

**UNIVERSIDAD ABIERTA PARA ADULTOS
UAPA**



ESCUELA DE POSTGRADO

MAESTRÍA EN DIRECCIÓN FINANCIERA

**EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DE LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD
PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA
PROPANO & DERIVADOS, S.A (PROPAGAS),
PERÍODOS 2012-2016**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO COMO REQUISITO
PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE MAESTRÍA EN DIRECCION FINANCIERA**

POR:

**ROSMERY Y. CASTILLO DE ALBINO
AMARILIS DEL CARMEN GUTIÉRREZ ACOSTA**

ASESOR:

JOSÉ REYNOSO, MA

**SANTIAGO DE LOS CABALLEROS
REPÚBLICA DOMINICANA
AGOSTO 2017**

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIAS.....	I
AGRADECIMIENTOS	IV
COMPENDIO	V
CAPÍTULO I	
ASPECTOS INTRODUCTORIOS	
Antecedentes del Problema	18
Planteamiento de la investigación.....	20
Formulación del problema	22
Sistematización del problema.....	22
Objetivo general de la investigación.....	22
Objetivos específicos de la investigación.....	22
Justificación del tema.....	23
Delimitación del tema.....	24
Limitaciones.....	25
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Marco Contextual.....	27
Provincia de Santiago de los Caballeros	27
Empresas de la Industria del Gas Licuado de Petróleo (GLP)	29
Generalidades de la Empresa Propagas	31
Origen y Evolución.....	32
Ubicación.....	33
Objetivos.....	34
Misión y Visión.....	34
Valores	34
Organigrama.....	35
Marco Conceptual.....	36
Gestión de empresas	36
Estilos de dirección de empresas	37
El Control Financiero.....	39
Mecanismos de control financiero	39
Detecciones de errores y corrección del control financiero.....	40
Inversiones y sus análisis	41
Concepto de Inversiones	41
Controles internos que se pueden realizar a las inversiones.....	43
Procedimientos de control para las inversiones.....	43
Auditoría como mecanismo de control financiero.....	44
Clasificación de la auditoría por su lugar de origen	45
Auditoría externa	45
Auditoría interna	45

Objetivos Generales de La Auditoría	46
Auditoria del control interno	46
Riesgos Financiero	47
Tipos de Riesgos Financieros	48
Riesgo de Mercado.....	48
Riesgo Crédito.....	49
Riesgo de Liquidez	49
Riesgo Operacional	50
Riesgo Legal.....	50
Riesgo Transaccional	51
Riesgo de Traducción.....	51
Riesgo Económico.....	52
Riesgo País	52
Proceso de Análisis de Riesgos Financieros	53
Identificación del Riesgo.....	53
Evaluación del Riesgo	54
Selección de Mecanismos o Herramientas de Análisis de Riesgos.....	54
Mecanismos o herramientas para Cuantificar el Riesgo Financiero	55
Grado de Exposición al Riesgo.....	55
Estados financieros básicos.....	56
Balance general.....	57
Estado de resultados o de ganancias y perdidas.....	59
Estado de flujos de efectivo.....	59
Estado de cambios en el patrimonio o estado de superávit.....	61
Indicadores de gestión Financiera	61
Razón de Liquidez.....	62
Razón Solvencia.....	62
Razón Rápida o Prueba Ácida	63
Razón de Rotación del Activo Fijo.....	63
Razón de Administración de la Deuda.....	64
Razón de Deuda Total.....	64
Razón de Cobertura de Interés (RCI)	64
Razones de Rentabilidad.....	65
Margen bruto sobre las Ventas.....	66
Rendimiento sobre el Activo Total (ROA)	66
Rentabilidad sobre los Recursos Propios (ROE)	67
Rendimiento del capital obtenido (ROI)	67
Activos Corrientes.....	67
Clasificación de los activos corrientes	68
Caja y bancos.....	68
Cuentas por cobrar	68
Inventarios	68
Pasivos corrientes.....	69
Cuentas por pagar	69
Toma de Decisiones gerenciales	69
Proceso de Toma de Decisiones gerenciales.....	70

Modelos para la Toma de Decisiones	73
Toma de Decisiones financieras	74
Tipos de decisiones financieras.....	75
Decisiones de activos fijos.....	75
Administración de activos fijos	75
Erogaciones para adquirir activos.....	76
Erogaciones para el reemplazo de activos	76
Erogaciones para modernización.....	77
Decisiones de inversión.....	78
Decisiones de inversión con riesgo.....	79
Decisiones de Mejoras o ampliaciones.....	80
Análisis Financiero.....	82
Análisis de indicadores Financieros.....	83
Análisis de la Incertidumbre.....	83
Análisis de los resultados financieros	84
Análisis de los resultados financieros de tendencias.....	85
Políticas empresariales.....	86
Creación de políticas	87

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Metodología de la investigación.....	89
Diseño	89
Tipo de investigación.....	90
Método	90
Técnicas e Instrumentos	91
Procedimiento para la recolección de datos	93
Procedimiento para el análisis de los datos	93
Validez y Confiabilidad.....	94

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Descripción del Departamento Financiero	96
Organigrama departamento financiero.....	99
Perfil de los Puestos y Funciones.....	100
Clasificación de los Grupos Ocupacionales	100
Tipo de Responsabilidad según los Grupos Ocupacionales.....	101
Registros contables y Estados Financieros.....	102
Análisis financieros de la empresa Propagas	103
Resultados de la entrevista a Gerente General y Expertos del departamento de Finanzas del Grupo Propagas.....	123
Resultados entrevistas aplicada a expertos sector externos	135

CAPÍTULO V

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

5.1 Análisis y discusión de los resultados.....	139
---	-----

CONCLUSIONES	149
RECOMENDACIONES	154
BIBLIOGRAFÍA	158
APÉNDICE	162
ANEXOS	177

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1	Escala de Riesgo para la Situación Financiera: Empresa Propano Y Derivados, S.A.....	56
Cuadro 2	Población objeto de estudio de la investigación.....	92
Cuadro No 3	Balance General.....	103
Cuadro No.3.1	Análisis de Balance General Porcentual y Tendencia	104
Cuadro No.4	Estados de Ganacia y Pérdidas	107
Cuadro No.4.1	Analisis Estado de Ganancias y Pérdidas Porcentual y Tedencia... ..	108
Cuadro No. 5	Informaciones de Acciones	110
Cuadro No.6	Análisis del Indicador de Liquidez	111
Cuadro No. 7	Ciclo de Conversión de Efectivo.....	112
Cuadro No.7.1	Análisis de utilización de activos	113
Cuadro No. 8	Análisis de Solvencia y Endeudamiento.....	115
Cuadro No.9	Análisis de Cobertura de intereses.....	117
Cuadro No.10	Razón de Patrimonio sobre total de activos	118
Cuadro No.11	Razón de flujo de Efectivo.....	119
Cuadro No.12	Razones de Rentabilidad	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1	Mecanismos de control financiero en PROPAGAS.....	123
Tabla No. 2	Aspectos analizados antes de realizar inversiones.....	124
Tabla No.3	Riesgos financieros a lo que está expuesta la empresa	126
Tabla No.4	Representación en porcentaje de los activos corrientes	127
Tabla No.5	Indicadores que se toman en cuenta para realizar ampliaciones.....	128
Tabla No.6	Cuentas que utiliza PROPAGAS para medir los niveles de liquidez y rentabilidad.....	129
Tabla No.7	Índices de liquidez de PROPAGAS en los periodos 2012-2016	130
Tabla No.8	Nivel de endeudamiento en PROPAGAS.....	131
Tabla No.9	Factores que influyen en las decisiones gerenciales en Propagas.	133

COMPENDIO

La toma de decisiones se puede mejorar con algunos indicadores financieros dentro de la empresa, entre los cuales se encuentran la liquidez y la rentabilidad. La liquidez es la capacidad que posee una entidad de hacer frente a sus deudas en el corto plazo, atendiendo al grado de liquidez del activo circulante y según Pares (1979), la rentabilidad el resultado neto de varias políticas y decisiones. Las razones de rentabilidad muestran el efecto combinado que la liquidez, la administración del activo y la deuda ejercen sobre los resultados de las operaciones.

El objetivo general de esta investigación es: Evaluar los indicadores Liquidez y Rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa Propano & Derivados, S.A., periodos 2012-2016. Para el logro de este objetivo fue preciso establecer diversos objetivos específicos, los cuales fueron: Identificar los mecanismos de control financiero que utiliza Propagas para el manejo de sus inversiones; Determinar el nivel de Liquidez y rentabilidad de la empresa Propagas; Analizar la incidencia en la toma de decisiones basada en la evaluación indicadores de gestión financiera y Medir el impacto en las decisiones gerenciales a través de la evaluación realizada con los indicadores de gestión financiera.

Se abarcó como área de estudio el departamento de Gestión Financiera y la gerencia general de la empresa. Los sujetos involucrados directamente en la investigación incluyen al Gerente General, Director Financiero, Gerente Financiero, Contralor y contador (5 personas) y directores financieros en las 3 empresas externas. La ubicación del desarrollo de este estudio fue en la empresa Propano & Derivados, S.A., específicamente caso Zona Norte ubicado en la Av. Hispanoamericana # 64, Canabacoa, Municipio de Puñal, Santiago y en Santiago de los caballeros a las empresas externas que son La Metro gas, Cinco Estrella Gas y Cedicom en Santiago de los Caballeros y el periodo que abarcó el estudio fue a partir del año 2012 hasta el 2016.

La investigación responde a los enfoques cuantitativo, transversal y no experimental, además de que es una investigación bibliográfica o documental; donde el método utilizado fue el deductivo. La información fue levantada a través de entrevista y análisis financieros.

Luego de haber analizado toda la información recopilada, se arribaron a las principales conclusiones: Se determinó que el mecanismo de control de mayor importancia que utiliza Propagas para detectar los errores es la auditoría de las cuentas contables, ya que así lo calificaron en un 60%, en cuanto a su corrección se pudo evidenciar que la empresa utiliza diferentes estrategias para corregir los errores detectados como son: trabajar con el personal y creación de nuevas políticas y procedimientos, con respecto a las inversiones se comprobó que antes de realizar inversiones son tomados en cuenta los flujos de caja o efectivo, sin embargo, este último no se ha cumplido ya que el mismo disminuyó considerablemente en los últimos dos años.

Se determinó que la rentabilidad sobre los activos (ROA) y la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) se han visto afectadas porque la empresa posee una utilidad operativa muy baja por esta razón el ROA y el ROE son bajos, aunque ha ido en aumento por el crecimiento de las ventas no es suficiente para demostrar que la empresa tiene una gestión eficiente.

Se pudo comprobar que la empresa no utiliza a cabalidad para realizar sus análisis, los indicadores financieros puesto que las variaciones que se observan en los resultados financieros, son muy fluctuantes de un año a otro

Con relación a la incertidumbre, la empresa conoce que se enfrenta a diferentes situaciones que puedan provocarlas, ya que hay diferentes factores que no están en mano de la empresa controlarlas, como es el precio del producto GLP o situaciones cambiantes en el mercado que no lo maneja la empresa o también fenómenos de la naturaleza que no son previstos que puedan darle un giro al escenario esperado, también se pueden tomar decisiones basadas en algún dato erróneo o realizar previsiones imprecisas hasta por un error humano, la empresa

sabe que para reducir la incertidumbre es necesario obtener la mayor información antes de tomar decisiones y tener conocimiento de mercado.

Finalmente se recomienda: Crear un departamento de control de riesgos, a través del cual se procure una adecuada y eficaz administración integral de riesgos que proteja y agregue valor al capital de la empresa, desarrollar un sistema de control interno que permita implementar la función de riesgos, como un proceso continuo en el que toda la organización participe; el cual permitirá monitorear, en tiempo real, los principales riesgos a los que está expuesta la empresa.

Para evitar la quiebra o iliquidez es necesario realizar una adecuada planificación financiera, donde se hagan uso de presupuestos y flujo de caja, además de implementar el Cash-Flow y se debe evaluar el porcentaje de costos de ventas y si es conveniente crear nuevas políticas ya que no se corresponde un porcentaje tan alto sobre las ventas, esta empresa maneja sus inventarios de todas sus envasadoras así como el costo del producto y conoce sus ventas en todos los tiempos, deben medir los costos incurridos para vender este servicio y colocar el porcentaje que se ajuste.

Se deben establecer lineamientos claros al departamento de cobros para que efficienten su gestión, sugerimos utilizar indicadores de desempeño Kpi's o comisiones para motivar a que sean más eficientes y sugerimos implementar el estado de cambio del capital para que la junta de socios de la empresa pueda conocer el comportamiento del patrimonio de cada socio, si se están realizando los trapasos de reserva legal, como se distribuyen los dividendos y cuáles son las utilidades retenidas reales.

A la gerencia general se le recomienda evaluar los resultados presentados por la dirección financiera de la empresa en base a los indicadores a utilizarse, y así tomar decisiones que ofrezcan mayor estabilidad económica y financiera a la empresa.

CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación sobre: Evaluación de los indicadores de Liquidez Y Rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa Propagas 2012-2016, se llegó a las siguientes conclusiones:

Con relación al objetivo número 1, Identificar los mecanismos de control financiero que utiliza Propagas para el manejo de sus inversiones

Se determinó que el mecanismo de control de mayor importancia que utiliza Propagas es la auditoría de las cuentas contables y que son las auditorías internas y externas la que permiten a la empresa tener un escenario financiero transparente, así lo calificaron en un 60% los expertos de la empresa a través de la entrevista aplicada, se pudo evidenciar que la empresa utiliza diferentes estrategias para corregir los errores detectados como son: trabajar con el personal y creación de nuevas políticas y procedimientos, con respecto a las inversiones se comprobó que antes de realizar inversiones son tomados en cuenta los flujo caja o efectivo, sin embargo, este último no se ha cumplido ya que el mismo disminuyó considerablemente en los últimos dos años

En cuanto al riesgo que está expuesta la empresa se confirmó que la misma se enfrenta a diferentes tipos y que Propagas entiende que su mayor riesgo es el de Mercado, ya que se enfrenta a variaciones de precio y también engloba el riesgo de posicionamiento, por esta razón la empresa por estar en un mercado competitivo, utiliza estrategias de marketing y promociones y así logra que el producto aumente sus ventas y se mantenga entre las preferencias.

Se puede afirmar que este objetivo fue logrado porque según los hallazgos anteriormente mencionados los mecanismos para lograr en control financiero se pudieron determinar.

Sobre el objetivo No.2 Determinar el nivel de Liquidez y rentabilidad de la empresa Propagas.

Este objetivo fue logrado por los siguientes hallazgos:

- Se determinó el ciclo de conversión de efectivo con las cuentas por cobrar y los inventarios cuyos resultados en el 2016 fue de 133 días un ciclo muy alto, porque sus cuentas por cobrar se recuperan en 65 días y sus inventarios 68 días. Además las cuentas por cobrar en el análisis de tendencias del balance general reveló un aumento excesivo de este rubro
- Hay que resaltar que el efectivo y las cuentas por pagar crecieron en una misma proporción o sea el efectivo disponible prácticamente lo deben.
- La rentabilidad sobre los activos (ROA) y la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) se han visto afectadas porque la empresa posee una utilidad operativa muy baja por esta razón el ROA y el ROE son bajos aunque ha ido en aumento por el crecimiento de las ventas no es suficiente para demostrar que la empresa tiene una gestión eficiente.
- La utilidad Neta de la empresa es alta no porque su actividad principal genera una utilidad tal sino porque sus otros ingresos compensan el costo de ventas de 79% sobre sus ventas.
- La carga impositiva se cubre porque la empresa maneja actividades paralelas.

En cuanto al objetivo No.3 Analizar la incidencia en la toma de decisiones basada en la evaluación indicadores de gestión financiera.

Este objetivo fue logrado. Se considera que el análisis de estados financieros es un método, que aplicado a cualquier empresa le permite evaluar con exactitud su

situación financiera permitiéndole conocer en qué condición está, tomar las decisiones correctas y observar el cambio de la organización.

Además, es importante mencionar que el proceso más importante de un negocio es la toma de decisiones, la cual requiere conocer la información y las herramientas del análisis financiero que se deben utilizar para dictaminar la forma más acertada de actuar.

Se pudo comprobar que la empresa no utiliza a cabalidad para realizar sus análisis, los indicadores financieros porque los resultados de los mismos en la evaluación realizada evidencian que la empresa no está haciendo una gestión administrativa eficiente, por varias razones:

- Porque sus socios lo compone un núcleo familiar.
- Los Índices de liquidez y rentabilidad de la empresa se disfrazan con resultados inciertos, en el caso de la liquidez se cubre con unas cuentas por cobrar altas, y la rentabilidad en ingresos que no son propios de actividad.
- Los expertos proponen que las inversiones crecieron en más de un 80% sin embargo no se pudo apreciar su crecimiento porque le dan un tratamiento de activos fijos y esto van depreciando su valor en el tiempo o más bien se van disminuyendo.
- Las decisiones gerenciales se enfocan en cuanta utilidad obtuvieron, esto no indica que la empresa maneje su liquidez o que ese dinero está en sus cuentas bancarias por eso podrían llevar a la deriva esta empresa, los índices de rendimiento operativo son sumamente bajos para una organización que vende prácticamente de contado esto se ve evidenciado en el cálculo del índice de solvencia (Liquidez a largo plazo) que en el 2016 fue 2.85.

- Esta empresa no está aprovechando los costos de oportunidad del sector al cual pertenece al vender de contado, aunque no controla sus precios de ventas.
- La empresa no conoce sus niveles de liquidez y los riesgos que esto conlleva en una gestión financiera efectiva y eficiente.
- Hay un riesgo inminente de que las acciones bajen en el mercado, pues la carga operacional es muy alta, con esos costos la empresa no podrá resistir las cargas fijas e impositivas y mucho menos ser atractiva para los inversionistas.

Sobre el cuarto objetivo Medir el impacto a través de la evaluación realizada con los indicadores de Liquidez Y Rentabilidad en las decisiones gerenciales

Con relación a este objetivo se puede decir que se logró medir el impacto en las decisiones gerenciales, a través de la evaluación realizada con los indicadores financieros de Liquidez y Rentabilidad, por las siguientes afirmaciones:

- La empresa puede medir los efectos de adquirir nuevos activos, conociendo sus niveles de riesgos podrá controlarlos, en este caso separando las inversiones de las adquisidores se puede apreciar mejor el crecimiento.
- El nivel de incertidumbre, la empresa conoce que se enfrenta a diferentes situaciones que puedan provocarlas, ya que hay diferentes factores que no están sus manos controlarlas, como es el precio del producto GLP o situaciones cambiantes en el mercado o también fenómenos de la naturaleza que no son previstos que puedan darle un giro al escenario esperado.

- Tomar decisiones basadas en algún dato erróneo o realizar previsiones imprecisas hasta por un error humano, la empresa sabe que para reducir la incertidumbre es necesario obtener la mayor información antes de tomar decisiones y tener conocimiento de mercado.
- Creaciones de políticas se puede decir que la empresa tiene políticas definidas de cobros y costos de ventas en su manual del departamento financiero por escrito, sin embargo no se cumplen a cabalidad pues sus cuentas por cobrar se cobran a 65 días su impacto es que esto puede traerles problemas de liquidez a la empresa en algún momento, y el aumento de clientes de dudoso cobro es muy peligroso en este negocio, además en cuanto al costo de ventas es algo incoherente un 79% de las ventas es un porcentaje demasiado representativo.

Sobre el objetivo general, Evaluar los indicadores de Liquidez y Rentabilidad para la toma de decisiones en la empresa Propano & Derivados, S.A., periodos 2012-2016.

Se evalúa los resultados de los indicadores de liquidez y rentabilidad a través de los análisis financieros realizados a los estados financieros de la empresa, no se culpa el departamento financiero de la empresa de la no utilización de los indicadores financieros como parámetros de medición, puesto que las decisiones al final la toman los altos funcionarios o dirección general, existe un hallazgo y es que Propagas es una empresa dirigida por familiares (Padres e Hijos) quienes toman sus decisiones sin antes evaluar los indicadores financieros presentados y realizan sus inversiones (adquisiciones de activos), aprovechando oportunidades del mercado y aprovechándose de su disponibilidad.

En ese mismo contexto el departamento financiero puede presentar los resultados a la gerencia general y al final toman las decisiones de acuerdo a sus criterios, y el director financiero tiene que tomar decisiones condicionadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amat, Oriol (1998). Análisis de estados financieros, fundamentos y aplicaciones. Ediciones Gestión 2000 S.A

Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Segunda Edición. Buenos Aires, junio de 1991.

Ayoub Pérez, José Luis (2010) Universidad Autonoma de Madrid “Estilo de Liderazgos y sus efectos en el desempeño de administración publica Mexica.

Chong, Esteban (1992). Contabilidad Intermedia tomo I: Estados financieros y cuentas del activo; Universidad del Pacífico.

Codina, Alexis (2012). Artículo sobre “Análisis de problemas y toma de decisiones. Reto principal para una gerencia efectiva”

Cubeiro, J.C. y Morcillo (1999). La dirección y gestión por competencias», documento AECA n.11, Principios de organización y sistemas, Madrid.

Fayol, Henri (1947) Administration industrielle et générale (Administracion Industrial y General)

Gámez Gastélum, Rosalinda (2007) Comunicación y cultura organizacional en empresas chinas y japonesas. Edición electrónica

Gómez, G. (2001). Administración de activos fijos.

Grinell, R.M. (1997). Social work research evaluation: Quantitative and qualitative approaches (5ª. Ed.), Itasca, Illinois: E.E. Peacock Publishers.

Hernández Sampieri, Roberto (2003). Metodología de la investigación MacGraw-Hill. México, interamericana,

Hernández, F. (2002). Bases metodológicas de la investigación educativa. Barcelona, PPU.

Hernández, Fernández Y Baptista (2015). Metodología de la investigación. New York, MacGraw-Hill.

Hincapié Piñeres, Javier Eduardo (2007), de la Universidad Nacional De Colombia, investigación sobre: Análisis de Riesgo Financiero para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa del Sector Metalmeccánico de la Ciudad de Manizales.

Hugo, Briseño (2006). Editora Umbral editorial S.A. en su libro "Indicadores financieros fácilmente explicados".

Ibarra Mares, Alberto (2006). Investigación sobre Una perspectiva sobre la evolución en la utilización de las razones financieras.

Kepner, Charles H. El nuevo directivo racional: análisis de problemas y toma decisiones. México, D.F. Mc Graw-Hill. 1983

Kerlinger, F.N. (1988). Investigación del comportamiento. México: Interamericana.
Lattuca, Antonio; Mora, Cayetano y otros 1991: Manual de Auditoría. Federación

Michael, C., Ehrhardt y Eugene, F. Bigham (2007). Finanzas Corporativas. GENGAGE Learning, Segunda Edición

Moreno, F. (1997). Contabilidad básica. Serie Contabilidad Financiera, número 1. México, Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos, AC, 312 pp.

Ortiz Anaya, Hector (1996). Análisis financiero aplicado. Santafé de Bogotá Universidad Externado de Colombia.

Pares, A. (1979). "Rentabilidad y endeudamiento en el análisis financiero y la planificación empresarial". Moneda y Crédito, diciembre, nº 151, pp. 3-20.

Pedro Alejandro Sánchez López (2011), de la Universidad Técnica de Ambato, realizó una investigación sobre: Análisis Financiero Y Su Incidencia En La Toma De Decisiones De La Empresa Vihalmotos.

Rodriguez, Joaquin (2003). Como utilizar y elaborar manuales administrativos. España.

Ulises Montoya Manfredi (2004). El Derecho de sociedades: Estados financieros y Aplicación de Utilidades.

Van Horne, James C. y Wachowicz, John M. Fundamentos de administración financiera. Pearson Educación, 2002.

Paginas consultadas:

Ayala Loeza Andrea. (2013, Agosto 2). La dirección dentro la administración de empresas. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/la-direccion-dentro-la-administracion-de-empresas>

<http://gobiernodesantiago.gob.do/los-municipios/municipio-de-santiago/>

<http://grupopropagas.com/nosotros.php>

<http://www.gerencie.com/analisis-de-estados-financieros.html>

<https://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php>

Nacional Financiera. (2013).SME toolkit Herramientas Pymes. Recuperado en 2013, <http://www.mexico.smetoolkit.org/mexico/es/content/es/3561/Otros-m%C3%A9todos-de-an%C3%A1lisis-financiero>

Normas Internacionales de Información Financiera NIIF's 7 Recuperado de la Pág. <http://www.ifac.org/>

Real Academia Española, Diccionario de la Lengua Española, <http://www.rae.es/>

Ministerio de Industria y Comercio <https://www.mic.gob.do>

INSTRUCCIONES PARA LA CONSULTA DEL TEXTO COMPLETO:

Para consultar el texto completo de esta tesis debe dirigirse a la Sala Digital del Departamento de Biblioteca de la Universidad Abierta para Adultos, UAPA.

Dirección

Biblioteca de la Sede – Santiago

Av. Hispanoamericana #100, Thomén, Santiago, República Dominicana

809-724-0266, ext. 276; biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Santo Domingo Oriental

Calle 5-W Esq. 2W, Urbanización Lucerna, Santo Domingo Este, República Dominicana.

Tel.: 809-483-0100, ext. 245. biblioteca@uapa.edu.do

Biblioteca del Recinto Cibao Oriental, Nagua

Calle 1ra, Urb Alfonso Alonso, Nagua, República Dominicana.

809-584-7021, ext. 230. biblioteca@uapa.edu.do