



**Análisis de incidencia de la administración financiera en el crecimiento económico de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga. Periodo 2021-2022.**

**Modalidad:** Proyecto de Investigación.

Jorge Luis De Mary Suarez

CC1098603252

Karol Stefany Martínez Vargas

CC 1095826164

Sergio Duvan Gamboa González

CC 1098784224

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ADMINISTRACIÓN FINANCIERA  
BUCARAMANGA (01/05/2024)**



**Análisis de incidencia de la administración financiera en el crecimiento económico de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga. Periodo 2021-2022.**

**Modalidad:** Proyecto de Investigación.

Jorge Luis De Mary Suarez

CC1098603252

Karol Stefany Martínez Vargas

CC 1095826164

Sergio Duvan Gamboa González

CC 1098784224

**Trabajo de Grado para optar al título de**

**Profesional en Administración Financiera**

**DIRECTOR**

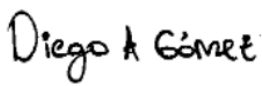
Diego Armando Gómez Luna

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**  
**ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**  
**BUCARAMANGA (27/11/2023)**

Nota de Aceptación

En cumplimiento de los requisitos exigidos  
Por las Unidades Tecnológicas de Santander  
Para optar el título de Administrador Financiero  
según Acta N. 4 del 08 de mayo de 2024

  
Firma del Evaluador: Jorge Armando Carreño Bernal

  
Firma del Director : Diego Armando Gómez Luna

## DEDICATORIA

Este trabajo de grado, está dedicado a mis papas y a Dios por brindarme su apoyo incondicional para poder avanzar en cada nueva etapa propuesta a nivel educativo.

***Jorge Luis De Mary Suarez.***

Este proyecto de Investigación, lo quiero dedicar de forma especial a mis padres porque siempre han sido un pilar de apoyo y acompañamiento en cada nuevo paso de mi vida. También deseo dedicar la culminación del trabajo a Dios, por brindarme las capacidades y dones para cumplir mis metas y sueños.

***Karol Stefany Martínez Vargas.***

Este trabajo en la modalidad de proyecto de investigación, está dedicado a mis seres queridos, a todos mis familiares quienes, con su apoyo incondicional, me permitieron alcanzar y lograr las metas propuestas en el contexto académico. También quiero agradecer a Dios por darme la fortaleza para perseverar y culminar con éxitos mis estudios y en especial esta dedicado a mis padres por su amor, y apoyo constante.

***Sergio Duvan Gamboa González.***

## AGRADECIMIENTOS

Los autores del presente proyecto expresan un agradecimiento muy especial y de manera unánime hacia nuestros Padres, por brindarnos la oportunidad de estudiar para formarnos como profesionales en Administración Financiera. A los docentes, profesores y grupo académico del programa de Administración Financiera de la UTS por colaboración y amplia disposición, dentro del proceso formativo y por sus instrucciones e indicaciones en el proceso de investigación para la realización del presente trabajo de grado. A sí mismo un agradecimiento especial al docente Diego Armando Gómez Luna, por su labor como director de trabajo de grado, por su atención e instrucción para el desarrollo y culminación de este trabajo.

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
<b><u>RESUMEN EJECUTIVO.....</u></b>	<b>11</b>
<b><u>INTRODUCCIÓN.....</u></b>	<b>12</b>
<b><u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.....</u></b>	<b>14</b>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	15
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	17
1.4. ESTADO DEL ARTE.....	18
<b><u>2. MARCO REFERENCIAL.....</u></b>	<b>20</b>
2.1. MARCO TEÓRICO.....	20
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	32
2.3. MARCO LEGAL.....	34
NORMATIVA.....	34
2.4 MARCO AMBIENTAL.....	37
<b><u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....</u></b>	<b>38</b>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.2. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	39
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	40
3.4. POBLACION Y MUESTRA.....	41
3.4.1. POBLACIÓN.....	41
3.4.2. MUESTRA.....	41
3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	42
<b><u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO.....</u></b>	<b>44</b>

<b>5. RESULTADOS.....</b>	<b>54</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>70</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>72</b>
<b>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>73</b>
<b>9. ANEXOS.....</b>	<b>83</b>

## LISTA DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Análisis financiero en las empresas .....	24
Figura 2. Elementos del análisis e interpretación de la información financiera .....	25
Figura 3. Aspectos fundamentales del flujo de efectivo .....	29
Figura 4. Estado del flujo de efectivo .....	29
Figura 5. Prueba piloto (Cálculo del Coeficiente Alfa Cronbach) .....	51
Figura 6. Organización de la información obtenida a través de la revisión bibliográfica .....	55
Figura 7. Ítems 1: ¿Cuánto tiempo ha laborado en el sector de servicios? .....	56
Figura 8. Ítems 2: ¿Cuál es el tipo de servicio que brinda la empresa? .....	57
Figura 9. Ítems 3: ¿Cuál es la antigüedad de la empresa? .....	58
Figura 10. Ítems 4: Área a la que pertenece actualmente. ....	59
Figura 11. Ítems 1: ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: La empresa conoce su situación financiera actual? .....	63
Figura 12. Ítems 2: ¿Considera Usted que la empresa cuenta con objetivos financieros claros, tomando decisiones informadas sobre sus finanzas a partir de un plan financiero establecido? .....	64
Figura 13. Ítems 3: ¿Cree Usted que la empresa prepara los estados financieros para considerar todas las fuentes de ingresos y gastos, incluidas aquellas que pueden no ser evidentes de inmediato? .....	65
Figura 14. Ítems 4: ¿Considera Usted que se produce en la empresa una estimación correcta de ingresos y gastos? .....	66
Figura 15. Ítems 5: ¿Qué tan de acuerdo está en que la empresa realice un seguimiento del progreso financiero y económico y revisando el plan según sea necesario? .....	67



## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Principales indicadores financieros .....	22
Tabla 2. Cuadro del marco regulatorio. ....	34
Tabla 3. Descripción de la primera fase del estudio metodológico de la investigación. ....	44
Tabla 4. Descripción de la segunda fase del estudio metodológico de la investigación. ....	47
Tabla 5. Descripción de la tercera fase del estudio metodológico de la investigación. ....	52
Tabla 6. Resultados de la encuesta I Parte Datos sociodemográficos .....	56
Tabla 7. Resultados de la encuesta I Parte Datos sociodemográficos .....	57
Tabla 8. Resultados de la encuesta I Parte Datos sociodemográficos .....	58
Tabla 9. Resultados de la encuesta I Parte Datos sociodemográficos .....	59
Tabla 6. Resultados de la encuesta parte II .....	62
Tabla 11. Matriz de priorización que contenga un conjunto de actividades inherentes a la administración financiera.....	69

**LISTA DE ANEXOS**

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Instrumento	83

## RESUMEN EJECUTIVO

La administración financiera es de capital importancia para el desarrollo, crecimiento y sostenibilidad en el tiempo de las empresas de servicios, en la medida en que, es la responsable de plantear los objetivos medulares de cada actividad comercial al interior de una organización de acuerdo a sus necesidades y características, siempre en busca de optimizar los recursos y el rendimiento de la empresa. Por consiguiente, esta determina la permanencia y posicionamiento de las empresas de servicios en el mercado. Por consiguiente, con el desarrollo del presente trabajo de grado, se planteó por objetivo, identificar los factores más relevantes de la administración financiera de las pymes de servicios de la ciudad de Bucaramanga a través de una encuesta aplicada a gerentes de este tipo de pymes para el Periodo 2021-2022, para contribuir al crecimiento económico de estas empresas por medio de la administración financiera. Para tal fin, este trabajo se desarrolló bajo una metodología descriptiva – de campo, a través de un enfoque cuantitativo, bajo un método deductivo, se registra como población a 908 organizaciones empresariales en el sector de servicios en la ciudad de Bucaramanga, se determinó un muestreo por conveniencia, con la participación de 20 trabajadores de diferentes áreas de organizaciones del sector servicio. Determinando que, la carencia de una planificación financiera detallada y efectiva puede llevar a problemas de liquidez, insuficiencia de fondos y dificultades para anticipar necesidades financieras a corto y largo plazo, por otro lado, la gestión inadecuada de los cobros y la morosidad puede impactar negativamente en la liquidez de las empresas, generando problemas de flujo de efectivo y afectando su estabilidad financiera.

**PALABRAS CLAVE.** Administración financiera, crecimiento económico, decisiones financieras, sector servicios.

## INTRODUCCIÓN

La administración financiera comporta un proceso de planeación y planificación el cual se concibe como una herramienta indispensable para garantizar el logro de los objetivos; y su importancia radica en que permiten anticiparse y mostrar los problemas que puedan aparecer en el futuro, hacer un balance de dónde se encuentra la compañía y también establecer un curso claro a seguir. (Valle Núñez, 2020)

En este sentido, la administración financiera debe ser entendida, no sólo como un modelo de proyecciones financieras que arroja los estados financieros de resultados, balance y flujos de recursos con sus respectivos indicadores; sino también como un conjunto de actividades que se desarrollan principalmente en el nivel estratégico (tanto de negocio como funcional) y en menor grado, en el nivel operativo. Bajo estas consideraciones se puede decir que la planeación financiera es un proceso en el cuál se transforma, en términos financieros, los planes estratégicos y operativos del negocio en un horizonte de tiempo determinado; suministrando información que soporta las decisiones tanto estratégicas como financieras propiamente dichas. (Estupiñan Infante & Mantilla Maldonado, 2020)

Aunado a lo anterior cabe subrayar de acuerdo con Estupiñan y Mantilla (2020), que actualmente en el ámbito empresarial se manejan diversas áreas funcionales en las organizaciones que constantemente están inmersas en el proceso fundamental de la toma de decisiones por parte de los directivos y ejecutivos de estas. Dichas áreas analizadas individualmente soportan un aspecto importante para las actividades estratégicas, misionales y de soporte; áreas como producción, recursos humanos, comercial, mercadeo, área jurídica entre otras, operan bajo el

sistema denominado empresa. Sin embargo, de forma transversal el área financiera opera de forma conjunta con las demás y engrana a manera de columna vertebral los demás procesos haciendo necesario la correcta y eficiente administración de los recursos financieros para una óptima gestión empresarial.

Por las razones antes expuestas, resulta necesario y procedente, desarrollar un estudio en el que se identifiquen los factores más relevantes de la administración financiera de las pymes de servicios de la ciudad de Bucaramanga a través de una encuesta aplicada a gerentes de este tipo de pymes para el Periodo 2021-2022, para contribuir al crecimiento económico de estas empresas por medio de la administración financiera. Y a su vez, se busca desarrollar una matriz de priorización que contenga un conjunto de actividades inherentes a la administración financiera para garantizar el crecimiento económico, productividad, manejo de recursos y cumplimiento de objetivos en las pymes de servicios de Bucaramanga, con el fin de mejorar la competitividad de estas. El método empleado para el desarrollo de este proyecto de investigación fue un enfoque descriptivo de tipo cualitativo.

## 1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Administración Financiera en una organización, genera un gran impacto en la medida en que facilita la proyección de los recursos económicos y el aumento en el mercado, la eficiencia de los recursos y la satisfacción del personal. (Martínez Martínez, González Vilela, Luna Torres, & Salcedo López, 2022)

Según la Confederación Colombiana de Cámaras de Comercio, el 86% de las empresas en Colombia son de edad joven y mediana, por lo que debe trabajarse para fortalecer su perdurabilidad. Es decir, en Colombia, la vida promedio de una empresa es de 5 años, motivo por el cual la administración financiera tiene una relevancia en la medida en que le puede permitir a este tipo de empresas, extender su ciclo de vida. (Cámara de comercio de Bucaramanga, 2021)

Ahora bien, en el caso particular de Bucaramanga muchos de sus falencias se vinculan para el caso de empresas de servicios con la falta de una planeación financiera a mediano y largo plazo, que les garantice sostenibilidad en el tiempo. (Leaño, 2018)

En este orden de ideas, autores como Martínez, et al (2022), sostienen que el crecimiento económico de las pymes, debe estar orientado por una correcta estructuración financiera y como tal por un proceso adecuado según el contexto y necesidades del sector calzado, frente a lo que debe ser una buena administración financiera. No obstante, resulta problemático mantener o garantizar un crecimiento económico que sea sostenible en el tiempo para las pymes de servicios, debido a

que una gran mayoría de las empresas de este sector no implementan un proceso de administración financiera, que resulte eficaz dentro de los procesos de su organización, con lo cual estas pymes terminan por estancarse en términos de crecimiento económico.

Por tal razón, la pregunta de investigación será:

¿Cuáles fueron los factores de administración financiera que tuvieron mayor relevancia en el crecimiento económico de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga en 2021-2022?

## 1.2. JUSTIFICACIÓN

Según el reporte de Confecámaras y de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, el sector de servicios y las empresas vinculadas al mismo ha venido presentando desde el año 2020 a la fecha un crecimiento sostenido y un comportamiento estable en términos financieros y económicos. Los servicios fueron una de las ramas de actividad económica más golpeadas durante el año 2020. No obstante, es de resaltar que, pese a la caída del total de sus ventas, el sector obtuvo una rentabilidad de 6,3%, un valor superior en todos los demás sectores en el departamento de Santander y su área metropolitana. (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2023)

Sin embargo y pese al creciente impulso de las empresas del sector servicios en Bucaramanga y su área metropolitana, aun se presentan problemas estructurales vinculados a la sostenibilidad financiera que requieren atención y/o articulación de

herramientas que faciliten una gestión más eficiente de sus recursos económicos y de sus finanzas en general. (Leaño, 2018)

De lo que antecede, se puede señalar que la propuesta presentada es de gran relevancia, debido a que la importancia de la administración financiera como herramienta para garantizar y contribuir en el crecimiento económico de las pymes de servicios.

Tal y como lo expone Valle (2020) en toda empresa existe una estructura administrativa, desde la cual se planean y desarrollan las actividades para cumplir los objetivos y que, adicionalmente, requiere el desarrollo de las competencias del talento humano. Una de ellas es la Administración Financiera. Su importancia radica en que la toma de decisiones de inversión o de financiamiento, no se hacen a la ligera.

Por lo tanto, el tema propuesto reviste especial interés desde el punto de vista institucional, es decir para la UTS, como a nivel académico, en la medida en que contribuye a generar nuevo conocimiento desde el programa profesional de Administración Financiera, al tiempo que se contribuye con una propuesta que permite mejorar los procesos administrativos y financieros de las pymes de servicios en Bucaramanga, al abordar la administración financiera en el crecimiento económico de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga. Periodo 2021-2022.



### 1.3. OBJETIVOS

#### 1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar los factores más relevantes de la administración financiera de las pymes de servicios de la ciudad de Bucaramanga a través de una encuesta aplicada a gerentes de este tipo de pymes para el Periodo 2021-2022, para contribuir al crecimiento económico de estas empresas por medio de la administración financiera.

#### 1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

➤ Elaborar un diagnóstico del estado actual de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga, mediante un instrumento de recolección de datos, aplicado a los gerentes de estas empresas para conocer cuál fue su comportamiento financiero en el periodo 2021-2022.

➤ Caracterizar las principales fallas que se presentan en la planificación financiera al interior de las pymes de servicios de Bucaramanga a través de una encuesta realizada a una muestra representativa de este tipo de empresas en la ciudad de Bucaramanga, para reconocer cuales son los puntos débiles en su proceso de planificación y cuales sus posibilidades de mejora.

➤ Desarrollar una matriz de priorización que contenga un conjunto de actividades inherentes a la administración financiera para garantizar el crecimiento económico, productividad, manejo de recursos y cumplimiento de objetivos en las pymes de servicios de Bucaramanga, con el fin de mejorar la competitividad de estas.

#### 1.4. ESTADO DEL ARTE

A nivel internacional destaca el trabajo titulado: Impacto de la administración financiera en la rentabilidad de la empresa Copyma, S.A. En dicho estudio presentado ante la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, su autora expone que; las pequeñas y medianas empresas en el país son dirigidas en su mayoría por gerentes que tienen que lidiar con los retos de administrar y hacer crecer el negocio y al mismo tiempo intentar que sea un éxito, más sin embargo no implementan estrategias financieras para llevar una adecuada administración de los recursos y manejo de las finanzas para la toma de decisiones. (Diaz Tarrillo, 2023)

De ahí se deriva este trabajo documental el que se identifica con una entidad que no cuenta con las bases que garantice la realización de los análisis económicos financieros, para evaluar el impacto de la administración financiera en la rentabilidad de la empresa a través de un adecuado manejo de las técnicas básicas de análisis a los estados financieros. Para la elaboración de este trabajo se utilizó el método documental de la bibliografía acerca del tema y la implementación de los cálculos necesarios para el análisis, inducción y deducción de los resultados obtenidos. Se implementaron las herramientas básicas de análisis estático, dinámico, DuPont, y las razones financieras que determinaron una perspectiva amplia de la situación financiera de la empresa, el grado de liquidez, rentabilidad, gestión, financiamiento, de tal manera que guiaron a resolver problemas actuales y tomar ventajas de las oportunidades presentadas en el resultado del análisis.

Otro trabajo de gran relevancia por su contenido investigativo y su relación con el tema aquí propuesto, es el titulado: La gestión financiera en el crecimiento

económico de las empresas socio-productivas. Se trata de un artículo de investigación. Dicha investigación pretende puntualizar algunos problemas que se presentan por la falta de una buena gestión financiera; especialmente, en las unidades empresariales socio productivas del sector agropecuario. Organizaciones que han sido creadas al interior de comunidades de los sectores marginados, con financiamiento del Estado y ONGs. (Castillo Tavera, 2022)

## 2. MARCO REFERENCIAL

### 2.1. MARCO TEÓRICO

A continuación se presentan las principales teorías, autores y enfoques relacionados con el tema desarrollado en el presente proyecto de investigación.

#### **Indicadores de gestión financiera:**

Según Castillo (2022), los indicadores financieros son métricas de seguimiento empresarial que permiten a las organizaciones analizar sus resultados y desempeño financieros durante el transcurso de un período o proyecto en particular. Su objetivo gira en torno a proporcionar contexto y guiar a los tomadores de decisiones, especialmente a los directores financieros, para guiar el proceso de planificación estratégica, medir los esfuerzos de sus empresas y comprender cómo se traducen en rentabilidad.

Cabe agregar entonces que, la estrategia financiera de toda empresa depende de su actitud frente a la rentabilidad y al riesgo. Una empresa con solidez y buen posicionamiento en el mercado rechazará proyectos de alto riesgo, aunque rentables. La importancia y complejidad de la función financiera, depende del tamaño de la empresa y de la etapa del desarrollo por la que atraviesa. En empresas pequeñas o en inicio de negocios mayores, es suficiente la información del contador y las decisiones las toma el gerente. Conforme crece el negocio, la función financiera se toma multidisciplinaria e incluye, además del contador a expertos en auditoría, presupuestos, tesorería, impuestos, proyectos, análisis financiero.

De lo anterior, se puede afirmar por tanto que el análisis de indicadores financieros se basa en la aplicación de herramientas y técnicas analíticas de los estados financieros con el propósito de obtener de ellos medidas y relaciones significativas, dirigidas a evaluar la situación económica financiera de una empresa y establecer estimaciones sobre su situación y resultados futuros útiles para la toma de decisiones. (Párraga Franco, Pinargote Vázquez, García Álava, & Zamora Sornoza, 2021)

Los indicadores financieros, en definitiva, son medidas cuantitativas que demuestran la realidad de la situación financiera de una empresa a partir de estados contables. Como herramientas de gestión, son grandes aliados, ya que permiten a los tomadores de decisiones en las empresas, así como a los stakeholders, inversores y directivos, encontrar la mejor relación riesgo-beneficio posible para rentabilizar las acciones y decisiones. Por lo tanto, cuando se habla de indicadores financieros, se hace referencia a cualquier métrica que tenga un significado real para una empresa durante un periodo o proyecto concreto y, naturalmente, pueda medirse o calcularse. (Jiménez Cotto, 2023)

Los ratios financieros, como también se les conoce, permiten a las organizaciones analizarse a sí mismas según rasgos como liquidez, solvencia, eficiencia y endeudamiento, entre otros.

Aunado a lo anterior, se puede decir que el uso de indicadores financieros representa un método de evaluación confiable, bien estructurado, capaz de brindar información valiosa para ofrecer al mercado soluciones que optimicen la rentabilidad, la liquidez, la solvencia y, por supuesto, el predominio de una empresa

en su nicho. En donde el uso eficiente de indicadores puede generar beneficios y ventajas que incluyen:

- ✓ Analizar el desempeño y desarrollo de la empresa respecto de objetivos de corto, mediano y largo plazo en diferentes escenarios.
- ✓ Evaluando la optimización de recursos en diferentes áreas de la empresa e identificando desperdicios y procesos innecesarios.
- ✓ Transparencia en el desempeño de la gestión financiera.
- ✓ Detección de oportunidades de inversión y negocio mediante la interpretación de métricas relativas al mercado.
- ✓ Sugerir soluciones a los problemas de mala gestión.
- ✓ Identificando segmentos con mayor rendimiento y optimización, así como aquellos con menor rendimiento para mejorar.

Claramente cada empresa, dependiendo de su tamaño, tipo de organización y necesidades debe considerar diferentes factores de análisis y evaluación antes de elegir el mejor o los mejores indicadores financieros a emplear para sus estrategias.

Por ello la presente tabla, presenta los 10 principales indicadores financieros, junto con su respectiva interpretación, fórmula y descripción (Ver tabla 1).

**Tabla 1.** Principales indicadores financieros

<b>Indicador financiero</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Interpretación</b>
Liquidez Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	La liquidez corriente muestra la capacidad de la empresa para hacer frente a sus vencimientos de corto plazo.
Endeudamiento del activo	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$	Este índice permite determinar el nivel de autonomía financiera.

Rotación de cartera	Ventas / Cuentas por cobrar	Establece el número de veces de las cuentas por cobrar rotan en el transcurso de un año y reflejan la calidad de la cartera de una empresa.
Rotación del Activo Fijo	Ventas / Activo fijo tangible	Indica la cantidad de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida en activos inmovilizados.
Rotación de Ventas	Ventas / Activo total	Este indicador se conoce como “coeficiente de eficiencia directiva”, puesto que mide la efectividad de la administración.
Impacto de la Carga Financiera	Gastos financieros / Ventas	Indica el porcentaje que representa los gastos financieros con respecto a las ventas e ingresos de operación del mismo periodo.
Margen Bruto	Ventas – Costos de ventas / Ventas	Permite conocer la rentabilidad de las ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos
Rentabilidad neta de Ventas (Margen Neto)	Unidad Neta / Ventas	Muestra la utilidad de la empresa por cada unidad de venta.
Apalancamiento	Activo total / Patrimonio	Determina el grado de apoyo de los recursos internos de la empresa sobre recursos de terceros.
Periodo Medio de Cobranza	Cuentas y Documentos por Cobrar X 365 / Ventas	Permite apreciar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, lo cual se refleja en la gestión y buena marcha de la empresa.

**Nota:** Elaboración propia

### **Análisis de la información financiera:**

Según Anguiano y Ruiz (2020), para fines de información financiera, el análisis es el estudio separado que se hace a todos y cada uno de los elementos (conceptos y cantidades) que componen los estados financieros; la interpretación de la

**ELABORADO POR:**  
Docencia

**REVISADO POR:**  
Sistema Integrado de Gestión

**APROBADO POR:** Líder proceso Sistema Integrado de Gestión  
**FECHA APROBACIÓN:** de Octubre 2023

información financiera es la explicación de los conceptos y las cifras contenidas en los estados financieros, basándose en el análisis y la comparación de los mismos a través de un juicio personal. En efecto el análisis de información financiera para cualquier empresa comporta también una interpretación de dicha información (ver figura 1 y 2).

Se puede afirmar por tanto que existen dos tipos de análisis de la información financiera. Uno interno y otro externo. Es interno cuando la persona que lo realiza depende de la empresa, tal es el caso de empresas que dentro de la misma entidad cuentan con analistas encargados de analizar e interpretar los estados financieros para efectos administrativos. Es externa cuando el analista con carácter de independiente realiza el análisis y la consecuente interpretación de los estados financieros mediante la información que la empresa le proporciona. (Bravo, Rojas, Prieto Pulido, & Romero, 2019)

**Figura 1.** Análisis financiero en las empresas

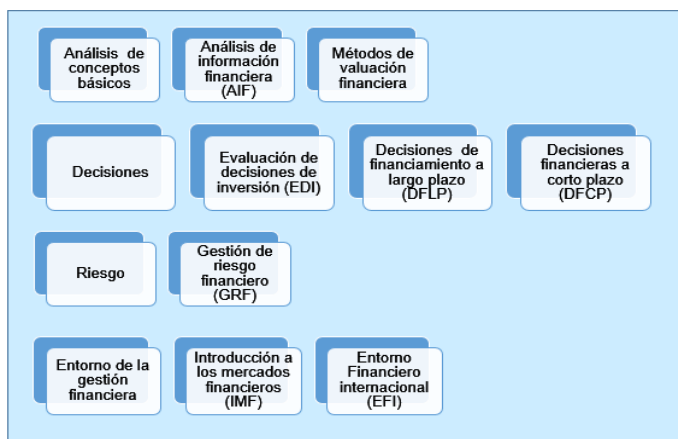


**Fuente:** Elaboración propia a partir de (Bravo, Rojas, Prieto Pulido, & Romero, 2019)



Dicho en términos simplificados el análisis financiero se basa en observar los estados financieros de la empresa basados en el comportamiento de esta, para lograr interpretar cálculos, los indicadores y demás técnicas y métodos aplicados.

**Figura 2.** Elementos del análisis e interpretación de la información financiera



**Fuente:** Elaboración propia a partir de (Bravo, Rojas, Prieto Pulido, & Romero, 2019)

Para que una empresa tenga éxito a largo plazo, debe evaluar su desempeño económico y financiero. Se cree que el método más efectivo para este propósito es el análisis financiero, también conocido como diagnóstico financiero. Este tipo de análisis permite evaluar el desempeño de una empresa durante un periodo de tiempo determinado y compararlo con el desempeño de otras empresas del mismo sector que se consideran bien gestionadas y tienen características similares. ¿Por qué el análisis financiero es tan importante? Sus bases y objetivos se centran en obtener información cuantitativa que ayude a la toma de decisiones. Para lograrlo, se utilizan métodos específicos para convertir los datos en contables en información útil y fácil de entender. (Becerra Molina, Ojeda Orellana, Lituma Yascaribay, & Carrasco Ruano, 2023)

En síntesis y de acuerdo con Marcillo, Aguilar, y Gutiérrez, (2021) el análisis financiero es el proceso de evaluar el desempeño financiero de una empresa mediante el análisis de sus estados financieros, índices y tendencias. Proporciona información esencial sobre la rentabilidad, liquidez, solvencia y eficiencia general de una empresa. Comprender estas métricas brinda a los tomadores de decisiones el conocimiento necesario para asignar recursos de manera eficiente, identificar riesgos potenciales y capitalizar oportunidades de crecimiento.

Cabe señalar igualmente que existen diferentes métodos de análisis financiero. Entre los más destacados y empleados figuran:

a. **Análisis de índices** : los índices son herramientas poderosas que permiten a las empresas comparar varias métricas financieras, como liquidez, rentabilidad y eficiencia, en relación con pares de la industria, estándares de la industria o el desempeño histórico de la propia empresa. El análisis de ratios permite a la dirección identificar fortalezas y debilidades, informando el desarrollo de planes estratégicos. (Brachfeld Montaña, 2015)

b. **Análisis de tendencias**: al examinar los datos financieros a lo largo del tiempo, el análisis de tendencias ayuda a identificar patrones y cambios en el desempeño. Una tendencia ascendente constante en los ingresos y la rentabilidad puede indicar un negocio saludable, mientras que las tendencias a la baja en áreas clave pueden justificar una mirada más cercana para descubrir problemas subyacentes.

c. **Análisis del flujo de caja**: el seguimiento de los flujos de caja es crucial para garantizar las operaciones continuas de una empresa. El análisis del flujo de efectivo ayuda a identificar posibles problemas de flujo de efectivo y permite a la administración tomar acciones correctivas para mantener la liquidez.

d. **Evaluación de riesgos:** el análisis financiero también implica la evaluación de riesgos potenciales que pueden afectar la estabilidad financiera de una empresa. Esto incluye el análisis de los niveles de deuda y las calificaciones crediticias que influyen en la capacidad de una empresa para obtener capital y gestionar la deuda de forma eficaz. (Brachfeld Montaña, 2015)

#### **Toma de decisiones financieras:**

En cuanto a la forma en que el análisis e interpretación de la información financiera impacta en la toma de decisiones para las empresas u organizaciones, los principales aspectos a considerar y en los que inciden las decisiones a tomar son:

➤ **Decisiones de inversión:** al considerar nuevos proyectos o inversiones, el análisis financiero ayuda a evaluar los costos y beneficios potenciales y la alineación con los objetivos corporativos. Los tomadores de decisiones pueden priorizar los proyectos con mayor potencial de creación de valor. (Marcillo Cedeño, Aguilar Guijarro, & Gutiérrez Jaramillo, 2021)

➤ **Planificación financiera:** el análisis financiero preciso ayuda a crear presupuestos y previsiones financieras realistas, lo que garantiza que las operaciones de una empresa estén alineadas con sus objetivos estratégicos. Ayuda a asignar recursos de manera óptima y orienta la planificación financiera a largo plazo.

➤ **Fusiones y adquisiciones:** en el contexto de fusiones y adquisiciones, el análisis financiero es esencial para valorar las empresas objetivo, identificar sinergias y evaluar el impacto potencial en la salud financiera de la empresa adquirente.

➤ **Gestión de la estructura de capital:** el análisis financiero ayuda a determinar la estructura de capital óptima, equilibrando la financiación de deuda y capital para minimizar el costo de obtener capital y al mismo tiempo mantener la estabilidad financiera.

➤ **Comunicación con las partes interesadas:** el análisis financiero transparente genera confianza entre las partes interesadas, incluidos inversores, prestamistas y reguladores. Además, mejora la comunicación y respalda la reputación de la empresa en el mercado.

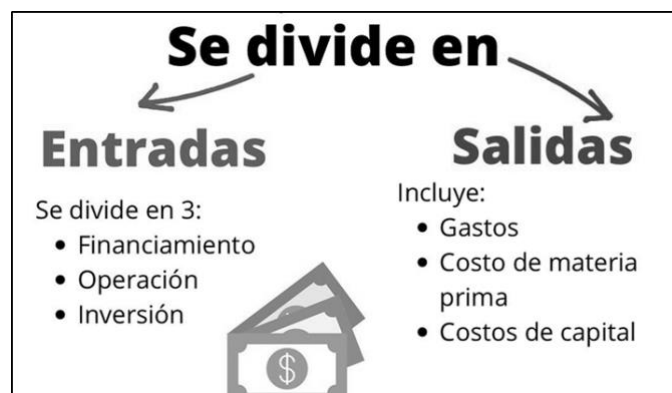
### **Flujos de efectivo para el sector de servicios:**

Según Saavedra y Loé (2018), La falta de acceso a fuentes de financiamiento es uno de los principales desafíos que enfrentan las empresas en Latinoamérica. La falta de Liquidez que enfrentan los empresarios de estas empresas esta estrechamente relacionada con este problema. Es difícil para ellos negociar con los acreedores y los bancos al solicitar crédito debido a su falta de recursos. Como resultado, tienen poco margen de maniobra para obtener la liquidez necesaria para llevar a cabo sus actividades diarias. Tal problemática es corroborada por Chiriani, Alegre, y Chung, (2020) cuyos hallazgos evidenciaron una correlación negativa entre el ciclo de conversión de efectivo y el tamaño de la entidad medido en términos del total de activos.

La Supervivencia y el éxito de una empresa depende de una buena gestión del flujo de efectivo. No controlar el saldo de caja y los flujos de efectivo ( Figura 3) es un error grave porque pueden determinar si una empresa continua o se declara en quiebra. Los pequeños empresarios suelen recurrir a fondos propios, retrasar los pagos a proveedores o empleados y acelerar la cobranza de cartera cuando tienen

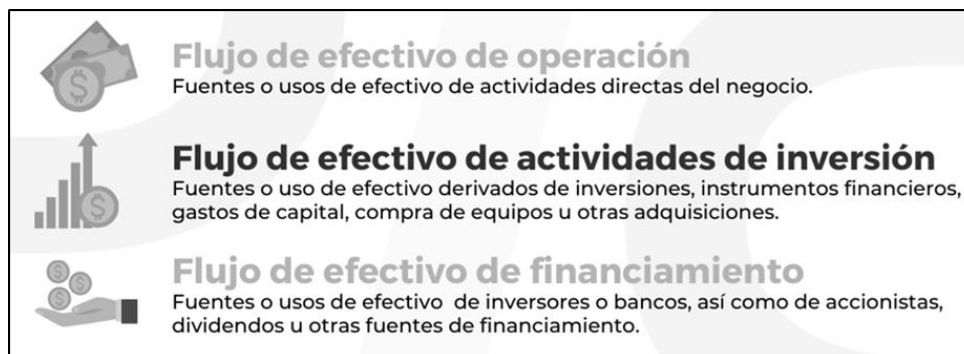
suficiente dinero. ( Figura 3) Es crucial no depender exclusivamente de una entidad financiera, anticipar y prever las necesidades financieras y operar de manera transparente . Las empresas pueden mejorar su flujo de efectivo y garantizar la estabilidad financiera a largo plazo al implementar estas prácticas. (Saavedra García & Loé Uribe, 2018)

**Figura 3.** Aspectos fundamentales del flujo de efectivo



**Fuente:** (Velasco Baños, Martínez Prats, & Morales Cárdenas, 2022)

**Figura 4.** Estado del flujo de efectivo



**Fuente:** (Velasco Baños, Martínez Prats, & Morales Cárdenas, 2022)

**Desarrollo financiero y económico en el sector servicios desde la administración financiera:**

Según Velasco, Martínez, y Morales, (2022) en la actualidad es difícil pensar en la sobrevivencia de la empresa con la venta de sus productos de bienes y servicios únicamente al contado, sin implementar políticas que ayuden o faciliten su estadía en el mercado. Ellas deben en algún momento recurrir a políticas o mecanismos para obtener mayores recursos o ganancias necesarios para alcanzar sus objetivos y hacer posible su permanencia. Por ello, la implementación de políticas está constituida por los créditos otorgados a los clientes, y de esta manera generando una contraprestación monetaria.

Las políticas de crédito se vinculan con los antecedentes crediticios de los clientes, los cuales constituyen una de las políticas de crédito, la cual es concebida, como el establecimiento de buenos antecedentes crediticios, esto a su vez, es una actividad que las empresas o instituciones deben incrementar con el fin de otorgar un crédito en relación a las características de los clientes. (Zevallos Toribio, 2022)

En la actualidad, las Empresas son consideradas como grandes generadoras de empleo que impulsa la economía de un país y enfoca a la contribución activa para el crecimiento sostenido a largo plazo de una nación. A raíz de su importancia, es necesario que existan fuerte apoyo gubernamental, apoyo de las entidades financieras y otras instituciones, con el fin de favorecer la sustentabilidad financiera de dichas organizaciones. Además, la formalización en aspectos administrativos, económicos, financieros, crediticios y legales son considerados como cuestiones fundamentales para dichas unidades económicas. (Chiriani Cabello, Alegre Brítez, & Chung, 2020)

En sentido estricto, autores como Brachfeld (2015) señalan que en cuanto a políticas de crédito que manejan las empresas, se deben distinguir entre tres tipos. Estas son, las normales, las flexibles y las restrictivas.

A este último respecto, cabe subrayar que las políticas de crédito y cobro son directrices establecidas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos. Sin embargo, estas políticas, también tienen en cuenta otros factores que gradúan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá vinculada a la política de marketing de la empresa. Por lo tanto, la política de créditos debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes, por ejemplo, a mayor riesgo menor será el plazo. (Brachfeld Montaña, 2015)

No obstante, una empresa puede desarrollar una política de riesgos a la medida de sus necesidades, combinando aspectos de cada una de las tres clases de políticas relacionadas anteriormente. Nunca hay que olvidar que lo importante de una política de créditos no es atenerse a la legitimidad de la teoría, sino que sea efectiva en la práctica del desarrollo empresarial.

Las políticas de crédito normales: son las que se sitúan en el término medio; es decir no son ni restrictivas ni liberales. Las políticas normales son las que buscan el equilibrio en el riesgo de clientes, asumiendo en algunos casos ciertos riesgos y permitiendo los plazos de pago comunes en la industria. Las empresas que adoptan este tipo de políticas tendrán que financiar prudentemente a sus clientes y conlleva asumir ciertos costes financieros.

Las políticas de crédito y cobro restrictivas: Son aquellas en las que sobresale el aspecto financiero sobre el comercial, dando prioridad al coste del crédito y no a los

efectos comerciales que pueda significar la decisión de otorgar o negar un crédito. El papel de estas políticas conservadoras es conseguir el mayor nivel de liquidez para la empresa, que las cuentas a cobrar generen el máximo flujo de caja posible y reducir el endeudamiento externo con entidades financieras.

Las políticas flexibles: Estas políticas se basan en que lo más importante es el aspecto comercial y el crédito es un instrumento para ganar al cliente, por lo que las aprobaciones de crédito son inversiones para retener a los clientes y ganar volumen de mercado. Este tipo de políticas conceden plazos largos y fáciles a la mayoría de los compradores para aumentar el giro comercial. El inconveniente de esta clase de políticas es que las empresas deben asumir un elevado riesgo de crédito y pueden sufrir pérdidas económicas por los créditos fallidos. (Brachfeld Montaña, 2015)

## 2.2. MARCO CONCEPTUAL

- **Administración financiera:** es el proceso que se encarga de mantener en orden la planificación, organización y control de los recursos económicos de una empresa, centrándose en su rentabilidad y liquidez. (Estrada Palacio & Acevedo Arias, 2019)

- **Crecimiento económico:** es la capacidad de las organizaciones para generar valor, por lo tanto, va más allá del aumento de las ventas e implica aportar ofertas diferenciadas a los clientes, generando empleo de calidad, rentabilidad a sus accionistas y sostenibilidad. (Leaño, 2018)

- **Decisiones financieras:** abarcan cuatro (4) categorías: inversión, financiación, dividendos y operación. Están relacionadas con los activos de la



empresa, principalmente con la determinación del capital de trabajo y activos fijos requeridos para llevar a cabo su operación de forma óptima. (Díaz Tarrillo, 2023)

- **Desarrollo financiero y económico:** es un proceso de crecimiento sostenido que depende del nivel de la innovación y se realiza por medio de la recombinação de recursos existentes; el desarrollo no se logra sólo aumentando los factores productivos que existen, sino que se tienen que usar estos factores de una manera diferente. (Anguiano Pita & Ruiz Porras, 2020)

- **Flujo de caja:** Facilitan información acerca de la capacidad que tiene la empresa para pagar sus deudas. Por ello, resulta una información indispensable para conocer el estado de la empresa. Es una buena herramienta para medir el nivel de liquidez de una organización. (Mayett Moreno, Zuluaga Muñoz, & Guerrero Cabarcas, 2022)

- **Gestión financiera:** es un proceso y una práctica estratégica de establecer, controlar y supervisar todos los recursos financieros para lograr sus objetivos comerciales. Incluye muchas áreas de funciones financieras que giran en torno a la rentabilidad, los gastos, el flujo de efectivo y el crédito para los administradores de finanzas en los equipos de contabilidad, clientes y proveedores. (Castillo Tavera, 2022)

- **Indicadores de gestión financiera:** es una métrica concluyente para medir el éxito o cumplimiento de los objetivos trazados en una organización, forman una parte clave de retroalimentación de un proceso, monitoreo del avance o ejecución de metas establecidas, planes estratégicos entre otros. (Párraga Franco, Pinargote Vázquez, García Álava, & Zamora Sornoza, 2021)

- **Información contable:** es el conjunto de datos, que permite determinar los recursos, obligaciones y resultados de las operaciones que se realizan en una empresa u organización. (Pulgarín Silva, 2020)

- **Microempresas:** son aquellas unidades de negocio cuya actividad comercial y mercantil se desarrolla con un personal no mayor a 10 empleados y que llegan a contar con un total de activos inferiores a 500 salarios mínimos mensuales vigentes. (Bravo, Rojas, Prieto Pulido, & Romero, 2019)

- **Procesos financieros:** son todos los procedimientos y actividades relacionadas con las finanzas de una empresa, como la gestión de cuentas, la contabilidad y la elaboración de estados financieros. Estos procesos se ejecutan a través de la planificación financiera, la cual permite establecer una serie de etapas que se llevan a cabo para el cumplimiento de las metas. (Martínez Martínez, González Vilela, Luna Torres, & Salcedo López, 2022)

### 2.3. MARCO LEGAL

La presente tabla, expone el marco legal de acuerdo al tema desarrollado en este trabajo.

**Tabla 2.** Cuadro del marco regulatorio.

Normativa	Fecha	Contenido	Alcance
Ley 1314	13/07/2009	La norma establece las pautas y estándares aceptados en Colombia en cuanto a contabilidad e información financiera y aseguramiento de información, indicando las autoridades responsables, el procedimiento para su presentación y las entidades	A nivel nacional, esta ley tuvo como objetivo estandarizar las normas de información financiera, impactando el sistema educativo al exigir a las universidades ofrecer programas con enfoque internacional y alinearse con estándares contables globales. A escala internacional, la Ley 1314 buscó alinear a Colombia con las tendencias y estándares

ELABORADO POR:  
Docencia

REVISADO POR:  
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder proceso Sistema Integrado de Gestión  
FECHA APROBACIÓN: de Octubre 2023

		encargadas de supervisar su cumplimiento.	económicos globales, enfatizando la importancia de brindar información financiera transparente, comparable y confiable para la toma de decisiones.
Artículo 240 Ley 1450 de 2011	16/06/2011	Se crea un sistema administrativo contable y de coordinación institucional para cumplir con los objetivos de la Ley 1314 de 2009.	<p>A nivel nacional, esta ley busca promover el desarrollo económico y social del país, estableciendo lineamientos para el Plan Nacional de Desarrollo y de Inversiones 2011-2014. Además, contempla medidas para fortalecer la consolidación territorial y mejorar la infraestructura judicial en Colombia.</p> <p>En el ámbito internacional, la Ley 1450 de 2011 también busca posicionar a Colombia de manera favorable en los mercados internacionales y en las relaciones internacionales. Esto implica una proyección internacional más sólida para el país en términos comerciales y diplomáticos, buscando mejorar su presencia y competitividad a nivel global</p>
Decreto 0574	21/03/2012	Se establece la Comisión Intersectorial de Estadísticas de Finanzas Públicas y se establecen normas para su operación.	<p>A nivel nacional, este decreto regula aspectos relacionados con la educación y el concurso de méritos para el ingreso en el sector educativo, buscando garantizar la calidad y la idoneidad de los profesionales que ejercen la enseñanza en el país.</p> <p>Mientras que, internacionalmente el Decreto 0574 no tiene un enfoque directo en asuntos internacionales, ya que su principal ámbito de aplicación es a nivel nacional en el sector educativo en Colombia.</p>
Decreto 1170	28/05/2015	Se emitió el Decreto Reglamentario Único del Sector Administrativo de Información Estadística a través de este proceso.	A nivel nacional, este decreto regula aspectos relacionados con el sector administrativo de información estadística en Colombia, estableciendo normas para la generación, aseguramiento

			de calidad, almacenamiento y consulta de la información oficial básica. A nivel internacional, el Decreto 1170 no tiene un enfoque directo en asuntos internacionales, ya que su principal ámbito de aplicación es a nivel nacional en el sector de información estadística en Colombia.
Ley 2010	27/12/2019	Se establecen normas para fomentar el uso de recursos financieros, así como para controlar el capital, fortalecer la economía pública y avanzar en el sistema tributario basado en la equidad y eficacia.	A nivel nacional, esta ley implica una reforma tributaria que busca promover el crecimiento económico, el empleo, la inversión y el fortalecimiento de las finanzas públicas en Colombia. A nivel internacional, la Ley 2010 no tiene un enfoque directo en asuntos internacionales, ya que su principal ámbito de aplicación es a nivel nacional en el ámbito tributario y económico en Colombia.
Decreto 224	02/03/2021	Por lo que se establece la Comisión de Información Intersectorial para la Gestión Financiera Pública.	El Decreto 224 colombiano del 2021 tiene un alcance principalmente nacional. Este decreto regula aspectos relacionados con el sector administrativo de información estadística en Colombia, estableciendo normas para la generación, aseguramiento de calidad, almacenamiento y consulta de la información oficial básica. A nivel internacional, el Decreto 224 no tiene un enfoque directo en asuntos internacionales, ya que su ámbito de aplicación se centra en regulaciones específicas para la información estadística a nivel nacional en Colombia.

**Nota:** Tabla elaborada por la autora a partir de la normativa colombiana.

## 2.4 MARCO AMBIENTAL

La gestión ambiental y la administración financiera están interconectadas en el crecimiento económico de las pymes de servicios. En este sentido, la gestión ambiental implica considerar el impacto ambiental de las operaciones de una empresa y adoptar prácticas sostenibles. Puesto que, al integrar la gestión ambiental en sus procesos, las pymes pueden reducir costos a largo plazo, mejorar su reputación y cumplir con regulaciones ambientales, lo que a su vez puede influir positivamente en su desempeño financiero. (Sandoval Marín & Pérez Trejos, 2021)

Por otro lado, la administración financiera en las pymes de servicios es fundamental para garantizar la eficiencia en el uso de los recursos financieros. Debido a que, la correcta gestión de las finanzas permite a las empresas controlar costos, optimizar la inversión en tecnologías verdes, acceder a financiamiento sostenible y mejorar su rentabilidad.

En conjunto, al integrar la gestión ambiental en la administración financiera, las pymes de servicios pueden lograr un crecimiento económico sostenible. De ahí que, la adopción de prácticas ambientales puede generar ahorros a través de la eficiencia energética, reducir riesgos financieros asociados con regulaciones ambientales y atraer a clientes y socios comerciales comprometidos con la sostenibilidad, lo que contribuye a su desarrollo económico a largo plazo. (Sandoval Marín & Pérez Trejos, 2021)

### 3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según, el nivel, diseño y propósito, existe una variedad de tipos de investigación. Sin embargo, además de su clasificación, la totalidad son categorías de investigación y, como no son absolutistas, una investigación puede situarse en más de una categoría. Por lo tanto, la investigación en relación con el nivel se clasifica como de tipo explicativo, mientras que la investigación en relación con el diseño se clasifica como de campo y, finalmente, se clasifica según el propósito aplicado. (Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)

En este sentido, las investigaciones explicativas son un tipo de investigación cuya finalidad es encontrar las razones o motivos por las cuales suceden ciertos fenómenos, centrándose en explicar el ¿por qué? del objeto de estudio, (Arias, 2012). A su vez, las indagaciones descriptivas se enfocan en explicar por qué ocurre un fenómeno, en qué contexto se presenta y por qué se involucran dos o más variables. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018)

Por otra parte, una investigación de campo es un tipo de estudio que se lleva a cabo directamente en el lugar donde ocurren los fenómenos que se están investigando. Es importante destacar, que este enfoque implica recopilar datos de primera mano en entornos reales, en contraposición a estudios de laboratorio o teóricos (Palella & Martins, 2012).

Con referencia a, la investigación aplicada es un enfoque de investigación que tiene como objetivo la aplicación práctica de los conocimientos generados para

resolver problemas concretos o mejorar situaciones específicas en la vida real. De ahí que, se caracterice por su orientación hacia la acción y la utilidad inmediata de los resultados obtenidos, (Baena Paz, 2017). Debido a esto, tiene como objetivo de la investigación una cuestión que está destinada a ser abordada, lo que permite registrar eventos novedosos. Además, se concentra en las características específicas de llevar a cabo las aplicaciones comunes a la experiencia.

### 3.2. ENFOQUE METODOLÓGICO

Ahora bien, el enfoque metodológico se refiere a la estrategia y los métodos utilizados para llevar a cabo una investigación de manera rigurosa y efectiva, es por ello, que el enfoque guía al investigador en la recopilación, análisis y presentación de los datos en una tesis o estudio. Es fundamental, para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados obtenidos. En síntesis, el enfoque metodológico es la brújula que orienta al investigador a lo largo del proceso de investigación, asegurando que se utilicen métodos apropiados para responder a las preguntas planteadas y alcanzar los objetivos del estudio. (Gallardo Echenique, 2017)

De acuerdo a, lo planteado por Moreno, Muñoz, Cuellar, Domancic, y Villanueva, (2018) los métodos de investigación interactúan con la naturaleza ya que se clasifican como cuantitativos, cualitativos o mixtos, y se enfocan en los procesos científicos en todas sus fases, comenzando por el desarrollo del tema, pasando por la metodología de descubrimiento de problemas y finalizando con la formulación de la hipótesis.

En correlación, el enfoque cuantitativo se basa en la recolección y el análisis de datos numéricos y estadísticos para describir, explicar o predecir fenómenos. Es por ello, que este enfoque se caracteriza por su énfasis en la objetividad, la medición

precisa y la generalización de los resultados a una población más amplia, (Moreno, Muñoz, Cuellar, Domancic, & Villanueva, 2018). Donde, se destaca que el enfoque cuantitativo se centra en las metodologías y técnicas de naturalidad medible o cuantificable; por lo tanto, el cálculo, el uso de longitudes, habilidades, observaciones, el examen de cada unidad, el muestreo y el procesamiento estadístico son esenciales. (Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)

### 3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Es significativo, hacer hincapié en que los métodos de investigación son las técnicas y estrategias utilizadas de manera coherente y ordenada para llevar a cabo un estudio o investigación. Puesto que, dichos métodos guían al investigador en la recolección, análisis y presentación de datos de manera rigurosa y sistemática. En el contexto académico, los métodos de investigación son fundamentales para obtener información confiable y válida que permita responder a preguntas específicas y alcanzar los objetivos del estudio. (Rodríguez, 2017)

Entonces, un método de investigación es un conjunto de métodos, técnicas y herramientas utilizadas para llevar a cabo una investigación y analizar los datos. El problema a resolver y los datos que se pueden obtener determinan el método de investigación a utilizar, (Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018). Desde esta perspectiva, se hará uso del método deductivo, por ser un enfoque de razonamiento lógico que parte de premisas generales o teorías amplias para llegar a conclusiones específicas. De este modo, he dicho método, se utilizan reglas de inferencia para derivar conclusiones lógicas a partir de premisas establecidas. (Bernal Torres, 2016)



### **3.4. POBLACION Y MUESTRA**

#### **3.4.1. POBLACIÓN**

Una población se refiere al conjunto completo de individuos u objetos que comparten características similares y que son el foco principal del estudio. Por lo que, dicha población puede ser amplia y diversa, incluyendo desde una nación entera hasta un grupo específico de personas u objetos con una característica común, (Baena Paz, 2017). Es por ello, que en una investigación una población se refiere al conjunto completo de personas u objetos que comparten los mismos rasgos y que son el tema principal del estudio. (Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)

Durante, el año 2021 la Cámara de comercio de Bucaramanga reportó 15.450 nuevas empresas, las cuales se concentraron en el área metropolitana de Bucaramanga ubicando el 74,8% del total, siendo 11.557 situadas en Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta. Cabe indicar que, el sector de servicios representó el 20.7% de las empresas creadas en ese periodo, representando un total de 3090, (Cámara de comercio de Bucaramanga, 2021). Mientras que, Empresite (2021) registra que concurren 908 organizaciones empresariales en el sector de servicios en la ciudad de Bucaramanga. (Empresite, 2021)

#### **3.4.2. MUESTRA**

En cuanto a, la muestra es un subconjunto bien delimitado de la población, la cual, debe ser representativa y de un tamaño adecuado para garantizar la validez de los resultados y permitir la extrapolación de conclusiones a toda la población, (Bernal Torres, 2016). Por lo que, la muestra se refiere al subgrupo del infinito o de

la población en la que se agrupan los datos o información, si se solicita la difusión de las derivaciones, es importante destacar que la muestra corresponde a ser característica de este subgrupo. (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018)

Dado, que la muestra se selecciona como una sección de la población preferida para el centro de estudio, se presta atención al tipo de muestreo por conveniencia, ya que es una representación incesante de la selección de una muestra de la población para asegurarse de que sea accesible. En otras palabras, los participantes de la investigación se eligen de acuerdo a los criterios de disponibilidad, con el fin de obtener una muestra adecuada y representativa. (Niño, 2011)

Debido a, que el sector de servicios se encuentra integrado por empresas de diferentes rubros tales como venta de combustibles, comercio al por menor, salud, servicios públicos, y telecomunicaciones, se seleccionaron cuatro (4) entidades por cada área, en su totalidad 20.

### **3.5. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

Por si parte, los instrumentos de recolección de información son herramientas o técnicas utilizadas en investigaciones para recopilar datos de manera sistemática y organizada. Es importante indicar, que estos instrumentos son fundamentales para obtener información relevante que permita responder a preguntas de investigación y alcanzar los objetivos del estudio. (Arias, 2012)

Sobre la base, "técnica de investigación" se hace referencia a un conjunto de procedimientos y pautas utilizadas para lograr un objetivo específico y normalizar un procedimiento categórico. Como resultado, los instrumentos de investigación son

herramientas conceptuales o físicas que recopilan información mediante preguntas y respuestas, lo que les permite investigar de diversas maneras dependiendo de la tecnología utilizada. (Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)

Para, Niño (2011) una vez que se ha probado un procedimiento, o en su defecto, el medio por el cual se lleva a cabo una serie de experiencias metodológicas relacionadas con un conjunto de técnicas relacionadas con un proceso específico, se manipula en el desarrollo de la investigación científica y se recopilan datos para respaldar los resultados.

Es importante destacar que el enfoque cuantitativo utiliza tanto la observación directa (no la participación a través de una guía de observación) como los cuestionarios de tipo encuesta. Por lo tanto, la observación es una técnica utilizada principalmente para identificar acciones, costumbres y situaciones dentro del comportamiento de una persona en una situación. Sin embargo, la observación discreta requiere de un observador entrenado para identificar información importante durante el comportamiento en situaciones reales. (Cabezas, Andrade, & Torres, 2018)

Como resultado, una modalidad de la técnica de encuesta es un cuestionario, que es el proceso de crear una lista ordenada y regular de preguntas escritas que se relacionan con las variables y, por lo tanto, con las hipótesis de trabajo, Las cuales se validarán con la información recopilada. (Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)

#### 4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

Este trabajo de grado se desarrolló en tres etapas o momentos. En primer lugar, se plantea un análisis entorno a los factores más relevantes de la administración financiera de las pymes de servicios de la ciudad de Bucaramanga a través de una encuesta aplicada a gerentes de este tipo de pymes para el periodo 2021-2022, para contribuir al crecimiento económico de estas empresas por medio de la administración financiera.

##### 4.1 Fase 1 Elaboración de un diagnóstico del estado actual de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga, mediante un instrumento de recolección de datos, aplicado a los gerentes de estas empresas para conocer cuál fue su comportamiento financiero en el periodo 2021-2022.

**Tabla 3.** Descripción de la primera fase del estudio metodológico de la investigación.

Tipo	Elementos
Fase 1	Elaboración de un diagnóstico del estado actual de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga, mediante un instrumento de recolección de datos, aplicado a los gerentes de estas empresas para conocer cuál fue su comportamiento financiero en el periodo 2021-2022.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de la bibliografía</li> <li>• Elaboración de un instrumento de recolección de datos</li> <li>• Observación del comportamiento financiero 2021 - 2022</li> </ul>
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador y programas de computación (office)</li> <li>• Navegador Web</li> <li>• Documentos digitales de reposorios de revistas científicas y universidades reconocidas</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia

Según, los planteamientos de Pinedo y Valles (2021) en toda investigación es primordial gestionar la información, puesto que, esto permite manejar los saberes en torno a los conocimientos, técnicas así como metodologías, debido a que estos son significativos para entender la temática relacionada con la exploración científica.

Por otra parte, Espinoza (2020) sugiere que para el despliegue de las labores de índole científico asimismo académico es importante efectuar una revisión bibliográfica. A su vez, Martín y Lafuente (2017) expresan que la búsqueda a través de la revisión bibliográfica está determinada por la obtención de información de documentos publicados con anterioridad acerca del tópico abordado con la intención de que el investigador plantee el marco teórico, antecedentes y construya las referencias bibliográficas que soporten la indagación sobre la cual se esta trabajando.

En este sentido, la observación de la literatura consiste en llevar a cabo una serie de acciones tales como investigar, acumular, estudiar, e interpretar datos informativos de importancia que sean actuales, innovadores y de impacto para la exploración, Fernández y Pérez (2023). De tal modo, que estas actividades poseen como fundamento hallar información que proporcione información a partir de fuentes. (Gallardo Echenique, 2017)

Entonces, la revisión bibliográfica tiene como intención primordial ofrecer el soporte a la investigación, de esta manera, permitirá analizar los hallazgos en función de argumentos preliminares. En este contexto, las revisiones bibliográficas son estimadas como un sublime mecanismo de aprendizaje, además, de metodología investigativa por ser una forma eficaz de extraer información

transcendental y resumida sobre un tema específico. (Hernández Muñoz, y otros, 2022).

En correlación, la construcción del instrumento de recolección de datos se encuentra dado por la necesidad de abordar los requerimientos de la investigación, ya que, se busca que el mismo se encuentre reaccionado con el cumplimiento de los objetivos planteados al iniciar la investigación; en este contexto, es imprescindible clarificar la intención de dicho instrumento, aunado a la información que se desea recopilar. Además, se debe seleccionar el tipo de instrumento, en este caso, encuesta. Al mismo tiempo, es fundamental diseñar las preguntas las cuales les corresponde ser claras, específicas y relevantes. En concordancia, la organización de las preguntas conviene realizarse de manera lógica y coherente para facilitar la comprensión de los participantes. (Arias González, 2020)

Igualmente, la observación del comportamiento financiero 2021 – 2022 de las pymes del sector de servicios en Bucaramanga, se toma en cuenta varios aspectos clave, entre ellos, el crecimiento de las empresas, según la Cámara de Comercio de Bucaramanga durante el transcurso en 2020 se observó un aumento en la creación de nuevas empresas pequeñas y medianas, lo que indica un comportamiento positivo en el sector empresarial. (Cámara de comercio de Bucaramanga, 2021)

Por otra parte, es imprescindibles revisar y analizar el informe económico de Santander, puesto que, en el mismo se señala un incremento significativo en la inversión y la actividad económica en el sector de servicios, con un enfoque en servicios financieros, inmobiliarios y de arquitectura e ingeniería. Asimismo, el impacto socioeconómico de las entidades de apoyo en el sector microempresarial

de Bucaramanga revela la importancia de estas entidades en el fortalecimiento de las microempresas, con un enfoque en el área metropolitana de la ciudad. (Cámara de Comercio de Bucaramanga, 2023)

**4.2 Fase 2 Caracterización de las principales fallas que se presentan en la planificación financiera al interior de las pymes de servicios de Bucaramanga a través de una encuesta realizada a una muestra representativa de este tipo de empresas en la ciudad de Bucaramanga, para reconocer cuales son los puntos débiles en su proceso de planificación y cuales sus posibilidades de mejora.**

Durante, el segundo momento se encuentra vinculado con el análisis de la planificación financiera de las empresas de servicios con la intención de conocer el manejo y establecimiento de metas financieras, así como, realizar una evaluación de los recursos disponibles, reconocer las estrategias empleadas para alcanzar esas metas y el desarrollo del plan detallado para administrar los ingresos, gastos, inversiones y ahorros de manera efectiva.

**Tabla 4.** Descripción de la segunda fase del estudio metodológico de la investigación.

Tipo	Elementos
Fase 2	Caracterización de las principales fallas que se presentan en la planificación financiera al interior de las pymes de servicios de Bucaramanga a través de una encuesta realizada a una muestra representativa de este tipo de empresas en la ciudad de Bucaramanga, para reconocer cuales son los puntos débiles en su proceso de planificación y cuales sus posibilidades de mejora
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Esbozo del instrumento de recolección de datos</li> <li>• Ejecución de la prueba piloto</li> <li>• Aplicación del instrumento</li> </ul>

---

Recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Computador y programas de computación (office)</li><li>• Navegador Web</li><li>• Documentos digitales de reposorios de revistas científicas y universidades reconocidas</li></ul>
----------	---

---

**Fuente:** Elaboración propia

En cuanto al, diseño de instrumentos de recolección de datos en la investigación científica es un proceso crucial que garantiza la validez y confiabilidad de los resultados. Al mismo tiempo, la gestión de una encuesta como herramienta para recopilar datos utiliza interrogaciones organizadas para recopilar datos. Según Palella y Martins (2012), hay una variedad de enfoques para la recolección de datos, incluidas búsquedas, conversaciones, encuestas y experimentos. Como resultado, la herramienta de recolección de información se basa en el uso de una plantilla previamente creada que se basa en los conocimientos teóricos o conceptuales utilizados, así como en las variables de investigación.

Si su opinión concierne al científico, el cuestionamiento será visto como una forma sugerente de obtener información de diferentes personas. De esta manera, la encuesta permite al investigador entrar directamente en contacto con el sujeto de investigación y ayudarlo a recopilar los datos que proporciona. Por lo tanto, las herramientas utilizadas para recopilar datos deben estar estructuradas de manera sistemática, coherente, ordenada y directamente relacionada con los objetivos y variables del estudio.

De este modo, se elaboró una encuesta tipo cuestionario de dos partes, en la primera las preguntas son de opción múltiple en su totalidad cuatro (4) encuesta, mientras que, segunda parte incluye cinco (5) preguntas con 5 opciones de



respuesta en la escala Likert: Totalmente de acuerdo (TA), De acuerdo (DA), Indeciso (IN), En desacuerdo (ED), Totalmente en desacuerdo (TD). (Ver Anexo 1)

Es importante acotar, que dicha encuesta fue proporcionada a la muestra a través de la plataforma Google Forms, desde esta perspectiva, debido al gran tamaño de la población, la muestra fue por conveniencia seleccionando cuatro (4) entidades por cada área, en su totalidad 20.

Por otra parte, se hace hincapié a la prueba piloto la cual reconoce antelaciones y representaciones de la exploración notables para el contexto de la vida real de los participantes de la investigación, lo que permite avalar la seguridad del mecanismo que se está edificando. Como resultado, es forzoso ensayar el instrumento preliminarmente de su aplicación para que se consigan efectuar transformaciones en el mismo, de manera pertinente. (Niño, 2011)

En este contexto, Niño (2011) agrega que la evaluación de esta herramienta en organizaciones similares también confirma que actúan como verdaderos proveedores de información, proporcionando información relevante para identificar éxitos, debilidades, condiciones, comprensión, recomendaciones y otros factores que contribuyen a la optimización.

También, se logra indicar que la prueba piloto es una herramienta, que envuelve efectividad, así mismo, procedimientos de ejecución concernientes. De ahí que, se establece la validez y la confiabilidad del instrumento, (Hernández Sampieri & Mendoza, 2018). Además, llevar a cabo pruebas piloto acrecentará la creencia del espectador al reconocer y modificar los errores efectuados al instaurar listas de verificación. Como resultado, la prueba estima el saber y la competencia para

manipular mecanismos de observación. (Ñaupas Paitán, Valdivia Dueñas, Palacios Vilela, & Romero Delgado, 2018)

Cabe resaltar, que se llevó a cabo una prueba piloto para demostrar la confiabilidad del cuestionario en la empresa porque es importante destacar que la validez y confiabilidad del instrumento permiten su uso en cualquier población, la misma se efectuó con la participación de cinco (05) trabajadores de la organización empresarial Proveedor De Servicios E Insumos Medico Quirúrgicos Prosimeq SAS (Comercio al por menor realizado a través de internet), cuya sede se encuentra en el casco central de Bucaramanga.

Para iniciar la prueba piloto, se deben seguir las siguientes instrucciones: a) Se llevarán a cabo pruebas piloto; b) Se revisará el cuestionario para demostrar que todas las preguntas se han respondido; c) Se codificarán las opciones de respuesta para proporcionar el máximo valor a las opciones de respuesta operativas; d) Se calcularán valores estadísticos y coeficientes de confiabilidad utilizando herramientas Excel; y (e) se enseñará cómo interpretar el alfa de Cronbach.

RANGO	MAGNITUD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.01 – 0.20	Muy baja

En este contexto, la información obtenida a partir de la prueba piloto será procesada en una matriz de tabulación para conseguir el coeficiente de confiabilidad

manejando los estadísticos Alfa de Cronbach. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

Mediante la aplicación de la fórmula:

$$a = \frac{N}{N - 1} \times \left( 1 - \frac{SS_i^2}{St^2} \right)$$

Dónde:

a = Coeficiente Alfa de Cronbach

N = Número de ítems del instrumento

SS<sup>2</sup> = Varianza de la Suma de los ítems

St<sup>2</sup> = Varianza total del instrumento

**Figura 5.** Prueba piloto (Cálculo del Coeficiente Alfa Cronbach)

**Matriz de confiabilidad de la prueba piloto aplicada para el análisis de incidencia de la administración financiera en el crecimiento económico de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga. Periodo 2021-2022.**

SUJETO	ITEMES									TOTAL	N	5
	1	2	3	4	5	6	7	8	9			
1	3	3	3	2	2	2	2	3	3	23		
2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	20		
3	2	3	1	1	1	2	2	3	3	18		
4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	22		
5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	23		
SUMA	6	5	5	5	5	4	5	5	6	46		
MEDIA	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	25,33	Si <sup>2</sup>	3,30
S	0,45	0,55	0,89	0,71	0,71	0,45	0,45	0,55	0,55	2,17	St <sup>2</sup>	2,17
S <sup>2</sup>	0,20	0,30	0,80	0,50	0,50	0,20	0,20	0,30	0,30	4,70	ALFA	0,75

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo a, lo examinado con anterioridad se hace referencia a que el cuestionario posee una dimensión de confiabilidad alta, tal como se exhibe en la figura, debido a que los valores numéricos de la fórmula obtuvieron un coeficiente de confiabilidad de 0.75.

### **4.3 Fase 3 Desarrollo de una matriz de priorización que contenga un conjunto de actividades inherentes a la administración financiera para garantizar el crecimiento económico, productividad, manejo de recursos y cumplimiento de objetivos en las pymes de servicios de Bucaramanga, con el fin de mejorar la competitividad de estas.**

En esta parte, de la investigación se desarrolla una matriz de priorización que contenga un conjunto de actividades inherentes a la administración financiera para ser empleada durante la toma de decisiones para clasificar y priorizar diferentes tareas en función de garantizar el crecimiento económico, productividad, manejo de recursos y cumplimiento de objetivos en las pymes de servicios de Bucaramanga, con el fin de mejorar la competitividad de estas.

**Tabla 5.** Descripción de la tercera fase del estudio metodológico de la investigación.

Tipo	Elementos
Fase 3	Desarrollo de una matriz de priorización que contenga un conjunto de actividades inherentes a la administración financiera para garantizar el crecimiento económico, productividad, manejo de recursos y cumplimiento de objetivos en las pymes de servicios de Bucaramanga, con el fin de mejorar la competitividad de estas.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecimiento de los criterios para su evaluación</li> <li>• Asignación de la puntuación de cada uno de los criterios</li> <li>• Construcción de la matriz de priorización</li> </ul>

---

Recursos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computador y programas de computación (office)</li> <li>• Navegador Web</li> <li>• Documentos digitales de reposorios de revistas científicas y universidades reconocidas</li> </ul>
----------	---

---

**Fuente:** Elaboración propia

Una matriz de priorización es una herramienta utilizada para clasificar y organizar elementos o tareas según su importancia relativa. Desde este contexto, la misma se basa en asignar valores a cada elemento en función de criterios predefinidos, lo que permite identificar y focalizar los recursos en las áreas que requieren mayor atención o tienen mayor impacto. Cabe destacar, que entre las características de una matriz de priorización se encuentran los criterios de evaluación, donde, se conceptualizan los factores que se utilizarán para evaluar y clasificar los elementos. Además, se plantean la valoración de elementos, puesto que se asignan valores a cada elemento en función de los criterios establecidos. En cuanto a, la acción de priorizar es fundamental ordena los elementos según su puntuación total, destacando aquellos con mayor relevancia o impacto. (Izar, 2018)

Se enfatiza, que para elaborar una matriz de priorización es necesario implementar una serie de pasos como enumera todos los elementos o tareas que se van a priorizar, seguidamente, establecer los criterios que se utilizarán para evaluar y comparar los elementos. Luego, asignar valores a cada elemento según su cumplimiento de los criterios, en conjunto con, la suma los puntajes asignados a cada elemento para obtener su puntuación total. Por último, ordenar los elementos según su puntuación total, lo que permite identificar aquellos que requieren mayor atención o acción inmediata. (Izar, 2018)

## 5. RESULTADOS

### **5.1 Elaboración de un diagnóstico del estado actual de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga, mediante un instrumento de recolección de datos, aplicado a los gerentes de estas empresas para conocer cuál fue su comportamiento financiero en el periodo 2021-2022.**

En primer lugar, se reporta la ejecución de la revisión bibliográfica a través del buscador Google académico en diferentes repositorios de universidades nacionales e internacionales; así como revistas científicas arbitradas. Es importante acotar, que se obtuvieron un total de 25 documentos digitales, los cuales fueron ordenados, leídos y analizados para determinar su relevancia y aporte para la investigación.

Después de completar el proceso de revisión bibliográfica, es necesario realizar otras tareas para evaluar su eficacia. Por esta razón, es necesario crear una tabla o matriz que muestre los datos de manera sintetizada, donde se examinen los elementos importantes relacionados con las investigaciones preliminares, lo que facilita el acceso a la información de manera rápida y adecuada, (Cantillo, Mendoza, & De la Hoz, 2021).

De este modo, la información recopilada de la revisión bibliográfica se organiza de manera clara y coherente mediante varios pasos y consideraciones. Por lo tanto, es esencial elegir la literatura de manera relevante, por lo que es esencial establecer criterios claros para dicha clasificación y utilizar herramientas de búsqueda en línea efectivas. En este sentido, se reseñaron en una matriz de autores, en el cual se indica, título, autores, fecha, objetivos, metodología, resultados, conclusiones,

referencia bibliografía, y fecha de consulta. Como se muestra en la figura 6, expuesta a continuación.

**Figura 6.** Organización de la información obtenida a través de la revisión bibliográfica

Análisis de incidencia de la administración financiera en el crecimiento económico de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga. Periodo 2021-2022.									
TÍTULO DEL DOCUMENTO O INVESTIGACIÓN ARTÍCULO Y DEMÁS	AUTORES	FECHA DE PUBLICACIÓN Y CREACIÓN	ENTIDAD INSTITUCIÓN REVISTA QUE RESPALDA LA PUBLICACIÓN	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	RESULTADO	CONCLUSIONES	REFERENCIA ELECTRÓNICA BIBLIOGRÁFICA	FECHA DE CONSULTA
Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica	Párraga Franco, S., Pinargote Vázquez, N., García Álava, C., y Zamora Sornoza, J.	2021	Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores	El propósito del estudio fue realizar un estudio descriptivo de revisión sistemática de los trabajos desarrollados en torno a los indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en el área geográfica iberoamericana	Metodología documental, revisión bibliográfica de documentos registrados anteriormente sobre la temática.	Se hizo la revisión de un total de 34 artículos y tesis se identificaron como candidatos potenciales para la revisión a partir de la búsqueda en las diferentes bases de datos.	La importancia de aplicar indicadores financieros para la adopción de decisiones radica en que la medición es un medio para conocer cómo están las pequeñas y medianas empresas en sus diversas áreas y disponer de información para tomar decisiones y demás, para orientar los recursos en la aplicación de planes de mejora continua.	Párraga Franco, S., Pinargote Vázquez, N., García Álava, C., & Zamora Sornoza, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una. Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores(26), 1 - 24. Obtenido de <a href="https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v6nspe2/2007-7890-dilemas-8-spe2-00026.pdf">https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v6nspe2/2007-7890-dilemas-8-spe2-00026.pdf</a>	10/02/2024

**Fuente:** Elaboración propia

Por otra parte, cabe destacar, que según Arias (2020) en el campo de la investigación, la encuesta es el método más común para obtener información crucial sobre un tema. De ahí que, las interrogantes están bien constituidas, se muestran a las personas como un interrogatorio y se garantiza el anonimato de los participantes.

Como se mencionó anteriormente, se diseñó un instrumento de recolección de datos (encuesta – tipo cuestionario), cuya primera parte, consta de interrogantes de varias opciones con el fin de conocer de primera fuente aspectos concernientes a la población participante o muestra o aspectos demográficos para tener información

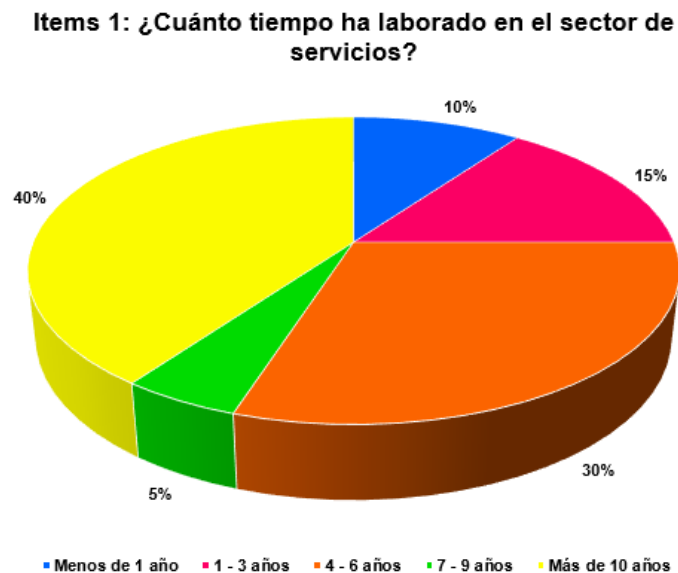
acerca de las características de la población en estudio. En este sentido, seguidamente se indican los hallazgos obtenidos.

**Tabla 6. Resultados de la encuesta I Parte Datos sociodemográficos**

Nº	ITEMS	Menos de 1 año		1 – 3 años		4 – 6 años		7 – 9 años		Más de 10 años	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	¿Cuánto tiempo ha laborado en el sector de servicios?	2	10	3	15	6	30	1	5	8	40

Fuente: Elaboración propia

**Figura 7. Ítems 1: ¿Cuánto tiempo ha laborado en el sector de servicios?**



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** las opciones de respuesta que eligieron los empleados encuestados con relación a la interrogante N<sup>o</sup>1, sobre los años de servicios en empresas del sector, se exhiben en la gráfica, donde, se hace mención de los siguientes



porcentajes: menos de 1 año 10%, 1 – 3 años 15%, 4 – 6 años 30%, 7- 9 años 5% y más de 10 años 40%.

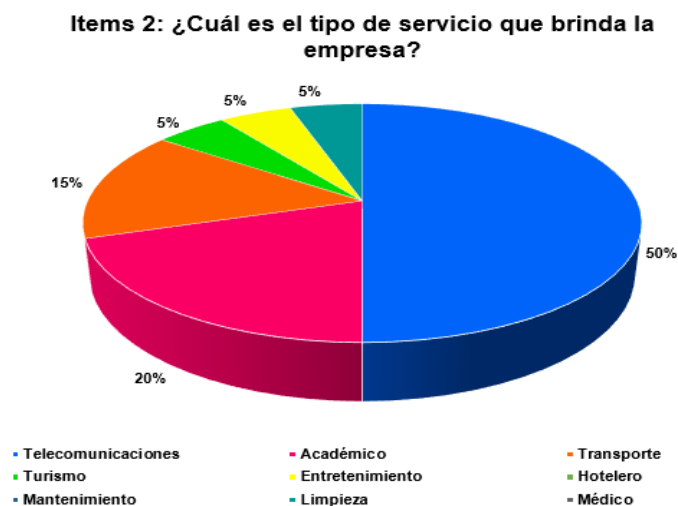
**Interpretación:** de acuerdo a, lo presentado anteriormente se examina que la mayoría de la población ha laborado durante un lapso de tiempo prolongado, en empresas ubicadas en el sector servicios, los cuales abarca todas aquellas actividades que se centran en la prestación de servicios no vinculados directamente a la producción o transformación de bienes tangibles.

**Tabla 7. Resultados de la encuesta I Parte Datos sociodemográficos**

Nº	ITEMS	Telec.		Acad.		Trans.		Turis.		Entr.		Hotel.		Mant.		Limp.		Méd.	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
2	¿Cuál es el tipo de servicio que brinda la empresa?	10	50	4	20	3	15	1	5	1	5	0	0	0	0	1	5	0	0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 8. Ítems 2: ¿Cuál es el tipo de servicio que brinda la empresa?**



Fuente: Elaboración propia

ELABORADO POR:  
Docencia

REVISADO POR:  
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder proceso Sistema Integrado de  
Gestión  
FECHA APROBACIÓN: de Octubre 2023

**Análisis:** con referencia al ítem dos sobre el tipo de servicio que brinda la empresa, se examinaron los siguientes hallazgos a través de la muestra participante de la encuesta: el 50% en el área de telecomunicaciones, 20% académico, 15% transporte, 5% turismo, 5% entretenimiento, y 5% limpieza.

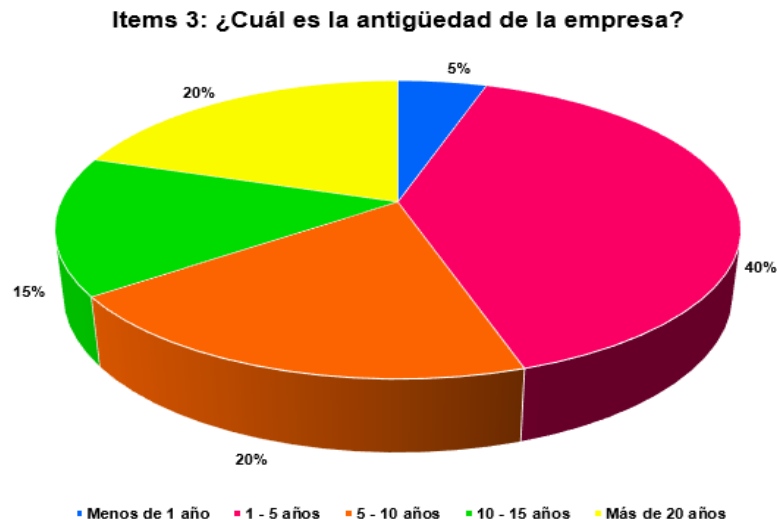
**Interpretación:** a saber, el sector servicios engloba una amplia gama de actividades que van desde el comercio, las comunicaciones, las finanzas, el turismo, la hostelería, hasta la administración pública y los servicios de salud y educación, entre otros.

**Tabla 8.** Resultados de la encuesta / Parte Datos sociodemográficos

Nº	ITEMS	Menos de 1 año		1 – 5 años		5 – 10 años		10 – 15 años		Más de 20 años	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
3	¿Cuál es la antigüedad de la empresa?	1	5	8	40	4	20	3	15	4	20

Fuente: Elaboración propia

**Figura 9.** Ítems 3: ¿Cuál es la antigüedad de la empresa?



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** como se observa en la figura anterior en lo que corresponde la antigüedad en la organización empresarial se deriva lo subsiguiente: el 5% menos de 1 año, mientras en lo que se refiere a los demás rangos de tiempo 1 – 5 años 40%, 5 – 10 años 20%, 10 – 15 años 15%, más de 20 años un 20%.

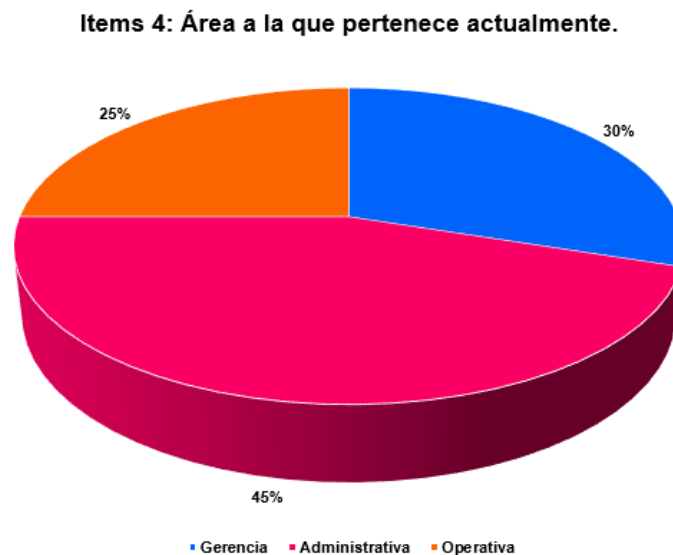
**Interpretación:** considerando los resultados de la muestra se examina que un alto porcentaje labora en el rango de tiempo comprendido de 1 – 5 años, asimismo, esto denota que la mayoría del personal le gusta desempeñar funciones en este sector, además del que el mismo es variado.

**Tabla 9.** Resultados de la encuesta I Parte Datos sociodemográficos

Nº	ITEMS	Gerencia		Administrativa		Operativa	
		F	%	F	%	F	%
4	Área a la que pertenece actualmente.	6	30	9	45	5	25

Fuente: Elaboración propia

**Figura 10.** Ítems 4: Área a la que pertenece actualmente.



Fuente: Elaboración propia

**Análisis:** seguidamente, en correspondencia con el ítems N° 4 sobre el área a la que pertenece actualmente, el personal participe de la encuesta reportaron un 30% en gerencia, mientras que, un 45% manifiesta que en administración, y un 30% en la operativa.

**Interpretación:** en este sentido, es crucial destacar que según los aportes de la muestra el mayor número de participantes de la encuesta se encuentra desempeñando funciones en el área administrativa, realizando labores en contabilidad, marketing, auditoria, y gerencia administrativa.

En cuanto a, el análisis del comportamiento financiero de las empresas del sector servicios en Bucaramanga, entre 2021 y 2022 se revela varios aspectos importantes, tales como la creación de empresas, de ahí que, según el Informe de la Cámara de comercio de Bucaramanga (2021), reportó 15.450 nuevas empresas, las cuales se concentraron en el área metropolitana de Bucaramanga ubicando el 74,8% del total, siendo 11.557 situadas en Bucaramanga, Floridablanca, Girón y Piedecuesta. Cabe indicar que, el sector de servicios representó el 20.7% de las empresas creadas en ese periodo, representando un total de 3090, por otro lado, Empresite (2021) registra que concurren 908 organizaciones empresariales en el sector de servicios en la ciudad de Bucaramanga.

En referencia a, el impacto socioeconómico se hace hincapié en el desarrollo de las microempresas en este sector, siendo las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (Mipymes), en especial, de telecomunicaciones, puesto que, han desplegado estrategias de sostenibilidad y rentabilidad, que abordan principalmente aspectos financieros, contables y tributarios, optimizando la competitividad en el sector servicios. A su vez, existen grandes capacidades en el

comportamiento económico de empresas de servicios de limpieza en el área Metropolitana de Bucaramanga, resaltando la importancia de la transparencia, eficiencia y calidad en la prestación de dicho servicio. (Cámara de comercio de Bucaramanga, 2021)

En este sentido, dando una visión integral del panorama financiero y empresarial del sector servicios en Bucaramanga durante los años mencionados, es imprescindible destacar tanto los desafíos como las oportunidades presentes en esta área económica clave.

## **5.2 Caracterización de las principales fallas que se presentan en la planificación financiera al interior de las pymes de servicios de Bucaramanga a través de una encuesta realizada a una muestra representativa de este tipo de empresas en la ciudad de Bucaramanga, para reconocer cuales son los puntos débiles en su proceso de planificación y cuales sus posibilidades de mejora.**

La presente fase se basa principalmente en la aplicación de la encuesta tipo cuestionario, en este sentido, Arias (2020) sondea sobre la ejecución del instrumento de recolección de datos, puesto que, enfatiza el significado de considera una serie de elementos para el proceso eficaz, de tal manera que, es trascendental delimitar la temática o tópico a ser abordado, por otra parte, el establecimiento de los objetivos es esencial, en vinculación con, las acciones a desplegar con el fin de alcanzar dichos propósitos, entre estos elementos, resalta la importancia de la población y muestra participante, siendo estos claves para los resultados, asimismo, el diseño de dicha herramienta, y la operatividad de la misma,

posterior se efectúa la tabulación y posterior construcción de las gráficas, para su posterior análisis.

En este contexto, la segunda parte de la encuesta se encuentra dirigida a conocer los principales errores que disminuyen la efectividad de la planeación financiera en las organizaciones empresariales que realizan actividades comerciales en el sector de servicios, con el fin de reconocer los nudos críticos, para su posible corrección y optimización de la administración financiera ser corregidas, de este modo, fortalecer los procesos de sostenibilidad, acceso a nuevos mercados, en función de potenciar la diferenciación (marca, diseño, calidad, publicidad), entre otros aspectos.

Seguidamente, se presentan los resultados a través de la aplicación de la encuesta.

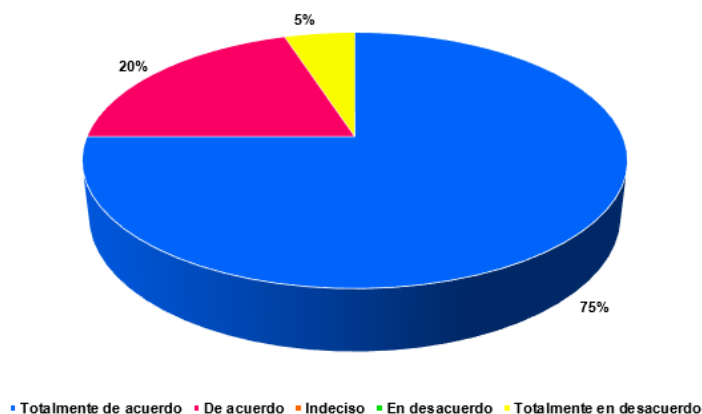
**Tabla 10. Resultados de la encuesta parte II**

Nº	ITEMS	TA		DA		IN		ED		TD	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: La empresa conoce su situación financiera actual?	15	75	4	20	0	0	0	0	1	5
2	¿Considera Usted que la empresa cuenta con objetivos financieros claros, tomando decisiones informadas sobre sus finanzas a partir de un plan financiero establecido?	15	75	5	25	0	0	0	0	0	0
3	¿Cree Usted que la empresa prepara los estados financieros para considerar todas las fuentes de ingresos y gastos, incluidas aquellas que pueden no ser evidentes de inmediato?	13	65	3	15	1	5	1	5	0	0
4	¿Considera Usted que se produce en la empresa una estimación correcta de ingresos y gastos?	15	75	3	15	2	10	0	0	0	0
5	¿Qué tan de acuerdo está en que la empresa realice un seguimiento del progreso financiero y económico y revisando el plan según sea necesario?	15	75	3	15	2	10	0	0	0	0

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 11.** Ítems 1: ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: La empresa conoce su situación financiera actual?

**Ítems 1: ¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: La empresa conoce su situación financiera actual?**

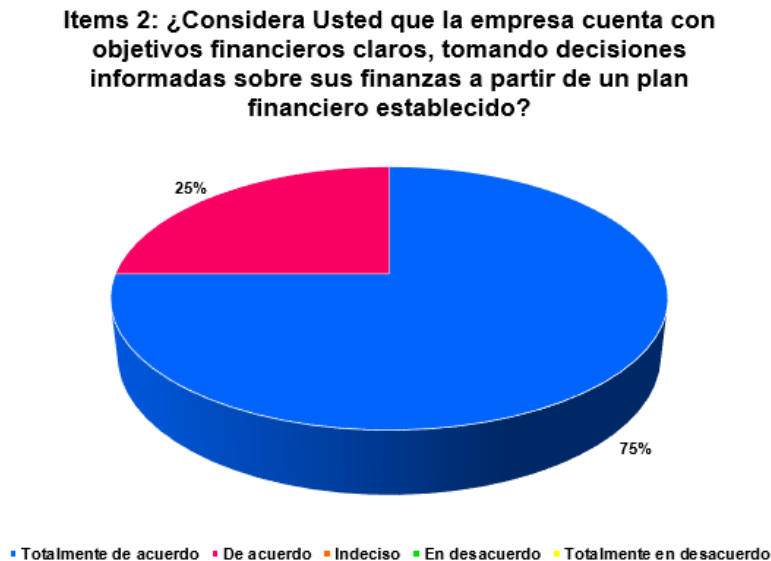


**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis:** en la Figura 11 presentada preliminarmente se exhiben las alternativas de respuesta acerca de Si, la empresa conoce su situación financiera actual, donde, se examina que 75% está totalmente de acuerdo, 20% de acuerdo, y 5% totalmente en desacuerdo.

**Interpretación:** según lo examinado preliminarmente se resalta lo significativo de manejar la planificación financiera sólida, ya que es una de las causas fundamentales de problemas financieros en las pymes es la carencia de la mismas lo que conduce a situaciones de insuficiencia de fondos y dificultades para anticipar necesidades financieras a corto y largo plazo. Asimismo, la participación de los trabajadores permitirá abordar cada uno de los elementos presentes en dicho plan, además de corregir posibles errores. (Becerra Molina, Ojeda Orellana, Lituma Yascaribay, & Carrasco Ruano, 2023)

**Figura 12.** Ítems 2: ¿Considera Usted que la empresa cuenta con objetivos financieros claros, tomando decisiones informadas sobre sus finanzas a partir de un plan financiero establecido?



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis:** como se presenta en el gráfico, el 75% de la muestra está totalmente de acuerdo de que la empresa cuenta con objetivos financieros claros, tomando decisiones informadas sobre sus finanzas a partir de un plan financiero establecido, mientras que, el 25% está de acuerdo.

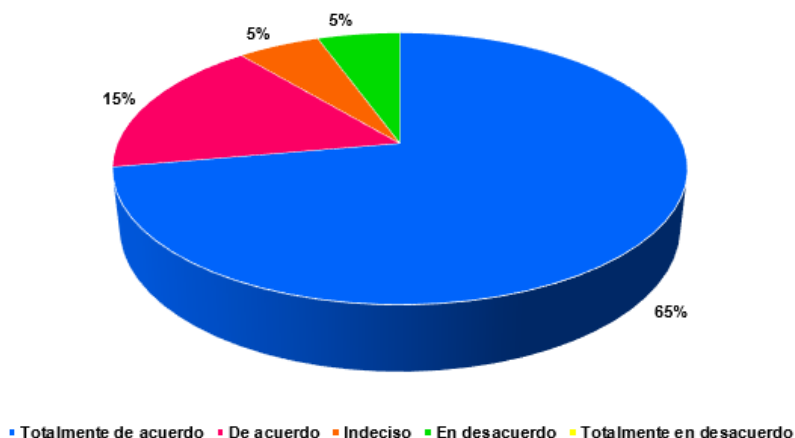
**Interpretación:** de esta manera se considera, que la importancia de establecer objetivos financieros claros radica en la capacidad de tomar decisiones informadas sobre las finanzas de una empresa a partir de un plan financiero bien establecido. De ahí que, estos objetivos financieros proporcionan una guía estratégica que ayuda a las empresas a definir metas concretas, priorizar inversiones, controlar gastos y evaluar el rendimiento financiero de manera efectiva. Por lo tanto, al tener metas financieras claras y alcanzables, las organizaciones pueden enfocar sus recursos



en áreas prioritarias, identificar oportunidades de crecimiento y asegurar la sostenibilidad a largo plazo. (Castillo Tavera, 2022)

**Figura 13.** Ítems 3: ¿Cree Usted que la empresa prepara los estados financieros para considerar todas las fuentes de ingresos y gastos, incluidas aquellas que pueden no ser evidentes de inmediato?

**Ítems 3: ¿Cree Usted que la empresa prepara los estados financieros para considerar todas las fuentes de ingresos y gastos, incluidas aquellas que pueden no ser evidentes de inmediato?**



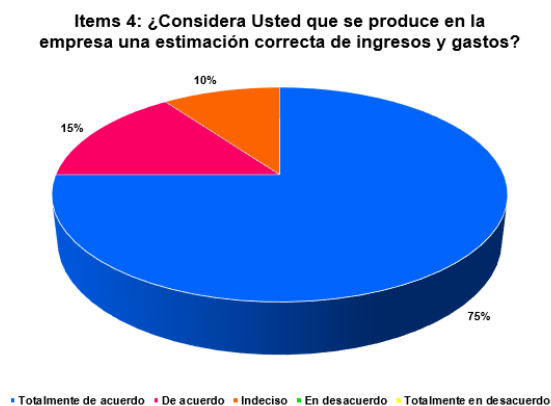
**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis:** con la intención de determinar si, la empresa prepara los estados financieros para considerar todas las fuentes de ingresos y gastos, incluidas aquellas que pueden no ser evidentes de inmediato, los trabajadores de las organizaciones del sector manifestaron 65% totalmente de acuerdo, 15% de acuerdo, 5% indeciso, 5% en desacuerdo.

**Interpretación:** cabe resaltar, que según Velasco, Martínez, y Morales, (2022) es sumamente importante que la empresa prepare los estados financieros para considerar todas las fuentes de ingresos y gastos, incluidas aquellas que pueden

no ser evidentes de inmediato, radica en la necesidad de obtener una visión completa y precisa de la situación financiera de la organización. En este sentido, al agregar la totalidad de las fuentes de ingresos y gastos, incluso aquellas que pueden pasar desapercibidas inicialmente, se logra una representación más fiel de la realidad económica de la empresa, lo que facilita la toma de decisiones informadas y estratégicas. En este contexto, la práctica permite identificar áreas de mejora, evaluar la rentabilidad de diferentes actividades, detectar posibles desviaciones en los presupuestos y garantizar la transparencia en la presentación de la información financiera.

**Figura 14.** Ítems 4: ¿Considera Usted que se produce en la empresa una estimación correcta de ingresos y gastos?



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis:** sobre la pregunta N° 4, el 75% de los trabajadores que participaron en el llenado del cuestionario expuso que se encuentra totalmente de acuerdo se en la producción en la empresa de una estimación correcta de ingresos y gastos; también, el 15% reveló que está de acuerdo, y un 10% muestra estar indeciso.

**Interpretación:** se ha visto que, es efectivamente fundamental que la producción de una empresa es primordial contar con una estimación correcta de ingresos y

gastos. Debido a que, esta estimación precisa es esencial para la planificación financiera, la toma de decisiones informadas y la evaluación del desempeño económico de la empresa. De esta manera, al prever de manera acertada los ingresos que se generarán y los gastos que se incurrirán, las organizaciones pueden asignar eficientemente sus recursos, establecer presupuestos realistas, identificar áreas de mejora, evaluar la rentabilidad de proyectos y productos, así como mantener la estabilidad financiera a largo plazo. (Martínez Martínez, González Vilela, Luna Torres, & Salcedo López, 2022)

**Figura 15.** Ítems 5: ¿Qué tan de acuerdo está en que la empresa realice un seguimiento del progreso financiero y económico y revisando el plan según sea necesario?



**Fuente:** Elaboración propia

**Análisis:** como se exhibe en la figura anterior conveniente a la pregunta N° 9, esbozada para conseguir los dictámenes de los empleados referente a si, la empresa realice un seguimiento del progreso financiero y económico y revisando el plan según sea necesario, en donde, se presentó 75% totalmente de acuerdo, 15% de acuerdo, y 10% indeciso.

**Interpretación:** por consiguiente, se indica la importancia de que las organizaciones empresariales efectúe un seguimiento del progreso financiero y económico, revisando el plan según sea necesario, radica en la capacidad de adaptarse a los cambios económicos y garantizar la salud financiera y la sostenibilidad a largo plazo. Puesto que, al monitorear de cerca el progreso financiero y económico, las empresas pueden identificar desviaciones, evaluar el rendimiento real frente a las proyecciones, y tomar medidas correctivas oportunas para mantenerse en el camino hacia el logro de sus objetivos financieros. Por lo que, este seguimiento continuo permite una toma de decisiones ágil y basada en datos reales, lo que es fundamental para ajustar estrategias, identificar oportunidades de mejora y mitigar posibles riesgos financieros. (Valle Núñez, 2020)

### **5.3 Desarrollo de una matriz de priorización que contenga un conjunto de actividades inherentes a la administración financiera para garantizar el crecimiento económico, productividad, manejo de recursos y cumplimiento de objetivos en las pymes de servicios de Bucaramanga, con el fin de mejorar la competitividad de estas.**

A continuación, se presenta la matriz de priorización de las actividades concernientes a la administración financiera, la misma, esta constituida a partir de datos relevantes, además, la selección está orientada a el abordaje de la primacía, tomaron en consideración pertinentes (observación sistemática y conversatorios entre investigadores, personal de organizaciones empresariales del sector servicios de la ciudad de Bucaramanga), en este contexto, la escala se construyó en disposición ascendente, siendo 1 (uno) el aspecto de mayor prioridad.

**Tabla 11.** Matriz de priorización que contenga un conjunto de actividades inherentes a la administración financiera

ACTIVIDADES	PRIORIZACIÓN
1. Realizar un presupuesto detallado que refleje los ingresos y gastos esperados, permitiendo una asignación eficiente de recursos.	1
2. Llevar a cabo un monitoreo, asimismo, gestionar los costos operativos para optimizar la rentabilidad y eficiencia de la empresa.	2
3. Implementar estrategias para aumentar los ingresos, como la diversificación de servicios o la mejora en la fijación de precios.	1
4. Evaluar la rentabilidad de cada servicio ofrecido para identificar áreas de mejora y maximizar los beneficios.	2
5. Analizar y seleccionar las inversiones más adecuadas que generen un retorno positivo para la empresa.	3
6. Evaluar el impacto potencial en los ingresos y la satisfacción del cliente de cada actividad financiera.	3
7. Determinar qué actividades financieras generarán mayores ingresos o reducirán los gastos de manera más efectiva	4
8. Considerar la relación entre el esfuerzo necesario y los costos asociados con cada actividad financiera.	3
9. Analizar el nivel de riesgo asociado con las decisiones financieras y su impacto en el mercado.	2
10. Evaluar cómo las decisiones financieras pueden afectar la posición competitiva de la empresa en el mercado.	2
11. Priorizar actividades financieras en función de su importancia para el funcionamiento y la competitividad de la empresa.	1
12. Considerar la urgencia y la oportunidad de implementar ciertas actividades financieras en un momento específico.	4

**Fuente:** *Elaboración propia*

## 6. CONCLUSIONES

La administración financiera trata del proceso de planificar, organizar, controlar y monitorear los recursos financieros de una empresa u organización para lograr sus objetivos. Por lo tanto, involucra actividades como la obtención de fondos, inversiones, control de flujos de efectivo, análisis financiero, presupuesto, auditorías, entre otros. De tal manera, que su propósito es maximizar el valor de la empresa y la riqueza de los accionistas, tomando decisiones relacionadas con fuentes de financiamiento, asignación de capital y manejo de riesgos.

De ahí que, la administración financiera es esencial para el éxito de cualquier negocio, implicando la gestión del efectivo, crédito, inversiones, activos fijos, capital de trabajo e inventarios. Cabe acotar, que entre los factores más relevantes de la administración financiera de las pymes de servicios, según los recursos proporcionados se encuentran la planificación presupuestaria, además del control de costos, aunada a, la gestión del flujo de efectivo, en vinculación con, el análisis de rentabilidad, y la evaluación de inversiones.

Por otra parte, el estado actual de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga es relevante y ejerce una gran influencia en la economía local. Asimismo, existe el consenso de que las micro, pequeñas y medianas empresas (Mipymes) desempeñan un papel crucial en el desarrollo económico de la región, generando empleo y contribuyendo al crecimiento en sectores clave para la metrópoli. Es importante indicar, que las estrategias de desarrollo surgidas a partir del análisis desde la perspectiva positiva de las inversiones en conjunto con el alcance de los objetivos propuestos, son de importancia para la planificación y el análisis financiero para comprender las oportunidades de crecimiento y establecer

estrategias efectivas en los planes de desarrollo a nivel de las organizaciones empresariales del sector servicio.

A su vez, la carencia de una planificación financiera detallada y efectiva puede llevar a problemas de liquidez, insuficiencia de fondos y dificultades para anticipar necesidades financieras a corto y largo plazo, por otro lado, la gestión inadecuada de los cobros y la morosidad puede impactar negativamente en la liquidez de las empresas, generando problemas de flujo de efectivo y afectando su estabilidad financiera. Al mismo tiempo, la falta de control y seguimiento del flujo de efectivo puede resultar en problemas financieros graves, como falta de capital para operaciones diarias o inversiones futuras.

En concordancia con, una gestión deficiente de los proveedores puede ocasionar desequilibrios en los pagos y comprometer la relación comercial, afectando la continuidad de los servicios prestados por las pymes, son algunos de los elementos negativos que se presentan en la planificación financiera de las pymes de servicios en Bucaramanga.

## 7. RECOMENDACIONES

Entre, las sugerencias clave para las empresas del sector servicios en Bucaramanga, para alcanzar una gestión financiera sólida y estratégica, fundamental para su éxito y sostenibilidad a largo plazo, se toma en cuenta aspectos como establecer una planificación financiera detallada que permita anticipar necesidades, gestionar eficazmente los recursos y garantizar la estabilidad financiera a corto y largo plazo. Además, implementar un buen software de gestión financiera que simplifique y automatice tareas contables y financieras para una administración más eficiente y segura.

En segundo lugar, a nivel académico se incentiva continuar con investigaciones relacionadas con la temática de administración financiera con la intención de para reconocer los puntos débiles en el proceso de planificación financiera, para proponer soluciones acorde a las necesidades empresariales con altas posibilidades de mejora.

Finalmente, se recomienda llevara a cabo investigaciones que aborden la temática de la administración financiera desde la perspectiva operacional de la organizaciones empresariales, incluyendo otras variables para aumentar la efectividad en los procedimientos y plantear soluciones correctivas a corto plazo.



## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anguiano Pita, J. E., & Ruiz Porras, A. (2020). Desarrollo financiero y crecimiento económico en América del Norte<sup>1</sup>. *Revista Finanzas y Política Económica*, 12(1), 165 - 199. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/3235/323565196007/323565196007.pdf>
- Arias González, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. (Primera edición digital ed.). Arequipa: Enfoques CONSULTING EIRL. Obtenido de [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales\\_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (Sexta edición ed.). Caracas: Editorial Episteme. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera ed.). México: Grupo editorial patria. Obtenido de [https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_investigaci%C3%B3n\\_Grupo\\_Editorial\\_Patria](https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria)
- Becerra Molina, E., Ojeda Orellana, R., Lituma Yascaribay, M., & Carrasco Ruano, T. (2023). Análisis de estados financieros, como herramienta útil para la gestión económica tras la pandemia COVID 19. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(3), 263-272. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202023000300263](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202023000300263)
- Bernal Torres, C. A. (2016). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades u ciencias sociales*. (Cuarta ed.). Bogotá: Pearson.

Obtenido de  
[https://www.academia.edu/44228601/Metodologia\\_De\\_La\\_Investigaci%C3%B3n\\_Bernal\\_4ta\\_edicion](https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion)

Brachfeld Montaña, P. J. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados: Manual de credit management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances* (Primera ed.). Barcelona: Profit editorial. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=CU1CCwAAQBAJ&pg=PT160&lpg=PT160&dq=Las+pol%C3%ADticas+flexibles:+Estas+pol%C3%ADticas+liberales+se+basan+en+que+lo+m%C3%A1s+importante+es+el+aspecto+comercial+y+el+cr%C3%A9dito+es+un+instrumento+para+ganarnos+al+client>

Bravo, S., Rojas, A., Prieto Pulido, R. A., & Romero, W. E. (2019). Caracterización de las microempresas. Una aproximación desde las ciudades de Cali y Palmira en Colombia. En R. Prieto Pulido, J. García Guiliany, & S. Bravo García, *Gerencia de las organizaciones. Un enfoque empresarial* (Primera ed., págs. 9 - 43). Santiago de Cali-Colombia: Universidad Simón Bolívar. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2824>

Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera ed.). Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/329362268\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_definiciones\\_y\\_conceptos](https://www.researchgate.net/publication/329362268_Metodologia_de_la_investigacion_definiciones_y_conceptos)

Cámara de comercio de Bucaramanga. (2021). *Nuevas empresas constituidas en Santander 2023*. Obtenido de I Semestre: [https://www.camaradirecta.com/imagenes/vdo\\_conexion/cone\\_1b6351d975950e7cb948f25cd9b9e79a8bdb13d1.pdf](https://www.camaradirecta.com/imagenes/vdo_conexion/cone_1b6351d975950e7cb948f25cd9b9e79a8bdb13d1.pdf)

Cámara de Comercio de Bucaramanga. (2023). *Comportamiento de las 360 empresas más grandes de Santander en el 2022*. Obtenido de

[https://www.camaradirecta.com/imagenes/vdo\\_conexion/cone\\_382d80c0a2dbc0c30f4d9c26303137e35530d74b.pdf](https://www.camaradirecta.com/imagenes/vdo_conexion/cone_382d80c0a2dbc0c30f4d9c26303137e35530d74b.pdf)

Cantillo, P. J., Mendoza, H. A., & De la Hoz, S. A. (2021). Revisión bibliográfica de los planteamientos académicos para mejorar la calidad de la educación contable en Colombia. *Económicas CUC*, 42(2), 1 - 24. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8445017>

Castillo Tavera, T. (2022). Caracterización de la gestión financiera para las empresas del sector de construcción del municipio de San Gil, Santander, Colombia. *Revista Activos*, 20(1), 109 - 133. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8893147>

CEPAL. (2020). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento* (Primera ed.). Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44148-mipymes-america-latina-un-fragil-desempeno-nuevos-desafios-politicas-fomento>

Chiriani Cabello, J. E., Alegre Brítez, M. Á., & Chung, C. (2020). Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017. *Revista Científica de la UCSA*, 7(1), 23 - 30. Obtenido de [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2409-87522020000100023](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522020000100023)

Decreto 0574 de. (21 de 03 de 2012). *Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Estadísticas de Finanzas Públicas y se dictan disposiciones para su funcionamiento*. Obtenido de Presidencia de la República de Colombia: <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=46633&dt=S>

Decreto 1170 de. (28 de 05 de 2015). *Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Administrativo de información estadística*. Obtenido de Presidencia de la República de Colombia:

[https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeld=/ConexionContent/WCC\\_CLUSTER-070077](https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeld=/ConexionContent/WCC_CLUSTER-070077)

Decreto 224 de. (02 de 03 de 2021). *Por el cual se crea la Comisión Intersectorial de Información para la Gestión Financiera Pública*. Obtenido de Presidencia de la República de Colombia:

[https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeld=/ConexionContent/WCC\\_CLUSTER-158808](https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeld=/ConexionContent/WCC_CLUSTER-158808)

Díaz Tarrillo, F. M. (2023). *Gestión financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Universitaria de la Costa S.A.C. Chuclayo 2020 - 2021*. Obtenido de Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10880/Diaz%20Tarrillo%20Fanny%20Medaly.pdf?sequence=12>

Empresite. (2021). *Sector Servicios en BUCARAMANGA (Santander)*. Obtenido de <https://empresite.economistaamerica.co/Actividad/SECTOR-SERVICIOS/localidad/BUCARAMANGA/PgNum-27/>

Espinoza Freire, E. E. (2020). La búsqueda de información científica en las bases de datos académicas. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 3(1), 31 - 35. Obtenido de <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/219>

Estrada Palacio, Y. A., & Acevedo Arias, A. E. (2019). *Estrategias financieras para la intervención de las pymes en crisis económica*. Obtenido de Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín - Colombia:  
<https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/544/ESTRATEGIAS%20FINANCIERAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estupiñan Infante, M. T., & Mantilla Maldonado, J. E. (2020). *Importancia de la planeación financiera empresarial*. Obtenido de Universidad Libre, San José de Cúcuta - Colombia:  
<https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/18758?show=full>

- Fernández López, M. J., & Pérez, S. P. (29 de 03 de 2023). *¿Qué es la revisión bibliográfica?* Obtenido de Editorial Científico-Técnica Ocronos: <https://revistamedica.com/que-es-revision-bibliografica/amp/>
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo* (Primera ed.). Huancayo: Universidad Continental. Obtenido de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Hernández Muñoz, A. E., Rangel Alvarado, M. A., Torres García, L., Hernández Martínez, G., Castillo Ixta, P. K., Olivares Moreno, L. L., & Sánchez Morales, A. G. (2022). Proceso para la realización de una revisión bibliográfica en investigaciones clínicas. *Digital Ciencia @UAQRO*, 5(8), 50 - 61. Obtenido de <https://revistas.uaq.mx/index.php/ciencia/article/view/686/763>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, (Sexta ed.). México: McGraw Hill. Obtenido de [https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=estudio+explicativo+segun+sampieri&ots=TjUk-XVIF-&sig=WQa0\\_ry3IX5B1NQNP-pA7R8B-kU#v=onepage&q=estudio%20explicativo%20segun%20sampieri&f=false](https://books.google.com.co/books?hl=es&lr=&id=5A2QDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=estudio+explicativo+segun+sampieri&ots=TjUk-XVIF-&sig=WQa0_ry3IX5B1NQNP-pA7R8B-kU#v=onepage&q=estudio%20explicativo%20segun%20sampieri&f=false)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Izar, J. M. (2018). Matriz de Priorización. En J. M. Izar, *Calidad y Mejora Continua* (Primera ed., pág. 117). Bogotá: LID Editorial. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/328979923\\_Matriz\\_de\\_Priorizacion](https://www.researchgate.net/publication/328979923_Matriz_de_Priorizacion)

- Jiménez Cotto, E. (10 de 2023). *Diseño de la investigación de un modelo de gestión por objetivos para aumentar la productividad de un canal de televentas de tarjetas de crédito en una institución bancaria*. Obtenido de Universidad de San Carlos de Guatemala - Guatemala: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/19694/>
- Leaño, A. (2018). Relevancia de las mipyme en el área metropolitana de Bucaramanga. *I+D Revista De Investigaciones*, 12(2), 77-84. Obtenido de <https://sievi.udi.edu.co/ojs/index.php/ID/article/view/189>
- Ley 1314 de. (13 de 07 de 2009). *por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades*. Obtenido de responsables de vigilar su cumplimiento. Congreso de la República: [https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677255#:~:text=\(julio%2013\)-,por%20la%20cual%20se%20regulan%20los%20principios%20y%20normas%20de,responsables%20de%20vigilar%20su%20cumplimiento.](https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1677255#:~:text=(julio%2013)-,por%20la%20cual%20se%20regulan%20los%20principios%20y%20normas%20de,responsables%20de%20vigilar%20su%20cumplimiento.)
- Ley 1450 de. (16 de 06 de 2011). *Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014*. Obtenido de Congreso de Colombia, Ver Decreto Nacional 4923 de 2011, Ver Concepto de la DIAN 93633 de 2011: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43101#:~:text=%2D.,equidad%20con%20las%20futuras%20generaciones.>
- Ley 1819 de. (29 de 12 de 2016). *“Por medio de la cual se adopta una reforma tributaria estructural, se fortalecen los mecanismos para la lucha contra la evasión y la elusión fiscal, y se dictan otras disposiciones*. Obtenido de Congreso de Colombia: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=79140>

Ley 2010 de. (27 de 12 de 2019). “*Por medio de la cual se adoptan normas para la promoción del crecimiento económico, el empleo, la inversión, el fortalecimiento de las finanzas públicas y la progresividad, equidad y eficiencia del sistema tributario, de acuerdo con los objetivos que* . Obtenido de que sobre la materia impulsaron la Ley 1943 de 2018 y se dictan otras disposiciones. Congreso de Colombia:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=159687>

Marcillo Cedeño, C., Aguilar Guijarro, C., & Gutiérrez Jaramillo, N. (2021). Análisis financiero: una herramienta clave para la toma de decisiones de gerencia. *Digital Publisher CEIT*, 6(3), 87 - 106. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7896330.pdf>

Martín, S. G., & Lafuente, V. (2017). Referencias bibliográficas: indicadores para su evaluación en trabajos científicos. *Investigación Bibliotecológica*, 31(71), 151 - 180. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v31n71/2448-8321-ib-31-71-00151.pdf>

Martínez Martínez, E. J., González Vilela, F. Y., Luna Torres, R. M., & Salcedo López, G. E. (2022). La administración financiera y su aporte en la toma de decisiones en las Pymes del Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*, 7(2), 80 - 101. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/560>

Mayett Moreno, Y., Zuluaga Muñoz, W., & Guerrero Cabarcas, M. J. (2022). Gestión financiera y desempeño en MiPyMes Colombianas y Mexicanas. *Investigación administrativa*, 51(130), 123 - 135. Obtenido de [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782022000200006](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782022000200006)

Moreno, B., Muñoz, M., Cuellar, J., Domancic, S., & Villanueva, J. (2018). Revisiones Sistemáticas: definición y nociones básicas. *Rev. Clin. Periodoncia*

- Implantol. Rehabil. Oral*, 11(3), 184 - 186. Obtenido de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/piro/v11n3/0719-0107-piro-11-03-184.pdf>
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución* (Primera ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel\\_Metodologia-de-la-Investigacion\\_Disenoy-ejecucion\\_2011.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Nino-Rojas-Victor-Miguel_Metodologia-de-la-Investigacion_Disenoy-ejecucion_2011.pdf)
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá: Ediciones de la U. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf)
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodologia de la iinvestigacion cuantiativa* (Tercera ed.). Caracas: Editorial FEDUPEL. Obtenido de <http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>
- Párraga Franco, S., Pinargote Vázquez, N., García Álava, C., & Zamora Sornoza, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*(26), 1 - 24. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe2/2007-7890-dilemas-8-spe2-00026.pdf>
- Pinedo Tuanama, L., & Valles Coral, M. (2021). Importancia de los referenciadores bibliográficos en la gestión de la información científica en tesis universitarias. *Anales de Documentación*, 24(2), 1 - 9. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/465091/305571>
- Pulgarín Silva, A. M. (2020). *Falta de sistemas de control de gestión en las pymes en Colombia*. Obtenido de Tecnológico de Antioquia Institución Universitaria, Medellín - Colombia :



[https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/3731/TRABAJO%20DE%20GRADO\\_ANA%20MARIA%20PULGARIN%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/3731/TRABAJO%20DE%20GRADO_ANA%20MARIA%20PULGARIN%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rodríguez, A. P. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN - Rev. esc.adm.neg.*(82), 179 - 200. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Saavedra García, M. L., & Loé Uribe, J. (2018). Flujo de efectivo para las pymes: una propuesta para los sectores automotor y de tecnologías de la información en México. *Revista Finanzas y Política Económica*, 10(2), 25 - 35. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2248-60462018000200287](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2248-60462018000200287)

Sandoval Marín, S. M., & Pérez Trejos, L. K. (2021). Reconocimiento Financiero de la Gestión Ambiental en Empresas que Generan Impactos Directos. *Dictamen Libre*(28), 195 - 210. Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/download/7301/6875/20904>

Valle Núñez, A. P. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 160 - 166. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300160#:~:text=Navarro%2C%202018\).-,%20La%20planificaci%C3%B3n%20financiera%20es%20una%20herramienta%20indispensable%20para%20garantizar%20el,%20un%20curso%20claro%20a%20seguir](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300160#:~:text=Navarro%2C%202018).-,%20La%20planificaci%C3%B3n%20financiera%20es%20una%20herramienta%20indispensable%20para%20garantizar%20el,%20un%20curso%20claro%20a%20seguir).

Velasco Baños, L. E., Martínez Prats, G., & Morales Cárdenas, T. F. (2022). Importancia del estado de flujo efectivo de las pymes. *Revista FACCEA*, 12(1), 110 - 120. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/publication/362956158\\_IMPORTANCIA\\_DEL\\_ESTADO\\_DE\\_FLUJO\\_DE\\_EFECTIVO\\_EN\\_LAS\\_PYMES](https://www.researchgate.net/publication/362956158_IMPORTANCIA_DEL_ESTADO_DE_FLUJO_DE_EFECTIVO_EN_LAS_PYMES)

Zevallos Toribio, J. L. (2022). *Gestión de riesgo crediticio y el nivel de morosidad en las cajas municipales de la provincia de Chupaca - 2020*. Obtenido de Universidad Continental, Huancayo, Perú:  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV\\_PG\\_MBA\\_TE\\_Zevallos\\_Toribio\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11733/2/IV_PG_MBA_TE_Zevallos_Toribio_2022.pdf)

## 9. ANEXOS

### Anexo A. Instrumento



#### UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER

#### Facultad De Ciencias Socioeconómicas Y

#### Empresariales

#### Administración Financiera

#### “INSTRUMENTO”

Con el objetivo de obtener información relevante para realizar el trabajo de investigación “**Análisis de incidencia de la administración financiera en el crecimiento económico de las pymes de servicios en la ciudad de Bucaramanga. Periodo 2021-2022**”. Se requiere responder con honestidad el siguiente cuestionario, el cual dependerá el éxito.

#### I Parte:

Datos sociodemográficos de opción múltiple con única respuesta.

1. ¿Cuánto tiempo ha laborado en el sector de servicios?
- Menos de 1 año
  - De 1 a 3 años
  - De 4 a 6 años
  - De 7 a 9 años
  - Más de 10 años
2. ¿Cuál es el tipo de servicio que brinda la empresa?
- Servicios de Telecomunicación
  - Servicios Académicos
  - Servicios de Transporte
  - Servicios de Turismo
  - Servicios de Entretenimiento
  - Servicios Hoteleros
  - Servicios de Mantenimiento
  - Servicios de Limpieza
  - Servicios Médicos

3. ¿Cuál es la antigüedad de la empresa?
- Menos de 1 año
  - De 1 a 5 años
  - De 5 a 10 años
  - De 10 a 15 años
  - Más de 20 años

4. Área a la que pertenece actualmente.

- Gerencia
- Administrativa
- Operativa

**II Parte:**

A continuación se muestra una serie de interrogaciones con 5 opciones: Totalmente de acuerdo (TA), De acuerdo (DA), Indeciso (IN), En desacuerdo (ED), Totalmente en desacuerdo (TD) y marque con una equis (X) la opción de respuesta según su criterio.

Nº	ITEMS	TA	DA	IN	ED	TD
1	¿Qué tan de acuerdo está con la siguiente afirmación: La empresa conoce su situación financiera actual?					
2	¿Considera Usted que la empresa cuenta con objetivos financieros claros, tomando decisiones informadas sobre sus finanzas a partir de un plan financiero establecido?					
3	¿Cree Usted que la empresa prepara los estados financieros para considerar todas las fuentes de ingresos y gastos, incluidas aquellas que pueden no ser evidentes de inmediato?					
4	¿Considera Usted que se produce en la empresa una estimación correcta de ingresos y gastos?					
5	¿Qué tan de acuerdo está en que la empresa realice un seguimiento del progreso financiero y económico y revisando el plan según sea necesario?					

***¡Muchas gracias!***