



UNIVERSIDAD
NACIONAL
AUTÓNOMA DE
NICARAGUA,
MANAGUA
UNAN - MANAGUA

Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM-Estelí

Gestión y Sostenibilidad de las MIPYMES del sector fármaco "Farmacia San Lázaro" de la Ciudad de Estelí para la rentabilidad administrativo financiero en el periodo Segundo Semestre del 2019.

Trabajo de seminario de graduación para optar
al grado de

Licenciado en la Carrera Banca y Finanzas

Autores

Maryin Lucia Peralta Loza.

Tutor

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera

Estelí, 15 febrero 2020.



Línea

Línea N° Finanzas MIPYMES

Tema

Finanzas, Gestión y Sostenibilidad de las MIPYMES

Subtema

Rentabilidad y Sostenibilidad de las MIPYMES.

Delimitación del tema

Gestión y Sostenibilidad de las MIPYMES del sector fármaco "Farmacia San Lázaro" de la Ciudad de Estelí para la rentabilidad administrativo financiero en el periodo Segundo semestre del 2019.

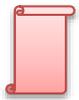
DEDICATORIA

A Dios:



En primer lugar a Dios por ayudarme a terminar este proyecto, gracias por darme la fuerza y el coraje para hacer este sueño realidad y sobre todo por estar conmigo en cada momento de mi vida.

A mis padres:



Gracias por su amor incondicional, por estar conmigo en cada etapa de mi vida, por confiar y creer en mis sueños.

A mis Profesores:



Gracias por preocuparse por mí y regalarme sus consejos, los cuales a lo largo de mi vida me han ayudado a culminar mis metas, por tenerme paciencia y darme su apoyo.

AGRADECIMIENTO

A Dios:



En primer lugar a Dios por ayudarme a terminar este proyecto, gracias por darme la fuerza y el coraje aun así con muchos obstáculos en el camino gracias a él pude hacer este sueño realidad y sobre todo por estar conmigo en cada momento de mi vida.

A nuestros padres y mi hija:



Gracias por su amor incondicional, por estar conmigo en cada etapa de mi vida, por confiar y creer en mis sueños, a mi hija que vino a enseñarme que la vida es un reto y que todo se logra con perseverancia y estando con las personas indicadas.

A mis Profesores:



Gracias por preocuparse por mí y regalarnos sus consejos, los cuales a lo largo de mi vida me han ayudado a culminar mis metas, por tenerme paciencia y darme su apoyo.

A mis amigos y familiares



Gracias a Katherine Betanco, Iván Gonzales que fueron un apoyo muy importante durante este proceso, Alicia Peralta, Urías Peralta y uno de los más importantes mi tía “Amparo Loza” que actuó como uno de los apoyos e impulsos durante todos mis dentro del proyecto más importante compartiendo sus mejores ideas e organización del mismo,

VALORACION DEL DOCENTE

A través de la presente hago constar que: **Maryin Lucia Peralta Loza**, estudiante de la carrera de Banca y Finanzas han finalizado su trabajo investigativo en el tema: Gestión y Sostenibilidad de las MIPYMES del sector fármaco "Farmacia San Lázaro" de la Ciudad de Estelí, enfocado en la sostenibilidad y rentabilidad, en el periodo Segundo semestre del 2019.

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y propuesta.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindado el docente/tutor y consultas realizadas a especialistas en el tema, considero que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento y da aportes relevantes Gestión y Sostenibilidad de las MIPYMES del sector fármaco "Farmacia San Lázaro" de la Ciudad de Estelí, enfocado en la sostenibilidad y rentabilidad, en el periodo Segundo semestre del 2019. Ocupa un lugar importante en el desarrollo de métodos recientes de procesos investigativos de alta especialización.

Por consiguiente, valoro que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa para la Licenciatura vigente y, por lo tanto, está listo para ser presentado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los quince días del mes de febrero del 2020.

Msc. Julio Rafael Berríos Noguera
Tutor/Docente

RESUMEN

El presente trabajo se refiere al estudio de la actividad de Gestión y Sostenibilidad de las MIPYMES del sector fármaco “Farmacia San Lázaro” de la Ciudad de Estelí para la rentabilidad administrativo financiero en el periodo Segundo semestre del 2019.

En la actualidad hay muchos factores que impiden una exente crecimiento económico y sostenibilidad en el mercado, entre esta que son negocios manejadas por sus propios dueños o personal no capacitado que equilibren una liquidez y rentabilidad para el mismo, además no contar con fondos de financiamiento para el crecimiento de la pequeña empresa.

Es por ello que la investigación pretende conocer las dificultades de las MYPYMES y tratar de diseñar planes que les ayude en el proceso de gestión administrativa y sostenibilidad financiara a farmacia San Lázaro en la ciudad de Estelí en el Periodo 2017 - 2018.

La MIPYME “Farmacia San Lázaro” a nivel general, ha venido presentando algunas debilidades propias del tipo de organización administrativa, estas debilidades que tienen que ver con la organización interna de la MIPYME, su desarrollo y sostenibilidad.

La investigación pretende conocer los siguientes aspectos: Describir el proceso de gestión y sostenibilidad administrativa en la “Farmacia San Lázaro” de Estelí durante el periodo segundo semestre del 2019, Analizar los factores que estén limitando la rentabilidad de Farmacia san Lázaro Estelí, Identificar los elementos financieros que inciden en la administración de la MIPYME “Farmacia San Lázaro” de Estelí, Proponer un modelo de gestión administrativo financiero que mejore la sostenibilidad y rentabilidad en la “Farmacia San Lázaro” de Estelí.

En la investigación realizada los resultados encontrados fueron los siguientes: La administración y gestión de la empresa “Farmacia San Lázaro” recae en la Gerente Propietaria de la empresa, la cual lleva controles de sus actividades, mostrando eficiencia en el control de compras, ventas, gastos y utilidades; por el encontrando deficiencias en los aspectos del control del inventario y del costo de lo vendido en los registros de la empresa, Debido a las compras locales la empresaria tiene poco margen de ganancia, además de existir deficiencia en el surtido, precios pocos competitivos en algunos productos y

deficiencia en la atención al cliente, hacen que la empresa tenga bajos índices de rentabilidad, En el aspecto financiero se aprecia que no existe proceso de consolidación contable de las operaciones de la empresa por periodos, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales, esto no permite conocer con exactitud sus márgenes de rentabilidad y el porcentaje de participación de los costos y los gastos de esta actividad empresarial, Hace falta un control exhaustivo básico como serían los registros de compras, ventas, inventario, costo de venta, gastos, utilidades de la empresa y consolidarlo mensualmente para valorar los resultados financieros, además de poder reflejar sus estados financieros y realizar un mínimo de análisis para conocer el comportamiento total de esta empresa.

Con estos resultados encontrados se han realizado las siguientes recomendaciones: La Empresaria debe contratar los servicios de una persona con conocimientos contables y de mercado para que le asesore y le lleve los registros correspondientes para mejorar la administración y gestión de la empresa, La empresaria debe de mejorar su sistema de compra y proveedores para buscar márgenes de ganancia bruta más alta, mejorar surtido y desarrollar un mejor servicio de atención al cliente, La persona que contrate deberá de tener la capacidad de consolidar los estados financieros y analizarlos cada cierto tiempo, para generar recomendaciones válidas para mejorar la rentabilidad de la inversión y actividad empresarial de la Farmacia “San Lázaro”, Desarrollar la propuesta de control contable financiero que hacemos en el trabajo donde se lleven los registros de compras, ventas, inventario, costo de venta, gastos, utilidades de la empresa y se consoliden y analicen los estados financieros de la empresa cada cierto tiempo.

ÍNDICE

I.- INTRODUCCIÓN	11
1.1. Antecedentes	12
1.2. Planteamiento del problema	14
1.3. Formulación del problema.....	15
1.4. Justificación	16
II.- OBJETIVOS.....	18
2.1.- Objetivo general.....	18
2.2.- Objetivos específicos	18
III.- MARCO TEÓRICO	19
3.1.- Gestión Administrativa	19
3.1.1.- Conceptos	19
3.1.2.- Propósito de la Gestión Administrativa.....	20
3.1.3.- Funciones Principales de la Gestión Empresarial	20
3.1.4.- Proceso de la gestión administrativa	21
3.1.5.- Planeación.....	22
3.1.6.- Organización.....	23
3.1.7.- Dirección.....	23
3.1.8.- Control.....	24
3.2.- Gestión y Sostenibilidad	24
3.2.1.- Concepto de Gestión:.....	24
3.2.2.- Tipos de Gestión	24
3.2.3.- Proceso de la gestión	25
3.2.4.- Indicador de la gestión	26
3.3.- Definición de sostenibilidad	26
3.3.1.- Principios de la gestión sostenible	27
3.3.2.- Importancia de la sostenibilidad.....	28
3.3.3.- Beneficios de la sostenibilidad	28
3.4.- Finanzas.....	29
3.4.1.- Estabilidad financiera.....	29
3.4.2.- Rentabilidad	30

3.4.3.- Liquidez.....	30
3.4.4.- Rotación.....	31
3.4.5.- Fórmula de las ratios de rotación	31
3.4.6.- Tipos de ratios de rotación	31
3.5.- MIPYME	32
3.5.2.- Características.....	32
3.5.3.- Clasificación	32
3.5.4.- Elementos que aplican como clasificación de las microempresas (Lacayo s.f.).....	33
3.5.5.- Ventajas y desventajas de las MiPYME	33
IV.- SUPUESTO.....	35
4.1.- Supuesto.....	35
4.2.- Matriz de Categorías y Subcategorías.....	36
V.- DISEÑO METODOLÓGICO	39
5.1. Tipo de estudio.....	39
5.2.- Población y muestra.....	39
5.2.1.- Población.....	39
5.2.2.- Muestra.....	39
5.2.3.- Tipo de muestreo	39
5.2.4.- Unidad de análisis.....	40
5.3.- Técnicas de recolección de datos.....	40
5.3.1.- La entrevista.....	40
5.3.2.- Revisión documental	40
5.3.3.- Guía de observación.....	40
5.4.- Etapas de investigación.....	41
5.4.1.- Investigación documental	41
5.4.2.- Elaboración de instrumentos.....	41
5.4.3.- Trabajo de campo	41
5.4.4.- Elaboración del documento final.....	41
VI.- RESULTADOS	42
VII. CONCLUSIONES.....	51
VIII. RECOMENDACIONES.....	52
IX. BIBLIOGRAFÍA	53
ANEXOS	54

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua / UNAN-Managua

10.1.	Síntomas y pronósticos	54
10.2.	Ejemplo bosquejo	56
10.3.	Cronograma de actividades	57
10.4.	Guía de entrevistas	59
10.5.	Guía de Entrevista	63
10.6.	Guía de revisión documental	65

I.- INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se refiere al estudio de la actividad de Gestión y Sostenibilidad de las MIPYMES del sector fármaco "Farmacia San Lázaro" de la Ciudad de Estelí para la rentabilidad administrativo financiero en el periodo Segundo semestre del 2019.

Las farmacias en Estelí, Nicaragua son establecimientos dedicados a la comercialización de medicamentos suplidos a través de laboratorios nacionales e internacionales, las farmacias son un eslabón entre los médicos y los pacientes

Es preciso mencionar que la mayoría de las farmacias del municipio de Estelí son de origen familiar y no cuentan con modelos de gestión administrativa para mejorar la sostenibilidad financiera de la MIPYME y de manera de capacitarse tanto los colaboradores como los propietarios.

La gestión administrativa es un pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento de las MIPYMES, en particular para este tipo de negocio que se caracterizan por realizar actividades rutinarias y sin planes claramente establecidos, ya que su enfoque es únicamente brindar servicio de beneficiado sin evaluar el impacto que tendrían al aplicar las herramientas administrativas de cara a la gestión de la manera correcta, permitiría ordenar y aplicar adecuadamente sus procesos administrativos, mejorar y alcanzar procesos de evaluación de resultados para establecer nuevas metas y de esta manera garantizar en el éxito del negocio.

Este estudio ha generado resultados estadísticos y cualitativos de la actividad empresarial, económica, contable, financiera y de mercado, que analizo y valoro mediante un grupo de conclusiones que están acompañadas de similar grupo de recomendaciones, para mejorar la actividad de la empresa, en base a las deficiencias y dificultades que hemos encontrado en la investigación diagnostica que lleva a cabos en la Empresa Farmacia San Lázaro en Estelí.

1.1. Antecedentes

La historia de la Farmacia se encuentra incluida dentro de la disciplina que conforma la historia de la ciencia. Desde la antigüedad de las ciencias Médicas, medicina, Cirugía y Farmacia han estado unidas y solo desde el punto de vista histórico.

Por naturaleza el hombre siempre ha tratado de buscar la forma de mejorar y aliviar sus padecimientos físicos con el empleo de sustancias artificiales, parte donde científicamente de ah venido originando desde hace unos siglos la medicina.

Para elaborar los antecedentes de este estudio se consultó vía electrónica en la biblioteca “urania Zelaya” de la facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM Estelí) de la universidad nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN Managua) y distintas páginas de internet se pudo constatar a nivel, se ha llevado a cabo el interés que tienen muchos escritores por el sector farmacéutico que ayudaran a la realización de esta investigación.

- Tesis para optar al título de Master sobre **La administración y su impacto en la mejora continua hacia la calidad en la empresa Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa departamento de Matagalpa, 2013 – 2014.** Realizada por María Francisca Torres Castillo cuyo objetivo principal es analizar la gestión administrativa y su impacto en la mejora continua hacia la calidad de las empresas Matagalpa Coffee Group, en el municipio de Matagalpa departamento de Matagalpa en el periodo 2013 – 2014. Y concluye con que la empresa Matagalpa Coffee no cuenta con planes estratégico donde se Formulen estrategias de las operaciones y lograr de esta manera el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa.
- Tesis sobre Gestión y Sostenibilidad de la MIPYME del sector Artesanía Manos Nicas de la ciudad de Estelí en relación a los ambientes de control interno en el primer semestre 2017. Realizada por Arteta Olivas Norema Yusmari y Valdivia Zeledón Claudia Elizabeth que consideraron como objetivo Principal; Determinar la Gestión y Sostenibilidad de la MIPYME del sector Artesanía Manos Nicas” de la ciudad de Estelí en relación a los ambientes de realizaron fue cualitativa aplicada ya que se basaron en la problemática de controles internos y el manejo de instrumentos, y concluyeron de que hay muchos factores que están limitando el control interno y el crecimiento de la MIPYME artesanías Nicas en el ámbito empresarial.
- Tesis sobre incidencia de la micro de la micro – financieras de las micros y pequeñas empresas de carpintería de la ciudad de Estelí en el II semestre 2015. Los autores fueron Silvio José López Talavera, Itzá Xilonem Olivas Blandón y Norman Antonio Rugama Talavera. Su objetivo principal fue “Analizar la incidencia de la Micro” y pequeña empresa de carpintería de la ciudad de Estelí en el II semestre 2015. Se llegó a la conclusión que

el sector micro finanzas se comprenden ciertas actividades con dimensiones altas de alcanzar metas en el sector empresarial y a qué mercado se dirigen y que tipos de fuentes de Financiación Utilizan y a cuales pueden tener acceso.

- Tesis para optar al título de Banca y Finanzas sobre Fuentes de Financiamiento y método de Análisis Financieros en las MIPYMES del departamento de chontales, durante el periodo 2015. Cuyo objetivo fue determinar las principales fuentes de financiamiento que utilizan las procesadoras de leche del municipio de Comalapa, chontales 2015, concluyendo de que las procesadoras de leche del municipio de Comalapa, chontales utilizan financiamiento tanto interna que son su capital propio y como las externas que son los suministros de sus proveedores para la materia prima.
- Tesis para optar al título de Master sobre Incidencia de la fijación de precios de venta de producto a niveles de competitivas de las MIPYMES productoras de tabaco en el municipio de Estelí ciclo productivo 2015. Los autora fue Heydi Patricia Flores Casco Cuyo objetivo principal es valorar la incidencia de la fijación de precios de ventas del producto en los niveles de competitividad de las MIPYMES productoras de tabaco en el municipio de Estelí, ciclo productivo 2015. Llegando a la conclusión que las MIPYMES tienen su canal de distribución a que está dirigida su producción por lo que son empresas procesadoras del rubro esto les facilita la fijación de precios, y como se conoce muy bien los costos de producción son los principales parales para la fijación de precios.

Con relación a las investigaciones realizadas en la ciudad de Estelí, aun no se encuentra un enfoque en el sector Fármaco con enfoque en la rentabilidad Financiera que estas tienen; por lo tanto esta investigación será de utilidad para el sector fármaco, como forma estratégica de llevar un mejor control financiero y responder a las necesidades de la demanda del sector que es de gran importancia para la población.

1.2. Planteamiento del problema

Muchos de los problemas que existen en las MIPYMES es administración a veces se hace de una forma muy empírica, sin ningún procedimiento establecido de estudio de mercado, de análisis de la competencia, de estudio de la estructura de costos y los procesos de sostenibilidad para ver el crecimiento en el mercado.

En la actualidad hay muchos factores que impiden una exente crecimiento económico y sostenibilidad en el mercado, entre esta que son negocios manejadas por sus propios dueños o personal no capacitado que equilibren una liquidez y rentabilidad para el mismo, además no contar con fondos de financiamiento para el crecimiento de la pequeña empresa.

Es por ello que la investigación pretende conocer las dificultades de las MYPYMES y tratar de diseñar planes que les ayude en el proceso de gestión administrativa y sostenibilidad financiera a farmacia San Lázaro en la ciudad de Estelí en el Periodo 2017 - 2018.

La MIPYME “Farmacia San Lázaro” a nivel general, ha venido presentando algunas debilidades propias del tipo de organización administrativa, financiamiento p las debilidades que tienen que ver con la organización interna de la MIPYME, el desarrollo y sostenibilidad.

Por ello, la investigación de este tema es de suma importante para las MIPYMES debido a que no llevan a cabo una administración financieras, o no son adecuadas, y esto da pasos a que cometan errores que puedan determinar el éxito o fracaso de la misma. Muchas veces estas empresas no le dan importancia a lo que de verdad merece que son las finanzas y lo toman como algo secundario, sin darse cuenta que todo su negocio gira alrededor de ello. En consecuencia, las finanzas, en este tipo de MIPYMES en uno de los factores primordiales para construir una eficiente gestión.

Expuesta toda ésta problemática identificando síntomas, causas, consecuencias y un posible control del pronóstico es lo que conlleva a la formulación de la siguiente pregunta problema.

1.3. Formulación del problema

Pregunta Problema

- ¿Cómo es la gestión administrativa financiera en la MIPYME “Farmacia San Lázaro” de la ciudad de Estelí para su rentabilidad y sostenibilidad en el primer semestre del 2019?

Sistematización del problema

- ¿Cómo interactúa la gestión en los procesos administrativos financieros que ejecuta la “Farmacia San Lázaro” de la ciudad de Estelí?
- ¿Cómo inciden los elementos administrativos en el aspecto financiero de la MIPYME “Farmacia San Lázaro” de Estelí?
- ¿De qué manera ayudaría la propuesta de un modelo gestión administrativo financiero para la MIPYME “Farmacia San Lázaro” de Estelí?

1.4. Justificación

Las MIPYMES son el motor de crecimiento de cualquier país, cada año surgen nuevas empresas en diferentes sectores, en tal sentido se realiza esta investigación enfocada en analizar la gestión y sostenibilidad financiera de las MIPYMES del sector fármaco.

Las farmacias en Estelí, Nicaragua son establecimientos dedicados a la comercialización de medicamentos suplidos a través de laboratorios nacionales e internacionales, las farmacias son un eslabón entre los médicos y los pacientes

Es preciso mencionar que la mayoría de las farmacias del municipio de Estelí son de origen familiar y no cuentan con modelos de gestión administrativa para mejorar la sostenibilidad financiera de la MIPYME y de manera de capacitarse tanto los colaboradores como los propietarios.

La gestión administrativa es un pilar fundamental para el desarrollo y crecimiento de las MIPYMES, en particular para este tipo de negocio que se caracterizan por realizar actividades rutinarias y sin planes claramente establecidos, ya que su enfoque es únicamente brindar servicio de beneficiado sin evaluar el impacto que tendrían al aplicar las herramientas administrativas de cara a la gestión de la manera correcta, permitiría ordenar y aplicar adecuadamente sus procesos administrativos, mejorar y alcanzar procesos de evaluación de resultados para establecer nuevas metas y de esta manera garantizar en el éxito del negocio.

Esta investigación trata sobre la Gestión y Sostenibilidad de las MIPYMES del sector fármaco "Farmacia San Lázaro" de la Ciudad de Estelí para la rentabilidad administrativo financiero en el periodo 2017 -2018, con la que se pretende proporcionar una propuesta objetiva que sirva como modelo de gestión administrativo y sostenibilidad financiera al para lograr la mejora continua en todos sus procesos administrativos y financieros e igualmente podrá servir como guía para que otras empresas puedan tomar el modelo de manera que les permita alcanzar sus planes y lograr implementar una administración estratégica oportuna, y la utilización exacta de sus finanzas.

Los resultados de este trabajo beneficiarán directamente a la "Farmacia San Lázaro", ya que podrán iniciar un proceso de diagnóstico, evaluación y mejoras; visualizarán los puntos críticos en la gestión administrativa y sostenibilidad financiera de esta manera implementar acciones que favorezca íntegramente cada una de las transacciones y procesos que la MIPYME realiza para aumentar su inventario y clientela, conseguir niveles superiores de satisfacciones del cliente tanto interno como externo, además incrementar la productividad mediante la reducción de costos internos innecesarios, mejorar la calidad y el valor percibido por los clientes y finalmente por todos los grupos de interés, también este documento se

utilizará como material de consulta bibliográfico y material académico en la Biblioteca de "Urania Zelaya" FAREM, ESTELI, UNAN, MANAGUA.

II.- OBJETIVOS

2.1.- Objetivo general

- Analizar la gestión administrativa en la MIPYME sector fármaco “Farmacia San Lázaro” de la ciudad de Estelí, para la rentabilidad y sostenibilidad financiera durante el periodo segundo semestre del 2019.

2.2.- Objetivos específicos

- Describir el proceso de gestión y sostenibilidad administrativa en la “Farmacia San Lázaro” de Estelí durante el periodo segundo semestre del 2019.
- Analizar los factores que estén limitando la rentabilidad de Farmacia san Lázaro Estelí.
- Identificar los elementos financieros que inciden en la administración de la MIPYME “Farmacia San Lázaro” de Estelí.
- Proponer un modelo de gestión administrativo financiero que mejore la sostenibilidad y rentabilidad en la “Farmacia San Lázaro” de Estelí.

III.- MARCO TEÓRICO

La MYPIME “Farmacia san Lázaro” Estelí, está dedicada a brindar el servicio de productos fármaco; como se conoce las Farmacias son establecimientos en el cual se venden diferentes tipos de productos relacionados con la salud, especialmente los medicamentos. Una farmacia es un tipo de negocio de necesidad en el barrio, comunidad o ciudad; a partir de esa necesidad nace este negocio familiar y con tres empleados permanentes uno de ellas es la de ellos cumple la función regente de farmacia, otro de ellos responsable, administrador y también brinda el servicio al cliente por ultimo uno más encargado solo en atención al cliente en un turno específico.

A continuación se presentan descripción de los elementos que forman parte del marco teórico relacionado con el estudio.

3.1.- Gestión Administrativa

3.1.1.- Conceptos

El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Ames Ilustrado (s.f.) señalan que la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, y gestionar es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

Para Chiavenato (2004) en su libro "Introducción a la Teoría General de la Administración"; la administración es "el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales".

La gestión empresarial conocida también como administración de empresas o ciencia administrativa es una ciencia social que estudia la organización de las empresas y la manera como se gestionan los recursos, procesos y resultados de sus actividades.

En la administración moderna se le está dando gran importancia a la calidad de la gestión administrativa con que se desarrollan las funciones más importantes de la administración porque se considera que la gestión va más allá de cumplir una simple función, el nivel asciende a la manera que un funcionario cumple en tiempo, forma y con pro-actividad e iniciativa sus actividades propuestas en cada gestión orientada hacia el logro de los objetivos, está directamente relacionada con un asunto de actitud hacia la gestión, la forma de gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo los planes y sobre todo el compromiso que se debe tener para cumplir la función de la gestión.

3.1.2.- Propósito de la Gestión Administrativa

Según (Caraballo Juliet 2009) El objetivo fundamental de la gestión empresarial es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.

- La maximización de las ventas o de la cuota de Mercado.
- Proporcionar productos y servicios de calidad.
- En el largo plazo la empresa tiene responsabilidad en el bienestar de la sociedad.
- La empresa debe estar gestionada de acuerdo con el interés de los accionistas
- Determinar las necesidades internas de información, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos de la organización y a su satisfacción.
- Perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación.
- Manejar eficientemente los recursos organizacionales de información, mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento.
- Entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales.
- Contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos.
- Garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su diseminación efectiva.
- Determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas.

3.1.3.- Funciones Principales de la Gestión Empresarial

La Planificación, que se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar redituables para la empresa, en términos más específicos nos referimos a la planificación como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.

La organización en donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.

La dirección de la empresa en base al concepto de gestión implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.

El control es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde unos principios.

3.1.4.- Proceso de la gestión administrativa

Según León & otros (2007) determina que: La gestión administrativa ó gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican en la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor.

En la administración moderna se le está dando gran importancia a la calidad de la gestión administrativa con que se desarrollan las funciones más importantes de la administración porque se considera que la gestión va más allá de cumplir una simple función, el nivel asciende a la manera que un funcionario cumple en tiempo, forma y con pro-actividad e iniciativa sus actividades propuestas en cada gestión orientada hacia el logro de los objetivos, está directamente relacionada con un asunto de actitud hacia la gestión, la forma de gestionar los recursos necesarios para llevar a cabo los planes y sobre todo el compromiso que se debe tener para cumplir la función de la gestión.

El objetivo fundamental de la gestión es mejorar la productividad, sostenibilidad y la competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.

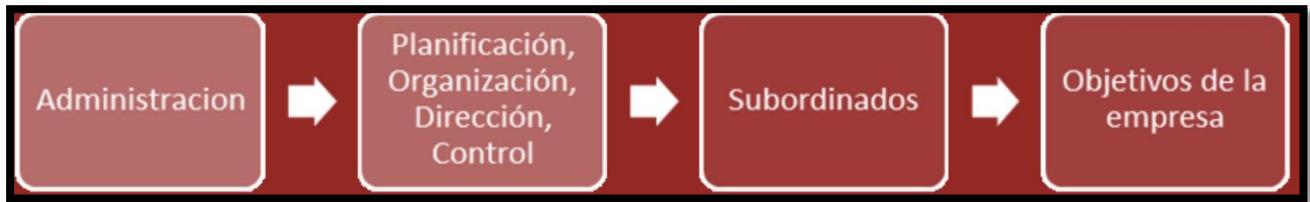
En las empresas pequeñas es muy común encontrarse con poco compromiso para cumplir con la gestión administrativa adecuada y que cada uno de los procesos reciban la atención necesaria para que se cumplan las metas propuestas, es por esta razón que los administradores deben sensibilizar a su personal para que todos los colaboradores desde el puesto de trabajo den más de lo que se espera y se puedan complementar y desarrollar las funciones laborales en un ambiente saludable.

El proceso administrativo constituye la actividad principal para cualquier organización independientemente del tamaño, ya que orienta los elementos importantes que lo constituyen y que deben ser aplicados en cualquier nivel jerárquico.

En el contexto que están inmersa las organizaciones es una necesidad el hecho de entender que el éxito que puede tener la organización al alcanzar sus objetivos y lograr la satisfacción de sus necesidades empresariales depende en gran medida de cómo sus gerentes aplican correctamente cada etapa del proceso administrativo y como ellos logran una sincronización adecuada para alcanzar los parámetros establecidos. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo, la organización alcanzará sus metas, por lo tanto se puede decir que el desempeño gerencial se mide de acuerdo al grado en que los gerentes cumplen la

secuencia del proceso administrativo, logrando una estructura organizacional que la diferencia de otras organizaciones.

Figura N° 1 Proceso Administrativo



Fuente Chiavenato (2001)

La figura No. 1 antes señala quiere decir que las funciones del administrador en el proceso administrativo no solo conforman una secuencia cíclica, pues se encuentran relacionadas en una interacción dinámica, por lo tanto el proceso administrativo es cíclico, dinámico e interactivo.

Para Stoner & Wankel (1990) el proceso administrativo está comprendido por las siguientes etapas:

3.1.5.- Planeación

La planificación requiere definir los objetivos o metas de la organización, estableciendo una estrategia general para alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para coordinar las actividades.

El concepto anterior significa que la planificación permite establecer las metas de la organización y decidir la mejor forma de alcanzarlas, parte del proceso de planeación incluye elegir un curso de acción de un conjunto de alternativas. Esta etapa abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas y el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades.

En todas las organizaciones se establecen procesos de planificación, sin embargo no todas las empresas cumplen con esta función importante, algunas cumplen de manera parcial o participativa. Las empresas que cumplen esta función son exitosas porque de esa manera no pierde de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes. La planeación se debe orientar hacia la estabilidad para garantizar la continuidad del comportamiento actual en un ambiente previsible y estable orientada hacia el mejoramiento continuo.

3.1.6.- Organización

La segunda función administrativa Organizar: es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización. Diferentes metas requieren diferentes estructuras para poder realizarlos, incluye determinar en qué forma agruparan las actividades y los recursos, facilita la organización de las personas y los demás recursos necesarios para llevar a cabo el plan.

Según lo expresado por el autor la función de organización consiste en la distribución y disposición de los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos estratégicos, esa distribución se refleja en la división del trabajo para coordinar las diversas tareas organizacionales.

En vista de lo anterior se determina que todas las organizaciones tienen la capacidad de llevar a cabo esta función de organización sin embargo; solamente las grandes empresas tienen desarrollado sus sistemas de organización de forma adecuada, porque lo hacen a través de aplicación de sistemas integrados y cohesionados en donde las partes se interrelacionan estrechamente para actuar como una totalidad y alcanzan determinado objetivo con éxito.

3.1.7.- Dirección

La tercera función dirección es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones. La dirección es la más importante y desafiante de todas las funciones administrativas.

La naturaleza de la etapa de dirección consiste en la habilidad del líder en motivar a los empleados, orientar las actividades de otros, elegir el canal más eficaz de comunicación, y resolver los conflictos entre los empleados.

Para que las organizaciones implementen un proceso de dirección sólido, confiable y con autoridad es importante lograr la confianza de cada uno de los que forman parte de la empresa, a través de una buena comunicación, liderazgo y motivación adecuada en las funciones que se llevan a cabo. La dirección es una actividad desafiante para los que administran cualquier tipo y tamaño de empresa, porque depende del carisma del líder para cumplir con éxito sus funciones. En la actualidad las empresas presentan debilidades principalmente en la comunicación, necesidad que debe ser superada a través de procesos de capacitación y compromiso iniciando por el líder.

3.1.8.- Control

Se define como el proceso de vigilar las actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa.

Claramente se observa que el control o monitoreo mide el progreso de la organización hacia sus metas, mientras la organización se mueve hacia sus metas los gerentes deben monitorear el progreso para asegurarse que se desempeñe de forma tal que llegue a su destino en el tiempo asignado, la finalidad del control es garantizar que los resultados de lo planeado, organizado y ejecutado se ajusten tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos.

El administrador actual debe hacer un plus esfuerzo para cumplir esta función que es aplicada tanto a pequeñas, medianas como grandes empresas, lo más valioso de esto es comparar el desempeño real con las metas establecidas con anterioridad, suponiendo de que se lleguen a presentar desviaciones significativas, será el administrador el responsable de volver a encaminar a la organización por el camino correcto.

Los administradores modernos en las empresas de hoy en Nicaragua deben entender que: Una vez que se han establecido las metas, se han formulado los planes, se ha definido el orden de la estructura y se ha contratado, capacitado y motivado al personal, aún falta algo: un administrador que se encargue de que las cosas marchen como es debido y que vigile el desempeño de la organización.

Por todo lo dicho anteriormente en Nicaragua los funcionarios que cumplen con la función de control se hace referencia al método de vigilar, comparar y corregir, sin embargo existen empresas donde la falta de control es tan palpable que no se dan cuenta el rumbo que están llevando, y cuando se dan las sorpresas es demasiado tarde porque no hay un buen líder que establezca controles adecuados y necesarios.

3.2.- Gestión y Sostenibilidad

3.2.1.- Concepto de Gestión:

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.

3.2.2.- Tipos de Gestión

((Gabor s.f.) Menciona y conceptualiza los diferentes tipos de Gestión:

- **Gestión Tecnológica:** Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.
- **Gestión Social:** Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.
- **Gestión de Proyecto:** Es la disciplina que se encarga de organizar y de administran los recursos de manera tal que se pueda concretan todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.
- **Gestión de Conocimiento:** Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de conocimiento puede su utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.
- **Gestión Ambiente:** Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.
- **Gestión Estratégica:** Es un útil curso del área de Administración de Empresas y Negocios que ha sido consultado en 3593 ocasiones. En caso de estar funcionando incorrectamente, por favor reporta el problema para proceder a solucionarlo.
- **Gestión Administrativo:** Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.
- **Gestión Gerencial:** Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.
- **Gestión Financiera:** Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.
- **Gestión Pública:** No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.

3.2.3.- Proceso de la gestión

Argumenta (Bergholz 2011) La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal, hay que gestionarlo.

3.2.4.- Indicador de la gestión

Se conoce como indicador de gestión a aquel dato que refleja cuáles fueron las consecuencias de acciones tomadas en el pasado en el marco de una organización. La idea es que estos indicadores sienten las bases para acciones a tomar en el presente y en el futuro.

Es importante que los indicadores de gestión reflejen datos veraces y fiables, ya que el análisis de la situación, de otra manera, no será correcto. Por otra parte, si los indicadores son ambiguos, la interpretación será complicada. Indicadores de gestión, medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos.

Estos indicadores representan una unidad de medida gerencial que permite evaluar el desempeño de una organización frente a sus metas, objetivos y responsabilidades con los grupos de referencia. Así mismo producen información para analizar el desempeño de cualquier área de la organización y verificar el cumplimiento de los objetivos en términos de resultados detectan y prevén desviaciones en el logro de los objetivos.

EL análisis de los indicadores conlleva a generar alertas sobre la acción, no perder la dirección, bajo el supuesto de que la organización está perfectamente alineada con el plan.

3.3.- Definición de sostenibilidad

(VILCHES 2014) La Sostenibilidad aparece como "la idea central unificadora más necesaria en este momento de la historia de la humanidad" (Bybee, 1991). Se trata de un concepto nuevo, que pretende movilizar la responsabilidad colectiva para hacer frente al conjunto de graves problemas y desafíos a los que se enfrenta la humanidad, apostando por la cooperación y la defensa del interés general. Para avanzar en la transición a la Sostenibilidad, entendida como un profundo replanteamiento de las relaciones de los grupos humanos entre sí y con el medio ambiente, es preciso deshacer los malentendidos surgidos en torno a este concepto y, más concretamente, al de Desarrollo Sostenible introducido por la Comisión Mundial del Medio Ambiente y del Desarrollo (1988), saliendo al paso de la grave confusión entre desarrollo y crecimiento.

Citado (CEUPE s.f.) Es un enfoque que surge a partir de la necesidad de plantear soluciones ante problemas que afectan a la humanidad y se traducen, de forma tangible o intangible, en el entorno. Problemas como la degradación del medio, la destrucción de ecosistema, la pobreza extrema y el agotamiento de recursos.

La sostenibilidad es un factor clave para fomentar el crecimiento en nuevos mercados con la vista puesta en la recuperación económica y en estos momentos de crisis, esta debe fomentarse como una fuente de reducción de costos y aumento de ingresos.

3.3.1.- Principios de la gestión sostenible

Citado (Griffa 2019) Consolidar el compromiso de los líderes para una gestión transparente y responsable ante las partes interesadas, que asegure el desarrollo de políticas orientadas a resultados económicos y sociales sostenibles.

- El conjunto de personas de la organización que ocupen puestos de responsabilidad en la misma, deberán practicar formas de gestión orientadas al desarrollo sostenible, procurando obtener, de forma reiterada, resultados positivos económicos, medio ambientales y sociales.
- Deberán mostrar su compromiso con los principios de la gestión sostenible en la definición de las políticas y estrategias de la organización, así como en sus actuaciones internas y externas, propiciando la creación de una cultura de desarrollo sostenible en el entorno de la misma.
- Asimismo implantarán prácticas de buen gobierno, basadas en la transparencia y la responsabilidad ante las partes interesadas aplicables a su actividad.
- Centrar la atención en el cliente, para desarrollar productos y servicios que logren su satisfacción, que tengan un precio accesible y que se puedan comprar.
- La organización deberá poner en el centro de su actividad conseguir la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, ciudadanos o beneficiarios en general, como finalidad principal y su referencia fundamental para asegurar su permanencia en el futuro.
- Deberá disponer de sistemas que permitan conocer las necesidades del cliente, como base para el diseño y desarrollo de sus productos y servicios, así como para atender sus sugerencias y reclamaciones.
- Implementar sistemas de gestión, que basados en las buenas prácticas, aseguren una mayor competitividad y un mejor desarrollo de las organizaciones.
- La organización dispondrá, en la medida de sus necesidades, de sistemas de gestión de calidad, medioambiente, prevención, seguridad, etc., como base para la ejecución ordenada de sus actividades, la medición de sus resultados, el establecimiento de objetivos, la toma de decisiones basadas en datos y la realización de planes de mejora.
- Dichos sistemas facilitarán, mediante la gestión de los procesos, y el conocimiento de las necesidades del cliente y sus niveles de satisfacción, alcanzar mejores niveles de competitividad.
- Garantizarán la trazabilidad de las actuaciones y la implicación de los responsables de los procesos.

- Facilitarán la identificación de las actividades, procesos y tareas así como de las personas responsables de los mismos, permitiendo un desarrollo más armónico de la organización.

Avanzar a través de la mejora continua y la innovación en el camino de la calidad y la excelencia.

- La organización deberá implicarse a todos los niveles en alcanzar una gestión excelente, a través de la mejora continua y el fomento de la innovación de sus productos, servicios y procesos, como medio sólido para obtener resultados positivos de forma sostenida.
- Asegurar el respeto a las personas en su ámbito de influencia y promover el desarrollo de la comunidad y de la sociedad en general.
- La organización deberá promover actuaciones que contribuyan al desarrollo de las comunidades en que efectúa su actividad.
- Asegurará el respeto a las personas sobre las que pueda influir con sus acciones, tanto interna como externamente.
- Procurará que los resultados obtenidos por sus actividades puedan beneficiar al conjunto de la sociedad.

3.3.2.- Importancia de la sostenibilidad

La sostenibilidad es fundamental en el mundo. A medida que avanzamos como sociedad tenemos que poner el foco en tener un crecimiento sostenible para, de esta forma, poder garantizar que la igualdad y la prosperidad se hagan visibles y palpables en todos los lugares del mundo.

La sostenibilidad es de suma importancia hoy día, la crisis financieras y la incertidumbre económica mantienen un clima de tensión a nivel mundial, las empresas, para estar posicionadas no deben pensar solo en los beneficios económicos que pueden obtener ahora es obligatorio pensar en los benéficos que otorga a la comunidad y los aportes al medio ambiente.

La sostenibilidad es un factor clave para fomentar el crecimiento en nuevos mercados con la vista puesta en la recuperación económica y en estos momentos de crisis, esta debe fomentarse como una fuente de reducción de costos y aumento de ingresos.

3.3.3.- Beneficios de la sostenibilidad

Para (pietro 2017), menciona mediante la incorporación del desarrollo de la sostenibilidad los beneficios tangibles para el fortalecimiento de las estrategias empresariales como:

- Acceso a nuevos mercados.
- Aumento en los volúmenes de ventas al demostrar que se está produciendo en forma sostenible y al aprovechar oportunidades de negocios sostenibles.
- Ahorro en costos, delante del eco-eficiencia.
- Reducción de riesgos por incumplimiento de los requerimientos de grupos de interés
- Fortalecimiento de la capacidad de innovación y diferenciación.
- Generación de nuevas oportunidades de negocio.
- Establecimiento de un sistema de gestión integral que incluye todas las dimensiones necesarias para dirigir una empresa (dimensión económica, ambiental, y social).
- Mejora de la imagen.

3.4.- Finanzas

Para (Raffino 2019), hace referencia a los análisis técnicos y decisiones tomadas, en un determinado lapso de tiempo, por parte del estado, empresa o individuos particulares, para la utilización y gestión del dinero y otros activos.

Hay quienes definen a las finanzas como un arte ya que resulta muy complejo alcanzar un balance entre los ingresos de dinero, su gasto, sin olvidar los riesgos en la inversión.

Según (Setzer 27)Un activo financiero por otra parte constituye el derecho a cobrar una cuenta en el futuro| En el caso de las empresas se puede pensar en una cuenta o documento por cobrar; para las personas físicas, un activo financiero puede ser un documento que compara una inversión a placo en una institución bancaria y que producirá un flujo de efectivo en el futuro.

El estudio de las finanzas está muy vinculado con otras disciplinas. Como rama de la Economía, toma de esta los principio relativas a la asignación de recursos, pero se enfoca especialmente en los recursos financieros y se basa en la utilización de la información financiera que es producto de la contabilidad y en indicadores macroeconómicos como tasas de interés, tasa de Inflación Crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), etcétera y también utiliza herramientas de la estadística y las matemáticas”

3.4.1.- Estabilidad financiera

Para (Fernandez 2003), el estado en que se encuentra la entidad económica puede ser determinado por sus activos y pasivos y pueden representarse en el plano la posición del estado de la entidad está determinada por el vector del estado el cual posee un argumento al Angulo del endeudamiento.

La entidad económica es un sistema muy compleja. En estos sistemas, es común definir la estabilidad de acuerdo a un parámetro o un grupo que se mantenga dentro de determinados límites. Para evaluar la estabilidad de una entidad económica es necesario considerar tanto su estabilidad estática como su estabilidad dinámica.

3.4.2.- Rentabilidad

La rentabilidad es una medida relativa de las utilidades, es la comparación netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de utilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada (rentabilidad económica o del negocio), y con los fondos aportados por sus propietarios (rentabilidad financiera o del propietario)

La rentabilidad financiera señala la capacidad de la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas incluyendo las utilidades no distribuidas, de las cuales se han privado; dicha rentabilidad se calcula mediante el siguiente coeficiente: utilidad neta/ capital contable.

3.4.3.- Liquidez

(OBS BUSINESS SCHOOL 2019). La liquidez definición indica que esta cualidad se refiere a la capacidad del negocio para hacer frente a sus deudas a corto plazo, obteniendo para ello dinero en efectivo. Conocer lo que significa la liquidez por su definición nos permite darnos cuenta de que cualquier empresa necesitará activos líquidos e ilíquidos:

- Los primeros le permitirán enfrentarse a cualquier crisis inesperada a corto plazo.
- Gracias a los segundos aumentarán sus posibilidades de obtener ganancias y un mayor rendimiento de capital.

Por ejemplo, en la práctica esto podría verse claramente al plantearse las diferentes opciones que permiten las entidades financieras. Así:

El ingreso de dinero en una cuenta corriente hace posible el acceso instantáneo, pero no genera tanta rentabilidad, ya que las tasas de interés tienden a ser bajas.

- El depósito de dinero en **una cuenta a plazo fijo no permite utilizar esos ahorros para resolver cuestiones urgentes ni en el corto plazo**, puesto que para poder disponer del capital es preciso solicitarlo al banco con un plazo que puede variar entre una semana y un mes, generalmente; sin embargo, la tasa de interés aplicable es más alta, lo que hace que el dinero sea más rentable.

3.4.4.- Rotación

Según (Rotacion de Activos 08) Las ratios de rotación son una medida de los rendimientos que obtiene una entidad sobre sus activos, en un determinado período de tiempo.

Las ratios de rotación son indicadores financieros que miden la eficiencia con la que una empresa o entidad maneja sus activos.

3.4.5.- Fórmula de las ratios de rotación

La fórmula general de los ratios de rotación es un cociente en donde el numerador son los ingresos por ventas (bienes o servicios) y en el denominador, diferentes inversiones.

$RR = \text{Ventas Netas} / \text{Inversión} = \text{Número de veces}$

La medida se expresa en “número de veces”. Mientras más alto es el número obtenido, más eficiente sería la empresa en la gestión de sus activos. Lo anterior por cuanto, la empresa estaría generando más ventas con un menor nivel de inversión.

3.4.6.- Tipos de ratios de rotación

Estos son los principales tipos de ratios de rotación:

- **Rotación del activo total:** Es igual al número de veces que los ingresos por ventas cubren el activo total de la empresa.
- **Rotación del activo no corriente:** En este caso el denominador sólo considera a los activos no corrientes que incluyen: activo inmovilizado material e intangible, inversiones y créditos financieros y las inversiones inmobiliarias.
- **Rotación del activo corriente:** El denominador de la fórmula es el activo corriente, esto incluye: existencias, derechos de cobro a corto plazo, inversiones y créditos financieros con vencimiento en menos de un año.
- **Rotación de los clientes:** en este caso el denominador incluye los derechos de cobro sobre clientes, pero también de otros deudores.
- **Rotación de almacén o stock:** en la fórmula el denominador incluye las existencias.
- **Rotación del capital circulante:** el denominador es el activo circulante, también llamado inversión en el ciclo de explotación.

3.5.- MIPYME

Según (Ley N° 645 2008), la MYPYME son aquel micro, pequeña y aquella mediana empresa, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores de la economía, siendo en general en empresas manufacturera, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales, de exportación, turística, artesanales y de servicio entre otros.

3.5.1.- Importancia de las MIPYME

Para (CFO VIRTUAL 2016), la importancia de las MIPYMES en el bienestar económico de un país se deriva de que este debería ser el propósito principal de la economía, lograr el bienestar de cada uno de los ciudadanos; las micro, pequeñas y medianas empresas enfrentan día a día muchos retos para lograr su pleno desarrollo y su transición a la gran empresa, que es sueño de los propietarios.

3.5.2.- Características

Según (mendez 1999), de manera muy general todas las pequeñas, y medianas empresas (PYMES) comparten casi siempre las mismas características, por lo tanto, se podría decir que estas son las características generales que la toman en cuenta:

- El capital es proporcionado por una o dos personas que establecen una “Sociedad”
- Los propios dueños dirigen la marcha de la empresa; su administración es emperica.
- Su número de trabajadores empleados en los negocios crecen y va de 16 hasta 250 personas.
- Utilizan más máquinas y equipos, aunque se sigan basando más en el trabajo que en el capital.
- Dominan y abastecen un mercado más amplio, aunque no necesariamente tiene que ser local o regional, ya que muchas veces llegan a producir para el mercado nacional e incluso el mercado internacional.
- Están en proceso de crecimiento, la pequeña tiende a ser mediana y aspiran a ser grandes.
- Obtienen algunas ventajas fiscales por parte del estado que algunas veces las consideran causantes menores dependiendo de sus ventas y utilidades.
- Su tamaño es pequeño o mediano en relación con otras empresas que operan en el ramo.

3.5.3.- Clasificación

Se clasifica dependiendo del número de trabajadores permanentes, activos totales y ventas totales anuales. Toda persona natural debidamente inscrita como comerciante en el registro

público mercantil correspondiente, tendrá los mismos beneficios, deberes y derechos que la presente ley podrá inscribirse en el registro único de las MIPYMES.

3.5.4.- Elementos que aplican como clasificación de las microempresas (Lacayo s.f.)

Microempresa de Supervivencia.

Aquellas empresas de carácter residual, que generan escasos ingresos y con pocas posibilidades de crecimiento. Muchas veces es en este tipo de actividades donde se disfraza el desempleo.

Microempresa de Expansión.

Son unidades que pueden crecer y alcanzar un mercado más amplio pero sin llegar a transformar su estructura tecnológica y productiva interna.

Microempresa en transformación.

Son aquellas que no solo pueden crecer en actividades o número de empleados, sino que también transformar su estructura productiva y su modalidad de inserción en el mercado.

3.5.5.- Ventajas y desventajas de las MiPYME

Ventajas

Las principales ventajas de las MIPYMES (Rodríguez, 1996) hace mención:

- La ventaja más importante es la capacidad de generación de empleos.
- Las MIPYMES tienen la capacidad de adaptación, así como de asimilar bien las tecnologías, también son flexibles al tamaño de mercado esto se refiere a un aumento o disminución de su oferta cuando sea necesario.
- Otra ventaja de las MIPYMES es su fácil conocimiento de sus empleados y trabajadores, facilitando resolver los problemas que se presentan. También producen y venden artículos a precios competitivos ya que sus gastos no son muy grandes y sus ganancias no son excesivas.
- Las ventajas de las pequeñas empresas se caracterizan por su facilidad administrativa, son más flexibles en el sistema productivo.

Desventaja

Debido muchas veces a su tamaño les afecta con mayor facilidad los problemas que se suscitan en el entorno económico como la inflación y la devaluación:

- Un factor de estas afectaciones en su entorno económico es porque en la mayoría de los casos viven al día y no pueden soportar períodos largos de crisis en los cuales como sabemos disminuyen las ventas. Y esto hace que en falta de recursos financieros se limiten a no poder conseguir financiamientos, para seguir creciendo o manteniéndose.
- Pero esto también enfrenta a su vez una desventaja la cual es que no se reinvierten las utilidades para mejorar el equipo y las técnicas de producción. Sus ganancias no son elevadas, por lo cual muchas veces se mantienen en el margen de operación y con muchas posibilidades de abandonar el mercado.

Sus principales desventajas, se debe a razones de tipo económico, como son la inflación y devaluaciones. Viven al día de sus ingresos, le temen al fisco, falta de recursos financieros, por lo tanto, se les dificulta crecer, y estas mismas razones ponen en peligro su existencia.

IV.- SUPUESTO

4.1.- Supuesto

Con adecuada tomas de decisiones acerca de la rentabilidad y sostenibilidad, la gestión administrativa y financiera permitirá mantener a “Farmacia San Lázaro” en un mercado competitivo.

4.2.- Matriz de Categorías y Subcategorías

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿Cómo interactúa la gestión en los procesos administrativos financieros que ejecuta la “Farmacia San Lázaro” de la ciudad de Estelí?	Describir el proceso de gestión y sostenibilidad administrativa en la “Farmacia San Lázaro” de Estelí durante el periodo segundo semestre del 2019.	Proceso de gestión	Argumenta (Bergholz 2011) La gestión por procesos puede definirse como una forma de enfocar el trabajo, donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> Indicadores de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> Primaria Administrador Secundario Documentos 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista dirigida Gerente Responsable de administración 	<ul style="list-style-type: none"> Procesos administrativos que utilizan. Tipos de control Financiero que utilizan
¿Qué factores están limitando el crecimiento rentable de Farmacia San Lázaro Estelí?	Analizar los factores que estén limitando la rentabilidad de Farmacia san Lázaro Estelí.	Factores MIPYME	La MiPYME son aquel micro, pequeña y aquella mediana empresa, que operan como persona natural o jurídica, en los diversos sectores	<ul style="list-style-type: none"> Ley 645 Tipos de MIPYMES Características 	<ul style="list-style-type: none"> Primario Administrador Secundario Documentos 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista dirigida Gerente Responsable de administración 	<ul style="list-style-type: none"> Factores que han afectado Negativamente a las MYPIMES

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
			de la economía, siendo en general en empresas manufacturera, industriales, agroindustriales, agrícolas, pecuarias, comerciales, de exportación, turística, artesanales y de servicio entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> • Ventajas y Desventajas 			<ul style="list-style-type: none"> • Mejoría en las asesorías en las MYPIMES. • Visión de nuevas estrategias • Políticas de capacitación.
	Identificar los elementos financieros que inciden en la administración de la MIPYME "Farmacia San Lázaro" de Estelí.	Aspectos Finanzas.	Hace referencia a los análisis técnicos y decisiones tomadas, en un determinado lapso de tiempo, por parte del estado, empresa o individuos particulares, para la utilización y gestión del dinero y otros activos.	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad Financiera • Rentabilidad • Liquidez • Rotación • Deuda 	<ul style="list-style-type: none"> • Primario Administrador • Secundario Documentos 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista dirigida Gerente Responsable de administración 	<ul style="list-style-type: none"> • Control Financiero • Funcionamiento financiero.

Cuestiones de Investigación	Propósitos Específicos	Categoría	Definición Conceptual	Subcategoría	Fuente de Información	Técnica de Recolección de la Información	Ejes de Análisis
¿De qué manera ayudaría la propuesta de un modelo de gestión administrativo financiero para la MIPYME “Farmacia San Lázaro” de Estelí?	Proponer un modelo de gestión administrativo financiero que mejore la sostenibilidad y rentabilidad en la “Farmacia San Lázaro” de Estelí.	Gestión y sostenibilidad	Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución.	<ul style="list-style-type: none"> Tipos de Gestión Indicadores de Gestión Beneficio de la Sostenibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Primario Administrador Secundario Documentos 	<ul style="list-style-type: none"> Entrevista dirigida Gerente Responsable de administración Proceso de Observación desarrollado en la Empresa. 	<p>Modelo de nuevas estrategias</p> <p>Funcionamiento de la MYPIME.</p>

V.- DISEÑO METODOLÓGICO

5.1. Tipo de estudio

La investigación que se realizara en la MIPYME “Farmacia San Lázaro” Estelí es una investigación aplicada, ya que se hará un estudio basado en la realidad y para ello se parte de la implementación de los instrumentos.

Según el propósito del estudio es de tipo exploratorio ya que se determinara si las MIPYME del sector fármaco farmacia san lázaro de la ciudad de Estelí es analizar la gestión sostenible en la MIPYME para la rentabilidad administrativo financiero.

5.2.- Población y muestra

5.2.1.- Población

Según (Ucha 2009) Cuando se lo pronuncia en contextos como el sociológico, el término población refiere al conjunto de personas que vive en un área geográfica determinada y cuyo número se calcula a instancias de una evaluación estadística. Por otra parte, en términos biológicos, una población será el conjunto de individuos pertenecientes a una misma especie y que habitan en la misma zona geográfica.

La población de la presente investigación son todas las Farmacias de Estelí que se dedican a la distribución de productos Fármacos, tomando como muestra solamente la Farmacia “San Lázaro”.

5.2.2.- Muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población. (lopez 2004)

La muestra en esta investigación es Farmacia San Lázaro Estelí, donde se aplicaran los instrumentos de la investigación seleccionados.

5.2.3.- Tipo de muestreo

Existen diversos métodos para obtener una muestra. En primera división se establece entre muestra probabilística. En el caso de esta investigación, es la selección de una empresa en particular, donde llevaremos a cabo nuestro trabajo monográfico.

5.2.4.- Unidad de análisis

La unidad de análisis se refiere a quien o a quienes va dirigido el objeto de la investigación, los indicadores sociales por lo general individuos, por lo tanto, esta unidad va dirigida al personal de Farmacia “San Lázaro” en especial, donde aplicaremos los instrumentos de investigación, seleccionados.

5.3.- Técnicas de recolección de datos

5.3.1.- La entrevista

La entrevista se caracteriza por tener, generalmente mayor nivel de aceptación que una encuesta. Tienen la ventaja de poder analizar y tomar en cuenta el comportamiento espontáneo y no verbal del entrevistado. Sin embargo, para la entrevista es limitado el número de personas que podemos afectar por asuntos y costo.

Se efectuara una entrevista al propietario y los dos colaboradores que trabajan en la Farmacia San Lázaro, para conocer todo lo relacionado con la gestión y la administración del negocio, para determinar indicadores de gestión y resultados económicos y financieros de la pyme investigada.

5.3.2.- Revisión documental

Es una técnica de observación complementaria, en caso que exista registro de acciones y programas la revisión y documental permite hacerse una idea del desarrollo y las características de proceso y también de disponer de información que confirmo haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado.

Esta revisión será por medio de los registros de compras de la farmacia, registros de ventas, margen de contribución de los productos del Negocio, la revisión de los Costos y los gastos del Negocio, los impuestos, para conocer los resultados de utilidad que recibe la empresa.

Además se utilizara el sitios web y biblioteca Urania Zelaya – FAREM Estelí, se revisó información teórica, tesis realizadas similares a la institución, y se revisaron todos los documentos necesarios para logara los objetivos propuestos.

5.3.3.- Guía de observación

Se conoce como guía a aquello que dirige o encamina. El término, de acuerdo al contexto, puede utilizarse de diversas maneras; un tratado que indica preceptos para dirigir cosas o una lista impresa de datos sobre la materia específica o una persona que enseña a otra un determinado camino entre otras Posibilidades.

Por otra parte, la observación es la acción de observar con atención, permite asimilar información o tomar registro de determinados hechos a través de los instrumentos utilizados en la investigación por lo que se permite no solo una coevaluación, sino que también una autoevaluación.

Desarrollaremos el proceso de observación del Negocio, mediante registros escritos, donde registremos los horarios de atención, la cantidad de clientes, el volumen de compra de estos clientes, los registros de las repuestas negativas de productos a los clientes, la falta de sustitutos o genéricos, la previsión de las compras, la amabilidad en la atención al cliente por parte de los despachadores, como elementos de información que pueden determinar las razones de la no rentabilidad o rentabilidad del Negocio.

5.4.- Etapas de investigación

5.4.1.- Investigación documental

La investigación documental me permitió elaborar los antecedentes y el marco teórico, se consultaron centros de documentos, biblioteca virtual, biblioteca Urania Zelaya – FAREM donde pude identificar diferentes documentos que me podían ser útiles para este estudio como monografía, libros y documentos, entre otros materiales.

5.4.2.- Elaboración de instrumentos

Se planeado el propósito, la determinación de las variables y marco teórico de la investigación, estableciéndose el universo, la muestra, los instrumentos de investigación como la entrevista, la observación y la investigación documental que se realizara, a fin de obtener los elementos de información para el análisis y determinación de los resultados de la investigación total.

5.4.3.- Trabajo de campo

El trabajo de campo de la investigación se realizara mediante las entrevistas que se efectuaran en el negocio, el proceso de observación que se llevara a cabo para tener elementos que determinen los resultados de la investigación, fundamentado en los elementos cuantitativos y cualitativos, que permitan realizar las conclusiones y las recomendaciones de esta investigación.

5.4.4.- Elaboración del documento final

Finalmente con todos estos elementos del diseño metodológico y con los resultados de este proceso de investigación, elaboraremos el documento final de esta investigación con sus conclusiones y recomendaciones para la pyme objeto de esta investigación.

VI.- RESULTADOS

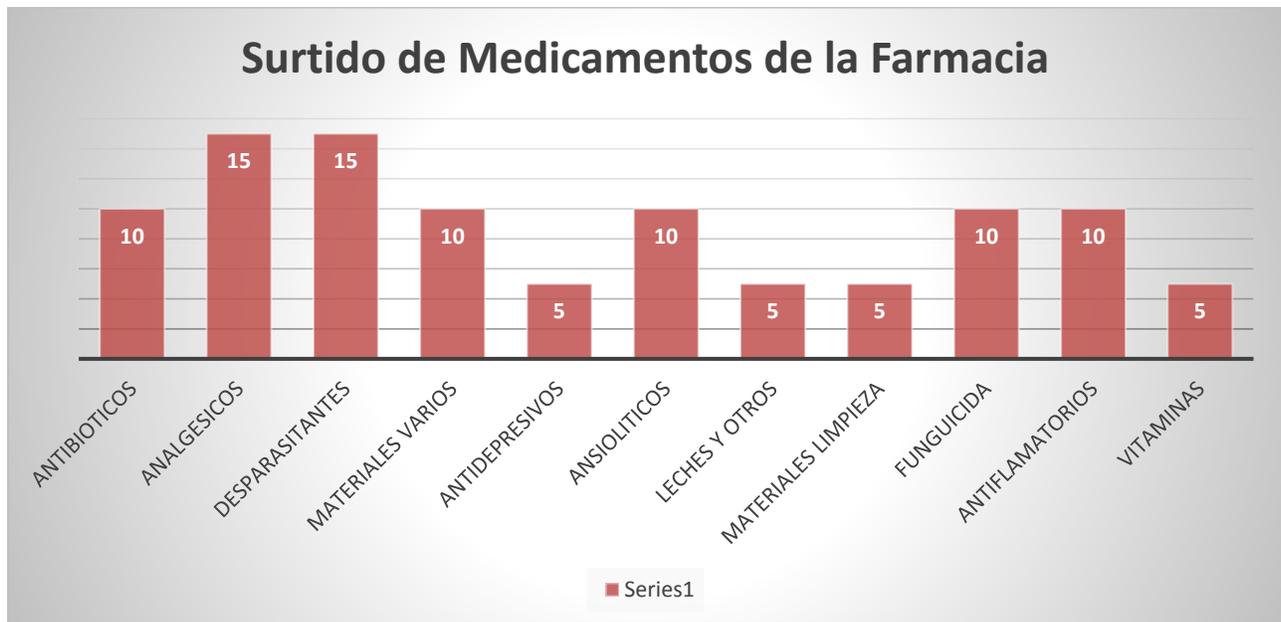
Objetivo N° 1.

6.1. Describir el proceso de gestión y sostenibilidad administrativa en la “Farmacia San Lázaro” de Estelí durante el periodo segundo semestre del 2019.

Con respecto a la relación a la oferta de productos de la Farmacia a la clientela encontramos que los porcentajes de productos ofertados son los siguientes:

La farmacia consta de un buen surtido de productos entre los que destacan con una participación del 10 % los siguientes: Materiales de limpieza, Productos varios, vitaminas, Ansiolíticos, Fungicidas, con un 15 % de participación Analgésicos y desparasitante y el surtido menor con productos tales como antibióticos, leches y otros, antiinflamatorios de lo cual depende la efectividad de la ventas de la empresa, de forma sostenida en el tiempo.

Tabla N° 01



Fuente: Entrevista realizada a la empresaria dueña de Farmacia San Lázaro.

La farmacia es administrada por la empresaria, ella tiene un salario asignado y lleva control de los gastos administrativos y de ventas como son el agua, electricidad, teléfono. Intereses de financiamiento e impuestos que paga en la Administración de Rentas y la Alcaldía que representan el 65.98 % de la utilidad bruta y su rentabilidad es de 34.01 % de la utilidad bruta y el 6.8 % de las ventas de la Farmacia.

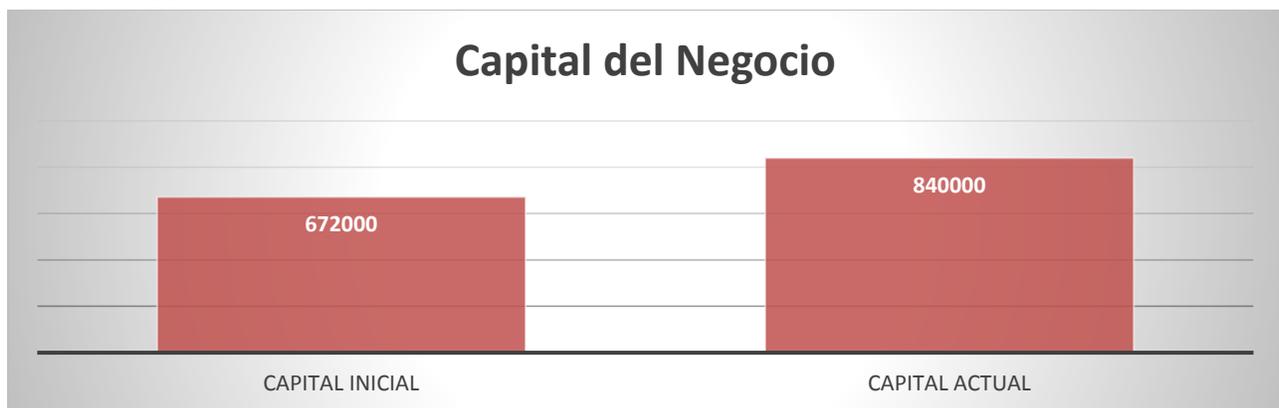
Tabla N° 02

ESTADO RESULTADO DE LA FARMACIA JULIO-AGOSTO 2019 EN CORDOBAS	
VENTAS	C\$ 904800.00
Costos de Venta	723840.00
Utilidad Bruta	180960.00
Gastos de Administración	60000.00
Gastos de Venta	19800.00
Gastos Financieros	36000.00
Utilidad antes de Impuestos	65160.00
Impuestos	7200.00
UTILIDAD NETA	C\$ 57960.00

Fuente: Elaboración Propia de la Estudiante.

Las ventas diarias de la empresa son de C\$ 5,800.00, las ventas promedio mensual son de C\$ 174,000.00 y las semestrales son de C\$ 904,800.00, esto genera utilidades diarias de C\$ 371.54, mensualmente C\$ 11,146.15 y semestralmente de C\$ 57,960.00.

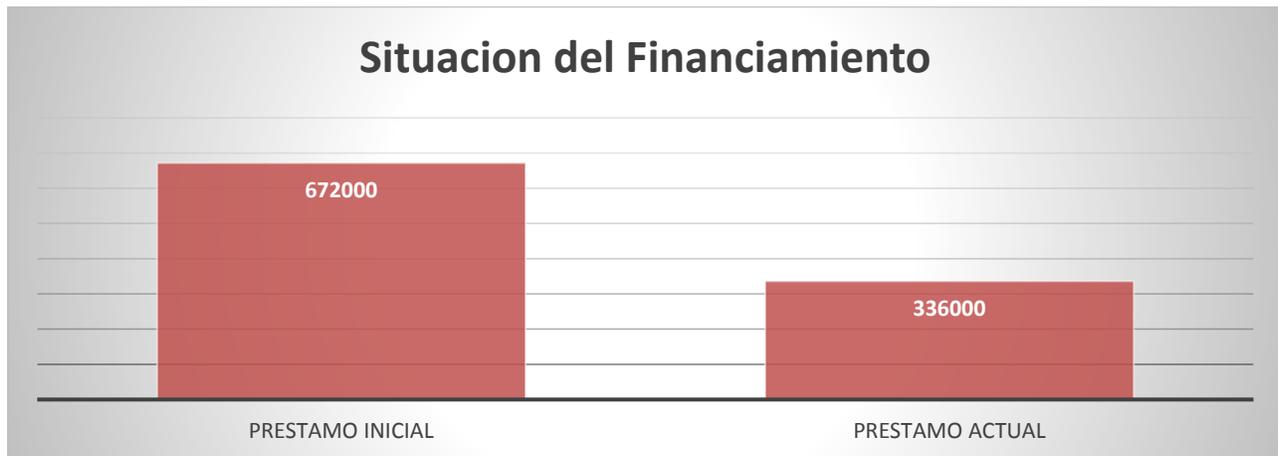
Tabla N° 03



Fuente: entrevista realizada a la Empresaria dueña de la Farmacia San Lázaro.

Con respecto a la situación de la capitalización de la empresa, comenzó con un capital de C\$ 672,000.00 y actualmente tiene un capital de C\$ 840,000.00, esto significa que en 40 meses el capital ha crecido en 25 % a pesar de la recesión económica que enfrenta actualmente Nicaragua.

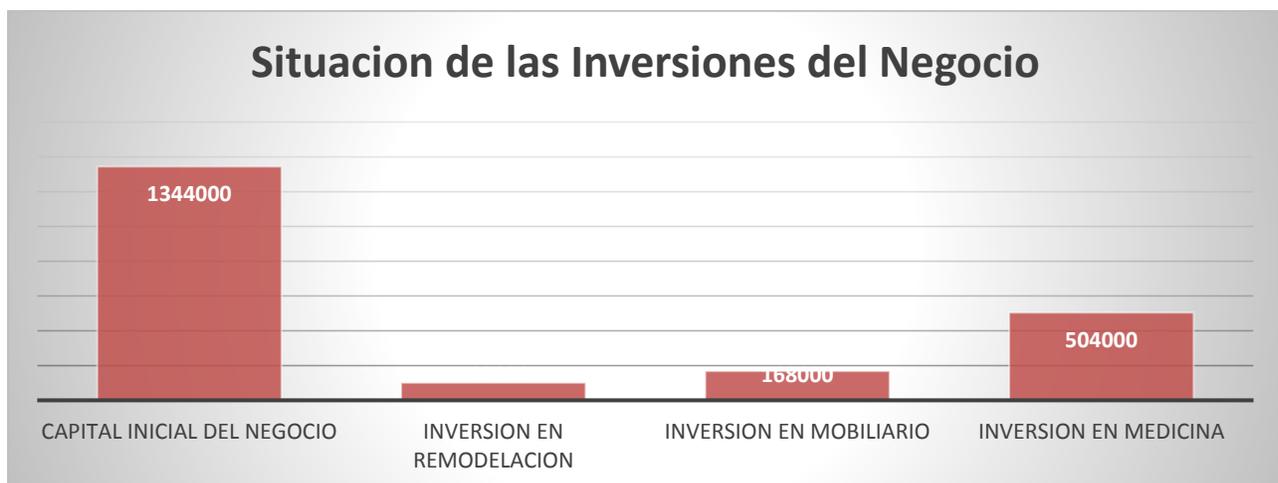
Tabla N° 04



Fuente: entrevista realizada a la empresaria dueña de Farmacia San Lázaro.

En cuanto a financiamiento esta empresaria inicio sus operaciones con un préstamo por el monto de C\$ 672,000.00 y actualmente su deuda es de C\$ 336,000.00, esto significa una reducción de la deuda en 50 %, producto de las operaciones de la empresa.

Tabla N° 05



Fuente: entrevista realizada a la dueña de Farmacia San Lázaro.

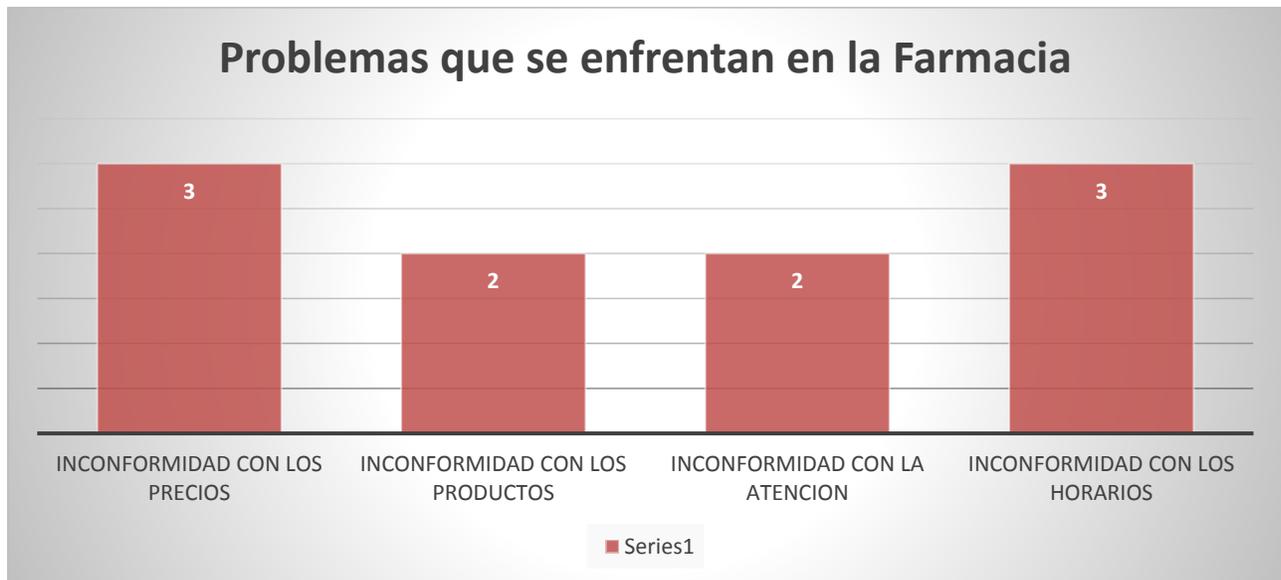
Con respecto a las inversiones del Negocio inicio con una inversión total de C\$ 1,344,000.00, lo cual se distribuyó en Capital de trabajo C\$ 504,000.00 córdobas, en Mobiliario invirtió C\$ 168,000.00 y en remodelaciones del local C\$ 100,800.00 córdobas se aprecia que el capital de trabajo inicial representa el 37.50 % de las inversiones.

Objetivo N° 2

6.2. Analizar los factores que estén limitando la rentabilidad de Farmacia san Lázaro Estelí.

Los problemas más comunes que enfrenta la Empresa, inconformidad con los precios un 30 %, inconformidad con los horarios un 30%, inconformidad con los productos el 20 %, inconformidad con la atención el 20 %, estos porcentaje de problemas, influye en alguna medida en los resultados económicos y financieros de sus actividad, pero estos son factores que generalmente suceden en este servicio.

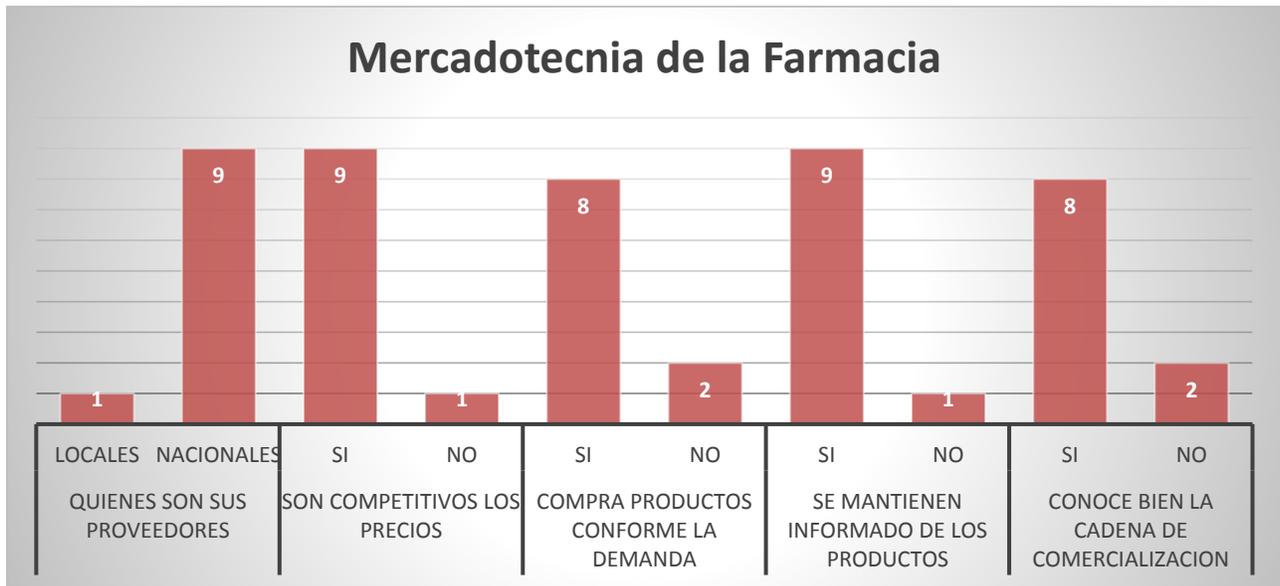
Tabla N° 06



Fuente: entrevista realizada a la empresaria dueña de Farmacia San Lázaro.

Así mismo podemos valorar algunos elementos tales como, surtido de la farmacia, cantidad del inventario, capacidad del regente, capacidad de los despachadores, ubicación del negocio, que muestran indicadores que pueden afectar la actividad de la empresas.

Tabla N° 07



Fuente: entrevista realizada a la empresaria dueña de Farmacia San Lázaro.

Cuando valoramos elementos de mercadotecnia de la empresa “Farmacia San Lázaro” encontramos que los proveedores son en 10 % son locales y un 90 % son Nacionales, en cuanto a la competitividad de los precios el 90 % son competitivos y solamente el 10 % no son competitivos, que relación a sus compras si estas responden a las demanda el 90 % se corresponde a las necesidades de la empresa y solo el 10 % no se corresponde, en el aspecto de si se mantienen informado sobre los precios de la competencia en el 90 % se mantiene informado de los precios de la competencia y solo en un 10 % no se mantiene información, todos estos indicadores son excelentes en relación al proceso comercial de la empresa y su relación con proveedores y clientes, sobre el conocimiento de la cadena de comercialización se valora que si la conoce en un 80 % y no conoce en un 20 %, consideramos que estos elementos son negativos para el éxito del negocio de la empresa “Farmacia San Lázaro”.

Objetivo N° 3

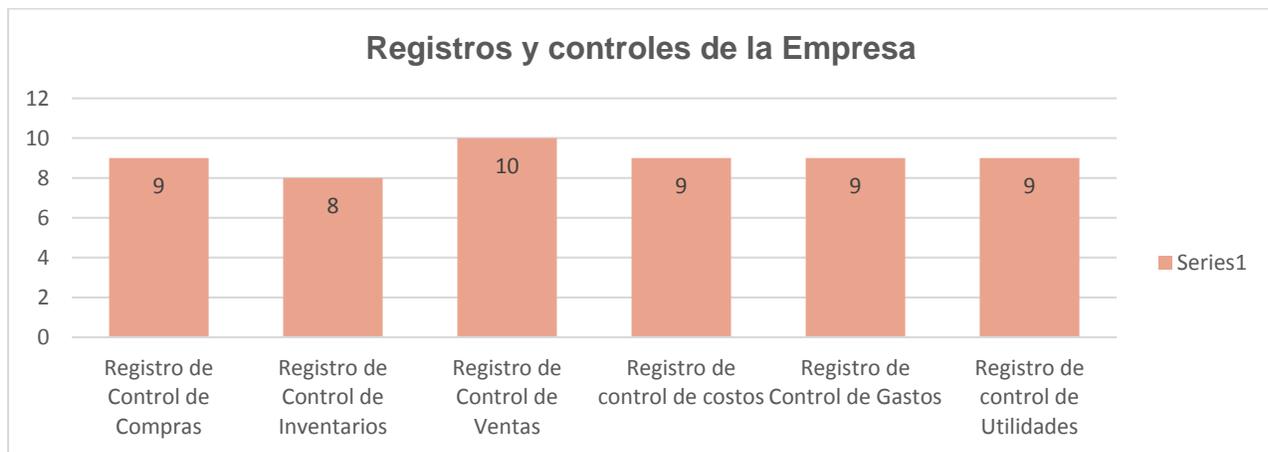
6.3. Identificar los elementos financieros que inciden en la administración de la MIPYME “Farmacia San Lázaro” de Estelí.

Tabla N°08

BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA 30 NOVIEMBRE 2019 C\$	
ACTIVOS	Moneda C\$
Caja	C\$ 84,000.00
Banco	756000.00
Inventario	452400.00
Mobiliario	168000.00
Inversiones Diferidas	100800.00
TOTAL DE ACTIVOS	1561200.00
PASIVOS	
Hipotecas por pagar	336000.00
Otras cuentas por pagar	25000.00
TOTAL DE PASIVOS	361000.00
CAPITAL	
Capital Inicial	672000.00
Utilidades del Periodo	528200.00
TOTAL CAPITAL	1200200.00
PASIVOS MAS CAPITAL	C\$ 1561,200.00

Ordenamos un Balance General de la Empresa “Farmacia San Lázaro” donde encontramos que los Activos totales son de C\$ 1,561,200.00 córdobas, sus pasivos totales son C\$ 361,000.00 córdobas y el capital de la empresa es de C\$ 1,200,200.00 córdobas netos, el crecimiento del capital en 40 meses es de 78.60 %, que es sustancial y de gran resultado para la empresaria, es una relación beneficio / costo de 1.06 de la actividad económica de la empresa.

Tabla N° 09



Fuente: entrevista realizada a la empresaria dueña de Farmacia San Lázaro.

Con respecto a que elementos del orden financiero inciden negativamente o positivamente en la administración financiera de la pyme, encontramos lo siguiente: Registro de control de la compras se llevan hasta en un 90 %, registro de control de inventario se llevan hasta en 80 %, registro de control de las ventas se llevan en el 100 %, registros control de ingresos se llevan en un 90 %, registros de control de costos se registran hasta en el 90 %, registro de control de gastos de la empresa se registran hasta en el 90 %, registro de control de utilidades se llevan hasta en el 90 %, la mayor deficiencia está en el control del inventario de la Farmacia.

Tabla N° 10

Razón Financiera	Formula	Operación	Resultados
Prueba de Acido	Activo Corriente - Inventarios	C\$ 840000.00	2.33
	Pasivos Totales	361000.00	
Rotación de Inventario	Costo de Venta	723840.00	1.60
	Inventarios	452400.00	
Rotación de los Activos	Ventas	904800.00	0.58
	Activos Totales	1561200.00	
Razón de Deuda Total	Pasivo Total	361000.00	0.23
	Activo Total	1561200.00	
Rendimiento de la Inversión	Utilidades	528200.00	0.34
	Activos Totales	C\$ 1561200.00	

Fuente: entrevista realizada a la empresaria dueña de Farmacia San Lázaro.

Los costos representan el 80 % de las ventas, los gastos el 13.59 % de las ventas, las Utilidades el 6.40 % de las ventas, la prueba de ácido de la empresa es de 2.33 veces la capacidad de pagar sus obligaciones sin hacer uso de los inventarios, la rotación de los inventarios es de 1.60 veces cada seis meses, la rotación de los activos es de 0.58 veces cada seis meses, la razón de deuda total es 23 % de sus activos totales y el rendimiento de la inversión es de 34 % en el semestre, es decir que la rentabilidad es de 5.63 % mensual, como elemento negativo está bastante baja la rotación del inventario y un poco la rentabilidad.

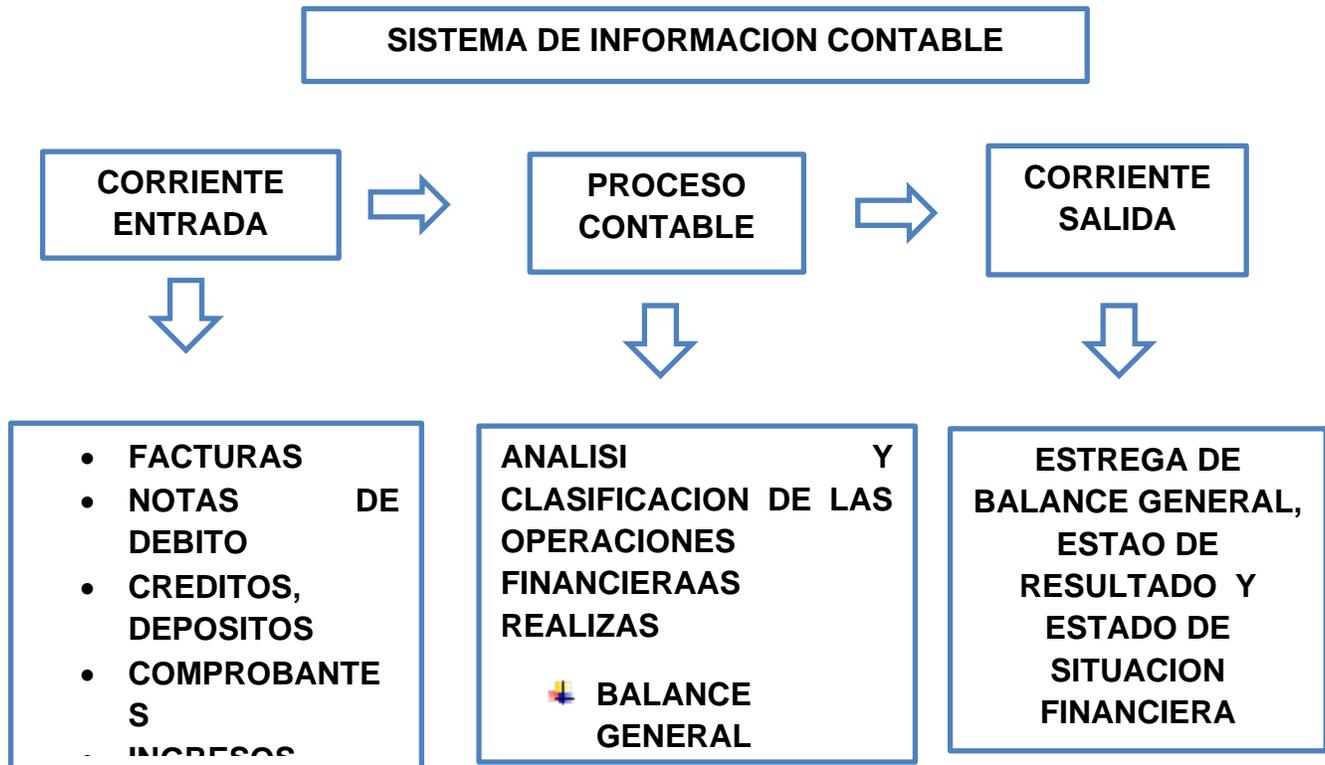
Objetivo N° 4

6.4. Proponer un modelo de gestión administrativo financiero que mejore la sostenibilidad y rentabilidad en la “Farmacia San Lázaro” de Estelí

Propuesta Estratégicas

La Empresa Farmacia “San Lázaro” deberá de iniciar un control contable, financiero y administrativo más ordenado y preciso para garantizar el crecimiento y consolidación de la empresa, para lo cual propongo desarrollar las siguientes acciones. La empresa no está capacitada para pagar o contratar un sistema electrónico; por lo tanto recomiendo un sistema de registros contables donde accionara de la siguiente manera.





VII. CONCLUSIONES

De acuerdo a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos dirigidos al personal seleccionado a farmacia San Lázaro de Estelí se ha logrado obtener la información relevante para abordar esta temática llegando a las siguientes conclusiones:

- La administración y gestión de la empresa “Farmacia San Lázaro” recae en la Gerente Propietaria de la empresa, la cual lleva controles de sus actividades, mostrando eficiencia en el control de compras, ventas, gastos y utilidades; por el encontrando deficiencias en los aspectos del control del inventario y del costo de lo vendido en los registros de la empresa.
- Debido a las compras locales la empresaria tiene poco margen de ganancia, además de existir deficiencia en el surtido, precios pocos competitivos en algunos productos y deficiencia en la atención al cliente, hacen que la empresa tenga bajos índices de rentabilidad.
- En el aspecto financiero se aprecia que no existe proceso de consolidación contable de las operaciones de la empresa por periodos, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales, esto no permite conocer con exactitud sus márgenes de rentabilidad y el porcentaje de participación de los costos y los gastos de esta actividad empresarial.
- Hace falta un control exhaustivo básico como serían los registros de compras, ventas, inventario, costo de venta, gastos, utilidades de la empresa y consolidarlo mensualmente para valorar los resultados financieros, además de poder reflejar sus estados financieros y realizar un mínimo de análisis para conocer el comportamiento total de esta empresa.

VIII. RECOMENDACIONES

Después de haber analizado los resultados obtenidos en este proceso investigativo sobre Farmacia San Lázaro de Estelí, donde encontramos las siguientes recomendaciones:

- La Empresaria debe contratar los servicios de una persona con conocimientos contables y de mercado para que le asesore y le lleve los registros correspondientes para mejorar la administración y gestión de la empresa.
- La empresaria debe de mejorar su sistema de compra y proveedores para buscar márgenes de ganancia bruta más alta, mejorar surtido y desarrollar un mejor servicio de atención al cliente.
- La persona que contrate deberá de tener la capacidad de consolidar los estados financieros y analizarlos cada cierto tiempo, para generar recomendaciones válidas para mejorar la rentabilidad de la inversión y actividad empresarial de la Farmacia “San Lázaro”.
- Desarrollar la propuesta de control contable financiero que hacemos en el trabajo donde se lleven los registros de compras, ventas, inventario, costo de venta, gastos, utilidades de la empresa y se consoliden y analicen los estados financieros de la empresa cada cierto tiempo.

IX. BIBLIOGRAFÍA

1. Gabior, 2010.
2. Bergholz, Susana Pepper, 2011
3. VILCHES, A., GIL PÉREZ, D., TOSCANO, J.C. y MACÍAS, OEI, 2014
<https://www.oei.es/historico/decada/accion.php?accion=1>
4. CEUPE, Sostenibilidad
<https://www.ceupe.com/blog/sostenibilidad-un-concepto-necesario.html>
5. Griffa, Gabriel
2019, <https://www.rumbosostenible.com/gestion-sostenible/que-es-la-gestion-sostenible/#wrap>
6. Raffino, Maria Estela, 14 de Marzo, 2019
<https://conzepto.de/finanzas/>
7. Setzer, Guadalupe ochoa, 27 de Enero 2019
<http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/finanzas.html>
8. OBS BUSINESS SCHOOL, Sitio Weeb, 2019
9. Rotacion de Activos, 8 de Octubre 2019
<https://www.gerencie.com/rotacion-de-activos.html>
10. CFO VIRTUAL, 14 de abril, 2016
<https://cfovirtual.com/la-importancia-de-las-mipymes-en-elbienestar-economico-de-america-latina/>

ANEXOS

10.1. Síntomas y pronósticos

Síntomas	Causas	Pronóstico	Control de Pronóstico
<ul style="list-style-type: none"> Bajo nivel económico 	<ul style="list-style-type: none"> Falta de Estrategias Falta de implementación acciones emprendedoras 	<ul style="list-style-type: none"> Carecer de opciones dentro del mercado No contar con proyecciones futuras 	<ul style="list-style-type: none"> Complementar auto capacitaciones dentro del negocio Creación planes estratégico
<ul style="list-style-type: none"> Falta de asesoramiento para el mercado 	<ul style="list-style-type: none"> Carecer de experiencia administrativa que equilibren la liquidez y la rentabilidad Recursos empíricos en el proceso administrativo. 	<ul style="list-style-type: none"> Desmotivación laboral dentro del negocio Carencia de personal administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> Incentivar e capacitar al personal para incrementar su conocimiento. Contratar más personal y rotarlo
<ul style="list-style-type: none"> Carencia de Recursos Económicas 	<ul style="list-style-type: none"> Poca experiencia en el ámbito laboral Falta de empoderamiento Falta de innovación del rubro 	<ul style="list-style-type: none"> No podrán desarrollarse con firmeza al no conocer de él. La falta de nuevas ideas e innovaciones le verán incapaces es sus proyectos y objetivos que aseguren su estabilidad en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> Pensar en el desarrollo de un modelo negocio competitivo y con capacidad para sostenerse.
<ul style="list-style-type: none"> Falta de Financiamiento 	<ul style="list-style-type: none"> Las instituciones no están entregando créditos. No conocer otros ítems que resuelvan la 	<ul style="list-style-type: none"> Carencia del inventario Reducción de ventas en un porcentaje muy considerable 	<ul style="list-style-type: none"> Productos en consignación por los laboratorios Implementar incentivos para n perder clientela

	capacidad liquides	de		
--	-----------------------	----	--	--

10.2. Ejemplo bosquejo

Gestión administrativa

- conceptos
- propósito de la gestión administrativa
- proceso administrativo
- planeación
- organización
- dirección
- control

Gestión y Sostenibilidad

- Concepto
- Tipos de Gestión
- Proceso de Gestión
- Indicadores de la Gestión
- Definición de sostenibilidad
- Importancia de la sostenibilidad
- Beneficios de la sostenibilidad

Finanzas

- Concepto de finanzas
- Estabilidad Financiera
- Rentabilidad
- Liquidez

MIPYME

- Definición
- Importancia
- Características
- Clasificación
- Estabilidad Financiera
- Rentabilidad
- Liquidez
- Rotación
- Deuda
- Ventajas y Desventajas de las MIPYME

10.3. Cronograma de actividades

Etapa	Actividades	Semanas															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Investigación Documental	Selección del Tema a Investigar	■															
	Planteamiento del Problema	■															
	Elaboración de Preguntas del Problema	■															
	Redacción de la Justificación	■															
	Planteamiento de los Objetivos	■															
	Planteamiento del Bosquejo	■															
	Desarrollo del Marco Teórico: Selección de la Bibliografía, Recopilación de Información y Procesamiento de Información		■														
	Realización de la Matriz de Categoría		■														
	Elaboración de Diseño Metodológico de la Investigación		■														

Etapa	Actividades	Semanas														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Elaboración de Instrumentos	Elaboración de la Entrevista dirigida al coordinador del programa, oficiales de crédito y responsable de cartera y cobro															
	Elaboración y aplicación de la guía de Observación															
	Elaboración de la Revisión Documental															
Elaboración de Documento Final	Aplicación de los Instrumentos de Investigación															
	Elaboración de los Resultados, Conclusiones y Recomendaciones Obtenidos durante el Proceso de Investigación															

Planeado



Ejecutado



10.4. Guía de entrevistas



**. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.**

Instrucciones:

Instrucciones: Soy estudiante del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar:

Formato de las preguntas completas de las entrevistas realizadas dirigido a las fuentes de información primaria.

Objetivo.

Conocer el proceso de administración de la Farmacia “San Lázaro” en los aspectos económicos, financieros, mercado y comercialización de la misma y valorar la eficiencia y rentabilidad de la pyme, en el segundo semestre del 2019.

GUIA DE LA ENTREVISTA

- 1.- Nombre y Apellidos Propietario (a) _____
- 2.- Edad _____
- 3.- Sexo _____
- 4.- Profesión _____

Objetivo # 1

Describir el proceso de gestión y sostenibilidad administrativa en la “Farmacia San Lázaro” de Estelí durante el periodo segundo semestre del 2019

5.- ¿Cuántos Meses tiene de tener la Farmacia San Lázaro?

6 Meses _____ 12 Meses _____ 18 Meses _____ 24 Meses _____ 30 Meses _____

6.- ¿Con cuánto capital propio inicio el Negocio?

C\$ 10,000.00 _____ C\$ 20,000.00 _____ C\$ 30,000.00 _____ C\$ 40,000.00 _____

7.- ¿Cuánto valora su capital actualmente? _____

8.- ¿Con cuanto capital prestado inicio el Negocio?

C\$ 10,000.00 _____ C\$ 20,000.00 _____ C\$ 30,000.00 _____ C\$ 40,000.00 _____

9.- ¿Cuánto valora que debe actualmente? _____

10.- Del capital Inicial cuanto invirtió en Medicamentos _____

Cuanto invirtió en Mobiliario _____ Cuanto invirtió en Equipo _____

Cuanto invirtió en Remodelaciones de Construcciones _____

Objetivo # 2

Analizar los factores que estén limitando la rentabilidad de Farmacia san Lázaro Estelí.

11.- ¿Con cuántos clientes aproximadamente comenzó a trabajar?

12.- ¿Con cuántos clientes aproximadamente trabaja actualmente?

13.- ¿Qué problemas ha tenido con sus clientes?

Inconformidad con los precios _____

Inconformidad con los productos _____

Inconformidad con la Atención _____

Inconformidad con los Horarios de Atención _____

14.- ¿Compran repetidamente sus clientes en la Farmacia?

Si ___ No ___ A veces ___ No Siempre ___

15.- ¿Tiene Regente la Farmacia?

Si ___ No ___

16.- ¿Quiénes son sus proveedores?

Vendedores de Empresas _____ Mayoristas de Managua _____

17.- ¿Son competitivos los precios a los cuales compra su farmacia?

Si ___ No ___ Normalmente _____ A veces ___ Casi Siempre _____

18.- ¿Compra producto conforme la demanda de los clientes?

Si ___ No _____ Siempre _____

19.- ¿Se mantiene informado de los nuevos productos que ingresan al Mercado?

Si ___ No _____ Siempre _____

20.- ¿Conoce bien la cadena de comercialización de los productos farmacéuticos?

Si ___ No ___ Nunca lo he preguntado _____ No me interesa _____

Objetivo # 3

Identificar los elementos financieros que inciden en la administración de la MIPYME “Farmacia San Lázaro” de Estelí.

21.- ¿Cuáles son los tipos de producto que ofrece en su farmacia?

Antibióticos _____ Analgésicos _____ Desparasitarte _____ Materiales de limpieza
Heridas _____ Antidepresivos _____ Ansiolíticos _____ Leches y otras _____ Materiales de
Limpieza Personal _____ Fungicidas _____ Antiinflamatorios _____ Vitaminas

22.- ¿Cuántas compras realiza mensual?

Dos ___ Cuatro ___ Seis _____

23.- ¿Cuánto es el monto promedio de sus compras?

C\$ 5,000.00 _____ C\$ 10,000.00 _____ C\$ 15,000.00 _____ C\$ 20,000.00 _____

24.- ¿Cuál es su margen de ganancia bruta en estos productos?

10 % ___ 20 % ___ 30 % _____ 40 % _____

25.- ¿Cuánto paga de luz?

26.- ¿Cuánto paga de Agua?

27.- ¿Cuánto paga de Teléfono?

- 28.- ¿Cuánto paga en salarios?
- 29.- ¿Cuánto paga en Intereses?
- 30.- ¿Cuánto paga en Impuestos?
- 31.- ¿Cuánto vende los días mejores en ventas?
- 32.- ¿Cuánto vende los días más malos en ventas?
- 33.- ¿En la semana cuales son los días malos?
- 34.- ¿En la semana cuales son los días buenos?
- 35.- ¿Cuáles son los mejores meses en Ventas?
- 36.- ¿Cuáles son los meses más malos en Ventas?

Objetivo # 3

Proponer un modelo de gestión administrativo financiero que mejore la sostenibilidad y rentabilidad en la “Farmacia San Lázaro” de Estelí.

37.- ¿Tiene planes de crecimiento de su Negocio?

Si ___ No ___

36.- ¿Con cuanto capital puede ampliar su Negocio?

Fondos propios ___ Préstamo ___ Consignación ___

38.- ¿Por qué considera que su negocio debe de ser ampliado?

Crecimiento Poblacional ___ Demanda ___ Ocurrencia Propia ___

10.5. Guía de Entrevista



. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Instrucciones:

Instrucciones: Soy estudiante del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar:

Formato de las preguntas completas de las entrevistas realizadas dirigido a las fuentes de información primaria.

Objetivo.

Conocer el proceso de administración de la Farmacia “San Lázaro” en los aspectos procesos de trabajo, atención al cliente y debilidades que tiene la misma y valorar el impacto en eficiencia y rentabilidad de la pyme, en el segundo semestre del 2019.

GUIA DE LA ENTREVISTA

Nombre y Apellidos Propietario (a) _____

Edad _____

Sexo _____

Profesión _____

1.- ¿Cuánto tiempo promedio se requiere para atender un cliente?

5 Minutos ____ 10 Minutos ____ 15 Minutos ____ 20 Minutos ____

2.- ¿Cuántos clientes visitaron la Farmacia en un solo día?

5 Clientes ____ 10 Clientes ____ 15 Clientes ____ 20 Clientes ____ 25 Clientes ____

3.- ¿Cuántos se fueron conforme con precio y producto? _____

Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua / UNAN-Managua

4.- ¿Cuántos no encontraron el producto que solicitaban? _____

5.- ¿Qué problemas se presentaron en la atención de los clientes?

Inconformidad con los precios _____

Inconformidad con los productos _____

Inconformidad con la Atención _____

Inconformidad con los Horarios de Atención _____

6.- Hora de Apertura _____ Hora de Cierre _____ Hace Turno _____ Cada Cuanto

10.6. Guía de revisión documental



Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua
UNAN-Managua
Facultad regional multidisciplinaria, Estelí
FAREM-Estelí.

Instrucciones: Somos estudiantes del V año de la carrera de Banca y Finanzas de la UNAN-Managua/ FAREM-Estelí, se pretende investigar:

Objetivo:

N°	Documento	Aspecto a revisar	Cumple	No cumple	Observación
1	Registro de la Compras de la Farmacia	Las compras de los últimos seis meses del año 2019.	X		Hasta el 90 %
2	Registro de las Ventas del Negocio.	Ventas realizadas en los últimos seis meses del año 2019.	X		Hasta el 100 %
3	Registro de los Gastos de la Pyme.	Revisar y registrar los gastos de los últimos seis meses de la Farmacia.	X		Hasta el 90 %
4	Registro de los pagos de Impuestos.	Pagos de impuestos de la Pyme en los últimos seis meses del 2019.	X		Hasta el 90 %
5	Registro de las utilidades que tiene reportada la pyme.	Conocer las anotaciones de ganancias que tiene el empresario de la Farmacia	X		Hasta el 90 %
6	Documentos de planes de ampliación que tiene la Farmacia.	Valorar las proyecciones y los planes de desarrollo y crecimiento que tiene la farmacia para los próximos años.	X		Hasta el 100 %

Fuente Chiavenato (2001)

Realizar un Proceso de Observación en los Aspectos Siguietes:

1.- Registro de la Compras de la Farmacia

- Las compras de los últimos seis meses del año 2019.

2.- Registro de las Ventas del Negocio.

- Ventas realizadas en los últimos seis meses del año 2019.

3.- Registro de los Gastos de la Pyme.

- Revisar y registrar los gastos de los últimos seis meses de la Farmacia.

4.- Registro de los pagos de Impuestos.

- Pagos de impuestos de la Pyme en los últimos seis meses del 2019.

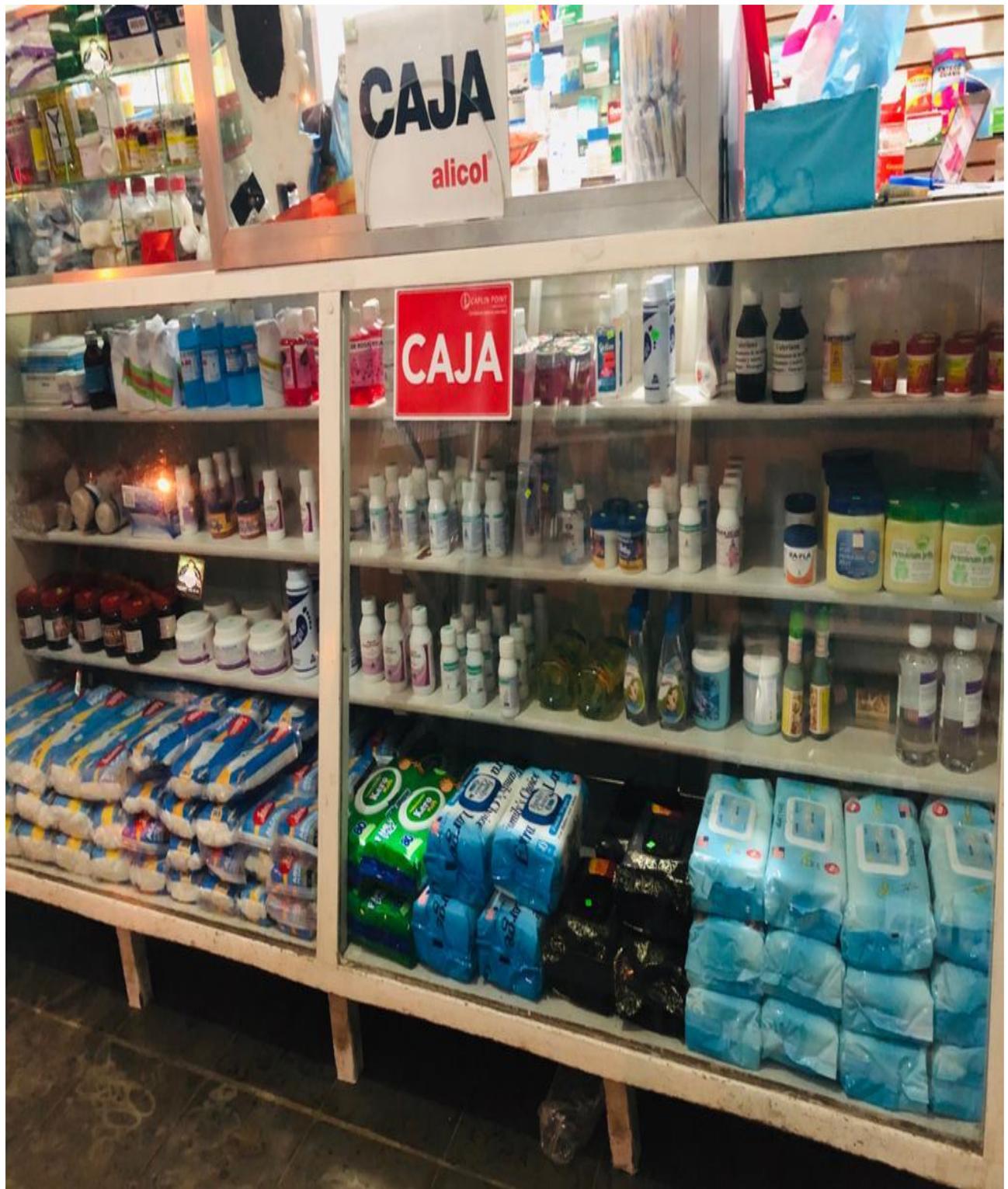
5.- Registro de las utilidades que tiene reportada la pyme.

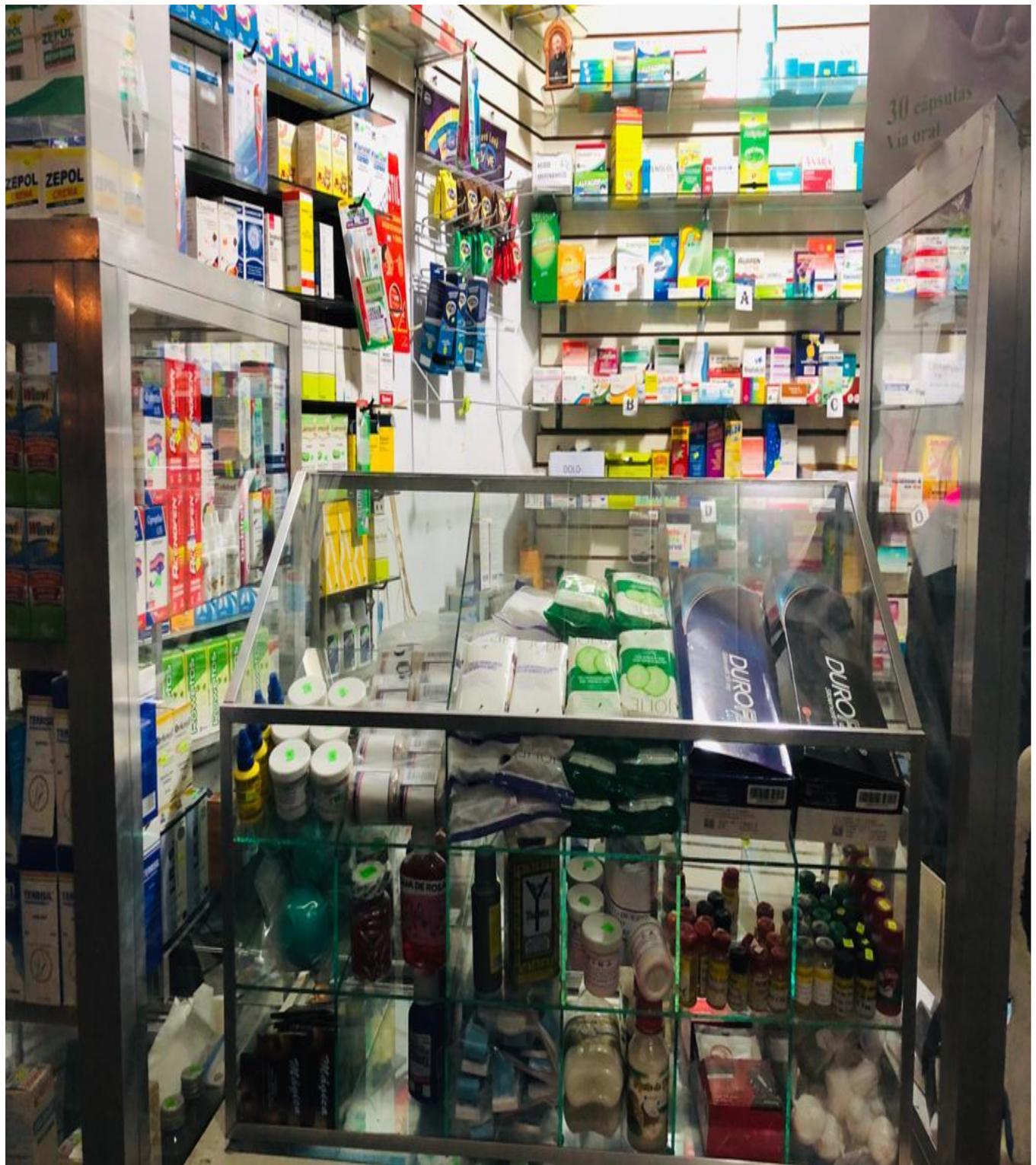
- Conocer las anotaciones de ganancias que tiene el empresario de la Farmacia

6.- Documentos de planes de ampliación que tiene la Farmacia.

- Valorar las proyecciones y los planes de desarrollo y crecimiento que tiene la farmacia para los próximos años.







6N<ZH<SAHDJERJ<-.



