

**ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES EN LA IPS COMFAGUAJIRA EN EL DISTRITO TURÍSTICO
Y CULTURAL DE RIOHACHA**

ARRIETA NAVAS VIKY ISABEL

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN FINANZAS
RIOHACHA – LA GUAJIRA
2021**

**ANÁLISIS FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE
DECISIONES EN LA IPS COMFAGUAJIRA EN EL DISTRITO TURÍSTICO
Y CULTURAL DE RIOHACHA**

ARRIETA NAVAS VIKY ISABEL

RUBÉN CABRERA

Director

**UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESPECIALIZACIÓN GERENCIA EN FINANZAS
RIOHACHA – LA GUAJIRA**

2021

AGRADECIMIENTOS

A mi director de tesis Rubén Cabrera y evaluadoras Noralbis Cardeño Portela y Maria Cuan por brindarme la orientación necesaria en la planificación y culminación de este trabajo.

DEDICATORIA

A Dios por haberme dado salud permitiendo llegar a este punto para lograr con mis objetivos y seguidamente mi familia por su apoyo incondicional para el logro de mis metas.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	12
1. EL PROBLEMA	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1.1. Formulación del problema	20
1.1.2. Sistematización del problema.....	20
1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.2.1 Objetivo general	21
1.2.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
1.4.1 Delimitación temática.	23
1.4.2 Delimitación espacial.....	24
1.4.3 Delimitación temporal.	25
2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.1 Antecedentes de Investigación	26
2.2. Marco teórico	33
2.2.1 Análisis financiero	33
2.2.2. Toma de decisiones.	48
2.3. Marco conceptual.....	60
2.4. Definición de categorías.....	62
2.4.2. Definición Conceptual.....	62
2.4.3. Definición Operacional.	63
2.5.1 Razón social	65
2.5.2 Actividad económica	65
2.5.3 Visión	65
2.5.4 Misión	65
2.5.5 Valores	66

2.6	Objetivos.....	67
2.7	Reseña histórica	67
3.	MARCO METODOLÓGICO.....	68
3.1	Enfoque investigativo	68
3.2	Tipo de investigación	69
3.3	Diseño investigativo	69
3.4	Población y muestra	70
3.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
3.6	Validez de los instrumentos	73
4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	74
4.1	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	74
	CONCLUSIONES.....	101
	RECOMENDACIONES	103
	BIBLIOGRAFÍA	105
	ANEXOS	112

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Razones de liquidez	36
Tabla 2. Razones de liquidez	36
Tabla 3. Razones de endeudamiento	38
Tabla 4. Razones de actividad	40
Tabla 5. Razones de rentabilidad	41
Tabla 6. Mapa de categorías	64
Tabla 7. Población.....	71
Tabla 8. Validación de las opciones de respuestas.	72
Tabla 9. Liquidez.....	74
Tabla 10. Solvencia.....	75
Tabla 11. Rotación	76
Tabla 12. Rentabilidad.....	77
Tabla 13. Fuentes de financiación	78
Tabla 14. Apalancamiento financiero.....	79
Tabla 15. Apalancamiento total	80
Tabla 16. Punto de equilibrio	81
Tabla 17. Alternativas de decisión.....	82
Tabla 18. Analizar alternativas de decisión.....	83
Tabla 19. Seleccionar alternativas de decisión	84
Tabla 20. Implementar alternativas de decisión.....	85
Tabla 21. Eficacia de la decisión	86
Tabla 22. Incertidumbre y riesgo	87
Tabla 23. Información exacta, medible, confiable	88
Tabla 24. Condiciones de menor incertidumbre	89

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Estado de resultado integral 2018-2019 IPS COMFAGUAJIRA.....	92
Ilustración 2. Productividad del Activo Fijo	99
Ilustración 3. Capital de Trabajo Neto Operativo KTNO.....	99
Ilustración 4. Productividad del Capital de Trabajo Neto Operativo PKT	99
Ilustración 5. EBITDA.....	100
Ilustración 6. Margen EBITDA	100

LISTA DE ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de información	112
--	-----

RESUMEN

El estudio tiene como propósito realizar un análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones para proponer estrategias en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha. Para resolver el problema de investigación, se aplicaron las herramientas financieras necesarias para el análisis de los resultados, por lo tanto, se abordó bajo el enfoque mixto, tipología descriptiva y diseño de campo. Como instrumento se aplicó el cuestionario a los directivos de la IPS, además se realizó un análisis de los estados financieros de 2018-2019. Como principales resultados se encontraron varias deficiencias en la planeación y desarrollo de los procesos de planificación financiera, aun cuando muchos de los ratios y métricas fueron favorables en una medida muy pequeña de un periodo a otro, por lo cual se sugiere algunos cambios en el área de finanzas de la IPS. Como conclusiones principales, se destaca que solo las medidas financieras no funcionan, requiere un esfuerzo conjunto todos los actores involucrados en el área financiera para trabajar en equipo en la mejora continua.

Palabras Claves: análisis financiero, toma de decisiones, ips, financiación. indicadores financieros

ABSTRACT

The purpose of the study is to carry out a financial analysis and its impact on decision-making to propose strategies in the IPS Comfaguajira in the tourist and cultural district of Riohacha. To solve the research problem, the financial tools necessary for the analysis of the results were applied, therefore, it was approached under the mixed approach, descriptive typology and field design. As an instrument, the questionnaire was applied to IPS executives, and an analysis of the financial statements for 2018-2019 was also carried out. As main results, several deficiencies were found in the planning and development of financial planning processes, even though many of the ratios and metrics were favorable to a very small extent from one period to another, which is why some changes in the area are suggested. of finances of the IPS. As main conclusions, it is highlighted that only financial measures do not work, it requires a joint effort by all the actors involved in the financial area to work as a team in continuous improvement.

Keywords: financial analysis, decision making, ips, financing. financial indicators

INTRODUCCIÓN

Las empresas necesitan realizar periódicamente un análisis a los estados financieros; la IPS COMFAGUAJIRA no es la excepción, ya que al no contar con una herramienta que le permita analizar las partidas contables, le sería imposible hacer una adecuada toma de decisión a la gerencia, así mismo, sirve para prevenir a tiempo los riesgos financieros a los que se enfrentan en la actualidad muchas empresas.

El presente trabajo realizó el análisis a los estados financieros en el periodo comprendido entre 2018-2019 de la IPS Comfaguajira, permitiéndole interpretar los indicadores con el fin de proponer estrategias para minimizar riesgos, tomar decisiones acertadas y oportuna.

Se encuentra organizado de la siguiente manera: la Introducción que muestra la importancia del trabajo y la estructura de la investigación; descripción del problema, los objetivos que indican lo que se intenta alcanzar, la justificación muestra las razones necesarias para realizar el trabajo; los antecedentes el cual describe antecedentes de trabajos similares, marco conceptual donde se describen los conceptos más importantes de la investigación; marco metodológico los métodos utilizados para el análisis de la investigación, el tipo de investigación, la población, técnicas e instrumentos de recolección de datos; finalmente presenta las conclusiones y recomendaciones.

1. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, el éxito de una empresa depende del manejo adecuado de las técnicas gerenciales que existen, una de ellas es el análisis financiero, en este sentido para realizar un análisis e interpretación de información financiera se requiere que dicha información cuente con ciertas características, las cuales están ligadas a la toma de decisiones con relación a la expansión y a los tipos de valores que se deben emitir para financiar dicha expansión. De esta forma, se deciden los términos de crédito sobre los cuales los clientes podrán hacer sus compras, la cantidad de inventarios que deberán mantener, el efectivo que debe estar disponible, así como los análisis de funciones, las utilidades para reinvertir en el lugar de pagarse como dividendos, entre otras concepciones (García, 2014)

Por otra parte, las necesidades de las empresas actualmente están sujetas a procesos de transformación, donde los avances tecnológicos, la automatización de los procesos, el desarrollo económico, el crecimiento de muchas empresas, la dificultad de la permanencia, la cual es un agente de riesgo latente en cualquier empresa que no está consolidada, así como lo es el progreso de los negocios en su entorno. Todos estos cambios y la complejidad de cada uno de ellos hacen necesario que las unidades empresariales estén preparadas para gestionar sus recursos financieros de manera efectiva, de esta forma se podrán tomar decisiones financieras adecuadas y acordes a los objetivos de la empresa (Caicedo, Botello, & Martínez, 2018)

En este sentido, las necesidades actuales de las empresas y la búsqueda de mejorar sus condiciones iniciales han recreado una interdependencia de los mercados financieros donde se desenvuelven, todo esto es ocasionado por la falta de elementos o guías para la comparabilidad de la información financiera con la cual cuentan las empresas, estos aspectos deben ser tenidos en cuenta, ya que los mercados mundiales están conectados, no se puede dejar de lado los movimientos de los diversos indicadores y de las tendencias, que fortalecerán o deteriorarán la actividad que la empresa u organización realice (Bas-Martín, 2015, p. 71)

Por tal razón, la interdependencia creciente en los mercados financieros mundiales exige una mejora de la comparabilidad de la información financiera de todas las empresas que actúan en un mismo mercado globalizado, a través de un acercamiento de las legislaciones contables. Por ello, durante los últimos años, numerosos organismos han participado activamente en el proceso de búsqueda de un conjunto de normas que permitan una plena armonización contable. Recientemente se ha observado una clara tendencia hacia las Normas Internacionales de Contabilidad (que ahora han pasado a denominarse International Financial Reporting Standards - IFRP) emitidas por el International Accounting Standard Board (IASB) como único conjunto de normas de contabilidad aceptadas a escala internacional. (Martínez y Caicedo, 2018).

En Latinoamérica, la situación financiera de las empresas está inmersa en un proceso de evaluación, donde las economías de los distintos Estados están en crecimiento y otras se encuentran estables como lo son el caso de Brasil, Argentina, Uruguay y Chile. Estas llamadas evaluaciones financieras son consideradas como tradicionales y se realizan en función de los resultados individuales de las empresas, lo cual sirve de insumo para la toma de

decisiones y la formulación de estrategias a fin de mejorar la rentabilidad, los ingresos o reducir los costos en un determinado periodo de tiempo (Montalvo Silva, 2014, p. 104)

En este orden de ideas, los resultados derivado del análisis financiero facilita la posibilidad de analizar la evolución de la empresa en el tiempo, determinar la eficiencia en el uso de los recursos económicos y financieros, así como visualizar el desempeño de la gestión financiera de la empresa; puesto que ésta se relaciona fundamentalmente con la toma de decisiones referentes al tamaño, composición de los activos, al nivel de la estructura de la financiación a las políticas de dividendos establecidas en una empresa. (Mallo & Merlo, 1995, p. 205)

Por tal motivo surge la necesidad de implementar el análisis financiero dentro del funcionamiento de una empresa, pero hay que tener en cuenta que la contabilidad a través de los estados financieros muestra la realidad económica y financiera de la misma, de manera que esta información a su vez debe ser analizada e interpretada por un profesional conocedor del tema para entender a profundidad como se están gestionando los recursos financieros dentro de la empresa. La contabilidad no solo se basa en suministrar información de los hechos pasados en un periodo económico, ésta también debe informar para tomar decisiones adecuadas que orienten a la empresa a obtener mayor utilidad y rentabilidad futura (Sousa Fernández, 2009)

Cabe señalar, que este proceso debe llevar unos lineamientos, los cuales detallan la información que se presenta en los estados financieros, además, debe ser presentada bajo principios y normas. Es por eso que luego del respectivo registro de las transacciones y su proceso contable, se obtiene los estados financieros junto con las notas aclaratorias, éstos deberán ser elaborados bajo estándares internacionales como las Normas Internacionales

de Información Financiera (NIIF) y las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC); así la información tendrá mayor grado de confiabilidad y de la misma manera servirá favorablemente para aquellos que estén interesados en cómo se encuentra la situación tanto económica como financiera (Díaz, 2010)

En Colombia, según Rastrollo (2014), ya se evidencia una serie estudios por sectores económicos como servicios, minería, construcción, comercio, industria y agricultura y por regiones que se aproxima al análisis del desempeño económico regional desde la perspectiva de la evaluación financiera, lo cual requiere ampliación y divulgación en pro de brindar nuevas herramientas que promuevan la efectividad y la pertinencia de muchas políticas y estrategias provenientes de entes gubernamentales, gremiales y del sector privado, que en ocasiones no corresponden a la realidad financiera del aparato productivo de un determinado territorio y, a la larga, tienen poco impacto sobre la competitividad.

Todos estos aspectos anteriormente mencionados recrean el contexto de las decisiones financieras del país, lo cual se ve reflejado en los distintos Departamentos, y La Guajira no es la excepción, en este son muchas las empresas y organizaciones que no utilizan los elementos financieros que las pueden ayudar a elegir las decisiones adecuadas para su funcionamiento y su crecimiento empresarial. En este sentido es esencial que se implemente un análisis financiero en muchas de estas entidades para poder establecer un conducto o serie de acciones que mejoren el funcionamiento y puedan dar cumplimiento a sus objetivos empresariales.

Por otra parte, para Villarreal Cantillo & Visbal Illera (2013), todo parte del principio de que, en todos los niveles de la organización, las personas constantemente toman decisiones y resuelven problemas. Es una actividad donde el punto de partida para actuar debería estar centrado en la ética, como

vía para abordar la actual crisis de valores que muchas veces afecta el tomar decisiones, y que en no pocas oportunidades lleva al hombre a ser justo cumpliendo con sus obligaciones.

Sin embargo, frecuentemente existe una dicotomía entre el individuo y los procesos decisionales, haciendo difícil lograr la comunicación y la participación voluntaria expresada libremente mediante el diálogo y los acuerdos desde el saber de convivencia, para vivir con la organización y no vivir de la organización, en una demostración de compromiso para decidir por convicción y no por coacción.

Estos postulados encuadran hacia la tendencia ideal de articular los valores de los miembros de una organización para hacerles sentir que su trabajo es importante; que es imprescindible el involucramiento de la dirección en el camino hacia el logro. Que se crece y promueve la autoestima, propicia nuevos conocimientos y comportamientos, para conectar egregiamente, el hablar y el hacer.

Según balance elaborado por la Cámara de Comercio de La Guajira, (2017), la actividad económica y empresarial del departamento durante el 2016, muestra una relación de 3.208 empresas creadas, lo que refleja un aumento del 33,7% con relación al año anterior, donde se alcanzó una cifra de 2.399. Del total de empresas constituidas, 2.786 corresponden a personas naturales y 422 a sociedades, lo que refleja un aumento del 31% en las matrículas de personas naturales al pasar de 2.120 a 2.786, es decir 666 nuevas empresas y una variación positiva del 51 % de las sociedades, pasando de 279 a 422, lo que equivale a 143 unidades más.

Teniendo en cuenta lo anterior, la actividad comercial muestra un incremento, donde muchas de las empresas y entidades gubernamentales

tenían falencias financieras por falta de implementación de estrategias y políticas adecuadas, esto se traslada al departamento de La Guajira, en el cual son muchas las empresas que carecen de herramientas que ayuden a la consolidación de los estados financieros, es así como se desconocen los factores de producción, naturaleza y capital de trabajo, así como la organización de muchas empresas.

En este orden de ideas, se debe tomar en consideración que cuando en una economía los precios de los bienes y servicios aumentan como consecuencia de la inflación, los valores se distorsionan y por ende las cifras de los estados financieros de las empresas; razón por la cual estos deben ser ajustados para determinar si la inflación ha afectado los resultados de sus operaciones, ya que el valor de los activos y pasivos varía y los estados financieros expresan información distorsionada; entonces, mediante la expresión los estados financieros proporcionan información válida, actualizada, precisa y adecuada para determinar la situación financiera real de la actividad empresarial y lograr una toma de decisiones más acertadas. (Díaz, 2010).

Así mismo, se requiere efectuar un análisis financiero, que permitan obtener los mejores resultados y alcanzar el objetivo de evaluar el entorno económico y financiero de la empresa, detectar cualquier obstáculo existente, tomar las mejores decisiones e implementar acciones correctivas, que a su vez permitan alcanzar un desempeño financiero efectivo que lleve a la empresa al éxito.

Ahora bien, es importante poder abordar esta temática desde el contexto local, en este sentido es determinante el poder entender los distintos elementos y componentes del análisis financiero, así como la relación de este con la toma de decisiones, todo esto abordado desde la realidad y actualidad de la IPS

Comfaguajira en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha, con lo cual se pretende poder establecer lineamientos concretos del tema en estudio.

En efecto, es necesario analizar la información financiera, lo cual permitirá tener una visión del pasado, presente y futuro, que ayuden a la gerencia en la planeación de acciones que proyecten a la organización hacia el logro sus metas, aprovechando sus ventajas competitivas, asumiendo como principal herramienta un correcto procesamiento de la información financiera, que mejora el proceso administrativo y la toma de decisiones en la IPS Comfaguajira.

En tal sentido, es importante indagar acerca de la influencia de la toma de decisiones en la gestión financiera en la IPS Comfaguajira, debido a que en ocasiones no se aplican las herramientas financieras necesarias para el análisis de los resultados y por ende se toman decisiones empíricas, lo anterior incide en el resultado de la prestación de servicio. Es importante señalar que la toma de decisiones requiere de información financiera para elegir la opción más conveniente con información oportuna y confiable, para hacer uso correcto de ellas y a su vez se puedan tomar las decisiones más favorables que conduzcan a la solución de los problemas que se presenten.

Ahora bien, la IPS Comfaguajira presta sus servicios a entidades de diferentes sectores, el problema radica, en que muchas de estas entidades no cancelan la prestación de los servicios en el tiempo pactado, razón por la cual se tiene un valor por cobrar bastante significativo y una cartera por recaudar superior a 360 días, desencadenando una falta de liquidez, lo que conlleva a buscar otras formas de financiación para continuar con la prestación de los servicios de salud sin desmejorar la calidad. Por todo esto, es importante el poder realizar un análisis financiero que posibilite mejorar el proceso de toma

de decisiones de la IPS Comfaguajira, con el fin de mejorar los procesos financieros de esta entidad.

1.1.1. Formulación del problema

Teniendo en cuenta las concepciones y planteamientos antes establecidos, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se realiza un análisis financiero y cómo incide en la toma de decisiones en la IPS Comfaguajira en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha?

1.1.2. Sistematización del problema.

¿Cuáles son los indicadores aplicables a la gestión financiera de la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha?

¿Cómo es la financiación empresarial en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha?

¿Cuáles son las etapas de toma de decisiones en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha?

¿Cómo es el proceso en la toma de decisiones en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha?

¿Cómo elaborar estrategias que posibiliten aprovechar los datos del análisis financiero para minimizar los riesgos y tomar de decisiones acertadas en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Objetivo general

Realizar un análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones para proponer estrategias en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.

1.2.2 Objetivos específicos.

Identificar los indicadores financieros aplicables a la gestión de la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.

Describir la financiación empresarial de la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.

Caracterizar las etapas de toma de decisiones de la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.

Analizar el proceso de toma de decisiones en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.

Proponer estrategias que posibiliten aprovechar los datos del análisis financiero para minimizar los riesgos y toma de decisiones acertadas en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La investigación se realizará con el propósito de indagar sobre la importancia de un análisis financiero con incidencia en la toma de decisiones, siendo un tema de gran interés, ya que se darán a conocer distintos componentes desde

lo teórico, abordando diversos temas como los indicadores aplicables a la gestión financiera, la financiación empresarial y las etapas de toma de decisiones, además será beneficioso desde el aspecto práctico, porque permitirá a los gerentes financieros elaborar indicadores que aplicados de forma adecuada determinaran estrategias para una acertada toma de decisiones.

Siguiendo con este mismo orden de ideas, esta investigación es novedosa, ya que el nuevo rol gerencial de los directivos en el área financiera permitirá ubicarse en una posición destacada en las empresas, la economía y la sociedad sirviendo al requerimiento de esta, satisfaciendo las necesidades de la empresa y del gerente en los distintos niveles de decisiones del ente económico.

Así mismo, desde el punto de vista teórico, enmarcándose en el análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones, es de anotar que los resultados obtenidos en este estudio arrojan información que coadyuvan con los avances sobre el conocimiento existente del área investigada, del conocimiento científico y dentro del ámbito de las ciencias gerenciales y administrativas, puesto que de alguna manera u otra se confrontan teorías, lo cual necesariamente conlleva hacer epistemología del conocimiento existente. Es de resaltar que la presente investigación estará soportada por diversas teorías de autores como (Ortiz & Jiménez, 2017), quien detallan los distintos componentes del análisis financiero y la toma de decisiones.

De igual manera esta investigación se convierte en una herramienta metodológica, porque ofrece instrumentos que permiten orientar los procesos a seguir en el área financiera para la adecuada toma de decisiones de las entidades; de la misma manera, sirve de base para futuras investigaciones

sobre el tema en mención y personas interesadas en el estudio del análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones.

Por otra parte, desde el punto de vista práctico, permitiendo profundizar y reflexionar sobre la manera de tomar decisiones con el ánimo de hacer más eficientes los procesos, los cuales permitan a los gerentes cumplir con los objetivos y metas trazadas por las empresas y de esta manera asentar sus habilidades financieras de manera asertiva en su incidencia en toma de decisiones. Ahora bien, desde el proceso de formación que desarrolla el investigador, la presente investigación le fortalecerá los conocimientos obtenidos en los procesos educativos desarrollados, en especial en el campo práctico, pues la investigación aborda un tema relacionado con el área de trabajo del investigador.

Finalmente, la presente investigación aborda un tema que está presente en todas las organizaciones como lo es el análisis financiero, el cual influye directamente en el proceso de toma de decisiones, las cuales a su vez determinarán el futuro de una empresa u entidad, pues un proceso financiero mal llevado afectará las decisiones empresariales que llevarán a un desequilibrio global. Por todo esto, la presente investigación brindará estrategias que posibilitarán la realización de un buen análisis financiero, el cual minimizará los riesgos y toma de decisiones acertadas en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha

1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1 Delimitación temática.

Este estudio se delimitó bajo la línea de investigación de contabilidad y finanzas, específicamente en lo relacionado con el análisis financiero, el cual

según (Hernández, 2013), es una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, que facilita el diagnóstico de la situación actual y la predicción de cualquier acontecimiento futuro; a su vez está orientado hacia la consecución de objetivos preestablecidos.

Así como también se abordara, la toma de decisiones, la cual según (Mazaira, 2013), es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración), etc., es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el proceso o la forma en la cual se llega a ellas.

Por esta razón la investigación se centró en contrastar las variables análisis financiero y toma de decisiones de la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha, teóricamente estará sustentada la primera variable por autores como: Pérez (2013); Mazaira (2013) Ortiz (2011); y la segunda variable por autores como: Mallo y Merlo, (1995) y Díaz, (2010); entre otros.

1.4.2 Delimitación espacial.

La presente investigación se realizó, en el departamento de La Guajira, Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, concretamente en la IPS Comfaguajira.

1.4.3 Delimitación temporal

Este estudio es histórico teniendo en cuenta que se desarrolló, a partir de la revisión de los estados financieros en el período 2018-2019, de la IPS de Comfaguajira

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Investigación

Para fundamentar la presente investigación se consultaron otros estudios sobre la toma de decisiones, cuyos aportes se consideraron significativos para el ámbito referencial de esta investigación, entre estos estudios se puede destacar los siguientes:

El primer antecedente desarrollado por (Paola, 2016), titulado “Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales de la empresa Gómez Ingenieros Contratistas S.A.C., periodos 2014 –2015”. El objetivo central de este trabajo fue analizar la situación financiera y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales de la empresa Gómez Ingenieros Contratistas S.A.C. periodos 2014 –2015. La metodología aplicada para su desarrollo estuvo enmarcada a los métodos descriptivo-analítico y deductivo, la población está representada por la empresa Gómez Ingenieros Contratistas S.A.C., y se ha remitido a la documentación existente de los periodos 2014 –2015 de los Estados Financieros y documentos afines de la empresa que sirvió como unidad de análisis lográndose cumplir el objetivo.

Para determinar los resultados de la investigación se contrastó el problema con la hipótesis, llegando a las siguientes conclusiones: La empresa Gómez Ingenieros Contratistas S.A.C, en su estado de situación financiera muestra mediante el análisis horizontal y vertical que en el activo corriente la principal variación es en el rubro cuentas por cobrar comerciales con un aumento del 100%. En cuanto al análisis con los ratios financieros, con relación a los índices de liquidez, se determinó que la empresa tiene la capacidad para hacerle frente a obligaciones del corto plazo, porque supero la

liquidez mínima representada por la unidad para el año 2015 con 7.93 en el ratio de liquidez general y un 7.05 en el ratio de prueba acida; asimismo en los índices de gestión, la razón de costo de ventas para el periodo 2014 ésta representaba el 77% y para el 2015 el 80%, el mismo que afecta las utilidades de la empresa y por ende la rentabilidad. De la misma forma en los índices de solvencia, la razón de endeudamiento para el periodo 2014 es de 6.06% y para el 2015 es de 4.79%, esto significa que el respaldo de la inversión está dado mayormente por capital propio. Respecto a los índices de rentabilidad, la rentabilidad sobre la inversión fue muy bajos a los esperados por la empresa, ya que lo recomendable es que posea un 25% de rentabilidad de la inversión.

El aporte que brinda al estudio son los fundamentos teóricos, relacionados con la situación financiera de las organizaciones, con lo cual se podrán detallar los distintos componentes que se deben tener en cuenta a la hora de evaluar la situación financiera de una empresa, por esta razón este estudio es relevante y enriquecedor.

Así mismo, Cruz (2017), titulada “análisis de los factores que intervienen en la toma de decisiones de los administradores dentro de las organizaciones”. El objetivo central de este trabajo es el de hacer una evaluación de los principales factores de decisión y la interdependencia que existe entre ellos.

En cuanto a los componentes teóricos, plantea la investigación que una de las problemáticas que actualmente tienen las organizaciones de todos tipos y tamaños es su ciclo corto de vida ocasionado por los constantes cambios del entorno regional y global. La adaptación a estos cambios debe realizarse en un corto tiempo y depende en gran parte de las decisiones que se toman al interior de las organizaciones por los responsables de su administración.

El estudio fue realizado con el enfoque cuantitativo mediante el análisis descriptivo y correlacional de las variables. Los aspectos a comprobar son

sobre la existencia de estos factores en los procesos decisorios en las organizaciones a estudiar, independientemente del sector al que pertenecen y del tamaño de estas. Todo ello con el fin de proporcionar un esquema administrativo que pueda ser utilizado como herramienta para facilitar y agilizar la toma de decisiones y enfrentar con mayor certidumbre los retos actuales a los que se enfrentan las organizaciones dentro del entorno cambiante y de esta manera reducir el riesgo de que estas desaparezcan.

Para realizar esta investigación, el autor selecciono 23 organizaciones de diferentes sectores y tamaños la cual se realizó en el periodo de julio 2006 a febrero 2007 mediante un cuestionario aplicado a los administradores de un nivel jerárquico donde se lleva a cabo la toma de decisiones. Las organizaciones estudiadas se ubican en las ciudades de Querétaro (Qro.), Celaya (Gto.) y León (Gto.).

Como resultado de la investigación y basándose en el análisis descriptivo y correlacional se encontró que existe un patrón de comportamiento común de los administradores durante el proceso de toma de decisiones y que depende de factores como el tipo de liderazgo que ejercen, conocimiento del negocio o producto que ofrecen, conocimiento de técnicas administrativas específicas y sobre todo de la información que tengan del entorno lo cual les permite tener una mayor visión y a su vez probabilidad de continuar con sus operaciones y de que la organización persista. El coeficiente de correlación de Pearson promedio de las variables estudiadas fue de 0.909 con un nivel de significancia de 0.01.

En cuanto a las conclusiones, destaca el estudio, que el principal problema al que se enfrentan las organizaciones de servicio y de manufactura es la pérdida de mercado al ser desplazadas por empresas globalizadas que ofrecen sus productos y servicios a un menor costo. Los procesos de toma de

decisiones dentro de las organizaciones han evolucionado, sin embargo, hay factores comunes que intervienen en el mecanismo que sigue un administrador al tomar una decisión para resolver una problemática en especial.

Por otro lado, también se encontró que la forma de tomar decisiones dentro de las organizaciones estudiadas es independiente del giro al que pertenecen y del tamaño de estas. En cuanto al perfil de los administradores se caracterizó por tener un liderazgo democrático-participativo, fomentar el trabajo en equipo y tener una preparación académica con carrera profesional. Finalmente.

Este antecedente le aporó al estudio que se desarrolla lineamientos teóricos relacionados con el proceso de toma de decisiones, en el cual se debe tener en cuenta un diagnóstico de la situación actual de la empresa, el cual detallara el estado actual de esta organización, para que de esta forma se puedan escoger las mejores dediciones para la empresa.

El tercer antecedente titulada “análisis a los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones de almacenes león período, 2014-2015” desarrollado por (Paula Alarcón & López Casigña, 2017). Se desarrolló con el propósito de mejorarlas actividades financieras de Almacenes León, aportando con resultados que disminuyan la incorrecta toma de decisiones y que permita emplear eficientemente los recursos.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó el método descriptivo, además fue una investigación no experimental, puesto que se observó la información financiera tal como se presenta y las decisiones tomadas por el Almacén. Además, fue una investigación documental, se acudió a los archivos del Almacén para obtener información del período 2014-

2015 proporcionada por la secretaria. La población de estudio para la presente investigación estuvo integrada por el Gerente y la Contadora de Almacenes León de la ciudad de Riobamba, la muestra por su parte, se consideró todo el universo, así como la entrevista fue al personal involucrado en el área contable de Almacenes León.

Los resultados indicaron que, en el año 2015, las ventas de Almacenes León disminuyeron en 25,26%, ocasionado que los artículos de línea hogar tengan que permanecer en bodega hasta que los artículos de vitrina se vendan, esto incrementó el inventario final de mercaderías en un 42,58% con relación al año 2014.

Las conclusiones, según el análisis efectuado a la información financiera de Almacenes León establece que la principal razón para las variaciones negativas del año 2015 fue la disminución de las Ventas originadas por la ausencia de estrategias adecuadas para la gestión de cobros a los clientes y condiciones favorables para el pago a proveedores, a esto se suma la adquisición excesiva de artículos que permanecieron en stock durante mucho tiempo en condiciones no adecuadas que ocasionó el deterioro de la mercadería, se concluye que la gestión de Almacenes León no fue eficiente para el año 2015

Este antecedente, aporta a la investigación que se desarrolla lineamientos teóricos relacionados con la administración financiera, así como de los elementos que se deben tener en cuenta en la conformación de consolidados financieros, los cuales detallaran la situación actual de la empresa, por todo esto este antecedente es relevante para el estudio en desarrollo.

Para (Males, 2015), en su trabajo titulado “modelo de gestión financiera para la cooperativa de ahorro y crédito Coopindígena Ltda” Agencia Otavalo. El objetivo de esta investigación fue el de realizar un análisis del modelo de gestión financiera aplicable para la cooperativa de ahorro y crédito Coopindígena Ltda.

En cuanto al sustento teórico, presenta la autora una reflexión sobre el Modelo de gestión financiera, el cual está orientado con el propósito de ser utilizado como herramienta para asegurar el buen funcionamiento de controles, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión financiera en las áreas funcionales, que permita a los administrativos alcanzar objetivos y metas propuestos.

Por otra parte, la metodología del trabajo investigativo estuvo sujeto bajo los enfoques cuali-cuantitativa o mixto, el tipo de investigación empleado fueron los métodos inductivo deductivo, analítico-sintético e histórico-lógico. La población fueron los funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopindígena Ltda. Los instrumentos y técnicas utilizadas fueron la encuesta, la entrevista y la observación.

En cuanto a los resultados, los instrumentos aplicados permitieron analizar aspectos relacionados al proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopindígena Ltda. Agencia Otavalo. Destacando que por medio de la gestión financiera se pueden mejorar los procesos financieros de la organización, pues se evalúan las alternativas existentes en cuanto al mejoramiento de estos procesos.

Ahora bien, en cuanto a las conclusiones, la autora explica que, por medio de la implementación del modelo propuesto, este permitirá la optimización de recursos y mejor cumplimiento de los diferentes objetivos,

metas, políticas y estrategias establecidas por la administración, hacia todos los niveles de organización, lo que contribuirá a mejorar el trabajo en equipo.

Finalmente, este antecedente le aporta al estudio que se desarrolla componentes teóricos relacionados con la gestión financiera, así como también elementos metodológicos relacionados con la investigación cuantitativa, debido a que este antecedente describe componentes de la investigación descriptiva, el cual es un tipo de investigación ideal para el estudio en marcha.

A su vez Machare (2015), en su trabajo titulado “El análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones en la gestión empresarial. *Tuvo* como objetivo general elaborar una valoración a los estados financieros de los años 2013-2014, mediante la aplicación de herramientas de análisis como los indicadores financieros para corregir problemas y conocer la situación de la empresa COMPUXCELLENT CÍA. LTDA, dedicada a la venta de equipos electrónicos y de computación. La metodología empleada para esta investigación con enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, diseño descriptivo, seguidamente utilizando técnicas documentales, entrevista y observación, requiere la revisión de varios fundamentos teóricos de diferentes autores relacionados para la preparación de un análisis financiero.

Del proceso que se siguió se pudo demostrar que en la empresa no se aplican herramientas de análisis a los estados financieros, por lo que fue necesario realizar una propuesta que permita conocer la situación económico-financiera de la compañía y a su vez que ayude a que la gestión sea la adecuada, obteniendo como resultados un diagnóstico real, que ayude al gerente a tomar decisiones correctas para el cumplimiento de los objetivos. Se concluye que el análisis financiero es una herramienta necesaria y clave para

la gestión empresarial de la compañía y se recomienda el uso de esta técnica para todo tipo de empresas sin importar la actividad que realiza.

Finalmente, este antecedente le aporta al estudio que se desarrolla componentes teóricos relacionados con la toma de decisiones y la forma en la que esta se presenta en las empresas. Pero también, le brinda componentes metodológicos relacionados con la investigación cuantitativa, específicamente con el tipo de investigación descriptivo y su instrumento la encuesta.

2.2. Marco teórico

2.2.1 Análisis financiero

Para, (Hernández, 2013), define el análisis financiero como una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, que facilita el diagnóstico de la situación actual y la predicción de cualquier acontecimiento futuro; a su vez está orientado hacia la consecución de objetivos preestablecidos. Este análisis se basa en la interpretación de los sucesos financieros ocurridos en el desarrollo de la actividad empresarial, para lo cual utiliza técnicas que una vez aplicadas llevan a una toma de decisiones acertadas; aunado a que contribuye a examinar la capacidad de endeudamiento e inversión de la empresa, tomando como punto de inicio la información aportada por los estados financieros.

(Rubio, 2012), enfoca el análisis financiero como un proceso que consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros, para generar una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones; puesto que, la información registrada en los estados financieros por sí sola no resulta suficiente para

realizar una planificación financiera pertinente o analizar e interpretar los resultados obtenidos para conocer la situación financiera de la empresa.

El análisis de los estados financieros se caracteriza por ser una operación fundamentada en la reclasificación, recopilación, obtención y comparación de datos contables, operativos y financieros de una organización, que mediante la utilización de técnicas y herramientas adecuadas busca evaluar la posición financiera, el desarrollo y los resultados de la actividad empresarial en el presente y pasado para obtener las mejores estimaciones para el futuro.

2.2.1.1 Indicadores financieros

En cuanto, a los indicadores financieros: según Escudero Macluf & Arano, (2014) actualmente, en la mayoría de las empresas los indicadores financieros se utilizan como herramienta indispensable para determinar su condición financiera; ya que a través de su cálculo e interpretación se logra ajustar el desempeño operativo de la organización permitiendo identificar aquellas áreas de mayor rendimiento y aquellas que requieren ser mejoradas. Entre los indicadores financieros más destacados y utilizados frecuentemente para llevar a cabo el análisis financiero, se encuentran los siguientes: indicadores de liquidez y solvencia, indicadores de eficiencia o actividad, indicadores de endeudamiento y los indicadores de rentabilidad.

Para Gómez, Herrera, & De la Hoz (2012), manifiesta que “los indicadores financieros son una herramienta para la evaluación financiera de una empresa y para aproximar el valor de esta y sus perspectivas económicas” (p.18). Las razones financieras también llamados ratios financieras o indicadores financieros, son cifras o razones que facilitan unidades contables y financieras de medida y comparación, a través de las cuales la relación (por división) entre sí de dos datos financieros directos, admiten examinar el estado

actual o pasado de una empresa, en función a niveles óptimos delimitados para ella.

Así mismo, Freire, Gonzaga, Freire, Rodríguez, & Granda (2016), afirma que “este método consiste en analizar a los dos estados financieros, es decir, el Estado de Situación Financiera y al Estado de resultados Integral, mediante la combinación entre partidas de un estado financiero o de ambos”. Las razones financieras, son comparables con las de competencia y llevan al análisis y reflexión del funcionamiento de las empresas frente a sus rivales.

En cuanto, a las razones de liquidez: a partir de ese surgen de la necesidad de medir la capacidad que tienen las empresas para atender sus obligaciones y demás compromisos que impliquen desembolso de efectivo a corto plazo. Sirven además para establecer la facilidad o dificultad que tiene una empresa para generar efectivo que le permita pagar sus pasivos corrientes con el efectivo producido por sus activos corrientes. Dicho indicador permite describir aproximadamente la situación de una empresa respecto a sus pasivos más inmediatos, analizando si con el producto normal de las operaciones de la compañía, mediante el uso del efectivo, el cobro de cartera, la conversión y realización de los inventarios, esta puede atender adecuada y oportunamente sus obligaciones (Ortiz R. A., 2013).

Así mismo, la liquidez de una empresa representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas (Gitman & Zutter, 2012, p. 65).

Según, Bernal & Amat (2012) afirma: “La liquidez es la capacidad que tiene la empresa para atender sus compromisos de corto plazo”. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la organización, sino a su destreza para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes las dos medidas básicas de liquidez son las siguientes:

Tabla 1. Razones de liquidez

Indicador	Fórmula	Definición e Interpretación
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	<p>Mide la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.</p> <p>El indicador establece que por cada \$1 que la empresa debe a corto plazo cuenta con el resultado en \$ para respaldar la obligación. El resultado comienza a ser aceptable de 1.0, lo cual indica que, si una empresa mantiene un estricto control de sus movimientos de efectivo, le bastará tener \$1 en activos corrientes por cada \$1 de pasivos corrientes.</p>

Fuente: Bernal y Amat (2012)

Tabla 2. Razones de liquidez

Indicador	Fórmula	Definición e Interpretación
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$	<p>Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin depender de la venta de sus inventarios, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, el recaudo de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que pueda existir diferente a los inventarios.</p> <p>Este indicador nos muestra que por cada \$1 que se debe a corto plazo,</p>

		se cuenta para su cancelación con el resultado en \$ en activos corrientes de fácil realización, sin tener que recurrir a la venta de inventarios.
Capital Neto de Trabajo	Activo corriente – Pasivo corriente	<p>Muestra el valor que le quedaría a la empresa, después de haber pagado sus pasivos de corto plazo, permitiendo a la Gerencia tomar decisiones de inversión temporal. De otra manera, éste cálculo expresa en términos de valor lo que la razón corriente presenta como una relación en número de veces.</p> <p>El resultado indica la porción de activos corrientes financiados con pasivos a largo plazo. Es conveniente mantener un capital de trabajo positivo en una cuantía razonable según el tamaño de la empresa, así como una razón corriente superior a 1.0 para que no se presente un déficit de capital de trabajo.</p>

Fuente: (Arrieta, 2019), compilación varios autores

Razones de endeudamiento: los indicadores de endeudamiento tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. De la misma manera, se trata de establecer el riesgo que corren tanto los acreedores como los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de endeudamiento (Ortiz, 2013).

Desde el punto de vista de los administradores de la empresa, el manejo del endeudamiento es toda una ciencia y su optimización depende, entre otras variables, de la situación de la economía, de la situación financiera de la empresa y en particular de los márgenes de rentabilidad, como del nivel de las tasas de interés vigentes. Por su parte, los acreedores prefieren que la empresa tenga un endeudamiento “bajo” como condición para otorgarle nueva financiación. Así mismo, es deseable que, para minimizar el riesgo, se tenga

una buena situación de liquidez y una alta generación de utilidades (Ortiz, 2013).

Tabla 3. Razones de endeudamiento

Indicador	Formula	Definición e interpretación
Nivel de Endeudamiento (Ne)	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	<p>Establece el porcentaje de participación de los acreedores dentro de la empresa. En este indicador es importante evaluar en qué pasivos tiene la compañía la mayor participación, evaluando así el nivel de riesgo de la compañía.</p> <p>Este indicador determina que por cada peso que la empresa tiene invertido en activos, \$ Ne han sido financiados por los acreedores (Bancos, proveedores, empleados).</p>
Endeudamiento Financiero (Ef)	$\frac{\text{Obligaciones financieras}}{\text{Ventas netas}}$	<p>Determina el porcentaje que representan las obligaciones financieras de corto y largo plazo con respecto a las ventas del periodo.</p> <p>Este indicador establece que las obligaciones financieras equivalen al Ef% de las ventas.</p>

Fuente: Arrieta (2019), compilación varios autores.

Tabla 4. Razones de rentabilidad

Indicador	Formula	Definición e interpretación
Impacto de la Carga Financiera	$\frac{\text{Gastos financieros}}{\text{Ventas netas}}$	Indica el porcentaje que representan los gastos financieros con respecto a las ventas del mismo periodo. Entre más bajo sea este indicador es mejor para la compañía. En ningún caso es aconsejable que el impacto de la carga financiera supere el 10% de las ventas
Cobertura de Intereses	$\frac{\text{Utilidad operativa}}{\text{Intereses pagados}}$	<p>Establece una relación entre las utilidades operacionales de la empresa y sus gastos financieros, los cuales están directamente relacionados con su nivel de endeudamiento. En otras palabras, este indicador establece la incidencia que tienen los gastos financieros sobre las utilidades de la empresa e indica si la empresa dispone de capacidad, en términos de utilidad operacional, suficiente para pagar unos intereses superiores a los actuales.</p> <p>Este indicador refleja la generación de utilidad operacional, de cobertura de intereses el resultado en veces superior a los intereses pagados.</p> <p>Hay otras medidas de cobertura de intereses como: **Flujo de Caja Libre: Intereses **Efectivo Generado por la Operación: Interese</p>
Concentración del Endeudamiento a Corto plazo	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total}}$	Determina qué porcentaje del total de pasivos con terceros tienen vencimiento corriente, es decir, inferior a un año
Concentración de las Obligaciones Financieras	$\frac{\text{Obligaciones financieras}}{\text{Pasivo total}}$	Determina qué porcentaje del total de pasivos corresponde a deuda financiera.

Fuente: Arrieta (2019), compilación varios autores.

Razones de actividad: Con los indicadores de actividad se pretende imprimir un sentido dinámico al análisis del uso de los recursos, mediante la comparación entre las cuentas del balance, que son estática, y las cuentas de resultados de naturaleza dinámica. Estos indicadores, llamados también indicadores de rotación, buscan medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos, especialmente los activos operacionales, según la velocidad de recuperación del dinero invertido en cada uno de los mismos (Ortiz, 2013).

Tabla 5. Razones de actividad

Indicador	Formula	Definición interpretación
Rotación de Cartera	$\frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$	Establece el número de veces que gira las cuentas por cobrar, en promedio, en un período determinado de tiempo, generalmente un año.
Periodo Promedio de Cobro	$\frac{\text{Cuentas por pagar promedio} \times 360}{\text{Compras a crédito}}$	Este indicador permite apreciar el tiempo, en número de días, que tarda una empresa en recuperar sus cuentas por cobrar a clientes, es decir, las originadas en las ventas de sus productos. Este indicador establece el número de días que en promedio la empresa tarda en recuperar su cartera o cuentas por cobrar a clientes, en otras palabras, el número de días que en promedio la totalidad de la cartera se convierte en efectivo.
Rotación de Inventarios	$\frac{\text{Costo de la mercancía vendida}}{\text{Inventario promedio}}$	Indica las veces que el inventario se convierte en efectivo durante el periodo.
Días de Inventario Mano	$\frac{\text{Inventario promedio} \times 360}{\text{Costo de la mercancía vendida}}$	Establece el número de días en promedio que la empresa convierte sus inventarios de mercancías a efectivo o a cuentas por cobrar, o lo que es igual, el número de días que en promedio dispone

		la compañía de inventarios suficientes para vender.
Rotación de Proveedores	$\frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Cuentas a crédito}} \times 360$	<p>Mide la eficiencia en el uso del crédito de proveedores. Lo que una empresa debe pedirles a sus proveedores, como mínimo, es la financiación de las materias primas o las mercancías mientras no se transformen o se vendan.</p> <p>Este indicador expresa el número de días que las cuentas por pagar permanecen por pagar a los proveedores.</p>
Ciclo de Efectivo	$\text{Rotación de cartera (Días)} + \text{Rotación de inventarios (Días)} - \text{Rotación de proveedores (Días)}$	Indica el número de días que una empresa tiene que financiar su operación con recursos costosos, diferentes del crédito de los proveedores. En otras palabras, es el tiempo que transcurre desde que la empresa invierte \$1 en la operación del negocio, hasta que lo vuelve a recuperar en efectivo.

Fuente: Arrieta (2019) compilación varios autores.

Razones de rentabilidad: los indicadores de rentabilidad, denominados también de rendimiento sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa en el control de los costos y gastos, tratando de esta manera de transformar las ventas en utilidades. Igualmente, con la aplicación de estos indicadores, los inversionistas pueden analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa, en particular la rentabilidad del patrimonio y del activo total (Ortiz, 2013)

Tabla 6. Razones de rentabilidad

Indicador	Formula	Definición e interpretación
Rentabilidad del Patrimonio (ROE)		Es el porcentaje de utilidad que los dueños ganan sobre su inversión, a la luz de las

	$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$	<p>cifras de los estados financieros.</p> <p>El resultado significa el porcentaje de la utilidad neta que corresponde sobre el patrimonio, es decir, el rendimiento sobre la inversión que obtuvieron los dueños o socios de la empresa. Este rendimiento debe compararse contra el costo de oportunidad de cada inversionista, es decir, lo máximo que podría ganar en otra inversión.</p>
Rentabilidad del Activo Total (ROA)	$\frac{\text{UODI}}{\text{Activo total promedio}}$	<p>Esta razón muestra la capacidad del activo para producir utilidades, independientemente de la forma como haya sido financiado, ya sea con deuda o con patrimonio.</p> <p>El resultado significa el porcentaje de la utilidad operativa después de impuestos que corresponde sobre el activo total promedio, es decir, que por cada \$1 invertido en el activo total promedio, se genera una utilidad operativa después de impuestos sobre el resultado en \$.</p>
Rendimiento Sobre la Inversión (ROI)	$\frac{\text{UAI}}{\text{Pasivo financiero} + \text{Patrimonio}}$	<p>Mide la relación que existe entre la ganancia de una inversión y el costo de</p>

		<p>ésta, al mostrar qué porcentaje del dinero invertido se ha ganado o recuperado, o se va a ganar o recuperar. Así mismo, permite conocer qué tan bueno ha sido el desempeño de la inversión.</p>
--	--	--

Fuente: Elaboración propia (2020) Compilación varios autores.

2.2.2.2 Financiación empresarial

Según (Pedraza, 2016), la financiación empresarial puede definirse como el fenómeno que surge por el hecho de la empresa incurrir en una serie de cargas o erogaciones fijas, operativas y financieras, con el fin de incrementar al máximo las utilidades de los propietarios. Como es lógico suponer, mientras mayores sean esas cargas fijas, mayor será el riesgo que asume la empresa y por lo tanto, también será mayor la rentabilidad esperada como consecuencia de ello.

En este caso el riesgo se relaciona con la posibilidad de que en un momento determinado la empresa quede en imposibilidad de cubrir esas cargas fijas y deba asumir, por lo tanto, pérdidas elevadas debido al "efecto de palanca" que se explicaré más adelante. El punto de partida para el análisis del apalancamiento es el estado de resultados presentado bajo la metodología del sistema de costeo variable y en el cual deben quedar claramente identificados a partir de tres ítems a saber: las ventas, la utilidad antes de intereses e impuestos o utilidad operativa (UAII), la utilidad por acción (UPA).

- Las ventas
- La utilidad antes de intereses e impuestos o utilidad operativa (UAII)

➤ La utilidad por acción (UPA)

Fuentes de financiamiento: según (Pedraza, 2016), cualquier tipo de empresa (pública o privada), necesita contar con recursos financieros que le permitan cumplir sus funciones actuales o ampliarlas. También lo debe hacer si se trata de impulsar nuevos proyectos, ya que éstos implican una inversión adicional, por lo que necesita hacerse de los fondos suficientes, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Por su parte, (Sosa & Herrera, 2018) explica que a los medios por los que las personas físicas o morales se allegan de recursos, se les conoce como fuentes de financiamiento.

Por otra parte, explica (Hernandez, 2016), que las empresas públicas o privadas que carecen de recursos, recurren a las fuentes de financiamiento que les facilitan adquirir los fondos suficientes para enfrentar sus gastos presentes, comprar activos, iniciar nuevos proyectos, ampliar sus instalaciones, etc. En este sentido, las entidades económicas trabajan con recursos humanos, materiales y financieros, pero es con estos últimos que se pueden obtener los primeros.

Ahora bien, se debe tener en cuenta que las empresas que otorgan recursos financieros, operan bajo condiciones como tasas de interés, plazos, garantías, y en ocasiones conviene conocer las políticas de desarrollo de los gobiernos (municipales, estatales o federales), respecto a la obtención de dichos recursos. En este orden de ideas, el proceso mediante el cual se obtienen recursos financieros, ya sean propios o ajenos, se le conoce con el nombre de financiamiento. Todo financiamiento es producto de una necesidad de liquidez para iniciar nuevos proyectos (Meriño, 2014).

Finalmente, es de resaltar que para que las fuentes de financiamiento sean aprovechadas de forma adecuada, es importante que la empresa conozca sus verdaderas necesidades monetarias, por ello es recomendable que se programen las inversiones a largo plazo como la compra de maquinaria o construcción de instalaciones, que conviene obtenerlas con créditos a largo plazo o en todo caso con capital propio, pues en el caso de que se llegaran a utilizar recursos circulantes para financiar inversiones a largo plazo, puede crear falta de liquidez para pago de compromisos cotidianos, salarios, materia prima, sueldos, gastos menores, etc.

Apalancamiento operativo: el tema de la palanca operativa tiene su fundamento similar al de la Física en la que con una palanca se levanta un objeto pesado utilizando una fuerza pequeña, paralelamente en las empresas altamente automatizadas un pequeño aumento en las ventas produce un aumento mayor en la utilidad neta, este es originado porque en este tipo de empresas generalmente tienen unos costos fijos altos, en las empresas donde este rubro no sea tan representativo el efecto de la palanca es mucho menor. La palanca operativa o grado de apalancamiento operativo se define de la siguiente forma:

Grado de Apalancamiento Operativo = GAO

Ventas = V Costos Variables Totales = CV

Costos Fijos = CF

$$\text{GAO} = \frac{V - CV}{V - CV - CF}$$

Apalancamiento financiero: en cuanto al apalancamiento operativo visto anteriormente no se tienen en cuenta los costos financieros, o sea el valor de los intereses de la deuda si la empresa utiliza este medio de financiamiento. Al contrario, el apalancamiento financiero si considera el costo de financiamiento y mide el efecto en las utilidades netas de incrementos en las utilidades operativas (o utilidades antes de impuestos e intereses), es decir que considera a los intereses como los generadores de la palanca financiera, en otras palabras, el gasto de intereses sería el costo fijo financiero, independientemente de la cantidad que produzca la empresa debe pagar la misma cantidad como costo de la deuda. La palanca financiera o grado de apalancamiento financiero se define de la siguiente forma:

Grado de Apalancamiento Financiero = GAF

UAI = Utilidades antes de Impuestos e Intereses

$$GAF = \frac{UAI}{UAI - \text{intereses}}$$

Apalancamiento total: si la UPA varía como consecuencia de una variación en las UAI es porque estas últimas a su vez han cambiado como consecuencia de una variación en las ventas. Quiere decir lo anterior, que puede medirse el efecto de una variación en las ventas sobre la UPA simplemente calculando el efecto combinado de ambos grados de apalancamiento, que se denominará grado de apalancamiento total y que por definición relacionaría lo siguiente:

$$^{\circ}AT = \frac{\% \text{ de cambio en la UPA}}{\% \text{ de cambio en las ventas}}$$

Punto de equilibrio: cuando se habla de economías de escala lo que se quiere decir es que a mayor producción el costo fijo por unidad disminuye, por lo que para tratar este tema es muy importante diferenciar los tipos de costo que se presentan en las organizaciones que de acuerdo a este esquema son dos: costos fijos y costos variables. Los costos fijos son los que no varían con la producción por ejemplo el personal administrativo, el arrendamiento, los seguros etc., sin embargo, es bueno aclarar que lo anterior no significa que esto es ilimitado en determinado momento es posible que estos costos fijos sufran un salto de nivel como puede observarse en la gráfica, un ejemplo de esta situación sería la necesidad de alquilar una nueva bodega puesto que la actual no es suficiente para un nivel más alto de producción.

Los costos variables son los que varían con la producción, como la mano de obra directa y las materias primas; por ejemplo si la empresa “XX” decide trabajar horas extras en su planta, esto implica un mayor costo en estos rubros puesto que habrá que cancelarle a los empleados las horas adicionales y se necesitara mayor cantidad de materia prima para los nuevos niveles de producción; sin embargo la decisión anterior no implica un incremento un incremento del personal administrativo, por eso se considera este último como fijo.

Los conceptos anteriores permiten abordar un tema muy importante en las finanzas y es el relacionado con la determinación del nivel de ventas que permite a la empresa estar en equilibrio, es decir en el nivel donde no se gana ni se pierde, punto que nos permite tener un referente para el control de la Gestión de una empresa, conociéndolo se puede decidir que cual sería la cantidad a producir y vender para obtener utilidades. Fundamentando lo anterior el punto de equilibrio se define de la siguiente forma: $VENTAS = COSTOS$.

Como los costos están compuestos por fijos y variables la ecuación anterior tomaría la siguiente forma:

$$\text{VENTAS} = \text{COSTOS FIJOS} + \text{COSTOS VARIABLES} \quad (\text{Ecuación \# 1})$$

Las ventas son el producto de las cantidades vendidas por su precio y los costos variables son el producto de las cantidades por el costo variable por unidad expresados de la siguiente forma:

$$\text{VENTAS} = \text{Precio} \times \text{Cantidad}$$

$$\text{COSTOS VARIABLES} = \text{Costo Variable Unitario} \times \text{Cantidad}$$

Si, P = Precio

cv = Costo variable por unidad CF = Costos Fijos

Q = Cantidades

2.2.2. Toma de decisiones.

Para Villarreal Cantillo & Visbal Illera (2013), todo parte del principio de que, en todos los niveles de la organización, las personas constantemente toman decisiones y resuelven problemas. Es una actividad donde el punto de partida para actuar debería estar centrado en la ética, como vía para abordar la actual crisis de valores que muchas veces afecta el tomar decisiones, y que en no pocas oportunidades lleva al hombre a ser justo cumpliendo con sus obligaciones. Sin embargo, frecuentemente existe una dicotomía entre el individuo y los procesos decisionales, haciendo difícil lograr la comunicación y la participación voluntaria expresada libremente mediante el diálogo y los acuerdos desde el saber de convivencia, para vivir con la organización y no vivir de la organización, en una demostración de compromiso para decidir por convicción y no por coacción; por lo anterior se debe tener en cuenta que:

- La toma de decisiones es producto de propiciar acuerdos entre los y los actores de la organización.
- La toma de decisiones es producto del respeto por la disidencia y la pluralidad.
- La toma de decisiones requiere considerar el poder no como un acaparamiento de la verdad.
- La toma de decisiones propicia valores trascendentes desde la perspectiva del liderazgo transformacional centrado en la ética y en valores.

Estos postulados encuadran hacia la tendencia ideal de articular los valores de los miembros de una organización para hacerles sentir que su trabajo es importante; que es imprescindible el involucramiento de la dirección en el camino hacia el logro. Que se crece y promueve la autoestima, propicia nuevos conocimientos y comportamientos, para conectar egregiamente, el hablar y el hacer.

No se debe exponer los conceptos y teorías sobre toma de decisiones según los estilos de liderazgo y las dimensiones del ser, sin tener en cuenta el contexto empresarial o de negocios, la imagen del hombre serio, exitoso, capaz y emprendedor para darle sentido al estereotipo del contador público en su propio límite laboral. De tal forma que su desempeño, sea visto de una manera más acorde con los nuevos roles y las nuevas formas de tomar decisiones; en unos escenarios donde lo pulcro y lo ético deben prevalecer.

Durante la toma de decisiones se debe recurrir a la ética, para orientar en función de diálogos y acuerdos, para discernir cuál es el bien que está en juego. Los acuerdos generan normas o códigos éticos, no es dictar normas y después llegar a acuerdos, es acordar para normar; razón por la cual preceden, no suceden a las normas. Es así como se habla de un saber de

convivencia, que si tiene un valor moral porque la convivencia es la diferencia para tomar decisiones con base a los acuerdos. (Cortina & Domingo, 1996)

2.2.2.1 Etapas de la toma de decisiones

Según Bas-Martín (2015), el proceso de toma de decisiones, incluye una serie de ocho etapas que comienza por identificar el problema y los criterios de decisión y por ponderarlos; enseguida se pasa a trazar, analizar y elegir una alternativa para resolver el problema, y para concluir se evalúa la eficacia de la decisión.

Por otra parte, Benavides (2017), afirma que la toma de decisiones implica necesariamente que se tienen varias alternativas para solucionar los problemas o para aprovechar las oportunidades que se presentan dentro de la organización. La mayoría de los problemas, son recurrentes en empresas y organizaciones, esto hace que la toma de decisiones sea mucho más eficiente y efectiva para cada uno de los niveles que se tengan en las organizaciones.

Así mismo, Yacuzzi, Fajntich, & Romeo (2013), explica que se considera que el éxito de una organización depende gran parte de la rapidez y habilidad con que se implementen estrategias, ya sean en situaciones de crisis o en la implementación de nuevos esquemas modernos que mantengan a la empresa en un nivel competitivo de manera asertiva es decir, planear los procesos, por los que implica la toma de decisiones las organizaciones pueden ser analizadas como sistema de esta manera, los papeles que desempeñen los manager en la tomar medidas permiten conocer su forma de interactuar y categorizarlo con base en sus actividades y funciones.

El proceso de adquisición, presupone una serie de actividades y conocimientos para la elaboración de la estrategia o una meta jerarquía de

metas estos pueden tener un sinnúmero de posibilidades y alternativas para su realización. Actualmente existen muchas formas, en la que los grupos de trabajo pueden tomar diferentes decisiones sobre los distintos problemas que se tengan dentro de las organizaciones como la mesa redonda, el Philips 66, lluvia de ideas, con estos se podrán obtener mejores resultados (Gómez, Herrera, & De la Hoz, 2012). La separación del proceso en etapas puede ser tan resumida o tan extensa como se desee, pero podemos identificar principalmente las siguientes etapas:

Identificar un problema: el proceso de toma de decisiones comienza con la existencia de un problema o, más específicamente, de una discrepancia entre la situación actual y la situación deseada. En este sentido, (Ordoñez, 2014), explica que, en las organizaciones, los colaboradores toman decisiones, y ellos son los que eligen entre dos o más alternativas, los gerentes son quienes determinan los calendarios de producción que se realizarán dentro de la organización o área de trabajo en el que cada uno se desenvuelve, eligen a los nuevos empleados y deciden como repartir los aumentos salariales.

En contraste Salcedo (2013), afirma que, desde luego tomar esta decisión, no es competencia exclusiva solo de los gerentes, los empleados sin opinión también pueden tener participación a la hora de tomar decisiones, esto va a tener un efecto en su trabajo, y en las organizaciones. Las decisiones más notorias son las de presentarse o no a trabajar, el esfuerzo que aplica muchas veces para realizar sus labores diarias y si se quejan o no de una petición del jefe.

Identificar los criterios de decisión: consiste en identificar aquellos aspectos que son relevantes al momento de tomar la decisión, es decir,

aquellas pautas de las cuales depende la decisión que se tome (Salcedo, 2013). Además, en los últimos años son más las organizaciones que le dan la oportunidad a los empleados para que ellos puedan decidir sobre sus opiniones relativas a su trabajo, lo que antes se reservaba únicamente a los gerentes. Por tanto, la toma de decisiones es una parte importante y fundamental en el comportamiento organizacional, ya que las percepciones de los individuos influyen mucho en cómo se van a tomar sus decisiones en las organizaciones y cuál es la calidad de sus elecciones finales.

Ahora bien, es de resaltar lo expuesto por Bas-Martín (2015), el cual detalla que el que toma decisiones óptimas requiere de una experiencia para poder elegir opciones constantes de máximo valor en el contexto de sus restricciones, para que de esta manera pueda facilitar el proceso de la decisión a tomar dentro de la organización.

Por esta razón, quien toma decisiones racionales necesita tener una extensa creatividad, para tener la capacidad de concebir ideas nuevas y para poder tomar decisiones correctas y útiles se trata de ideas distintas de lo que se ha hecho antes pero que también sean apropiadas para el problema o la oportunidad que se presenta. Es importante la creatividad para la toma de decisiones porque permite a quien toma las decisiones comprender y evaluar más a fondo el problema o ver problemas que otros no ven, sin embargo, el valor más evidente de la creatividad es que ayuda a quien decide a identificar todas las alternativas viables, y para que de esta manera se puedan dar soluciones más acertadas y efectivas para poder mejorar las alternativas a los problemas que se tengan (Berrío, 2016).

Desarrollar las alternativas: en la cuarta etapa, quien toma la decisión tiene que preparar una lista de las alternativas viables que resuelvan el

problema. No se hace ningún intento por evaluar las alternativas, solo se enumeran. Las alternativas son el resultado de la búsqueda y recopilación de datos que son clasificados y que se evalúan para que muestren una serie de caminos factibles que se pueden considerar como elecciones potenciales en la búsqueda de los objetivos (Maldonado & Pérez, 2015)

Algunas decisiones se ven bastante limitadas porque tienen un estilo autócrata y no permite que otras personas le den su punto de vista o sugerencias, o porque aun considerándose una toma de decisiones, el equipo no tiene la madurez o los conocimientos para trabajar auto administrado y suelen cometerse errores, como dejarse llevar por el criterio del que es el jefe, o como el de escoger la primera solución alternativa sin considerar si otras muestran mejores oportunidades. Un error muy común es el de dejarse llevar por pensar en alternativas que pudieran ser revolucionarias y mucho más ventajosas, la generación de las mejores alternativas implica una serie de pasos (Pedraza, 2016).

Analizar las alternativas: Después de identificar las alternativas, quien toma la decisión tiene que analizarlas críticamente. ¿Como? Las evalúas de acuerdo con los criterios establecidos en las etapas 1 y 2. Con esta comparación se revelan las ventajas y desventajas de cada alternativa. En este sentido, detalla (Quiroga, 2017), que algunos de los atributos que se evalúan puede ser de índole cuantitativa pero de bastante peso para considerar la posibilidad de dejarlos fuera, por lo que se puede intentar una escala arbitraria que permita cuantificarlos; la evaluación de alternativas debe hacerse para considerar primero aquellas que se les han ocurrido, antes de introducir criterios que quizás no se identifiquen con los propios objetivos, y ver soluciones poco convencionales que logren metas ambiciosas dentro de los límites de lo permisible.

Por su parte, Fuentes, Miranda, & Pico (2014), explica que es importante saber que algunas alternativas se adaptaran mejor que otras al tipo de problemas por resolver, por lo que habrá que conocer el tipo de problema, y si este es recurrente o no. Cuatro categorías de alternativas se adaptan particularmente a problemas de tiempo específicos. Se sabe que la solución perfecta no existe, pero una decisión bien meditada que dejará satisfechas las necesidades permitirá pasar a otro orden de ideas con la satisfacción de haber actuado correctamente.

Seleccionar una alternativa: la sexta etapa consiste en elegir la mejor alternativa entre todas las consideradas. Después de ponderar todos los criterios de la decisión y de analizar todas las alternativas viables, simplemente escogemos aquella que generó el total mayor en la etapa 5 (Fuentes, Miranda, & Pico, 2014).

La comparación de las ventajas y desventajas de cada alternativa describen qué pasará con cada una de ellas, es decir, que consecuencias se tendrán en cuanto a los objetivos la elección dependerá de lo bien que cada alternativa satisfaga esos objetivos y la importancia relativa que se les asigne, la descripción de las consecuencias de todas las alternativas dejará en la buena posición de hacer una elección afortunada, en tanto ésta sea exacta, completa y precisa (Machare, 2015)

Es de resaltar que, por lo general, en las decisiones importantes se persiguen objetivos contradictorios; no se puede tener todo lo que se quiere, tiene que existir un proceso para identificar qué criterio es más importante y cuánto se está dispuesto a ceder por obtenerlo, hacer transacciones es una de las cosas más difíciles en la toma de decisiones cuanto más alternativas se tengan y más objetivos se persigan, más transacciones se tienen que realizar, el problema no es tanto el número de ellas, sino el hecho de que cada objetivo tiene su propia base de comparación (Bustamante, y otros, 2016).

Implementar la alternativa: en la etapa 7 se pone en marcha la decisión, lo que consiste en comunicarla a los afectados y lograr que se comprometan con ella. Por esta razón, dar por hecho que se sabe cuáles son las metas y se está de acuerdo con premisas de planeación claras, el primer paso en la toma de decisiones es desarrollar alternativas casi siempre hay alternativas para cualquier curso de acción (Sousa, 2015)

Por su parte, Fuentes, Miranda, & Pico (2014), explica que en realidad si solo parece haber una forma de hacer algo, esa forma probablemente está equivocada si solo se puede pensar en un curso de acción único, es evidente que no se ha pensado bien, la capacidad de desarrollar alternativas a menudo es tan importante como ser aptos para seleccionar correctamente entre ellas por otra parte, la ingenuidad la investigación y el sentido común con frecuencia descubrirá tantas elecciones que ninguna de ellas será evaluada de manera adecuada. El gerente necesita ayudar en esta situación.

Un factor limitante obstruye la manera de lograr un objetivo deseado identificar los factores limitantes de una situación determinada hace posible precisar la búsqueda de alternativas a aquellas que superan los factores limitantes el principio del factor limitante establece que a identificar y superar esos factores que se oponen de manera importante a una meta, hace posible seleccionar el mejor curso de acción.

Evaluar la eficacia de la decisión: La última etapa del proceso consiste en evaluar el resultado de la decisión para saber si se resolvió el problema. ¿Se consiguió el resultado buscado con la alternativa elegida en la etapa 6 y puesta en marcha en la etapa 7? En la sexta parte, en la que estudiamos la función de control, detallamos como evaluar los resultados (Fuentes, Miranda, & Pico, 2014)

¿Qué ocurre si la evaluación muestra que el problema persiste? El gerente tiene que examinar que salió mal. ¿Definió mal el problema? ¿Cometió errores en la evaluación de las alternativas? ¿Elegió la alternativa correcta, pero la implanto mal? Las respuestas llevarán de vuelta al gerente a una de las etapas anteriores. Incluso es posible que deba repetir todo el proceso.

Del mismo modo Dubrin (2000) citado por Noguera (2016) , describe la solución de problemas y toma de decisiones como procesos ordenados, aun así, no todas las soluciones o decisiones eficientes son producto de un proceso ordenado. El principio fundamental es que los administradores encuentren mejores soluciones para problemas complejos y en consecuencia toman mejores decisiones importantes o no programadas cuando siguen un proceso ordenado.

2.2.2.2 Proceso para la toma de decisiones

Para Cruz (2017), explica que las decisiones empresariales son difíciles si tienen algo de incertidumbre y presentan muchas alternativas, si son complejas y tratan temas interpersonales. Otras acciones alternativas pueden ser también problemáticas si la alternativa tiene sus propias incógnitas y resultados desconocidos la complejidad también dificulta la toma de decisiones. Las decisiones también tocan muchas veces temas interpersonales, que, aunque son difíciles de medir y evaluar a menudo determinar el éxito o fracaso de las acciones emprendidas, a lo largo de los años la gente ha desarrollado técnicas para tratar todas estas dificultades, técnicas que forman parte de un proceso de decisiones lógico para su proceso debe tomarse en cuenta.

Por su parte, Galván & Medina H (2014), afirma que la idea de un proceso es básica para la toma de decisiones, uno de los descubrimientos más notables de los pensadores empresariales desde hace varias décadas, es el proceso más crítico para que los resultados sean mucho más efectivos. Ser inteligente o trabajar constantemente no asegura la calidad ni la cantidad del efecto que se espera del colaborador, el resultado sería cuestión de suerte, en cambio sí existe un proceso adecuado la productividad se adaptará a un proceso mucho más efectivo y se obtendrán mejores ganancias.

Ahora bien, Moody (2011), citado por Quiroga, (2017), describe este proceso como un circuito cerrado, que se inicia con la toma de conciencia sobre un problema, seguido de un reconocimiento del mismo y su definición. Debe ubicarse la existencia de un problema o una disparidad entre cierto estado deseado y la condición real; por ejemplo, si se calculan los gastos mensuales y se descubre que se gasta más de lo presupuestado, surge la necesidad de una decisión, ya que hay una disparidad entre el nivel de gasto deseado y el gasto real.

En cuanto, a la identificación y diagnóstico: los gerentes deben de tener la capacidad para descubrir e identificar las situaciones problemas, y como tomar los correctivos necesarios mediante un adecuado proceso de tomas de decisiones. La identificación y diagnóstico del problema es la parte más importante de todo el proceso, debido a que la identificación de un problema trae como resultado la toma de una decisión. Por ello es de suma importancia agotar esfuerzos y recursos de la organización en la identificación de la problemática, para lograr una visión clara y precisa de la situación a enfrentar.

Por otra parte, es necesario el poder crear un ambiente en el cual sean posibles las decisiones efectivas en una cultura de ordeno y mando las decisiones se toman según la preferencia de los individuos más poderosos.

Por muy bien informadas que estén toda decisión en estas circunstancias, un método consiste para tratar decisiones importantes (Bas-Martín, 2015)

Es de resaltar que, para poder establecer el contexto del éxito, en la toma de decisiones se debe escoger entre dos o más alternativas. Todas las personas tomamos decisiones todos los días de nuestra vida. Inciden las decisiones y siguen un proceso común, de tal manera que no hay diferencias en la toma de decisiones de tipo administrativo. Este proceso de decisión puede ser descrito mediante pasos que se aplican a todas las circunstancias en las que toman decisiones, sean estas simples o complejas (Noguera, 2016).

Así mismo, la obtención de la información: es importante reunir toda la información necesaria de la situación, para el planteamiento de las alternativas. Búsqueda de datos, hechos e información del problema, información del entorno (interno y externo). De esta forma, detalla Agudelo (2015), que toda decisión acertada depende de conocer claramente los problemas y de qué manera afecta cada uno de ellos a los objetivos de la empresa es fundamental determinar la naturaleza del problema.

Después de haber expuesto adecuadamente el problema, los encargados de tomar la decisión tendrán que desarrollar posibles alternativas si no hay dificultades no se podrá tomar una decisión. En este contexto explica Rosado (2013), que la información que se obtenga es importante por ayudar a describir los problemas que se presentan en el proceso de toma de decisiones, por lo tanto, se podrá conocer a fondo la situación actual de la empresa.

De igual manera, se requiere la evaluación de alternativas: una vez haya determinado un conjunto realista de alternativas, tendrá que evaluar su viabilidad, además del riesgo e implicaciones de cada una de ellas, existen muchas herramientas analíticas para este propósito (Pérez, 2015).

En la evaluación de las alternativas, el gerente decidirá cuál es la más acertada, la más acorde con la solución del problema. Y deberá considerar las estrategias de la compañía, a corto, mediano y largo plazo, analizando y comparando entre sí las alternativas, para determinar cuál es la más conveniente. La conveniencia de una solución es tener en cuenta el impacto y resultado final de esta, considerando el beneficio que a corto plazo pueda generar en las estrategias de la empresa.

Los gerentes deben ser estrictamente cuidadosos al momento de decidir las estrategias a tomar. Los procesos de decisión en las organizaciones son muy importantes porque generalmente afectan todos los procesos humanos dentro de las mismas: La comunicación, la motivación, el liderazgo, el manejo de conflictos, y otros más. (Yacuzzi, Fajntich, & Romeo, 2013)

En este orden de ideas, se requiere conocer la certidumbre, incertidumbre y riesgos: el mayor de los retos a los que un gerente se enfrenta, es el tomar decisiones en condiciones de incertidumbre y riesgo. La falta de información y no prever con certeza los resultados y consecuencias, pone en peligro la posición del gerente (Molina, 2012)

En condiciones de certeza el gerente tiene información exacta, medible, confiable y completa sobre el problema, conoce las posibles soluciones y conoce los resultados e impactos de cada una de las alternativas consideradas. El gerente por lo general cuenta con toda la información disponible para la toma de decisiones, sin embargo, teniendo toda la información disponible, no siempre podrá tener la oportunidad de analizar cada una de las alternativas (Molina, 2012)

Cuando el gerente no esté seguro de los resultados a obtener, estará enfrentando una situación de riesgo, debiendo analizar los beneficios y

viabilidad de los resultados de la decisión. En la alta gerencia es mejor posponer las decisiones hasta alcanzar condiciones de menor incertidumbre, con el fin de reducir los riesgos que involucran la decisión. El proceso de toma de decisiones involucra una serie de aspectos importantes para las compañías. Una decisión equivocada puede llevar a una compañía a la quiebra o éxito

2.3. Marco conceptual

Contabilidad: es la Ciencia social que se encarga de estudiar, medir y analizar el patrimonio de las empresas, con el fin de servir en la toma de decisiones y control, presentando la información, previamente registrada, de manera sistemática y útil para las distintas partes interesadas. Posee además una técnica que produce sistemáticamente y estructuradamente información cuantitativa y valiosa, expresada en unidades monetarias acerca de las transacciones que efectúan las Entidades económicas y de ciertos eventos económicos identificables y cuantificables que la afectan, con la finalidad de facilitarla a los diversos públicos interesados.

Control: es un proceso mediante el cual la administración se cerciora si lo que ocurre concuerda con lo que supuestamente debiera ocurrir, de lo contrario, será necesario que se hagan los ajustes o correcciones necesarios.

Cliente: quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra, es el comprador, y quien consume el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

Decisiones: es una resolución o determinación que se toma respecto a algo.

Estados financieros: son informes y reportes que utilizan las instituciones para transmitir la situación económica, financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o período determinado. Esta información resulta útil para la Administración, gestor, regulador y otros tipos de interesados como los accionistas, acreedores o propietarios.

Empresa: es un sistema que interacciona con su entorno materializando una idea, de forma planificada, dando satisfacción a unas demandas y deseos de clientes, a través de una actividad económica". Requiere de una razón de ser, una misión, una estrategia, unos objetivos, unas tácticas y unas políticas de actuación. Se necesita de una visión previa y de una formulación y desarrollo estratégico de la empresa. Se debe partir de una buena definición de la misión. La planificación posterior está condicionada por dicha definición.

Finanzas: en economía, son las actividades relacionadas con los flujos de capital y dinero entre individuos, empresas, o Estados. Por extensión también se denomina finanzas al análisis de estas actividades como especialidad de la economía y la Administración, en cuyo marco se estudia la obtención y gestión, por parte de una compañía, un individuo, o del propio Estado, de los fondos que necesita para cumplir sus objetivos, y de los criterios con que dispone de sus activos.

Inversión: en otras palabras, estudia lo relativo a la obtención y gestión del dinero, así como de otros valores o sucedáneos del dinero, como lo son los títulos, los bonos, etc. Las finanzas tratan, por lo tanto, de las condiciones y oportunidad en que se consigue el capital, de los usos de éste, y de los pagos e intereses que se cargan a las transacciones en dinero.

Organización: son sistemas sociales diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. También se definen como un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico. Las Organizaciones son el

objeto de estudio de la Ciencia de la Administración, y a su vez de algunas áreas de estudio de otras disciplinas como la Sociología, la Economía y la Psicología.

Obligaciones: se define como la presión que ejerce la razón sobre la voluntad, enfrente de un valor. Por ello, está lejos de ser una presión originada en la autoridad, o en la sociedad, o en el inconsciente, o en el miedo al castigo. La obligación moral no es la obligación que se siente por la presión externa, ni mucho menos ese tipo de acción psíquica originada por el inconsciente.

Perdida: se refiere a situaciones con resultados negativos, los cuales surgen cuando los gastos son superiores a los ingresos.

Rentabilidad: capacidad que tiene un negocio para generar ganancia o utilidad

2.4. Definición de categorías

2.4.1. Definición nominal. Análisis financiero – Toma de decisiones

2.4.2. Definición Conceptual.

Análisis financiero: Hernández (2013), define el análisis financiero como una técnica de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, que facilita el diagnóstico de la situación actual y la predicción de cualquier acontecimiento futuro; a su vez está orientado hacia la consecución de objetivos preestablecidos.

Toma de decisiones: Según Sotelo (2013), es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las alternativas o formas para resolver diferentes situaciones de la vida, estas se pueden presentar en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial (utilizando metodologías cuantitativas que brinda la administración), etc., es decir, en todo momento se toman decisiones, la diferencia entre cada una de estas es el

proceso o la forma en la cual se llega a ellas. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una alternativa entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial, (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

2.4.3. Definición Operacional.

Análisis Financiero: operacionalmente, para la consecución de los objetivos, se analizará la variable análisis financieros, sus dimensiones Razones o indicadores financieros y financiación empresarial, el apalancamiento, con sus respectivos indicadores razones de liquidez, razones de endeudamiento, razones de actividad, razones de rentabilidad, fuentes de financiación, apalancamiento operativo, apalancamiento financiero, apalancamiento total y punto de equilibrio. Todo esto por medio de la encuesta tipo Likert como fuente de recolección de datos.

Toma de decisiones: operacionalmente, para la consecución de los objetivos, se analizará la variable toma de decisiones, sus dimensiones etapas y procesos, con sus respectivos indicadores. Identificación de un problema, identificar los criterios de decisión, asignar pesos a los criterios, desarrollar alternativas, analizar las alternativas, seleccionar una alternativa, implementar una alternativa, evaluar la eficacia de la decisión Todo esto por medio de la encuesta tipo Likert como fuente de recolección de datos.

Tabla 7. Mapa de categorías

Objetivos específicos	Categoría	Sub-Categoría	Técnicas
Identificar los indicadores financieros aplicables a la gestión de la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.	ANÁLISIS FINANCIERO	Indicadores financieros	Análisis de los estados financieros (Razones de liquidez, solvencia, rotación, rentabilidad,)
Describir la financiación empresarial de la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha,		Financiación empresarial	Análisis de los estados financieros (fuentes de financiación, apalancamiento financiero, apalancamiento total, punto de equilibrio)
Caracterizar las etapas de toma de decisiones de la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.	TOMA DE DECISIONES	etapas de toma de decisiones	Alternativas de decisión, analizar alternativas de decisión, Seleccionar alternativas, Implementar la alternativas de decisión,.
Analizar el proceso de toma decisiones en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.		Proceso de toma decisiones	Evaluar la eficacia de la decisión, certidumbre, incertidumbre y riesgos, información exacta medible confiable, condiciones de menor incertidumbre
Proponer estrategias que posibiliten aprovechar los datos del análisis financiero para minimizar los riesgos y toma de decisiones acertadas en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.	Se desarrollará después dar cumplimiento a los objetivos anteriores		

Fuente: elaboración propia (2020)

2.5 MARCO CONTEXTUAL O INSTITUCIONAL

2.5.1 Razón social

Caja de Compensación Familiar de La Guajira

2.5.2 Actividad económica

Comfaguajira es una empresa privada, sin ánimo de lucro, bajo la normatividad de la Ley 21 de 1982, vigilada por la Superintendencia del Subsidio Familiar, encargada de agrupar a los empleados bajo el sistema del Subsidio Familiar, para brindarles todos los beneficios y servicios que este otorga, se encuentra ubicada en el sector económico terciario (servicio), es una empresa privada, su ubicación es: calle 13 No 8 -176, Cl. 13 #8-176, Riohacha, La Guajira, Colombia

2.5.3 Visión

Ser, en el 2019, una Caja de Compensación Familiar reconocida por el mejoramiento de las condiciones de Bienestar de los Trabajadores Afiliados de menores ingresos y sus Familias, en todas las etapas de su vida.

2.5.4 Misión

En Comfaguajira contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores afiliados de medianos y menores ingresos, y sus familias, aliviando sus cargas económicas mediante la prestación social del subsidio familiar en dinero, especie y servicios. Actuamos como operadores de la política social del Estado, ayudando al logro del equilibrio social en el Departamento de La Guajira.

2.5.5 Valores

- Liderazgo. Contamos con líderes que orientan claramente los procesos de Calidad de la institución. que indican los caminos a seguir siendo un ejemplo personal y permanente ante la entidad y la sociedad.
- Compromiso social. Apropiación de la misión, Visión y Política de calidad de la entidad por todo el equipo de trabajo en todas sus dimensiones, facetas y matices.
- Responsabilidad. Cumplimiento de los procesos y actividades estipuladas en el manual de calidad, generando confianza dentro del equipo de trabajo.
- Transparencia. Actuamos siempre guiados por la voluntad de servicio, los valores éticos y profesionales, generando de esta manera, fidelidad y gratitud con nuestros clientes internos y externos.
- Honestidad. Contamos con Talento Humano comprometido, que permite el reconocimiento de una conducta confiable, auténtica, verídica y recta bajo principios de calidad.
- Solidaridad. Insta al entorno empresarial, al trabajo en equipo, en forma entusiasta, leal, generosa y desinteresada, que permita la adhesión al cumplimiento de los procesos y la política de calidad.
- Tolerancia. Valorar las ideas aportadas por los demás, para mantener relaciones armónicas en el trabajo, apoyando el proceso de mejoramiento continuo, en cuanto a la identificación y solución de problemas.
- Respeto. Es nuestra base para una convivencia sana y pacífica, valorando a todos y cada uno de los clientes que conforman el entorno empresarial.
- Amabilidad. Es nuestra disposición permanente, ofrecer una actitud afable hacia nuestros clientes internos y externos.

2.6 Objetivos

- Satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos sociales objetivo.
- Desarrollar competencias requeridas en los procesos.
- Conocer y aplicar los principios y valores corporativos.
- Asegurar efectividad de los procesos
- Mantener una adecuada gestión del riesgo, garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y generar valor para la comunidad.

2.7 Reseña histórica

La empresa IPS Comfaguajira es un servicio social de la Caja de Compensación Familiar de La Guajira, que presta los servicios de salud en baja y mediana complejidad. Está habilitada con la Resolución No. S 00274 de la Secretaría de Salud Departamental con fecha de 26 de mayo de 2005. La personería jurídica de la Caja fue reconocida por la resolución No 335 de mayo 28 de 1968, emanada de la Gobernación del Departamento de La Guajira.

La IPS está ubicada en el Distrito Especial Turístico y Cultural de Riohacha, es de resaltar que tiene una duración indefinida, su acción está regulada por normas legales y está sometida al control y vigilancia del Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar, ente legal adscrito a su vez al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, y la Superintendencia Nacional de Salud.

3. MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico representa una fase de la planificación de la investigación, reflejando de manera precisa el tipo de datos que se requiere indagar para el logro de los objetivos de la misma, así como la descripción de los distintos métodos y las técnicas a utilizar en la recolección de la información que posibilitará obtener la información necesaria para responder el nivel de profundidad con el que se quiere llegar en el conocimiento propuesto.

3.1 Enfoque investigativo

En ese sentido, esta investigación utilizó el método mixto, teniendo en cuenta que la recolección de resultado se hará a partir de datos cualitativos seguido de cuantitativo, puesto que este se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una serie de postulados que expresen relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva. También este método tiende a generalizar y normalizar resultados (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Batista, 2014).

Según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Batista, 2014) existen diversas formas de caracterizar métodos de investigación; en la concepción de métodos cimentados en la realidad social, el modo de conocerla científicamente y el uso de herramientas metodológicas que se empleen para analizarla. Desde esta concepción, estos métodos se dividen en: cuantitativo y cualitativo.

3.2 Tipo de investigación

Así mismo la investigación descriptiva, puesto que se pretende recolectar datos para luego analizarlos, obteniendo tanto determinaciones como resultados en torno al análisis financiero y la toma de decisiones según (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Batista, 2014), en esta investigación se expresa que el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos, sobre los cuales se selecciona una serie de cuestiones, con las cuales se mide o recolecta información sobre cada una de ellas.

De igual manera, es documental por que se revisaran los estados financieros para dar respuestas a los objetivos específicos, según (Arias, 2012), la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación.

El tipo de investigación, se determina según (Arias, 2012) de acuerdo con el problema que se pretende solucionar, los objetivos que se esperan lograr, y la disponibilidad de recursos. Además, (Méndez, 2012) señala que el tipo de estudio mide el nivel de profundidad con el cual el investigador busca abordar el objeto de conocimiento.

3.3 Diseño investigativo

La presente investigación según (Arias, 2012), se define con un diseño de campo, el cual consiste en recoger los datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren os hechos. de acuerdo a la clasificación presentada, se considera como no experimental, que es aquella que se realiza sin manipular en forma deliberada la variable.

En concordancia, (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Batista, 2014), manifiestan que en la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o tratamientos. Lo que se hace es observar fenómenos tal y como se dan en un contexto normal, para después analizarlos. De igual manera definen los diseños descriptivos transeccionales, como aquellos en los cuales el interés del investigador se centra en describir el evento en el momento único en el tiempo presente.

. Bajo los anteriores razonamientos, se considera el presente estudio como investigación de campo, no experimental y descriptiva transeccional, ya que en la misma no se pretende modificar o manipular la realidad actual de las variables: Análisis financiero y Toma de decisiones. Para (Arias, 2012) en el diseño de campo, los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual se denominan primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas.

3.4 Población y muestra

Teniendo en cuenta, lo planteado en el problema y en los objetivos mismos de la presente investigación, la población objeto serán personas que laboran en la IPS Comfaguajira en el Distrito Turístico Y Cultural de Riohacha, específicamente áreas financieras, en donde se realizó un censo, para aplicar una encuesta, es decir que se toma todo el universo por ser finito de 3 personas se realizara un censo según (Arias, 2012), es el proceso total de recolectar, compilar, evaluar, analizar y publicar o diseminar en cualquier otra forma, los datos (o la información) demográficos, económicos y sociales que pertenecen en un momento determinado, a todas las personas de un país o de una parte bien delimitada del mismo ,además se analizaran los estados

financieros de la IPS, en los años 2018-2019 que permitan medir el objetivo general.

Tabla 8. Población.

Dependencia	N° de funcionarios
Administración IPS	1
Oficina financiera	1
Contabilidad	1

Fuente: Elaboración propia (2020)

Según (Arias, 2012), es importante definir por sus características el volumen de la población, las unidades empresariales, el sector o subsector en el que van a aplicarse algunas técnicas en la recolección de la información (encuestas), o sobre la cual se realizará la investigación con el propósito de identificar hechos o fenómenos. Además, la población y el número de personas a las cuales se les puede solicitar información, dependen tanto de los objetivos y alcances del estudio como de las características de las personas que la pueden suministrar.

Otro enfoque sobre la población, lo muestran Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Batista (2014) donde la expresan como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, la cual va a ser estudiada y sobre ella se pretende generalizar los resultados a interpretar.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo esta investigación primaria de campo, se elaborará un cuestionario, el cual se aplicará a funcionarios de la IPS Comfaguajira en el Distrito Turístico y Cultural de Riohacha, desplegada esta técnica sobre la base de un listado fijo de preguntas utilizando la escala de Likert, dividiendo

cada pregunta en cinco posibles respuestas a las cuales, conforme a lo indicado por los autores Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Batista (2014), así mismo, se recogerá información a través del análisis de documental (estados financieros, años 2018-2019 que serán fundamental para el logro de los objetivos.

Según Arias (2012), manifiesta que la técnica estadística es la tabulación propiamente dicha, que comprende operaciones aritméticas. La información tabulada y ordenada debe ser sometida a tratamiento por técnicas de análisis matemático de carácter estadístico; definiendo según el caso, el empleo de parámetros de posición con valores medios según tamaño (media), valores medios según frecuencia (moda) y parámetros de dispersión, como los intervalos de variación, desviación media y desviación estándar.

En ese sentido, las encuestas se consideran una de las técnicas para la recolección de datos para una investigación. Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Batista (2014), reconoce que la entrevista es una encuesta cuya estructura es más libre y contempla los asuntos que el investigador debe averiguar de acuerdo con sus instrucciones. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el cuestionario es el instrumento más utilizado para recolectar los datos de una investigación, el cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir, se les asigna una calificación del 1 al 5 para una mejor tabulación de las respuestas de la población seleccionada, así:

Tabla 9. Validación de las opciones de respuestas.

CÓDIGO	5	4	3	2	1
Opciones de respuestas	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca

Fuente: Elaboración propia (2020)

Las fuentes que le permiten obtener información; en este caso serán de tipo primario y secundario, con el fin de obtener información más precisa y veraz para el desarrollo del estudio.

Fuente primaria: Como fuente primaria se puede determinar la información recolectada en el trabajo de campo, mediante la utilización de la técnica de observación y la encuesta aplicada directamente a las personas implicadas en el fenómeno objeto de estudio, además el análisis de la revisión de los estados financieros.

Fuentes de secundaria: Es también denominada documental o bibliográfica, porque a través de ella se buscan todos los escritos referentes al tema de investigación. Los instrumentos utilizados para obtener esta información son los textos, archivos, monografías, artículos científicos revistas, internet, entre otros, que brindan información relacionado con la temática recolectada a nivel internacional, nacional y local.

3.6 Validez de los instrumentos

Para determinar la validez de los instrumentos, se recurrirá a la aprobación de tres (3) expertos, tanto en metodología de investigación como en las temáticas de análisis financiero y toma de decisiones. Para (Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Pilar Batista, 2014), refieren la validez, como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, mientras que Confiabilidad se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. En concordancia, (Arias, 2012), expresa que la validez es la eficacia con que un instrumento mide lo que se pretende y la confiabilidad es el grado con que se obtienen los datos similares en distintas aplicaciones. De igual manera, manifiesta que la validez de una escala está también relacionada con su confiabilidad.

4. ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

El presente capítulo corresponde a la presentación, interpretación, análisis y discusión de los resultados obtenidos del proceso de recolección de información, mediante la estadística descriptiva, estableciéndose las frecuencias, porcentajes, promedios, como también manifestar siguiendo el juicio de muestra de la variable.

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para analizar los datos recolectados a través de la aplicación del instrumento elaborado por los autores de la presente investigación, se utilizó la estadística descriptiva, puntualizando la información a través de tablas expresando las frecuencias seguidas de los pertinentes porcentajes con el promedio del total de los datos para señalar la evaluación que permitirá realizar la interpretación de los resultados.

Categoría: análisis financiero

Sub-Categoría: indicadores financieros (liquidez)

Tabla 10. Liquidez

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	1	33,33
Casi siempre	2	66,67
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

En cuanto a la afirmación la empresa tiene capacidad de pago, que le permite cumplir sus obligaciones y demás compromisos en efectivo a corto plazo, los encuestados afirmaron en un 67,67% casi siempre, seguido de un 33,33% afirmo siempre, cabe resaltar, que es importante para una empresa tener capacidad de pago para no recurrir al financiamiento externo al momento de cubrir sus deudas, lo anterior demuestra que la empresa objeto de estudio posee liquidez, lo cual le permite cumplir con los compromisos que adquiere en el corto plazo, para (Gitman & Zutter, 2012, p.65). (Bernal & Amat, 2012), la liquidez de una empresa representa la agilidad que tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas alcancen su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la empresa, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas.

Categoría: análisis financiero

Sub-Categoría: indicadores financieros (Solvencia)

Tabla 11. Solvencia

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	1	33,33
Casi siempre	1	33,33
Algunas veces	1	33,33
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

En cuanto a la afirmación la IPS cuenta con solvencia para cubrir sus pasivos, los resultados arrojaron que el 33,33% de los encuestados indicó que siempre la IPS cuenta con solvencia para cubrir sus pasivos, el 33,33% manifestó que casi siempre y por último el 33,33% señaló que algunas veces.

Por tanto, es importante que la empresa cuente con solvencia para pagar sus deudas con la garantía de sus activos disponibles. Al respecto (Gómez, Herrera, & De la Hoz, 2012) manifiesta que estos “indicadores financieros son una herramienta para la evaluación financiera de una empresa y para aproximar el valor de esta y sus perspectivas económicas” (p.18). En el sentido específico, la solvencia es un indicador que se practica en los estados financieros, es una relación entre el activo total de una entidad (persona física o jurídica) y el pasivo total.

Categoría: análisis financiero

Sub-Categoría: indicadores financieros (Rotación)

Tabla 12. Rotación

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	1	33,33
Casi siempre	2	66,67
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

En este orden de ideas, la afirmación los resultados obtenidos en los indicadores de rotación de la empresa reflejan eficiencia en la utilización de los recursos, los resultados arrojaron que el 67,67% de los encuestados indicó que casi siempre los resultados obtenidos en los indicadores de rotación de la empresa reflejan eficiencia en la utilización de los recursos, el 33,33% señaló que siempre. En este sentido, la correcta aplicación de los indicadores de rotación permite medir la eficiencia con que la IPS está administrando los recursos. Teóricamente la definición de este indicador, busca medir la

eficiencia con la cual una empresa utiliza sus recursos, especialmente los activos operacionales, según la velocidad de recuperación del dinero invertido en cada uno de los mismos (Ortiz R. A., 2013)

Categoría: análisis financiero

Sub-Categoría: indicadores financieros (rentabilidad)

Tabla 13. Rentabilidad

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	3	100,00
Casi siempre	0	-
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

Así mismo, la rentabilidad de la empresa refleja la eficiencia en el retorno de los valores invertidos, los resultados arrojaron que el 100% de las personas encuestadas manifestó que siempre la rentabilidad de la empresa refleja la eficiencia en el retorno de los valores invertidos, por tanto, se aprecia las inversiones realizadas por la IPS. Teóricamente se sustenta en que los indicadores de rentabilidad, denominados también de rendimiento sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa en el control de los costos y gastos, tratando de esta manera de transformar las ventas en utilidades. Igualmente, con la aplicación de estos indicadores, los inversionistas pueden analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa, en particular la rentabilidad del patrimonio y del activo total (Ortiz R. A., 2013)

Categoría: análisis financiero

Sub-Categoría: Financiación empresarial (fuentes de financiación)

Tabla 14. Fuentes de financiación

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	0	-
Casi siempre	1	33,33
Algunas veces	2	66,67
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

Por otra parte, las fuentes de financiación que tiene la empresa a su disposición le permiten captar fondos, los resultados arrojaron que el 66,67% de los encuestados indicó que algunas veces las fuentes de financiación que tiene la empresa a su disposición le permite captar fondos, y el 33,33% restante señaló que siempre, los resultados indican que no siempre la IPS tiene acceso a fuentes de financiación para captar fondos, sin embargo debido a su trayectoria y reconocimiento siempre le es concedido bajo las condiciones pactadas. Teóricamente se sustenta en (Pedraza, 2016), quien menciona que las fuentes de financiamiento son cualquier tipo de empresa (pública o privada), necesita contar con recursos financieros que le permitan cumplir sus funciones actuales o ampliarlas.

También, debe hacerlo si se trata de impulsar nuevos proyectos, ya que éstos implican una inversión adicional, por lo que necesita hacerse de los fondos suficientes, ya sea a corto, mediano o largo plazo. Por su parte, (Sosa & Herrera, 2018) explica que a los medios por los que las personas físicas o

morales se allegan de recursos, se les conoce como fuentes de financiamiento.

Categoría: análisis financiero

Sub-Categoría: Financiación empresarial (apalancamiento financiero)

Tabla 15. Apalancamiento financiero

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	3	100,00
Casi siempre	0	-
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

Además, el gasto financiero es bajo, ya que los resultados arrojaron que el 100% de los encuestados indicó que siempre el gasto financiero es bajo, no supera el 10% de las ventas de la empresa, estos se originan a consecuencia de financiarse con recursos ajenos o que se conoce como pasivos financieros. Es decir, el apalancamiento financiero considera el costo de financiamiento y mide el efecto en las utilidades netas de incrementos en las utilidades operativas (o utilidades antes de impuestos e intereses), es decir que considera a los intereses como los generadores de la palanca financiera, en otras palabras, el gasto de intereses sería el costo fijo financiero, independientemente de la cantidad que produzca la empresa debe pagar la misma cantidad como costo de la deuda (Meriño, 2014).

Categoría: análisis financiero

Sub-Categoría: Financiación empresarial (apalancamiento total)

Tabla 16. Apalancamiento total

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	3	100,00
Casi siempre	0	-
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

En cuanto a la afirmación el apalancamiento total de la IPS es equilibrado debido al buen funcionamiento de la entidad, los resultados arrojaron que el 100% de los encuestados manifestó que siempre el apalancamiento total de la IPS es equilibrado debido al buen funcionamiento de la entidad. En este ámbito, el apalancamiento es una herramienta para gestionar la empresa, que es un arma de dos bordes, ya que agrega un riesgo adicional para el negocio, que de otra manera ser tratado con conocimiento de los hechos y experiencia en una planificación bien hecha puede conducir a resultados terribles. Es decir, que si la UPA varía como consecuencia de una variación en las UAll es porque estas últimas a su vez han cambiado como consecuencia de una variación en las ventas. Quiere decir lo anterior, que puede medirse el efecto de una variación en las ventas sobre la UPA simplemente calculando el efecto combinado de ambos grados de apalancamiento. (Meriño, 2014)

Categoría: análisis financiero

Sub-Categoría: Financiación empresarial (punto de equilibrio)

Tabla 17. Punto de equilibrio

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	3	100,00
Casi siempre	0	-
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

También, afirmaron que las ventas de servicios permiten el equilibrio de la empresa, tal como se muestra en la tabla 16, el 100% de los encuestados manifestó que siempre. En este sentido, las acciones realizadas por la IPS en busca satisfacer determinadas necesidades de un cliente mediante un conjunto de acciones, este conjunto de acciones es intangibles. Desde los aportes teóricos, menciona (Meriño, 2014), que es un tema muy importante en las finanzas y es el relacionado con la determinación del nivel de ventas que permite a la empresa estar en equilibrio, es decir en el nivel donde no se gana ni se pierde, punto que nos permite tener un referente para el control de la Gestión de una empresa, conociéndolo se puede decidir que cual sería la cantidad a producir y vender para obtener utilidades.

Categoría: toma de decisiones

Sub-Categoría: etapas de toma de decisiones (alternativas de decisión)

Tabla 18. Alternativas de decisión

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	3	100,00
Casi siempre	0	-
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

Así mismo, la afirmación tiene en cuenta varias alternativas al momento de tomar una decisión, los resultados arrojaron que el 100% de los encuestados manifestó que siempre tiene en cuenta varias alternativas al momento de tomar una decisión. La planificación es, por supuesto, el proceso de decidir qué medidas tomar en el futuro, generalmente. El proceso de planificación consiste en considerar las diferentes opciones en medidas y decidir cuál de ellas es mejor tomar, considerando las posibles consecuencias. Para (Villarreal Cantillo & Visbal Illera, 2013), todo parte del principio de que, en todos los niveles de la organización, las personas constantemente toman decisiones y resuelven problemas. Es una actividad donde el punto de partida para actuar debería estar centrado en la ética, como vía para abordar la actual crisis de valores que muchas veces afecta el tomar decisiones, y que en no pocas oportunidades lleva al hombre a ser justo cumpliendo con sus obligaciones.

Categoría: toma de decisiones

Sub-Categoría: etapas de toma de decisiones (analizar alternativas de decisión)

Tabla 19. Analizar alternativas de decisión

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	2	66,67
Casi siempre	1	33,33
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

En cuanto a la afirmación prepara una lista de las alternativas que contienen toda la información pertinente sobre el problema, los resultados arrojaron que el 67,67% de los encuestados indico que siempre prepara una lista de las alternativas que contienen toda la información pertinente sobre el problema y el 33,33% manifestó que casi siempre, lo anterior indica que seleccionar un curso de acción entre varios opciones; un aspecto fundamental en la toma de decisiones es la percepción la situación de la empresa involucrada. La circunstancia de la empresa puede ser percibida por el gerente como un problema y por otro como una situación normal o incluso favorable. En este sentido se menciona que (Yacuzzi, Fajntich, & Romeo, 2013) explica que se considera que el éxito de una organización depende gran parte de la rapidez y habilidad con que se implementen estrategias, ya sean en situaciones de crisis o en la implementación de nuevos esquemas modernos que mantengan a la empresa en un nivel competitivo de manera asertiva es

decir, planear los procesos, por los que implica la toma de decisiones las organizaciones pueden ser analizadas como sistema de esta manera, los papeles que desempeñen los manager en la tomar medidas permiten conocer su forma de interactuar y categorizarlo con base en sus actividades y funciones.

Categoría: toma de decisiones

Sub-Categoría: etapas de toma de decisiones (seleccionar alternativas de decisión)

Tabla 20. Seleccionar alternativas de decisión

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	3	100,00
Casi siempre	0	-
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

Igualmente, la afirmación analiza he implementa la decisión más viable para la empresa, los resultados arrojaron que el 100% de los encuestados señalo siempre, lo anterior indica que seleccionar un curso de acción entre varias opciones; en este ámbito la empresa puede ser percibida por el gerente como un problema y por otro como una situación normal o incluso favorable. En este sentido, detalla (Quiroga, 2017), que algunos de los atributos que se evalúan puede ser de índole cuantitativa pero de bastante peso para considerar la posibilidad de dejarlos fuera, por lo que se puede intentar una escala arbitraria que permita cuantificarlos; la evaluación de alternativas debe

hacerse para considerar primero aquellas que se les han ocurrido, antes de introducir criterios que quizás no se identifiquen con los propios objetivos, y ver soluciones poco convencionales que logren metas ambiciosas dentro de los límites de lo permisible.

Categoría: toma de decisiones

Sub-Categoría: etapas de toma de decisiones (Implementar alternativas de decisión)

Tabla 21. Implementar alternativas de decisión

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	3	100,00
Casi siempre	0	-
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

También, afirmaron después de implementar una decisión en la empresa, se evalúa el resultado de la decisión para saber si se resolvió el problema, los resultados arrojaron que el 100% de los encuestados señalo que siempre. El proceso de toma de decisiones comienza reconociendo que hay un problema: algo tiene que cambiar cuando surge y existe oportunidades de mejora en vista de los objetivos de la empresa; generalmente los problemas principales deben dividirse en componentes más pequeños. Consiste en comunicarla a los afectados y lograr que se comprometan con ella. Por esta razón, dar por hecho que se sabe cuáles son las metas y se está de acuerdo con premisas de planeación claras, el primer paso en la toma de decisiones es desarrollar

alternativas casi siempre hay alternativas para cualquier curso de acción (Sousa, 2015).

Categoría: toma de decisiones

Sub-Categoría: proceso de toma decisiones (eficacia de la decisión)

Tabla 22. Eficacia de la decisión

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	3	100,00
Casi siempre	0	-
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

Así mismo, la administración tiene la capacidad para tomar los correctivos necesarios mediante un adecuado proceso de toma de decisión, los resultados arrojaron que el 100% de los encuestados señaló que siempre. Las decisiones empresariales vienen a dar respuesta a las necesidades de las empresas en el ámbito de la gestión gerencial. Conscientes de las dificultades que tienen los negocios en innovar tecnológicamente y seguir creciendo. En este ámbito, es necesario el poder crear un ambiente en el cual sean posibles las decisiones efectivas en una cultura de ordeno y mando las decisiones se toman según la preferencia de los individuos más poderosos. Por muy bien informadas que estén toda decisión en estas circunstancias, un método consiste para tratar decisiones importantes (Pinzón, 2016).

Categoría: toma de decisiones

Sub-Categoría: proceso de toma decisiones (incertidumbre y riesgo)

Tabla 23. Incertidumbre y riesgo

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	0	-
Casi siempre	0	-
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	3	100,00
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

En cuanto a la afirmación por falta de información se han tomado decisiones que ponen a la empresa en condiciones de incertidumbre y riesgo, los resultados arrojaron que el 100% de los encuestados manifestaron que nunca; infiriéndose que la clave para que las decisiones rutinarias tengan una utilidad radica en revisar constantemente, mediante una planeación estratégica y táctica pasiva, si hay necesidad de mantenerlas o cambiarlas. En este contexto, es importante reunir toda la información necesaria de la situación, para el planteamiento de las alternativas. Búsqueda de datos, hechos e información del problema, información del entorno (interno y externo). De esta forma, detalla Agudelo (2015), que toda decisión acertada depende de conocer claramente los problemas y de qué manera afecta cada uno de ellos a los objetivos de la empresa es fundamental determinar la naturaleza del problema.

Categoría: toma de decisiones

Sub-Categoría: proceso de toma decisiones (información exacta, medible, confiable)

Tabla 24. Información exacta, medible, confiable

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	1	33,33
Casi siempre	2	66,67
Algunas veces	0	-
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

En cuanto a la afirmación al momento de tomar decisiones cuenta con la información exacta, medible, confiable, los resultados arrojaron que el 66,67% de los encuestados indicó que casi siempre, seguido del 33,33% señaló que casi siempre. Cabe destacar que la organización como una estructura de relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados. En condiciones de certeza el gerente tiene información exacta, medible, confiable y completa sobre el problema, conoce las posibles soluciones y conoce los resultados e impactos de cada una de las alternativas consideradas. El gerente por lo general cuenta con toda la información disponible para la toma de decisiones, sin embargo, teniendo toda la información disponible, no siempre podrá tener la oportunidad de analizar cada una de las alternativas (Molina, 2012).

Categoría: toma de decisiones

Sub-Categoría: proceso de toma decisiones (condiciones de menor incertidumbre)

Tabla 25. Condiciones de menor incertidumbre

Alternativas de respuesta	F.A	F.R (%)
Siempre	1	33,33
Casi siempre	1	33,33
Algunas veces	1	33,33
Casi nunca	0	-
Nunca	0	-
Total	3	100,00

Fuente: Arrieta (2020)

Por último, la afirmación es mejor posponer las decisiones hasta alcanzar condiciones de menor incertidumbre, con el fin de reducir los riesgos que involucran la decisión, los resultados arrojaron que el 33,33% de los encuestados indicó que siempre, seguido de un 33,33% manifestó que casi siempre, por último, el 33,33% señaló que algunas veces. el mayor de los retos a los que un gerente se enfrenta, es el tomar decisiones en condiciones de incertidumbre y riesgo. La falta de información y no prever con certeza los resultados y consecuencias, pone en peligro la posición del gerente (Peñaloza; Benavides; Hurtado & Castro, 2016).

A continuación, se presenta el análisis horizontal y vertical del estado de situación Financiera IPS COMFAGUAJIRA, como parte del **análisis cualitativo** de la presente investigación:

COMFAGUAJIRA IPS					
Estado de Situación financiera					
A 31 de Diciembre 2019					
Con cifras comparativas a 31 de diciembre de 2018					
Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos					
	Notas	2019	2018		
ACTIVOS					
Efectivo y equivalentes al efectivo	5	427.786	441.561	- 13.776	-3,12%
Activos Financieros	6	566.138	63.622	502.516	789,84%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	7	10.451.619	9.020.582	1.431.037	15,86%
Activos no Financieros	7	2.292	-	2.292	0,00%
Inventarios para la venta y prestación de servicios	8	338.245	312.026	26.219	8,40%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE		11.786.080	9.837.791	1.948.288	19,80%
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	7	1.051.374	-	1.051.374	0,00%
Propiedad Planta y Equipo	9	7.092.042	6.425.253	666.789	10,38%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE		8.143.416	6.425.253	1.718.163	26,74%
TOTAL ACTIVO		19.929.495	16.263.044	3.666.451	22,54%
PASIVO					
Pasivos Financieros		4.854.282	3.665.039	1.189.243	32,45%
<i>Obligaciones financieras</i>	10	227.120	-	227.120	0,00%
<i>Proveedores nacionales de bienes y servicios</i>	11	230.344	215.881	14.464	6,70%
<i>Cuentas por pagar</i>		237.889	323.183	- 85.295	-26,39%
<i>Acreedores Varios</i>		3.529.376	2.609.338	920.038	35,26%
<i>Otros descuentos de nómina</i>		198	217		
<i>Impuestos gravámenes y tasas</i>		85.308	52.577	32.731	62,25%
<i>Beneficio a empleados</i>	13	544.046	463.842	80.204	17,29%
Pasivos no financieros		345.596	227.788	117.808	51,72%
TOTAL PASIVO CORRIENTE		5.199.878	3.892.826	1.307.051	33,58%
Pasivos Financieros	10	-	650.801	- 650.801	-100,00%
<i>Obligaciones financieras</i>		-	650.801	- 650.801	-100,00%
Provisiones y contingencias	14	938.941	776.634	162.307	20,90%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE		938.941	1.427.435	- 488.494	-34,22%
TOTAL PASIVO		6.138.819	5.320.262	818.557	15,39%
PATRIMONIO					
Capital asignado		4.984.651	4.984.651	-	0,00%
Utilidades del ejercicio		3.139.030	3.105.334	33.696	1,09%
Utilidades acumuladas		8.518.399	5.704.201	2.814.198	49,34%
Efectos de adopción por primera vez		(2.851.404)	(2.851.404)	-	0,00%
TOTAL PATRIMONIO		13.790.676	10.942.782	2.847.894	26,03%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		19.929.495	16.263.044	3.666.451	22,54%

Fuente: Estados Financieros de la IPS Comfaguajira 2018-2019

Los elementos que componen el Balance General como se puede observar es el activo, pasivo y patrimonio, presentando cifras significativas que representan la razón de ser de la IPS COMFAGUAJIRA analizando cada rubro se puede concluir: En el activo que la cifra más significativa son los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar, por valor de \$9.020,582 en el 2018 y aumentando en el 2019 por valor de \$10.451.619; en cuanto al pasivo, el rubro más relevante son impuestos gravámenes y tasas, este valor

asciende a \$ 85.308 para el año 2019; del mismo modo pasivos no financieros aumento de \$227.788 en 2018 a \$345.596 en 2019.

El patrimonio siendo las utilidades acumuladas el rubro más representativo, pasando de \$5.704.201 en el año 2018 a \$8.518.399 en el año 2019, debido a afectaciones de partidas por ajustes de ejercicios anteriores.

Análisis horizontal y vertical Estado de Resultado Integral IPS COMFAGUAJIRA, el propósito de ello es muy necesario para la toma de decisiones y al no poseerlo la empresa tiene el riesgo de no saber la posición financiera de la misma. Para realizar el análisis financiero de los estados financieros de la empresa IPS COMFAGUAJIRA. se utilizó los estados financieros de los períodos 2018-2019, los mismos que serán analizados mediante los métodos: vertical y horizontal, así como también mediante la utilización de índices financieras.

Ilustración 1. Estado de resultado integral 2018-2019 IPS COMFAGUAJIRA

COMFAGUAJIRA IPS					
Estado del resultado integral					
De enero 1 a diciembre 31 de 2019					
Con cifras comparativas de enero 1 a diciembre 31 de 2018					
Cifras expresadas en miles de pesos Colombianos					
	Notas	2019	2018		
INGRESOS OPERACIONALES					
Ingreso de actividades ordinarias	18	21.957.113	22.298.948	- 341.835	-1,53%
(MENOS) COSTO					
Costo por prestación de servicios de salud	19	9.956.122	10.358.718	- 402.596	-3,89%
UTILIDAD BRUTA		12.000.991	11.940.230	60.761	0,51%
GASTOS OPERACIONALES					
De administración		6.950.132	6.531.314	418.818	6,41%
De distribución		1.969.585	2.176.731	- 207.146	-9,52%
(MENOS) TOTAL GASTOS OPERACIONALES	20	8.919.717	8.708.045	211.672	2,43%
UTILIDAD OPERACIONAL		3.081.274	3.232.185	- 150.911	-4,67%
INGRESOS Y GASTOS NO OPERACIONALES					
Ingresos	21	456.138	221.839	234.299	105,62%
(MENOS) Gastos	22	398.382	348.690	49.692	14,25%
UTILIDAD NETA		3.139.030	3.105.334	33.696	1,09%

Fuente: estados financieros de la IPS Comfaguajira 2018-2019

Referente a los **ingresos** de actividades ordinarias disminuyeron en - 1,53% pasando de \$22.298.948 en 2018 a \$21.957113 en el 2019, de manera proporcional a los ingresos disminuyeron los costos en un 3,89% de \$ 10.358.718 en 2018 a \$9.956.122 en 2019.

Los **gastos** de administración aumentaron en 6.41% pasando de \$6.531.314 en 2018 a 6.950.132.

Gastos de distribución disminuyeron en 9,52% pasando de \$2.176.736 a \$1.969.585, generando una utilidad operacional por valor de \$3.232.185 en 2018 a \$ 3.081.274 en 2019.

Gastos no operacionales aumentaron en 14,25% pasando de \$348.690 a \$398.382, generando una utilidad neta a diciembre 31 de 2019 por \$ 3.139.030

Ingresos no operacionales aumentaron en de \$221.839 en 2018 a \$456.138 en 2019

INDICADORES FINANCIEROS

A continuación, se explican las principales tendencias observadas en los indicadores financieros para los años 2018-2019:

Indicadores de Liquidez

Estos determinan si la empresa cuenta con un apoyo financiero para asumir oportunamente el pago de sus deudas.

RAZONES DE LIQUIDEZ	FORMULA	2019	2018	VARIACION
Razon corriente	Activo corriente/Pasivo Corriente	2,27	2,53	- 0,26
Prueba Acida	Activo corriente - Inventarios/Pasivo Corriente	2,20	2,45	- 0,25
Capital neto de trabajo	Activo corriente - Pasivo Corriente	6.586.202	5.944.965	641.237

Elaboración propia (2020), con base en los estados Financieros de la IPS Comfaguajira

Razón corriente: la razón resultante presenta una disminución con relación al año anterior, es decir, una menor solvencia de -0,26, pero a nivel general nos encontramos ante una empresa con liquidez ya que por cada peso que la IPS debía en el pasivo corriente, tuvo para cubrirlo con activos corrientes de 2.53 en el 2018 y 2.27 en el 2019.

Prueba Acida: las condiciones de la IPS Comfaguajira de pagar la totalidad de sus deudas a corto plazo sin vender sus inventarios disminuyo en -0,25 pasando de 2,45 en 2018 a 2,20 en el año 2019, a pesar de la

disminución el resultado de ambos periodos demuestra que la IPS está respaldada por los activos corrientes para cubrir las deudas a corto plazo.

Capital Neto de Trabajo: después de haber pagado sus pasivos a corto plazo se evidencia el aumento de un periodo a otro, pasando de \$5.944.965 en 2018 a \$6.586.202 en 2019, reflejando que la empresa cuenta con recursos necesarios para realizar sus actividades.

Indicadores de Endeudamiento

Estos indicadores miden el grado en que participan los acreedores en el financiamiento de la empresa

RAZONES DE ENDEUDAMIENTO	FORMULA	2019	2018	VARIACION
Nivel de endeudamiento	Pasivo Total / Activo Total	31	33	- 2
Endeudamiento Financiero	Obligaciones Financieras / ventas Netas	1	0	1
Impacto de la carga financiera	Gastos Financieros / ventas Netas	2	2	0
Cobertura de intereses	Utilidad Operativa / Intereses Pagados	7,73	9,27	- 1,54
Concentración del Endeudamiento a corto	Pasivo Corriente / Pasivo Total	85	73	12
Concentración de las obligaciones financieras	Obligaciones Financieras / Pasivo Total	3,7	12,2	- 8,5

Elaboración propia (2020), con base en los estados Financieros de la IPS Comfaguajira

Nivel de endeudamiento: disminuyo con relación al mismo periodo del año anterior pasando de 33% a 31%, lo que quiere decir que el 31% del total de los activos de la IPS fueron financiados con deuda, demostrando así que nos encontramos frente a una empresa que no se encuentra endeudada ya que los acreedores han disminuido su participación en el total de los activos.

Endeudamiento financiero: a diciembre 31 de 2019 las obligaciones financieras de la IPS equivalen al 1% con respecto a las ventas del mismo periodo.

Impacto de la carga financiera: para los periodos analizados presenta un resultado favorable, debido a que no se aconseja que la carga financiera supere el 10% de las ventas y para 2018 y 2019 el resultado fue de 2%.

Cobertura de intereses: la razón resultante presenta menor cobertura para pagar intereses disponiendo de su actividad operacional con relación al periodo anterior, pasando de 9,27 veces en 2018 a 7,73 veces en el año 2019.

Concentración del endeudamiento a corto plazo: la Ips Comfaguajira presentó 73% en el año 2018 del total de sus pasivos con vencimiento corriente, para el 2019 presento un incremento pasando a 85%, debido a un aumento en los pasivos a corto plazo.

Concentración de las obligaciones financieras: el porcentaje que representan las obligaciones financieras con respecto al total de los pasivos fue de 12,2% en el 2018 y 3.7% en el 2019, disminución debido a menor valor por obligaciones financieras de largo plazo.

Indicadores de Actividad

Miden la eficiencia de la empresa al utilizar sus recursos

RAZONES DE ACTIVIDAD	FORMULA	2019	2018	VARIACION
Rotacion de cartera(días)	Ventas a credito / Cuentas por cobrar promedio	146	171	- 25
Periodo promedio de cobro	Cuentas por pagar promedio x360 / Compras a credito	0	0	-
Rotacion de Inventarios	Costos de Mercancia Vendida / Inventario promedio	29	33	- 3,76
Días de inventarios a mano	Inventario Promedio x 360 / Costo de la mcia vendida	12	11	1,39
Rotacion de proveedores	Cuentas por pagar promedio x 360 / Cuentas a credito	23	30	- 6,29
Ciclo de efectivo	Rotación de cartera (Días)+Rotación de inventarios (Días) -Rotación de proveedores (Días)	152	174	- 22,47

Elaboración propia (2020), con base en los estados Financieros de la IPS Comfaguajira

Rotación de cartera: en los resultados obtenidos se determinó que la IPS tardó 171 días para recuperar la cartera en el año 2018 y presento una disminución en el año 2019 en el cual tardó 146 días para recuperar la cartera.

Rotación de inventario: este Indicador de rotación disminuyo con respecto al año anterior de 33 veces año 2018 a 29 veces en el año 2019, lo que indica que en el último año la IPS convirtió sus inventarios en efectivo de manera más lenta.

Indicadores de rentabilidad

Miden la efectividad de la administración para controlar costos y gastos y de esa manera convertir las ventas en utilidad.

RAZONES DE RENTABILIDAD	FORMULA	2019	2018	VARIACION
Rentabilidad del patrimonio (ROE)	Utilidad neta / patrimonio Promedio	23	28	- 6
Rentabilidad del Activo Total (ROA)	UODI / Activo total promedio	16	19	- 3
Rendimiento sobre la Inversion (ROI)	UAI / Pasivo Financiero + patrimonio	64	82	- 17

Elaboración propia (2020), con base en los estados Financieros de la IPS Comfaguajira

Rentabilidad del patrimonio (ROE): en el año 2019 la utilidad sobre el patrimonio disminuyo en comparación al mismo periodo del año 2018 pasando de 28% a 23%, indicando que la IPS obtuvo menor rendimiento sobre inversión en el año 2019 por cada peso que la empresa invierte en su patrimonio genera utilidades de \$0,22 mientras que en el 2018 genero \$ 0,28.

Rentabilidad del activo (ROA): en el año 2019 la utilidad sobre el Activo disminuyo en comparación al periodo del año 2018 pasando de 19% a 16%, es decir, que para el año 2018 se obtuvo mayor eficiencia en la generación de utilidades con los activos de la empresa y por el contrario en el año 2019 la rentabilidad del activo fue menor.

Rendimiento sobre la inversión: durante los periodos analizados, se evidencio los ingresos positivos generados por los recursos invertidos, siendo mayor la rentabilidad generada para el 2018 82%, con relación a la del año 2019 64%.

Estrategias que posibiliten aprovechar los datos del análisis financiero para minimizar los riesgos y toma de decisiones acertadas en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha.

A partir del diagnóstico realizado en el capítulo anterior, se pueden hacer propuestas para ayudar resolver los problemas más relevantes detectados en el desarrollo de la tesis de especialización a través de la aplicación del análisis financiero. Por tanto, el modelo de gestión financiera propuesto sirve como herramienta para resolver problemas sustanciales que la empresa. Las variables tenidas en cuenta para el desarrollo del modelo de gestión financiera propuesto son consecuencia del análisis de la situación actual de la empresa, por lo que se ha considerado las siguientes variables:

1.Propuesta para mejorar la liquidez

Aunque la prueba acida fue favorable, es necesario recomendar lo siguiente que permita mejorar la liquidez inmediata de la empresa, ya que, al no poder cumplir con sus obligaciones actuales dado el caso. Parte de este problema se atribuye a una mala gestión de la cartera, ya que la empresa debe pagar sus deudas actuales antes de que cobre a sus clientes más efectivo que provienen de las ventas diarias de sus servicios no son segmentados porque los gerentes determinan su uso para otros fines. El dinero que se destina a las ventas diarias de los servicios debe depositarse en el banco al día siguiente de su cobro con esto se evita que los fondos referidos sean utilizados para

actividades ajenas al negocio y con ellos podemos priorizar los pagos más urgentes.

Se propone manejar lo que se conoce como gerencia del valor, lo que se entiende como una nueva cultura empresarial, que centra la toma de decisiones en la mejora permanente de los llamados macro inductores de valor que son rentabilidad de los activos y flujo de caja libre. Lo anterior requiere ir más allá de los indicadores tradicionales como el crecimiento de las ventas y los beneficios, los márgenes de beneficio, entre otros en la evaluación de los resultados empresariales, lo que no significa que estos deban ser descartado; por el contrario, al determinar cómo el comportamiento de estos indicadores, está relacionado de alguna manera con EVA, que se utilicen como una forma de establecer comunicación entre los niveles inferior y superior de la organización, facilitando así el proceso de adaptación de metas para lograr valor agregado de la empresa.

Finalmente, se debe promover lo que se pretende lograr con este nuevo método de gestión en cada miembro de la organización una adaptación estratégica que permita lograr los objetivos corporativos y generar valor, contribuir a lograr de buenos resultados en todos los contextos y principalmente en el inductor de valor, todos apuntan a alcanzar el objetivo económico básico.

1.1. Inductores de valor. Son variables que permiten interpretar el aumento o disminución de valor de una compañía, y así mismo sirven como mecanismo para la toma decisiones.

1.2. Productividad del Activo Fijo. Muestra la eficiencia con que se utiliza la capacidad instalada para la generación de ingresos.

Ilustración 2. Productividad del Activo Fijo

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activos Fijos (n - 1)}}$$

1.3. Capital de trabajo neto operativo KTNO: una parte del capital de trabajo puede estar financiada por los proveedores, es decir que este resultado muestra el capital de trabajo real de la empresa.

Ilustración 3. Capital de Trabajo Neto Operativo KTNO

$$\text{KTNO} = \text{Efectivo} + \text{Clientes} + \text{Inventarios} - \text{Proveedores}$$

1.4. Productividad del Capital de Trabajo Neto Operativo PKT: Refleja por cada peso en ventas, cuanto debo tener invertido en KTNO.

Ilustración 4. Productividad del Capital de Trabajo Neto Operativo PKT

$$\text{PKT} = \frac{\text{KTNO}}{\text{Ventas}}$$

1.3 EBITDA (Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization). Es un indicador financiero que permite determinar las utilidades obtenidas por la organización, sin tener en cuenta los intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones; al no tener en cuenta estos aspectos, se evidencia con mayor claridad cuál es el verdadero resultado de las operaciones, si son los esperados y si la gestión gerencial ha sido positiva. El EBITDA es el resultado operacional que principalmente debe cubrir cinco aspectos de caja que se debe atender en toda empresa, los cuales son:

- Pago de Impuestos.

- Inversiones o incrementos de KTNO.
- Reposición de activos fijos
- Pago del servicio de la deuda (intereses y abono a capital)
- Repartir utilidades (Dividendos)

Ilustración 5. EBITDA

$$\text{EBITDA} = \text{UAII} + \text{Depreciaciones} + \text{Amortizaciones}$$

1.4 Margen EBITDA: Son los centavos que por cada peso de venta quedan para cubrir pago de impuestos, inversiones, servicio de la deuda y dividendos.

Ilustración 6. Margen EBITDA

$$\text{Margen EBITDA} = \frac{\text{EBITDA}}{\text{Ventas}}$$

4.2 CONCLUSIONES

El primer objetivo, permite mostrar la realidad, basado en los informes financieros que durante todo el período de análisis (2018-2019), se percibió un beneficio operativo obtenido y beneficio neto o beneficio neto del ejercicio. En términos de rentabilidad para la empresa, las expectativas son que sea superior a la rentabilidad del activo y esto durar más que el costo de la deuda. Así mismo, se detectan falencias en los procesos que por costumbre se realizan originando un mal flujo de información, un incorrecto registro o la carencia del mismo. Además, la empresa tiene capacidad de pago, que le permite cumplir sus obligaciones y demás compromisos en efectivo a corto plazo. Por lo tanto, no recurre al financiamiento externo al momento de cubrir sus deudas al corto plazo

De acuerdo, al segundo objetivo, los resultados indican que no siempre la IPS tiene acceso a fuentes de financiación para captar fondos, sin embargo, debido a su trayectoria y reconocimiento siempre le es concedido bajo las condiciones pactadas, del mismo modo, los resultados indican que el apalancamiento total de la IPS es equilibrado debido al buen funcionamiento de la entidad. Cabe resaltar que las fuentes de financiamiento en una empresa permiten ampliar sus recursos financieros para ser aplicado en futuros proyectos.

Para el tercer objetivo, según los resultados obtenidos mediante el análisis de ratios financieros, se concluye que, aplicando el análisis e interpretación de estados financieros de 2018, el gerente de la empresa IPS COMFAGUAJIRA, ha podido tomar mejores decisiones que han contribuido positivamente a crecimiento económico en la gestión 2019. Además, durante los periodos analizados, se evidencio los ingresos positivos generados por los

recursos invertidos, siendo mayor la rentabilidad generada para el 2018 con relación a la del año 2019. Lo anterior, además de acuerdo a las etapas de identificación del problema, los criterios de decisión, desarrollo de alternativas, analizarlas las alternativas, seleccionar una alternativa, comparación de las ventajas y desventajas, implementar la alternativa, evaluar la eficacia de la decisión., evidencia que las decisiones que toma la empresa no son las más acertadas por cuanto se basan a la intuición y experiencia ocasionando una mala selección de estrategias por parte de la gestión, esto se debe a la ausencia de herramientas financieras.

Para el cuarto objetivo, se concluye que el proceso de la toma de decisiones en relación con las medidas financieras que no funcionaron en la empresa, se estima el requerimiento de esfuerzos conjuntos para trabajar por el bien común en la mejora continua de la institución, sobre todo porque tanto la ganancia como pérdida es sentida por todos los actores. La evaluación del desempeño financiero frente al proceso de toma de decisiones de las IPS es beneficioso que solo la comunidad percibe al mejorar la prestación de servicios. a través de condiciones y servicios de mejor calidad. Para este tipo de beneficio que la IPS aporta a la comunidad, por lo tanto, no existe una medida financiera que permita que este se incluya en la evaluación integral de su desempeño basada en ese trabajo.

4.3 RECOMENDACIONES

De acuerdo al primer objetivo se recomienda dar seguimiento a este tipo de investigaciones gestadas en el campo académico, para profundizar a través de la descripción densa sobre el estudio financiero de las organizaciones, lo que respecta a los indicadores financieros. Así mismo, se recomienda que la empresa realice esfuerzos necesarios para mejorar la capacidad de planificación y ejecución de conformidad con sus necesidades reales. Esto como secuela de los resultados, donde se encontró que el punto crítico de este tipo de empresas es la falta de un sistema de control de gestión adecuado con indicadores y políticas de calidad, que permita estructurar y/o definir procesos alineados a las estrategias y objetivos organizacionales.

Para el segundo objetivo se recomienda fortalecer los resultados con un estudio de carácter holístico, para integrar a las diferentes disciplinas de las ciencias económicas y administrativas en un trabajo interdisciplinario y multidisciplinario, para lograr un estudio integrador. Sobre los puntos negativos, es necesario sobre las fuentes de financiación realizar un estudio a detalle con condiciones y beneficios a obtener, que le permitan cumplir a la organización las funciones actuales y futuras; lo que también debe hacer si se trata de impulsar nuevos proyectos, puesto que éstos implican una inversión adicional, por lo que necesita hacerse de los fondos suficientes, ya sea a corto, mediano o largo plazo.

Para el tercer y cuarto objetivo respecto a las etapas y proceso de toma de decisiones, basado en los puntos negativos, se deben centrar en la mejora permanente de los llamados macro inductores de valor que son rentabilidad de los activos y flujo de caja libre. Lo anterior requiere ir más allá de los indicadores tradicionales como el crecimiento de las ventas y los beneficios,

los márgenes de beneficio, entre otros en la evaluación de los resultados empresariales.

El último objetivo de proponer estrategias que posibiliten aprovechar los datos del análisis financiero para minimizar los riesgos y toma de decisiones acertadas en la IPS Comfaguajira en el distrito turístico y cultural de Riohacha, se recomienda realizar un esfuerzo conjunto con el área contable y gerencial, basado en indicadores o ratios que permitan conocer en mayor amplitud la situación financiera de la entidad, los mismos que se han creado con base a las necesidades y requerimientos de la empresa para una mejor toma de decisiones y que el proceso de esta conduzca a resultados positivos.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ta ed.). Fidas G. Arias Odón.
- Arrieta, A. M. (2019). Implementación de la NIIF 16 en una auditoría financiera (EY) a una empresa del sector retail.
- Bas-Martín, N. (2015). Las cartas, fuentes de conocimiento para La investigación sobre bibliotecas, Libros y Lectura. El profesional de la información, . 6(24), 805-810. Obtenido de <https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2015.nov.12>
- Benavides, V. D. (2017). Sistema ERP basado en inteligencia de negocios para el procesos de administración y toma de decisiones de la distribuidora DIMACO de la ciudad de Tulcàn . Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6148>
- Bernal, D. D., & Amat, L. Y. (2012). Anuarios de ratios financieros sectoriales en México para análisis comparativos empresarial. *Ra Ximhai: revista científica de sociedad, cultura y desarrollo sostenible*, 8(2), 267-281. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4477069>
- Berrío, G. J. (2016). Determinantes de la inclusión financiera en Colombia. (P. U. Javeriana, Ed.) Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/21045>
- Bustamante, A. Y., Guerrero, B. A., Gutiérrez, C. A., Chalarca, C. G., Parra, D. R., Quiceno, D. E., & Valencia, J. J. (2016). PYMES: Gestión y Clima organizacional. (C. U. Americana., Ed.) Obtenido de <https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=SWBgDwAAQBAJ&>

oi=fnd&pg=PA7&dq=PYMES:+Gesti%C3%B3n+y+Clima+organizacion
al.&ots=WaYKEOqbdM&sig=xGHdTtN85AslbPIPWZo4EVHLwwU&red
ir_esc=y

Caicedo, L. E., Botello, F. Y., & Martínez, C. E. (Enero-Junio de 2018). Aplicación del Marco Técnico Normativo de Información Financiera (MTNIF) en las Microempresas del Sector Calzado Ubicados en la Comuna Nueve de la Ciudad de Cúcuta. *Gestión y Desarrollo. Gestión y Desarrollo Libre*, 2(3), 22-46. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/3220/2626

Cámara de Comercio de La Guajira. (2017). Actividad Empresarial del Departamento de La Guajira. Riohacha, La Guajira, Colombia. Obtenido de <https://www.camaraguajira.org/publicaciones/informes/informe-actividad-empresarial-de-la-guajira-2017.pdf>

Cortina, A. C., & Domingo, A. (. (1996). *Ética de la empresa* . Madrid, 182. Obtenido de https://190.248.8.4/contenidos/servicios/Gerenciasocial/html/Cursos/Oxford/documentos%20_estudio/Adela_Cortina_Etica_empresarial_y_reponsabilidad_social_2009.pdf

Cruz, A. M. (2017). *Análisis de los factores que intervienen en la toma de decisiones de los administradores dentro de las organizaciones* .

Díaz, J. M. (2010). Contabilidad de derivados sobre commodities bajo NIIF (I). *Técnica contable*, 62(729),. *Dialnet*, 62(729), 48-61.

Escudero Macluf, J. D., & Arano, C. R. (2014). El desarrollo organizacional y la resistencia al cambio en las organizaciones. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/2811>

- Freire, A. G., Gonzaga, V. A., Freire, A. H., Rodríguez, S. R., & Granda, E. C. (2016). Razones financieras de liquidez en la gestión empresarial para toma de decisiones. *Quipukamayoc*, 24(46), 153-162. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56665440/13249-45984-1-PB_1.pdf?1527435715=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPB_1.pdf&Expires=1616043232&Signature=Fuvy-7q0JQ8U8FkDbtJi15-2wM9ZKYzIKOsDDkETn~ruYQr4aPWyCHCeX4wELV6IQH7u~wahfd04uta87AcZO
- Fuentes, D. P., Miranda, N. H., & Pico, G. A. (2014). Participación femenina en el mercado laboral de Cartagena, 2008-2013. *Economía & Región*, 8(1), 5-29. Obtenido de <https://revistas.utb.edu.co/index.php/economiayregion/article/view/61>
- Galván, M., & Medina H., F. J. (2014). ¿Qué es el crecimiento propobre? Fundamentos teóricos y metodologías para su medición. Serie Estudios Estadísticos N° 89, Comisión Económica para América Latina (CEPAL). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/37044>
- García, J. C. (2014). Determinantes de la inclusión financiera en Colombia. *Pontificia Universidad Javeriana*, 46. doi:<http://hdl.handle.net/10554/21045>
- Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). Principios de Administración Financiera.
- Gómez, J. M., Herrera, T. J., & De la Hoz, G. E. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *Entramado*, 8(1), 14-26.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Pilar Batista, L. (2014). *Metodología de la investigación* (6 a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Hernandez, E. F. (2016). Caracterización del financiamiento, la capacitación y la rentabilidad de las Mypes del sector comercio–rubro prendas de vestir, de la ciudad de Pucallpa, período 2014–2015. (U. C. Chimbote, Ed.) Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/921>
- Hernández, R. (2013). Análisis financiero mediante indicadores para la toma de decisiones. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/analisis-financiero-medianteindicadores-para-la-toma-de-decisiones>
- Machare, P. A. (2015). El análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones en la gestión empresarial. *Universidad Técnica de Machala*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/3160>
- Maldonado, C., & Pérez, G. (2015). Antología sobre evaluación. *CIDE-CLEAR*.
- Males, D. L. (2015). Modelo de gestión financiera para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopindígena Ltda - agencia Otavalo. doi:<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/1747>
- Mallo, C., & Merlo, J. (. (1995). Control de gestión y control presupuestario . (McGraw-Hill., Ed.) Madrid, Madrid.
- Mazaira, A. P. (2013). El pensamiento económico de José Calvo Sotelo. *Historia contemporánea*, 31, 17-48. Obtenido de <https://revistas.usal.es/index.php/0213-2087/article/view/14613>
- Méndez, Á. C. (2012). *Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales* (4ta ed ed.). México: LIMUSA.

- Meriño, C. A. (2014). Fuentes y Análisis: ¿ Cuán efectivos somos en la toma de decisiones?.. (INFODIR, Ed.) *Revista de Información científica para la Dirección en Salud*, 17.
- Molina, V. J. (2012). Aportes de la contabilidad gerencial y la toma de decisiones en una mediana empresa del sector industrial en VMT. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/374>
- Montalvo Silva, V. A. (2014). Estudio de Estrategias financieras para PYMES en tiempos de crisis en Pichincha. (USFQ, Ed.) doi:<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3367>
- Noguera, J. (2016). Pensamiento y planificación estratégica territorial. La visión territorial y sostenible del desarrollo local: Una perspectiva multidisciplinar,. 1, 111-139. Obtenido de https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=7ggIDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA111&dq=noguera+2016+toma+de+decisiones&ots=lj-BoZ7utL&sig=UoGyH44tz-wtusv2AwNbS7hP5-8&redir_esc=y#v=onepage&q=noguera%202016%20toma%20de%20decisiones&f=false
- Ordoñez, R. P. (2014). Conceptos y Principios de Economía y Metodologías Utilizadas en la Investigación Económica. *Estudios Latinoamericanos*. 34(35), 63-75.
- Ortiz, C. H., & Jiménez, D. M. (2017). Un análisis smithiano del crecimiento económico colombiano: avances metodológicos. *Lecturas de Economía*, 87, 35-66. doi:<https://doi.org/10.17533/udea.le.n87a02>

- Ortiz, R. A. (2013). Gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa RECTIMA de la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato).
- Paola, P. R. (2016). *NÁLISIS FINANCIERO Y SU INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES GERENCIALES DE LA EMPRESA GOMEZ INGENIEROS CONTRATISTAS S.A.C., PERIODOS 2014–2015*. Perú. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3458/Panca_Rodriguez_Paola_Lizeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paula Alarcón, G. V., & López Casigña, L. B. (2017). Análisis a los estados financieros y su incidencia en la toma de decisiones de “Almacenes León”, período 2014-2015 Universidad Nacional de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3879>
- Pedraza, A. V. (2016). Análisis económico financiero y su incidencia en la toma de decisiones gerenciales de la empresa de transportes Isabel SEIRL, periodos 2014-2015. Obtenido de <http://tesis.unap.edu.pe/handle/UNAP/3328>
- Pérez, B. E. (2015). Análisis de las importaciones de juguetes y el impacto en la producción de la Fábrica Noble Madera. Quito año 2014. (U. I. SEK, Ed.)
- Quiroga, G. A. (2017). Finanzas II. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1213>
- Rastrollo, M. G. (2014). Enseñar y Aprender en Entornos M-Learning. Madrid: Editorial Síntesis. *Píxel-Bit. Revista de Medios y Educación*, 45, 235. Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/46245/200-1566-1-PB.pdf?sequence=1>

- Rubio, P. M. (2012). La economía en una sociedad violenta.
- Salcedo, M. P. (2013). El papel del engagement en la dirección de una pyme. (U. N. Cuyo, Ed.) Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5620/tesis-cs-ec-salcedo.pdf
- Sosa, G. F., & Herrera, M. A. (2018). Economía solidaria en las exportaciones colombianas. (U. C. Colombia, Ed.) Obtenido de <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/7165>
- Sotelo, A. J. (2013). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educa.
- Sousa Fernández, F. (2009). Fundamentos conceptuales del resultado global. ,. *Revista de Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 12(19), 215-252. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/257/25715409010.pdf>
- Sousa, R. D. (2015). Educación profesional y sabidurías de los jóvenes campesinos en la Amazonía: una reflexión desde la agroecología política. Obtenido de <https://rio.upo.es/xmlui/handle/10433/2140>
- Villarreal Cantillo, E., & Visbal Illera, G. (2013). Ehtical dilemma. . (F. U. norte, Ed.) *Revista Salud Uninorte*, 29(1), 113-123.
- Yacuzzi, E., Fajntich, C., & Romeo, M. P. (2013). Aplicaciones del just-in-time en la Argentina (No. 509). Serie Documentos de Trabajo. Obtenido de <https://www.econstor.eu/handle/10419/84410>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de información

INSTRUMENTO

Instrucciones: el presente cuestionario tiene por finalidad recoger información del área de finanzas y contabilidad de la empresa IPS COMFAGUAJIRA. Para desarrollar el trabajo de investigación denominado: ANÁLISIS FINANCIERO CON INCIDENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES DE LA IPS COMFAGUAJIRA AÑOS 2018-2019, se solicita responder el cuestionario a continuación, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con una (X).

Se agradece su participación, la cual será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.

1. La empresa tiene capacidad de pago, que le permite cumplir sus obligaciones y demás compromisos en efectivo a corto plazo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Casi nunca
- Nunca

2. La IPS cuenta con solvencia para cubrir sus pasivos

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Casi nunca

Nunca

3. Los resultados obtenidos en los indicadores de rotación de la empresa reflejan eficiencia en la utilización de los recursos

Siempre

Casi siempre

Algunas Veces

Casi nunca

Nunca

4. La rentabilidad de la empresa refleja la eficiencia en el retorno de los valores invertidos.

Siempre

Casi siempre

Algunas Veces

Casi nunca

Nunca

5. Las fuentes de financiación que tiene la empresa a su disposición le permite captar fondos

Siempre

Casi siempre

Algunas Veces

Casi nunca

Nunca

6. El gasto financiero es bajo, no supera el 10% de las ventas de la empresa

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Casi nunca
- Nunca

7. El apalancamiento total de la IPS es equilibrado debido al buen funcionamiento de la entidad

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Casi nunca
- Nunca

8. Las ventas de servicios permite el equilibrio de la empresa

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Casi nunca
- Nunca

9. Tiene en cuenta varias alternativas al momento de tomar una decisión

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Casi nunca

Nunca

10. Prepara una lista de las alternativas que contienen toda la información pertinente sobre el problema.

Siempre

Casi siempre

Algunas Veces

Casi nunca

Nunca

11. Analiza he implementa la decisión más viable para la empresa

Siempre

Casi siempre

Algunas Veces

Casi nunca

Nunca

12. Después de implementar una decisión en la empresa, sé evalúa el resultado de la decisión para saber si se resolvió el problema.

Siempre

Casi siempre

Algunas Veces

Casi nunca

Nunca

13. La administración tiene la capacidad para tomar los correctivos necesarios mediante un adecuado proceso de toma de decisión

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Casi nunca
- Nunca

14. Por falta de información se han tomado decisiones que ponen a la empresa en condiciones de incertidumbre y riesgo.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Casi nunca
- Nunca

15. Al momento de tomar decisiones cuenta con la información exacta, medible, confiable

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Casi nunca
- Nunca

16. Es mejor posponer las decisiones hasta alcanzar condiciones de menor incertidumbre, con el fin de reducir los riesgos que involucran la decisión.

- Siempre
- Casi siempre
- Algunas Veces
- Casi nunca
- Nunca