carteles y convertir en realidad las ideas de los clientes. Estos esfuerzos mensuales están integrados por el pago de los insumos para producir los carteles y venderlos por un total de \$160 000, además de sueldos e impuestos por \$50 000, servicios por un monto de \$14 500, y en caso de pedir prestado, los intereses devengados. El total mensual de esfuerzos de la imprenta asciende a \$224 500.

Si recordamos que para proteger sus propiedades y recursos contra algún siniestro la imprenta contrató un seguro empresarial de cobertura total, por el que paga una prima de \$1 400 trimestrales, en caso de que deseara confrontar los logros y esfuerzos de un mes de operación sólo podría considerar como esfuerzo del mes por prima de seguro una tercera parte: \$466.66,

¹⁷ Bravo, M.; Lambretón, V. y Márquez, H. (2013). Introducción a las Finanzas. México. Pearson Educación, México.

que es lo que corresponde a la protección de un mes; el resto se considera como una inversión, pues representa el derecho a la protección de dos meses más que aún no han transcurrido, y se presenta en el balance general.

Entonces, cuando los negocios realizan esfuerzos cuyos beneficios se van a percibir a futuro, como publicidad y primas de seguros, dichos esfuerzos representan una inversión que se presenta en el balance general. La magnitud de los esfuerzos realizados en la organización se contabilizan en relación con la actividad que realiza. En los cuadros siguientes se presentan los esfuerzos de cuatro empresas que se dedican a diferentes giros; en ellos se puede apreciar que la composición de los esfuerzos de cada una difiere de los de las demás a causa de la actividad que realiza.

DECISIONES SOBRE RIESGOS:

Según Mascareñas (2013)¹⁸; las empresas deben tomar decisiones sobre riesgos sobre sus deudas, inversiones y la rentabilidad de sus actividades. Al respecto, el riesgo es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias. El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización. El concepto debe entenderse en sentido amplio, incluyendo la posibilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados. De hecho, habida la posibilidad de que los inversores realicen apuestas financieras en contra del mercado, movimientos de éstos en una u otra dirección pueden generar tanto ganancias o pérdidas en función de la estrategia de inversión. Existen varios tipos de riesgos financieros: 1) Riesgo de mercado, asociado a las fluctuaciones de los mercados financieros, y en el que se distinguen: i) Riesgo de cambio, consecuencia de la volatilidad del mercado de divisas; ii) Riesgo de tipo de interés, consecuencia de la volatilidad de los tipos de interés; iii) Riesgo de mercado (en acepción restringida), que se refiere específicamente a la volatilidad de los mercados de instrumentos financieros tales como acciones, deuda, derivados; 2) Riesgo de crédito, consecuencia de la posibilidad de que una de las partes de un contrato financiero no asuma sus obligaciones. 3) Riesgo de liquidez o de financiación, y que se refiere al hecho de que una de las partes de un contrato financiero no pueda obtener la liquidez necesaria para asumir sus obligaciones a pesar de disponer de los activos —que no puede vender con la suficiente rapidez y al precio adecuado— y la voluntad de hacerlo. 4) Riesgo operativo, que es entendido como la posibilidad de ocurrencia de pérdidas financieras, originadas por fallas o insuficiencias de procesos,

¹⁸ Mascareñas, Juan (2013) Rentabilidad y riesgo financiero. Madrid. Editorial Días de Santos.

personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. 5) Riesgo país o riesgo soberano; y, 6) Riesgo sistémico.

El riesgo financiero, también conocido como riesgo de crédito o de insolvencia. Hace referencia a las incertidumbres en operaciones financieras derivadas de la volatilidad de los mercados financieros y de crédito. Por ejemplo a la incertidumbre asociada al rendimiento de la inversión debida a la posibilidad de que la empresa no pueda hacer frente a sus obligaciones financieras (pago de los intereses, amortización de las deudas). Es decir, el riesgo financiero es debido a un único factor: las obligaciones financieras fijas en las que se incurre. El riesgo financiero está estrechamente relacionado con el riesgo económico puesto que los tipos de activos que una empresa posee y los productos o servicios que ofrece juegan un papel importantísimo en el servicio de su endeudamiento.

DECISIONES EN EL MERCADO FINANCIERO:

Según Villacorta (2015)¹⁹, las decisiones en el mercado financiero son aquellas que toman los inversionistas para obtener préstamos o realizar actividades de ahorros en sus diferentes modalidades. El mercado financiero esencialmente se manifiesta con la participación de los bancos, los cuales forman parte del sistema financiero que se define como el conjunto de instituciones cuyo objetivo es canalizar el excedente que generan las unidades de gasto con superávit para encauzarlos hacia las unidades que tienen déficit. La transformación de los activos financieros emitidos por las unidades inversoras en activos financieros indirectos, más acordes con las demandas de los ahorradores, es en lo que consiste la canalización. Esto se realiza principalmente por la no coincidencia entre unidades con déficit y unidades con superávit, es decir, ahorradores e inversores. Del mismo modo que los deseos de los inversores y ahorradores son distintos, los intermediarios han de transformar estos activos para que sean más aptos a los últimos. La eficiencia de esta transformación será mayor cuanto mayor sea el flujo de recursos de ahorro dirigidos hacia la inversión. El que las distintas unidades económicas se posicionen como excedentarias o deficitarias podrá ser debido a razones como: la riqueza, la renta actual y la esperada, la posición social, si son unidades familiares o no lo son, la situación económica general del país y los tipos de interés (las variaciones de estos puede dar lugar a cambios en los comportamientos en las unidades de gasto). Para resumir, el sistema financiero lo forman: Las instituciones (autoridades monetarias y financieras entre ellas), Activos financieros que se generan, Los mercados en que operan. De tal forma que los activos

¹⁹ Villacorta Ramos, Antonio (2015) Mercado financiero. Lima. Actualidad empresarial.

que se generan son comprados y vendidos por este conjunto de instituciones e intermediarios en los mercados financieros

Falconí (2015)²⁰, señala que el Sistema Financiero es el conjunto de entidades, personas, políticas, procesos, procedimientos y otros mecanismos enlazados adecuadamente para el cumplimiento de metas, objetivos, misión y visión. Las entidades del Sistema Financiero, lo constituyen las empresas de operaciones múltiples, empresas especializadas, bancos de inversión, empresas de seguros y administradoras de fondos de pensiones. Dentro de las empresas de operaciones múltiples tenemos: las empresas bancarias, empresas financieras, Caja Municipales de Ahorro y Crédito, Caja Municipal de Crédito popular, Entidades de desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa, Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público y las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito. Dentro de las empresas especializadas, tenemos: Las Empresas de Capitalización Inmobiliaria, Empresas de Arrendamiento Financiero; Empresas de Factoring, Empresas Afianzadoras y de garantías, Empresas de Servicios Fiduciarios. Dentro de las empresas de seguros, tenemos: Las empresas que operan en un ramo (riesgos generales o de vida), las empresas que operan en ambos ramos (riesgos generales y de vida), empresas de Seguros y de Reaseguros.

2.3.2. CONCEPTOS DE LOS INDICADORES DE DESARROLLO EMPRESARIAL METAS EMPRESARIALES:

Según Chacón (2016)²¹; podemos entender una meta como el fin al que se dirigen las acciones o deseos de una persona en particular, de un directivo empresarial, o una empresa como tal, es decir es lo que se pretende conseguir. Cuanto más claras y precisas sean las metas, más eficazmente pondrán los medios para conseguirlas. Las metas claras y alcanzables generan una fuerza motivadora importante. La precisión de metas combate la pereza, la indecisión, la baja autoestima, dando lugar a una mejora en el rendimiento. Las metas hacia un fin determinado, son las que mueven a actuar, sin ellas no existiría conducta inteligente, sino conducta instintiva o refleja. Lo importante es tener claro lo que se quiere, pues esa claridad aparecerá también en la conducta diaria.

Una meta es un pequeño objetivo que lleva a conseguir el objetivo como tal. La meta se puede entender como la expresión de un objetivo en términos cuantitativos y cualitativos. Las metas son como los procesos que se deben seguir y terminar para poder llegar al objetivo. Todo

²⁰ Falconí Rojas, Daniel (2015) Análisis del sistema financiero peruano. Lima. Editorial San Pedro.

²¹ Chacón L. (2016). Meta. Bogotá. Editorial Cartagena.

objetivo está compuesto por una serie de metas, que unidas y alcanzadas conforman el objetivo. El objetivo es la sumatoria de todas las metas. El objetivo es el resultado final de una serie de metas y procesos. El objetivo es la cristalización de un plan de acción o de trabajo el cual está conformado por metas. Las metas son el fin hacia el cual se dirigen los deseos y acciones; y aunque es excelente, y recomendado, establecer metas para facilitarnos alcanzar el éxito, éstas por si solas pueden carecer de discriminación y dirección.

OBJETIVOS EMPRESARIALES:

Para Bravo, Lambretón y Márquez (2013)²²; los objetivos empresariales son los propósitos que buscan lograr las empresas como consecuencia de realizar sus actividades. Al respecto, los administradores de las empresas con fines de lucro toman decisiones de operación, inversión y financiamiento orientadas a obtener los mayores logros con el mínimo de esfuerzos, pues saben que el resultado de su gestión dependerá del remanente que surja al confrontar, en un periodo determinado de tiempo, el total de logros obtenidos contra los esfuerzos destinados para alcanzarlos. Cuando los logros (ingresos) son mayores que los esfuerzos (gastos), el resultado es una utilidad, que representa la eficiencia (o ineficiencia) en el uso de los recursos que se administran en la empresa. La capacidad de una empresa para generar utilidades se debe relacionar con la inversión realizada en bienes y con la aportación que han efectuado los accionistas.

Para determinar el resultado obtenido en la imprenta que hemos venido estudiando, tendríamos que confrontar: Logros mensuales - Esfuerzos mensuales = Eficiencia/utilidad. $\$300\,000 - \$224\,967 = \$75\,033$. En un mes de operación para producir y vender carteles comerciales la empresa genera una eficiencia de $\$75\,033$; parece una buena cantidad, aunque faltaría compararla con la inversión que se destinó para generar esta utilidad. Como se ha observado hasta aquí, en el estado de resultados se refleja el efecto de las decisiones que se toman en la empresa, el total de logros obtenidos por las operaciones realizadas y cuáles fueron y qué magnitud tuvieron los esfuerzos realizados para obtenerlos. Así, las decisiones de operación que se tomaron en la organización tales como qué vender, a qué precio, en qué volumen, con qué mezcla de productos, se reflejan en el monto de los logros obtenidos y en este caso son área de competencia de la función de mercadotecnia y ventas. Los esfuerzos que provienen de las decisiones de inversión referentes al uso de recursos, insumos y activos son responsabilidad de todos los que realizan una función de producción o mercadotecnia en la empresa. El personal

²² Bravo, M.; Lambretón, V. y Márquez, H. (2013). Introducción a las Finanzas. México. Pearson Educación, México.

ha de utilizar las inversiones en activos para producir los bienes o proporcionar los servicios planeados y colocarlos en el mercado, buscando ampliar la participación de mercado y utilizar óptimamente los activos. Las decisiones referentes a las fuentes de dónde obtener los recursos, ya sea de los acreedores o de los dueños, son responsabilidad de la función de finanzas. En la medida en que la empresa obtenga las mejores tasas de interés por créditos solicitados, se generará una mayor utilidad que le permitirá ampliar las operaciones del negocio o bien entregarle utilidades a los propietarios de la empresa. Ambas decisiones también son responsabilidad de la función de finanzas.

MISIÓN EMPRESARIAL:

Según Johnson y Scholes (2014)²³, el logro de la misión consiste en lograr las actividades y servicios de la entidad; la misión es la razón de ser de la entidad. La base para lograr la misión institucional es lograr los objetivos institucionales que vienen a ser el conjunto de pretensiones a alcanzarse con relación al crecimiento, posicionamiento, rentabilidad, sobrevivencia o desarrollo de la organización o unidad estratégica, expresado cualitativamente, como resultado principalmente, del análisis estratégico, de la visión del futuro y de la creatividad de los estrategas. Responde a la pregunta ¿Qué queremos lograr? Por su parte, las metas estratégicas son la afinación del objetivo estratégico, pues es la cuantificación y ubicación en el tiempo de los objetivos estratégicos. Responde a la pregunta ¿Cuánto queremos lograr y para cuándo?

Teniendo en cuenta que el proceso de planificación estratégica comienza con la fijación clara, exacta y precisa de la misión de la empresa u organización, resulta imprescindible que los planificadores (entre los que se encuentran, empresarios, ejecutivos y mercadólogos) conozcan antes, cuál es la definición de misión, con la finalidad que tengan el fundamento básico para iniciar la elaboración de una misión que sea capaz de mover a las personas a ser parte activa de lo que será la razón de ser de la empresa u organización. La misión es lo que pretende hacer la empresa y para quién lo va hacer. Es el motivo de su existencia, da sentido y orientación a las actividades de la empresa; es lo que se pretende realizar para lograr la satisfacción de los clientes cautivos, de los clientes potenciales, del personal, de la competencia y de la comunidad en general. La misión es el propósito de una organización; el cual, es una función de cinco elementos: (1) la historia de la organización; (2) las preferencias actuales de la gerencia y/o de los dueños; (3) las consideraciones ambientales; (4) los recursos de la organización; y (5) sus capacidades distintivas". Asimismo, la misión es la finalidad pretendida por una empresa o

²³ Johnson Gerry y Scholes, Kevan. (2014) Dirección Estratégica. Madrid: Prentice May International Ltd.

definición del papel que desea cumplir en su entorno o en el sistema social en el que actúa, y que real o pretendidamente, supone su razón de ser.

VISIÓN EMPRESARIAL:

Según Johnson y Scholes (2014)²⁴, la visión es el camino al cual se dirige la entidad a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad. El simple hecho de establecer con claridad lo que está haciendo el día de hoy no dice nada del futuro de la compañía, ni incorpora el sentido de un cambio necesario y de una dirección a largo plazo. Hay un imperativo administrativo todavía mayor, el de considerar qué deberá hacer la compañía para satisfacer las necesidades de sus clientes o usuarios el día de mañana y cómo deberá evolucionar la configuración de negocios para que pueda crecer y prosperar. Por consiguiente, los administradores están obligados a ver más allá de la actividad actual y pensar estratégicamente en el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado y competitivas, etc. Deben hacer algunas consideraciones fundamentales acerca de hacia dónde quieren llevar a la entidad y desarrollar una visión de la clase de organización en la cual creen que se debe convertir.

En síntesis, la visión es una exposición clara que indica hacia dónde se dirige la entidad a largo plazo y en qué se deberá convertir, tomando en cuenta el impacto de las nuevas tecnologías, de las necesidades y expectativas cambiantes de los clientes, de la aparición de nuevas condiciones del mercado, etc.

ECONOMÍA EMPRESARIAL:

Para Bravo, Lambretón y Márquez (2013)²⁵; la economía empresarial de alguna manera precisa es el ahorro que llevan a cabo las empresas, sopesando los ingresos y costos correspondientes. Las empresas cada vez que adquieren capital de trabajo buscan economía. Igualmente cada vez que adquieren bienes de capital buscan economía; es decir entre el costo y el beneficio que prime el segundo. Igualmente cuando se vende, dichas ventas obviamente deben ser mayores que los costos incurridos para generar economía o beneficio para las empresas.

²⁴ Johnson Gerry y Scholes, Kevan. (2014) Dirección Estratégica. Madrid: Prentice May International Ltd.

²⁵ Bravo, M.; Lambretón, V. y Márquez, H. (2013). Introducción a las Finanzas. México. Pearson Educación, México.

Todo lo que hacen las empresas en el desarrollo de su giro o actividad debe estar ponderado en términos de economía para dichas empresas; es decir en un menor costo frente al mayor beneficio empresarial.

2.4. FORMULACION DE HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. HIPÓTESIS PRINCIPAL

La administración financiera se relaciona en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.

2.4.2. HIPÓTESIS SECUNDARIAS

HS1. Las decisiones de financiamiento se relacionan en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.

HS2. Las decisiones de inversión se relacionan en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.

HS3. Las decisiones sobre rentabilidad y riesgos se relacionan en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo explicativa, descriptiva y correlacional.

- 1) Es explicativa porque tiene relación causal; no sólo persigue describir o acercarse al problema, sino que intentará encontrar las causas del mismo. Este tipo de investigación además de describir el fenómeno, busca la explicación del comportamiento de las variables.
- 2) La investigación es descriptiva porque describe en forma exacta de las actividades, objetos, procesos y personas que participan en la administración financiera y desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las variables. No se realiza una mera tabulación de datos, sino que se recoge los datos sobre la base de la hipótesis, se expone y resume la información de manera cuidadosa y luego analiza minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.
- 3) La Investigación correlacional tiene como propósito medir el grado de relación entre la administración financiera y el cumplimiento de metas, objetivos y misión de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana en un momento determinado. Se persigue determinar el grado y el sentido – positivo o negativo – en el cual las variaciones en la variable (independiente) determinan la variación en otra (dependiente). La utilidad y propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es del nivel descriptivo-explicativo-correlacional, por cuanto se describe la administración financiera y el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Asimismo explica la forma como se relaciona la administración financiera con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

3.3. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

En esta investigación se utilizó los siguientes métodos:

Descriptivo.- Para describir todos los aspectos relacionados de la administración financiera con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

Inductivo.- Para relacionar la administración financiera con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Asimismo para relacionar los resultados de la muestra en la población.

Deductivo. – Para sacar las conclusiones de la prueba de hipótesis de la administración financiera se relaciona con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño fue el plan o estrategia que se desarrolló para obtener la información que se ha requerido en la investigación. El diseño que se aplicó fue el no experimental de tipo transversal, correlacional.

El diseño no experimental cuantitativo se define como la investigación que se realizó sin manipular deliberadamente los variables; transversal recolectan datos en un solo momento; y las relaciones entre variables.

En este diseño se observaron la relación entre la administración financiera con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana, tal y como se dieron en su contexto natural a partir de lo cual se establecieron conclusiones.

3.5. ESTRATEGIA DE CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

La estrategia que se siguió para contrastar la hipótesis o realizar la prueba de hipótesis fue la siguiente:

- 1) En primer lugar se definió el número de personas a ser encuestadas: Este dato 278.
- 2) En segundo lugar se estableció como parámetro de margen de error del trabajo: 5%
- 3) En tercer lugar se definió la hipótesis alternativa y la hipótesis nula de la investigación
- 4) A continuación se aplicará el instrumento de investigación, es decir el cuestionario de encuesta, el mismo que contuvo preguntas sobre las variables e indicadores del tema de investigación.

- 5) Luego de aplicar el instrumento, se recibieron los resultados de la encuesta. Dichos resultados fueron ingresados al software SPSS a nivel de variables. El sistema estuvo diseñado para trabajar con la información ingresada, al respecto, el sistema pudo facilitar la información a nivel de tablas, gráficos y otras formas.
- 6) De esta forma el sistema proporcionó los siguientes resultados a nivel de tablas de estadísticos, correlación, regresión y otros.
- 7) En estas tablas hay varios elementos que se pueden analizar, sin embargo el más importante es el grado de significancia (Sig) que se compara con el margen de error propuesto por el investigador. Si el grado de significancia es menor que el margen de error, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa o hipótesis principal del trabajo. Esto es lo que técnicamente se denomina contrastación de hipótesis o prueba de hipótesis.

3.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

TABLA DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES, INDICADORES E ÍNDICES DE LA INVESTIGACIÓN:

VARIABLES	INDICADORES	ÍNDICES	RELACIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE X. Administración financiera	X.1. Decisiones de financiamiento empresarial	Grado de las decisiones de financiamiento empresarial	X- Y- Z X.1., Y., Z X.2., Y., Z X.3., Y., Z
	X.2. Decisiones de inversión empresarial	Grado de las decisiones de inversión empresarial	
	X.3. Decisiones sobre rentabilidad y riesgos empresariales	Grado de las decisiones sobre rentabilidad y riesgos empresariales	
VARIABLE DEPENDIENTE Y. Desarrollo empresarial	Y.1. Metas, objetivos, misión y visión empresariales	Grado de cumplimiento de las metas, objetivos, misión y visión empresariales	X.3., Y., Z
	Y.2. Economía, eficiencia y efectividad empresarial	Grado de economía, eficiencia y efectividad empresarial	
	Y.3. Competitividad y mejora continua empresarial	Grado de competitividad empresarial y mejora continua empresarial	
DIMENSIÓN ESPACIAL:			
Z. Medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana			

Fuente: Modelo de investigación desarrollado

3.7. POBLACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La población de la investigación estuvo conformada por 1,010 personas relacionadas con las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana

3.8. MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

La muestra estuvo conformada por 278 personas relacionadas con las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

Para definir la muestra se ha utilizado el método probabilístico

Para determinar el tamaño de la muestra se ha aplicado la fórmula generalmente aceptada para poblaciones menores de 100,000.

$$n = \frac{(p.q)Z^2 .N}{(E)^2 (N - 1) + (p.q)Z^2}$$

Donde:

- n** Es el tamaño de la muestra que se va a tomar en cuenta para el trabajo de campo.
Es la variable que se desea determinar.
- P y q** Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra.
De acuerdo a la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
- Z** Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95 % en la estimación de la muestra, por tanto el valor $Z = 1.96$
- N** El total de la población. Este caso 1,010 personas, considerando solamente aquellas que pueden facilitar información valiosa para la investigación.
- E** Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 5.00%.

Sustituyendo:

$$n = (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2 \times 1,010) / (((0.05)^2 \times 1009) + (0.5 \times 0.5 \times (1.96)^2))$$

$$n = 278$$

3.9. TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

3.9.1. TÉCNICAS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron las siguientes:

- 1) **Encuestas.**- Se aplicó al personal de la muestra para obtener respuestas en relación con la administración financiera en el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.
- 2) **Toma de información.**- Se aplicó para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información relacionadas la administración financiera con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.
- 3) **Análisis documental.**- Se utilizó para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación, la administración financiera su relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

3.9.2. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación fueron los cuestionarios, fichas de encuesta y Guías de análisis.

- 1) **Cuestionarios.**- Estos documentos se utilizaron para presentar las preguntas de carácter cerrado de la administración financiera y su relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. El carácter cerrado fue por el poco tiempo que dispusieron los encuestados para responder sobre la investigación. También contuvo un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes.
- 2) **Fichas bibliográficas.**- Se utilizaron para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes de la administración financiera y su relación con el de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.
- 3) **Guías de análisis documental.**- Se utilizó como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se va a considerar en la investigación de las variables.

3.10. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS

Se aplicaron las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

- 1) **Ordenamiento y clasificación.**- Se aplicó para tratar la información cualitativa y cuantitativa relacionada con la administración financiera y su relación con el desarrollo

de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana, en forma ordenada, de modo de interpretarla y sacarle el máximo provecho.

- 2) **Registro manual.**- Se aplicó para digitar la información de las diferentes fuentes de la administración financiera y su relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.
- 3) **Proceso computarizado con Excel.**- Se aplicó para determinar diversos cálculos matemáticos y estadísticos de utilidad de la administración financiera y su relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.
- 4) **Proceso computarizado con SPSS.**- Se aplicó para digitar, procesar y analizar datos y determinar indicadores promedios, de asociación y otros de la administración financiera y su relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

3.11. TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Se aplicaron las siguientes técnicas:

- 1) **Análisis documental.**- Esta técnica permitió conocer, comprender, analizar e interpretar cada una de las normas, revistas, textos, libros, artículos de Internet y otras fuentes documentales de la administración financiera y su relación con el de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.
- 2) **Indagación.**- Esta técnica facilitó disponer de datos cualitativos y cuantitativos de cierto nivel de razonabilidad de la administración financiera y su relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.
- 3) **Conciliación de datos.**- Se aplicó para enlazar los datos de la administración financiera y su relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana de algunos autores para que sean tomados en cuenta.
- 4) **Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes.**- Se aplicó para presentar la información en cuadros con columnas de cantidades y porcentajes de la administración financiera y su relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.
- 5) **Comprensión de gráficos.**- Se utilizaron para presentar la información en forma de gráficos en cualquier de sus formas de la administración financiera y su relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

CAPITULO IV:

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Para iniciar la contrastación de la hipótesis, un primer aspecto es tener en cuenta dos tipos de hipótesis, la hipótesis alternativa y la hipótesis nula.

Hipótesis nula:

H0: La administración financiera **NO** se relaciona en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.

En cambio la hipótesis alternativa es la siguiente:

Hipótesis Alternativa:

H1: La administración financiera se relaciona en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.

Además se debe tener en cuenta que:

- 1) La hipótesis estadística es una afirmación respecto a las características de la población.
- 2) Contrastar una hipótesis es comparar las predicciones realizadas por el investigador con la realidad observada.
- 3) Si dentro del margen de error que se ha admitido 5.00%, hay coincidencia, se acepta la hipótesis y en caso contrario se rechaza. Este es el criterio fundamental para la contrastación. Este es un criterio generalmente aceptado en todos los medios académicos y científicos.
- 4) Existen muchos métodos para contrastar las hipótesis. Algunos con sofisticadas fórmulas y otros que utilizan modernos programas informáticos. Todos de una u otra forma explican la forma como es posible confirmar una hipótesis.
- 5) En este trabajo se ha utilizado el software SPSS por su versatilidad y comprensión de los resultados obtenidos.

- 6) Para efectos de contrastar la hipótesis es necesario disponer de los datos de las variables: Independiente y dependiente.
- 7) La variable independiente es **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**.
- 8) La variable dependiente es **DESARROLLO EMPRESARIAL**.

Los resultados del Sistema SPSS, son los siguientes:

1) ESTADÍSTICOS OBTENIDOS

TABLA DE ESTADÍSTICOS:

ESTADÍSTICOS		ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	DESARROLLO EMPRESARIAL
Muestra	Válidos	278	278
	Perdidos	000	000
Media		87.86%	87.12%
Desviación típica.		4.39%	3.43%

Fuente: Encuesta realizada

ANÁLISIS DE LA TABLA DE ESTADÍSTICOS:

En esta tabla se presentan los estadísticos más importantes.

La media o valor promedio de la variable independiente **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA** es 87.86% en cambio la media o promedio de la variable dependiente **DESARROLLO EMPRESARIAL** es 87.12%. Lo que indica un buen promedio para ambas variables, siendo mejor para la variable dependiente, que es la que se busca solucionar, lo cual apoya el modelo de investigación llevado a cabo con un buen nivel de confianza.

La desviación típica mide el grado de desviación de los valores en relación con el valor promedio, en este caso es 4.39% para la variable independiente **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA** y 3.43% para la variable dependiente **DESARROLLO EMPRESARIAL**, lo que quiere decir que hay alta concentración en los resultados obtenidos; siendo mejor dicha concentración en la variable dependiente, lo que favorece al modelo de investigación propuesto.

2) CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES:

VARIABLES DE LA INVESTIGACION	INDICADORES ESTADÍSTICOS	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	DESARROLLO EMPRESARIAL
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	Correlación de Spearman	100%	87.40%
	Sig. (bilateral)		3.35%
	Muestra	278	278
DESARROLLO EMPRESARIAL	Correlación de Spearman	87.40%	100%
	Sig. (bilateral)	3.35%	
	Muestra	278	278

Fuente: Encuesta realizada

ANÁLISIS DE LA TABLA DE CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES:

Esta tabla mide el grado de relación entre las variables independiente y dependiente. Dentro de ello el coeficiente de correlación y el grado de significancia.

La correlación se mide mediante la determinación del Coeficiente de correlación. $R =$ Coeficiente de correlación. Este método mide el grado de relación existente entre dos variables, el valor de R varía de -1 a 1.

El valor del coeficiente de relación se interpreta de modo que a medida que R se aproxima a 1, es más grande la relación entre los datos, por lo tanto R (coeficiente de correlación) mide la aproximación entre las variables.

El coeficiente de correlación se clasifica de la siguiente manera:

Correlación valor o rango:

- 1) Perfecta $R = 1;$
- 2) Excelente $R = 0.9 <= R < 1;$
- 3) Buena $R = 0.8 <= R < 0.9;$

- 4) Regular $R = 0.5 \leq R < 0.8$;
- 5) Mala $R < 0.5$

En la presente investigación el valor de la correlación de Spearman es igual a 87.40%, lo cual indica correlación directa, alta y por tanto apoya el modelo de investigación desarrollada.

La prueba de significancia estadística busca probar que existe una diferencia real, entre dos variables estudiadas, y además que esta diferencia no es al azar. Siempre que se estudie dos diferencias existe la probabilidad que dichas diferencias sean producto del azar y por lo tanto deseamos conocerlo y para ello usamos la probabilidad que no es más que el grado de significación estadística, y suele representarse con la letra p.

El valor de p es conocido como el valor de significancia. Cuanto menor sea la p, es decir, cuanto menor sea la probabilidad de que el azar pueda haber producido los resultados observados, mayor será la tendencia a concluir que la diferencia existe en realidad. El valor de p menor de 0.05 nos indica que el investigador acepta que sus resultados tienen un 95% de probabilidad de no ser producto del azar, en otras palabras aceptamos con un valor de $p = 0.05$, que podemos estar equivocados en un 5%.

En base al cuadro del SPSS tenemos un valor de significancia (p), igual a 3.35%, el mismo que es menor al margen de error propuesto del 5.00%, lo que, de acuerdo con la teoría estadística generalmente aceptada, permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, desde el punto de vista de la correlación de las variables. Luego, esto significa que la correlación obtenida para la muestra es significativa y que dicho valor no se debe a la casualidad, sino a la lógica y sentido del modelo de investigación formulado; todo lo cual queda consolidado con la tabla de regresión.

3) REGRESIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

TABLAS DE REGRESIÓN DEL MODELO:

VARIABLES INTRODUCIDAS/ELIMINADAS:

Modelo	VARIABLES INTRODUCIDAS	VARIABLES ELIMINADAS	Método
1	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DESARROLLO EMPRESARIAL	0	estadístico

Fuente: Encuesta realizada.

RESUMEN DEL MODELO DE LA INVESTIGACION:

Modelo	Coefficiente de Correlación (R)	Coefficiente de Determinación Lineal (R ²)	Coefficiente de correlación lineal corregido (R ² Corregido)	Error típ. de la estimación
1	87.40%	85.22%	75.65%	2.48%

Fuente: Encuesta realizada.

ANÁLISIS DE LA TABLA DE REGRESIÓN:

La Regresión como la correlación son dos técnicas estadísticas que se pueden utilizar para solucionar problemas comunes en los negocios financieros. Muchos estudios se basan en la creencia de que es posible identificar y cuantificar alguna Relación Funcional entre dos o más variables, donde una variable depende de la otra variable.

Se puede decir que Y depende de X, en donde Y y X son dos variables cualquiera en un modelo de Regresión Simple. "Y es una función de X", entonces: $Y = f(X)$

Como Y depende de X. Y es la variable dependiente y X es la variable independiente.

En el Modelo de Regresión es muy importante identificar cuál es la variable dependiente y cuál es la variable independiente.

En el Modelo de Regresión Simple se establece que Y es una función de sólo una variable independiente, razón por la cual se le denomina también Regresión Divariada porque sólo hay dos variables, una dependiente y otra independiente y se representa así: $Y = f(X)$. En esta fórmula "Y está regresando por X". La variable dependiente es la variable que se desea explicar, predecir. También se le llama REGRESANDO ó VARIABLE DE RESPUESTA. La variable Independiente X se le denomina VARIABLE EXPLICATIVA ó REGRESOR y se le utiliza para EXPLICAR Y.

En el estudio de la relación funcional entre dos variables poblacionales, una variable X, llamada independiente, explicativa o de predicción y una variable Y, llamada dependiente o variable respuesta, presenta la siguiente notación: $Y = a + bX + e$. Donde:

a= es el valor de la ordenada donde la línea de regresión se intercepta con el eje Y.

b=es el coeficiente de regresión poblacional (pendiente de la línea recta)

e=es el error

La regresión es una técnica estadística generalmente aceptada que relaciona la variable dependiente **DESARROLLO EMPRESARIAL** con la información suministrada por otra variable independiente **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**.

El cuadro del Modelo presenta el Coeficiente de correlación lineal corregido 75.65%, el cual, pese al ajuste que le da el sistema, significa una correlación aceptable.

El Modelo o Tabla de Regresión también nos proporciona el Coeficiente de Determinación Lineal ($R^2 = 85.22\%$). De acuerdo al coeficiente de determinación obtenido el modelo de regresión explica que el 85.22% de la variación total se debe a la variable independiente: **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA** y el resto se atribuye a otros factores; lo cual tiene lógica, por cuanto además de este instrumento hay otros elementos que pueden incidir en la variable dependiente **DESARROLLO EMPRESARIAL**

El Modelo también presenta el valor del Coeficiente de Correlación (R), igual al 87.40%, que significa una correlación buena en el marco de las reglas estadísticas generalmente aceptada.

Finalmente la Tabla de Regresión presenta el Error típico de Estimación, el mismo que es igual al 2.48%. Dicho valor es la expresión de la desviación típica de los valores observados respecto de la línea de regresión, es decir, una estimación de la variación probable al hacer predicciones

a partir de la ecuación de regresión. Es un resultado que favorece al modelo de investigación desarrollado, debido a que está por debajo del margen de error considerado del 5.00%.

4.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

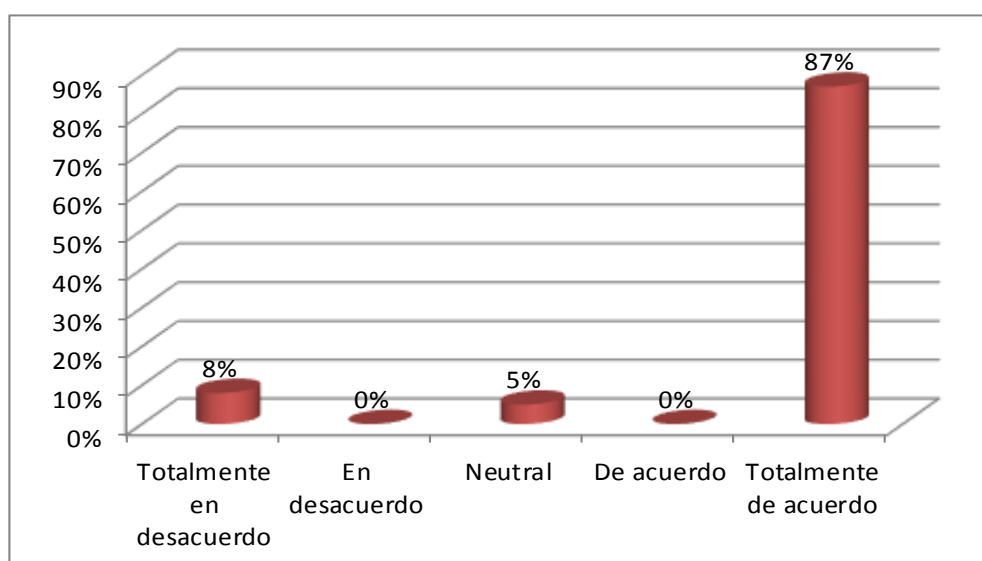
TABLA No. 1:

La administración financiera es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	8.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	14	5.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	242	87.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada

GRAFICO No 1:



Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

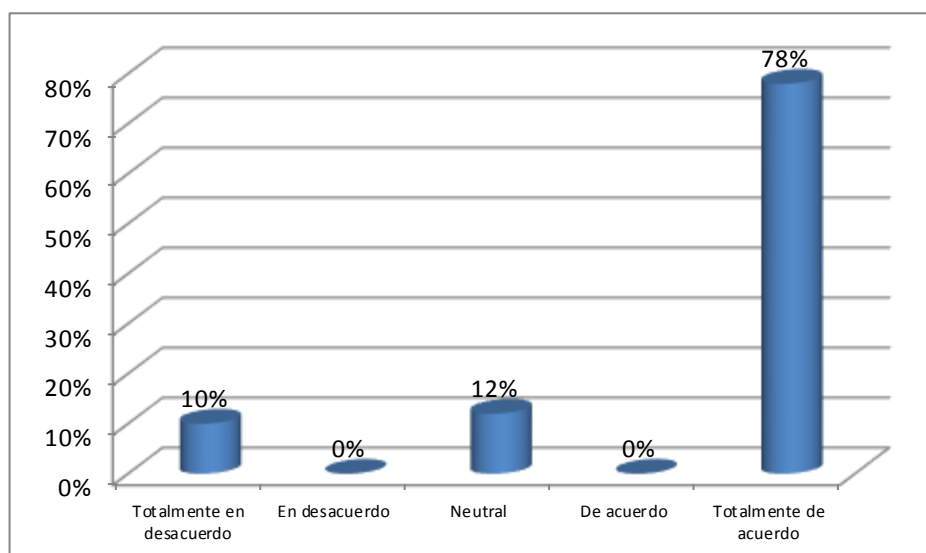
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 87% de los encuestados acepta que la administración financiera es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 2:

Las decisiones de financiamiento comprende la obtención de recursos financieros de fuente interna y fuente externas.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	28	10.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	33	12.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	217	78.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada

GRAFICO NR 2:

Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

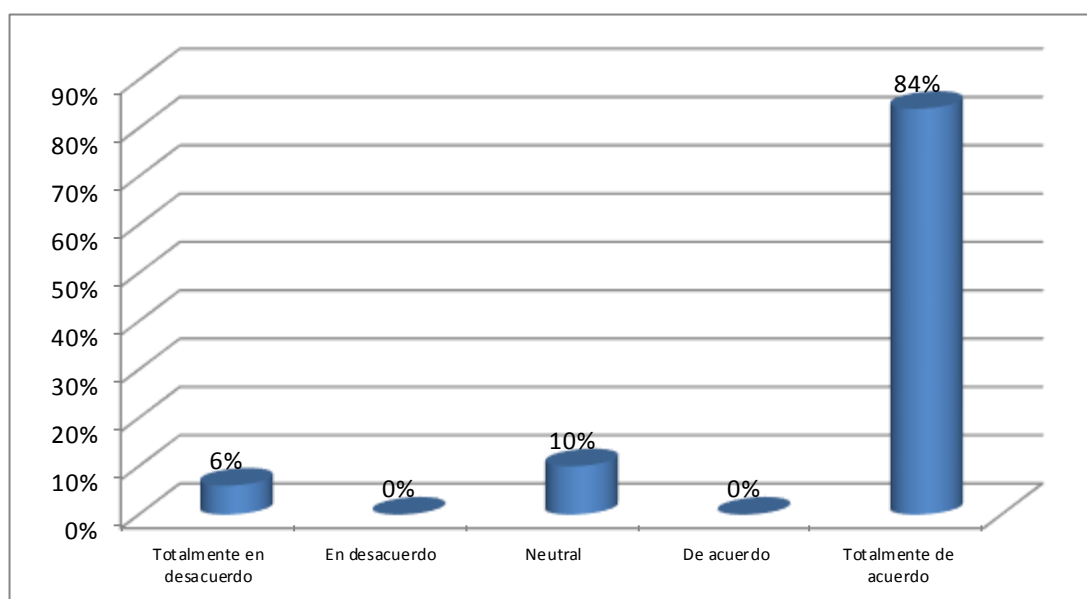
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que las decisiones de financiamiento de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana comprende la obtención de recursos financieros de fuente interna y fuente externas.

TABLA No. 3:

En las decisiones de financiamiento tienen que ponderarse el costo promedio ponderado de capital de los recursos financieros.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	17	6.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	28	10.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	233	84.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 3:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

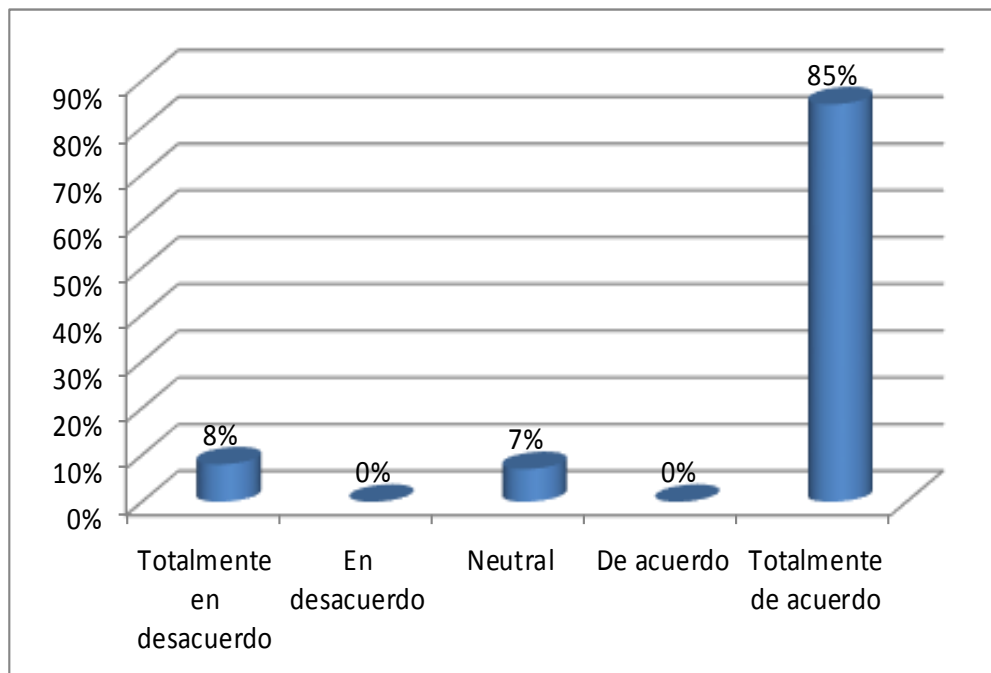
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 84% de los encuestados acepta que en las decisiones de financiamiento tienen que ponderarse el costo promedio ponderado de capital de los recursos financieros de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 4:

Las decisiones de inversión comprenden el capital de trabajo y los bienes de capital.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	8.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	19	7.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	237	85.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada

GRAFICO No. 4:

Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

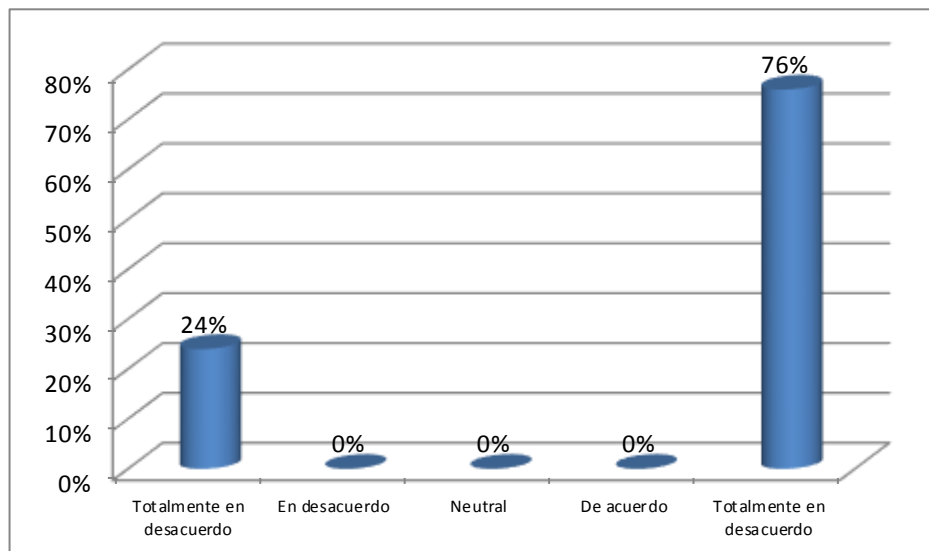
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 85% de los encuestados acepta que las decisiones de inversión comprenden el capital de trabajo y los bienes de capital de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 5:

En las decisiones de inversión debe ponderarse la rentabilidad mínima atractiva.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	67	24.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	211	76.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 5:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

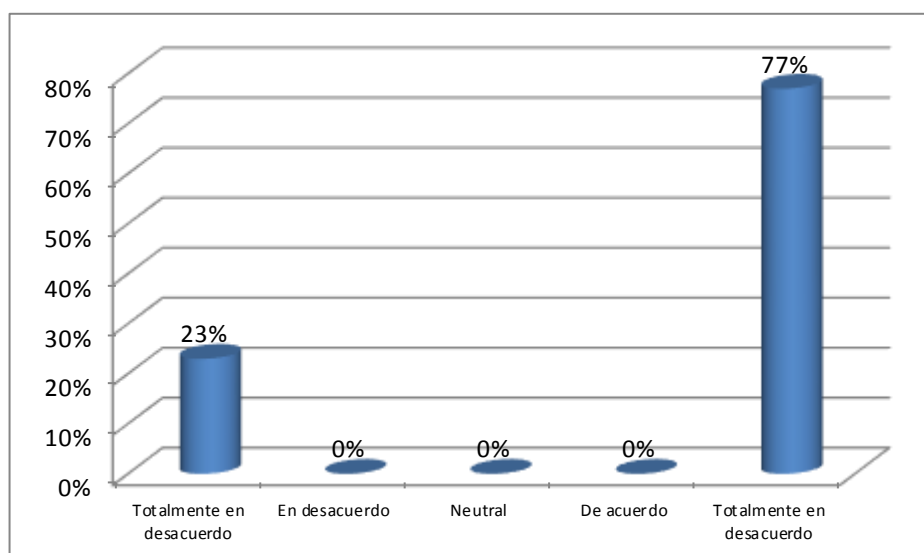
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 76% de los encuestados acepta que en las decisiones de inversión de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana debe ponderarse la rentabilidad mínima atractiva.

TABLA No. 6:

Las decisiones de rentabilidad empresarial comprende el mayor aprovechamiento de las inversiones.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	64	23.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	214	77.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 6:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

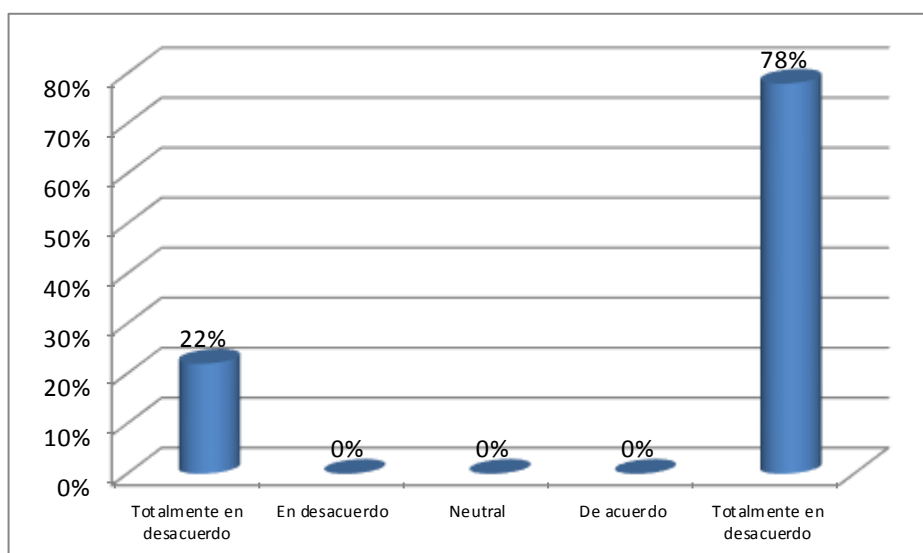
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 77% de los encuestados acepta que las decisiones de rentabilidad empresarial comprende el mayor aprovechamiento de las inversiones de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 7:

Las decisiones de rentabilidad empresarial tienen que ponderarse con las decisiones de financiamiento.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	61	22.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	217	78.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 7:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

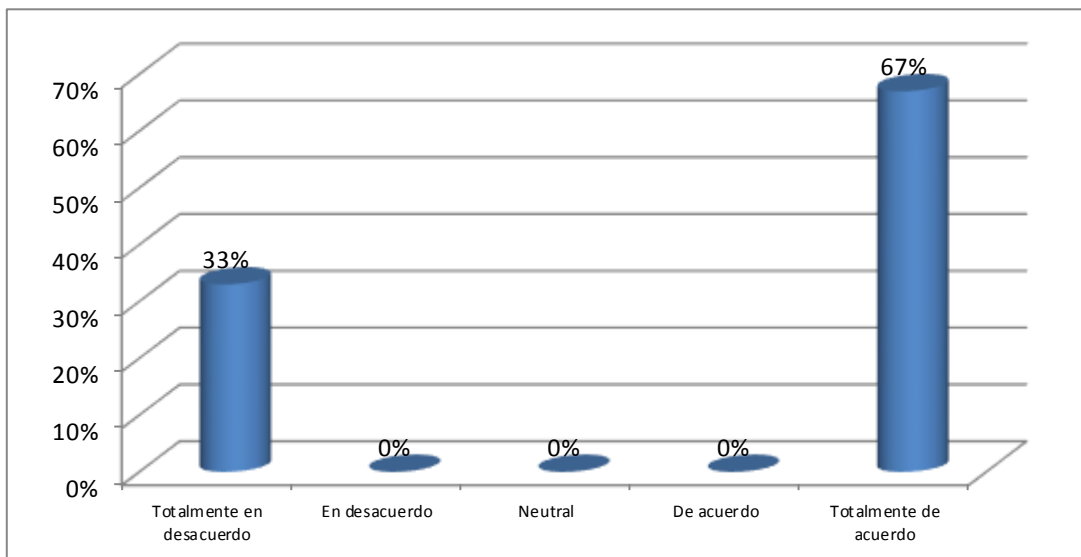
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que las decisiones de rentabilidad empresarial tienen que ponderarse con las decisiones de financiamiento de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 8:

Las decisiones sobre riesgos empresariales comprende el riesgo no sistemático.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	92	33.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	186	67.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 8:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

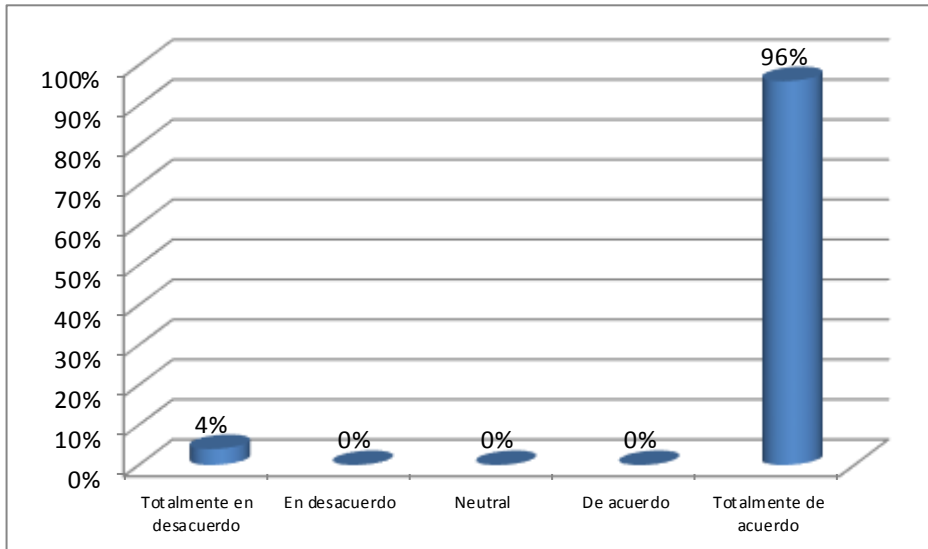
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 67% de los encuestados acepta que las decisiones sobre riesgos empresariales comprende el riesgo no sistemático de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 9:

Las decisiones sobre riesgos empresariales comprende el riesgo sistemático.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	11	4.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	267	96.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 9:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

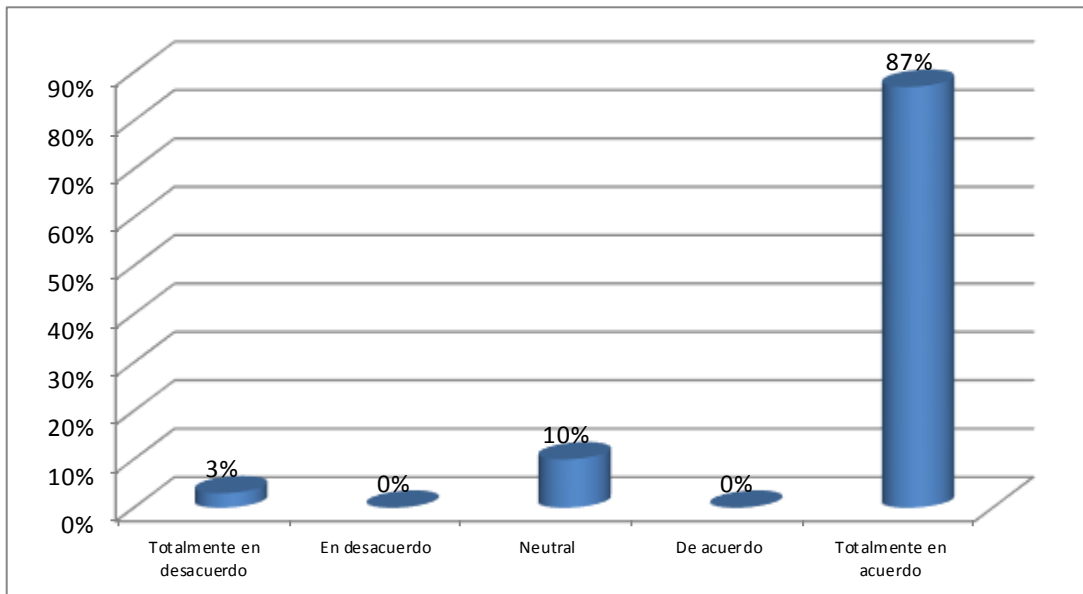
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 96% de los encuestados acepta que las decisiones sobre riesgos empresariales comprende el riesgo sistemático de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 10:

En el mercado alternativo de valores se pueden llevar a cabo decisiones de inversión.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	8	3.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	28	10.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	242	87.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 10:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

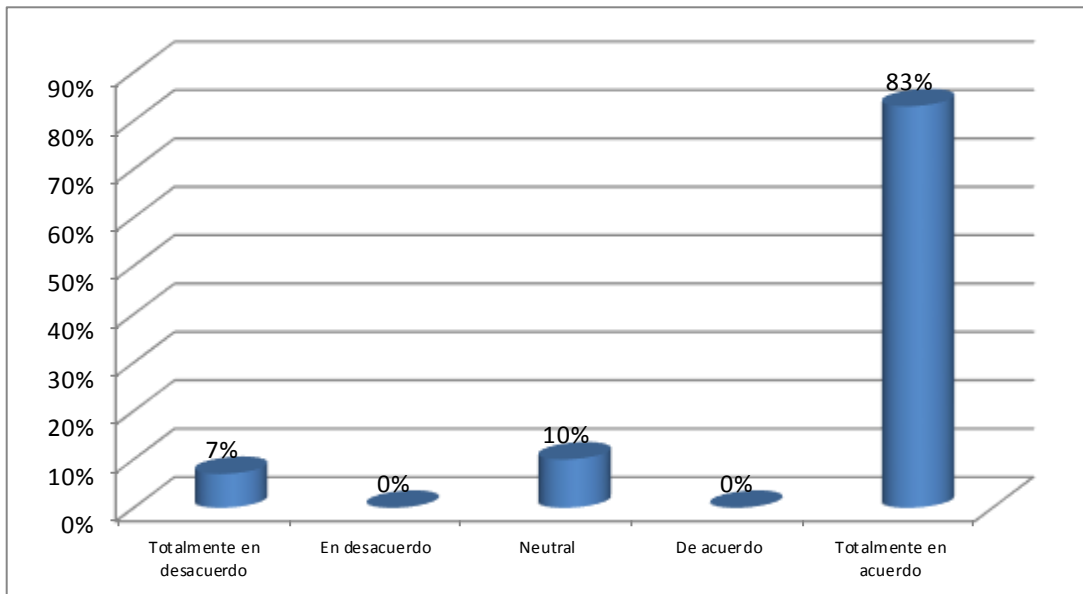
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 87% de los encuestados acepta que en el mercado alternativo de valores se pueden llevar a cabo decisiones de inversión para las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 11:

En el mercado alternativo de valores se pueden llevar a cabo decisiones de financiamiento.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	19	7.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	28	10.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	231	83.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 11:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

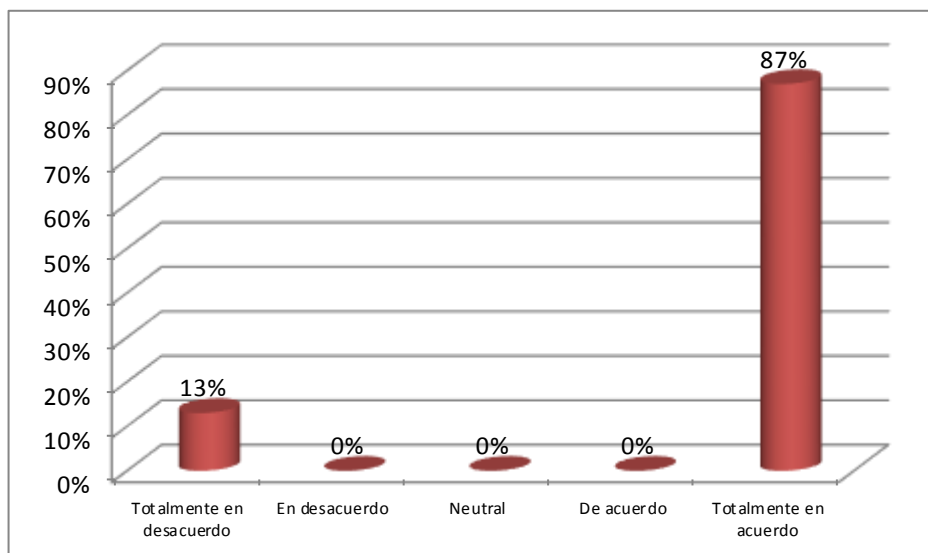
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 83% de los encuestados acepta que en el mercado alternativo de valores se pueden llevar a cabo decisiones de financiamiento de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 12:

El desarrollo empresarial se relaciona con el cumplimiento de metas, objetivos, misión, visión; así como con la economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	36	13.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	0.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	242	87.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 12:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

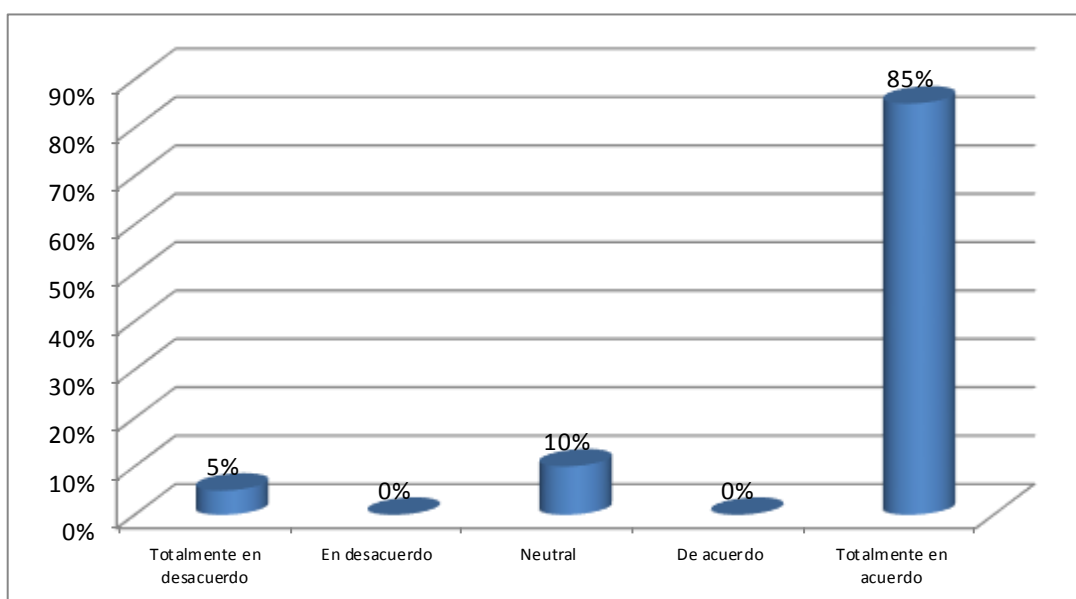
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 87% de los encuestados acepta que el desarrollo empresarial se relaciona con el cumplimiento de metas, objetivos, misión, visión; así como con la economía, eficiencia, efectividad, mejora continua y competitividad de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 13:

Las metas empresariales son parte de los objetivos que buscan alcanzar las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	13	5.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	28	10.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	237	85.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 13:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

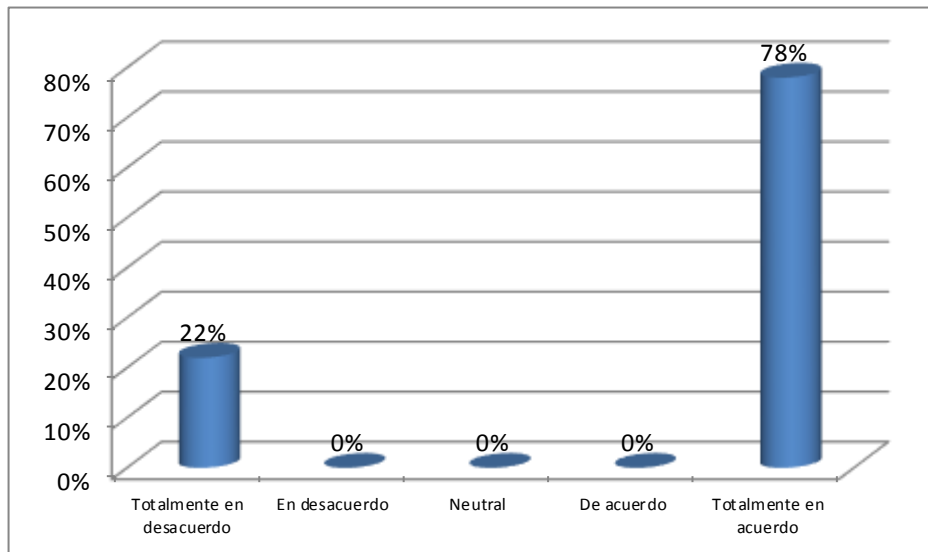
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 85% de los encuestados acepta que las metas empresariales son parte de los objetivos que buscan alcanzar las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 14:

Los objetivos empresariales son los propósitos que buscan alcanzar las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	61	22.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	217	78.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 14:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

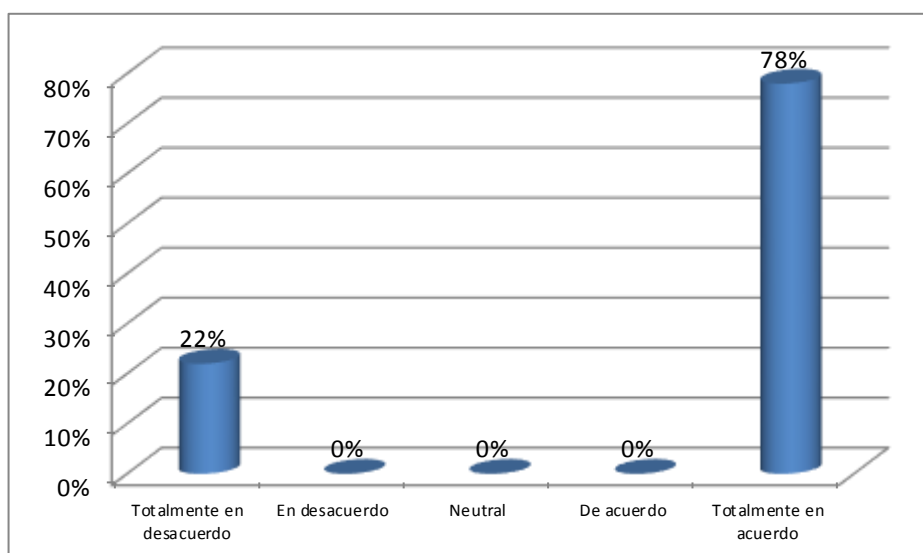
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que los objetivos empresariales son los propósitos que buscan alcanzar las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 15:

La misión es el conjunto de actividades que llevan a cabo las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	61	22.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	00	00.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	217	78.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 15:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

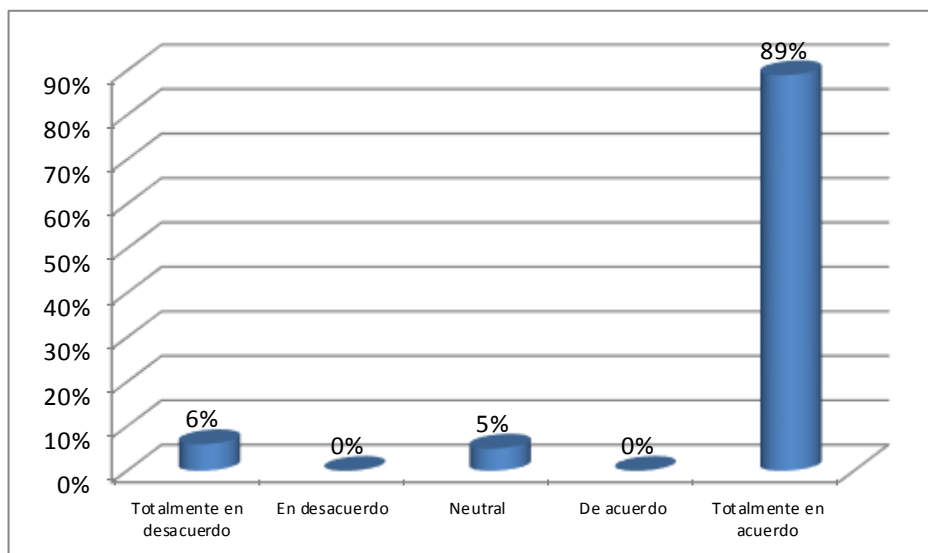
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que la misión es el conjunto de actividades que llevan a cabo las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 16:

La visión es lo que anhelan ser en el futuro las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	17	6.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	14	5.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	247	89.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 16:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

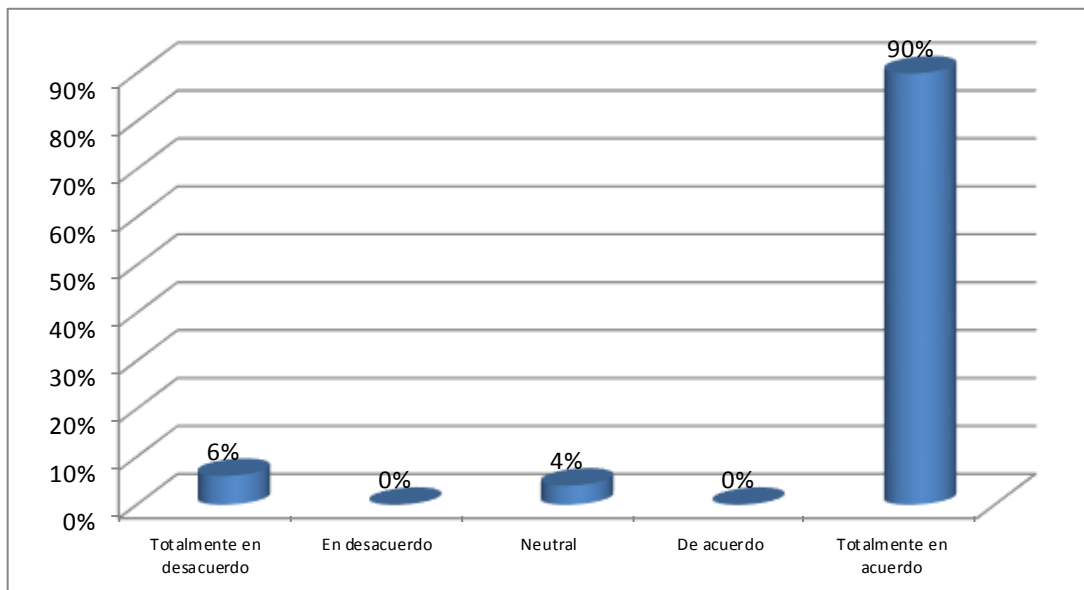
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 89% de los encuestados acepta que la visión es lo que anhelan ser en el futuro las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 17:

La economía empresarial se relaciona con el costo beneficio de las transacciones que llevan a cabo las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	17	6.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	11	4.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	250	90.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 17:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

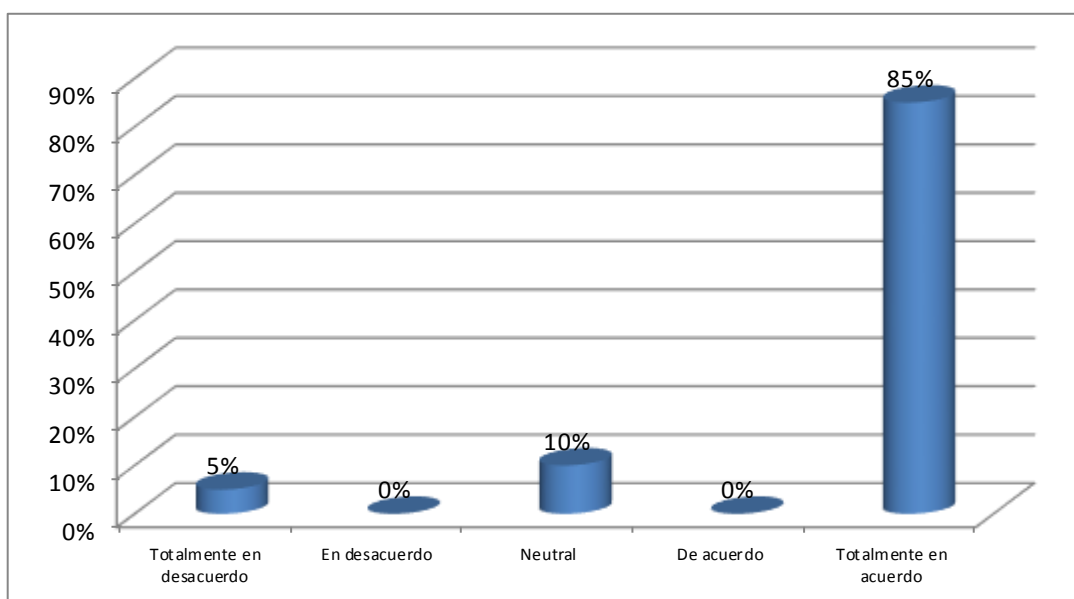
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 90% de los encuestados acepta que la economía empresarial se relaciona con el costo beneficio de las transacciones que llevan a cabo las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 18:

La eficiencia empresarial es el mejor aprovechamiento de los recursos en las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	14	5.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	28	10.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	236	85.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 18:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

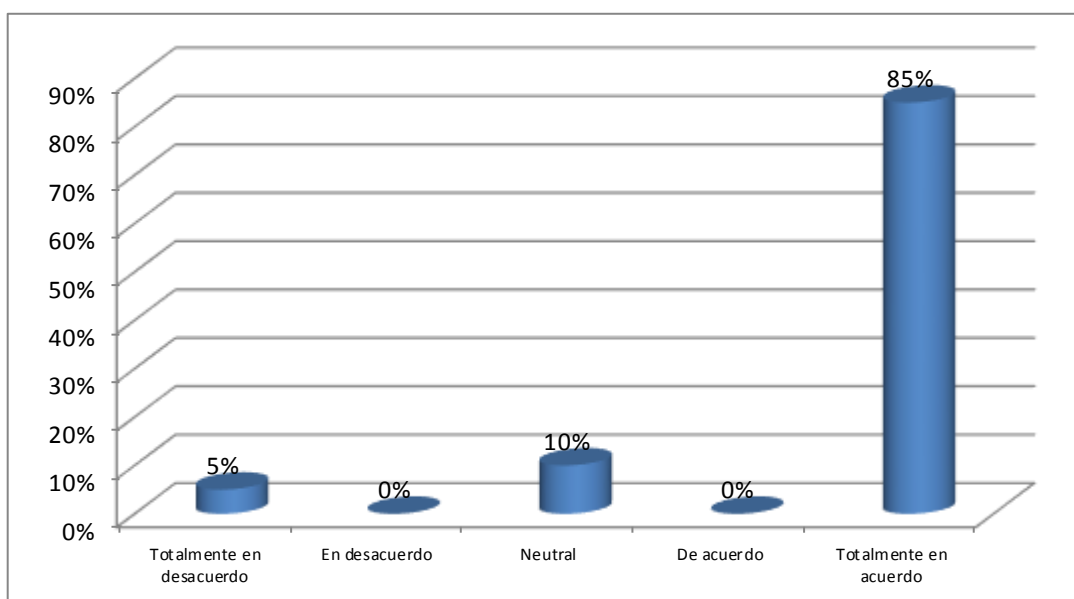
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 85% de los encuestados acepta que la eficiencia empresarial es el mejor aprovechamiento de los recursos en las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 19:

La efectividad empresarial está relacionada con el logro de las metas, objetivos y misión de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	14	5.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	28	10.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	236	85.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 19:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

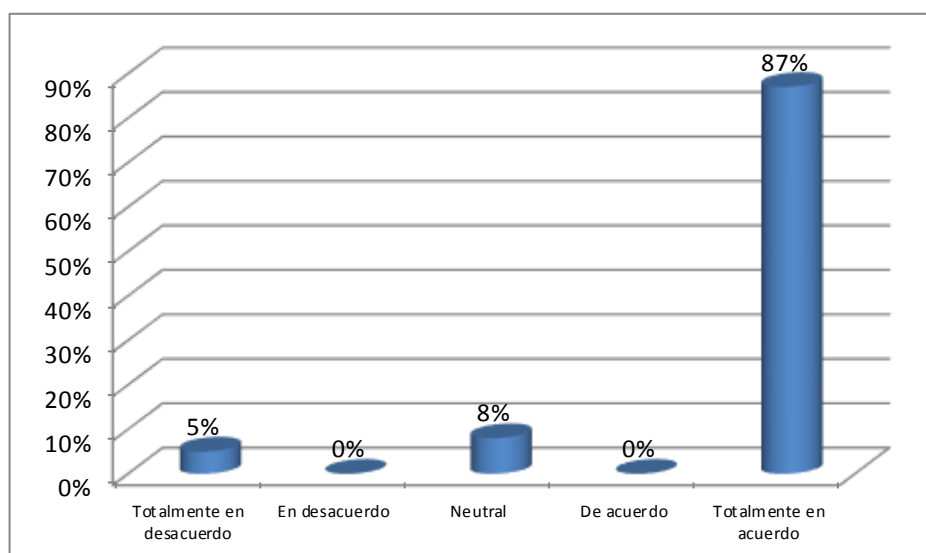
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 85% de los encuestados acepta que la efectividad empresarial está relacionada con el logro de las metas, objetivos y misión de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 20:

La competitividad es la imposición en calidad de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana frente a otro tipo de empresas.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	14	5.00
2	En desacuerdo	00	00.00
3	Neutral	22	8.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	242	87.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada.

GRAFICO No. 20:

Fuente: Encuesta realizada.

INTERPRETACIÓN:

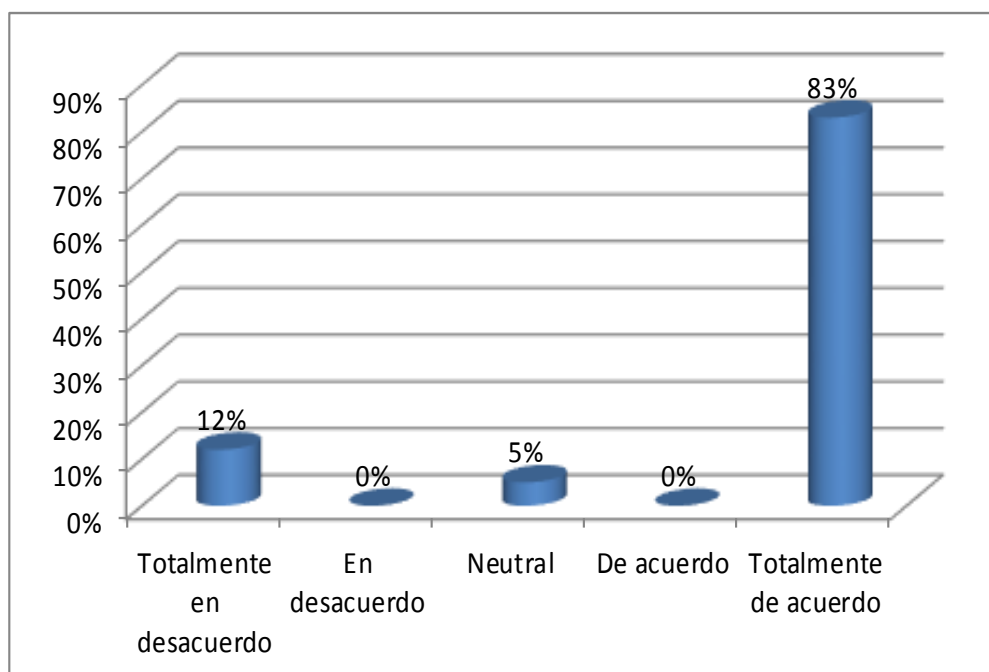
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 87% de los encuestados acepta que la competitividad es la imposición en calidad de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana frente a otro tipo de empresas.

TABLA No. 21:

La mejora continua se relaciona con la creatividad que deben llevar a cabo las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	33	12.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	14	5.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	231	83.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada

GRAFICO No 21:

Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

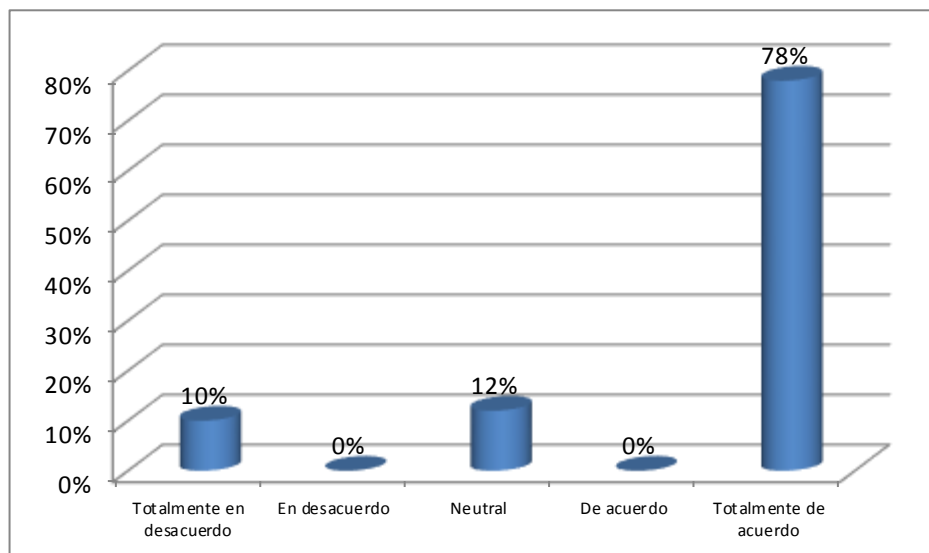
Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 83% de los encuestados acepta que la mejora continua se relaciona con la creatividad que deben llevar a cabo las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

TABLA No. 22:

La mejora continua se relaciona con la innovación que deben aplicar las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

NR	ALTERNATIVAS	CANT	%
1	Totalmente en desacuerdo	28	10.00
2	En desacuerdo	00	0.00
3	Neutral	33	12.00
4	De acuerdo	00	00.00
5	Totalmente de acuerdo	217	78.00
	TOTAL	278	100.00

Fuente: Encuesta realizada

GRAFICO NR 22:

Fuente: Encuesta realizada

INTERPRETACIÓN:

Este resultado favorece el modelo de investigación desarrollado; por cuanto el 78% de los encuestados acepta que la mejora continua se relaciona con la innovación que deben aplicar las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

CAPITULO V:

DISCUSIÓN

5.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

La discusión se ha llevado sobre la base de los principales resultados obtenidos referente a las variables de la investigación.

- 1) El 87% de los encuestados acepta que la administración financiera es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Este resultado es similar al 86% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Huerta Cerda, Zita Mirthala (2016). En su tesis: La Administración Financiera y los resultados de la Empresa Centro Regional de Climas SA., CERCOSA. Presentada para optar el Grado de Maestro en Contaduría Pública con Especialidad en Finanzas. Universidad Autónoma de Nuevo León. Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen al modelo de investigación desarrollado. La importancia del dinero en nuestra forma de vida actual ha originado que se preste mucha atención a como se administra el mismo, originando disciplinas que apoyan el estudio de la generación y gasto de los recursos que obtenemos por nuestro trabajo diario, así como las formas de generación de ingresos financieros por medio de inversiones. Podemos decir que las finanzas son el arte y la ciencia de la administración del dinero, por lo que la administración financiera es una disciplina que nos ayuda a planear, producir, controlar y dirigir la vida económica del país.

La administración financiera inicialmente solo se ocupó de las empresas y debido a la necesidad personal de administrar adecuadamente nuestros recursos se originó la figura del consejero o administrador financiero personal, que en muchas ocasiones se ve en la figura de un agente de seguros o un ejecutivo bancario, no obstante existen asesores dedicados especialmente a esta actividad.

- 2) El 87% de los encuestados acepta que El desarrollo empresarial se concreta en el cumplimiento de metas, objetivos y misión empresarial de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Este resultado es similar al 88% presentado, aunque en otra dimensión espacial y temporal, por Huerta Cerda, Zita Mirthala (2016). En su tesis: La Administración Financiera y los resultados de la Empresa Centro Regional

de Climax SA., CERCOSA. Presentada para optar el Grado de Maestro en Contaduría Pública con Especialidad en Finanzas. Universidad Autónoma de Nuevo León. Ambos resultados son razonables y por tanto favorecen al modelo de investigación desarrollado.

Las empresas deben desarrollarse, necesitan desarrollarse. Toda empresa se halla inmersa en un proceso continuo de desarrollo. Podemos identificar diferentes etapas en este proceso que permiten visualizar el momento de crecimiento de cualquier negocio. El momento de desarrollo de la empresa impone una interacción específica entre las personas, entre el personal y los líderes, entre el personal y los recursos e incluso, entre la empresa y el entorno. Esta interacción puede apoyar el crecimiento y consolidación del negocio, o bien, frenarlo e impedirlo. Las diferentes etapas por las que atraviesa una empresa desde su nacimiento hasta su plena madurez poseen características específicas que permiten saber si la interacción entre los diferentes elementos del negocio está apoyando o impidiendo el adecuado manejo de la correspondiente etapa de desarrollo. Las etapas de desarrollo de una empresa desde el punto de vista administrativo y de interacción humana son las siguientes: Etapa I: previsión y planeación, Etapa II: organización, Etapa III: dirección, Etapa IV: integración de recursos humanos y no humanos, Etapa V: ejecución y Etapa VI: evaluación. Todas las empresas pasan por estos momentos de desarrollo, aunque a veces es difícil ubicar con claridad el negocio en una etapa específica porque pueden darse simultáneamente varias de ellas.

5.2. CONCLUSIONES

Las conclusiones están relacionadas con los objetivos de la investigación y son las siguientes:

- 1) Se ha determinado que la administración financiera se relaciona con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana; mediante las decisiones de financiamiento, decisiones de inversiones, decisiones de rentabilidad y decisiones sobre riesgos de las empresas indicadas.
- 2) Se ha establecido que las decisiones de financiamiento tienen relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana; mediante las decisiones de financiamiento propio y de terceros o interno y externo que necesitan dichas empresas para desarrollarse adecuadamente.
- 3) Se ha determinado que las decisiones de inversión tienen relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana; mediante las decisiones en capital de trabajo y bienes de capital en las condiciones favorables para las empresas indicadas.
- 4) Se ha determinado que las decisiones sobre rentabilidad y riesgos tienen relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana; mediante las decisiones para la obtención de una buena rentabilidad sobre ventas, sobre activos y sobre patrimonio neto; asimismo tomando decisiones de riesgo no sistemático o riesgo propio de las empresas y el riesgo sistemático o riesgo del mercado en el cual se desarrollan.

5.3. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones están relacionadas con las conclusiones de la investigación y son las siguientes:

- 1) Se recomienda tener en cuenta que la administración financiera se relaciona en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Por tanto los responsables de la administración deben planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar las finanzas en forma económica, efectiva, con mejora continua y competitividad; para lograr las metas, objetivos, misión y visión empresarial.
- 2) Se recomienda tener en cuenta que las decisiones de financiamiento se relacionan en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Por tanto, los responsables de la administración deben tener varias opciones para tomar las mejores decisiones de financiamiento internas y externas, en el corto, mediano y largo plazo y gerenciamiento de las deudas en forma económica y eficiente.
- 3) Se recomienda tener en cuenta que las decisiones de inversión se relacionan en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Por tanto los responsables de la administración empresarial deben tener amplia información para invertir en el capital de trabajo y los bienes de capital; de tal modo que les genere alta rentabilidad frente a los costos de las deudas que tienen que asumir.
- 4) Se recomienda tener en cuenta que las decisiones sobre rentabilidad y riesgos se relacionan en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Por tanto los responsables de la administración empresarial, deberán tomar las mejores decisiones para lograr el incremento de los indicadores de la rentabilidad sobre ventas, activos y patrimonio neto; así como para enfrentar los riesgos propios y del mercado.

5.4. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Asurza Huamaní, Noemí Elizabeth (2015). Efectos del mercado alternativo de valores en la gestión financiera de las empresas comerciales de Lima Metropolitana. Tesis presentada para optar el Grado Académico de Maestra en Contabilidad y Finanzas con Mención en Dirección Financiera Lima. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1912/1/asurza_hne.pdf
- 2) Bravo, M.; Lambretón, V. y Márquez, H. (2013). Introducción a las Finanzas. México. Pearson Educación, México.
- 3) Chacón L. (2016). Meta. Bogotá. Editorial Cartagena.
- 4) Dapena, J. (2014). La Contabilidad como herramienta competitiva en las Pyme de la ciudad de Córdoba. Tesis Doctoral. Buenos Aires. <http://www.cefim.com.ar/Contabilidad%20Gerencial%20como%20herramienta%20competitiva.pdf>
- 5) Durán Herrera, Juan José (2014) Decisiones financieras empresariales. México. Pirámide.
- 6) Falconí Rojas, Daniel (2015) Análisis del sistema financiero peruano. Lima. Editorial San Pedro.
- 7) Gitman James (2014) Fundamentos de Administración Financiera. México: Editorial Harper & Row Latinoamericana.
- 8) Huerta Cerda, Zita Mirthala (2016). La Administración Financiera y los resultados de la Empresa Centro Regional CERCOSA. Presentada para optar el Grado de Maestro en Contaduría Pública con Especialidad en Finanzas. Universidad Autónoma de Nuevo León. . <file:///C:/Users/drdom/Downloads/17627.pdf>
- 9) Johnson Gerry y Scholes, Kevan. (2014) Dirección Estratégica. Madrid: Prentice May International Ltd.
- 10) Johnson Gerry y Scholes, Kevan. (2014) Dirección Estratégica. Madrid: Prentice May International Ltd.
- 11) Koontz Harold & O'Donnell Cyril (2014) Administración Moderna- Un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas. México: Litográfica Ingramex S.A.
- 12) Lovelock, CH. (2014). Administración de servicios. México: Pearson Educación.
- 13) Mascareñas, Juan (2013) Rentabilidad y riesgo financiero. Madrid. Editorial Días de Santos.

- 14) Novejarque, J. (2012). Legibilidad y calidad en la auditoría. Tesis Doctoral Presentada en la Universidad de Valencia. Madrid. <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/24421/TESIS%20DOCTORAL.pdf?sequence=1>
- 15) Redondo, Arnaldo (2015) Competitividad empresarial. Bogotá. Editorial Norma
- 16) Rodríguez Abrego, Byron Stuardo (2008). La planificación y administración financiera como herramienta para el logro de la estabilidad financiera, en una empresa de diagnósticos clínicos. Tesis para optar el Grado de Maestro. Universidad de San Carlos. Guatemala. http://www.biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3148.pdf
- 17) Van Horne, James (2014) Administración financiera. México. Mc Graw Hill.
- 18) Van Horne, James (2014) Administración financiera. México. Mc Graw Hill.
- 19) Velorio Rodríguez, Marco Antonio (2016). El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del Distrito De Los Olivos – Lima 2014. Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias Contables y Financieras con Mención en Gestión de Riesgos y Auditoría Integral. Universidad de San Martín de Porres. Lima. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2464/1/velorio_rma.pdf
- 20) Vílchez Asenjo, Pilar Greys (2014). La aplicación del factoring, arrendamiento financiero y confirming, en la mejora de la gestión financiera de las pequeñas y medianas empresas del sector textil del emporio comercial de gamarra. Tesis presentada para optar el Grado de Maestro en Contabilidad y Finanzas con Mención en Dirección Financiera. Universidad de San Martín De Porres. Lima. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1127/1/vilchez_apg.pdf
- 21) Villacorta Ramos, Antonio (2015) Mercado financiero. Lima. Actualidad empresarial.

PÁGINAS WEB:

<http://www.bcrp.gob.pe>

<http://www.sbs.gob.pe>

<http://www.smv.gob.pe>

<http://www.bvl.com.pe>

<http://www.bvl.com.pe/mav/>

<http://edition.cnn.com/espanol/programas/economia.finanzas/>

<https://es-us.finanzas.yahoo.com/>

<https://www.viabcp.com/pymes/que-necesitas/obtener-financiamiento>

<https://interbank.pe/prestamo-efectivo?rfid=home:productos-para-ti:icono-pppe#!4>

<http://www.wikipedia.com>

<http://www.monografias.com>

<http://www.gestiopolis.com>

<http://www.cofide.com.pe/COFIDE/productosyservicios/6/apoyo-a-la-mype>

<https://www.mibanco.com.pe/>

ANEXOS:

ANEXO N°. 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA
“LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA; PERÍODO 2014-2016”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES, INDICADORES	MÉTODO
<p>PROBLEMA PRINCIPAL:</p> <p>¿De qué forma la administración financiera tiene relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016?</p> <p>PROBLEMAS SEGUNDARIOS:</p> <p>PS1. ¿De qué manera las decisiones de financiamiento tiene relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016?</p> <p>PS2. ¿De qué forma las decisiones de inversión tiene relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016?</p> <p>PS3. ¿De qué manera las decisiones sobre rentabilidad y riesgos se relacionan con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la forma como la administración financiera se relaciona con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1. Establecer la manera como las decisiones de financiamiento tienen relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.</p> <p>OE2. Determinar la forma como las decisiones de inversión tienen relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.</p> <p>OE3. Determinar la manera como las decisiones sobre rentabilidad y riesgos tienen relación con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.</p>	<p>HIPÓTESIS PRINCIPAL</p> <p>La administración financiera se relaciona en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS:</p> <p>HS1. Las decisiones de financiamiento se relacionan en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.</p> <p>HS2. Las decisiones de inversión se relacionan en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.</p> <p>HS3. Las decisiones sobre rentabilidad y riesgos se relacionan en forma estadísticamente significativa con el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana. Periodo 2014-2016.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>X. ADMINISTRACIÓN FINANCIERA</p> <p>Indicadores:</p> <p>X.1. Decisiones de financiamiento empresarial</p> <p>X.2. Decisiones de inversión empresarial</p> <p>X.3. Decisiones sobre rentabilidad y riesgos empresariales</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE:</p> <p>Y. DESARROLLO EMPRESARIAL</p> <p>Indicadores:</p> <p>Y.1. Metas y objetivos, misión y visión empresariales</p> <p>Y.2. Economía, eficiencia y efectividad empresarial</p> <p>Y.3. Competitividad y mejora continua empresarial.</p> <p>DIMENSIÓN ESPACIAL</p> <p>Z. MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA</p>	<p>Esta investigación será de tipo descriptiva, explicativa y correlacional.</p> <p>La investigación será del nivel descriptivo-explicativo-correlacional.</p> <p>En la investigación se utilizará los siguientes métodos: Descriptivo, Inductivo, Deductivo</p> <p>El diseño que se aplicará será el no experimental cuantitativa, tipo transversal-correlacional.</p> <p>La población de la investigación estará conformada por 1.010 personas.</p> <p>La muestra estará conformada por 278 personas.</p> <p>Para definir el tamaño de la muestra se utilizará el método probabilístico.</p> <p>Las técnicas de recolección de datos que se utilizarán serán las siguientes: Encuestas; Toma de información y Análisis documental.</p> <p>Los instrumentos para la recolección de datos que se utilizarán serán los siguientes: cuestionarios, fichas bibliográficas y Guías de análisis.</p> <p>Se aplicará las siguientes técnicas de procesamiento de datos: Ordenamiento y clasificación; Registro manual; Proceso computarizado con Excel; Proceso computarizado con SPSS.</p> <p>Se aplicará las siguientes técnicas de análisis: Análisis documental; Indagación; Conciliación de datos; Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes; Comprensión de gráficos</p>

ANEXO No. 2:
CUESTIONARIO A UTILIZAR:

INSTRUCCIONES GENERALES:

Esta encuesta es personal y anónima, está dirigida las personas relacionadas con las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

Agradezco dar su respuesta con la mayor transparencia y veracidad a las diversas preguntas del cuestionario, todo lo cual permitirá tener un acercamiento científico a la realidad concreta de la administración financiera y el desarrollo de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana.

Para contestar considere lo siguiente:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En Desacuerdo

3= Neutral

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

NR	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	ADMINISTRACIÓN FINANCIERA					
1	¿La administración financiera es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos financieros de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
	DECISIONES DE FINANCIAMIENTO EMPRESARIAL					
2	¿Las decisiones de financiamiento de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana comprende la obtención de recursos financieros de fuente interna y fuente externas?					
3	¿En las decisiones de financiamiento tienen que ponderarse el costo promedio ponderado de capital de los recursos					

	financieros de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
	DECISIONES DE INVERSIÓN EMPRESARIAL					
4	¿Las decisiones de inversión comprenden el capital de trabajo y los bienes de capital de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
5	¿En las decisiones de inversión de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana debe ponderarse la rentabilidad mínima atractiva?					
	DECISIONES DE RENTABILIDAD EMPRESARIAL					
6	¿Las decisiones de rentabilidad empresarial comprende el mayor aprovechamiento de las inversiones de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
7	¿Las decisiones de rentabilidad empresarial tienen que ponderarse con las decisiones de financiamiento de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
	DECISIONES SOBRE RIESGOS EMPRESARIALES					
8	¿Las decisiones sobre riesgos empresariales comprende el riesgo no sistemático de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
9	¿Las decisiones sobre riesgos empresariales comprende el riesgo sistemático de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
	OTROS ASPECTOS RELACIONADOS					
10	¿En el mercado alternativo de valores se pueden llevar a cabo decisiones de inversión para las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
11	¿En el mercado alternativo de valores se pueden llevar a cabo decisiones de financiamiento de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					

	DESARROLLO EMPRESARIAL					
12	¿El desarrollo empresarial se concreta en el cumplimiento de metas, objetivos y misión empresarial de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
	METAS Y OBJETIVOS EMPRESARIALES:					
13	¿Las metas empresariales son parte de los objetivos que buscan alcanzar las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
14	¿Los objetivos empresariales son los propósitos que buscan alcanzar las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
	MISIÓN Y VISIÓN EMPRESARIAL					
15	¿La misión es el conjunto de actividades que llevan a cabo las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
16	¿La visión es lo que anhelan ser en el futuro las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
	ECONOMÍA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD EMPRESARIAL					
17	¿La economía empresarial se relaciona con el costo beneficio de las transacciones que llevan a cabo las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
18	¿La eficiencia empresarial es el mejor aprovechamiento de los recursos en las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
19	¿La efectividad empresarial está relacionada con el logro de las metas, objetivos y misión de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
	COMPETITIVIDAD Y MEJORA CONTINUA EMPRESARIAL					

20	¿La competitividad es la imposición en calidad de las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana frente a otro tipo de empresas?					
21	¿La mejora continua se relaciona con la creatividad que deben llevar a cabo las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					
22	¿La mejora continua se relaciona con la innovación que deben aplicar las medianas empresas de servicios de Lima Metropolitana?					

ANEXO No. 3:**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL EXPERTO ACADÉMICO
DOCTOR DOMINGO HERNÁNDEZ CELIS**

La validación del instrumento de la Tesis denominada: **“LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA, PERÍODO 2014-2016”**; tendrá como estándar un valor mayor al 87%. Al respecto mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						X

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 87%.

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR LA EXPERTA ACADÉMICA
DOCTORA CARMEN ROSA ZENOZAÍN CORDERO

La validación del instrumento de la Tesis denominada: “**LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA, PERÍODO 2014-2016**”; tendrá como estándar un valor mayor al 87%. Al respecto mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?						X
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?						X
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?						X
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?						X
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						X

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 87%.
 El instrumento queda validado favorablemente por la experta académica.

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL EXPERTO ACADÉMICO

DOCTOR ROBERTO CUMPEN VIDAURRE

La validación del instrumento de la Tesis denominada: “**LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA, PERÍODO 2014-2016**”; tendrá como estándar un valor mayor al 87%. Al respecto mi calificación es la siguiente:

No.	PREGUNTA	55	65	75	85	95	100
1	¿En qué porcentaje se logrará contrastar la hipótesis con este instrumento?						X
2	¿En qué porcentaje considera que las preguntas están referidas a las variables, subvariables e indicadores de la investigación?					X	
3	¿Qué porcentaje de las interrogantes planteadas son suficientes para lograr el objetivo general de la investigación?					X	
4	¿En qué porcentaje, las preguntas son de fácil comprensión?					X	
5	¿Qué porcentaje de preguntas siguen una secuencia lógica?					X	
6	¿En qué porcentaje se obtendrán datos similares con esta prueba aplicándolo en otras muestras?						X

Dado que todas las preguntas del instrumento superan el parámetro del 87%.

El instrumento queda validado favorablemente por el experto académico.

ANEXO No. 04:**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CON EL ALFA DE CRONBACH**

El instrumento de la Tesis denominada: “**LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y EL DESARROLLO DE LAS MEDIANAS EMPRESAS DE SERVICIOS DE LIMA METROPOLITANA, PERÍODO 2014-2016**”; es factible de reproducción por otros investigadores. Es decir los resultados obtenidos con el instrumento en una determinada ocasión, bajo ciertas condiciones, serán similares si se volviera a medir las mismas variables en condiciones idénticas. Este aspecto de la razonable exactitud con que el instrumento mide lo que se ha pretendido medir es lo que se denomina la confiabilidad del instrumento, la misma que se cumple con el instrumento de encuesta de este trabajo.

DETERMINACIÓN DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD

VARIABLES	COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH	NÚMERO DE ÍTEMS
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA	86.98%	11
DESARROLLO EMPRESARIAL	88.79%	11
TOTAL	87.36%	22

Estas son las conclusiones sobre el coeficiente confiabilidad:

- 1) Para la Variable independiente **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA** el valor del coeficiente es de 86.98%, lo que indica alta confiabilidad.
- 2) Para la variable dependiente **DESARROLLO EMPRESARIAL**, el valor del coeficiente es de 88.79%, lo que indica una alta confiabilidad.
- 3) El coeficiente Alfa de Cronbach para la ESCALA TOTAL es de 87.36%, lo cual indica una alta confiabilidad del instrumento.
- 4) Finalmente, la confiabilidad, tanto de la escala total, como de las dos variables en particular, presentan valores que hacen que el instrumento pueda ser útil para alcanzar los objetivos de la investigación.

Confirmada la confiabilidad del instrumento por el Docente Asesor.

ANEXO 5:**DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

Acción - Participación fraccional de propiedad en el capital de una compañía, cuyo valor puede apreciar o depreciar.

Acreedor – Persona o entidad que presta o concede crédito a otra persona o entidad y adquiere de ese modo el derecho de cobrar intereses y el repago de la suma prestada.

Acreedor garantizado - Persona cuyos derechos sobre otra están protegidos con colateral o con una hipoteca u otra garantía real.

Agente - Persona que representa, actúa y rinde cuentas por otra.

Anualidad - Suma predeterminada que un “beneficiario” tiene derecho a recibir periódicamente, hasta su muerte, o durante determinado número de años, como resultado de un plan convenido.

Bono - Certificado de deuda a largo plazo emitido por una compañía, el gobierno federal o por un gobierno estatal o local.

Cartera de inversiones (portfolio) - Conjunto de valores que pertenecen a una persona. Conforme a los propósitos de quien invierte, la cartera puede ser para ingreso, crecimiento, crecimiento agresivo o especulación.

Cargo por financiamiento – El costo de un préstamo o interés de un préstamo. Puede ser simple y compuesto; también puede considerarse como gasto financiero o costo financiero.

Certificado de Depósito (CD) - Es una cuenta de depósito a plazo fijo que se evidencia en un documento emitido como recibo en el que se hace constar: el plazo, la tasa de interés y otras condiciones, entre ellas que no puede retirarse antes del vencimiento pactado sin penalidad.

Codeudor – Es toda otra persona, en adición al deudor directo, que firma los documentos de un préstamo asumiendo así una obligación igual a la del deudor directo.

Corredor de préstamos - Cualquier persona natural o jurídica que ofrece y contrata sus servicios para gestionar, tramitar u obtener préstamos hipotecarios u otros tipos de préstamos y financiamientos para terceras personas a cambio de una comisión.

Crédito – Es la promesa de pago en el futuro para poder comprar o tomar prestado en el presente.

Crédito rotativo – Comúnmente llamada línea de crédito, es una facilidad que puede ser utilizada repetidamente, hasta el límite establecido.

Cuenta corriente o de cheques - Depósito en una institución financiera sujeto a retiros sin previo aviso, generalmente mediante la emisión de cheques. Se conoce también como un depósito a la vista (o a la demanda).

Cuenta de ahorros - Cuenta de depósito en una institución financiera entre cuyas condiciones contractuales se establece que la institución tiene la facultad de exigir al depositante un aviso con hasta 30 días de anticipación, antes de efectuar un retiro.

Depositario - Institución financiera que acepta depósitos de sus clientes.

Deudor - Persona que tiene una deuda y la obligación de pagarle al acreedor.

Diversificación - Distribución de las inversiones entre distintos tipos de valores, industrias y localidades, con la idea de reducir el riesgo.

Estimado de buena fe - Estimado de los probables costos del servicio de cierre de un préstamo hipotecario que el deudor debe recibir al momento, o dentro de tres días después de presentar su solicitud.

Estudio de título - Verificación del récord público para determinar el dueño de un predio de bienes raíces y los gravámenes que puedan existir sobre dicha propiedad.

Fiador - Persona que se compromete a pagar si otro no lo hace.

Fraude - Práctica de la simulación y del artificio con intención de engañar o lesionar a otro. Es ilegal.

Garantía - Promesa hecha por una persona para responder por la falta de cumplimiento de otra, en el pago de una deuda o en la ejecución de una obligación.

Gastos de cierre - Incluye, entre otros: puntos, cargos de preparación de escrituras, hipotecas y documentos de liquidación, honorarios de abogados, cargos de registro y notario, tasación e informe de crédito.

Gravamen - Cualquier carga u obligación impuesta sobre bienes raíces. Derecho de los acreedores a cierto activo (por ejemplo, una casa) si el deudor falla en cumplir sus obligaciones de pago.

Historial de crédito – El récord continuo de las deudas y compromisos de un deudor y cuán bien han sido pagadas u honradas.

Interés – Cargo que se cobra al que toma prestado por utilizar el dinero o capital de otra persona o entidad. Se paga a intervalos convenidos y que se expresa comúnmente como un porcentaje anual del capital no pagado.

Inversión - Colocación de fondos en valores para obtener ingresos o realizar ganancias. También son los activos que dispone una empresa. Asimismo puede ser el capital de trabajo y los bienes de capital de una empresa.

Préstamo de consolidación – El combinar varias deudas en una con el fin de lograr una tasa de interés más baja o pagos mensuales más bajos al extender los pagos por un periodo de tiempo más largo.

Principal - Cantidad de dinero que se ha prestado y sobre la cual se computa y han de pagar intereses.

Rendimiento - Ingreso que se obtiene en una inversión expresada como un por ciento de la cantidad invertida. Es la rentabilidad o beneficio o ganancia que se obtiene al invertir en activos financieros o activos reales.

Rentabilidad – Beneficio obtenido de las inversiones realizadas

Recargo - Importe que frecuentemente se agrega a un contrato de pago en una venta a plazos, para cubrir los gastos de venta y administrativos, los intereses, riesgos y algunas veces también otros factores.

Refinanciamiento -Sustitución de una deuda con otra nueva.

Reglamentación Financiera – Conjunto de leyes y reglamentos para proteger a los consumidores que utilizan crédito y a los inversionistas, así como para garantizar la solvencia y solidez del sistema financiero de un país.

Riesgo - La probabilidad de incurrir una pérdida por cambios imprevistos en el precio o rendimiento de una inversión. Puede ser sistemático o de mercado y no sistemático o específico o propio de una empresa.

Tarjeta de crédito – Tarjeta plástica emitida por un acreedor que permite a los individuos obtener dinero prestado y adquirir bienes o servicios según un acuerdo de crédito previamente establecido.

Tarjeta de débito - Tarjeta plástica emitida por una institución financiera que permite al tarjetahabiente, entre otras transacciones, el retiro de fondos de sus cuentas en cajeros automáticos y el pago por bienes y servicios en comercios.

Tasa fija - Es una tasa de interés aplicable al principal de un préstamo o contrato de crédito que se establece desde el principio y no cambia en ningún momento mientras dure el contrato.

Tasa variable - Es una tasa de interés aplicable al principal de un préstamo o contrato que puede aumentar o reducirse mientras dure el contrato. Usualmente, los cambios en la tasa no pueden pasar de ciertos mínimos o máximos acordados en el contrato.

Tasa primaria (prime rate) - Tasa de interés que imponen los principales bancos en préstamos de corta duración a clientes con buenas clasificaciones de crédito.

Tasa de interés anual - Es el costo total del crédito expresado como una tasa porcentual anual. Incluye la tasa de interés, puntos, costos del intermediador financiero y otros cargos del crédito que debe pagar el deudor.

Tasa de rentabilidad mínima atractiva (TREMA) – Tasa promedio ponderada de las inversiones que tienen las empresas.

Tasa del costo promedio ponderado de capital (CPPC) – Tasa promedio ponderada de las deudas que tienen las empresas.

Tasa nominal anual – Tasa de referencia de las operaciones financieras. Es una tasa publicitaria.

Tasa anual (TEA) – Tasa que se va a pagar o cobrar por una transacción financiera.

Tasa real – Es la tasa que tiene en cuenta la inflación.