

GESTIÓN FINANCIERA E INDICADORES DE GESTIÓN DE LA BANCA UNIVERSAL VENEZOLANA

(Financial management and indicators of management of the universal Venezuelan banking)

Recibido: 03/08/2013 Revisado: 03/08/2013 Aceptado: 17/01/2017

Álvarez, Roberto

Licenciado, Analista de Pagos

obertoenrique_alvarez18@hotmail.com

RESUMEN

Este artículo tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión financiera y los indicadores de gestión de la banca universal venezolana. Estuvo sustentado por los autores Ortiz (2005), Kotler (2003), Córdoba (2007), Serna (2008), Beltrán (2008), Domínguez (2005), entre otros. Se tipificó como descriptiva y correlacional, de diseño no experimental, transaccional y de campo. La muestra estuvo conformada por seis (06) sujetos. Para la recolección de la información se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo es de tipo Likert con cinco (05) alternativas de respuesta, los mismos fueron sometidos a la validez de cinco (05) expertos. Para medir su confiabilidad se aplicó una prueba piloto a cuatro (04) sujetos que forman parte de la muestra, dando como resultado 0,95 para la variable gestión financiera y 0,94 para la variable indicadores de gestión a través del coeficiente de Alpha de Cronbach, siendo ambos altamente confiables. Para la correlación se aplicó el coeficiente de Pearson obteniendo como resultado 0,840, lo que significa que las variables se encuentran positivamente relacionadas. El análisis de los resultados fue realizado a través de la estadística descriptiva en representación de cuadro de frecuencias, porcentajes y medias aritméticas. Para la variable gestión financiera, se concluyó que la banca universal venezolana presenta un alto dominio de la misma, ya que emplea planes financieros tanto a corto como a largo plazo. En referencia a los indicadores de gestión, se concluyó que estas empresas aplican indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad para medir el uso de sus recursos y el grado de cumplimiento de sus objetivos. Se recomendó, continuar aplicando planes financieros a corto y a largo plazo que garanticen su permanencia en el mercado, así como seguir aplicando los diferentes indicadores de gestión con el fin de controlar la ejecución de sus actividades.

Palabras clave: gestión financiera, indicadores de gestión, banca universal.

ABSTRACT

This article had as aim determine the relation between the financial management and the indicators of management of the universal Venezuelan banking. Dominguez (2005) was sustained by the authors Ortiz (2005), Kotler (2003), Cordova (2007), Serna (2008), Beltrán (2008), among others. I typify like descriptive and correlational, of not

experimental transactional design and of field. The sample was shaped by six (06) subjects. For the compilation of the information the survey was applied as technology and since I orchestrate the questionnaire, the same one is of type Likert with five (05) alternatives of response, the same ones they were submitted to the validity of five (05) experts. To measure his reliability a test was applied I pilot to four (04) subjects that form a part of the sample, giving as result 0,95 for the changeable financial management and 0,94 for the variable indicators of management across alpha's coefficient of cronbach being highly reliable both. For the correlation Pearson's coefficient was applied obtaining as result 0,840 what means that the variables are positively related. The analysis of the results was realized across the descriptive statistics in representation of picture of frequencies, percentages and arithmetical averages. For the changeable financial management one concluded that the universal Venezuelan banking presents a high authority of the same one, since it uses financial plans so much to shortly like in the long term. In reference to the indicators of management one concluded that these companies apply indicators of efficiency, efficiency and efficiency to measure the use of his resources and the degree of fulfillment of his aims. It was recommended, to continue applying financial plans to shortly and in the long term that guarantee his permanency on the market, as well as to continue applying the different indicators of management in order to control the execution of his activities.

Keywords: financial management, indicators of management, universal banking.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la velocidad de los cambios ocurridos en el mercado impactan significativamente en las organizaciones, las cuales requieren adaptar tanto sus recursos como formas de trabajo. El fenómeno de la innovación financiera a través del cual surgen nuevos productos financieros o se renuevan otros ya existentes, no solo ha afectado a los mercados financieros si no a la propia gestión financiera de las empresas. En la medida que transcurre el siglo XXI las diferentes tendencias económicas están causando gran impacto en la cultura organizacional de las empresas.

Dichas tendencias están representadas principalmente por la globalización de los mercados, la cual es un proceso referido a la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países, unificando sus mercados por medio de un conjunto de transformaciones sociales, económicas y políticas las cuales le otorgan un carácter global.

Este proceso de globalización se ha consolidado durante las dos últimas décadas, presentándose una gran expansión de los mercados y la incorporación de países emergentes en el sistema financiero internacional con un alto grado de volatilidad, producto del reacondicionamiento de los países desarrollados y con movimientos especulativos que han originado grandes crisis en el sistema bancario. Igualmente, en la década de los 80 y 90 la tendencia de los sistemas financieros hacia la universalidad, se convierte en uno de los principales retos que tienen los bancos más grandes de los países industriales en busca de nuevos mercados. Bajo este propósito, la banca universal juega un papel de apertura y vanguardia en su objeto de fortalecer la intermediación financiera con el ofrecimiento de múltiples servicios de manera integrada.

La anterior tendencia hacia la universalidad, no ha sido ignorada en los países latinoamericanos y Venezuela no escapa de ella. El principio de universalidad del sistema financiero adquiere importancia en la década de los años 80, pero fue hasta 1993 con la aprobación de la ley general de bancos y otras instituciones financieras cuando se introduce por primera vez la figura de banca universal, siendo el pionero el banco provincial, cuyos directivos fusionaron la inversora, el fondo de activos líquidos, la arrendadora y el banco comercial, para luego proceder a la transformación de la entidad resultante en un banco múltiple.

Ciertamente, la banca venezolana no ha escapado a las presiones de la actual situación económica, la cual la ha llevado a adoptar rigurosas medidas que les permitan mantenerse activos en el mercado financiero nacional. Estas empresas ofertantes de servicios bancarios requieren de altas inversiones, incluyendo un capital humano profesional y equipos de alta tecnología, necesarios para garantizar tanto la calidad como la seguridad que exigen las operaciones dentro del sector bancario. Todo esto hace necesario adoptar estrategias de gestión y planificación financiera, permitiendo de esta manera obtener liquidez para el cumplimiento de sus obligaciones con proveedores, minimización de los costos de capital, así como una orientación apropiada de los fondos monetarios.

Cabe destacar, que la gestión financiera debe estar en concordancia con la administración de la empresa, esto permite tomar en consideración todos los factores tecnológicos, incertidumbre económica, inflación, así como otros aspectos influyentes en el correcto desempeño de las operaciones financieras. Asimismo, la gestión financiera de la banca universal está en un momento determinante y complejo, por los cambios en la conformación de las instituciones, alianzas y fusiones para subsistir. Aunado a ello, se enfrentan a otros aspectos como el bajo nivel de crecimiento económico de la última década y la inestabilidad e incertidumbre política, afectando drásticamente a la gestión financiera que dichas instituciones realizan para la aplicación juiciosa de los recursos financieros.

En este orden de ideas, para la banca universal venezolana como componente de ese sistema financiero, la competitividad representa un factor que tiene relación con el cumplimiento de indicadores de gestión que permitan diferenciar a una entidad bancaria con respecto a otra, más aun, teniendo en consideración que la banca universal por medio de la gestión financiera, presta un servicio enfocado a cubrir múltiples necesidades a distintos usuarios.

En este contexto, la mayoría de las organizaciones actuales miden su desempeño centradas generalmente en indicadores financieros que solo reflejan la historia de su actuación en un periodo determinado. Estas mediciones no son las más adecuadas para garantizar la viabilidad futura de dichas organizaciones, como tampoco expresan capacidades, productos y procesos generadores de valor en el futuro.

Por estas razones, en el ámbito nacional muchas organizaciones exitosas necesitan utilizar indicadores que sirvan para reorientar la gestión de sus procesos. Para la banca universal, la necesidad de administrar el flujo de datos a través de los indicadores

adecuados se hace imprescindible para identificar las fallas detectadas en un momento determinado durante el desarrollo de sus actividades, capaces de generar como consecuencia que una situación de poca relevancia se transforme en un problema de gran complejidad.

En consecuencia, surge la necesidad de establecer indicadores capaces de comparar estadísticamente los resultados obtenidos con respecto a los planificados inicialmente en la gestión financiera, para de esta manera realizar la toma de decisiones respectiva, permitiendo corregir alguna irregularidad que afecte a la empresa para el logro de sus objetivos organizacionales.

GESTIÓN FINANCIERA: ASPECTOS TEÓRICOS

Según Ortiz (2005) la gestión financiera es la destinación apropiada del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad, gracias a sus aportes, a la minimización de costos, al empleo efectivo de los recursos colocados a la disposición de la gerencia y la generación de fondos para el desempeño empresarial. La gestión financiera es la que se encarga de convertir a la visión y misión en operaciones monetarias.

Por su parte, Kotler (2003) comenta que la gestión financiera es aquella que se compone de ingresos, gastos, activos y pasivos que se llevan comúnmente en las oficinas generales de una organización que proporciona una serie de puntos de atención bien definidos para la aplicación y el mantenimiento de los controles presupuestarios y de tipo operacionales.

En este sentido, Córdoba (2007) argumenta que la gestión financiera es considerada como la fase de la administración general o una forma de economía aplicada, que tiene por objetivo, maximizar el patrimonio de la empresa mediante la obtención de recursos financieros por aportación de capital, obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la administración eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados que permitan tomar decisiones acertadas a corto y largo plazo.

En líneas generales, la gestión financiera es el proceso de análisis y toma de decisiones sobre las necesidades financieras de una entidad, tratando de utilizar los recursos financieros óptimos, asegurando que sean suficientes a fin de que esta pueda funcionar, contribuyendo de esta manera al cumplimiento de los objetivos propuestos.

PLANIFICACIÓN FINANCIERA

Según Gitman (2007) expone que la planificación financiera es una parte importante en las operaciones de la organización, debido a que proporciona esquemas para guiar, coordinar y controlar las actividades de esta con el fin de lograr sus objetivos. Además, señala que el proceso de planificación financiera comienza con planes financieros a largo plazo, o estratégicos, que a su vez conducen a la formulación de planes y presupuestos a corto plazo u operativos.

De igual manera, Burbano (2005) señala que cuando se hace la planificación financiera se piensa en todas las actividades que pueden realizarse en el futuro, se integran las políticas y decisiones que los directivos pueden adoptar ante determinadas situaciones, se fijan estándares en cuanto a la actuación futura, se concretan las actividades, se compromete al personal con las ventas. El presupuesto es una herramienta de planificación financiera, en él se determina si los recursos están disponibles para ejecutar las actividades.

En este sentido, Ross y otros (2006) establecen que la planificación financiera formula la manera en la cual se van a alcanzar las metas financieras. Por consiguiente, un plan financiero es la declaración de lo que se va a hacer en el futuro. La mayoría de las decisiones tienen tiempos de ejecución largos, lo que significa que su implementación se lleva mucho tiempo. En un modo incierto, esto requiere que las decisiones se tomen anticipándose mucho a su realización.

ORGANIZACIÓN FINANCIERA

De acuerdo con Chávez (2003) la organización financiera plantea un análisis de la parte operacional de las finanzas, al considerar los fines que persiguen las cifras; al encasillar en fondo de una forma adecuada, instrumentamos la plataforma que guía la actividad financiera. Al hablar de organización financiera se hace referencia a la formación de los departamentos o unidades (departamentalización), la asignación de autoridad y responsabilidad (línea de autoridad) las características que conforman el personal de la organización (cultura organizacional) y el objetivo que se persigue al diseñar la estructura (propósito de la organización).

Por su parte, Stoner (2003) define la organización financiera como el proceso de ordenar y distribuir las actividades, el trabajo, la autoridad y los recursos entre los integrantes de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas. Los departamentos de una organización se pueden estructurar formalmente en tres formas básicas: por función, por producto o en forma de matriz.

A su vez, Burbano (2005) considera la organización financiera como la asignación eficaz de los recursos humanos, económicos y financieros para el logro pleno de los propósitos empresariales. Para asignar la elaboración del presupuesto en el tiempo establecido y garantizar la participación de los diferentes niveles organizacionales, deben definirse las actividades para asignar a los participantes, así como precisar normas aplicables al flujo de información, secuencia a seguir y coordinación.

DIRECCIÓN FINANCIERA

En este sentido, Shim y Siegel (2004) señalan que la dirección financiera juega un papel fundamental para el éxito financiero de cualquier empresa, ya que contempla el análisis y planificación financiera para determinar la cantidad correcta de fondos que deban emplearse en la empresa, de esta manera se toman las decisiones financieras que permitan hacer una asignatura eficiente de fondos, además de obtener fondos en las condiciones más favorables, es decir, determinar la composición del pasivo. Incluye

además, la gestión de recursos financieros y la gestión de riesgo para proteger los activos.

En este orden de ideas, Burbano (2005) expone que la dirección financiera es guiar la acción de los subordinados según los planes estratégicos que están de acuerdo con las necesidades y requerimientos del mercado. La importancia que tiene el presupuesto para la dirección, es que sin el mismo no se sabe a cuál meta dirigirse ni precisar los campos de inversión, no pudiendo usar la capacidad instalada de producción y mucho menos dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Para Benavides (2004) la dirección constituye un proceso para guiar las actividades de los miembros de una organización en las direcciones apropiadas. Significa emitir instrucciones, asignaciones y órdenes y guiar o vigilar a los subordinados para asegurarse de que sigan las instrucciones; más que eso dirigir es construir una fuerza de trabajo efectiva, motivar a cada empleado y obtener de esta forma que trabajen con voluntad y entusiasmo para lograr los objetivos de la compañía.

Siguiendo con Benavides (2004) esta etapa del proceso administrativo es trascendental para el éxito de toda organización, ya que implica la consecución de una forma determinada de comportamiento por parte del recurso humano que integra la empresa, de tal manera que todo el personal realice una contribución real a los propósitos de la institución, y exige de quienes la dirigen un adecuado ejercicio del liderazgo, el establecimiento de un sistema de comunicación oportuno que posibilite a todo el personal el trabajo en equipo y la coordinación de todos sus esfuerzos.

CONTROL FINANCIERO

Al respecto, Bateman y Snell (2005) comentan que las empresas para llevar un adecuado control financiero se basan en dos estados financieros básicos. Estado de resultados y estado de ganancias y pérdidas, que proporcionan la información para determinar cómo está el estado de la empresa. El control financiero es el estudio y análisis de los resultados de una empresa con respecto a los objetivos de los planes y programas a corto plazo, mediano y largo término. De igual forma, el proceso se encarga de evaluar el comportamiento financiero real, compararlo con los objetivos financieros y actuar sobre la diferencia, la varianza contable.

Por su parte, Munch y Garcia (2003) argumentan que el control financiero es la fase de la ejecución en la cual se implantan los planes financieros, el control trata del proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar que se sigan los planes y para modificar los planes existentes, debido a cambios imprevistos. El control financiero es aquel que proporciona información acerca de la situación financiera de la empresa y del rendimiento en términos monetarios de los recursos, departamentos y actividades que lo integran.

Asimismo, Fernández (2005) señala que el control financiero corresponde primordialmente a la alta dirección, ha de implantarse en función del plan estratégico general, es decir, sobre aquellas variables o componentes que sean de más entidad para

el logro de los objetivos estratégicos. Antes de preparar cualquier plan financiero es fundamental disponer de unas previsiones correctas de los ingresos.

INDICADORES DE GESTIÓN

De acuerdo con Serna (2008) un indicador de gestión se define como “una relación entre variables que permite observar aspectos de una situación y compararlos con las metas y objetivos propuestos. Dicha comparación permite observar la situación y las tendencias de evolución de la situación o fenómenos observados”.

De igual forma, Beltrán (2008) establece que los indicadores de gestión son, ante todo, información, es decir, agregan valor, no son solo datos. Siendo información, los indicadores de gestión deben tener los atributos de la información, tanto en forma individual como cuando se presenten agrupados. Los indicadores de gestión se convierten en los “signos vitales” de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades.

Por su parte, Domínguez (2005) señala que un indicador de gestión es un indicador de control que sirve para conocer en que partes se presentan algunas dificultades y en donde deben hacerse las correcciones que permitan mejorar. Por tanto, el indicador de gestión se constituye en una herramienta que permite medir la gestión, o calcular el logro de objetivos sociales e institucionales.

TIPOS DE INDICADORES DE GESTIÓN

De acuerdo con Vidal (2004) los indicadores de gestión tienen como misión valorar la eficiencia de insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener ciertos objetivos en un tiempo determinado y costos registrados. Pueden ser definidos como una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de atributos de productos en proceso de una organización; intervienen en un proceso que permite analizar el desarrollo de la gestión y cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización. Dichos indicadores pueden ser de tres tipos: indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

Por su parte Serna (2008) comenta que los indicadores de gestión son una relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a los objetivos y metas previstas e influencias esperadas; además menciona que pueden ser valores, unidades, índices y series estadísticas; además agregan valor cuando se presentan agrupados. Los indicadores de gestión pueden ser de tres tipos: de eficiencia, de eficacia y de efectividad.

De igual manera, García (2005) señala que los indicadores de gestión son una poderosa herramienta para cualquier empresario, ya que permite medir los procesos de la organización e identificar su potencial de mejora. También permiten evidenciar el

cumplimiento de los objetivos establecidos en la planificación estratégica. Los indicadores de gestión se dividen en tres grupos: indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad.

BENEFICIOS DERIVADOS DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

Según Serna (2008) las actividades suelen medirse con parámetros que orientados a la toma de decisiones son signos para hacer seguimiento a la gestión, así se asegura que las actividades se desarrollen correctamente y permiten evaluar los resultados de una gestión respecto a sus objetivos, metas y responsabilidades. Estas premisas son conocidas como indicadores de gestión, de los cuales se generan beneficios tales como: monitoreo del proceso, satisfacción del cliente, gerencia del cambio y benchmarking.

De igual modo, Beltrán (2008) expresa que los indicadores de gestión son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto y de los planes estratégicos, entre otros. Y son más importantes todavía si su tiempo de respuesta es inmediato, o muy corto ya que de esta manera las acciones correctivas son realizadas sin demora y en forma oportuna. Entre los beneficios que aportan los indicadores de gestión a través de su aplicación en las organizaciones, se especifican los siguientes: Satisfacción del cliente, monitoreo o seguimiento del proceso, benchmarking o mercado comparativo y gerencia del cambio.

A su vez, Domínguez (2005) argumenta que los indicadores de gestión resultan de una manifestación de los objetivos estratégicos de una organización a partir de su misión. Igualmente, resultan de la necesidad de asegurar la integración entre los resultados operacionales y estratégicos de la empresa. Deben reflejar la estrategia corporativa a todos los empleados. Dicha estrategia no es más que el plan o camino a seguir para lograr la misión. Contar con un sistema de indicadores en la empresa, genera un conjunto de beneficios entre los cuales se encuentran: Satisfacción del cliente, monitoreo del proceso, benchmarking y la gerencia del cambio.

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

Con base a lo reportado por Muñiz y Monfort (2005) el cuadro de mando integral o “balanced scorecard” es el proceso que traduce los objetivos estratégicos en resultados medibles y monitoreables. La utilización de este instrumento permite a la dirección enfocarse en lo más importante para lograr los objetivos estratégicos predichos. Los objetivos estratégicos estarán enlazados entre sí por las relaciones de causa y efecto de las diferentes configuraciones.

En este orden de ideas, las perspectivas son las dimensiones clave de la empresa, permiten relacionar objetivos de todas las áreas. Las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral permiten un equilibrio entre los objetivos a corto plazo y largo plazo, al igual que entre los resultados deseados y las iniciativas para conseguirlos puede haber más o menos perspectivas.

Por su parte, Hernández y Rodríguez (2006) exponen que el cuadro de mando integral o score cards es el instrumento de medición de las principales variables de los cuatro

puntos críticos de una empresa que informan permanentemente sobre su comportamiento. Todos estos datos enriquecen la dirección y el control de la administración general de una empresa.

Siguiendo con Hernández y Rodríguez (2006) en la actualidad las empresas utilizan el concepto de monitoreo (seguimiento) para observar las principales variables que determinan la efectividad de la ejecución (performance) y rastrear resultados en forma continua de las áreas de funcionamiento de la empresa mediante indicadores o coeficientes: (a), Finanzas-utilidades, (b), Operaciones-calidad, (c), Mercado-satisfacción de clientes/usuarios, y (d), recursos humanos y aprendizaje. En forma más específica, a continuación se explican con más detalle las cuatro dimensiones del cuadro de mando.

A su vez, Rampersad (2005) señala que el cuadro de mando integral es un instrumento de gestión que va desde los principios más generales a los más específicos y que se usa para hacer operativa la visión estratégica de una empresa en todos los ámbitos de la misma. Se basa en los factores críticos de éxito, los objetivos, las medidas de actuación, las metas, y las acciones de mejoras. El cuadro de mando integral es un planteamiento participativo que proporciona el marco adecuado para el desarrollo sistemático de la visión corporativa, ya que hace cuantificable esta visión traduciéndola sistemáticamente en acciones.

Continuando con Rampersad (2005) los elementos del cuadro de mando integral se establecen según varias perspectivas que son categorías concluyentes de los resultados empresariales. Hay varias áreas de resultado que son clave para el cuadro de mando integral, según las características de la empresa, se pueden identificar diferentes áreas esenciales, que son propias de la empresa y de las que se tienen los resultados, tales como cuota de mercado, finanzas, clientes, conocimiento y aprendizaje, calidad del servicio, procesos internos, entre otros.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es de tipo descriptiva, puesto que se busca describir, registrar, analizar e interpretar la debilidad detectada en la banca universal venezolana, sin realizar ninguna inferencia ni manipulación. Al respecto Bavaresco (2006) señala que la investigación descriptiva consiste en describir y analizar sistemáticamente características homogéneas de los fenómenos estudiados sobre la realidad (individuos, comunidades). Dentro de estas investigaciones se conciben hipótesis descriptivas, las cuales tienen la particularidad de ser generales y específicas, permitiendo la comprobación (por la verificación) de los supuestos planteados por el investigador.

De igual forma, se tipifica como correlacional, puesto que se pretende establecer la relación entre la gestión financiera y los indicadores de gestión de la banca universal venezolana. Al respecto Tamayo y Tamayo (2007) señalan que este tipo de investigación persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación entre otro u otros factores.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En atención al diseño, esta investigación está tipificada como un diseño no experimental, puesto que las variables gestión financiera e indicadores de gestión fueron analizadas en su estado natural, sin la intervención del investigador, es decir, no es posible manipular las variables objeto de estudio, debido a que solo es posible observar las situaciones que se presentan, sin alterar las condiciones existentes. Al respecto, Hernández y otros (2010) argumentan que la investigación no experimental se realiza sin manipular deliberadamente las variables, se trata de estudios donde se hace variar de manera intencional las variables independientes a fin de ver su efecto sobre otras variables. Lo que se realiza en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como suceden en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

Asimismo, se tipifica como una investigación de campo, la cual según Bavaresco (2006) se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del (la) investigador (a) y puede manipular los datos con más seguridad. Así podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos, experimentales y predictivos. En este caso, la información se obtendrá del personal que labora en la banca universal venezolana, las cuales manejan la administración de la misma, pero no se alteraran sus resultados.

Por otro lado, la presente investigación se clasifica como transeccional, la cual según Ortiz (2004) es un tipo de diseño de investigación en el que se plantea la relación entre diversas variables de estudio. Es el más utilizado en la investigación por encuesta. Los datos se recogen sobre uno o más grupos de sujetos, en un solo momento temporal; se trata del estudio en un determinado corte puntual en el tiempo, en el que se obtienen las medidas a tratar.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población objeto de estudio de esta investigación está representada por la banca universal venezolana. Al respecto, Malavé (2003) define la población como el conjunto total de individuos que se desea estudiar y poseen una o más características en común que representan una población en estudio y hasta ese generalizan los resultados de la investigación. De ahí que es útil y necesario delimitarla y definirla con claridad, al delimitar y formular el problema de investigación.

Por otro lado, Hernández y otros (2010) comentan que la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que se denomina población. En realidad, pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que se obtiene o se selecciona una muestra y, desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de la población.

Para la selección de la muestra, se manejó el criterio del investigador, pues de manera intencional seleccionó los cinco (6) principales bancos universales según la posición obtenida en el ranking bancario para el primer trimestre del año 2013 en cuanto a



captaciones del público de la banca comercial y universal venezolana. Estas instituciones se mencionan a continuación: Venezuela, Banesco, Provincial, Mercantil, Bicentenario y Banco Occidental de Descuento. En referencia a las unidades informantes, está representada por los gerentes de finanzas de las instituciones antes mencionadas.

Cuadro 1. Unidades informantes

INSTITUCIÓN	GERENTE DE FINANZAS	TOTAL
Banco de Venezuela	1	1
Banesco	1	1
Provincial	1	1
Mercantil	1	1
Bicentenario	1	1
Banco Occidental de Descuento	1	1
Total	1	1

Fuente: elaboración propia.

En función a lo anterior, Malavé (2003) argumenta que el muestreo intencional o probabilístico es aquel en el cual no todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionados como integrantes de la muestra, sino que la selección depende del investigador o grupo de investigadores que realizan la investigación, lo que hace que esta muestra presente sesgo.

TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos de la presente investigación, se empleará la técnica de la encuesta, la cual según Alvira (2011) es una herramienta de captura de la información estructurado, lo que puede influir en la información recaudada y no puede/debe utilizarse más que en determinadas situaciones en las que la información que se quiere capturar está estructurada en la población objeto de estudio.

Por su parte, el instrumento de recolección de datos que constituye la presente investigación es el cuestionario, el cual según Malavé (2003) es un instrumento de recolección de información que contiene aquellos aspectos del fenómeno a estudiar que el investigador considere fundamentales para la investigación. Dicho cuestionario, está diseñado en dos (02) partes, uno para cada variable, donde son considerados sesenta y seis (66) ítems para la variable Gestión Financiera, y treinta y tres (33) para la variable Indicadores de Gestión. El cuestionario aplicado en el presente estudio es de escala tipo

Likert con cinco (05) alternativas de respuesta las cuales son: Siempre (S), casi siempre (CS), Algunas Veces (AV) casi nunca (CN) y nunca (N).

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

En referencia a la validez, para tal propósito se procedió a la revisión del instrumento por cinco expertos en el área de finanzas quienes se encargaron de emitir juicios a través de un formato de validación, donde plasmaron las orientaciones y consideraciones necesarias a seguir en la valoración de ítems, siendo aceptado por los mismos.

En relación a la confiabilidad, se aplicó una prueba del instrumento de medición, su procedimiento implicó seleccionar una muestra, la cual quedó conformada por cuatro (4) sujetos. Dicha confiabilidad fue calculada a través del coeficiente Alfa-Cronbach, dando como resultados un 0,95 para la variable gestión financiera y un 0,94 para la variable indicadores de gestión, demostrando de esta manera que el instrumento es altamente confiable.

TÉCNICA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Una vez sometido el instrumento a su respectiva validez y confiabilidad, se obtuvieron los datos requeridos, procediendo a su respectiva tabulación como parte del proceso de análisis de los mismos. En lo que respecta a la presente investigación, a dichos datos se les aplicó un tratamiento estadístico descriptivo, utilizando tablas donde se estimaron distribuciones de frecuencias absolutas y relativas. Posteriormente, con base en la relación porcentual obtenida, se colocaran en cada tabla el tratamiento estadístico con la finalidad de visualizar el comportamiento de las variables a través de una lectura explicativa de cada una de ellas, para luego, plasmar las conclusiones y posibles recomendaciones que hubiese lugar.

Seguidamente, se procedió a medir el grado de relación entre las variables gestión financiera e indicadores de gestión a través del coeficiente de Pearson el cual para Hernández y otros (2010) es un índice estadístico que mide la relación lineal entre dos variables cuantitativas, la cual es independiente de la escala de medida de las variables.



Cuadro 2. Interpretación del coeficiente de Pearson

VALOR	CORRELACIÓN
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa media
-0.50	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa
0.00	No existe correlación entre las variables
+ 0.10	Correlación positiva débil
+ 0.50	Correlación positiva media
+ 0.75	Correlación positiva considerable
+ 0.90	Correlación positiva muy fuerte
+ 1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y otros (2010).

De igual forma, el baremo con los rangos de medición para determinar el nivel de dominio de la gestión financiera y los indicadores de gestión, utilizado al mismo tiempo para la interpretación y comparación de los datos obtenidos. Ver el siguiente cuadro:

Cuadro 3. Baremo para la codificación de los datos

Valor	Alternativa	Intervalos	Categoría
5	Siempre	80,01 – 100	Muy alto
4	Casi siempre	60,01 – 80	Alto
3	Algunas Veces	40,01 – 60	Moderado
2	Casi Nunca	20,01 – 40	Bajo
1	Nunca	0.01 – 20	Muy bajo

Fuente: elaboración propia.



ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación, se presentan las tablas contentivas de los resultados obtenidos luego de aplicados los instrumentos a los respectivos sujetos que conforman la población de estudio de la banca universal venezolana. En estos, se reflejan las frecuencias absolutas y relativas para cada una de las dimensiones, así como el promedio de las mismas por variable. El análisis de los resultados se efectuó partiendo de las comparaciones de los datos de mayor a menor porcentaje según la frecuencia de la respuesta seleccionada por cada sujeto encuestado, así como el promedio por cada dimensión para luego darle un cierre a las variables.

Tabla 1. Variable: Gestión Financiera

Dimensiones	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Total	
	5		4		3		2		1			
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
1. Planificación Financiera.	3,78	62,96	2,07	34,49	0,15	2,55	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	100,00
2. Organización Financiera.	3,47	57,78	2,47	41,11	0,07	1,11	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	100,00
3. Dirección Financiera.	2,89	48,15	2,89	48,15	0,22	3,70	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	100,00
4. Control Financiero.	2,50	41,67	3,00	50,00	0,17	2,78	0,33	5,56	0,00	0,00	6,00	100,00
Total	12,63	210,56	10,43	173,75	0,61	10,14	0,33	5,56	0,00	0,00	24,00	400,00
Media	3,16	52,64	2,61	43,44	0,15	2,53	0,08	1,39	0,00	0,00	6,00	100,0
∑Promedio por Tendencia	96,08				2,53		1,39					

Fuente: Álvarez (2013).

En la tabla N° 1 se muestran los resultados obtenidos para la variable gestión financiera, en ella se puede evidenciar que para la alternativa siempre, la dimensión que mayor porcentaje representó fue planificación financiera con un 62,96%, para la alternativa casi siempre control financiero con un 50%, para la alternativa algunas veces dirección financiera con un 3,70% y para la alternativa casi nunca control financiero con un 5,56%.



Por su parte, la media con mayor valor está representada por un 52,64% ubicándose en la alternativa siempre, seguida por casi siempre con un 42,44%, algunas veces con 2,53% y casi nunca con 1,39%. Dichos resultados manifiestan una tendencia positiva del 96,08% para la variable gestión financiera, de acuerdo con el baremo se encuentra ubicada dentro del rango 80,01 – 100, considerada como muy alto, un 2,53% se ubica en la alternativa algunas veces, y la tendencia negativa se encuentra representada por un 1,39% ubicándose según el baremo dentro del rango 0,01% - 20,00% en la categoría muy bajo.

Lo anteriormente expuesto, comprueba lo planteado por Córdoba (2007) el cual argumenta que la gestión financiera es considerada como la fase de la administración general o una forma de economía aplicada, que tiene por objetivo, maximizar el patrimonio de la empresa, mediante la obtención de recursos financieros por aportación de capital, obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación así como la administración eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados que permitan tomar decisiones acertadas a corto y largo plazo.

Tabla 2. Variable: Indicadores de Gestión

Dimensiones	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Total	
	5		4		3		2		1			
	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr	Fa	Fr
1. Tipos de Indicadores de gestión.	3,78	62,96	2,22	37,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	100,00
2. Beneficios derivados de los indicadores de gestión.	3,92	65,28	1,83	30,56	0,25	4,17	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	100,00
3. Cuadro de mando integral	4,08	68,06	1,92	31,94	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	100,00
Total	11,78	196,30	5,97	99,54	0,25	4,17	0,00	0,00	0,00	0,00	18,00	300,00
Media	3,93	65,43	1,99	33,18	0,08	1,39	0,00	0,00	0,00	0,00	6,00	100,0
∑Promedio por Tendencia	98,61				1,39		0,00					

Fuente: elaboración propia.

En la tabla N° 2 se muestran los resultados obtenidos para la variable indicadores de gestión, en la misma se puede evidenciar que dentro de la alternativa siempre, la dimensión que mayor porcentaje representó fue cuadro de mando integral con un 68,06,

para la alternativa casi siempre fue la dimensión tipos de indicadores de gestión con un 37,04%, mientras que para la alternativa algunas veces la dimensión que mayor porcentaje obtuvo fue beneficios derivados de los indicadores de gestión con un 4,17%.

Por su parte, la media con mayor valor está representada por un 64,43% ubicándose en la alternativa siempre, continuando con la alternativa casi siempre con un 33,18% y algunas veces con 1,39%. Estos resultados manifiestan una tendencia positiva del 98,61% para la variable indicadores de gestión, de acuerdo con el baremo se ubica dentro del rango 80,01% – 100,00% considerado como muy alto, mientras que el 1,39% restante estuvo representado por la alternativa algunas veces, ubicándose según el baremo dentro del rango 0,01% - 20,00%.

Lo anteriormente señalado, afirma lo planteado por Beltrán (2008), el cual expresa que los indicadores de gestión son ante todo información, es decir, agregan valor, no solo son datos. Siendo información los indicadores de gestión deben tener los atributos de la información, tanto en forma individual como cuando se presentan agrupados, estos se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades.

Tabla 3. Correlación entre las variables

CORRELACIONES		GESTION FINANCIERA	INDICADORES DE GESTION
GESTION FINANCIERA	Correlación de Pearson	1	,840*
	Sig. (bilateral)		,036
	N	6	6
INDICADORES DE GESTION	Correlación de Pearson	,840*	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	6	6

*. La correlación es significante al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

El valor obtenido en el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,840 el cual según Hernández y otros (2010) se considera como una correlación positiva considerable para las variables de estudio gestión financiera e indicadores de gestión, es decir, al aumentar la variable gestión financiera, aumentará positivamente la variable indicadores de gestión.

CONSIDERACIONES FINALES

Los resultados obtenidos en la presente investigación hicieron posible la determinación de la relación entre la gestión financiera y los indicadores de gestión en la banca universal venezolana, es así como finalizado el proceso de recolección de la información y desarrollado del análisis pertinente, se procedió a contemplar las siguientes conclusiones:

En cuanto a la gestión financiera, se observó que dentro de la banca universal venezolana dicho proceso se maneja de forma efectiva, ya que se cumplen satisfactoriamente la planificación, organización, dirección y control financiero. En referencia a la planificación financiera, estas empresas cuentan con una misión que ofrece la información necesaria acerca de su propósito, con una visión que le provee el marco de referencia de lo que actualmente es, con objetivos verificables lo cual les permite determinar si los mismos se cumplieron o no, con metas que le otorgan a sus actividades el sentido básico de dirección, y las decisiones dentro de esta organización son tomadas en equipo con el propósito de aprovechar la sinergia de las habilidades complementarias de sus integrantes.

Adicionalmente, estas empresas cuentan con presupuestos de compras que soportan las cantidades requeridas de cada insumo que necesita para la ejecución efectiva de sus operaciones, con presupuestos de gastos que le permiten la planificación efectiva de sus actividades y las erogaciones a desembolsar para el cumplimiento de sus compromisos, con presupuestos de tesorería que sirven como herramienta para controlar su liquidez, y establecen estados financieros pro-forma con el propósito de resumir los acontecimientos futuros de sus operaciones y reflejar las metas de su gestión financiera para el periodo que se planificará.

En lo que respecta a la organización financiera, la banca universal venezolana ubica a su personal de acuerdo a su especialización, asimismo, delimita sus actividades con la finalidad de realizar sus funciones con la mayor precisión posible, y establece claramente las responsabilidades de cada uno de sus integrantes. De igual modo, simplifica sus operaciones en tareas que pueda desempeñar la persona que ocupe un puesto determinado, agrupa sus actividades a través de la especialización de sus áreas y su departamentalización se caracteriza por basarse en las funciones de trabajo que se desempeñan. Adicionalmente, transmiten la autoridad necesaria para la realización de las diferentes tareas, transfiriendo toda la información suficiente y seleccionando a las personas que posean capacidades para desarrollar las actividades.

De igual manera, la banca universal venezolana cuenta con una estructura organizacional bien definida, cuenta con organigramas que muestran una imagen de su estructura de mando, así como las relaciones entre sí a lo largo de las principales líneas de autoridad, estas organizaciones delegan responsabilidades de trabajo asignando la autoridad suficiente para que se lleven a cabo las actividades y establece por escrito las responsabilidades de los miembros que las conforman.

En referencia a la dirección financiera, se determinó que la banca universal venezolana es un ente estimulador, ya que incentiva a sus miembros para que se esfuercen en el cumplimiento de las metas establecidas y promueve un ambiente de motivación al logro, igualmente, cuentan con personas con características de líderes, ya que poseen la habilidad de influir en los equipos de trabajo para el logro de los objetivos planteados. Asimismo, es un ente comunicacional, debido a que participan sus decisiones a todo el personal que la conforma, lo que permite que tanto la comunicación descendente como ascendente fluyan de forma efectiva.

En relación al control financiero, la banca universal venezolana establece normas de desempeño a utilizarse en el futuro con el propósito de evaluar el comportamiento de los miembros que la conforman, mide el desempeño de sus miembros continuamente con el fin de generar información apropiada acerca de la marcha de las diferentes actividades, compara los resultados obtenidos con las normas de desempeño establecidas, con la finalidad de comprobar que lo planificado se haya ejecutado efectivamente y de existir alguna desviación, estas organizaciones emprenden acciones correctivas pertinentes una vez detectada.

En lo que respecta a los indicadores de gestión, la banca universal venezolana aplica indicadores de eficiencia que les permiten medir tanto el uso como el grado de aprovechamiento de los recursos empleados en la consecución de los objetivos planteados, indicadores de eficacia para definir los requerimientos de clientes con la finalidad de comparar lo que estas empresas entregan contra las expectativas de sus clientes y medir el grado en que son alcanzados los objetivos planteados, igualmente, aplican indicadores de efectividad para determinar el grado de valor que aportan a los clientes y para medir la relación existente entre la eficiencia y la eficacia en el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Si bien es cierto, la aplicación de estos indicadores de gestión por parte de la banca universal venezolana, les permite realizar un seguimiento exhaustivo a cada etapa que compone los procesos, con el propósito de detectar cualquier anomalía que pueda presentarse en su ejecución. Igualmente, les permite evaluar sus productos con la finalidad de compararlos con los de la competencia y adoptar de esta forma aquellas prácticas que ayuden a aumentar su competitividad dentro del mercado.

Asimismo, la banca universal venezolana maneja el cuadro de mando integral de forma efectiva, ya que existe un equilibrio entre las cuatro perspectivas que lo conforman. Estas empresas utilizan indicadores financieros para la toma de decisiones y para recolectar fielmente la realidad operacional, responden de manera rápida los requerimientos de sus clientes, responden de manera rápida los requerimientos de los mismos, identifica los procesos críticos en los cuales debe ser excelente, invierte en la innovación de sus procesos en función a las necesidades cambiantes del mercado, identifican las necesidades de formación de sus empleados, invierten constantemente en la capacitación de los mismos y se enfocan en potenciar su tecnología de información con el propósito de lograr el crecimiento a largo plazo.

Por su parte, en relación a la correlación entre las variables, se obtuvo un resultado de 0,840 lo que se traduce en una correlación positiva considerable para las variables gestión financiera e indicadores de gestión, es decir, al aumentar la variable gestión financiera, aumentará positivamente la variable indicadores de gestión.

En función a lo anteriormente expuesto, se recomienda en cuanto a la gestión financiera, evaluar constantemente la planificación financiera a través de comités que se realicen por lo menos cada semestre, con el propósito de verificar si ha sido viable el curso que la misma ha tomado y de no ser así tratar de realizar las modificaciones necesarias de acuerdo a la situación que se esté presentando.

Asimismo, se recomienda validar que las actividades se agrupen siempre de acuerdo a la especialidad de las áreas con el fin de mantener e incrementar la productividad, comunicar permanentemente al personal de la empresa las decisiones que sean tomadas, incentivándolos para que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y promover su participación de manera que los mismos puedan expresar sus ideas y de crear un sentido de pertenencia hacia la organización. Establecer mecanismos de control que valoren los resultados obtenidos en cada etapa de la planificación y documentar las acciones a seguir de acuerdo a los resultados obtenidos luego de finalizado cada proceso a través de la retroalimentación.

Por su parte, en cuanto a los indicadores de gestión se recomienda medir permanentemente el uso adecuado de los recursos empleados, la generación de valor a los clientes y su satisfacción, y establecer sistemas de medición de los procesos con la finalidad de determinar si los resultados que estos entregan coinciden con los esperados.

Asimismo, invertir continuamente en la innovación de sus procesos, dejando atrás aquellos que no agregan valor, con el propósito de aumentar la productividad de la organización, continuar aplicando indicadores financieros para recolectar la realidad operacional y para la toma de decisiones, continuar invirtiendo en la capacitación permanente de su personal con el propósito de aumentar su productividad e invertir continuamente en el fortalecimiento e innovación de sus sistemas de información de forma que faciliten el desarrollo de las actividades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvira, F. (2011). La encuesta: Una perspectiva general metodológica. España. Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Bateman, T. y Snell, S. (2005). Administración: Un nuevo panorama competitivo. México. Editorial McGraw-Hill.
- Bavaresco, A. (2006). Proceso Metodológico de la Investigación. Venezuela. Editorial de La Universidad del Zulia.
- Beltrán, J. (2008). Indicadores de Gestión: Herramientas para lograr la competitividad. Colombia. 3R Editores.

- Benavides, J. (2004). Administración. McGraw-Hill. México.
- Burbano, A. (2005). Presupuestos enfoque de gestión, planeación y control de recursos. Colombia. Editorial McGraw-Hill.
- Chávez, J. (2003). Finanzas. Teoría aplicada para empresas. Ecuador. Editorial Abya Yala.
- Córdoba, M. (2007). Gerencia Financiera Empresarial. Colombia. Ecoe Ediciones.
- Domínguez, G. (2005). Gerencia Municipal e Indicadores de Gestión. Colombia. Editorial Dike.
- Fernández, E. (2005). Introducción a la Gestión. Venezuela. Editorial Universidad Politécnica de Valencia.
- García, E. (2005). Indicadores de Gestión. Perú. Gobierno Regional de Junín.
- Gitman, M. (2007). Principios de Administración Financiera. México. Editorial Pearson.
- Hernandez y Rodriguez, S. (2006). Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: Origen, evolución y vanguardia. México. Editorial McGraw-Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2010). Metodología de la Investigación. México. Editorial McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2003). Introducción al Marketing. México. Editorial Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). Mercadotecnia. México. Editorial Prentice Hall.
- Malavé L. (2003). El trabajo de Investigación. Queron Editores. Colegio Universitario José Lorenzo Pérez Rodríguez. Caracas Venezuela.
- Munch, G. y García, J. (2003). Fundamentos de Administración. México. Editorial Trillas.
- Muñiz, L. y Monfort, E. (2005). Aplicación práctica del cuadro de mando integral. España. Gestión 2000.
- Ortiz, F. (2004). Diccionario de Metodología de la Investigación. México. LIMUSA Noriega Editores.
- Ortiz, F. (2005). Gerencia Financiera y Diagnostico Financiero. Colombia. Editorial McGraw-Hill.
- Rampersad, H. (2005). Cuadro de mando integral, personal y corporativo. España. Editorial McGraw-Hill.
- Ross, S. Westerfield, R. y Jordan, B. (2006). Fundamentos de Finanzas Corporativas. México. Editorial McGraw-Hill.



- Serna, H. (2008). Índices de Gestión: Como diseñar un sistema integral de medición de gestión. Colombia. 3R Editores.
- Shim, J. y Slegel, J. (2004). Administración. México. Editorial Prentice Hall.
- Stoner J, Freeman, E. y Gilbert, D. (2003). Administración. México. Editorial Pearson.
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). El proceso de la Investigación científica. México. LIMUSA Noriega Editores.
- Vidal, E. (2004). Diagnostico Organizacional. Evaluación Sistémica del Desempeño Empresarial en la Era Digital. Colombia. Ecoe Ediciones.