



**UNIVERSIDAD
DEL AZUAY**

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Administración de Empresas

Análisis financiero y propuestas de mejoras administrativas- financieras para la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de Ingeniera
Comercial

Autoras:

Cajamarca Cajamarca Gabriela Johanna

López Coello Nube Estefania

Director:

Ing. Marco Antonio Piedra Aguilera

Cuenca – Ecuador

2019

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios por guiarme siempre en el camino de mis estudios, a mi mamá Zoila quien me acompaño en todo momento enseñándome a cumplir con todo lo que me proponga y siempre levantarme ante cualquier tropiezo. A mi esposo Paúl quien ha estado en las buenas y malas brindándome todo su apoyo en todo el tiempo de estudio. A mi hijo Paúl Sebastián quien es mi mayor bendición y la luz de mis ojos. Y a toda mi familia que siempre ha estado apoyándome durante todo el camino de mi carrera universitaria.

Gabriela Cajamarca

Dedico este trabajo a Dios, por guiarme en todo momento y ayudarme para seguir adelante; a mis padres, Santiago y Rosario, por enseñarme a ser perseverante y brindarme siempre su apoyo incondicional en cada paso de mi vida y a mis tres hermanos, Adrián, Geovani y Pedro, quienes con su ejemplo me han motivado a perseguir mis metas y superar los obstáculos.

Nube López

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecer a Dios por la vida y salud brindada y permitirme culminar mis estudios universitarios.

A mi madre por siempre apoyarme y aconsejarme. A mi esposo por ser mi apoyo incondicional en todo momento.

Al Ing. Marco Piedra por la orientación y los conocimientos brindados durante todo el desarrollo de la tesis.

Finalmente, a mis profesores por brindarme siempre sus enseñanzas, a mis compañeros por todos los momentos compartidos y a la Universidad del Azuay por permitirme ser parte de esta prestigiosa institución.

Gabriela Cajamarca

A Dios, mis padres y mis hermanos, que son quienes siempre me han apoyado y brindado su ayuda cuando lo he necesitado. A mis amigos y compañeros con quienes he compartido gratos momentos.

También al Ingeniero Marco Piedra, tutor de tesis, por su orientación en el desarrollo de este trabajo de titulación.

A la Universidad el Azuay por darme la oportunidad de formar parte de tan prestigiosa institución.

A todos mis maestros que además de sus enseñanzas y conocimientos, supieron inculcarme sus valores profesionales.

Nube López

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES	2
1.1. Administración	2
1.1.1. Concepto	2
1.1.2. Importancia	3
1.1.3. Proceso administrativo	4
1.2. Técnicas de recopilación de información	7
1.2.1. Enfoque Cuantitativo	8
1.2.2. Enfoque Cualitativo	9
1.3. Estados financieros	11
1.3.1. Balance general	11
1.3.2. Estado de resultados	13
1.3.3. Estado de cambios en el patrimonio	14
1.3.4. Estado de ganancias retenidas	15
1.3.5. Estado de flujos de efectivo	15
1.4. Análisis financiero	17
1.4.1. Concepto	17
1.4.2. Tipos de análisis financiero	18
1.4.3. Razones financieras	19
1.4.4. Herramientas de análisis de operación	24
1.5. Antecedentes de la empresa	26
1.5.1. Reseña histórica de la empresa	26
1.5.2. Filosofía actual de la empresa	27
1.5.3. Análisis de la administración actual de la empresa	28
1.6. Conclusiones del Capítulo 1	37

CAPÍTULO 2. ANÁLISIS FINANCIERO DE LA EMPRESA	39
2.1. Análisis de los flujos de efectivo	39
2.2. Análisis horizontal y vertical	46
2.2.1. Análisis horizontal	46
2.2.2. Análisis vertical	50
2.3. Análisis de las razones de financieras de la empresa	55
2.3.1. Razones financieras	55
2.3.2. Análisis Dupont	59
2.4. Análisis de operación	61
2.4.1. Necesidades operativas de fondos	61
2.4.2. Fondo de maniobra	62
2.5. Conclusión del capítulo 2	64
CAPÍTULO 3. PROPUESTAS DE MEJORAS ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS	65
3.1. Propuestas administrativas	65
3.1.1. Propuestas de planeación	65
3.1.2. Propuestas de organización	67
3.1.3. Propuestas de dirección	70
3.1.4. Propuestas de control	72
3.2. Propuestas financieras	75
3.2.1. Propuesta de políticas financieras	75
3.2.2. Propuestas para mejorar la gestión de efectivo	78
3.2.3. Propuestas de inversión	79
3.2.4. Propuestas de control financiero	80
CONCLUSIONES	82
RECOMENDACIONES	83
BIBLIOGRAFÍA	84
ANEXOS	86

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Concepto de Administración	2
Gráfico 2: Importancia de la Administración	3
Gráfico 3: Planeación	4
Gráfico 4: Organización	5
Gráfico 5: Dirección	6
Gráfico 6: Control	7
Gráfico 7: Ventajas y desventajas de la encuesta	8
Gráfico 8: Ventajas y desventajas de la observación	9
Gráfico 9: Ventajas y desventajas de la entrevista	10
Gráfico 10: Concepto de balance general	12
Gráfico 11: Concepto de estado de resultados	13
Gráfico 12: Concepto de estado de cambios en el patrimonio	14
Gráfico 13: Concepto de estado de ganancias retenidas	15
Gráfico 14: Concepto de estado de flujos de efectivo	16
Gráfico 15: Concepto de análisis financiero	17
Gráfico 16: Concepto de análisis vertical	18
Gráfico 17: Concepto de análisis horizontal	19
Gráfico 18: Razón de liquidez	20
Gráfico 19: Razón de actividad	21
Gráfico 20: Razón de endeudamiento	22
Gráfico 21: Razón de rentabilidad	23
Gráfico 22: Razón de mercado	23
Gráfico 23: Necesidades operativas de fondos	25
Gráfico 24: Criterios para hacer frente a la competencia	30
Gráfico 25: Valoración interna de las condiciones de la empresa	31
Gráfico 26: Conclusiones sobre la administración actual de la empresa	37
Gráfico 27: Generación y aplicación de recursos en el 2015	40
Gráfico 28: Generación y aplicación de recursos en el 2016	42
Gráfico 29: Generación y aplicación de recursos en el 2017	44
Gráfico 30: Generación y aplicación de recursos en el 2018	46
Gráfico 31: Análisis horizontal	48
Gráfico 32: Análisis horizontal del estado de resultados	50
Gráfico 33: Activos	51

Gráfico 34: Financiamiento _____	52
Gráfico 35: Análisis vertical estado de resultados _____	55
Gráfico 36: Tendencias de las razones financieras de Cognoware Cía. Ltda. _____	57
Gráfico 37: Tendencias de las razones financieras de Dupont _____	60
Gráfico 38: NOF _____	61
Gráfico 39: Fondo de maniobra _____	63
Gráfico 40: Conclusiones sobre la situación financiera de la empresa _____	64
Gráfico 41: Políticas de cobro _____	76
Gráfico 42: Políticas de pago _____	77
Gráfico 43: Propuestas de manejo de efectivo _____	78
Gráfico 44: Propuestas de inversión _____	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala Likert empleada en la encuesta	32
Tabla 2: Dimensiones	32
Tabla 3: Resultados sobre los elementos tangibles	32
Tabla 4: Resultados sobre la confiabilidad	33
Tabla 5: Resultados sobre la responsabilidad y capacidad de respuesta	33
Tabla 6: Resultados sobre la seguridad	34
Tabla 7: Resultados sobre la empatía	34
Tabla 8: Promedio general por cada dimensión de Cognoware Cía. Ltda.	34
Tabla 9: Promedio general por cada dimensión de Telcel	35
Tabla 10: Estado de flujo de efectivo del año 2015	39
Tabla 11: Estado de flujo de efectivo del año 2016	41
Tabla 12: Estado de flujo de efectivo del año 2017	43
Tabla 13: Estado de flujo de efectivo del año 2018	45
Tabla 14: Análisis horizontal del Balance general	47
Tabla 15: Análisis horizontal del Estado de Resultados	49
Tabla 16: Activos de la empresa Cognoware Cía. Ltda.	51
Tabla 17: Financiamiento	52
Tabla 18: Análisis vertical del estado de resultados	53
Tabla 19: Razones Financieras de la empresa Cognoware Cía. Ltda.	56
Tabla 20: Razones financieras del sector de programación y consultoría informática	58
Tabla 21: Razones para el análisis Dupont	59
Tabla 22: Razones Dupont del sector de programación y consultoría informática	60
Tabla 23: Necesidades operativas de fondos	61
Tabla 24: Fondo de maniobra	62
Tabla 25: Funciones de la Gerencia General	69
Tabla 26: Funciones del departamento administrativo.	69
Tabla 27: Funciones del departamento de sistemas	70
Tabla 28: Programa de comunicación	71
Tabla 29: Formas de supervisión	72
Tabla 30: Control en el área estratégica	73
Tabla 31: Control en el área funcional	74
Tabla 32: Control en el área operativa	75
Tabla 33: Propuestas de control financiero	80

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Entrevista para representante de la empresa	86
Anexo 2: Entrevista para empleados de la empresa Cognoware Cía. Ltda.	90
Anexo 3: Encuesta a clientes	93
Anexo 4: Estados de ganancias retenidas del 2015 al 2018	94
Anexo 5: Análisis horizontal del balance general de Cognoware Cía. Ltda.	95
Anexo 6: Análisis horizontal del estado de resultados de Cognoware Cía. Ltda.	96
Anexo 7: Análisis vertical del balance general de Cognoware Cía. Ltda.	97
Anexo 8: Análisis vertical del estado de resultados de Cognoware Cía. Ltda.	98
Anexo 9: Datos de razones financieras presentadas por la Superintendencia de Compañías	99
Anexo 10: Fórmula de la tasa efectiva anual.....	99

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer mejoras administrativas-financieras, mediante un análisis de la situación actual y financiera de la empresa Cognoware Cía. Ltda. Se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo en los cuales se emplearon entrevistas, observaciones y encuestas (procesadas mediante el software SPSS), la información se cruzó entre estas. Además, se realizó un análisis de flujos de efectivo, análisis vertical, análisis horizontal y ratios más relevantes. Resultado obtenido, conocimiento administrativo y financiero de la empresa para proponer mejoras para el área tanto administrativa como financiera. En conclusión, por medio de este estudio se encontró que la empresa cuenta con personal suficiente y capacitado, además tiene una buena rentabilidad; sin embargo, requiere mejorar su proceso administrativo y sus políticas financieras.

Palabras clave: análisis, conocimiento administrativo y financiero, proponer mejoras, situación actual, proceso administrativo, políticas.

ABSTRACT

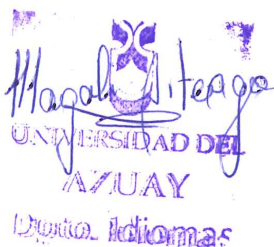
The aim of this research work is to propose certain administrative-financial improvements through an analysis of the current financial situation of the company Cognoware Cia. Ltda. Both qualitative and quantitative approaches were used through interviews, observations, and surveys (processed with the SPSS software). The information gathered was crossed among the above-mentioned information gathering techniques. Also, an analysis of cash flow, vertical analysis, horizontal analysis, and the most relevant ratios was carried out. The results obtained were the company's administrative and financial knowledge, which allowed us to propose both administrative and financial improvements. In conclusion, through this study, it was found out that this company has sufficiently trained personnel and good profitability; however, it needs to improve its administrative procedures and financial policy.

Key words: analysis, administrative and financial knowledge, propose improvements, current situation, administrative procedure, policies

Engineer Marco Antonio Piedra Aguilera

Gabriela Cajamarca
0962873038
gcajamarca94@es.uazuay.edu.ec

Nube López
0983951163
estefi92@es.uazuay.edu.ec



Translated by,

Rafael Argudo

INTRODUCCIÓN

El contar con un proceso administrativo correcto ayudará a la empresa a tener una guía para manejar y conocer cada uno de los aspectos que conforman la organización. El realizar un análisis financiero permite tener una visión sobre la situación económica de la empresa; de modo que la administración y las finanzas dentro de una organización son partes indispensables.

El presente trabajo de titulación busca presentar propuestas administrativas y financieras para la empresa Cognoware Cía. Ltda., en base a la información recopilada de su página web, Superintendencia de compañías e información brindada por los miembros que la conforman. Este trabajo constará de tres capítulos.

El primer capítulo se muestra inicialmente la base teórica bajo la cual se sustenta la tesis y posteriormente las entrevistas, observaciones y encuestas realizadas a la empresa para conocer su administración actual, lo cual permitirá cumplir con el primer objetivo específico que es: conocer la forma de administrar la empresa y cuáles son sus necesidades para un buen funcionamiento administrativo; así se podrán elaborar las propuestas administrativas.

En el segundo capítulo se presenta el desarrollo del segundo objetivo que es: analizar la situación financiera de la empresa mediante la interpretación de sus estados financieros de los últimos cuatro años; esto se hizo en base a los estados financieros expuestos en la Superintendencia de compañías; dentro de este análisis se realizó el análisis horizontal, vertical, ratios, sus flujos de efectivo y de operación. Luego de realizar el análisis se determinó cual es la situación económica de la empresa y de ese modo poder realizar las propuestas financieras.

El tercer capítulo se elaboraron las propuestas de mejoras administrativas-financieras basadas en la evidencia obtenida, el cual es el tercer objetivo; se consideró principalmente el proceso administrativo, el cual consta de la planeación, organización, dirección y control, para cada una de ellas se consideraron los aspectos más importantes en la administración de la compañía; y las financieras, en las cuales se proponen políticas financieras, tanto de cobro como de pago a proveedores, manejo de efectivo e inversiones.

Finalmente se concluirá con los aspectos más relevantes encontrados en cada uno de los análisis y propuestas presentadas, al igual que con algunas recomendaciones para la compañía.

CAPÍTULO 1. MARCO TEÓRICO Y ANTECEDENTES

En este capítulo se expondrán los diferentes conceptos relacionados con la parte administrativa y financiera, los cuales son importantes para el desarrollo de las propuestas y para realizar el análisis financiero de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

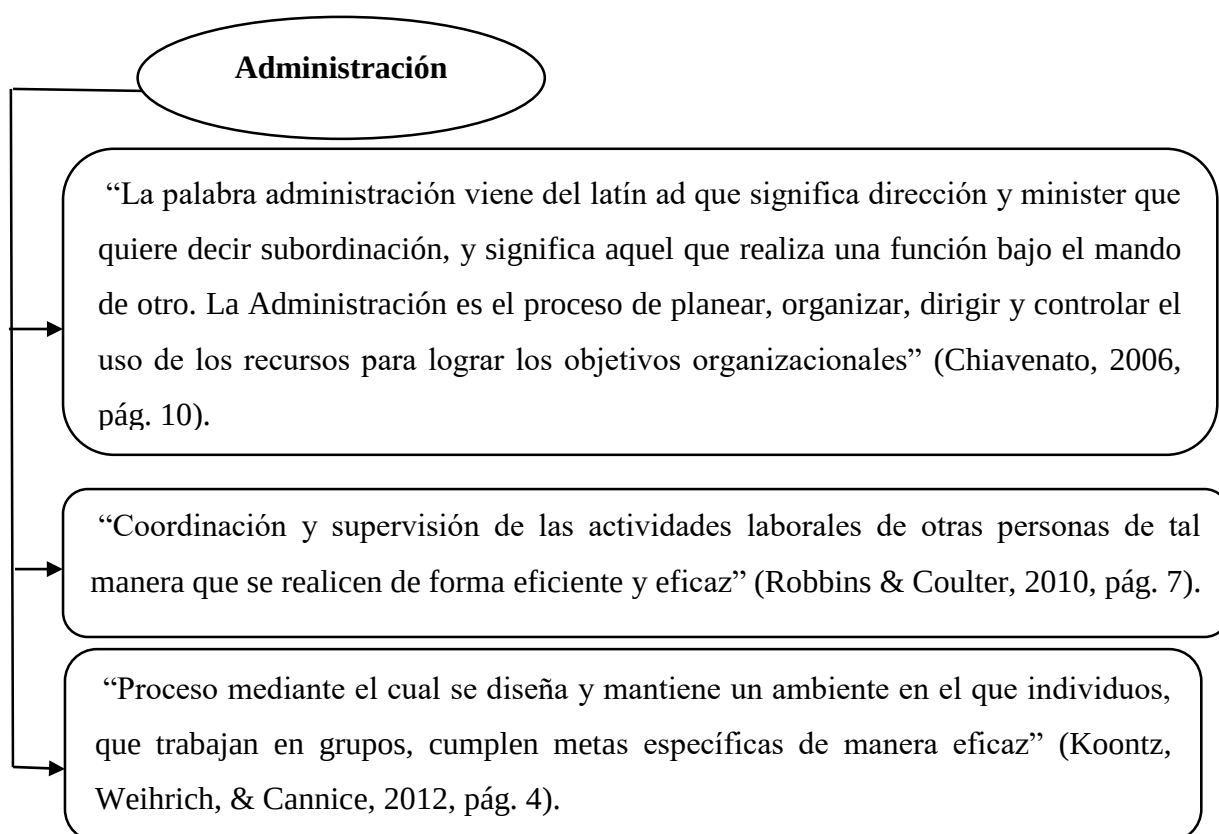
1.1. Administración

En cuanto a la administración es necesario conocer su concepto, importancia y el proceso administrativo; cada uno de estos temas se presentan a continuación.

1.1.1. Concepto

La administración es primordial en la utilización de recursos para poder lograr los objetivos y conocer el impacto sobre el desempeño de una organización. A su vez, es a lo que se dedican los gerentes en donde la coordinación y la supervisión son algunas de las actividades que realizan de forma eficiente y eficaz. A continuación, se presentan algunos conceptos derivados de diferentes autores:

Gráfico 1: Concepto de Administración



Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

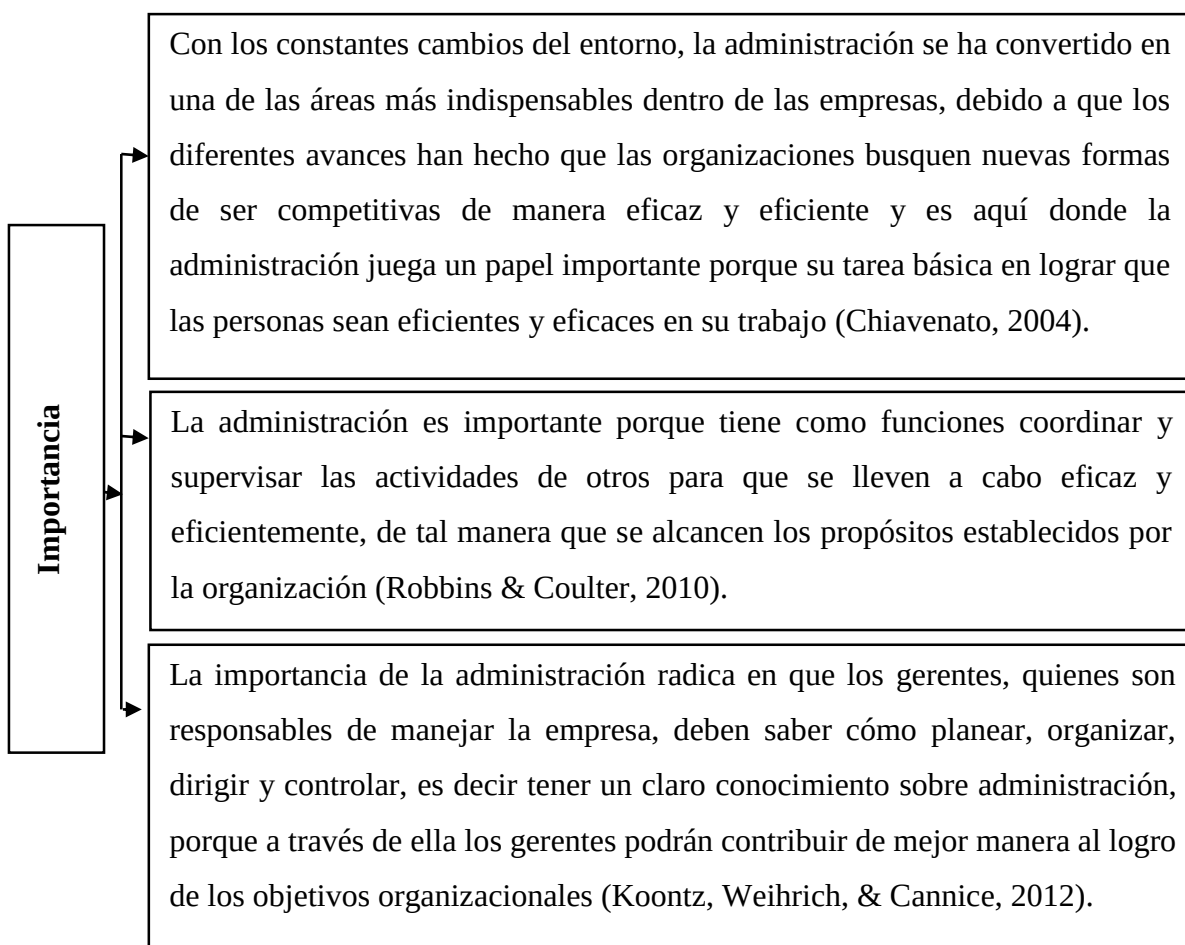
Se considera entonces que la administración es un proceso que trabaja conjuntamente con recursos humanos, tecnológicos, materiales, financieros, entre otros y de forma sistemática en distintas

actividades por medio de la planificación, organización, dirección y control, además se realiza la conformación de grupos laborables para crear un buen ambiente de trabajo que permita el cumplimiento los objetivos. Es por ello que para la empresa Cognoware Cía. Ltda. el conocer este concepto le ayudará de alguna manera a mejorar su forma de llevar la empresa.

1.1.2. Importancia

En la siguiente gráfica se presenta la importancia de la administración, desde el punto de vista de algunos autores los cuales señalan lo siguiente:

Gráfico 2: Importancia de la Administración



Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

Luego de conocer el punto de vista de los tres autores se puede determinar que la administración es importante porque cada vez las empresas buscan nuevas formas de sobresalir en el mercado, es decir tratan de generar una ventaja competitiva que les permita sostenerse en el tiempo, es así como la empresa Cognoware Cía. Ltda., para lograrlo, tiene que realizar correctamente el proceso de planeación, organización, control y dirección, indispensables para que el resultado de los objetivos que se persigan sean eficientes y eficaces.

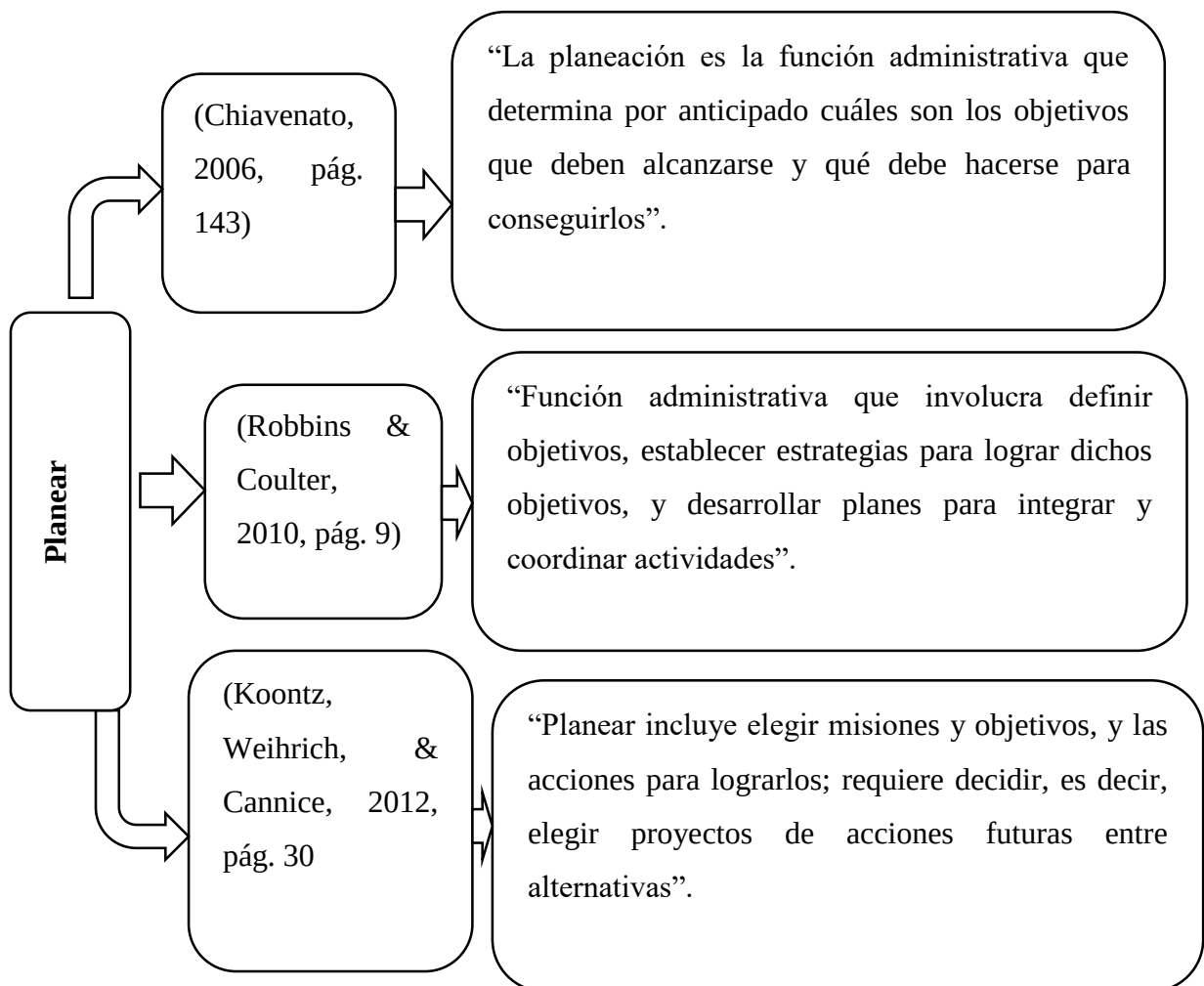
1.1.3. Proceso administrativo

El proceso administrativo inicialmente estaba compuesto por cinco funciones que son, planificar, organizar, dirigir, controlar y liderar, sin embargo, en la actualidad para referirse a este proceso se considera únicamente las cuatro primeras, las cuales se explicarán a continuación.

1.1.3.1. Planear

La planeación es importante y es la base del proceso administrativo, además ayuda en la toma de decisiones sobre acciones necesarias dentro de una organización. Para ello, a continuación, se presentan varios conceptos:

Gráfico 3: Planeación



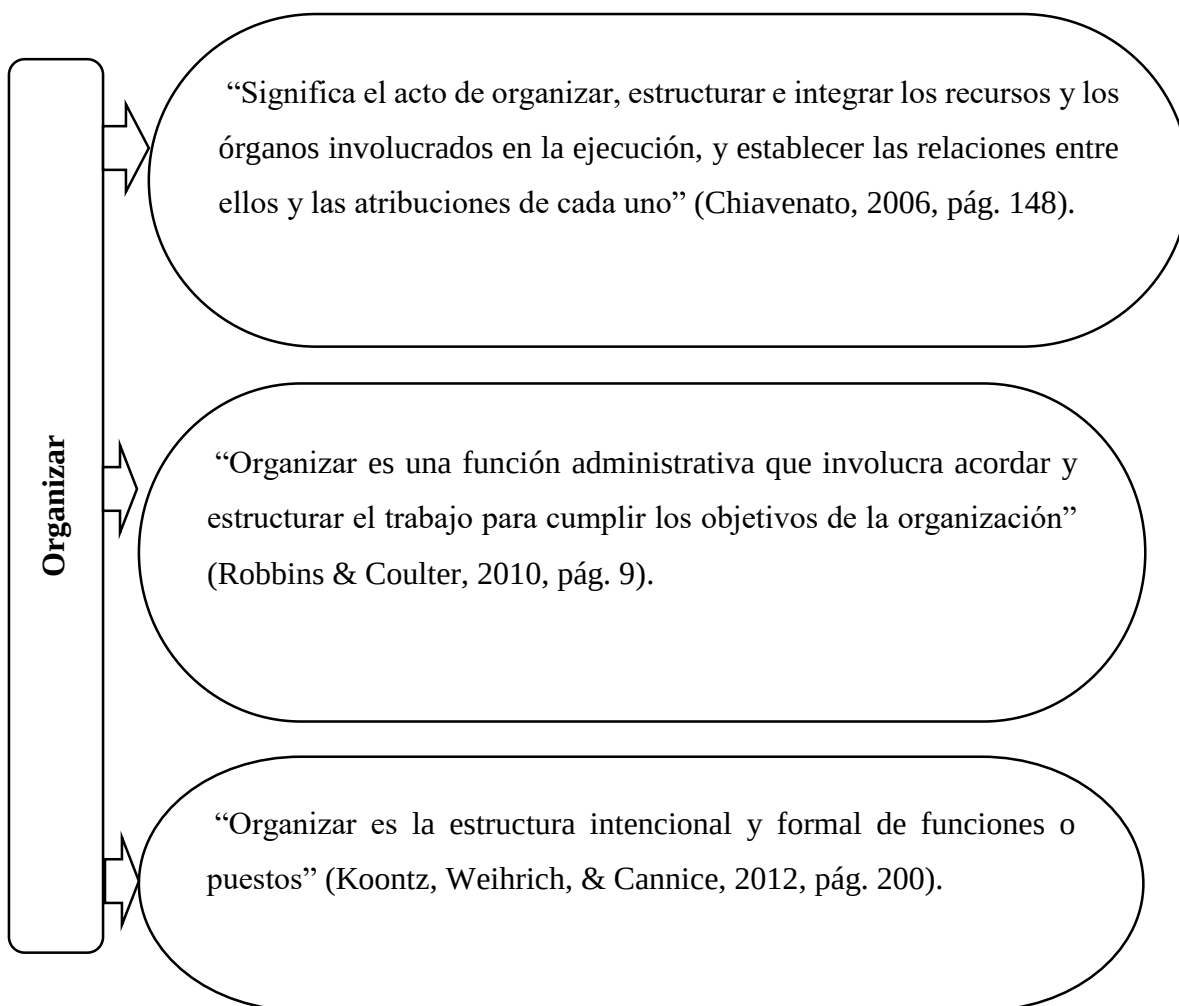
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

Planear es un proceso administrativo que le permitirá a la empresa Cognoware Cía. Ltda., determinar o establecer estrategias mediante las cuales se puedan lograr los objetivos y metas planteadas. Además, incluye el desarrollo de diferentes planes y los pasos que se deben seguir para cumplirlos.

1.1.3.2.Organizar

Organizar es un proceso en el cual se divide actividades y se define responsabilidades para que se lleven a cabo los planes y objetivos mediante grupos laborables en donde se trabaje en armonía, eficiencia y eficacia. Algunos conceptos de autores se presentan a continuación:

Gráfico 4: Organización



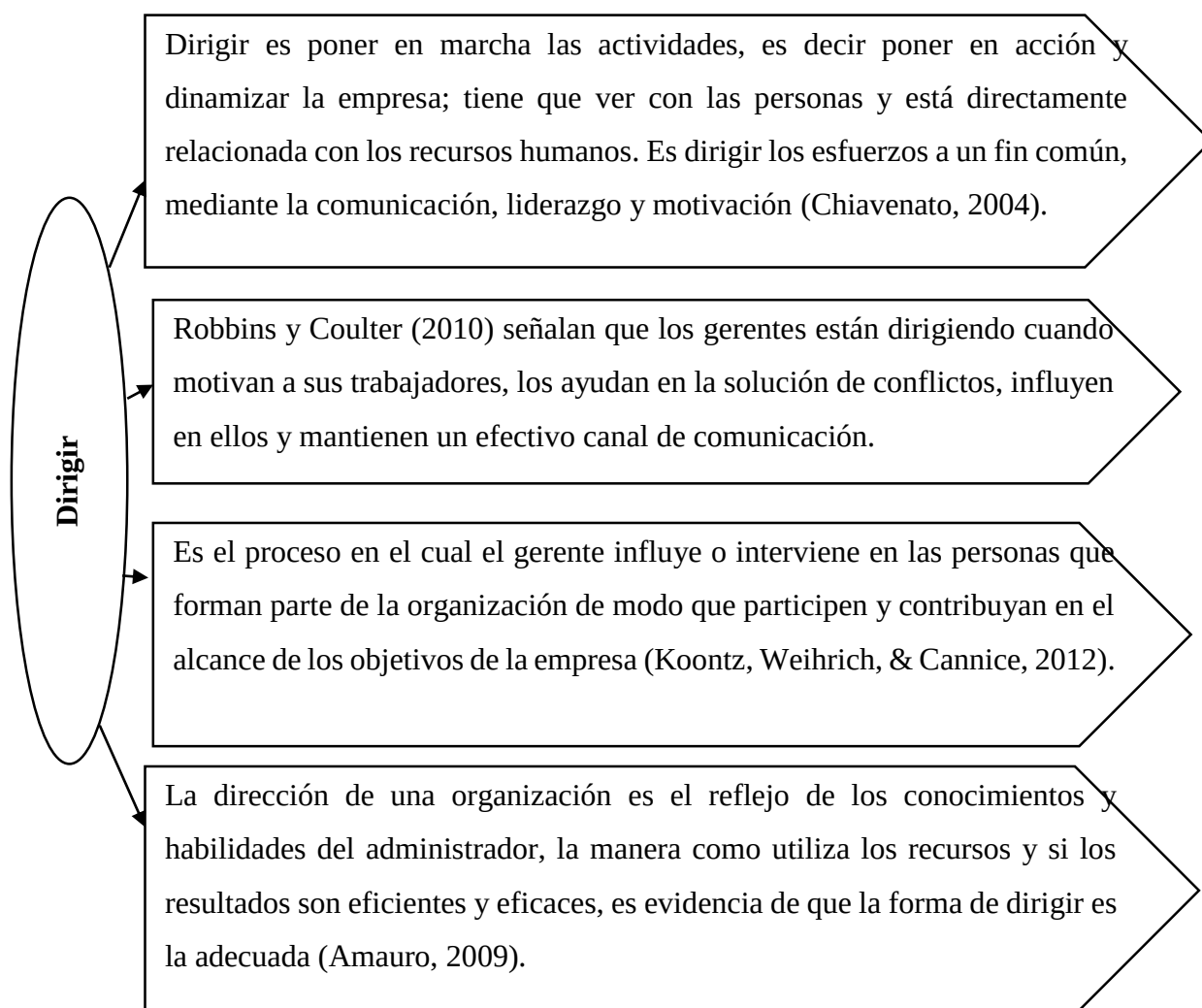
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

Organizar constituye un proceso mediante el cual se estructura y distribuye las diferentes actividades entre todos los miembros del equipo de trabajo, es como la empresa Cognoware Cía. Ltda., podrá establecer relaciones y vínculos necesarios dentro de la organización.

1.1.3.3.Dirigir

La dirección permite orientar o guiar a una entidad hacia sus objetivos ayudándola a tener un talento humano más comprometido y enfocado en los intereses de la organización. En el siguiente gráfico se presenta el concepto del proceso de dirección según diferentes autores:

Gráfico 5: Dirección



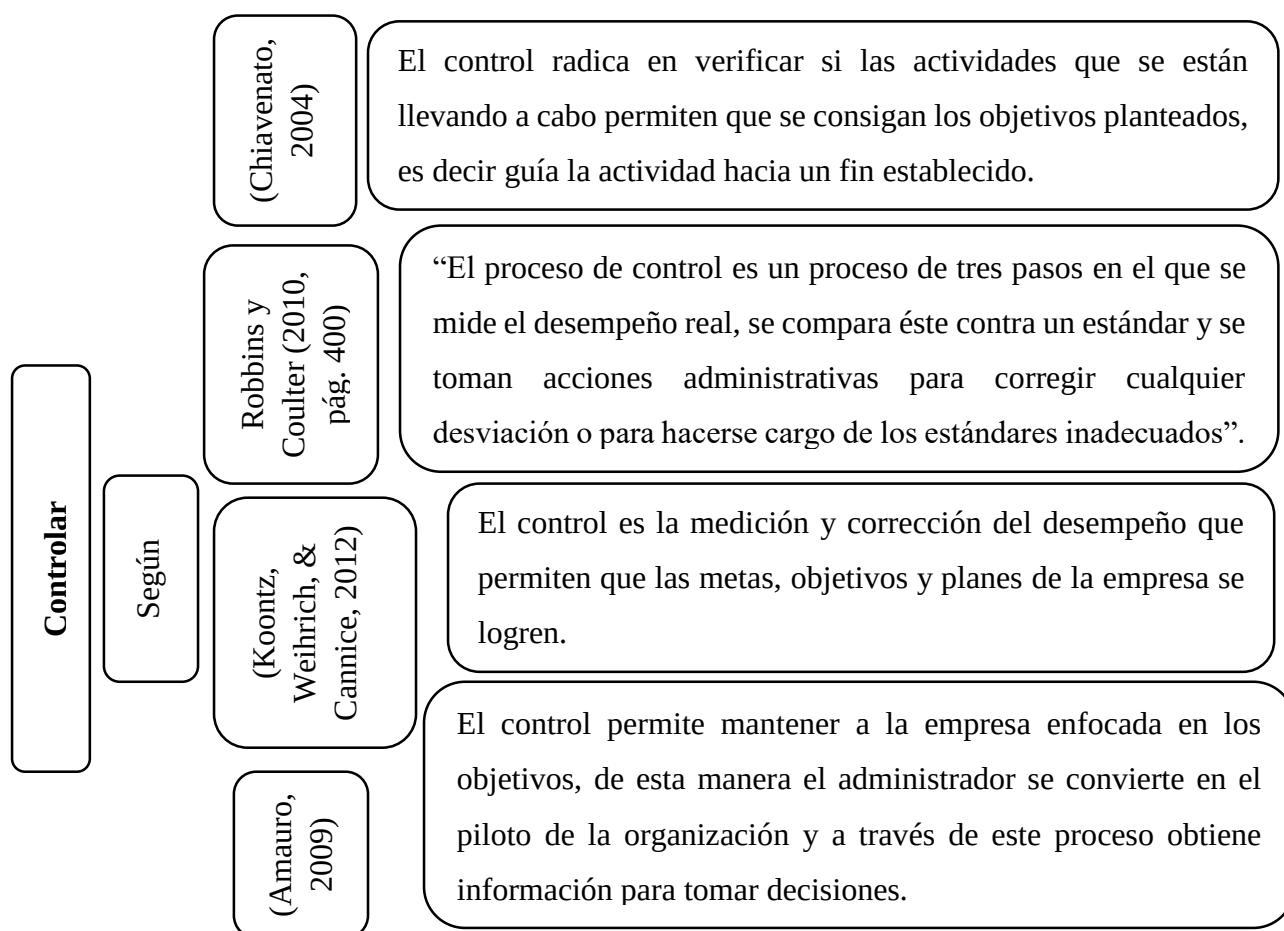
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

A la dirección se la puede definir como el proceso que motiva a las personas a realizar su trabajo, encaminándolas hacia los objetivos organizacionales, debido a que son parte importante de una empresa y el motor de la misma, pues son quienes manejan el resto de los recursos para que la entidad lleve a cabo su actividad de la manera más eficiente, es por ello que Cognoware Cía. Ltda., al ser una empresa pequeña y que tiene poco tiempo en el mercado, requiere que el administrador haga participe al personal de las decisiones y cree una buena comunicación entre todos los miembros que la conforman para seguir creciendo eficientemente.

1.1.3.4. Controlar

El control es la última función del proceso administrativo, la cual permitirá saber si las acciones se han realizado conforme a lo planeado, cuenta con diversas definiciones, que presentan a continuación:

Gráfico 6: Control



Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

El control es el proceso que permite comparar el desempeño esperado, con el real, es decir, se encarga de determinar si los objetivos que la empresa se planteó se han cumplido de manera correcta y en su totalidad, de esta manera Cognoware Cia. Ltda., al realizar la comparación, su administradora, que en su caso es la dueña de la organización, podrá tomar decisiones que le permitan corregir los errores o continuar con el actual desempeño.

1.2. Técnicas de recopilación de información

Existen dos enfoques para llevar a cabo una investigación, los cuales permiten recolectar información acerca de un tema específico, estos enfoques emplean procesos cuidadosos y metódicos; se los conoce como cualitativos y cuantitativos, cada uno de ellos tienen algunas técnicas que serán aplicadas para conocer la situación actual de la empresa Cognoware Cia. Ltda. (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014).

1.2.1. Enfoque Cuantitativo

Este enfoque utiliza herramientas estadísticas para la recolección de datos, con el fin de realizar un análisis que permita obtener conclusiones acerca de la investigación. Las principales técnicas de este enfoque son los cuestionarios, encuestas y muestreo; pero para este estudio se utilizará únicamente la encuesta, misma que se explica a continuación.

1.2.1.1. Encuesta

La encuesta es considerada como una de las mejores técnicas de recolección de datos numéricos, pero para entenderla mejor es necesario conocer su concepto.

1.2.1.1.1. Concepto

“Cuestionario estructurado que se aplica a la muestra de una población, y está diseñado para obtener información específica de los participantes” (Malhotra, 2008, pág. 183).

Se empleará la encuesta por correo electrónico en la cual se enviará un cuestionario con determinadas preguntas y así recolectar la información necesaria.

1.2.1.1.2. Ventajas y desventajas

Gráfico 7: Ventajas y desventajas de la encuesta

Encuesta	
Ventajas	Desventajas
La encuesta es fácil de aplicar.	Falta de sinceridad en las respuestas por parte de los encuestados.
Los datos a obtener son confiables debido a que las respuestas se limitan a lo planteado en la encuesta.	
La clasificación, análisis y la interpretación de los datos obtenidos es sencillo de realizar.	Falla en la interpretación de las respuestas debido a la falta de comunicación y entendimiento de las preguntas lo que puede generar resultados sesgados.
Las encuestas se dirigen a un público determinado, no hay límite de tiempo ni presión al momento de responder.	

Estas encuestas son relativamente económicas con respecto a las personales.	Algunos programas de software limitan la longitud del cuerpo del mensaje.
Se puede obtener los resultados de manera rápida gracias a las herramientas que ofrece la página web.	

Fuente: (Malhotra, 2008)

Elaborado por: Autoras

1.2.2. Enfoque Cualitativo

A diferencia del cuantitativo, este enfoque utiliza técnicas de recolección de datos empleando preguntas de investigación más abiertas, en donde predomina el punto de vista de las personas encargadas de responder esas preguntas, se basa en aspectos cualitativos en los que se describen y analizan comportamientos, eventos o situaciones que ayuden en la investigación. Sus principales técnicas son los grupos focales, análisis de documentos, observaciones y entrevistas, para este estudio se emplearán estas dos últimas.

1.2.2.1. Observación

La observación es una técnica cualitativa de recolección de datos y su definición está expresada de la siguiente manera:

1.2.2.1.1. Concepto

“El registro de patrones conductuales de personas, objetos y sucesos de forma sistemática, para obtener información sobre el fenómeno de interés” (Malhotra, 2008, pág. 202).

Se aplicará la observación natural y personal en la empresa Cognoware Cía. Ltda., ya que se observará la conducta de los empleados tal y como ocurre en ese momento.

1.2.2.1.2. Ventajas y desventajas

Gráfico 8: Ventajas y desventajas de la observación

Observación	
Ventajas	Desventajas
Permite medir conductas reales en vez de informes sobre conductas deseadas.	Se requiere de mucho tiempo para la obtención de la información.

No hay sesgos en la información obtenida.	
Se realiza en el momento exacto en que ocurre las actividades.	Es costosa en comparación de la encuesta a realizar.
En la observación no se necesita de la colaboración del objeto o persona observada.	Se toma en cuenta solo la perspectiva del observador.

Fuente: (Malhotra, 2008)

Elaborado por: Autoras.

1.2.2.2. Entrevista

Es necesario comprender algunos aspectos acerca de la entrevista, tales como el concepto, sus ventajas y desventajas.

1.2.2.2.1. Concepto

Es una herramienta no estructurada y exploratoria de carácter cualitativo, en donde se examina la opinión del participante brindándole libertad para responder. Para elaborar la entrevista es necesario enlistar los temas que abordarán la investigación, debe llevarse a cabo en lugares sin ruido para evitar interrupciones.

1.2.2.2.2. Ventajas y desventajas

Gráfico 9: Ventajas y desventajas de la entrevista

Entrevista	
Ventajas	Desventajas
El entrevistado no se ve influenciado por otras personas y se expresa libremente.	El tiempo requerido para poder realizarla, debido a que el entrevistado puede tener otras ocupaciones y a veces la entrevista llega a ser larga.
La persona entrevistada revela lo que realmente piensa.	

No existe presión por el grupo en el entrevistado, a diferencia de los grupos focales.	El trabajo del entrevistador es cansado porque en ocasiones, la persona entrevistada no es muy colaboradora, pues no brinda la información que se busca.
Se da mayor confianza entre el entrevistador y el entrevistado	
Se profundiza más el tema de investigación	Al ser realizada individualmente requiere más tiempo y costo.

Fuente: (Malhotra, 2008)

Elaborado por: Autoras

Para conocer la forma de administración actual de la empresa Cognoware Cia. Ltda., se realizará entrevistas a profundidad a todos los miembros de la organización, debido a que, al ser una microempresa, cuenta con poco personal, por esa razón es necesario conocer la perspectiva de cada uno de ellos.

1.3. Estados financieros

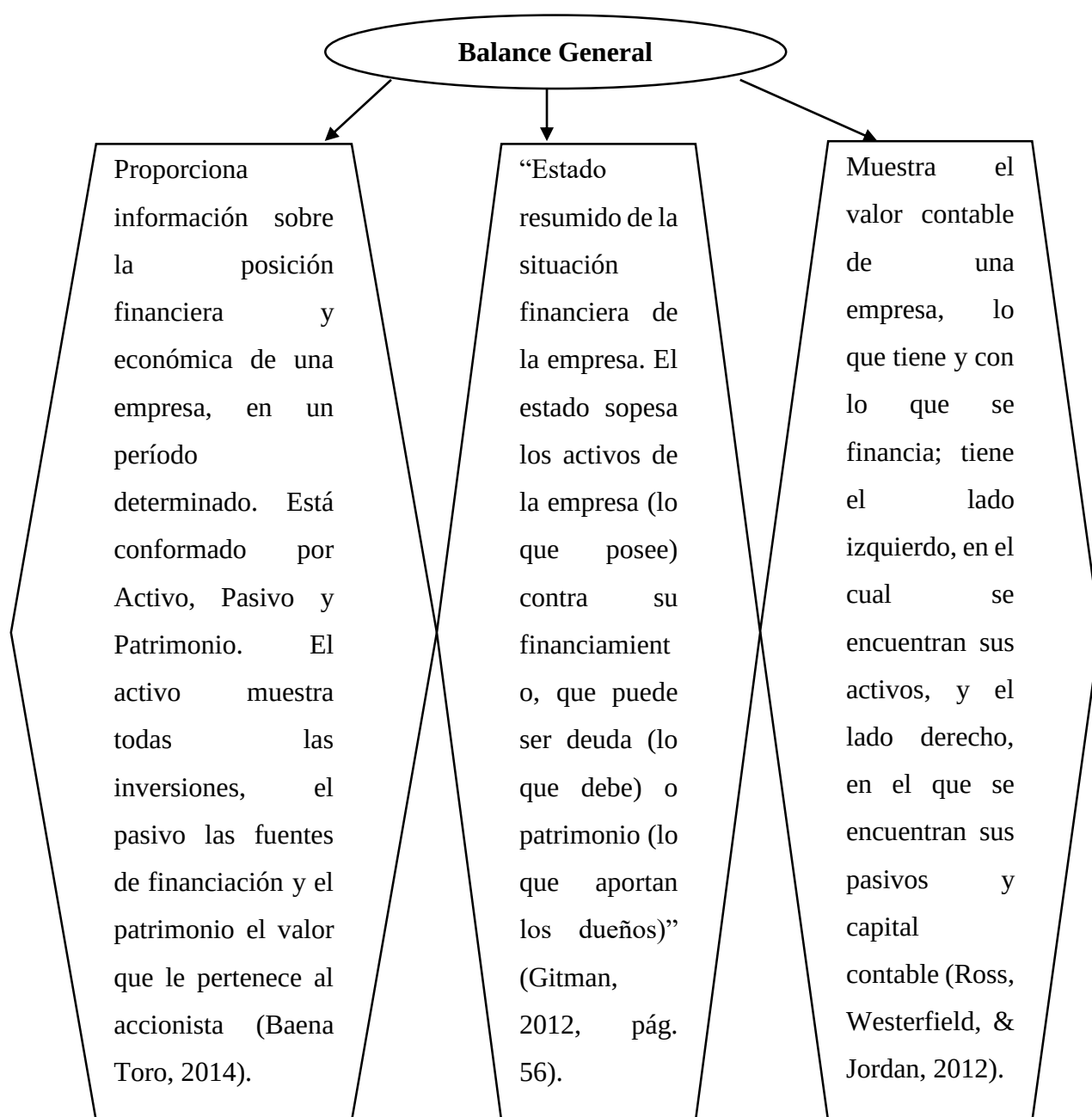
Los estados financieros son de suma importancia para una empresa, ya que de estos deriva la información actual y necesaria para los accionistas o personas interesadas para la toma de decisiones correctas.

Los estados financieros más conocidos y utilizados por las empresas son el balance general, estado de resultados, estado de cambios en el patrimonio, estado de ganancias retenidas y estado de flujos de efectivo; estos estados financieros serán los empleados para realizar el análisis financiero de la empresa Cognoware Cia. Ltda. Seguidamente se muestran los conceptos de cada uno de ellos, tomando la definición de varios autores.

1.3.1. Balance general

Uno de los principales estados financieros es el balance general, debido a que es el más utilizado y el que refleja de mejor manera la situación financiera de una empresa, su definición se expone en el siguiente gráfico:

Gráfico 10: Concepto de balance general



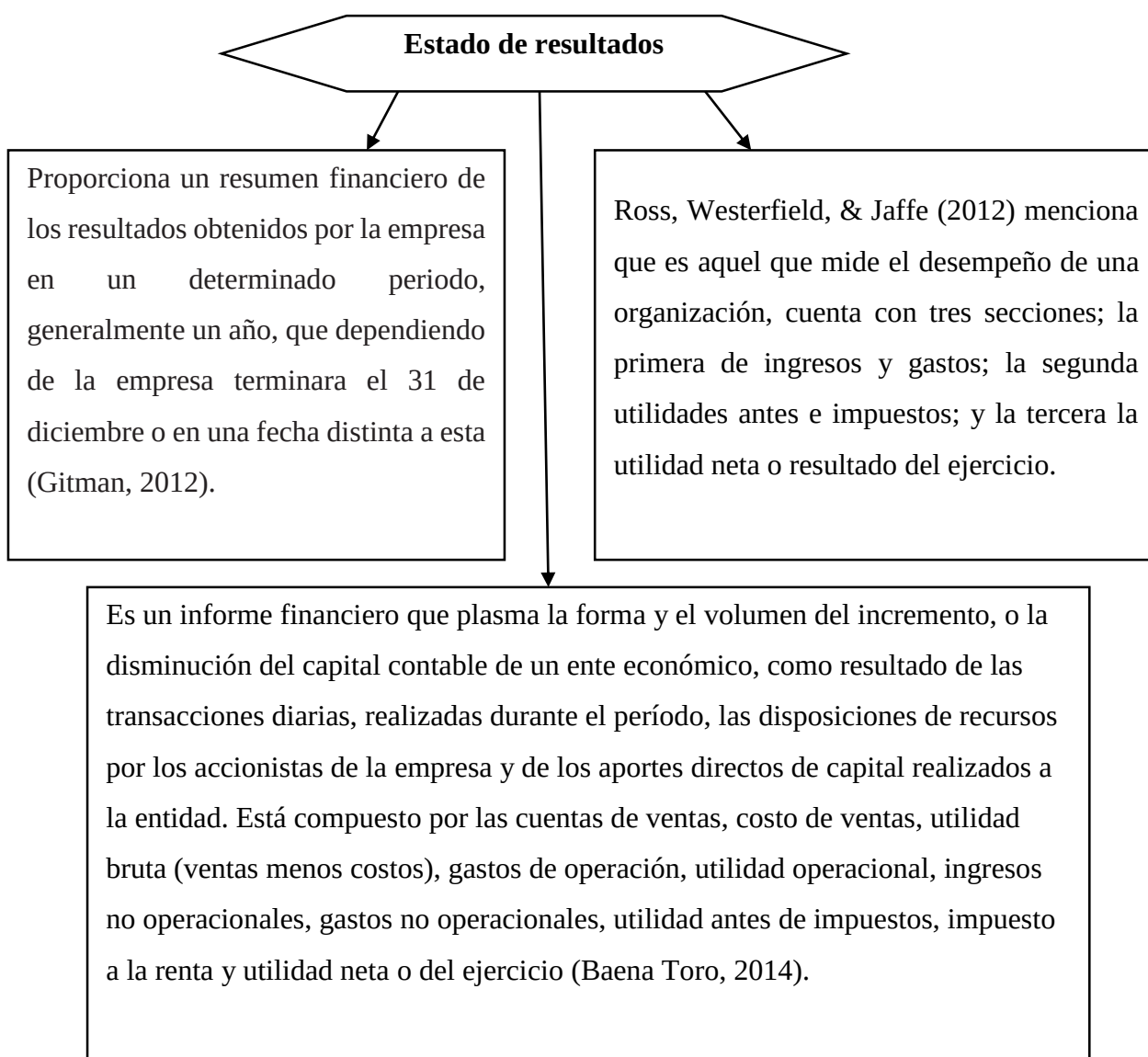
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

El balance general es una representación de todo lo que tiene la empresa, es decir sus activos, pasivos y patrimonio, por lo que este estado financiero refleja los activos corrientes, como efectivo y cuentas por cobrar y activos fijos que son los bienes tangibles e intangibles, los pasivos que hacen referencia a toda la parte de deudas y obligaciones tanto a corto como a largo plazo y finalmente el patrimonio, conformado por el capital y acciones que al igual que los pasivos ayudan al financiamiento de los activos. Para el caso de la empresa Cognoware Cia. Ltda., este balance nos permitirá conocer tanto los recursos propios como las obligaciones con terceros, entre otros aspectos importantes para el desarrollo del tema.

1.3.2. Estado de resultados

Es importante conocer los diferentes ingresos, costos, gastos y diferentes pagos que la organización debe realizar para su buen funcionamiento. En el siguiente gráfico se muestran algunas definiciones de este estado financiero:

Gráfico 11: Concepto de estado de resultados



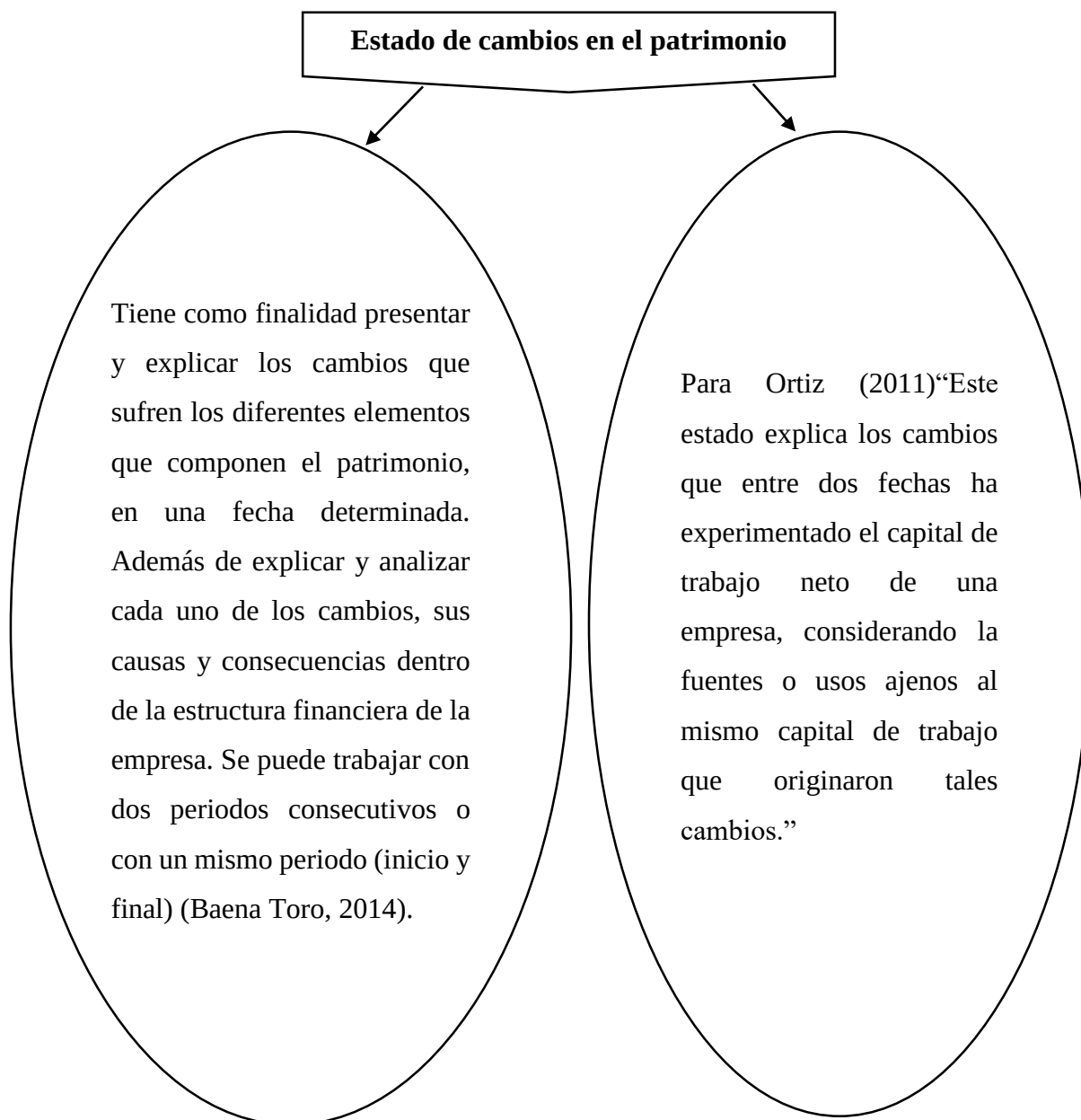
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

El estado de resultados refleja cómo ha sido el desempeño de la empresa durante un año fiscal, en él se encuentran los ingresos, costos y gastos en los que ha incurrido la empresa, los impuestos que debe pagar y la utilidad obtenida como consecuencia de sus operaciones. Al analizar el estado de resultados de Cognoware Cia. Ltda., se podrán conocer sus márgenes de utilidad para saber si la entidad está cubriendo sus egresos con sus ingresos y si estos le generan ganancias.

1.3.3. Estado de cambios en el patrimonio

Al igual que los estados financieros anteriores, el estado de cambios en el patrimonio presenta algunas definiciones que se muestran en el gráfico subsiguiente:

Gráfico 12: Concepto de estado de cambios en el patrimonio



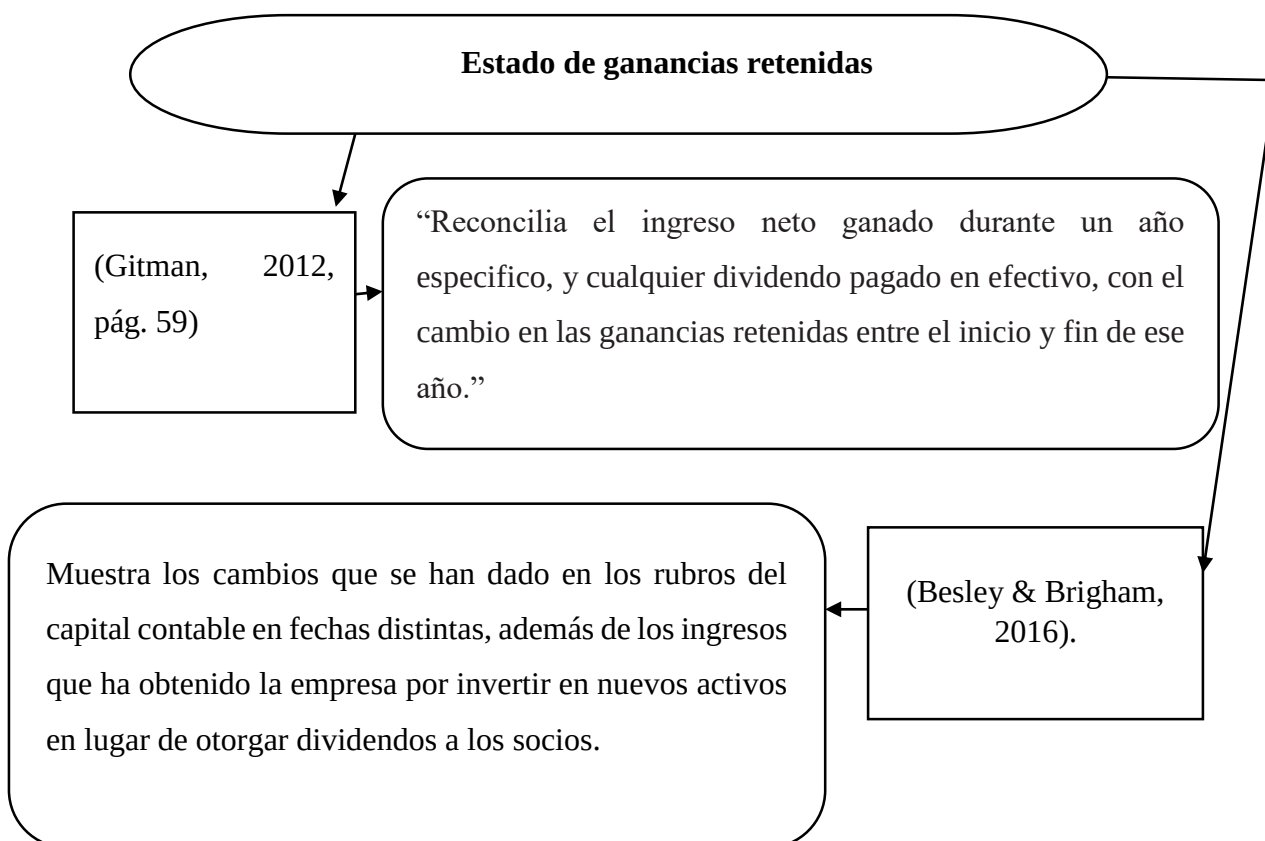
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

El estado de cambios en el patrimonio utiliza los estados de resultados y balance general para identificar los cambios que se pueden dar en el patrimonio, su análisis permitirá detectar aspectos positivos o negativos de la empresa Cognoware Cia. Ltda., y en base a eso su administradora podrá tomar decisiones para aprovechar oportunidades que se puedan presentar con esos cambios.

1.3.4. Estado de ganancias retenidas

Cuando una organización decide no entregar dividendos a sus accionistas, significa que las invierte en nuevos activos o recursos para sus operaciones. Para entender mejor este estado financiero se menciona lo siguiente:

Gráfico 13: Concepto de estado de ganancias retenidas



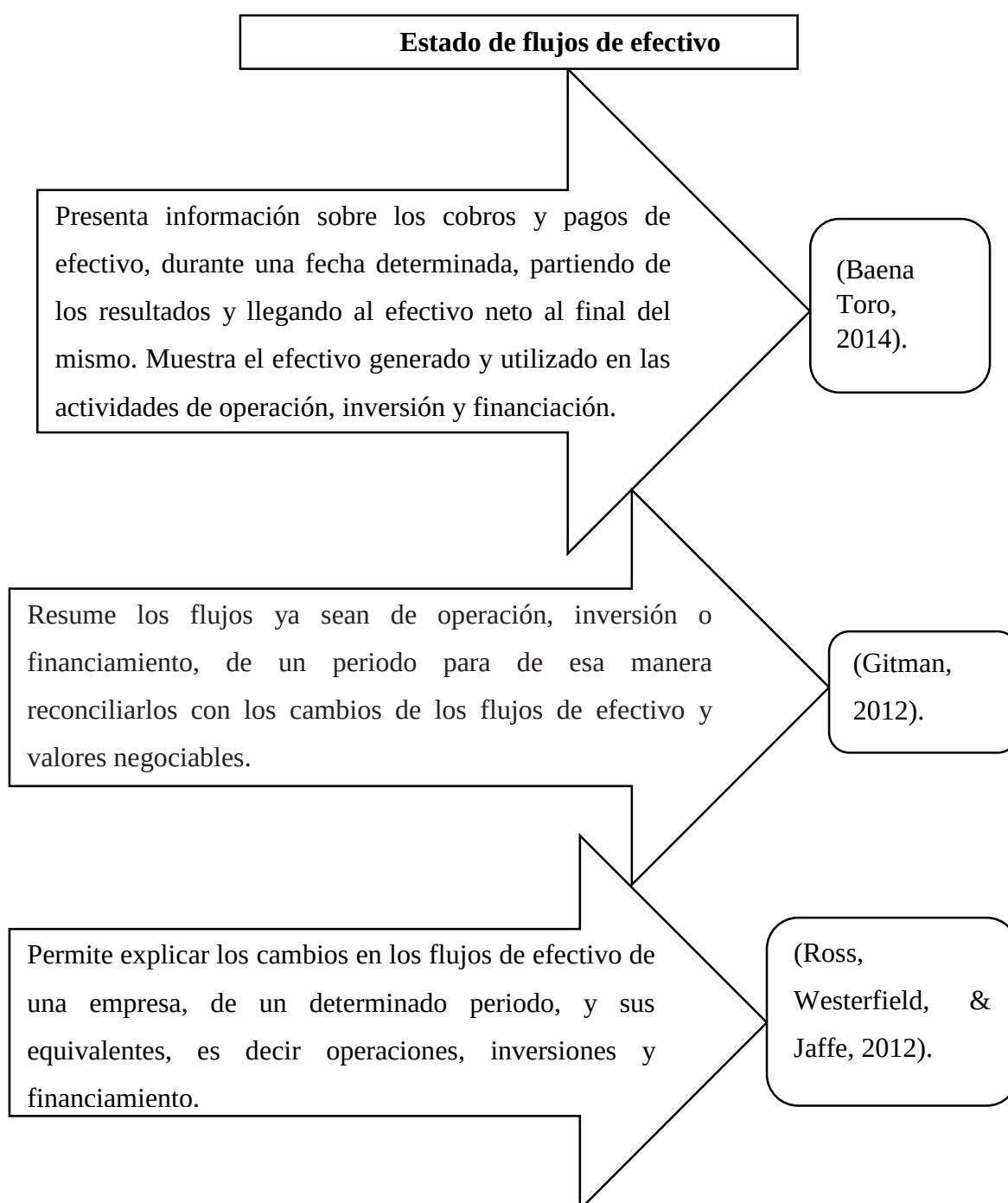
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

El estado de ganancias retenidas ayudará a comprender como las operaciones realizadas por la empresa Cognoware Cia. Ltda., en cuanto a sus ganancias, han cambiado de un periodo a otro como consecuencia de sus inversiones, luego de identificar estos cambios es necesario analizarlos para determinar cuáles fueron las causas y así tomar las decisiones correctas.

1.3.5. Estado de flujos de efectivo

Toda empresa necesita conocer claramente en donde se encuentran sus fondos y las variaciones generadas como consecuencia de sus actividades. Para la definición de este estado financiero se tomaron los puntos de vista de tres autores, que se encuentran expuestos posteriormente en el gráfico:

Gráfico 14: Concepto de estado de flujos de efectivo



Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

El estado de flujos de efectivo muestra las entradas y salidas de efectivo de la organización Cognoware Cia. Ltda., como consecuencia de los flujos de efectivo utilizados para operaciones, inversiones y actividades financieras, una vez analizado, permite tomar decisiones sobre el manejo de efectivo y también permite conocer la facilidad de la empresa para generarlo.

1.4. Análisis financiero

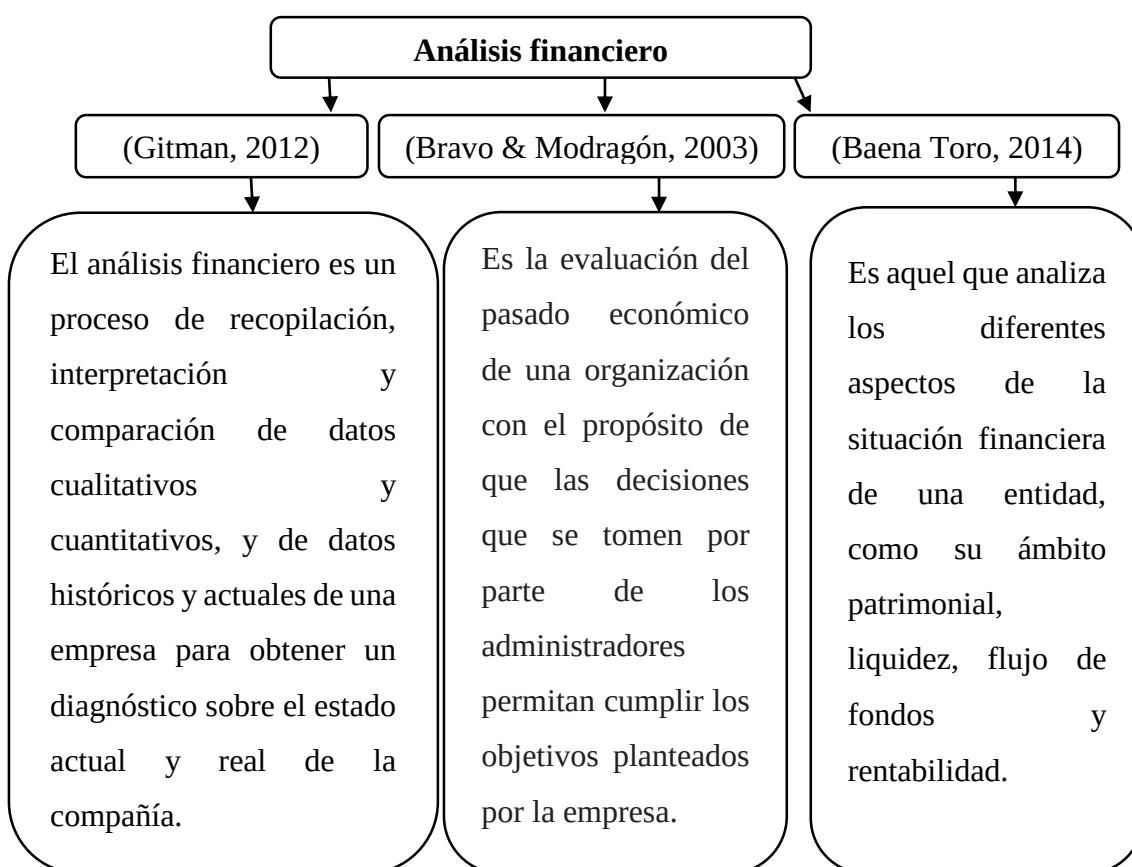
Los análisis financieros realizados en una empresa, pertenecen a la situación actual de la misma, el cual se basa en acontecimientos presentes o información pasada que ha sido recolectada, analizada e interpretada mediante técnicas de estadística; así también se utiliza para realizar proyecciones del crecimiento financiero de la empresa y a su vez de proyectos de inversión a realizarse.

Para realizar el análisis financiero de la empresa Cognoware Cia. Ltda., es necesario conocer su concepto, tipos y razones financieras, cada uno de estos temas se exponen más adelante.

1.4.1. Concepto

Al igual que para los conceptos anteriores, para definir el análisis financiero se consideró los puntos de vista de algunos autores, los cuales se exponen en el siguiente mapa conceptual:

Gráfico 15: Concepto de análisis financiero



Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

Dados estos conceptos podemos definir al análisis financiero como la revisión y evaluación de los estados financieros de una empresa a través de la recopilación de sus datos económicos históricos; es así que para el desarrollo del tema se tomarán los estados financieros, mencionados anteriormente, de la empresa Cognoware Cia. Ltda., con el fin de interpretarlos y ayudar a la administración a tomar las decisiones más convenientes para alcanzar sus objetivos.

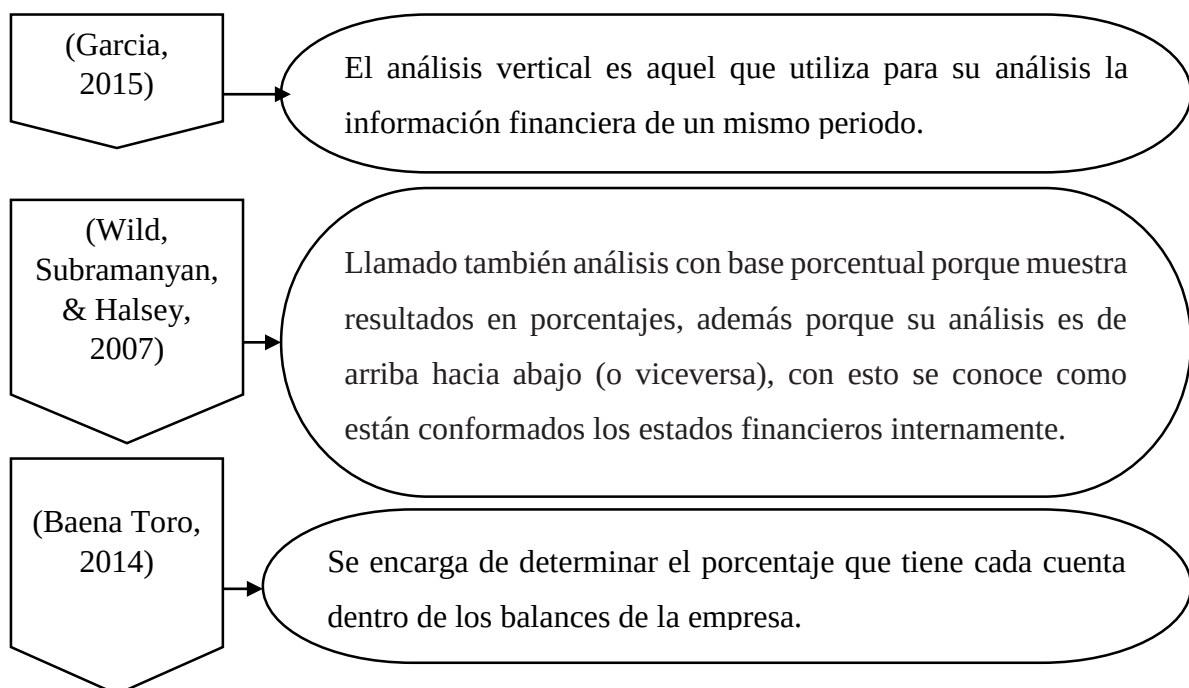
1.4.2. Tipos de análisis financiero

Existen dos tipos de análisis financiero que son el vertical y el horizontal, los cuales se explican a continuación:

1.4.2.1. Análisis vertical

Según la perspectiva de varios autores el análisis vertical está definido de la siguiente manera:

Gráfico 16: Concepto de análisis vertical



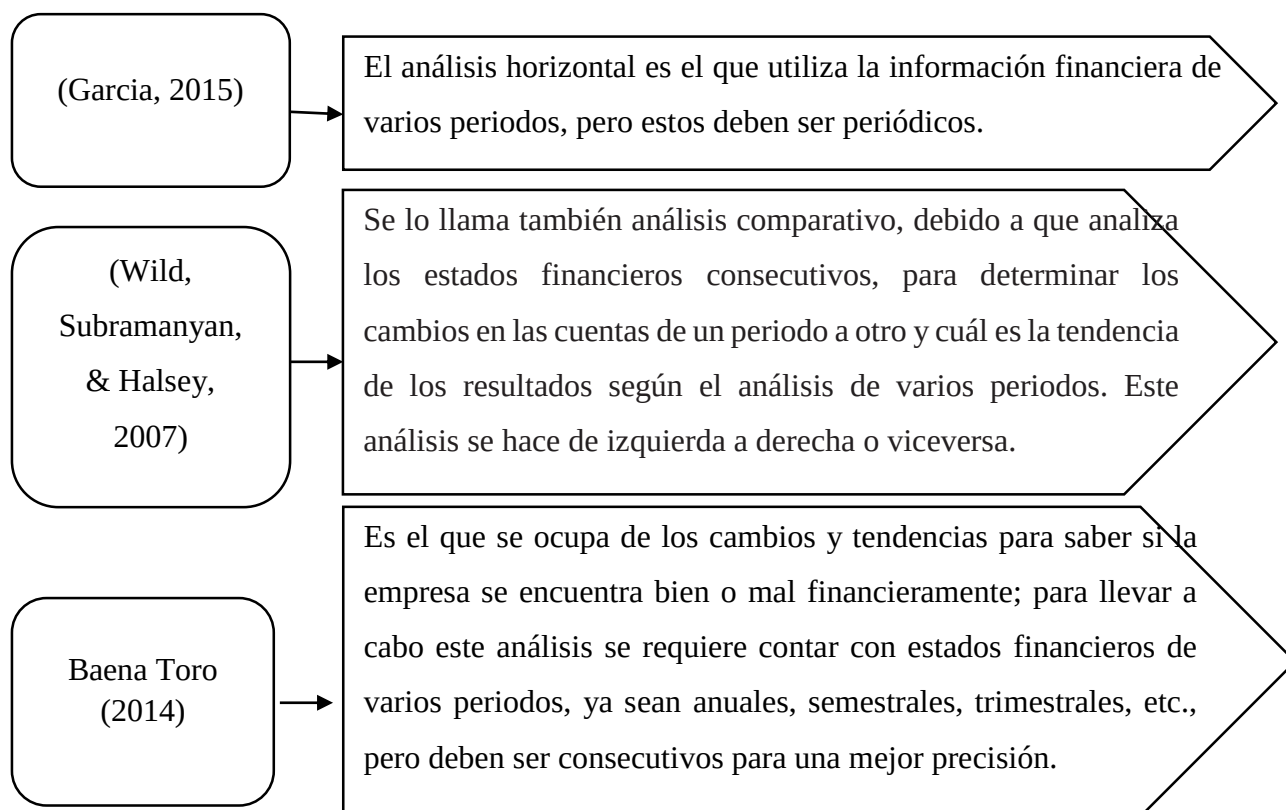
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

El análisis vertical permite obtener resultados porcentuales, utilizando datos financieros de los balances de un mismo periodo, lo cual facilitará identificar las cuentas más influyentes y con mayor peso en cada uno de los estados financieros de la empresa Cognoware Cia. Ltda.

1.4.2.2. Análisis Horizontal

El concepto de análisis horizontal se muestra en el siguiente gráfico:

Gráfico 17: Concepto de análisis horizontal



Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

En cuanto al análisis horizontal se lo puede definir como el análisis que compara las situaciones que se han presentado en distintos periodos, por lo que a diferencia del análisis vertical utiliza datos financieros históricos no solo de un periodo sino de varios; con este análisis se podrá conocer cuál es la tendencia que tiene Cognoware Cia. Ltda., y si los cambios que presenta son satisfactorios económicamente.

1.4.3. Razones financieras

Las razones financieras están conformadas por cinco categorías básicas: razón de liquidez, actividad, endeudamiento, rentabilidad y mercado. Las razones de liquidez, actividad y endeudamiento miden el riesgo y la razón de rentabilidad mide el rendimiento. Las razones de mercado determinan tanto el riesgo como el rendimiento. Para el análisis de estas razones es necesario por lo mínimo utilizar el estado de resultados y el balance general.

1.4.3.1. Razones de liquidez

Dentro de las razones financieras se encuentran los ratios de liquidez, los cuales nos ayudan a determinar si la empresa puede cubrir sus deudas, para entenderlas más claramente se han citado a algunos autores de la siguiente manera:

Gráfico 18: Razón de liquidez

Según	Concepto
(Gitman, 2012, pág. 65)	“Es la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia financiera de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida. Su método de cálculo es activo corriente / pasivo corriente”.
(Amat, 2008)	Este ratio permite diagnosticar si la empresa está en posibilidades de hacer o no frente a sus deudas u obligaciones de corto plazo; y son el ratio de liquidez, fondo de maniobra, disponibilidad y tesorería.
Baena Toro (2014)	Mide la capacidad financiera de la empresa para generar flujos de fondos y cumplir con sus compromisos operativos y financieros; por lo que es necesario que el analista conozca si la empresa tiene exceso o déficit de liquidez.
(Wild, Subramanyan, & Halsey, 2007)	Es aquel que permite verificar si los activos y pasivos circulantes de la empresa son capaces de solventar las obligaciones del corto plazo.

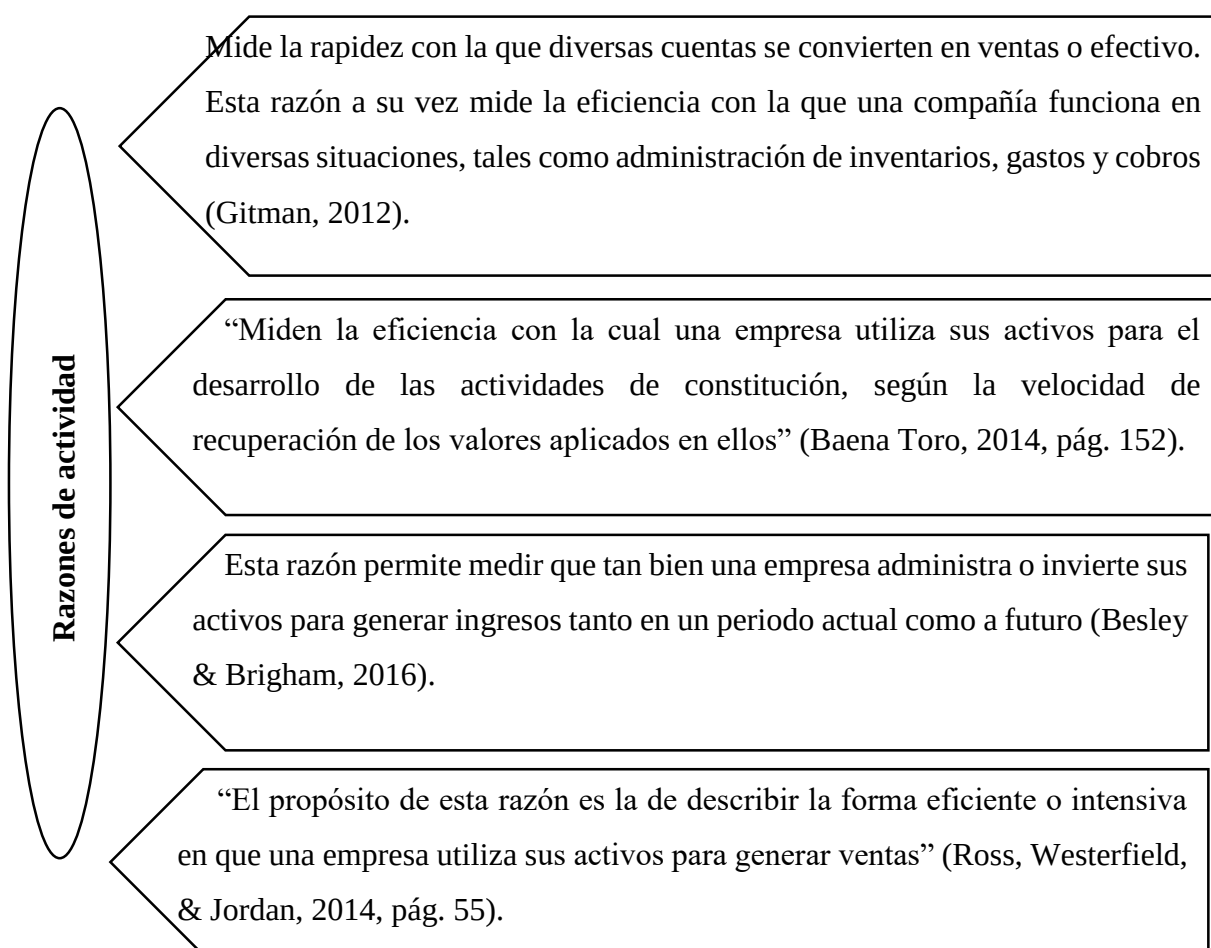
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

De acuerdo con los conceptos de los distintos autores las razones de liquidez son aquellas que determinan si la empresa está en condiciones o no de cumplir con sus obligaciones del corto plazo, por lo tanto, su análisis es importante para conocer la solvencia de Cognoware Cia. Ltda., y la facilidad que tiene para generar efectivo.

1.4.3.2. Razones de actividad

Las razones de actividad o ratios de administración de activos determinan como funciona una organización en cuanto a cómo administra sus activos tanto de corto a largo plazo. Para esto, se presenta conceptos de diferentes autores:

Gráfico 19: Razón de actividad



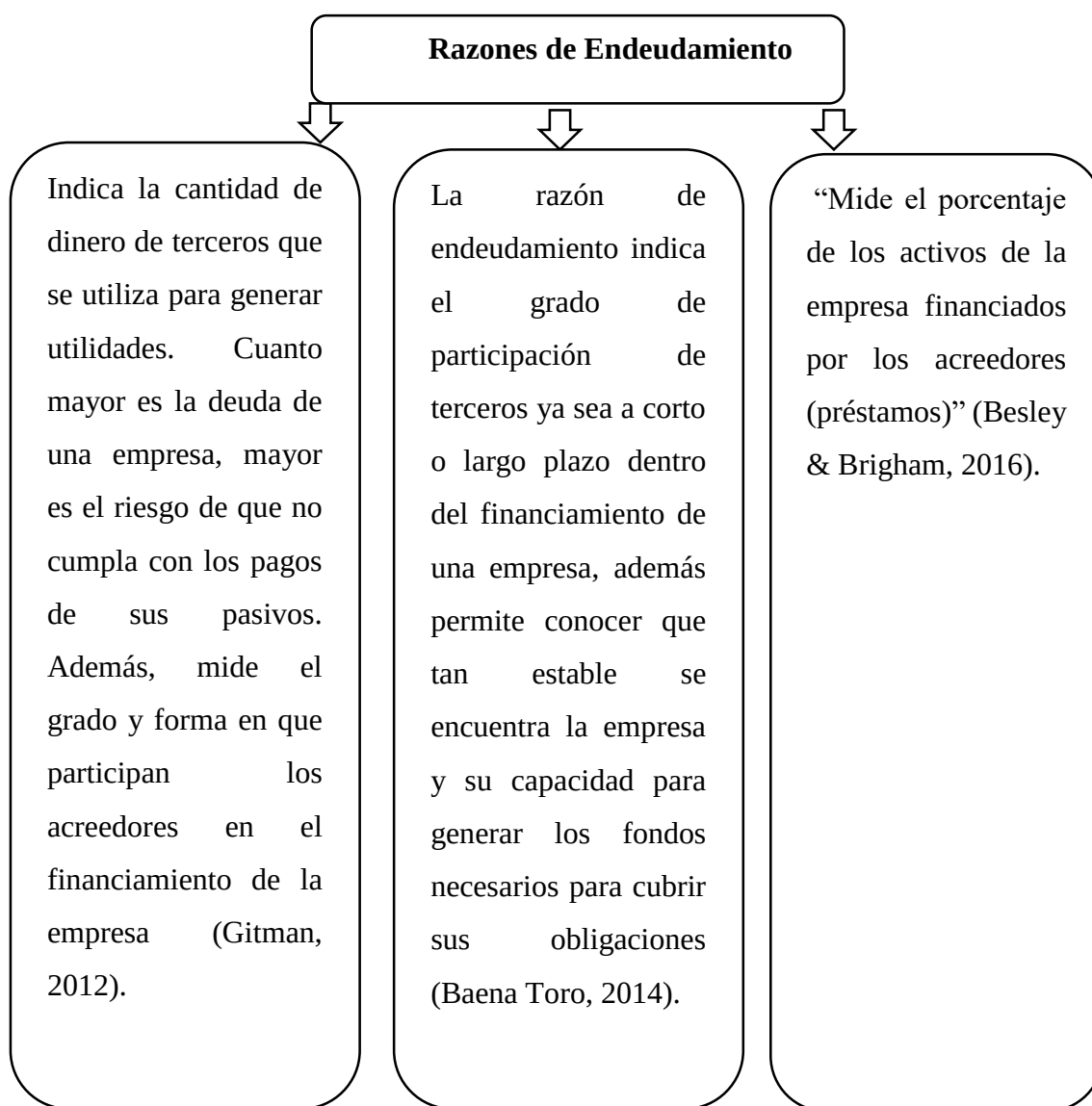
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

Se considera que la razón de actividad permitirá medir la eficiencia de la empresa Cognoware Cia. Ltda., en la administración de sus cuentas de inventarios, costos y gastos, además con qué rapidez las diversas cuentas de una empresa generan efectivo o se convierten en ventas a través de diferentes índices para el cálculo de esta razón.

1.4.3.3. Razones de endeudamiento

El endeudamiento es la cantidad de dinero que se pide a una institución o a otras personas el cual se acumula y a partir de eso se convierte en una deuda. Para ello se mencionan conceptos de autores sobre la razón de endeudamiento:

Gráfico 20: Razón de endeudamiento



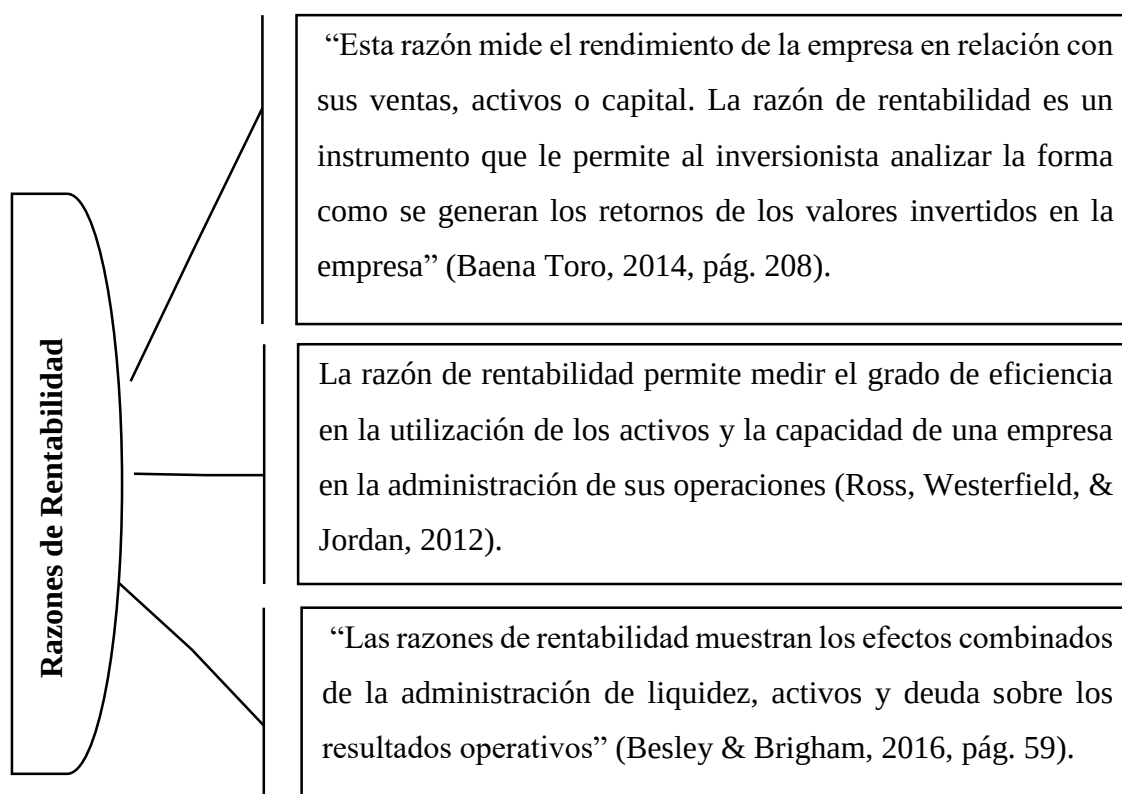
Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

La razón de endeudamiento ayudará a conocer la participación de terceros en el financiamiento de Cognoware Cia. Ltda. Esta razón se utiliza para saber qué tan estable se encuentra la empresa y conocer cuál es el porcentaje de deuda y el riesgo que conlleva al contraer esta participación para generar utilidades.

1.4.3.4. Razones de rentabilidad

La rentabilidad es un indicador que permite medir la relación que existe entre las inversiones que se realiza para generar utilidades o ganancias. A continuación, se presenta conceptos de la razón de rentabilidad utilizada para calcular la rentabilidad de una empresa.

Gráfico 21: Razón de rentabilidad



Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

Se considera que la razón de rentabilidad medirá el grado de eficiencia en la forma en la que administra y utiliza sus activos para generar utilidad en base a las inversiones realizadas, con estas razones podremos saber cuáles son los márgenes de utilidad que tiene Cognoware Cia. Ltda.

1.4.3.5. Razones de mercado

Para el valor de mercado se necesita realizar un análisis tanto de factores cuantitativos y cualitativos que ayudan a la administración a conocer como se encuentra el mercado y poder realizar el cálculo del valor accionario en cuanto al precio de las acciones que se registran en la bolsa de valores.

Gráfico 22: Razón de mercado

Según	Concepto
(Gitman, 2012, pág. 77)	“Relacionan el valor de mercado de una empresa, medido por el precio de mercado de sus acciones, con ciertos valores contables. Estas razones dan una explicación muy clara sobre qué tan bien se

	desarrolla la empresa en cuanto al riesgo y rendimiento, según los inversionistas del mercado. Aquí consideramos dos razones comunes de mercado: una que se centra en las ganancias (precio / ganancias) y otra que toma en cuenta el valor en libros (mercado / libros)”.
(Baena Toro, 2014)	Esta razón comprende el valor de mercado de una empresa al calcular mediante el valor accionario, este valor es el que se registre en la bolsa de valores. La razón comprende factores cuantitativos y cualitativos como económicos, sociales, culturales, políticos, geográficos, tecnológicos y todos aquellos que afectan al mercado.
(Ross, Westerfield, & Jordan, 2012, pág. 59)	“Esta medida solo se pueden utilizar para calcular de manera directa para las empresas que cotizan en los mercados de valores”.
(Besley & Brigham, 2016)	La razón de valor de mercado muestra la relación que existe entre el precio de las acciones de una empresa con sus utilidades. Además, en base al desempeño obtenido ayudan a la administración a conocer que piensan los inversionistas sobre el futuro de la empresa.

Elaborado por: Autoras y adaptado de los textos citados.

Luego de conocer los distintos conceptos de los autores se considera que el valor de mercado de una empresa se relaciona o está medido por el precio de mercado de sus acciones el cual se registra en la bolsa de valores. Para un análisis a partir de esta razón se debe tomar en cuenta todos los factores que puedan llegar a afectar el mercado en el que se encuentra la empresa.

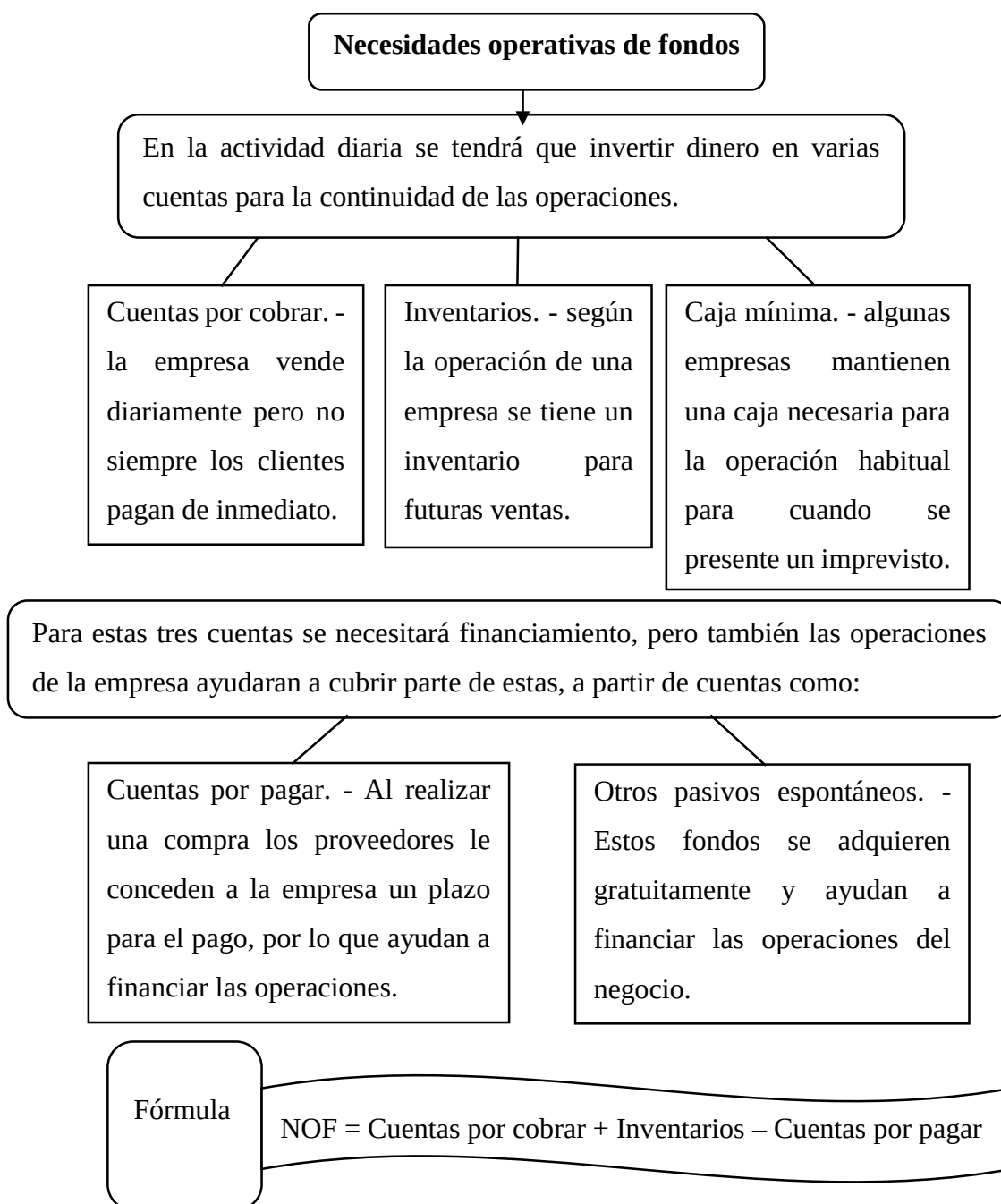
1.4.4. Herramientas de análisis de operación

Para conocer más claramente cuáles son las necesidades de financiamiento que tiene la empresa Cognoware Cia. Ltda., se puede también hacer un cálculo de las necesidades operativas de fondos y el fondo de maniobra en base a su balance corto; estas tres herramientas se explican a continuación:

1.4.4.1. Necesidades operativas de fondos (NOF)

Las necesidades operativas de fondos son los fondos necesarios para financiar las operaciones corrientes de una empresa, su explicación se presenta a continuación:

Gráfico 23: Necesidades operativas de fondos



Fuente: (Martínez, 2013).

Elaborado por: Autoras.

1.4.4.2. Balance corto

Es el balance general reducido, el cual está conformado principalmente por cuatro elementos que son: el activo neto, obtenido de la suma de las NOF y los activos fijos, el financiamiento, es decir, la suma de deuda más patrimonio, la caja o efectivo y la deuda, que es la diferencia entre los activos y los recursos propios (Martínez, 2013).

1.4.4.3. Fondo de maniobra (FM)

Son los fondos restantes que sirven para financiar las necesidades operativas de fondos luego de haber financiado los activos fijos, su fórmula es la siguiente:

$FM = \text{Deuda a largo plazo} + \text{Patrimonio} - \text{Activo fijo}$, estos tres elementos son muy estables.

$FM = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$, es la más conocida.

A diferencia de las NOF, se relaciona con el financiamiento y no con la inversión.

Estas herramientas permitirán establecer un diagnóstico sobre la situación de la empresa Cognoware Cía. Ltda. en cuanto a sus fondos, para determinar si estos exceden o son insuficientes para cubrir las operaciones realizadas por la organización y si estas se están empleando de una manera adecuada, de modo que la administración pueda tomar decisiones acertadas para cumplir con los objetivos planteados.

También facilitarán identificar en donde se están generando los problemas, en caso de existir; por otra parte, se puede comprobar si las políticas de financiamiento son las más adecuadas, tanto con clientes, proveedores, empleados y sus dueños (Martínez, 2013).

1.5. Antecedentes de la empresa

Cognoware Cía. Ltda., es una empresa cuencana ubicada en la Remigio Tamariz y Avenida Solano, dedicada a ofrecer servicios tecnológicos, enfocada en la consultoría Informática y Análisis de Datos. A continuación, se presentan algunos antecedentes sobre la organización, lo cual permitirá conocer mejor sus inicios y la forma como se administra actualmente.

1.5.1. Reseña histórica de la empresa

La fecha de creación de la empresa fue el 24 de noviembre de 2014, se encuentra en el sector de servicios informáticos y es de sociedad de responsabilidad limitada. Esta compañía fue creada por tres socios, con la finalidad de tener un negocio propio. Para

crear la compañía se realizó un plan de viabilidad con el fin de conocer cómo estuvo el mercado en ese entonces.

La financiación de la empresa fue mediante recursos propios y préstamos familiares; tenían planeado obtener utilidades en un tiempo menor a seis meses, lo cual según las versiones de su representante fueron cumplidas.

Su dueña, Nube Altamirano, la define como “una empresa de Ecuador, dedicada al desarrollo de productos y servicios tecnológicos que proyectan nuevas ideas con alto impacto en la sociedad. Las soluciones ayudan a enfrentar el reto de la tendencia de cambio de paradigma del mundo tecnológico, en donde la experiencia y conocimiento permiten apoyar a los negocios a optimizar el uso de sus recursos tecnológicos”.

Cuentan con amplia experiencia trabajando con información demográfica, económica, social y crediticia en campos como inteligencia de negocios y minería de datos, con una sólida formación en técnicas de análisis de datos, además de servicios informáticos para entidades como soporte y mantenimiento informático, labores de consultoría informática en múltiples áreas con profesionales de experiencia y conocimientos certificados¹.

1.5.2. Filosofía actual de la empresa

Misión

Brindar soluciones informáticas con tecnologías actuales e innovadoras para resolver los desafíos empresariales y sociales de la nueva era digital.

Visión

Convertirnos en una empresa diferenciada por la calidad de nuestros productos y servicios. Orientada a satisfacer necesidades globales.

Valores

- Innovación permanente.
- Satisfacción interna y externa.
- Optimización de recursos.

¹ Fuente: Pagina web de la empresa Cognoware Cía. Ltda.,
<http://www.cognoware.com.ec/>

- Cuidar el medio ambiente.

Objetivos

- Incrementar competitividad y productividad de nuestros clientes.
- Potencializar y promover la capacitación y actualización permanente.
- Preservar y promover crecimiento personal y profesional.
- Contar con apoyo interdisciplinario².

1.5.3. Análisis de la administración actual de la empresa

Para determinar cómo se está llevando actualmente a la compañía, se utilizó el enfoque cualitativo, mediante entrevistas a profundidad y observaciones a todos los miembros de la organización, es decir, al total del universo, debido a que la compañía es pequeña. Se empleó el método cuantitativo, con la aplicación de encuestas para lo cual se utilizó el software SPSS (Paquete estadístico para ciencias sociales) para la tabulación de datos, de este modo se cruzó la información con las entrevistas y observaciones obteniendo los siguientes resultados:

Las entrevistas fueron realizadas a todos los miembros que conforman la organización, es decir empleados y a la dueña; se tomó como referencia el formato de entrevista realizado por la fundación INCYDE de España (Fernández, 2001), empleada para determinar los factores para consolidar una empresa. La información se procesó mediante la transcripción de las entrevistas. (Ver Anexo 1).

Los resultados de la entrevista a empleados dieron que la fecha de ingreso a la empresa son variadas, estas van desde el año 2014 hasta el 2018. El cargo que ocupan es de desarrolladores de software.

Los empleados de Cognoware Cía. Ltda., tienen un nivel de estudios superior, antes de ingresar a la empresa tenían aproximadamente entre 1 y 3 años de experiencia. Trabajan 8 horas diarias y tienen un contrato a tiempo completo a excepción de una persona que cuenta con un contrato a tiempo parcial; todos se encuentran trabajando más de 1 año en la empresa.

En el caso de la gerente, su fecha de ingreso fue en noviembre del año 2014, el cargo que desempeña es de gerente general. Su instrucción es superior, no tuvo experiencia previa,

² Fuente: Pagina web de la empresa Cognoware Cía. Ltda.,
<http://www.cognoware.com.ec/>

no realizó trabajo similar, ya lleva más de 1 año. Dedicó a la empresa de 8 a 10 horas diarias, tanto ella como los socios no tuvieron experiencia previa para administrar empresas y no realizaron este tipo de trabajo anteriormente.

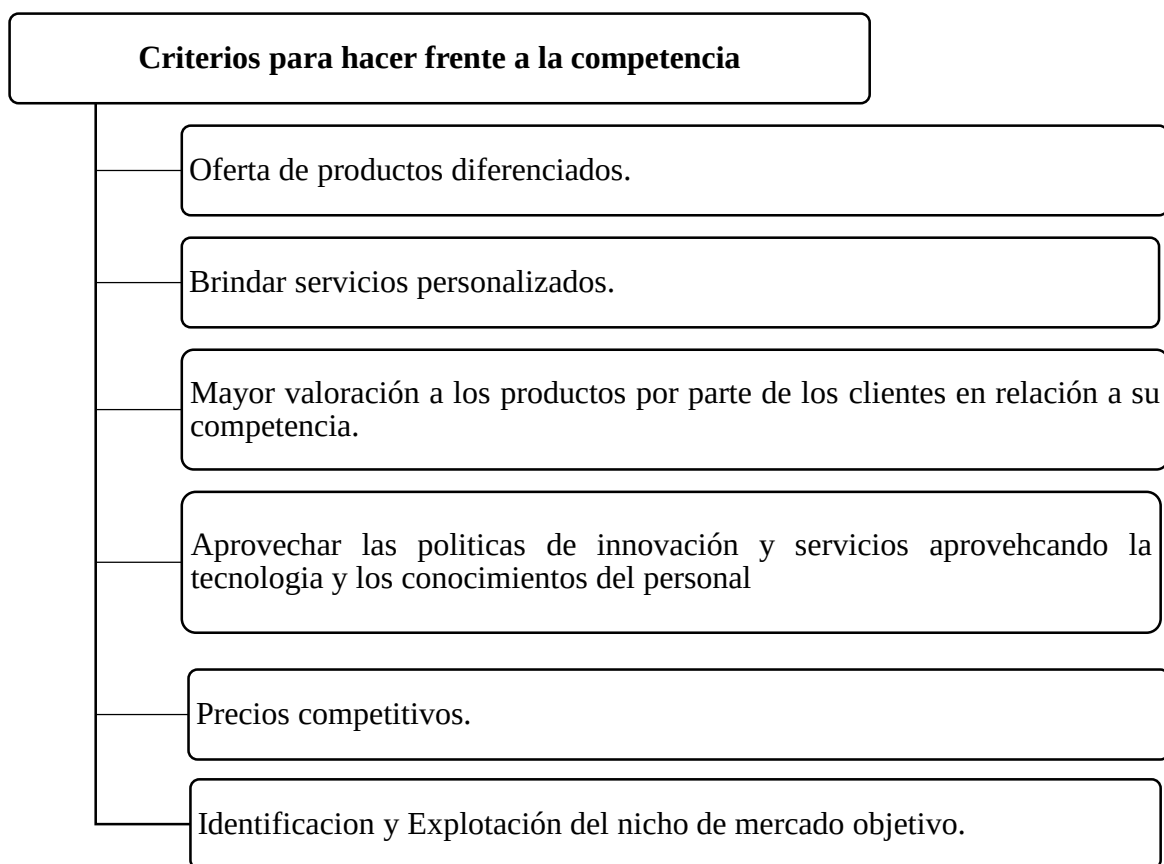
Las respuestas sobre la valoración del crecimiento de la empresa en la actualidad y hacia el futuro fueron favorable y muy favorable. Su representante legal manifestó que valora a la empresa con un crecimiento excelente, el cual en la actualidad es muy favorable, y para los próximos dos años espera un crecimiento normal, debido a que no lleva mucho tiempo en el mercado.

Para los empleados, la comunicación sobre la filosofía de la empresa es de forma verbal y a través de la página web de la compañía.

Todos los empleados entrevistados consideran que el personal es suficiente y todos ellos están capacitados para el cumplimiento de las funciones asignadas.

Según el personal, la demanda de los productos/servicios ofrecidos por la empresa está entre alta y muy alta, opinan que su competencia también es muy alta, pero a pesar de ello ha podido sobresalir. Los principales criterios encontrados en las entrevistas se los puede observar en el gráfico 21:

Gráfico 24: Criterios para hacer frente a la competencia

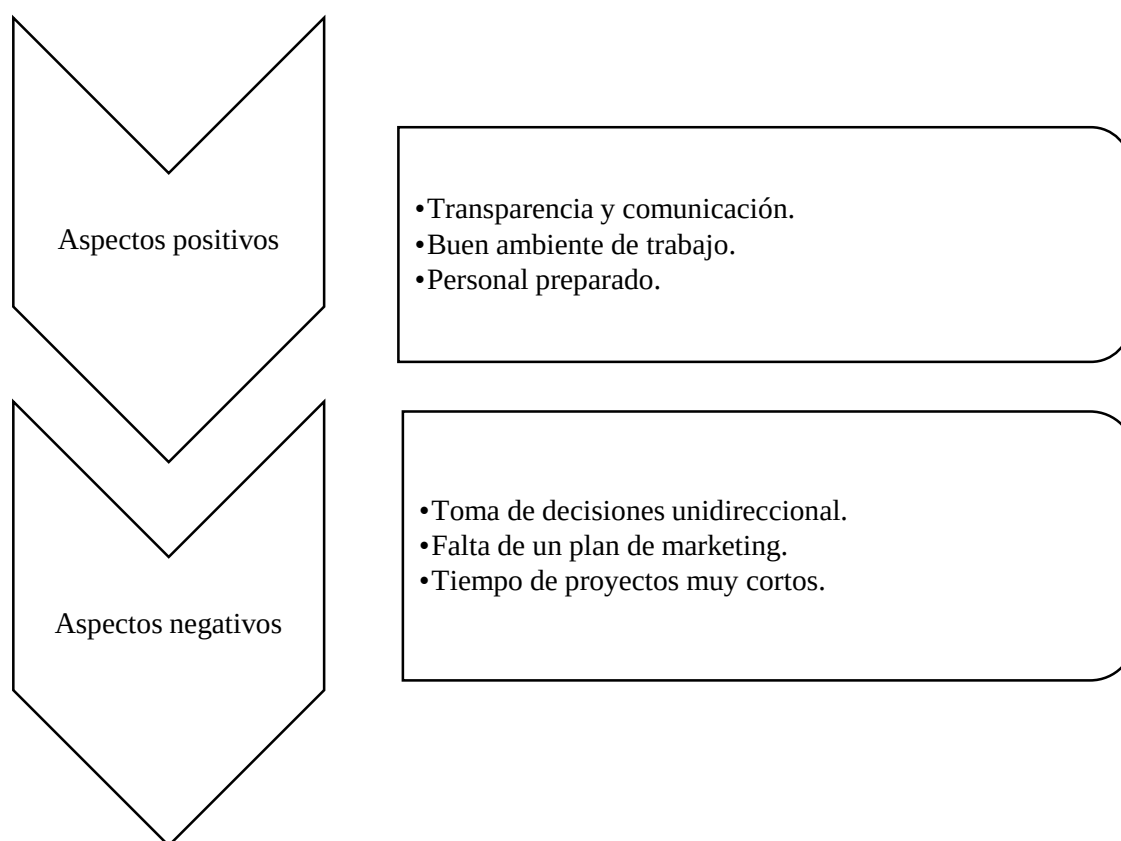


Fuente: Entrevistas a los integrantes de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras.

Tanto de las observaciones como de las entrevistas se encontraron algunos aspectos tanto positivos como negativos, estos son:

Gráfico 25: Valoración interna de las condiciones de la empresa



Fuente: Entrevistas y observaciones Integrantes de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras.

En cuanto a las encuestas, estas fueron realizadas a clientes de Cognoware Cía. Ltda., dado que para sus propietarios son los más importantes para el desarrollo de la compañía. Para conocer la percepción de los clientes sobre diferentes aspectos de la empresa se tomó como referencia la encuesta realizada por la Universidad estatal de Sonora, de México, en un artículo sobre “La aplicación del modelo Servperf en los centros de atención TelCel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio”. Para tabular la información se utilizó el programa SPSS con la base de datos obtenida directamente de la encuesta electrónica, además se comparó los resultados de Telcel con los de Cognoware Cía. Ltda., dado que ambas son empresas de tecnología y servicio; los resultados fueron:

El modelo de encuesta, utilizó la escala de Likert, la cual se muestra a continuación:

Tabla 1: Escala Likert empleada en la encuesta

Escala Likert				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Fuente: (Casas & Ibarra, 2014, pág. 241).

Elaborado por: Autoras.

Esta encuesta también divide a las preguntas en 5 dimensiones, ya que se basa en el modelo Servperf, el cual utiliza cinco niveles para realizar la medición de calidad en el servicio, estas son:

Tabla 2: Dimensiones

Número	Dimensión
1	Elementos tangibles
2	Confiabilidad
3	Responsabilidad y capacidad de respuesta
4	Seguridad
5	Empatía

Fuente: (Casas & Ibarra, 2014, pág. 241).

Elaborado por: Autoras.

De las preguntas que se encuentran dentro de la dimensión de elementos tangibles se obtuvo lo siguiente:

Tabla 3: Resultados sobre los elementos tangibles

Elementos Tangibles			
	1. La empresa Cognoware Cía. Ltda. ¿cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen producto/servicio?	2. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son cómodas y visualmente atractivas?	3. ¿La empresa tiene todos los servicios necesarios para sentirse cómodo durante su visita?
Media	4,33	3,93	3,93

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras a través del programa SPSS.

De las tres preguntas que hacen referencia a los elementos tangibles con los cuales cuenta la empresa, los clientes respondieron con 4 y 5, es decir, de acuerdo y totalmente de acuerdo, lo cual dio un promedio de 4,33, en la segunda y tercera pregunta contestaron 3, ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4 y 5, por ello se obtuvo un promedio menor de 3,93.

En cuanto a las preguntas sobre la confiabilidad, los resultados fueron:

Tabla 4: Resultados sobre la confiabilidad

Confiabilidad			
	4. Cuando el representante legal y/o empleado le prometen hacer algo en cierto tiempo, ¿se lo cumplen?	5. Cuando usted tiene un problema, ¿la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?	6. ¿El representante y los empleados realizan habitualmente bien el servicio?
Media	4,33	4,47	4,33

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras a través del programa SPSS.

En la pregunta cuatro el resultado proporcionó una media de 4,33, referente al cumplimiento a tiempo, el mismo resultado se obtuvo en la pregunta seis sobre el buen servicio, esto debido al mismo número de clientes que contestaron de acuerdo y totalmente de acuerdo, 10 y 5 clientes respectivamente. En la pregunta cinco en cambio 8 respondieron de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo, por ello la media es de 4,47.

La siguiente tabla muestra las preguntas respecto a la responsabilidad y s capacidad de respuesta ante las exigencias de sus clientes:

Tabla 5: Resultados sobre la responsabilidad y capacidad de respuesta

Responsabilidad y capacidad de respuesta			
	7. Si necesitó resolver alguna duda, ¿se le atendió en un tiempo razonable o adecuado?	8. ¿Los empleados le ofrecen un servicio rápido y de calidad?	9. ¿El tiempo que esperó para obtener el servicio por parte del empleado fue satisfactorio?
Media	4,33	4,40	4,40

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras a través del programa SPSS.

Respecto a esta dimensión los clientes contestaron de acuerdo y totalmente de acuerdo en las tres preguntas, por ello sus medias son similares y muy cercanas, debido a que varían únicamente por la cantidad de clientes en cada respuesta.

Los clientes, contestaron lo siguiente en lo referente a la seguridad que les brinda la empresa sobre sus productos y servicios:

Tabla 6: Resultados sobre la seguridad

Seguridad		
	10. ¿Se siente confiado y seguro con los productos/ servicios que le ofrece la empresa?	11. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?
Media	4,33	4,33

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras a través del programa SPSS.

En seguridad ambas preguntas tienen la misma media, correspondiente a 4,33, ya que en ambas los 10 clientes contestaron estar de acuerdo, y 5 respondieron totalmente de acuerdo.

Finalmente, en la dimensión sobre la empatía los resultados fueron:

Tabla 7: Resultados sobre la empatía

Empatía		
	12. ¿La empresa le brinda una atención personalizada?	13. ¿La empresa se preocupa por sus intereses y necesidades específicas?
Media	4,33	4,47

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras a través del programa SPSS.

Para el caso de la pregunta 12 y 13 las respuestas también estuvieron entre 4 y 5, por lo tanto, su promedio se diferencia porque en el primer caso 10 contestaron con cuatro y 5 con cinco; en la otra pregunta en cambio, 8 respondieron de acuerdo y 7 totalmente de acuerdo.

Con los promedios de las preguntas se determinó el promedio general de cada una de las dimensiones proporcionando los siguientes resultados:

Tabla 8: Promedio general por cada dimensión de Cognoware Cía. Ltda.

Dimensiones	Elementos Tangibles	Confiabilidad	Responsabilidad y capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Media	4,07	4,38	4,38	4,33	4,40
Promedio general		4,31			

Fuente: Encuesta realizada a los clientes de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras a través del programa SPSS.

Según estos resultados la dimensión que mayor satisfacción brinda a los clientes es la empatía, correspondiente a las preguntas sobre atención personalizada y la preocupación por sus necesidades específicas, el cual dio una media de 4,40, siendo el más cercano a estar totalmente de acuerdo, a este le siguen las dimensiones de confiabilidad y capacidad de respuesta con un promedio de 4,38, mientras los elementos tangibles arrojaron el menor resultado con 4,07, esto da como consecuencia un promedio general de 4,31 sobre la calidad en el servicio brindado por la empresa Cognoware Cía. Ltda.

De la encuesta realizada por la Universidad estatal de Sonora, a los clientes de Telcel se obtuvo lo siguiente:

Tabla 9: Promedio general por cada dimensión de Telcel

	Elementos tangibles	Confiabilidad	Responsabilidad y capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Promedio	4.07	3.84	3.92	4.08	4.02
Promedio general = 3.97 = 79.72 % (De acuerdo con el servicio)					

Elaborado por: (Casas & Ibarra, 2014) a partir de los resultados obtenidos y procesados en el programa estadístico SPSS.

En el caso de esta empresa su mayor promedio está en la seguridad hacia sus clientes, seguido de los elementos tangibles, que cuentan con el mismo promedio que Cognoware Cía. Ltda., de 4,07; en el caso de Telcel los clientes creen que el servicio brindado no es lo suficientemente confiable; por lo tanto, con estos resultados se puede decir que Telcel tiene una calidad en su servicio menor a la de Cognoware, debido a sus promedios más bajos en las dimensiones de medición y una media general de 3,97 a diferencia de Cognoware que obtuvo un promedio general de 4,31.

En la encuesta también se les preguntó a los clientes sobre lo positivo y negativo de la empresa y qué podrían hacer para mejorar su servicio y administración; para los clientes la organización presta un excelente servicio, pues es la principal respuesta que se obtuvo de la encuesta realizada y todos coincidieron con esta, también la mayor parte comentó que la atención es muy buena y sobre todo personalizada, por lo que los clientes consideran a estos tres aspectos como los más positivos de la empresa.

En cuanto a los aspectos negativos todos respondieron que las instalaciones en las cuales opera la organización son demasiado pequeñas.

Mencionaron que la administración de la empresa es buena, consideran importante la apertura de nuevas sucursales con la finalidad de expandir sus servicios y estar más cerca de ellos para responder a sus inquietudes. Otro aspecto que se mencionó en las encuestas es el realizar campañas de marketing, con el propósito de que sea reconocida por otras personas (naturales y jurídicas) para así ser una empresa de renombre. Algunos clientes consideraron no realizar ningún cambio en la organización.

En base a los resultados obtenidos en relación a la administración actual de la empresa se puede concluir que Cognoware Cía. Ltda., es una empresa que se encuentra conformada y administrada por profesionales en sistemas, por ello presenta inconvenientes al momento de administrar sus recursos, por lo tanto, se considera necesario proponer mejoras administrativas que le permitan hacer un mejor manejo de dichos recursos basado en sus necesidades.

1.6. Conclusiones del Capítulo 1

Luego de realizar este capítulo se conoció la situación actual de la empresa en cuanto a su administración, para lo cual se emplearon las debidas entrevistas, encuestas y observaciones a todos los miembros de la organización. De estos resultados se encontraron algunas situaciones tanto positivas como negativas, mismas que se muestran en el gráfico 23:

Gráfico 26: Conclusiones sobre la administración actual de la empresa

Conclusiones sobre la administración actual de Cognoware Cía. Ltda		
Lo positivo • Cuenta con personal experimentado en el área tecnológica • Su personal conoce la filosofía empresarial • Su crecimiento ha sido favorable • Ofrecen productos diferenciados • Aprovechan sus conocimientos tecnológicos para crear nuevos productos • Existe buena comunicación y un buen clima laboral. • Cuenta con una página web. • Cuenta con equipos modernos • Existe un buen nivel de confianza por parte de los clientes. • Responden adecuadamente a las inquietudes de los clientes.	Lo negativo • Filosofía empresarial poco estructurada • No cuenta con un organigrama • Falta de publicidad de la empresa • El personal no siempre está involucrado en las decisiones de la administración. • Instalaciones muy pequeñas • Cuenta con una sola sucursal • Tiempo de proyectos muy cortos.	Aspectos a tomar en cuenta para las propuestas administrativas • Mejora en la estructura de la filosofía empresarial. • Elaboración de un organigrama. • Herramienta para el conocimiento de aspectos positivos y negativos tanto internos como externos (FODA). • Métodos de comunicación entre el personal y formas de integración. • Medios para un adecuado control en cuanto al cumplimiento de objetivos.

Fuente: Entrevistas, observaciones y encuestas a miembros y clientes de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Elaborado por: Autoras.

Dentro de los aspectos positivos la empresa Cognoware Cía. Ltda., cuenta con personal suficiente, con experiencia y una educación superior acorde al cargo que realizan, además que tienen la capacitación continua para el desarrollo de las funciones asignadas y la comunicación interna que manejan es la adecuada para el conocimiento de la filosofía hacia los empleados. En cuanto a las condiciones negativas, la empresa debería tomar especial consideración en su proceso administrativo para brindar mayor comodidad a sus clientes y empleados.

CAPÍTULO 2. ANÁLISIS FINANCIERO DE LA EMPRESA

En este capítulo se presentará el análisis financiero de la empresa Cognoware Cía. Ltda., de sus últimos cuatro años de actividad, además la comparación con el sector de información y comunicación dentro del cual se encuentra la actividad de programación y consultoría informática, al cual pertenece esta organización. Finalmente se determinarán las respectivas conclusiones para elaborar las propuestas financieras.

2.1. Análisis de los flujos de efectivo

A continuación, se muestra el análisis de los flujos de efectivo de Cognoware Cía. Ltda., los cuales que fueron elaborados por el método indirecto en base a los estados financieros presentados en la Superintendencia de compañías. Esto se realizó con el fin de entender mejor sus entradas y salidas de efectivo durante los diferentes periodos de análisis y para que se ajuste a las necesidades de este estudio.

Tabla 10: Estado de flujo de efectivo del año 2015

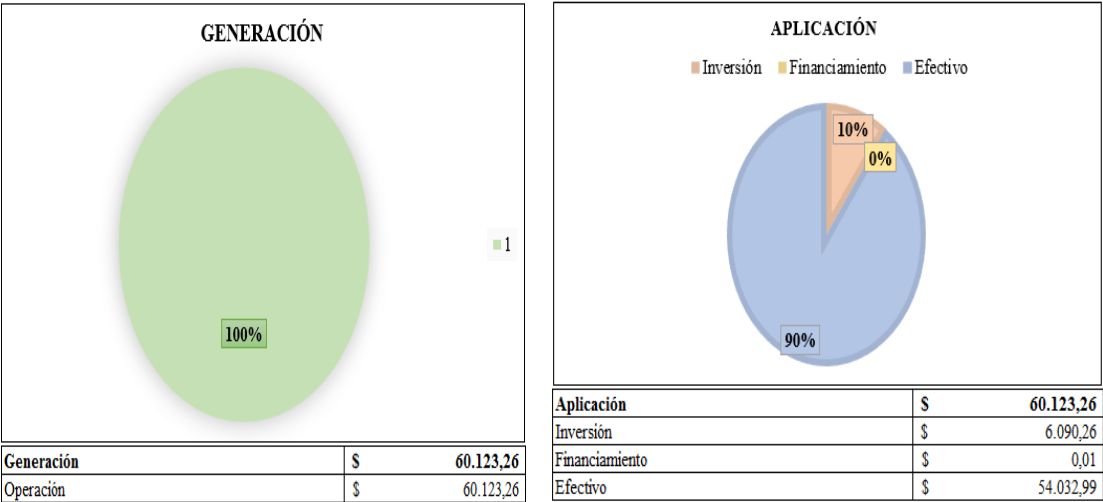
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO COGNOWARE CÍA. LTDA. 2015	
Cuenta	Saldo
Saldo inicial del efectivo	\$ -
1. Flujo de efectivo de la operación	
Fuentes de efectivo de la operación	\$ 67.603,64
Disminución de Otras cuentas por cobrar relacionadas	\$ 4.000,00
Incremento de Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	\$ 45,96
Incremento de Cuentas y documentos por pagar locales	\$ 4.064,50
Incremento de Otras cuentas y documentos por pagar	\$ 2.050,12
Incremento de Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	\$ 4.932,80
Incremento de Participación trabajadores por pagar del ejercicio	\$ 7.675,73
Incremento de Obligaciones con el IESS	\$ 1.498,81
Incremento de Otros pasivos corrientes por beneficios a empleados	\$ 4.772,72
Incremento de Resultado del ejercicio	\$ 38.563,00
Usos de efectivo de la operación	\$ 7.480,38
Incremento de Cuentas y documentos a cobrar a clientes no relacionados	\$ 3.998,83
Incremento de Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	\$ 1.066,84
Incremento de Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (Impuesto a la renta)	\$ 2.414,71
Flujo neto de efectivo de la operación	\$ 60.123,26
2. Flujo de efectivo de la inversión	
Fuente de efectivo de la inversión	\$ -
Uso de efectivo de la inversión	\$ 6.090,26
Incremento de Equipo de computación	\$ 6.090,26
Flujo neto de efectivo de la inversión	\$ -6.090,26
3. Flujo de efectivo de financiamiento	
Fuente de efectivo del financiamiento	\$ -
Usos de efectivo del financiamiento	\$ 0,01
Disminución de Pago en efectivo de dividendos	\$ 0,01
Flujo neto de efectivo del financiamiento	\$ -0,01
Saldo final del efectivo	\$ 54.032,99

Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En el año 2015 la empresa comienza a adquirir diferentes obligaciones, dado que en noviembre del 2014 recién inició su actividad, por lo tanto sus fuentes de operación fueron muy altas, mientras que la inversión también incrementó con la adquisición del equipo informático; por otra parte de acuerdo al estado de ganancias retenidas el pago de dividendos fue cercano a cero (ver anexo 4), dando como resultado un flujo neto de financiamiento negativo; de este modo al realizar la suma entre los flujos netos de las tres actividades (operación, inversión y financiamiento) y el efectivo inicial se obtuvo un saldo final de efectivo de \$54032, 99, lo cual fue favorable, ya que a pesar de ser su primer año obtuvieron una utilidad neta positiva.

En el siguiente gráfico se muestra la actividad que generó la mayor parte de los recursos obtenidos por la empresa en el 2015 y también en qué actividades se emplearon esos recursos:

Gráfico 27: Generación y aplicación de recursos en el 2015



Elaborado por: Autoras.

De acuerdo con el estado de flujo de efectivo del año 2015, el 100% de los recursos se generaron en la operación, como consecuencia de las nuevas obligaciones, como el pago a trabajadores, obligaciones con el IESS, cuentas pendientes de pago, entre otras, en las cuales la empresa debía incurrir para realizar de manera correcta su actividad.

De los recursos generados por la operación, se destinó al activo corriente el 90% para mantenerlo en caja o efectivo, por lo tanto, la empresa se financió únicamente con recursos propios, además destinó un 10% a la inversión para la adquisición de equipo de cómputo.

Al igual que para el 2015, se elaboró el estado de flujo de efectivo del 2016, el cual se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11: Estado de flujo de efectivo del año 2016

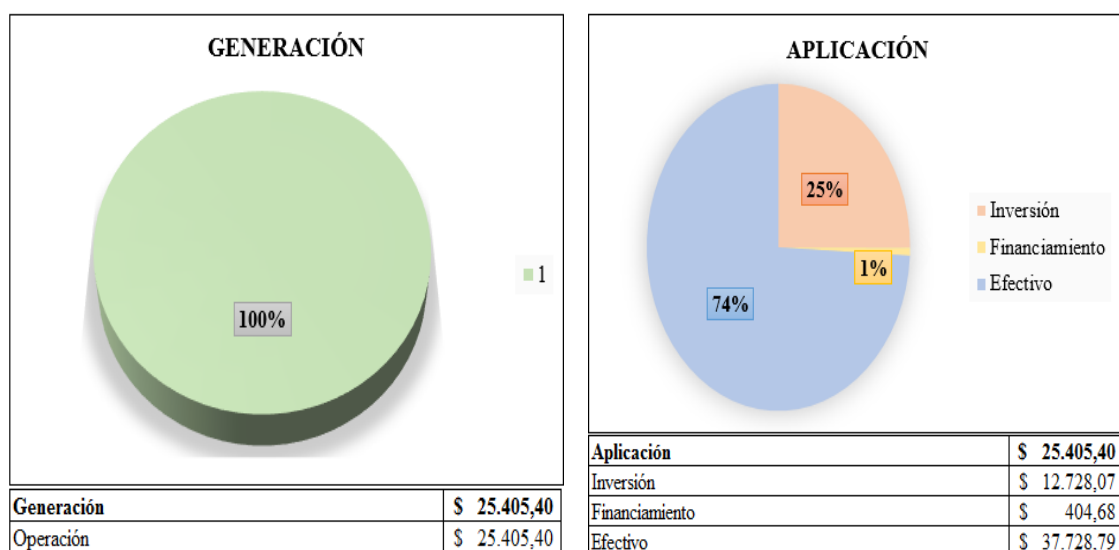
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO COGNOWARE CÍA. LTDA. 2016	
Cuenta	Saldo
Saldo inicial del efectivo	\$ 54.032,99
1. Flujo de efectivo de la operación	
Fuentes de efectivo de la operación	\$ 10.788,47
Disminución de Cuentas y documentos a cobrar a clientes no relacionados	\$ 2.861,84
Disminución de Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	\$ 363,94
Disminución de Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (impuesto a la renta)	\$ 868,30
Incremento de Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	\$ 2.891,20
Incremento de Obligaciones con el IESS	\$ 42,56
Incremento de Otros pasivos corrientes por beneficios a empleados	\$ 3.520,37
Incremento de Otros pasivos corrientes	\$ 240,26
Usos de efectivo de la operación	\$ 36.193,87
Disminución de Cuentas y documentos por pagar locales	\$ 3.553,82
Disminución de Otras cuentas y documentos por pagar	\$ 63,74
Disminución de Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	\$ 4.932,80
Disminución de Participación trabajadores por pagar del ejercicio	\$ 7.675,73
Disminución de Resultado del ejercicio	\$ 19.967,78
Flujo neto de efectivo de la operación	\$ -25.405,40
2. Flujo de efectivo de la inversión	
Fuente de efectivo de la inversión	\$ -
Uso de efectivo de la inversión	\$ 12.728,07
Incremento de Muebles y enseres	\$ 8.340,00
Incremento de Equipo de computación	\$ 470,51
Incremento de Impuestos diferidos: por pérdidas tributarias sujetas a amortización en periodos siguientes	\$ 3.917,56
Flujo neto de efectivo de la inversión	\$ -12.728,07
3. Flujo de efectivo de financiamiento	
Fuente de efectivo del financiamiento	\$ 404,68
Incremento de Obligaciones con instituciones financieras	\$ 404,68
Usos de efectivo del financiamiento	\$ -
Disminución de Pago en efectivo de dividendos	\$ -
Flujo neto de efectivo del financiamiento	\$ 404,68
Saldo final del efectivo	\$ 16.304,20

Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En el 2016 la empresa tuvo un saldo final de efectivo mucho más bajo que el año anterior, debido a las inversiones en nuevos equipos, muebles y enseres y nuevo equipo de cómputo, necesarios para la operación del negocio, otra de las causas de este resultado fue que su utilidad en ese año dio negativa, por lo tanto, sus flujos se vieron afectados y ocasionaron la disminución en su saldo final.

El siguiente gráfico presenta la generación y aplicación de los recursos en el año 2016:

Gráfico 28: Generación y aplicación de recursos en el 2016



Elaborado por: Autoras.

Al igual que en el 2015 el 100% de los recursos empresariales provinieron de la operación, a pesar de realizar nuevas inversiones, esto se dio tanto por el aumento en sus obligaciones como en las cuentas por cobrar, las cuales estaban también creciendo.

En cuanto a la aplicación, está conformada por la inversión en un 25%, como consecuencia de la adquisición de muebles y enseres, por otra parte su financiamiento fue de 1% debido a sus obligaciones financieras en el corto plazo, las cuales también aumentaron; estas actividades dieron como resultado una disminución del efectivo en 74% para el 2016.

En el año 2017 la empresa alcanzó una utilidad neta positiva, lo cual incrementó su saldo final de efectivo. Posteriormente en la tabla 12 se muestra el estado de flujo de efectivo del año 2017, el cual se elaboró bajo las mismas bases de los flujos de los periodos anteriores:

Tabla 12: Estado de flujo de efectivo del año 2017

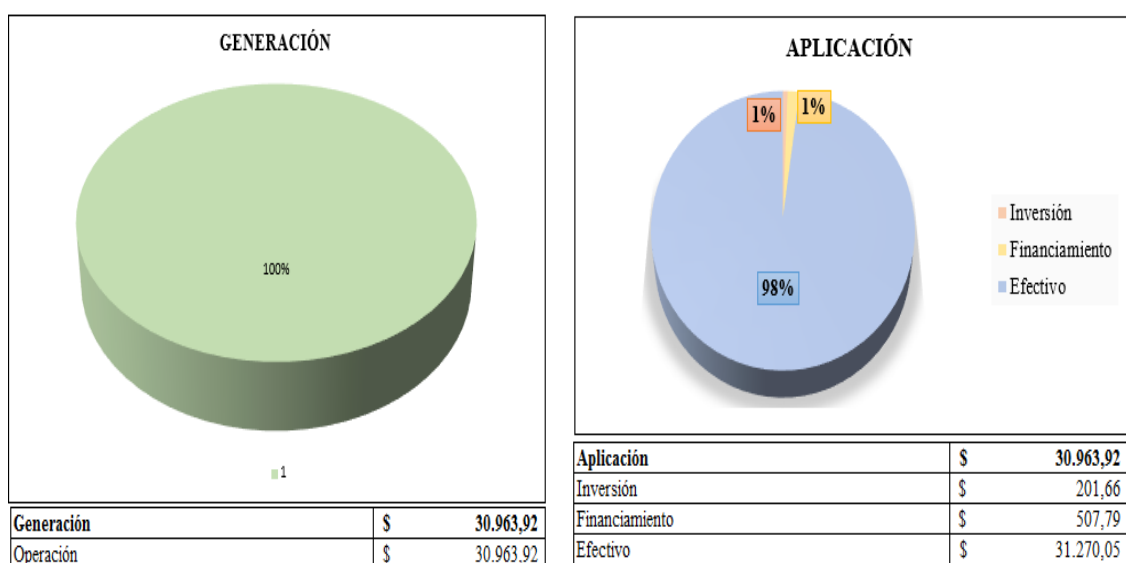
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO COGNOWARE CÍA. LTDA. 2017	
Cuenta	Saldo
Saldo inicial del efectivo	\$ 16.304,20
1. Flujo de efectivo de la operación	
Fuentes de efectivo de la operación	\$ 47.040,36
Incremento de Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	\$ 2.987,40
Incremento de Cuentas y documentos por pagar locales	\$ 2.416,64
Incremento de Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	\$ 6.534,99
Incremento de Participación trabajadores por pagar del ejercicio	\$ 5.610,23
Incremento de Otros pasivos corrientes	\$ 4.234,82
Incremento de Resultado del ejercicio	\$ 25.256,28
Usos de efectivo de la operación	\$ 16.076,44
Incremento de Cuentas y documentos a cobrar a clientes no relacionados	\$ 3.183,92
Incremento de Otras cuentas por cobrar relacionadas	\$ 4.367,28
Incremento de Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	\$ 2.117,32
Incremento de Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (impuesto a la renta)	\$ 2.366,72
Disminución de Otras cuentas y documentos por pagar	\$ 1.137,79
Disminución de Obligaciones con el IESS	\$ 1.006,96
Disminución de Otros pasivos corrientes por beneficios a empleados	\$ 1.896,45
Flujo neto de efectivo de la operación	\$ 30.963,92
2. Flujo de efectivo de la inversión	
Fuente de efectivo de la inversión	\$ 35,51
Disminución de Equipo de computación	\$ 35,51
Uso de efectivo de la inversión	\$ 237,17
Incremento de Impuestos diferidos: por pérdidas tributarias sujetas a amortización en periodos siguientes	\$ 237,17
Flujo neto de efectivo de la inversión	\$ -201,66
3. Flujo de efectivo de financiamiento	
Fuente de efectivo del financiamiento	\$ 507,79
Incremento de Obligaciones con instituciones financieras	\$ 270,62
Incremento de Pago en efectivo de dividendos	\$ 237,17
Usos de efectivo del financiamiento	\$ -
Flujo neto de efectivo del financiamiento	\$ 507,79
Saldo final del efectivo	\$ 47.574,25

Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

Para el 2017 el saldo final de efectivo de Cognoware Cía. Ltda., fue favorable ya que se incrementó significativamente por motivo del aumento en la utilidad neta, principalmente, misma que fue positiva y logró un buen resultado para la compañía, se incrementaron también sus obligaciones financieras y los impuestos, ocasionados por el resultado del ejercicio.

Al igual que para los periodos anteriores se muestra el gráfico de generación de recursos, y cómo los recursos generados se aplicaron a las otras actividades, inversión y financiamiento:

Gráfico 29: Generación y aplicación de recursos en el 2017



Elaborado por: Autoras.

La actividad de operación para el año 2017 dio un flujo neto de efectivo de \$30963,92, razón por la cual se obtuvo como resultado que el total de recursos, es decir, el 100% provinieron de esta actividad, especialmente por el incremento en la utilidad neta obtenida en este periodo. Como se puede observar en el gráfico de la derecha, el 98% se aplicó al efectivo, es decir, la empresa decidió ponerlo en caja, mientras que el 2% restante se dividió entre inversión y financiamiento, por lo cual la empresa en este año se financió en mayor parte con recursos propios y no de terceros, lo cual resulta positivo para la compañía.

Finalmente, en la tabla 13 se presenta el estado de flujo de efectivo del año 2018, que es el último registrado en la Superintendencia de compañías:

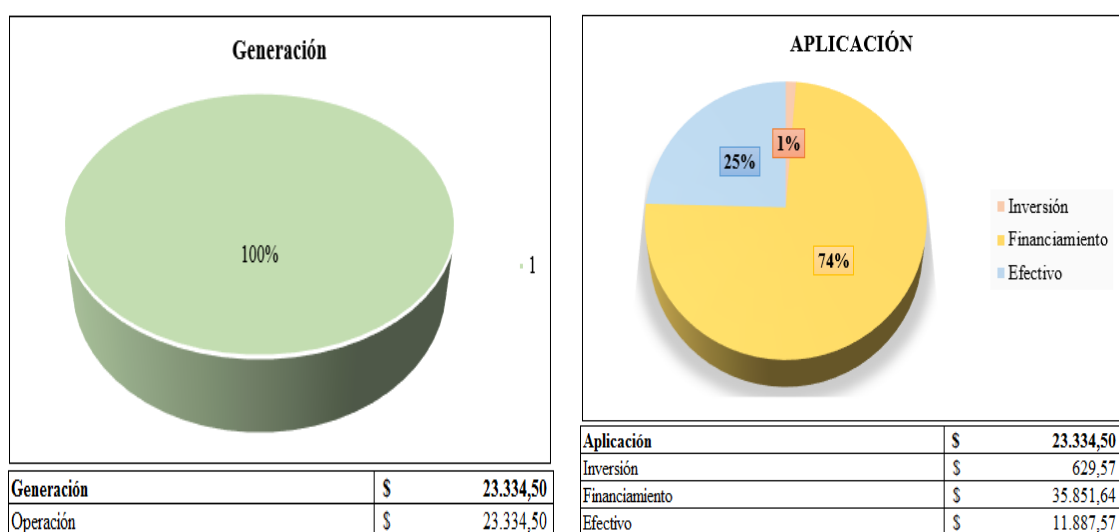
Tabla 13: Estado de flujo de efectivo del año 2018

ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO COGNOWARE CÍA. LTDA. 2018	
Cuenta	Saldo
Saldo inicial del efectivo	\$ 47.574,25
1. Flujo de efectivo de la operación	
Fuentes de efectivo de la operación	\$ 39.859,78
Disminución de Otras cuentas por cobrar relacionadas	\$ 3.689,30
Disminución de Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (impuesto a la renta)	\$ 924,49
Incremento de Depreciación acumulada propiedades, planta y equipo	\$ 3.247,52
Incremento de Cuentas y documentos por pagar locales	\$ 1.954,21
Incremento de Otras cuentas y documentos por pagar	\$ 4.075,99
Incremento de Obligaciones con el IESS	\$ 204,59
Incremento de Resultado del ejercicio	\$ 25.763,68
Usos de efectivo de la operación	\$ 16.525,28
Incremento de Cuentas y documentos a cobrar a clientes no relacionados	\$ 6.805,12
Incremento de Crédito tributario a favor del sujeto pasivo (IVA)	\$ 12,08
Incremento de Impuesto a la renta por pagar del ejercicio	\$ 2.819,09
Incremento de Participación trabajadores por pagar del ejercicio	\$ 529,00
Disminución de Otros pasivos corrientes por beneficios a empleados	\$ 1.884,91
Disminución de Otros pasivos corrientes	\$ 4.475,08
Flujo neto de efectivo de la operación	\$ 23.334,50
2. Flujo de efectivo de la inversión	
Fuente de efectivo de la inversión	\$ 2.415,50
Disminución de Impuestos diferidos: por pérdidas tributarias sujetas a amortización en periodos siguientes	\$ 2.415,50
Uso de efectivo de la inversión	\$ 1.785,93
Incremento de Equipo de computación	\$ 1.100,00
Incremento de Impuestos diferidos: por diferencias temporarias	\$ 685,93
Flujo neto de efectivo de la inversión	\$ 629,57
3. Flujo de efectivo de financiamiento	
Fuente de efectivo del financiamiento	\$ 5.934,66
Incremento de Jubilación patronal	\$ 2.029,26
Incremento de Desahucio	\$ 714,44
Incremento de Reserva legal	\$ 3.190,96
Usos de efectivo del financiamiento	\$ 41.786,30
Disminución de Obligaciones con instituciones financieras	\$ 179,84
Disminución de Pago en efectivo de dividendos	\$ 41.606,46
Flujo neto de efectivo del financiamiento	\$ -35.851,64
Saldo final del efectivo	\$ 35.686,68

Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En el 2018 el saldo final de efectivo disminuyó como consecuencia del incremento en las cuentas por pagar, además del aumento en su flujo neto de financiamiento; sin embargo esta situación sigue siendo favorable ya que su utilidad neta, al igual que en 2017, fue positiva e incluso mayor. Esto se detalla mejor en el gráfico presentado a continuación:

Gráfico 30: Generación y aplicación de recursos en el 2018



Elaborado por: Autoras.

El 100% de recursos se generaron en la operación, de lo cual el 74% se aplicó al financiamiento a largo plazo por jubilación y desahucio, mientras el 1% se destinó a la inversión, dado el aumento en equipo de cómputo; estas actividades provocaron una reducción en el efectivo de la empresa en un 25%.

2.2. Análisis horizontal y vertical

A continuación, se presentará el análisis horizontal el cual compara las situaciones que se han presentado en los distintos periodos, utilizando datos financieros históricos, por otra parte, con el análisis vertical se mostrarán resultados porcentuales, utilizando datos financieros de los balances de un mismo periodo.

2.2.1. Análisis horizontal

Se realizó el análisis horizontal de los estados financieros (Balance general y Estado de resultados) de los cuatro años de la empresa Cognoware Cía. Ltda., a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

2.2.1.1 Análisis horizontal del balance general

En el análisis horizontal del Balance General de la empresa Cognoware Cía. Ltda., se consideraron las cuentas más representativas acogiéndonos al criterio expresado por (Martínez, 2013) el cual indica que el balance corto está conformado principalmente por cuatro elementos que son: el activo neto, obtenido de la suma de las NOF y los activos fijos, el financiamiento, es decir, la suma de deuda más patrimonio, la caja o efectivo y la

deuda, que es la diferencia entre los activos y los recursos propios, y así obtener las variaciones, cambios y movimientos de las cuentas de un periodo a otro y que faciliten la interpretación y toma de decisiones en bienestar de la empresa. En la tabla 14 se presentan los resultados.

Tabla 14: Análisis horizontal del Balance general

ANALISIS HORIZONTAL				
	2015	2016	2017	2018
Activo	1569%	-47%	114%	-18%
Activo corriente	1420%	-68%	219%	-15%
Efectivo	0%	-70%	192%	-25%
Cuentas y documentos por cobrar	-100%	-72%	280%	73%
Activo no corrientes	0%	163%	-18%	-30%
Pasivo	4636%	-47%	111%	-3%
Pasivo corriente	4636%	-47%	111%	-13%
Cuentas y documentos por pagar	761%	-77%	231%	56%
Patrimonio neto	1099%	-47%	115%	-27%

Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En el año 2015 las tres cuentas principales tuvieron aumentos considerables, el activo tuvo un incremento de 1569% debido a que fue su primer año fiscal, por lo que recién empezó a generar ventas. Para el año 2016 la variación es negativa por consecuencia de la pérdida en el ejercicio por lo que se puede observar disminuciones de las cuentas. En el año 2017 la empresa generó ventas, lo cual permitió un incremento de 114% en el activo, se puede notar que no están siendo muy eficiente en el manejo de la cuenta efectivo por la gran cantidad de dinero en caja, por lo tanto, no está generando rentabilidad alguna. Para el último año de análisis las cuentas más importantes de los activos han tenido una tendencia a la baja debido a la reducción de ventas en comparación con el año anterior (Ver anexo 5).

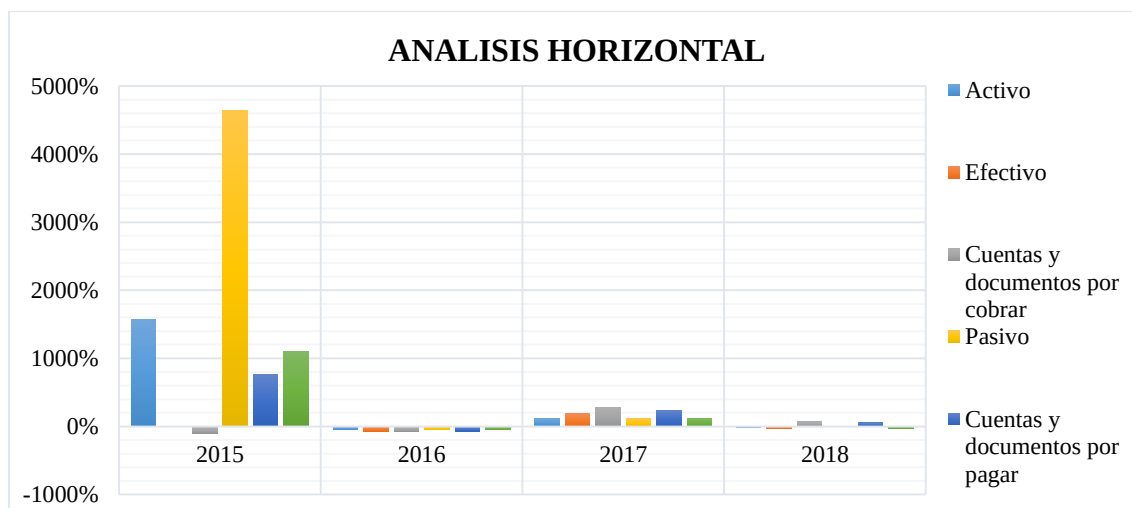
Se presentó un aumento significativo en las cuentas y documentos por cobrar a clientes en 2017 y 2018 de 280% y 73% respectivamente, con lo que se puede concluir que la empresa concede más crédito para así conservar y atraer a más clientes.

Para los años 2017 y 2018 las cuentas por pagar tuvieron un incremento considerable, esto quiere decir que la empresa está obteniendo más financiamiento por parte de terceros.

En cuanto a la cuenta patrimonio se puede notar que el año 2017 tuvo un incremento de 115% debido principalmente a la cuenta de utilidades retenidas de periodos anteriores.

A continuación, se presentan gráficamente los porcentajes correspondientes a cada cuenta por cada periodo del análisis horizontal realizado.

Gráfico 31: Análisis horizontal



Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

Como se puede observar en el gráfico, en 2015 la cuenta con mayor predominación fue el pasivo con un porcentaje de incremento de 4636% con respecto al año 2014, año en el que fue creada la empresa, seguidas de las cuentas activo y patrimonio. En el año 2016 la empresa tuvo pérdida del ejercicio por lo que hubo disminuciones en la mayoría de las cuentas del balance, los activos no corrientes en ese año tuvieron un incremento de 163% debido a que las cuentas equipo de computación, muebles y enseres mantuvieron su valor a pesar de la pérdida generada en el periodo. En el año 2017 los proveedores alcanzaron una mayor participación, con un incremento de 231%, al igual que las cuentas por cobrar, al otorgar más créditos a clientes con la intención de retenerlos, también obtuvieron ventas, lo cual generó un incremento en las demás cuentas, siendo beneficioso para la empresa. En el último año existieron disminuciones en las cuentas debido a la baja de ingresos por menores ventas, a pesar de esto las cuentas por cobrar incrementaron, esto quiere decir que continuó concediendo mayores créditos a clientes, mientras las cuentas por pagar también incrementaron en un 56%, siendo mayor la participación de proveedores en la empresa.

2.2.1.2. Análisis horizontal del Estado de resultados

En el análisis horizontal del Estado de resultados de la empresa Cognoware Cía. Ltda., se tomó las cuentas más representativas para así obtener las variaciones, cambios y movimientos de las cuentas de un periodo a otro, que faciliten la interpretación y toma de decisiones en bienestar de la empresa. En la tabla 15 se presentan los resultados.

Tabla 15: Análisis horizontal del Estado de Resultados

ANÁLISIS HORIZONTAL			
	2016	2017	2018
Ingresos	-36%	41%	-4%
Utilidad bruta	-36%	41%	-4%
Gastos	41%	-27%	-1%
Otros gastos	30%	-19%	-6%
Utilidad antes de participación y impuesto	-147%	-257%	-9%
Utilidad neta	-152%	-226%	2%

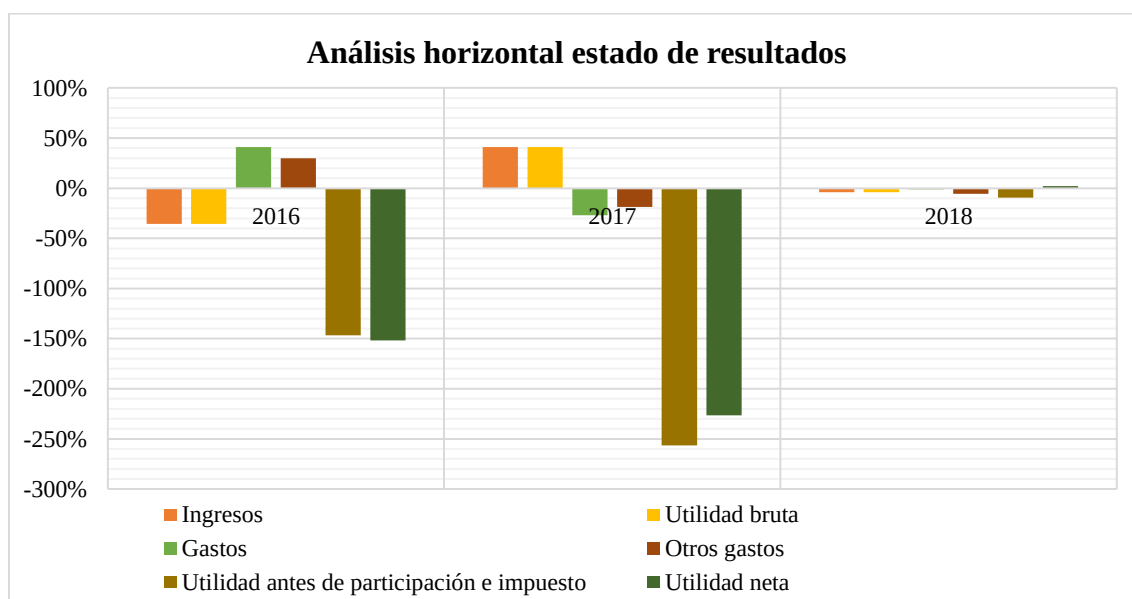
Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En el análisis desarrollado se observa que en el año 2017 se dio un incremento del 41%, esto se debe al aumento de ventas, después de que en el periodo anterior se generara una pérdida. Los ingresos también incrementaron en un 41% y en el siguiente año hubo una disminución de ventas poco representativas para la empresa.

En cuanto a los gastos, en el año 2016 incrementaron en un 41%, debido al aumento en los sueldos, gastos de gestión y gastos; estos dos últimos debido a fechas especiales en las cuales agasajaron tanto a empleados como a los clientes, la empresa incurrió en demasiados gastos, cifra importante que implica trabajar en formalizar políticas adecuadas para ayudar a contribuir su razonamiento y por ende mejorar la utilidad neta, la cual se ve perjudicada con el aumento de estos gastos, las utilidades han disminuido puesto que las ventas se redujeron en dicho periodo. Para los años 2017 y 2018 la empresa obtuvo ganancias al ser eficientes en el manejo de los gastos, además generaron mayores ingresos por las ventas realizadas, en el año 2018 se percibe una variación negativa de todas las cuentas, esto debido a la disminución de las ventas en 4% con respecto al año anterior (ver anexo 6).

A continuación, se presentan gráficamente los porcentajes correspondientes a cada cuenta de los cuatro años del análisis horizontal realizado.

Gráfico 32: Análisis horizontal del estado de resultados



Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En el gráfico presentado se puede observar variaciones negativas para los tres años de análisis, en el año 2016 los cambios son a causa de los gastos excesivos realizados en la empresa, por lo que superaron a los ingresos, ocasionando disminuciones en las demás cuentas derivando a una pérdida en el ejercicio fiscal. Al 2017 los ingresos aumentaron y los gastos disminuyeron lo cual generó una utilidad neta del 74% respecto al año anterior, pero en el cálculo se observa como variación negativa debido a la pérdida económica del año anterior. Para el último año no existieron cambios bruscos, la empresa redujo sus costos en 1% y las ventas disminuyeron en 4% generando un incremento de un 2% en la utilidad neta.

2.2.2. Análisis vertical

Se realizó el análisis vertical de los estados financieros (Balance general y Estado de resultados) de los cuatro años de la empresa Cognoware Cía. Ltda., a continuación, se presentan los resultados obtenidos.

2.2.2.1. Análisis vertical del Balance general

En el análisis vertical del Balance General de la empresa Cognoware Cía. Ltda., se tomaron las cuentas más representativas para así obtener la inversión en activos que realizó la empresa y los porcentajes de financiamiento de la misma, esto se presenta en la tabla 16.

Tabla 16: Activos de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

ACTIVOS				
	2015	2016	2017	2018
Activo Corriente	83%	85%	83%	85%
Efectivo	62%	57%	62%	57%
Cuentas y documentos por cobrar	11%	19%	11%	19%
Otros	9%	9%	9%	9%
Activo no Corriente	17%	15%	17%	15%
Muebles y enseres	11%	13%	11%	13%
Equipo de computación	9%	12%	9%	12%
Otros	-2%	-11%	-2%	-11%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

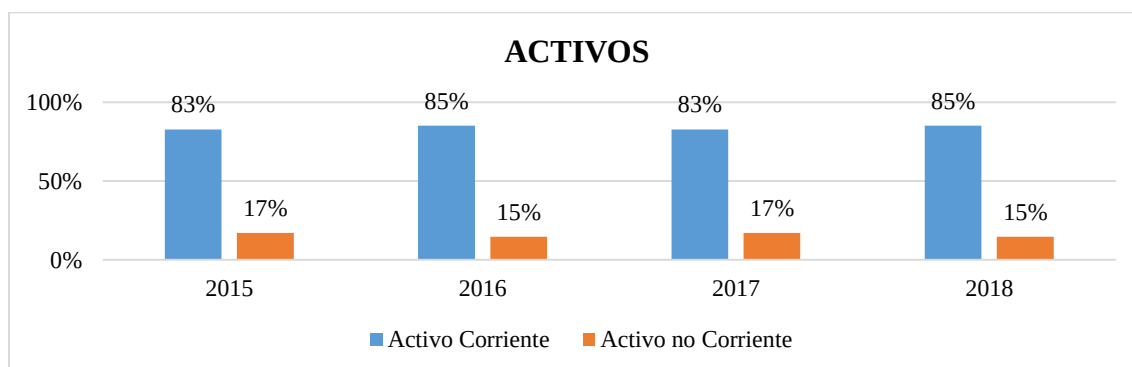
Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En el respectivo análisis realizado se puede notar que en la parte de las inversiones el activo corriente es el de mayor participación en los cuatros años, comenzando en 2015 con un 83% y al año 2018 cuenta con un 85% manteniendo variaciones similares durante los periodos analizados, la mayor participación la generan las cuentas de efectivos y cuentas por cobrar.

Se puede observar que la empresa posee gran cantidad de dinero en efectivo en caja por lo cual no está generando rentabilidad alguna, la empresa debe procurar tener el efectivo estrictamente necesario y no en proporciones mayores. Por otra parte, al ser una empresa de servicios no cuenta con inventarios, por lo tanto, depende únicamente de efectivo y clientes (ver anexo 7).

A continuación, se presentan los gráficos respectivos de los porcentajes de cada cuenta correspondiente a la inversión de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Gráfico 33: Activos



Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En los años 2015 y 2017 tanto la cuenta activo corriente como la no corriente tienen un porcentaje de 83% y 17% respectivamente, así mismo para los años 2016 y 2018 que poseen porcentajes de 85% y 15%, resultando variaciones similares en los cuatro años de análisis.

Tabla 17: Financiamiento

FINANCIAMIENTO				
	2015	2016	2017	2018
Pasivo Corriente	37%	40%	37%	40%
Pasivo no Corriente	0%	4%	0%	4%
Patrimonio	63%	56%	63%	56%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

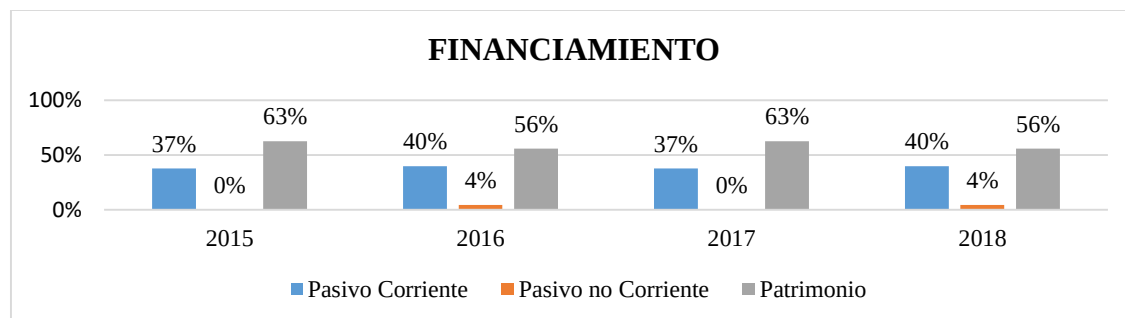
Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En el financiamiento, en los cuatro años analizados la cuenta con mayor participación es el patrimonio con un promedio de 59.5%, seguido del pasivo corriente con promedio de 38.5% y pasivo no corriente con 2%. Por lo que la empresa tiene más deudas a corto plazo (proveedores) y en el largo plazo cuenta con un porcentaje bajo, correspondiente a la deuda con instituciones financieras.

Como estrategia, la empresa recibe más financiamiento del aporte de socios y por deudas a corto plazo; para el inicio de la operación el financiamiento en su mayoría deriva de la cuenta de patrimonio con 87% por utilidades retenidas en cada período y con valores entre el 37% y 40% por parte de deudas a corto plazo. Con esta información se puede conocer la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de pago tanto a corto como a largo plazo (ver anexo 7).

A continuación, se presentan los gráficos respectivos de los porcentajes de cada cuenta correspondiente al financiamiento de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Gráfico 34: Financiamiento



Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En cuanto al financiamiento, en el año 2015 las cuentas del patrimonio obtuvieron mayor participación con 63%, y la cuenta pasivo corriente un 37%, dando como resultado el 100% del financiamiento de la empresa. Para los años siguientes tiene una dinámica similar a la parte de activos, ya que cuenta con porcentajes parecidos tanto en los años 2015 y 2017 como en los años 2016 y 2018. Se puede observar que la empresa obtiene financiamiento tanto de proveedores como de las utilidades retenidas y aportes de socios de la misma.

2.2.2.2. Análisis vertical del Estado de resultados

En el análisis vertical del Estado de resultados de la empresa Cognoware Cía. Ltda., se tomaron las cuentas más representativas de los cuatro años analizados, las cuales se presentan en la tabla 18.

En lo relacionado con el componente impositivo, y que tiene incidencia directa en la composición del CS empresarial, la legislación ecuatoriana en su Código Orgánico de la Producción promulgado en el año 2010 dispone la reducción progresiva de tres puntos porcentuales en el impuesto a la renta (Asamblea Nacional, 2017) mismo que pasa del 25% al 22%.

De acuerdo a las disposiciones del Código de Trabajo, la empresa Cognoware Cía. Ltda., tiene que distribuir entre sus trabajadores el 15% de utilidades antes de impuesto a la renta y según la Ley de Régimen Tributario Interno (Art. 37) establece la tarifa de impuesto a la renta del 25% para sociedades y establece una rebaja una rebaja del 3% para empresas que se consideren micro y pequeñas empresas.

Tabla 18: Análisis vertical del estado de resultados

ANÁLISIS VERTICAL					
	2015	2016	2017	2018	
Ingresos	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Ventas	99,37%	97,73%	99,90%	95,80%	
Costos	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Gastos	59,23%	129,53%	67,20%	69,09%	
Sueldos y salarios	42,87%	96,76%	48,06%	50,45%	
Otros	0,17%	13,83%	7,22%	4,49%	
15% participación de trabajadores	6,11%	-4,43%	4,92%	4,64%	
Impuestos	3,93%	-4,84%	5,73%	3,39%	
Utilidad	30,72%	-24,68%	22,15%	23,51%	

Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

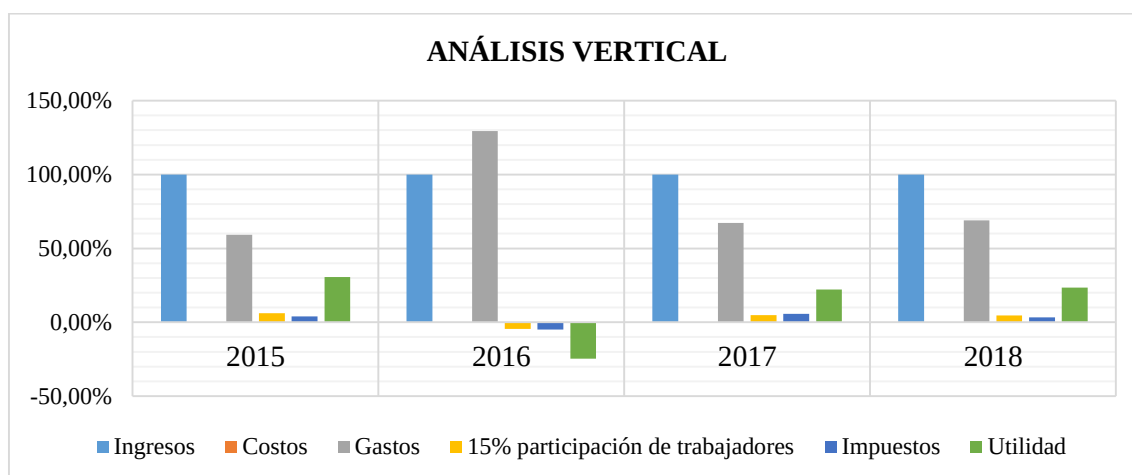
Con el análisis desarrollado en el año 2015 podemos decir que del total de ingresos percibidos por la empresa provienen de las ventas realizadas, de los cuales se destinan a los gastos un 59.23%, este valor es alto debido a que la empresa no cuenta con costos.

En el análisis desarrollado en el año 2016 la empresa Cognoware Cía. Ltda., tuvo pérdida en el ejercicio fiscal por lo cual los gastos superaron a los ingresos en un 129.53%, al incurrir en gastos excesivos por agasajos en fechas especiales a clientes y empleados, generando una pérdida de -24.68% del total de los ingresos. Las cuentas con gastos más representativos son sueldos y gastos de gestión realizados durante ese año, por lo tanto, se generaron gastos que no fueron posibles cubrir totalmente al superar a los ingresos de la empresa (ver anexo 8).

Para el año 2017 la empresa obtuvo ingresos mayores a sus gastos los cuales fueron de 67.20%, derivados de las ventas por los servicios que ofrece la empresa además de ser la cuenta de mayor peso en el estado de resultado de dicho año, al restar la participación de trabajadores e impuestos Cognoware Cía. Ltda., generó una utilidad de 22.15%. A comparación del año 2016 la empresa administró mejor sus gastos al disminuirlos especialmente en cuentas de gastos administrativos lo que le permitió a la empresa sobresalir y obtener ganancias. En el último año de análisis la empresa disminuyó en 4 puntos porcentuales las ventas netas y en cuanto a los gastos no tuvo variaciones significativas con un porcentaje de 69.09%, dando como resultado un menor porcentaje de participación de empleados correspondiente a 4.64% y con porcentajes inferiores de impuesto a la renta de 3.39%, respecto a los años anteriores, generando una utilidad de 23.51% para los socios de la empresa.

A continuación, se presenta el gráfico correspondiente de cada cuenta con su respectivo porcentaje:

Gráfico 35: Análisis vertical estado de resultados



Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

En el gráfico anterior se presentan los porcentajes de las cuentas mostradas en la tabla 18, los cuales son calculados del porcentaje total de los ingresos que percibe la empresa Cognoware Cía. Ltda., de su actividad diaria. Los ingresos representan el 100% del análisis realizado para todos los años, en el año 2016 los gastos con un porcentaje de 129.53% superaron a los ingresos, por lo cual la empresa incurrió en una pérdida, mientras en los otros años obtuvo una utilidad neta promedio de 25.46%; a pesar de la pérdida registrada en el 2016 la empresa ha logrado sobresalir y mantener una situación económica favorable ya que ha podido ir reduciendo sus gastos y generando más ingresos.

2.3. Análisis de las razones de financieras de la empresa

Para realizar el análisis de las razones financieras de la empresa Cognoware Cía. Ltda., se aplicaron las respectivas fórmulas, considerando los datos de sus estados financieros presentados en la Superintendencia de compañías (ver anexo 9).

2.3.1. Razones financieras

En la siguiente tabla se muestran los resultados obtenidos al aplicar las fórmulas de las diferentes razones financieras a los últimos cuatro años de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Tabla 19: Razones Financieras de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

RAZONES FINANCIERAS DE LA EMPRESA COGNOWARE CÍA. LTDA.				
Indicador	2015	2016	2017	2018
Razones de liquidez				
Liquidez Corriente	2,41	1,46	2,21	2,14
Prueba rápida	2,41	1,46	2,21	2,14
Razones de endeudamiento				
Índice de endeudamiento	0,38	0,38	0,37	0,44
Cobertura de intereses	302,34	-110,10	255,11	55,79
Razones de gestión				
Periodo promedio de cobro	12	5	27	40
Razones de rentabilidad				
Margen de utilidad bruta	100,64%	102,32%	100,10%	104,38%
Margen de utilidad operativa	41,03%	-30,21%	32,83%	32,27%
Margen de utilidad antes de impuestos	41,03%	-30,21%	32,83%	32,27%
Margen de utilidad neta	30,92%	-25,26%	22,17%	24,54%

Elaborado por: Autoras.

De acuerdo a los resultados obtenidos, desde el 2015 al 2018 la empresa ha tenido liquidez, lo cual significa que sí cuenta con la capacidad de cubrir sus deudas u obligaciones en el corto plazo, sin embargo, al ser valores mucho más altos a uno, a excepción del 2016, puede significar que ciertos recursos están inmovilizados, lo cual representaría un riesgo para la compañía, al no estar empleándolos de manera correcta. Por otra parte, al ser una empresa de servicios no cuenta con inventarios por lo tanto depende únicamente del efectivo y clientes. En cuanto al endeudamiento la compañía no tiene mayor problema, dado que se financia con terceros únicamente entre el 37 y 44%, lo cual significa que el resto proviene de recursos propios, por lo tanto, al no tener gastos financieros muy altos el índice de cobertura de intereses, es decir, su capacidad para cubrir los intereses, da resultados excesivamente grandes.

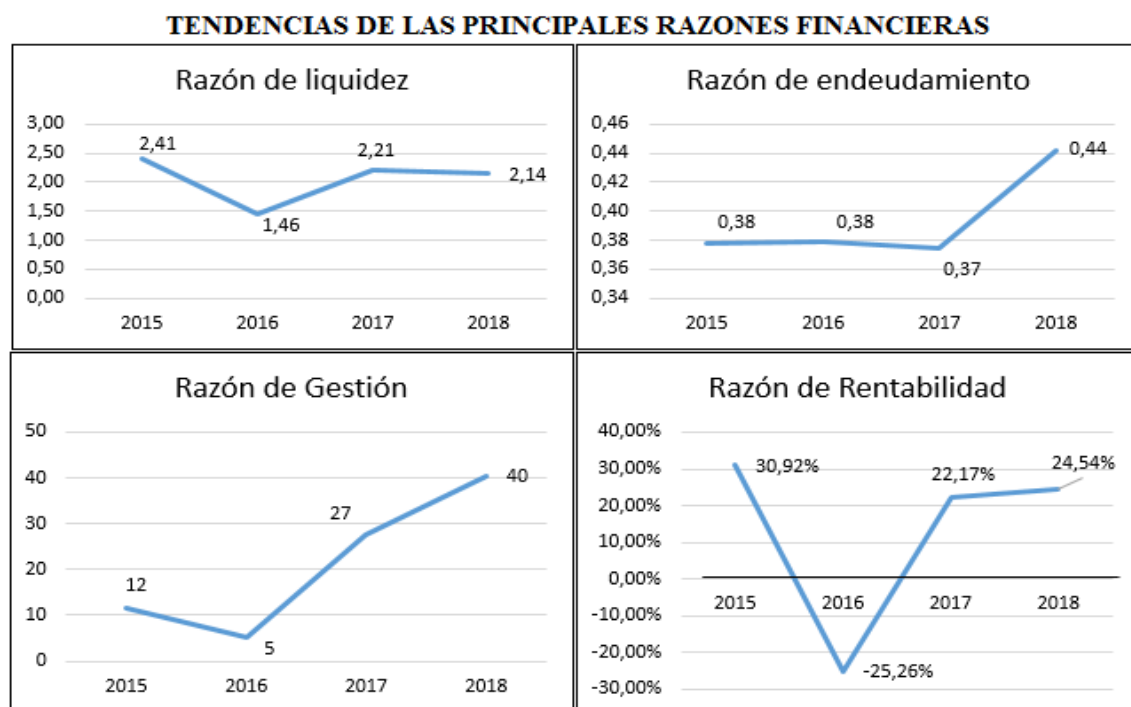
Respecto a las razones de gestión o actividad, se realizó el cálculo solamente de su periodo promedio de cobro, debido a que la empresa al ser de servicio no tiene inventarios, por otra parte, no tiene desglosadas sus ventas totales para conocer sus ventas a crédito, razón por la cual no se puede determinar la rotación de cuentas por cobrar. De este modo el tiempo que tarda la empresa en cobrar a sus clientes está entre 5 y 40 días, al aumentar los días de cobro puede ser riesgoso para la empresa ya que podría necesitar de financiamiento de terceros para continuar operando, por ello debería establecer políticas de crédito como una base y de esa manera evitar quedarse sin liquidez.

Finalmente, en las razones de rentabilidad se obtuvieron resultados bastante aceptables, debido a que, en todos los años, excepto en 2016, los márgenes de las diferentes utilidades

fueron positivos, lo cual significa que la empresa ha podido cubrir sus costos, gastos e impuestos con su utilidad, con excepción del 2016, en el cual el único margen mayor a cero fue el de la utilidad bruta ya que no tiene costo de venta.

Para conocer los cambios de las principales razones financieras en los cuatro años analizados se muestra en el gráfico 33 las diferentes tendencias que se han dado:

Gráfico 36: Tendencias de las razones financieras de Cognoware Cía. Ltda.



Elaborado por: Autoras.

Como se puede observar en todas las razones, el año que ha sufrido un mayor cambio ha sido el 2016, en el cual tienden a bajar, esto ocurrió debido a que en este periodo la empresa tuvo una pérdida en el ejercicio, es por eso que la liquidez bajó, sin embargo no significa que tiene iliquidez, por lo tanto sí ha podido hacer frente a sus pasivos corrientes; de igual manera en su razón de gestión, la cual se refiere a su periodo promedio de cobro, no es negativo porque se está tardando poco tiempo, incluso es el más bajo, en cobrar a sus clientes; en la rentabilidad al dar un resultado menor a cero sí es negativo para la empresa, pero en los últimos dos años ha podido recuperarse y obtener un margen de utilidad neta positivo; mientras que en el índice de endeudamiento no ha habido mayores cambios a excepción del último año el cual ha aumentado de 37% a 44%, por motivo de adquirir nuevas obligaciones con instituciones financieras.

A continuación, se muestra el análisis del sector de programación y consultoría informática, al cual pertenece la organización, con sus razones financieras más relevantes presentadas por la Superintendencia de compañías, las cuales permitirán realizar una comparación con los resultados de la empresa Cognoware Cía. Ltda., para conocer un poco más su situación financiera.

Tabla 20: Razones financieras del sector de programación y consultoría informática

RAZONES FINANCIERAS DEL SECTOR DE PROGRAMACION Y CONSULTORIA INFORMÁTICA	
Indicador	Valor
Razones de liquidez	
Liquidez Corriente	1,4743
Prueba rápida	1,4189
Razones de endeudamiento	
Índice de endeudamiento	0,5553
Razones de gestión	
Periodo promedio de cobro	102,5786
Razones de rentabilidad	
Margen de utilidad bruta	1
Margen de utilidad operativa	0,0463
Margen de utilidad antes de impuestos	0,1293
Margen de utilidad neta	0,0493

Fuente: (Superintendencia de compañías, 2017).

Elaborado por: Autoras.

El sector de programación y consultoría informática tienen una liquidez corriente muy aceptable de 1,47, lo cual significa que las empresas del sector tienen la capacidad de hacer frente a sus pasivos corrientes o deudas de corto plazo. Respecto a su razón rápida, el sector cuenta con un promedio de esta de 1,41, la cual también es aceptable dado que las empresas no dependen demasiado de sus inventarios para cubrir sus obligaciones corrientes. Con estos resultados se tiene que la empresa Cognoware Cía. Ltda., cuenta con una liquidez y prueba ácida por encima del sector, excepto en 2016 en donde alcanzó 1,46, sin embargo, la diferencia no es significativa, lo cual es positivo para la empresa.

El endeudamiento del activo del sector es de 0,55, lo cual significa que más de la mitad de los recursos tangibles e intangibles que poseen las empresas son financiados con fondos de terceros y el 45% con recursos propios, mientras que el endeudamiento patrimonial es de 57,31%, lo cual es bueno para las empresas del sector, pero más riesgoso para los accionistas, porque son quienes están financiando en mayor cantidad a las compañías. En cuanto al endeudamiento de los activos fijos de la competencia es de 1,99, lo cual no resultaría bueno para las empresas, debido a que sus recursos tangibles están

siendo financiados solo por terceras personas. Al comparar la empresa con su sector se tiene que la situación de la empresa es aceptable porque la mayor parte de sus recursos son financiados con capital propio y no de terceros, debido a que su índice de endeudamiento es menor al 50%.

En la actividad informática se cobra cada 102 días, esto quiere decir que los clientes tardan ese tiempo en cancelar sus cuentas; en cuanto a la empresa se demora máximo 40 días en cobrar; por lo tanto, se deduce que está mejor en relación a su competencia al tener un periodo de cobro menor.

Por otra parte, el margen operacional en la actividad informática nos dice que por cada dólar vendido ganan 0,0463 centavos. Respecto al margen neto, el sector obtiene 0.0493 centavos como promedio por cada dólar que vende. Al comparar estos resultados con los de Cognoware Cía. Ltda., se puede decir que tiene márgenes de rentabilidad bastante aceptables, al estar por encima del 20% en todos los años, excepto en 2016 debido a la pérdida del ejercicio, sin embargo, esto no ha impedido su crecimiento.

2.3.2. Análisis Dupont

Para encontrar algunos aspectos clave sobre la situación financiera de la empresa Cognoware Cía. Ltda., se realizó el cálculo de otras razones financieras, las cuales son un resumen de los ratios que se encuentran en la tabla 21; a continuación se presentan los resultados de los indicadores dentro del sistema Dupont:

Tabla 21: Razones para el análisis Dupont

ANÁLISIS DUPONT				
Indicador	2015	2016	2017	2018
Rentabilidad	0,31	-0,25	0,22	0,25
Apalancamiento	1,61	1,61	1,60	1,79
ROI	0,57	-0,56	0,33	0,41
ROE	0,92	-0,90	0,53	0,74

Elaborado por: Autoras.

En base a los resultados presentados en la tabla, se determinó que la empresa ha tenido una rentabilidad muy aceptable en tres de los cuatro años analizados al tener resultados por encima del sector, mientras que, en 2016 al tener una pérdida, su capacidad para generar ingresos disminuyó. El mejor año para la compañía en cuanto al apalancamiento, fue el 2018, dado que en ese año su resultado dio que tiene mayor capacidad para endeudarse; sin embargo, en el 2015 tanto su rendimiento sobre la inversión y rendimiento sobre patrimonio fueron mayores, lo cual fue beneficioso para sus

propietarios al alcanzar un ROE más alto, además del aumento en su capacidad para invertir en activos (ROI).

Al igual que con las razones financieras anteriores, a continuación, se muestra el análisis Dupont del sector al cual pertenece la empresa:

Tabla 22: Razones Dupont del sector de programación y consultoría informática

ANÁLISIS DUPONT	
Indicador	Valor
ROI	0,0852
ROE	0,2001

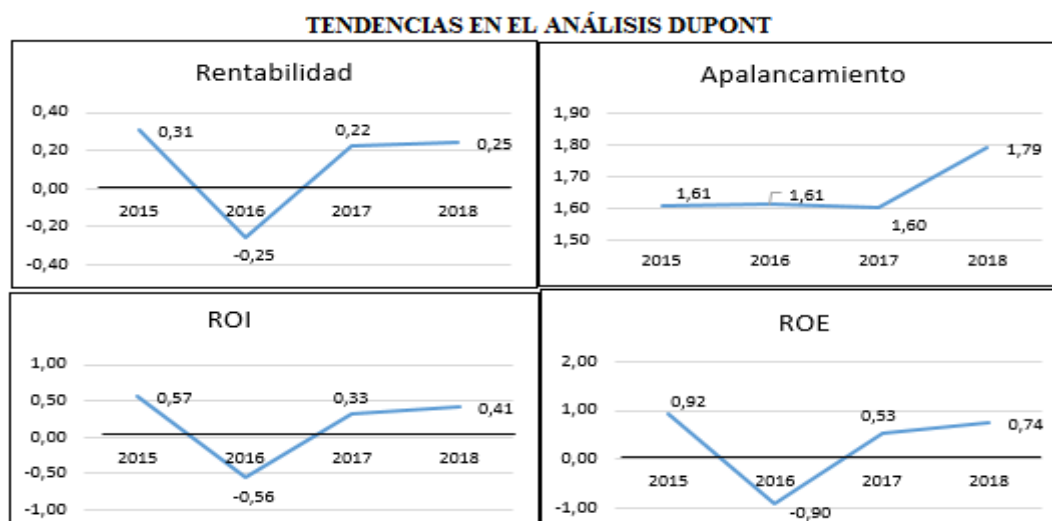
Fuente: (Superintendencia de compañías, 2017)

Elaborado por: Autoras.

En cuanto a la rentabilidad neta del activo para la actividad informática se tiene un valor de 8.52%. La rentabilidad financiera (ROE) del sector es del 20% esto quiere decir que su patrimonio sólo genera 0.20 centavos por cada dólar invertido en recursos propios. Al comparar estos resultados con los de la empresa se tiene que Cognoware Cía. Ltda., está por encima del sector, lo cual es bueno para la compañía porque tiene mayor rentabilidad tanto sobre sus activos como patrimonio.

A continuación, se presentan las tendencias de los cinco indicadores del análisis del sistema Dupont:

Gráfico 37: Tendencias de las razones financieras de Dupont



Elaborado por: Autoras.

Como se observa en el gráfico, tanto en rentabilidad, ROI y ROE en el 2016 hubo una tendencia a la baja debido a la pérdida del ejercicio fiscal, pero en cuanto al

apalancamiento la baja se dio en el 2017, sin embargo, esto no es malo ya que no es tan significativo porque son valores mayores a uno, es decir es aceptable y positivo para la compañía.

2.4. Análisis de operación

A continuación, se realizará el análisis de las necesidades operativas de fondos y del fondo de maniobra.

2.4.1. Necesidades operativas de fondos

Se utilizó la formula $NOF = \text{Cuentas por cobrar} + \text{Inventarios} - \text{Cuentas por pagar}$ para el cálculo correspondiente, a continuación, en la tabla 23 se presentan los resultados obtenidos.

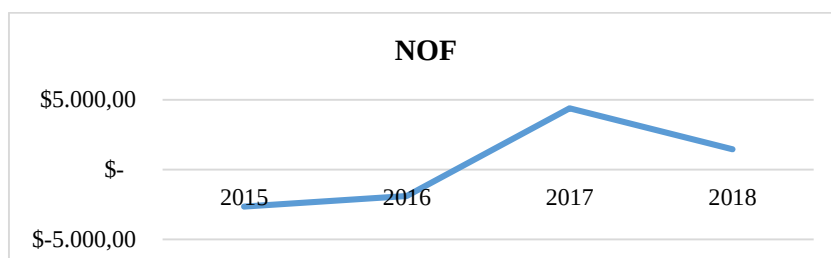
Tabla 23: Necesidades operativas de fondos

NECESIDADES OPERATIVAS DE FONDOS								
		2015		2016		2017		2018
NOF	\$	-2.654,98	\$	-1.899,26	\$	4.373,09	\$	1.458,71

Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

Las NOF en el año 2015 y 2016 son negativas debido a que el pasivo supera al activo y en estos dos periodos no se debió aportar nada porque los proveedores financiaron todo lo que la empresa necesitaba. Para el año 2017, del 12%, correspondiente a las cuentas por cobrar, la empresa consigue financiar el 6% a partir del crédito por parte de los proveedores (cuentas por pagar), por lo que el 6% restante fue necesario buscar alguna forma de financiarlos. A continuación, se presenta el gráfico 42 de las variaciones de los cuatro años analizados.

Gráfico 38: NOF



Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

2.4.2. Fondo de maniobra

El cálculo del fondo de maniobra se lo realiza a partir de dos fórmulas:

$FM = \text{Deuda a largo plazo} + \text{Patrimonio} - \text{Activo fijo}$, estos tres elementos son muy estables.

$FM = \text{Activo corriente} - \text{Pasivo corriente}$, es la más conocida.

Los resultados obtenidos mediante estas fórmulas se presentan a continuación en la tabla 24.

Tabla 24: Fondo de maniobra

FONDO DE MANIOBRA							
		2015		2016		2017	2018
FM 1	\$	36.029,05	\$	6.629,08	\$	35.178,89	\$ 26.224,32
FM 2	\$	36.029,05	\$	6.224,40	\$	34.503,59	\$ 28.472,56

Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

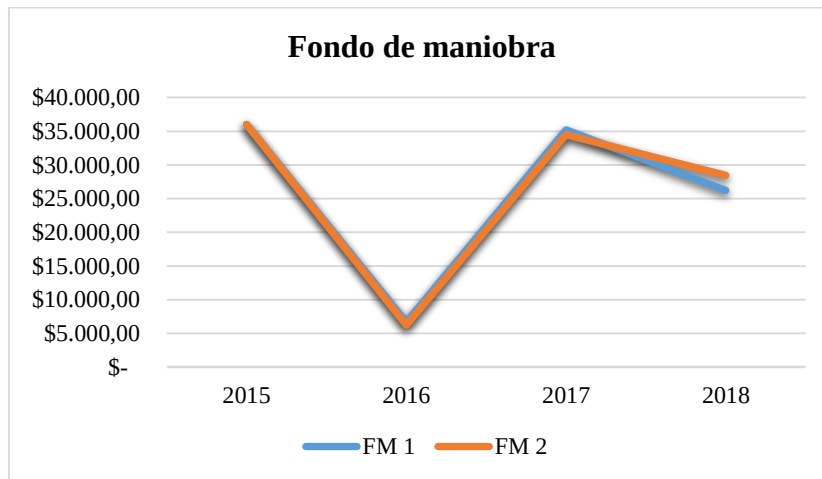
Se presenta los resultados obtenidos del fondo de maniobra calculado por las dos fórmulas las cuales tienen valores similares. Estos valores positivos indican que el monto del activo corriente es superior a la del pasivo corriente, es decir, que parte del activo corriente está financiado con recursos permanentes.

En los cuatro años de análisis además de obtener fondos de maniobra positivos, el activo corriente se compone en más de un 83% en activos líquidos (inversiones financieras y efectivo). Esta situación es la ideal porque va a permitir a la empresa Cognoware Cía. Ltda., ser capaz de hacer frente al pago de sus deudas con vencimiento a corto plazo y también realizar algunas inversiones. Cuanto mayor sea el fondo de maniobra, mejor es la situación financiera de la empresa en general.

En el año 2016 a diferencia de los demás años hubo una disminución, esto es debido a hubo pérdida del ejercicio derivado de las ventas bajas registradas en ese periodo por lo que las cuentas como efectivos, cuentas por cobrar y cuentas por pagar disminuyeron.

En el gráfico 36 se presenta las tendencias del fondo de maniobra de la empresa Cognoware Cía. Ltda., en los cuatro años analizados.

Gráfico 39: Fondo de maniobra



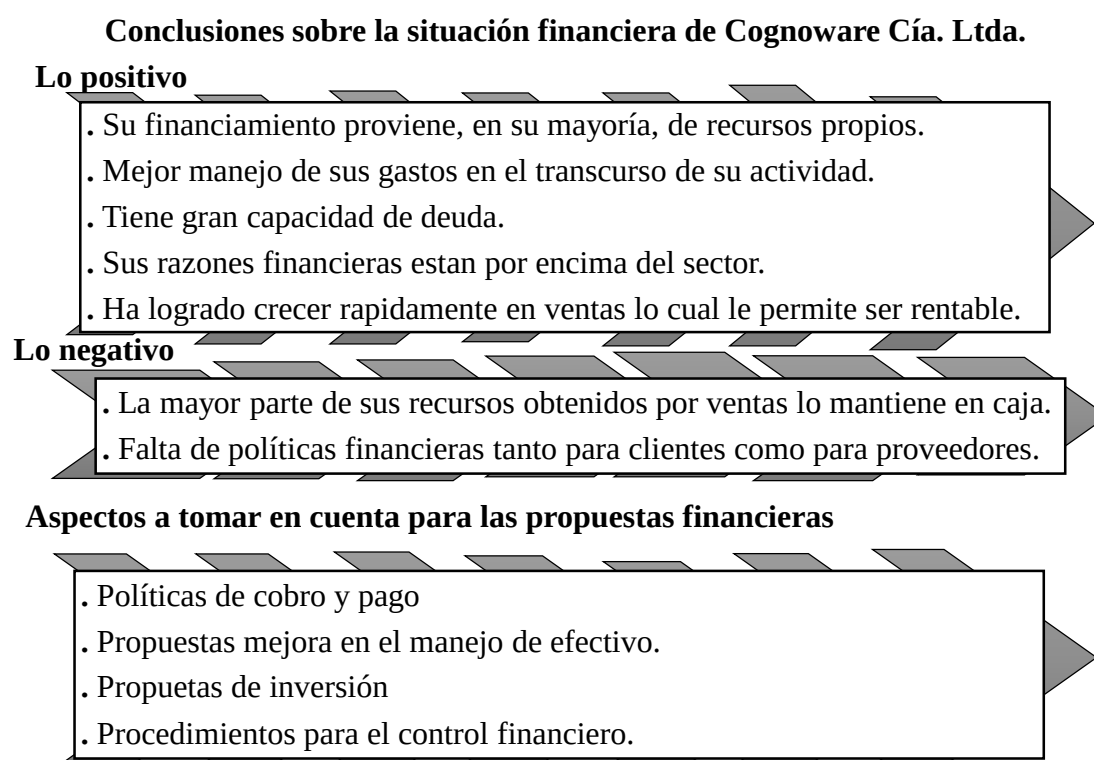
Elaborado por: Autoras a partir de los estados financieros de la empresa Cognoware Cía. Ltda., presentados en la Superintendencia de compañías y seguros.

Las variaciones del fondo de maniobra de los cuatro años de análisis se presentan en el gráfico 36; en el año 2016 se dio una tendencia a la baja debido a la pérdida económica en la que incurrió la empresa; para los siguientes años la tendencia fue a la alta como consecuencia del incremento de las ventas por lo tanto la situación de la empresa en estos dos años es aceptable a comparación del año 2016, por lo que la empresa va a poder hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.

2.5. Conclusión del capítulo 2

Luego de realizar este capítulo se conoció la situación financiera de la empresa, para lo cual se realizó el análisis financiero de sus últimos cuatro años, aplicando los cálculos respectivos e interpretando sus resultados. De este análisis se encontraron algunas situaciones tanto positivas como negativas, mismas que se muestran en el gráfico 37:

Gráfico 40: Conclusiones sobre la situación financiera de la empresa



Fuente: Análisis financiero realizado a la empresa Cognoware Cía. Ltda., en base a sus estados financieros de los últimos cuatro años, presentados en la Superintendencia de compañías, valores y seguros.

Elaborado por: Autoras.

En lo positivo se tiene que la empresa a pesar de tener poco tiempo en el mercado ha logrado generar una buena rentabilidad, lo cual también le permite financiarse con recursos propios; por otra parte, en lo negativo, no cuenta con políticas para ayudar a mejorar sus condiciones de crédito tanto con clientes como con proveedores; por ello en el siguiente capítulo se plantearán algunas propuestas para mejorar el manejo de la parte financiera y llevar un adecuado control de la misma.

CAPÍTULO 3. PROPUESTAS DE MEJORAS ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS

En este capítulo se plantearán diferentes propuestas en base al análisis de su administración actual y al análisis financiero realizado en los capítulos anteriores con el fin de mejorar tanto la parte administrativa como financiera de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

3.1. Propuestas administrativas

Para desarrollar las propuestas administrativas se tomó en consideración la información obtenida de las entrevistas, observaciones y encuestas, realizadas en el capítulo 1, en el cual se obtuvo conocimientos o datos tanto de la empresa como de su administración actual. Las propuestas de mejora se presentan de acuerdo al proceso administrativo, es decir, planeación, organización, dirección y control y considerando los aspectos más importantes dentro de cada uno.

3.1.1. Propuestas de planeación

Dentro del proceso administrativo de planeación se consideró lo referente a la misión, visión, objetivos y FODA; para elaborarlos se tomaron en cuenta los diferentes aspectos, tanto positivos como negativos, identificados a través de las encuestas, entrevistas y observaciones aplicadas a la empresa y que fueron descritos en el primer capítulo.

3.1.1.1. Filosofía empresarial

A pesar de contar con los cuatro primeros aspectos de la filosofía empresarial, estos no son lo suficientemente claros y completos, es por ello que se propone a la empresa una reformulación en cada uno de la siguiente manera:

3.1.1.1.1. Misión

Somos una empresa de servicios tecnológicos que ofrecemos soluciones informáticas con tecnologías actuales e innovadoras para resolver los problemas empresariales de nuestros clientes nacionales e internacionales.

3.1.1.1.2. Visión

A cinco años convertirnos en una empresa líder y diferenciada por la excelencia de nuestros productos/servicios con ética y responsabilidad mediante la innovación constante, siempre orientada a satisfacer necesidades globales.

3.1.1.1.3. Valores

- **Responsabilidad:** tanto con los clientes como con el medio ambiente.
- **Honestidad:** ofrecer productos de calidad, garantizando que cumplan con los requisitos establecidos.
- **Transparencia:** mediante el cumplimiento de normas, regulaciones y dando a conocer su situación financiera.
- **Satisfacción al cliente:** brindándoles productos que cumplan con sus necesidades y sobrepasen sus expectativas.
- **Trabajo en equipo:** generando un buen ambiente laboral en donde los empleados se sientan parte de la organización.
- **Competitividad:** ofreciendo productos diferenciados e innovadores que permitan hacer frente a la competencia.
- **Compromiso:** con los socios, en cuanto a los beneficios que genera la empresa, y con los clientes en cuanto a la prestación de servicios.

3.1.1.1.4. Objetivos

1. Incrementar la competitividad y productividad de nuestros clientes al brindarles productos tecnológicos eficientes.
2. Potencializar y promover la capacitación y actualización permanente de cada uno de los miembros de la organización para ofrecer un servicio adecuado.
3. Preservar y promover el crecimiento personal y profesional para que nuestros empleados se sientan motivados.
4. Contar con un equipo interdisciplinario mediante el apoyo de su gerente, con el fin de lograr la eficiencia del personal y se sientan parte de la empresa.

3.1.1.1.5. FODA

La empresa no cuenta con un análisis de sus factores positivos y negativos, es por ello que se propone el siguiente FODA, mismo se lo desarrolla a partir de los análisis realizados anteriormente. Esta herramienta le servirá a la organización para plantear estrategias con el fin de hacer frente a su competencia y aprovechar oportunidades del mercado.

- **Fortalezas**
 - ✓ Personal profesional y con experiencia en el área tecnológica
 - ✓ La experiencia y conocimientos de los empleados, le permiten a la empresa crear nuevos productos.

- ✓ Existe un buen ambiente de trabajo.
- ✓ Atención personalizada.
- **Oportunidades**
 - ✓ Expansión a mercados extranjeros.
 - ✓ Aprovechamiento de nuevas tecnologías para crear nuevos productos.
 - ✓ Crecimiento del sector tecnológico.
 - ✓ Innovación.
- **Debilidades**
 - ✓ Falta de políticas en la organización
 - ✓ No cuenta con una estructura organizacional formal
 - ✓ Falta de marketing
- **Amenazas**
 - ✓ Competencia con más experiencia.
 - ✓ Precios competitivos.
 - ✓ Mayor exigencia por parte de los clientes.
 - ✓ Incremento de costos por innovación y nuevas adquisiciones tecnológicas.
 - ✓ Entrada de nuevas empresas debido al crecimiento del sector tecnológico.

3.1.2. Propuestas de organización

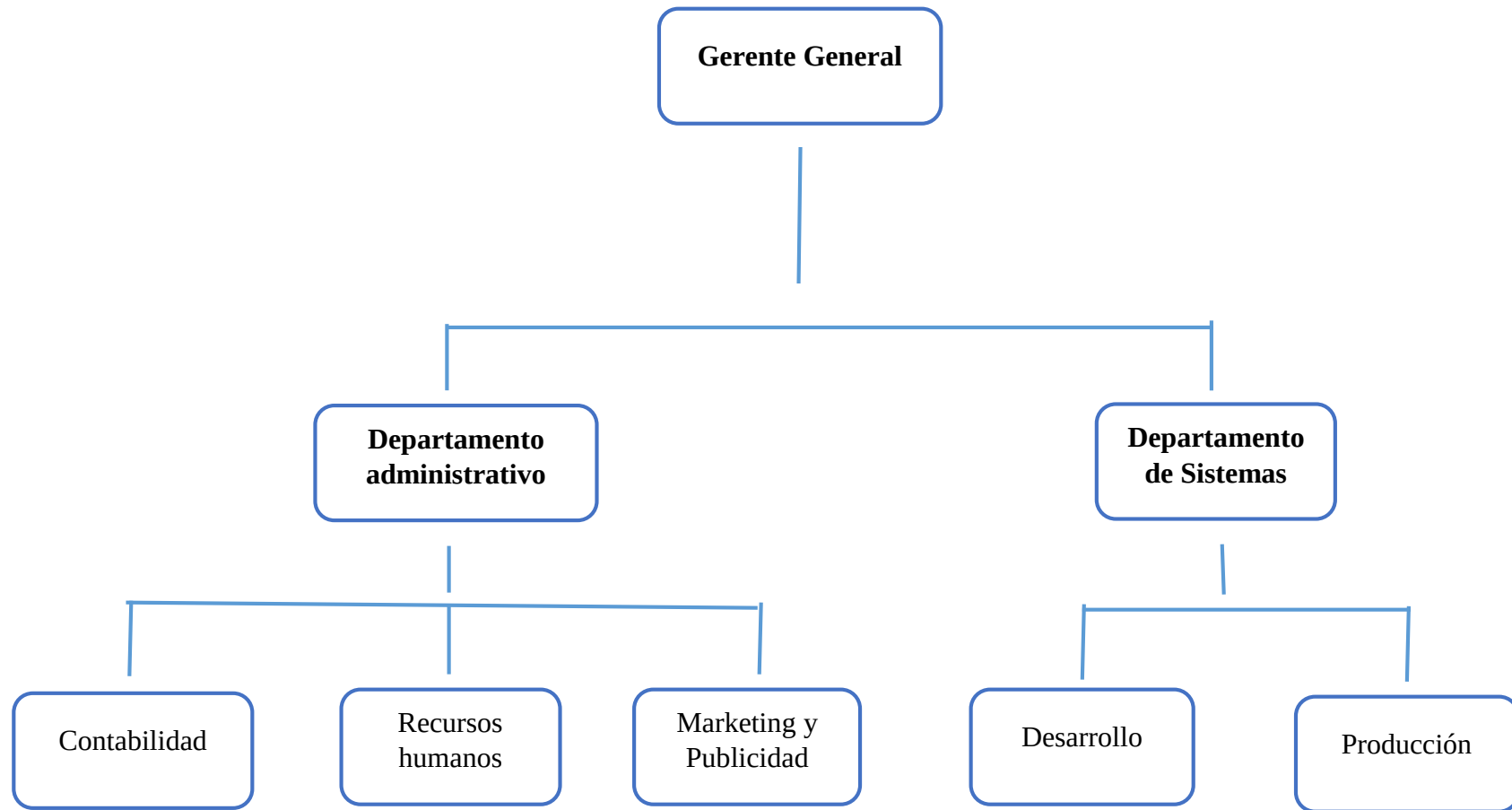
Para una correcta organización es necesario tomar en cuenta, principalmente, los diferentes cargos y funciones; por eso se presentan propuestas en cuanto a la estructura organizacional de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

3.1.2.1. Estructura organizacional

Al no contar con una estructura organizacional formal, pueden existir problemas respecto a cómo están organizados los puestos y cada una de las actividades de los miembros; para lo cual se propone lo siguiente:

3.1.2.1.1. Organigrama

El organigrama propuesto está dividido por departamentos y funciones como se muestra a continuación:



Este organigrama consta de dos departamentos, administrativo y sistemas, los cuales trabajan de manera independiente, es decir, no supervisan las actividades del otro, estos rinden cuentas al departamento de Gerencia General; a su vez los departamentos se dividen en las diferentes funciones realizadas por cada uno.

3.1.2.1.2. Funciones y sus responsables

A continuación, en las tablas, se presentan detalladas las funciones designadas a cada departamento y su responsable.

Tabla 25 Funciones de la Gerencia General

GERENTE GENERAL
Es el responsable del departamento administrativo y de sistemas, así como de los que derivan de estos.
FUNCIONES Ser representante legal de la empresa ante la sociedad. Comprobar los funcionamientos de todas las áreas y departamentos. Verificar que se cumplan los objetivos de la compañía. Tomar decisiones en bienestar de la empresa. Detectar problemas que se generen dentro de la organización. Apoyar y participar con los empleados para el logro de metas tanto personales como de la empresa.

Elaborado por: Autoras a partir de información obtenida de Cognoware. Cía. Ltda.

Tabla 26 Funciones del departamento administrativo.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO
Este departamento está encargado de las áreas de contabilidad, recursos humanos y marketing y publicidad; su responsable es la gerencia.
FUNCIONES Contabilidad • Elaboración de documentos contables. • Registro de transacciones diarias. • Declaración de impuestos al SRI. • Manejo de documentos como: notas de crédito, facturas de venta, notas de pedido, etc.

- Cartera de clientes de la empresa.

Recursos humanos

- Verificar el cumplimiento en las entradas y salidas de los empleados.
- Selección y contratación de personal.
- Capacitación a los empleados.
- Planificación de vacaciones.
- Elaboración de rol de pagos del personal.

Marketing y publicidad

- Realizar estudios de mercado.
- Gestionar campañas de publicidad sobre los productos que ofrece la empresa.
- Promocionar los productos mediante páginas sociales.
- Construir y mantener relaciones con los clientes, proveedores y colaboradores.
- Fidelizar a los clientes.

Elaborado por: Autoras a partir de información obtenida de Cognoware. Cía. Ltda.

Tabla 27 Funciones del departamento de sistemas

DEPARTAMENTO DE SISTEMAS
El departamento tiene bajo su mando a las áreas de producción y desarrollo; sus responsables son la gerencia y el personal.
FUNCIONES Producción y Desarrollo • Analizar los requerimientos de los usuarios. • Diseñar la solución. • Escribir el código fuente. • Programar los sistemas. • Realizar pruebas. • Instalar el sistema al usuario. • Brindar soporte ante eventualidades.

Elaborado por: Autoras a partir de información obtenida de Cognoware. Cía. Ltda.

3.1.3. Propuestas de dirección

Para que la empresa tenga una correcta dirección es necesario que el personal se encuentre lo suficientemente motivado, se mantenga una buena relación y comunicación entre todos los miembros; por lo tanto, se proponen algunos aspectos como:

3.1.3.1. Formas de motivación

Algunos medios que se recomiendan para que el personal se sienta motivado son:

- Reconocimiento a los empleados por logros alcanzados.
- Mejoras en su espacio de trabajo.
- Darles un buen trato para que se sientan parte de la empresa.
- Brindarles oportunidades de crecer profesionalmente.
- Asegurarse de que estén en el puesto adecuado y tengan pleno conocimiento de sus funciones.
- Preguntarles lo que esperan, es decir preocuparse por sus intereses y ayudarlos a cumplir sus objetivos.
- Tomar en cuenta sus opiniones y hacerlos parte de las decisiones.
- Realizar programas en fechas especiales, darles premios o aguinaldos.
- Trabajar conjuntamente con ellos para que se sientan apoyados por su líder.

3.1.3.2. Comunicación

La comunicación permite que los empleados se involucren en los proyectos o decisiones empresariales y así fortalecer la comunicación dentro de la organización.

Métodos o programas de comunicación e integración

Para la empresa Cognoware Cía. Ltda., se propone el siguiente programa de comunicación e integración el cual permitirá que se logren los objetivos de la empresa a través de la comprensión y coordinación de los esfuerzos, lograr un vínculo de unión entre las comunicaciones existentes, mejorar el rendimiento y hacer que los empleados se sientan parte de la organización.

Tabla 28: Programa de comunicación

PROGRAMA DE COMUNICACIÓN E INTEGRACIÓN PARA LA EMPRESA COGNOWARE CIA. LTDA.	
Fecha	Actividad
1 vez a la semana (lunes)	• Reunión del equipo de trabajo para dar a conocer las diferentes opiniones o reportes de las actividades que se realizaron. • Por parte del gerente dar a conocer si existen cambios en las políticas o normas de la empresa.

1 vez al mes	Reunión con todos los departamentos de la empresa para dar a conocer el plan de trabajo que se tiene proyectado para el cumplimiento de los objetivos.
Cada tres meses	Evaluación del cumplimiento y desempeño de actividades de cada uno de los departamentos de la empresa.
Cada seis meses	Celebración de una cena entre todos los empleados de la empresa para mejorar lazos de cooperación, compañerismo y amistad.

Elaborado por: Autoras a partir de información obtenida de Cognoware. Cía. Ltda.

En la tabla presentada se propone un programa de comunicación e integración el cual permitirá a la empresa Cognoware Cía. Ltda., tener una buena comunicación interna y a su vez que exista un buen ambiente de trabajo entre todos los niveles de la empresa.

3.1.4. Propuestas de control

El control permite medir y supervisar el desempeño para el logro de las metas planteadas por la empresa Cognoware Cía. Ltda., y a su vez mantener a la misma en una dirección orientada al cumplimiento de objetivos. Además, sirve para conocer que actividades no se están desarrollando adecuadamente y así tomar acciones correctivas y decisiones en bienestar de la empresa.

3.1.4.1. Formas de supervisión

Existen varias formas para supervisar las actividades de los empleados dentro de la organización por lo que se propone las siguientes:

Tabla 29: Formas de supervisión

SUPERVISIÓN A EMPLEADOS	
Reportes de asistencia	Conocer la puntualidad de cada empleado mediante controles de asistencia (reloj biométrico para el registro de entrada y salida).
Observaciones	Determinar el estado actual del empleado con la obtención de información de primera mano de todas las actividades que realiza el mismo.

Reportes orales	Evaluar los resultados de sus actividades, que se cumplió, y que no, y debido a que, mediante a evaluaciones entre empleado y jefe inmediato.
Reportes escritos	Analizar todos los resultados a través informes detallando sus actividades propuestas en el cronograma de trabajo.

Elaborado por: Autoras a partir de información obtenida de Cognoware. Cía. Ltda.

En la tabla presentada se propone diferentes formas de supervisión necesarias para llevar un control adecuado tanto de las actividades como de los empleados de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

3.1.4.2. Medios para medir el cumplimiento de objetivos

Para el cumplimiento de los objetivos de la empresa Cognoware Cía. Ltda., se propone realizar un control mediante los diferentes niveles de jerarquía según el organigrama propuesto, en este caso se aplicará al área estratégica, administrativa y operativa de la empresa.

Control en el área estratégica

Este control sirve para conocer el cumplimiento de misión, visión, estrategias, etc. La gerencia general es el departamento a cargo de este control mediante el cual se realiza la comparación del logro de las metas con el desempeño actual de Cognoware CÍA. Ltda.

Tabla 30: Control en el área estratégica

CONTROL ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA COGNOWARE CÍA. LTDA.	
Misión, objetivos	Medir el grado de cumplimiento y realización de estos.
Estrategias	Conocer el nivel de cumplimiento, realizar una evaluación y en base a eso, modificarlas si es el caso.
Ventaja competitiva	Adecuar el o los planes estratégicos al entorno en el cual la empresa opera.
Competencia y entorno	Conocer el entorno competitivo, explorar oportunidades y minimizar amenazas que pueden afectar a la empresa.

Elaborado por: Autoras a partir de información obtenida de Cognoware. Cía. Ltda.

En la tabla anterior se propone aplicar el control estratégico en el nivel gerencial y así medir el grado de cumplimiento de la parte estratégica de la empresa y en base a eso

realizar una toma de decisiones correctas para un adecuado funcionamiento de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

Control en el área funcional (administrativo)

Los controles funcionales permiten la obtención de información personalizada sobre el funcionamiento de cada una de las áreas y actividades de la empresa para la toma de decisiones. Este control se aplicará a los departamentos propuestos para la empresa Cognoware Cía. Ltda., los cuales son: contabilidad, recursos humanos, desarrollo, producción y marketing.

Tabla 31: Control en el área funcional

CONTROL FUNCIONAL PARA LA EMPRESA COGNOWARE CÍA. LTDA.	
Contabilidad	Analizar los estados financieros (Balance general, estado de resultados) por medio de sus indicadores (liquidez, endeudamiento, actividad, rentabilidad, etc.) y sus presupuestos.
Recursos Humanos	Registrar la asistencia, ausentismo, atrasos, índices de rotación y evaluación de desempeño de empleados.
Desarrollo y Producción	Determinar la cantidad, calidad y productividad de los servicios que realiza la empresa.
Marketing y Publicidad	Evaluar la eficiencia en las actividades de promoción de productos y servicios, participación de la empresa en el mercado.

Elaborado por: Autoras a partir de información obtenida de Cognoware. Cía. Ltda.

La tabla presentada muestra los diferentes controles a aplicar en la empresa Cognoware Cía. Ltda., en las áreas funcionales de la empresa y así lograr el cumplimiento efectivo de todas las actividades de la empresa.

Control en el área operativa

Este control permite conocer las actividades y consumo de recursos en todas las áreas de la empresa a continuación se presenta los controles que se requerirán para medir el cumplimiento de los objetivos.

Tabla 32: Control en el área operativa

CONTROL OPERATIVO PARA LA EMPRESA COGNOWARE CÍA. LTDA.	
Todas las áreas de la empresa	• Eficacia y Eficiencia de los recursos utilizados en el día a día. • Medir porcentajes de rendimiento de las actividades de la empresa. • Evaluar los controles mediante el cronograma de actividades, diagramas y presupuestos.

Elaborado por: Autoras a partir de información obtenida de Cognoware. Cía. Ltda.

En la tabla presentada se propone aplicar el control operativo a la empresa Cognoware Cía. Ltda., y así llevar a cabo un control tanto en el rendimiento de las actividades y recursos por parte de los empleados en todas las áreas de la misma, y a través de esto el logro de las metas y objetivos planteados.

3.2. Propuestas financieras

Para desarrollar las propuestas financieras se tomó en consideración las conclusiones obtenidas del análisis financiero realizado a la empresa Cognoware Cía. Ltda., en el capítulo 2, en el cual se obtuvo conocimientos sobre su situación financiera. Las propuestas de mejora de presentan de acuerdo a las necesidades y capacidades de la empresa, considerando los aspectos más importantes.

3.2.1. Propuesta de políticas financieras

Al realizar el análisis financiero de la empresa se determinó que, durante los cuatro años de actividad, el periodo promedio de cobro ha variado de un año a otro, con lo cual se dedujo que la compañía no cuenta con políticas de cobranza. Por otra parte, es importante el contar con políticas de pago, porque a pesar de estar financiada en su mayoría con recursos propios, al ser una microempresa se encuentra en constante crecimiento, por lo tanto, es necesario disponer de medidas para hacer frente a sus actuales y futuras obligaciones con proveedores. A continuación, se presenta la propuesta de políticas tanto para clientes como para proveedores.

3.2.1.1. Políticas de cobro

Las políticas de cobro son necesarias porque sirven como guía para manejar ciertos inconvenientes que se puedan presentar. Para la empresa Cognoware Cía. Ltda., las políticas propuestas son:

Gráfico 41: Políticas de cobro

Políticas de cobro propuestas para la empresa Cognoware Cía. Ltda.	
→	El responsable de realizar el cobro a clientes, deberá llevar un control de las ventas a crédito para determinar el monto cobrado y el pendiente de cobro.
→	Realizar la gestión correspondiente para el cobro de las ventas a crédito.
→	Mantener contacto con los clientes ya sea mediante correo electrónico, llamadas telefónicas e incluso visitas, de modo que se encuentren pendientes del pago de sus créditos.
→	Conocer y analizar la situación de los clientes para poder otorgarles el crédito.
→	Establecer días del periodo de recuperación de la cartera para manejar adecuadamente las cuentas por cobrar.
→	Supervisar las cuentas por cobrar que están por vencer, como una forma de evitar la morosidad.
→	Establecer límites tanto de fechas como de monto de crédito dependiendo del valor de la venta y de la situación del cliente.
→	Se debe tener constancia del valor de la venta, ya sea factura o recibo, para evitar inconvenientes con los clientes al momento de cobrar el monto pendiente.
→	Cuando se trata de un cliente importante, se le puede brindar un periodo de gracia de hasta un mes para que pueda cancelar su valor pendiente de pago.
→	Dependiendo de la capacidad de la empresa se concederá descuentos por pronto pago, es decir antes de la fecha establecida, y por pago de contado; de esa manera se atraerán clientes y se logrará la fidelización de los ya existentes.
→	Establecer contratos de cumplimiento con los clientes en donde consten las condiciones de cobro y las consecuencias en caso de incumplimiento.
→	Llevar un listado de clientes de acuerdo a su nivel de riesgo de cobro, con el propósito de llevar un control y considerar su situación para créditos futuros.

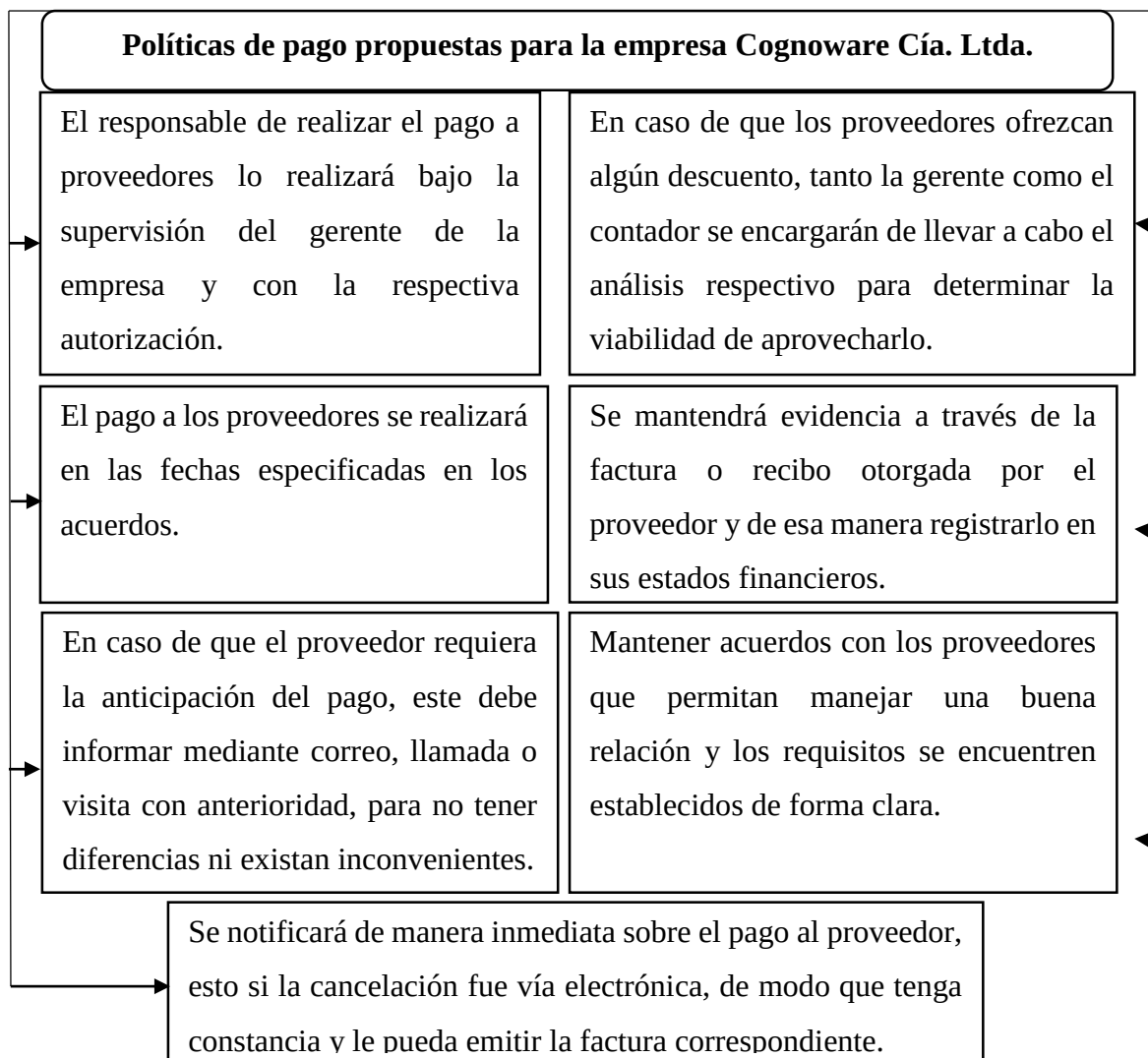
Elaborado por: Autoras.

Al llevar a cabo estas políticas, que se han propuesto, la empresa podrá mantener registros de todas las cuentas por cobrar de cada uno de los clientes para analizar su situación respecto a estas cuentas y así pueda tomar decisiones acertadas, con la finalidad de que las cuentas por cobrar se reduzcan en el menor tiempo posible y se mantengan buenas relaciones con los clientes, esto se lo podrá analizar de forma periódica mediante la razón de periodo promedio de cobro.

3.2.1.2. Políticas de pago a proveedores

En el siguiente gráfico se muestra la propuesta de políticas de pago a proveedores, mismas que son importantes para tener una referencia al momento de presentarse imprevistos en sus obligaciones con estos:

Gráfico 42: Políticas de pago



Elaborado por: Autoras.

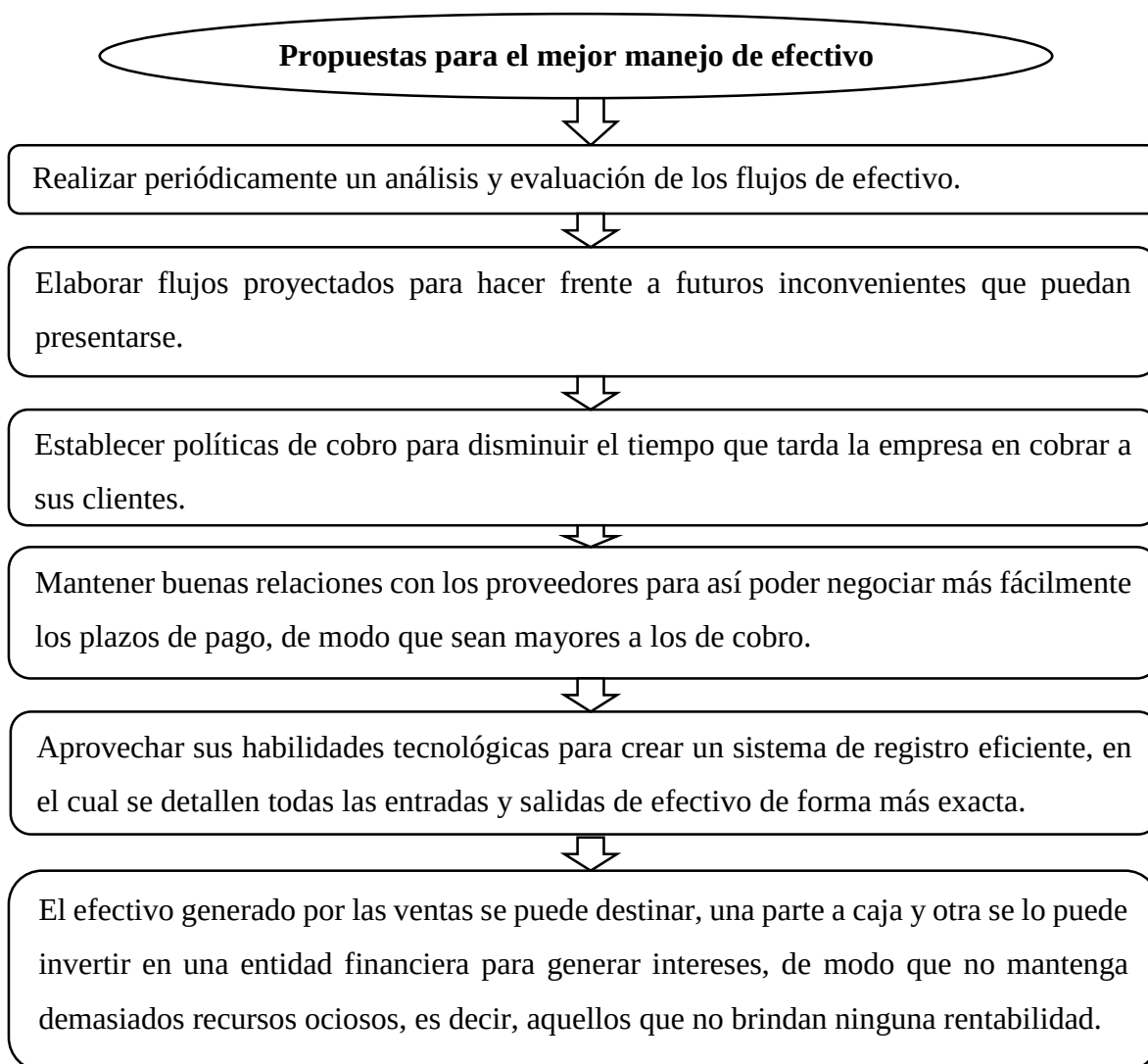
Si la empresa emplea estas políticas propuestas, tendrá un mejor control de la cuenta de pago a proveedores, además de tener ciertos parámetros para poder hacer frente a aquellas situaciones que puedan perjudicar a la compañía de manera inesperada. Para determinar qué tan viable es la oportunidad de descuento, la empresa podría analizarlo a través de las fórmulas de costo de renunciar al descuento, tasa nominal y tasa efectiva anual (ver anexo 10). De esa manera la organización podrá tomar decisiones acertadas con el propósito de

tener un periodo promedio de cobro mayor, es decir lograr más días de plazo por parte de los proveedores.

3.2.2. Propuestas para mejorar la gestión de efectivo

La empresa ha tenido saldos finales de efectivo positivos en casi todos los años analizados, sin embargo, esto no siempre es positivo, debido a que se están manteniendo recursos en caja que podrían generar algún rendimiento para la compañía; por lo cual a continuación se presentan algunas propuestas para mejorar la administración del efectivo:

Gráfico 43: Propuestas de manejo de efectivo



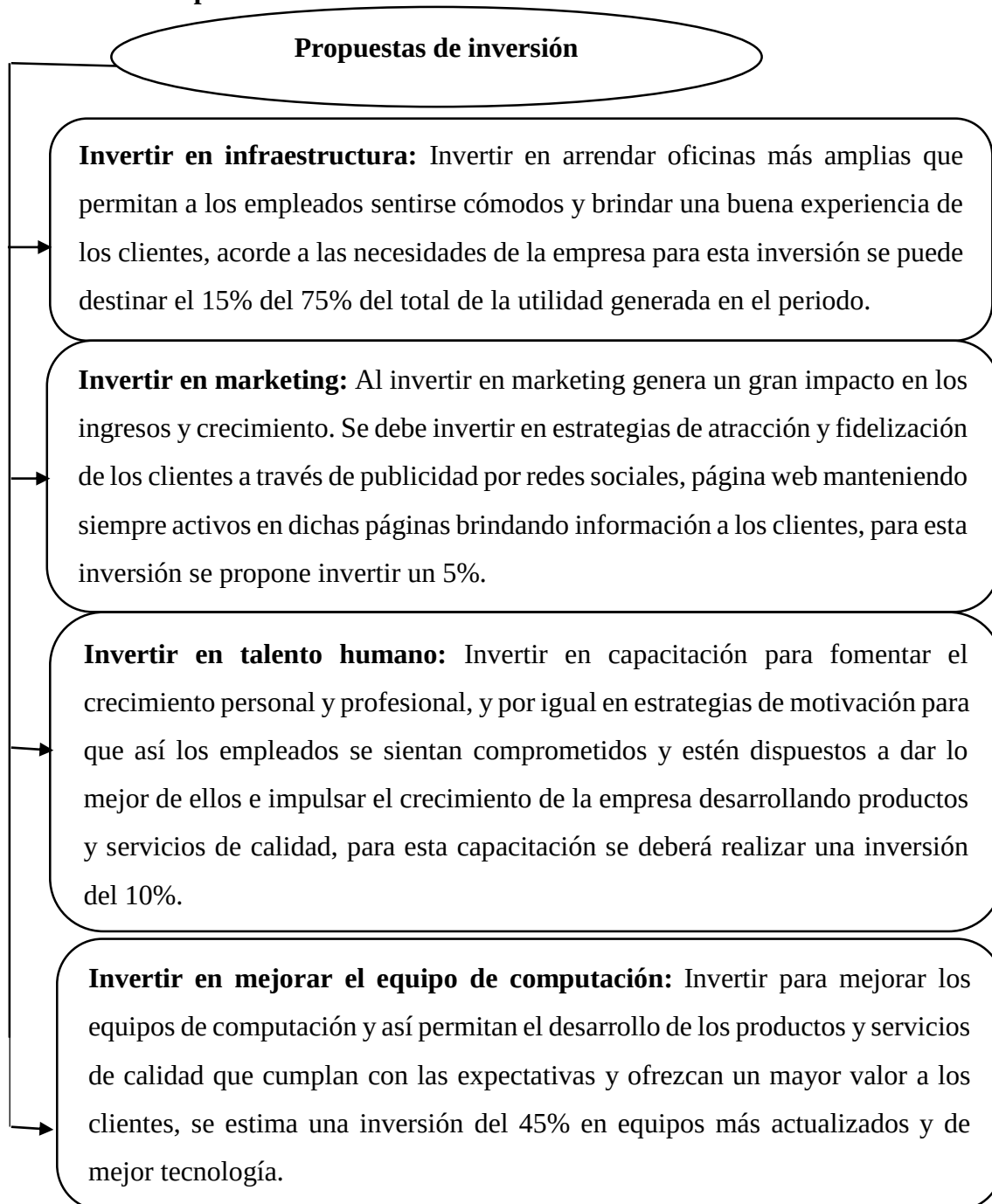
Elaborado por: Autoras.

Las propuestas presentadas ayudarán a la empresa a administrar su efectivo de forma correcta y poder detectar aspectos que pueden llegar a ser perjudiciales para la organización o no le permitan aprovechar sus recursos al máximo.

3.2.3. Propuestas de inversión

La empresa ha tenido saldos finales de efectivo positivos en casi todos los años analizados, sin embargo, esto no siempre es positivo, debido a que posee dinero en caja que podría generar rentabilidad alguna y con la utilidad obtenida del último periodo se propone que el 75% del total de la utilidad se utilice para realizar la inversión y obtener ganancias a continuación, se presentan algunas propuestas para invertir:

Gráfico 44: Propuestas de inversión



Elaborado por: Autoras.

Estás propuestas ayudarán a la empresa a analizar las diferentes inversiones y tomar decisiones en cuales puede invertir y generar rentabilidad del efectivo y de las ganancias obtenidas de la operación de su negocio.

3.2.4. Propuestas de control financiero

Los controles financieros son de mayor importancia para los gerentes porque el dinero es uno de los recursos fácilmente mensurables de la gran parte de las empresas. La empresa ha logrado crecer rápidamente en ventas lo cual le permite ser rentable, pero también ha tenido problemas en la administración de algunas cuentas, por lo cual a continuación se presentan algunas propuestas para un control financiero exitoso:

Tabla 33: Propuestas de control financiero

PROPUESTAS DE CONTROL FINANCIERO PARA LA EMPRESA COGNOWARE CÍA. LTDA.	
Indicadores financieros tradicionales	Tener un control, mediante indicadores que permitan a la empresa asegurarse de que exista el efectivo suficiente y disponible para cubrir los gastos en los que incurre. Estas son: • Liquidez • Actividad • Endeudamiento • Rentabilidad Estos indicadores financieros se los puede calcular y analizar al finalizar cada ejercicio fiscal.
Estados financieros	Permite llevar un control mediante los resultados obtenidos del registro de las transacciones diarias de la operación de la empresa. • Se propone que se realicen cada semestre la elaboración del balance general, estado de resultados y flujo de efectivo.
Auditoría interna	Permite asegurar que los activos de la empresa estén protegidos y que las acciones financieras sean llevadas con confiabilidad y que sean precisas. • Se propone realizar una auditoria interna cada año.

Presupuestos financieros	Este control nos permite verificar el estado de liquidez de la empresa en todo momento. • Realizar un presupuesto financiero cada año fiscal.
Control de retroalimentación	Realizar este control al final de cada periodo, ya que permite usar la información de los resultados obtenidos y así corregir posibles desviaciones que se presenten.
Reportes e informes	Analizar todos los resultados a través informes detallando sus actividades realizadas según cronograma de trabajo. • Reportes financieros mensuales

Elaborado por: Autoras.

Mediante esta propuesta la empresa Cognoware Cía. Ltda., podrá conocer cómo está administrando sus recursos y a la vez le permitirá tomar decisiones en base a los resultados obtenidos, además tener un control adecuado de todos los recursos que posee la empresa y conocer cómo se encuentra financieramente la empresa para poder tomar decisiones que permitan a la empresa continuar sobresaliendo en el mercado y también realizar cualquier tipo de inversión en base a los recursos con los que dispone la empresa.

CONCLUSIONES

Una adecuada administración permite a la empresa el cumplimiento de sus objetivos y metas. Cognoware Cía. Ltda., tiene una buena administración, pero no posee una filosofía empresarial bien estructurada como misión, visión, valores y objetivos, no cuenta con un organigrama que permita la conformación de puestos de trabajo y sus respectivas funciones.

La comunicación entre todos los miembros es buena y existe un buen clima laboral, además de contar con personal experimentado y capacitado en el área tecnológica lo que le permite aprovechar al máximo esos conocimientos para crear nuevos productos o servicios, además esto permite responder adecuadamente a todas las inquietudes y exigencia de los clientes generando un buen nivel de confianza por parte de ellos. Basadas en toda la información obtenida se elaboró propuestas administrativas que permitan mejorar el funcionamiento interno de la empresa.

La empresa en los años de análisis financiero desarrollado que permitió cumplir con el segundo objetivo; se encuentra en una situación buena, a pesar de tener poco tiempo en el mercado ha logrado generar una buena rentabilidad, lo cual también le permite financiarse con recursos propios; se determinó que la empresa ha tenido una rentabilidad muy aceptable en tres de los cuatro años analizados al tener resultados por encima del sector, mientras que, en 2016 al tener una pérdida, su capacidad para generar ingresos disminuyó.

El mejor año para la compañía en cuanto al apalancamiento, fue el 2018, dado que en ese año su resultado dio que tiene mayor capacidad para endeudarse; sin embargo, en el 2015 tanto su rendimiento sobre la inversión y rendimiento sobre patrimonio fueron mayores, lo cual fue beneficioso para sus propietarios al alcanzar un ROE más alto, además del aumento en su capacidad para invertir en activos (ROI).

Por otra parte, no cuenta con políticas para ayudar a mejorar sus condiciones de crédito tanto con clientes como con proveedores; además, se puede notar que no están siendo muy eficiente en el manejo de la cuenta efectivo por la gran cantidad de dinero en caja, por lo tanto, no está generando rentabilidad alguna por lo que se elaboró las diferentes propuestas financieras que permitan a la empresa seguir sobresaliendo en el mercado.

RECOMENDACIONES

Luego de realizar este trabajo, se presentan algunas recomendaciones para la empresa Cognoware Cía. Ltda.:

- Restructurar parte de su filosofía empresarial (misión, visión, valores y objetivos), considerando los aspectos que deben incluir cada uno.
- Estructurar una herramienta de análisis tanto interno como externo (FODA).
- Contar con un organigrama que permita conocer la manera en la cual está conformada la compañía y sus funciones.
- Establecer métodos para la integración, comunicación y control dentro de la organización, lo cual permitirá un mejor ambiente y cultura organizacional.
- Realizar controles a todas las áreas mediante los diferentes métodos propuestos, permitiendo el cumplimiento de los objetivos de la empresa y la toma de decisiones correcta para el bienestar de la misma.
- Elaborar políticas financieras, tanto para el cobro a clientes como de pago a proveedores, con el fin de tener referencias que le permitan hacer frente a situaciones imprevistas o inconvenientes que puedan presentarse.
- Debido a la cantidad de efectivo con la que cuenta la empresa es necesario que considere las propuestas presentadas en el tercer capítulo en cuanto a su manejo.
- Con el análisis financiero realizado, se proponen algunas inversiones que la empresa puede realizar para mejorar su rentabilidad y sobresalir en el mercado actual.
- Mediante controles financieros propuestos a la empresa, esta puede mantener un control adecuado de las transacciones diarias, la administración de sus recursos y la situación financiera de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Alberto, F. (2016). ¿Cómo preparase para el futuro en la gestión empresarial? *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*.
- Amat, O. (2008). *Análisis de estados financieros: fundamentos y aplicaciones*. España: Gestión 2000.
- Amauro, A. (2009). *Fundamentos de Administración: Teoría General y Proceso Administrativo*. México: Pearson.
- Baena Toro, D. (2014). *Análisis financiero : enfoque y proyecciones*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Besley, S., & Brigham, E. (2016). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mexico: Cengage Learning Editores.
- Bravo, G., & Modragón, H. (2003). *Administración Financiera*. México: Instituto Politécnico Nacional.
- Casas, E., & Ibarra, L. (2014). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención TelCel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Universidad Estatal de Sonora*, 241.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc-Graw- Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Mexico: McGrawHill.
- Fernández, J. (2001). Factores para consolidar una empresa. *Cámaras: Fundación INCYDE*.
- García, V. (2015). *Análisis Financiero: un enfoque integral*. México D.F.: Patria.
- Gitman, L. J. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F. : Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista para representante de la empresa

a) Fecha de creación de la empresa

.....

b) Sector de actividad

- Industria
- Construcción
- Servicios

c) Tipo de sociedad

- Persona física
- Sociedad anónima
- Sociedad de responsabilidad limitada
- Sociedad cooperativa
- Otras formas jurídicas

1. ¿Cuántos socios crearon la empresa?

.....

2. ¿Cómo valora el crecimiento de su empresa?

.....

Desde la creación hasta la actualidad Perspectivas en los próximos dos años

- | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| • Muy favorable | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| • Favorable | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| • Normal | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| • Poco favorable | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| • Muy poco favorable | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

3. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- | | |
|--------------|----------------------|
| • Primaria | <input type="text"/> |
| • Secundaria | <input type="text"/> |
| • Superior | <input type="text"/> |

4. ¿Ud. o alguno de sus socios ha realizado estudios relacionados con la gestión y administración de empresas?

- | | | | |
|------|----------------------|----|----------------------|
| • SI | <input type="text"/> | NO | <input type="text"/> |
|------|----------------------|----|----------------------|

5. **¿Cuántas horas dedica diariamente a la empresa?**
.....
6. **¿Tenía experiencia previa en la gestión empresarial?**
.....
7. **¿Cuántos años estuvo realizando ese tipo de trabajo antes de crear la empresa?**
.....
8. **¿Había creado, Ud. o sus socios, otros negocios en este sector con anterioridad? ¿Y en otros sectores?**
.....
9. **¿Hizo un plan de viabilidad para decidir si crear o no la empresa?**
.....
10. **¿Por qué razón creó la empresa?**
- Porque deseaba trabajar por cuenta propia
 - Para salir del desempleo
 - Para mejorar el patrimonio
 - Por tradición familiar
 - Otros
11. **¿Cuántos trabajadores asalariados (a tiempo completo equivalente) tiene su empresa?**
.....
12. **¿Qué tipo de contrato tienen los trabajadores asalariados?**
- Tiempo parcial (temporal)
 - Tiempo parcial (indefinido)
 - Tiempo completo (temporal)
 - Tiempo completo (indefinido)
13. **¿Cómo financió esta inversión? (Poner porcentajes)**
- Recursos propios
 - Financiación externa
 - Subvenciones públicas
 - Otros (especificar)
14. **En la práctica, el tiempo transcurrido para obtener utilidades ha sido,**

- Inferior al previsto
- Similar al previsto
- Superior al previsto

15. ¿Cómo logró su empresa competir con las empresas ya existentes? (Dar valoración [0,...10])

- Dando un buen servicio
- Explotando una innovación de producto
- Explotando una innovación de proceso
- Ofreciendo un producto diferenciado
- Mejor calidad que la competencia
- Precio más bajo que la competencia
- Explotando un nicho de mercado

16. Podría decirme sí en la actualidad la demanda de sus productos/servicios es ... (LEER ESCALA)

- Muy alta 1
- Alta 2
- Media 3
- Baja 4
- Muy baja 5

17. Por otro lado, en la actualidad, la competencia que sufre esta empresa es (LEER ESCALA)

- Muy alta 1
- Alta 2
- Media 3
- Baja 4
- Muy baja 5

18. ¿Conoce usted la filosofía de la empresa (misión, visión, objetivos y políticas)?; Si conoce ¿Cómo la empresa los da a conocer?; si no conoce ¿Cree necesario su conocimiento para mejorar el desempeño de la organización?

.....
.....

19. ¿Cree usted el número de empleados con el que cuenta la empresa es suficiente? ¿Por qué? ¿El personal conoce sus funciones y está debidamente capacitado?

.....
.....

20. Considera que las actividades administrativas como: selección y capacitación de personal, manejo de recursos, trato con empleados y clientes, organización y planeación ¿se llevan a cabo de manera eficiente? Explique su respuesta.

.....
.....

21. ¿Cómo es la administración actual de la empresa? ¿Cuáles son los aspectos positivos? ¿Cuáles son los aspectos negativos?

.....
.....

22. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse e implementarse en la administración de la empresa?

.....
.....

Anexo 2: Entrevista para empleados de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

a) Fecha de ingreso a la empresa

.....

b) Actividad o cargo que desempeña

.....

1. ¿Cuántas personas trabajaban en la empresa cuando ingreso?

.....

2. ¿Cómo valora el crecimiento de la empresa?

Desde la creación hasta la actualidad Perspectivas en los próximos dos años

- | | | |
|----------------------|----------------------|----------------------|
| • Muy favorable | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| • Favorable | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| • Normal | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| • Poco favorable | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| • Muy poco favorable | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

3. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- | | |
|--------------|----------------------|
| • Primaria | <input type="text"/> |
| • Secundaria | <input type="text"/> |
| • Superior | <input type="text"/> |

4. ¿Cuántas horas dedica diariamente a la empresa?

.....

5. ¿Tenía experiencia previa en su cargo?

.....

6. ¿Cuántos años estuvo realizando ese tipo de trabajo antes de ingresar a la empresa?

.....

7. ¿Por qué razón decidió trabajar en la empresa?

- Porque deseaba trabajar en este sector
- Para salir del desempleo
- Para mejorar sus ingresos
- Por tradición familiar
- Otros

8. ¿Qué tipo de contrato tiene?

- Tiempo parcial (temporal)
- Tiempo parcial (indefinido)
- Tiempo completo (temporal)
- Tiempo completo (indefinido)

9. ¿Cuánto tiempo lleva en la empresa?

- Menos de 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- Más de 1 año

10. ¿Cómo cree usted que logró la empresa competir con las empresas ya existentes? (Dar valoración [0,...10])

- Dando un buen servicio
- Explotando una innovación de producto
- Explotando una innovación de proceso
- Ofreciendo un producto diferenciado
- Mejor calidad que la competencia
- Precio más bajo que la competencia
- Explotando un nicho de mercado

11. Podría decirme sí en la actualidad la demanda de los productos/servicios es ... (LEER ESCALA)

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja
- Muy baja

12. Por otro lado, en la actualidad, la competencia que sufre esta empresa es (LEER ESCALA)

- Muy alta
- Alta
- Media
- Baja

- Muy baja

13. ¿Conoce usted la filosofía de la empresa (misión, visión, objetivos y políticas)?; Si conoce ¿Cómo la empresa los da a conocer?; si no conoce ¿Cree necesario su conocimiento para mejorar el desempeño de la organización?

.....

14. ¿Cree usted el número de empleados con el que cuenta la empresa es suficiente? ¿Por qué? ¿El personal conoce sus funciones y está debidamente capacitado?

.....

15. Considera que las actividades administrativas como: selección y capacitación de personal, manejo de recursos, trato con empleados y clientes, organización y planeación ¿se llevan a cabo de manera eficiente? Explique su respuesta.

.....

16. ¿Cómo es la administración actual de la empresa? ¿Cuáles son los aspectos positivos? ¿Cuáles son los aspectos negativos?

.....

17. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse e implementarse en la administración de la empresa?

.....

Anexo 3: Encuesta a clientes

Encuesta a clientes de la empresa Cognoware Cia. Ltda.

La presente encuesta tiene como finalidad conocer la opinión de los clientes de la empresa Cognoware Cia. Ltda. respecto a su atención y forma de llevar el negocio.

***Obligatorio**

Nombre del cliente

Tu respuesta

Dirección

Tu respuesta

Teléfono

Tu respuesta

1. La empresa Cognoware Cia. Ltda. cuenta con equipos modernos y funcionales para brindarle un buen producto/servicio. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

2. Las instalaciones físicas de la empresa son cómodas y visualmente atractivas. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

3. La empresa tiene todos los servicios necesarios para sentirse cómodo durante su visita. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

4. Cuando el representante legal y/o empleado le prometen hacer algo en cierto tiempo, se lo cumplen. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

5. Cuando usted tiene un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

6. El representante y los empleados realizan habitualmente bien el servicio. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

7. Si necesitó resolver alguna duda, se le atendió en un tiempo razonable o adecuado. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

8. Los empleados le ofrecen un servicio rápido y de calidad. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

9. El tiempo que esperó para obtener el servicio por parte del empleado fue satisfactorio. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

10. Se siente confiado y seguro con los productos/ servicios que le ofrece la empresa. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

11. Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

12. La empresa le brinda una atención personalizada. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

13. La empresa se preocupa por sus intereses y necesidades específicas. *

1 2 3 4 5
Totalmente en desacuerdo ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Muy de acuerdo

14. ¿Cuáles son los aspectos positivos y los aspectos negativos de la empresa?

Tu respuesta

15. ¿Qué aspectos considera que deberían mejorarse e implementarse?

Tu respuesta

Anexo 4: Estados de ganancias retenidas del 2015 al 2018

ESTADO DE GANANCIAS RETENIDAS	
COGNOWARE CÍA. LTDA.	
2015	
SALDO INICIAL DE GANANCIAS RETENIDAS	\$ -489,64
(+/-) RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 38.563,00
(-) PAGO EN EFECTIVO DE DIVIDENDOS	\$ -0,01
(=) SALDO FINAL DE GANANCIAS RETENIDAS	\$ 38.073,35
ESTADO DE GANANCIAS RETENIDAS	
COGNOWARE CÍA. LTDA.	
2016	
SALDO INICIAL DE GANANCIAS RETENIDAS	\$ 38.073,35
(+/-) RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ -19.967,78
(-) PAGO EN EFECTIVO DE DIVIDENDOS	\$ -
(=) SALDO FINAL DE GANANCIAS RETENIDAS	\$ 18.105,57
ESTADO DE GANANCIAS RETENIDAS	
COGNOWARE CÍA. LTDA.	
2017	
SALDO INICIAL DE GANANCIAS RETENIDAS	\$ 18.105,57
(+/-) RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 25.256,28
(-) PAGO EN EFECTIVO DE DIVIDENDOS	\$ 237,17
(=) SALDO FINAL DE GANANCIAS RETENIDAS	\$ 43.599,02
ESTADO DE GANANCIAS RETENIDAS	
COGNOWARE CÍA. LTDA.	
2018	
SALDO INICIAL DE GANANCIAS RETENIDAS	\$ 43.599,02
(+/-) RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 25.763,68
(-) PAGO EN EFECTIVO DE DIVIDENDOS	\$ -41.606,46
(=) SALDO FINAL DE GANANCIAS RETENIDAS	\$ 27.756,24

Anexo 5: Análisis horizontal del balance general de Cognoware Cía. Ltda.

BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA COGNOWARE CÍA. LTDA		ANALISIS HORIZONTAL			
CUENTA	2015	2016	2017	2018	
ACTIVO	1569%	-47%	114%	-18%	
ACTIVO CORRIENTE	1420%	-68%	219%	-15%	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO		-70%	192%	-25%	
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES NO RELACIONADOS		-72%	280%	157%	
OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS	-100%			-84%	
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO(IVA)	2153%	-33%	281%	0%	
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO(IMPUESTO A LA RENTA)		-36%	153%	-24%	
ACTIVOS NO CORRIENTES		163%	-18%	-30%	
MUEBLES Y ENSERES			0%	0%	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN		8%	-1%	17%	
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		6291%	102%	55%	
IMPUESTOS DIFERIDOS: POR DIFERENCIAS TEMPORARIAS					
IMPUESTOS DIFERIDOS: POR PÉRDIDAS TRIBUTARIAS SUJETAS AAMORTIZACIÓN EN PERIODOS SIGUIE			6%	-58%	
PASIVO	4636%	-47%	111%	-3%	
PASIVO CORRIENTE	4636%	-47%	111%	-13%	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LOCALES	761%	-77%	231%	56%	
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	38682%	-3%	-57%	477%	
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS			67%	-27%	
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO		-100%		-43%	
PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO		-100%		-9%	
OBLIGACIONES CON EL IESS		3%	-65%	38%	
OTROS PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS		74%	-23%	-29%	
OTROS PASIVOS CORRIENTES			1763%	-100%	
PASIVO NO CORRIENTE					
JUBILACION PATRONAL					
DESAHUCIO					
PATRIMONIO NETO	1099%	-47%	115%	-27%	
CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	0%	0%	0%	0%	
RESERVA LEGAL					
UTILIDADES ACUMULADAS DE EJERCICIOS ANTERIORES			0%	-36%	
(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS DE EJERCICIOS ANTERIORES		0%	4078%	11%	
UTILIDAD/ PÉRDIDA DEL EJERCICIO	-7976%	-152%	-226%	2%	
OTROS				-100%	
ACTIVO	1569%	-47%	114%	-18%	
PASIVO + PATRIMONIO	1569%	-47%	114%	-18%	

Anexo 6: Análisis horizontal del estado de resultados de Cognoware Cía. Ltda.

ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA COGNOWARE CIA. LTDA.	ANÁLISIS HORIZONTAL		
	2016	2017	2018
INGRESOS	-36%	41%	-4%
Ventas netas	-37%	44%	-8%
Otras ingresos	95%	-100%	65974%
Ingresos no operacionales		-62%	20%
COSTO DE VENTAS			
UTILIDAD BRUTA	-36%	41%	-4%
GASTOS	41%	-27%	-1%
Sueldos y salarios	45%	-30%	1%
Mantenimiento y reparaciones	-100%		-80%
Otros gastos	30%	-19%	-6%
Promoción y publicidad		-100%	
Gastos por depreciación de activos fijos	6120%	5%	9%
Gastos de viajes	-47%	-76%	-68%
Gastos de gestión (agasajos a trabajadores y clientes)	40%	-63%	12%
Arrendamiento operativo	12%	79%	-1%
Suministros y materiales	87%	-49%	483%
Impuestos contribuciones y otros	-87%	-65%	-30%
Servicios públicos	97%	1%	18%
Otros	5263%	-26%	-40%
Gastos financieros	28%	-32%	314%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO Y TRABAJADORES	-147%	-257%	-9%
(-) 15% Participación trabajadores	-147%	-257%	-9%
(+) Gastos no deducibles en el país	-37%	29%	-7%
(-) Deducciones adicionales			
(-) Amortizaciones por perdidas tributarias años anteriores	-100%		-20%
(-) Incremento neto de empleados	-100%		
(-) Impuesto a la renta	-179%	-267%	-43%
(+) Gasto (Ingreso) por impuesto a la renta diferido			
UTILIDAD NETA	-152%	-226%	2%

Anexo 7: Análisis vertical del balance general de Cognoware Cía. Ltda.

BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA COGNOWARE CÍA. LTDA		ANALISIS VERTICAL			
CUENTA	2015	2016	2017	2018	
ACTIVO	100%	100%	100%	100%	
ACTIVO CORRIENTE	83%	85%	83%	85%	
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	62%	57%	62%	57%	
CUENTAS Y DOCUMENTOS A COBRAR A CLIENTES NO RELACIONADOS	6%	18%	6%	18%	
OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS	6%	1%	6%	1%	
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO(IVA)	4%	5%	4%	5%	
CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DEL SUJETO PASIVO(IMPUESTO A LA RENTA)	5%	5%	5%	5%	
ACTIVOS NO CORRIENTES	17%	15%	17%	15%	
MUEBLES Y ENSERES	11%	13%	11%	13%	
EQUIPO DE COMPUTACIÓN	9%	12%	9%	12%	
(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-8%	-15%	-8%	-15%	
IMPUESTOS DIFERIDOS: POR DIFERENCIAS TEMPORARIAS	0%	1%	0%	1%	
IMPUESTOS DIFERIDOS: POR PÉRDIDAS TRIBUTARIAS SUJETAS AAMORTIZACIÓN	5%	3%	5%	3%	
PASIVO	37%	44%	37%	44%	
PASIVO CORRIENTE	37%	40%	37%	40%	
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LOCALES	5%	9%	5%	9%	
OTRAS CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	1%	8%	1%	8%	
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	1%	1%	1%	1%	
IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR DEL EJERCICIO	9%	6%	9%	6%	
PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO	7%	8%	7%	8%	
OBLIGACIONES CON EL IESS	1%	1%	1%	1%	
OTROS PASIVOS CORRIENTES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	8%	7%	8%	7%	
OTROS PASIVOS CORRIENTES	6%	0%	6%	0%	
PASIVO NO CORRIENTE	0%	4%	0%	4%	
JUBILACION PATRONAL	0%	3%	0%	3%	
DESAHUCIO	0%	1%	0%	1%	
PATRIMONIO NETO	63%	56%	63%	56%	
CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	5%	6%	5%	6%	
RESERVA LEGAL	0%	5%	0%	5%	
UTILIDADES ACUMULADAS DE EJERCICIOS ANTERIORES	51%	39%	51%	39%	
(-) PÉRDIDAS ACUMULADAS DE EJERCICIOS ANTERIORES	-27%	-36%	-27%	-36%	
UTILIDAD/ PÉRDIDA DEL EJERCICIO	33%	41%	33%	41%	
OTROS	0%	0%	0%	0%	
ACTIVO	100%	100%	100%	100%	
PASIVO + PATRIMONIO	100%	100%	100%	100%	

Anexo 8: Análisis vertical del estado de resultados de Cognoware Cía. Ltda.

ESTADO DE RESULTADOS DE LA EMPRESA		ANÁLISIS VERTICAL			
COGNOWARE CIA. LTDA.					
	2015	2016	2017	2018	
INGRESOS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
Ventas netas	99,37%	97,73%	99,90%	95,80%	
Otras ingresos	0,63%	1,91%	0,01%	4,08%	
Ingresos no operacionales	0,00%	0,35%	0,10%	0,12%	
COSTO DE VENTAS	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
UTILIDAD BRUTA	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	
GASTOS	59,23%	129,53%	67,20%	69,09%	
Sueldos y salarios	42,87%	96,76%	48,06%	50,45%	
Mantenimiento y reparaciones	0,09%	0,00%	0,22%	0,05%	
Otros gastos	16,27%	32,76%	18,92%	18,59%	
Promoción y publicidad	0,00%	0,58%	0,00%	0,00%	
Gastos por depreciación de activos fijos	0,04%	3,53%	2,62%	2,96%	
Gastos de viajes	2,93%	2,40%	0,41%	0,14%	
Gastos de gestión(agasajos a trabajadores y clientes)	1,32%	2,88%	0,76%	0,88%	
Arrendamiento operativo	2,23%	3,86%	4,90%	5,04%	
Suministros y materiales	0,23%	0,67%	0,24%	1,47%	
Impuestos contribuciones y otros	8,19%	1,62%	0,40%	0,29%	
Servicios públicos	1,02%	3,13%	2,25%	2,76%	
Otros	0,17%	13,83%	7,22%	4,49%	
Gastos financieros	0,13%	0,27%	0,13%	0,55%	
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO Y TRABAJADOR	40,77%	-29,53%	32,80%	30,91%	
(-) 15% Participación trabajadores	6,11%	-4,43%	4,92%	4,64%	
(+) Gastos no deducibles en el país	7,71%	7,51%	6,85%	6,64%	
(-) Deducciones adicionales	0,00%	0,00%	0,00%	10,29%	
(-) Amortizaciones por perdidas tributarias años anteriores	0,07%	0,00%	8,68%	7,21%	
(-)Incremento neto de empleados	24,42%	0,00%	0,00%	0,00%	
(-) Impuesto a la renta	3,93%	-4,84%	5,73%	3,39%	
(+)Gasto (Ingreso) por impuesto a la renta diferido	0,00%	0,00%	0,00%	0,63%	
UTILIDAD NETA	30,72%	-24,68%	22,15%	23,51%	

Anexo 9: Datos de razones financieras presentadas por la Superintendencia de Compañías

INDICADORES POR RAMAS

Descripción	Liquidez Corriente	Prueba ácida
J - Información y comunicación.	1,4899	1,4042
J62 - Programación informática, consultoría de informática y actividades conexas.	1,4743	1,4189

INDICADORES POR RAMAS

Descripción	Endeudamiento del activo	Endeudamiento patrimonial	Endeudamiento del activo fijo
J - Información y comunicación.	0,5362	0,5293	1,3489
J62 - Programación informática, consultoría de informática y actividades conexas.	0,5553	0,5731	1,9999

INDICADORES POR RAMAS

Descripción	Rotación de cartera	Rotación de activo fijo	Rotación de ventas	Periodo medio de cobranza	Periodo medio de pago
J - Información y comunicación.	2,9254	6,5372	1,0765	93,2243	324,5863
J62 - Programación informática, consultoría de informática y actividades conexas.	2,6656	11,5135	1,1136	102,5786	335,5489

INDICADORES POR RAMAS

Descripción	Rentabilidad neta del activo	Mrgen bruto	Margen operacional	Margen neto	Rentabilidad operacional del patrimonio	Rentabilidad financiera
J - Información y comunicación.	0,0718	1	0,0439	0,0444	0,1177	0,1794
J62 - Programación informática, consultoría de informática y actividades conexas.	0,0852	1	0,0463	0,0493	0,1293	0,2001

Anexo 10: Fórmula de la tasa efectiva anual

$$TEA = \left(1 + \frac{i}{m} \right)^m - 1$$

Doctora María Elena Ramírez Aguilar, Secretaria de la Facultad de Ciencias de la Administración de la Universidad del Azuay

CERTIFICA:

Que, el Consejo de Facultad en sesión del 27 de febrero de 2019, conoció y aprobó la solicitud para realización del trabajo de titulación, presentada por:

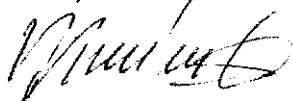
Estudiante: Cajamarca Gabriela Johanna con código 77521 y López Coello Nube Estefanía con código 77646
Tema: "Análisis financiero y propuestas de mejoras administrativas – financieras para la empresa Cognoware Cía. Ltda."
Previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial
Director: Ing. Marco Piedra Aguilera
Tribunal: Ing. Ximena Moscoso Serrano y Econ. Bladimir Proaño Rivera

Plazo de presentación del trabajo de titulación: Se fijó como plazo para la entrega del trabajo de titulación, conforme a la Disposición Tercera del Reglamento de Régimen Académico, un período académico, contado desde la fecha de la aprobación del diseño del trabajo, esto es hasta el 27 de agosto de 2019.

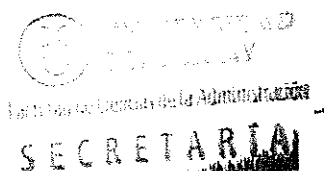
E INFORMA:

Que, en aplicación de la Disposición General Cuarta del Reglamento de Régimen Académico vigente, en caso de que las estudiantes no culminen y aprueben el trabajo de titulación luego de dos períodos académicos contados a partir de su fecha de culminación de estudios, deberán realizar la actualización de conocimientos previa a su titulación.

Cuenca, 28 de febrero de 2018



Dra. María Elena Ramírez Aguilar
**Secretaria de la Facultad de
Ciencias de la Administración**





CONVOCATORIA

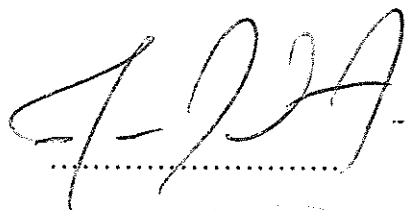
Por disposición de la Junta Académica de la escuela de Administración de Empresas, se convoca a los Miembros del Tribunal Examinador, a la sustentación del Protocolo del Trabajo de Titulación: **Análisis financiero y propuesta de modelo de gestión administrativo – financiero aplicado para la empresa Cognoware Cía. Ltda.**, presentado por las estudiantes **Cajamarca Cajamarca Gabriela Johanna** con código 75521 y **López Coello Nube Estefanía** con código 77646, previa a la obtención del título de Ingeniera Comercial, para el día, **Lunes, 21 de enero de 2019 a las 18h30.**

Tomar en cuenta que posterior a la sustentación del Diseño del Trabajo de Titulación, por ningún concepto se puede realizar modificaciones ni cambios en los documentos; únicamente, en caso de diseño aprobado con modificación, el Director adjuntará al esquema un oficio indicando que se procede con los cambios sugeridos.

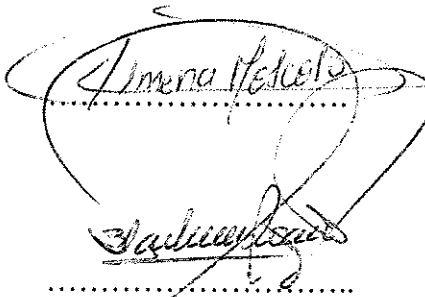
Cuenca, 17 de enero de 2019


Dra. María Elena Ramírez Aguilar
Secretaria de la Facultad

Ing. Marco Piedra Aguilera



Ing. Ximena Moscoso Serrano



Econ. Bladimir Proaño Rivera



Cuenca, 4 de Enero de 2019
Oficio: EA-1854-2019-UDA

Ingeniero
OSWALDO MERCHÁN MANZANO
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
Su despacho.

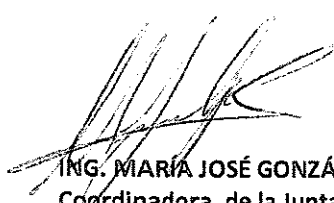
De nuestra consideración:

La Junta Académica de la Escuela de Administración, en relación a la Denuncia/Protocolo de Trabajo de Titulación, presentado por **Cajamarca Gabriela Johanna** con código **77521**, y **Nube Estefanía López Coello** con código **77646**, tema: **"Análisis Financiero y propuesta de modelo de gestión administrativo-financiero para la empresa Cognoware Cía. Ltda"**, informa que, este trabajo cumple con la metodología propuesta en la "Guía para elaboración y presentación de la denuncia/ protocolo de trabajo de titulación"

Director: Ing. Marco Piedra

Tribunal sugerido: Ing. Bladimir Proaño
Ing. Ximena Moscoso

Atentamente,



ING. MARIA JOSÉ GONZÁLEZ CALLE.
Coordinadora de la Junta de Administración
Universidad del Azuay

ACTA
SUSTENTACIÓN DE PROTOCOLO/DENUNCIA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Fecha de sustentación: **Lunes, 21 de enero de 2019 a las 18h30.**

1. Nombre del estudiante: **Cajamarca Cajamarca Gabriela Johanna y López Coello Nube Estefanía**
2. Código: 75521 y 77646 respectivamente
3. Director sugerido: Ing. Marco Piedra Aguilera
4. Codirector (opcional): _____ /
5. Tribunal Ing. Ximena Moscoso Serrano y Econ. Bladimir Proaño Rivera
6. Título propuesto: **Análisis financiero y propuesta de modelo de gestión administrativo – financiero aplicado para la empresa Cognoware Cía. Ltda.**
7. Aceptado sin modificaciones: _____

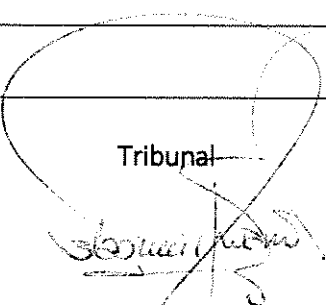
8. Aceptado con las siguientes modificaciones:

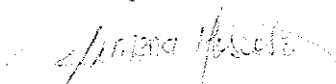
*Ajustar el título: "Análisis financiero y
propuestas de mejora administrativo-financiera
para la empresa Cognoware Cía. Ltda." *Ajustar objetivo
*Ajustar pregunta
de investigación.
Revisar presupuesto.

9. No aceptado

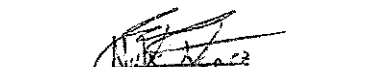
10. Justificación:

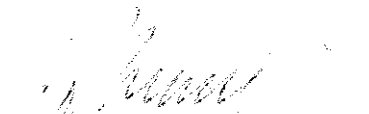

Ing. Marco Piedra Aguilera


Tribunal
Econ. Bladimir Proaño Rivera


Ing. Ximena Moscoso Serrano


Srta. Cajamarca Cajamarca Gabriela


Srta. López Coello Nube Estefanía


Dra. María Elena Ramírez Aguilar

Secretaría de la Facultad

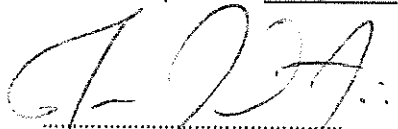


RÚBRICA PARA LA EVALUACIÓN DEL PROTOCOLO DE TRABAJO DE TITULACIÓN
(Tribunal)

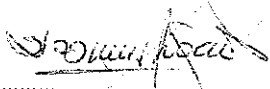
1. Nombre del estudiante: **Cajamarca Cajamarca Gabriela Johanna y López Coello Nube Estefanía**
2. Código: 75521 y 77646 respectivamente
1. Director sugerido: Ing. Marco Piedra Aguilera
2. Codirector (opcional):
3. Título propuesto: **Análisis financiero y propuesta de modelo de gestión administrativo – financiero aplicado para la empresa Cognoware Cía. Ltda.**
4. Revisores tribunal: Econ. Bladimir Proaño Rivera e Ing. Ximena Moscoso Serrano
5. Recomendaciones generales de la revisión:

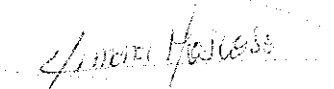
	Cumple	No cumple
Problemática y/o pregunta de investigación		
1. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	/	
2. ¿Tiene relevancia profesional y social?	/	
Objetivo general		
3. ¿Concuerda con el problema formulado?	/	
4. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	/	
Objetivos específicos		
5. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	/	
6. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	/	
Metodología		
7. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	/	
8. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	/	
9. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	/	
10. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	/	
Resultados esperados		
11. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	/	
12. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	/	
13. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	/	
14. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	/	

Nota sobre 10 puntos: : 8


Ing. Marco Piedra Aguilera

(Señalado en la Exposición)


Econ. Bladimir Proaño Rivera


Ing. Ximena Moscoso Serrano



1.1. Nombre del Estudiante: Gabriela Johanna Cajamarca Cajamarca – 77521 / Nube Estefania López Coello - 77646

1.1.1. Código: 77521 / 77646

1.2. Director sugerido: Ing. Marco Antonio Piedra Aguilera

1.3. Docente metodólogo: Master Fabiola Priscila Verdugo Cárdenas

1.4. Título propuesto: "Análisis financiero y Propuesta de Modelo de Gestión Administrativo-Financiero para la empresa Cognoware Cía. Ltda."

	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
Línea de investigación				
1. ¿El contenido se enmarca en la línea de investigación seleccionada?	/		✓	
Título Propuesto				
2. ¿Es informativo?	/		✓	
3. ¿Es conciso?	/		✓	
Estado del arte				
4. ¿Identifica claramente el contexto histórico, científico, global y regional del tema del trabajo?	/		/	
5. ¿Describe la teoría en la que se enmarca el trabajo	/		/	
6. ¿Describe los trabajos relacionados más relevantes?	/		/	
7. ¿Utiliza citas bibliográficas?	/		/	
Problemática				
8. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	/		/	
9. ¿Tiene relevancia profesional y social?	/		/	
Pregunta de investigación				
10. ¿Presenta una descripción precisa y clara?	/		/	
11. ¿Tiene relevancia profesional y social?	/		/	
Hipótesis (opcional)				
12. ¿Se expresa de forma clara?				
13. ¿Es factible de verificación?				
Objetivo general				
14. ¿Concuerda con el problema formulado?	/		/	
15. ¿Se encuentra redactado en tiempo verbal infinitivo?	/		/	
Objetivos específicos				
16. ¿Permiten cumplir con el objetivo general?	/		/	
17. ¿Son comprobables cualitativa o cuantitativamente?	/		/	
Metodología				
18. ¿Se encuentran disponibles los datos y materiales mencionados?	/		/	
19. ¿Las actividades se presentan siguiendo una secuencia lógica?	/		/	
20. ¿Las actividades permitirán la consecución de los objetivos específicos planteados?	/		/	
21. ¿Las técnicas planteadas están de acuerdo con el tipo de investigación?	/		/	
Resultados esperados				
22. ¿Son relevantes para resolver o contribuir con el problema formulado?	/		/	
23. ¿Concuerdan con los objetivos específicos?	/		/	



	DIRECTOR		METODÓLOGO	
	Cumple	No cumple	Cumple	No cumple
24. ¿Se detalla la forma de presentación de los resultados?	/		/	
25. ¿Los resultados esperados son consecuencia, en todos los casos, de las actividades mencionadas?	/		/	
Supuestos y riesgos				
26. ¿Se mencionan los supuestos y riesgos más relevantes, en caso de existir?	/		/	
27. ¿Es conveniente llevar a cabo el trabajo dado los supuestos y riesgos mencionados?	/		/	
Presupuesto				
28. ¿El presupuesto es razonable?	/		/	
29. ¿Se consideran los rubros más relevantes?	/		/	
Cronograma				
30. ¿Los plazos para las actividades están de acuerdo con el reglamento?	/		/	
Citas y Referencias del documento				
31. ¿Se siguen las recomendaciones de normas internacionales para citar?	/		/	
Expresión escrita				
32. ¿La redacción es clara y fácilmente comprensible?	/		/	
33. ¿El texto se encuentra libre de faltas ortográficas?	/		/	

OBSERVACIONES METODOLOGO:

Ninguna

OBSERVACIONES DIRECTOR:

Ninguna

METODÓLOGO

DIRECTOR

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:	Gabrielo Johanna Cajamarca Cajamarca	
CODIGO DEL ESTUDIANTE:	77521	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	010675957-4	
TIPO DE SANGRE:	O Rh +	
ETNIA:	Indígena	☐
	Afroecuatoriano	☐
	Negro	☐
	Mulato	☐
	Montubio	☐
	Mestizo	☒
	Blanco	☐
	Otro	☐
PAIS DE NACIONALIDAD:	Ecuador	
PAIS DE RESIDENCIA:	Ecuador	
PROVINCIA DE RESIDENCIA:	Azuay	
CANTÓN DE RESIDENCIA:	Girón	
<u>DIRECCIÓN</u>		
CALLE PRINCIPAL:		
CALLE SECUNDARIA:		
NÚMERO DE VIVIENDA:		
PARROQUIA:	La Asunción	
<u>TELÉFONO</u>		
FIJO:	2100007	
CELULAR:	0962873038	
CORREO ELECTRÓNICO:	gcajamarca94@es.azuay.edu.ec	
<u>SOBRE DESARROLLO TRABAJO TITULACIÓN</u>		
	Tutorías	☒
	Dirección	☐
Adjuntar copia simple del Título de Bachiller		



REPÚBLICA DEL ECUADOR

DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



CÉDULA DE
CIUDADANÍA

Nº. 010675957-4

APELLIDOS Y NOMBRES

CAJAMARCA CAJAMARCA
GABRIELA JOHANNA

LUGAR DE NACIMIENTO

AZUAY

GIRON

ASUNCION

FECHA DE NACIMIENTO 1994-05-15

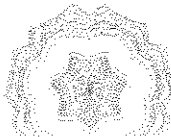
NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO MUJER

ESTADO CIVIL CASADO

GUIFOR PAUL

PLAZA AGUIRRE



1001 19 05 0001 25 452

INSTRUCCIÓN
SUPERIOR

PROFESIÓN / OCUPACIÓN
ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE

CAJAMARCA MANUEL ALEJANDRO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE

CAJAMARCA VIZHAY ZOILA MERCEDES

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN

CUENCA

2018-05-18

FECHA DE EXPIRACIÓN

2028-05-18


DIRECTOR GENERAL

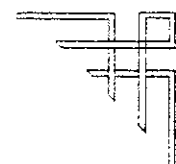
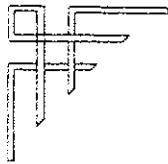

FIRMA DEL CEDULADO

V4343V2222



000476325





REPÚBLICA DEL ECUADOR

MINISTERIO DE EDUCACION

IRFEYAL - UNIDAD EDUCATIVA "JOSÉ MARÍA VÉLAZ, S.J." EXT. 16

CONFIERE

C.I. 010675957-4

A CAJAMARCA CAJAMARCA GABRIELA JOHANNA EL

**TITULO DE CONTADOR(A) BACHILLER
EN CIENCIAS DE COMERCIO Y ADMINISTRACION**

POR HABER CUMPLIDO CON LOS REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS
CON LA CALIFICACION DE 19 EQUIVALENTE A SOBRESALIENTE

FUNDACIÓN IRFEYAL
Lugar y fecha: 4/
INSTITUTO RADIOFONICO FE Y ALEGRÍA
Unidad Educativa "José María Velaz"
RECTORADO
Arturo Bravo Rivero 130147245-0
Quito - Ecuador
Rector(a)

Santa Isabel, 15 de febrero del 2012.

Isabel Bravo Rivero 130147245-0
Secretario(a)
FUNDACIÓN IRFEYAL
INSTITUTO RADIOFONICO FE Y ALEGRÍA
Unidad Educativa "José María Velaz S.J."
SECRETARIA
Quito - Ecuador



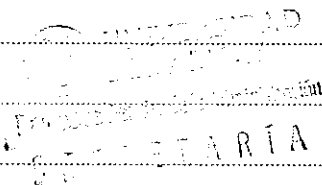
DOCTORA MARIA ELENA RAMIREZ AGUILAR, SECRETARIA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION DE LA UNIVERSIDAD DEL AZUAY.

CERTIFICA:

Que, la señorita **Gabriela Johanna Cajamarca Cajamarca**, registrada con código 77521,
alumna de la carrera de Administración de Empresas, tiene aprobado el 84.44% de créditos de su
malla curricular.

Cuenca, 14 de Diciembre de 2018

Dra. María Elena Ramírez Aguilar
**SECRETARIA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION**



No. Derecho 076715
rgp.-

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS:	Nube Estefanía López Coello	
CODIGO DEL ESTUDIANTE:	77646	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0150435582	
TIPO DE SANGRE:	ORH +	
ETNIA:	Indígena	☐
	Afroecuatoriano	☐
	Negro	☐
	Mulato	☐
	Montubio	☐
	Mestizo	☒
	Blanco	☐
	Otro	☐
PAIS DE NACIONALIDAD:	Ecuador	
PAIS DE RESIDENCIA:	Ecuador	
PROVINCIA DE RESIDENCIA:	Azuay	
CANTÓN DE RESIDENCIA:	Chordeleg	
<u>DIRECCIÓN</u>		
CALLE PRINCIPAL:	Rodrigo Borge	
CALLE SECUNDARIA:	Carlos Serrano Aguilar	
NÚMERO DE VIVIENDA:	-	
PARROQUIA:	-	
<u>TELÉFONO</u>		
FIJO:	-	
CELULAR:	0983951163	
CORREO ELECTRÓNICO:	estefi.az@es.vazvay.edu.ec	
<u>SOBRE DESARROLLO TRABAJO TITULACIÓN</u>		
	Tutorías	☐
	Dirección	☐
Adjuntar copia simple del Título de Bachiller		



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN



No. 015043559-2

CÉDULA DE
CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
LOPEZ COELLO
NUBE ESTEFANIA
LUGAR DE NACIMIENTO
AZUAY
GUALACEO
GUALACEO

FECHA DE NACIMIENTO 1996-08-16
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO



IGM 16 09 619 39

INSTRUCCIÓN

BACHILLERATO

PROFESIÓN / OCUPACIÓN

ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE

LOPEZ VILLA SANTIAGO ALEJANDRO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE

COELLO LOJA ROSARIO MERCEDES

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN

GUALACEO

2016-12-28

FECHA DE EXPIRACIÓN

2026-12-28

DIRECTOR GENERAL

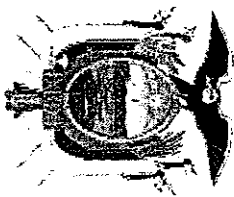
FIRMA DEL CEDULADO

E3333V3122

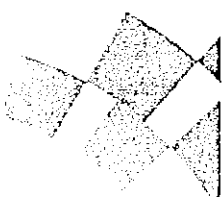


000535540





República del Ecuador



**Ministerio
de Educación**

**EN SU NOMBRE Y POR AUTORIDAD DE LA LEY LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
UNIDAD EDUCATIVA TEMPORAL CHORDELEG**

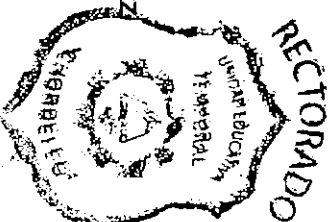
CONFIERE A:

**LOPEZ COELLO NUBE ESTEFANIA
EL TÍTULO DE BACHILLER
EN CIENCIAS**

Por haber aprobado los estudios reglamentarios en el nivel de Bachillerato,
con la calificación de **8,53 (OCHO COMA CINCUENTA Y TRES)**

Dado y firmado en **CHORDELEG, 16 de Julio del 2014**

CRISTINA ELISABETH LOPEZ VAZQUEZ
Rector (a)



GLORIA VIOLETA PERALTA DELGADO
Secretaría (o)



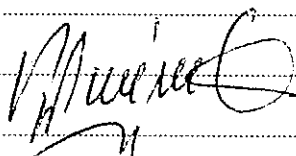
ME-REF-638854

DOCTORA MARÍA ELENA RAMÍREZ, SECRETARIA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DEL
AZUAY.

CERTIFICA:

Que, la Señorita Nube Estefanía López Coello, con número de cédula de identidad
0150435592, código de alumna 77646, alumna de la carrera de Administración de
Empresa, tiene aprobado el 84.44% de su pensum de estudios.

Cuenca, 13 de Diciembre de 2018



Dra. María Elena Ramírez Aguilar

**SECRETARÍA DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN**

 UNIVERSIDAD
DEL AZUAY
Facultad de Ciencias de la Administración
SECRETARÍA

Nº. Derecho 76718
vcf.-

X

Escuela
Administración
de Empresas

Oficina Estudiante: Aprobación diseño

Lugar de Almacenamiento

En Archivo-Secretaría de la Facultad

Retención

5 años

Disposición Final

Almacenar en archivo pasivo de la Facultad

Cuenca, 18 de diciembre de 2018

Ingeniero,

Oswaldo Merchán Manzano

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

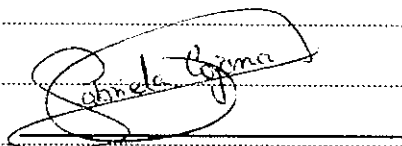
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De nuestra consideración,

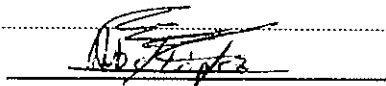
Estimado Señor Decano, nosotras ~~Gabriela Johanna Cajamarca Cajamarca~~ con C.I. **0106759574**, código estudiantil **77521** y ~~Nube Estefania López Coello~~ con C.I. **0150435592**, código estudiantil **77646**; estudiantes de la Carrera de Administración de Empresas, solicitamos muy comedidamente a usted la aprobación del protocolo de trabajo de titulación con el tema **"ANÁLISIS FINANCIERO Y PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO-FINANCIERO PARA LA EMPRESA COGNOWARE CÍA. LTDA."** previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial para lo cual adjunto la documentación respectiva.

Por la favorable acogida que brinde a la presente, anticipamos nuestro agradecimiento.

Atentamente:



Gabriela Cajamarca



Nube López

Estudiantes de la Escuela de Administración de Empresas

Cuenca, 05 de noviembre de 2018

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo **Nube Katherine Altamirano Calle**, Gerente General de la empresa **Cognoware Cía. Ltda.**, autorizo a las estudiantes **Gabriela Johanna Cajamarca Cajamarca** y **Nube Estefanía López Coello** de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad del Azuay, a realizar su trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial en la empresa que represento, la cual se compromete a proporcionar a las estudiantes, los documentos e información requerida para el desarrollo de su labor.

Sin otro particular, suscribo

Atentamente

 **COGNOWARE**
TECNOLOGÍA Y CONOCIMIENTO
RUC 00190407128001
Ing. Nube Katherine Altamirano Calle

Cuenca, 18 de diciembre de 2018

Ingeniero,
Oswaldo Merchán Manzano
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
UNIVERSIDAD DEL AZUAY

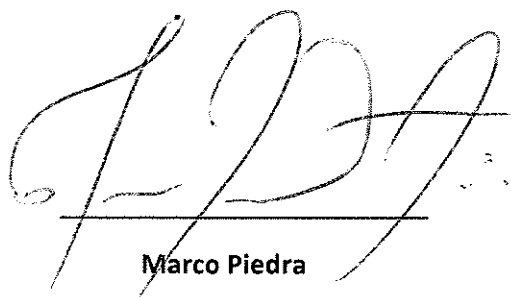
De mi consideración,

Yo, **Marco Antonio Piedra Aguilera** informo que he revisado el protocolo de trabajo de titulación elaborado previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial denominado, **"ANÁLISIS FINANCIERO Y PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO-FINANCIERO PARA LA EMPRESA COGNOWARE CÍA. LTDA."**, realizado por los estudiantes **Gabriela Johanna Cajamarca Cajamarca**, con código estudiantil 77521 y **Nube Estefania López Coello**, con código estudiantil 77646, protocolo que a mi criterio, cumple con los lineamientos y requerimientos establecidos por la carrera.

Por lo expuesto, me permito sugerir que sea considerado para la revisión y sustentación del mismo,

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente



Marco Piedra



Cuenca, 01 de febrero del 2019

Ingeniero,

Oswaldo Merchán Manzano

DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

De mi consideración,

Yo **Marco Antonio Piedra Aguilera** informo que he revisado los cambios realizados al protocolo del trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial, denominado "Análisis financiero y propuestas de mejoras administrativas-financieras para la empresa **Cognoware Cía. Ltda.**", realizado por las estudiantes **Gabriela Johanna Cajamarca Cajamarca**, con código estudiantil 77521 y **Nube Estefania López Coello**, con código estudiantil 77646. Trabajo que según mi criterio cumple con las modificaciones sugeridas por el Tribunal y puede continuar su desarrollo planificado.

Sin otro particular, me suscribo

Atentamente

Ing. Marco Piedra



UNIVERSIDAD
DEL AZUAY

X

Escuela
Administración
de Empresas

Protocolo de Trabajo de Titulación

Fecha: 15/05/2019

Hoja: 1 de 1

Lugar de Almacenamiento:
F: Archivo Secretaría de la Facultad

Retención:
5 años

Disposición Final:
Almacenar en repositorio digital de la Universidad

UNIVERSIDAD DEL AZUAY

Facultad de Ciencias de la Administración

Escuela de Administración de Empresas

Análisis financiero y propuestas de mejoras administrativas-financieras para la empresa
Cognoware Cía. Ltda.

Nombre de Estudiante(s):

Cajamarca Cajamarca Gabriela Johanna

López Coello Nube Estefania

Director(a) sugerido(a):

Ing. Piedra Aguilera Marco Antonio

Cuenca - Ecuador

2019



1. Datos Generales

1.1. Nombre del Estudiante

Cajamarca Cajamarca Gabriela Johanna- López Coello Nube Estefania

1.1.1. Código

ua077521 - ua077646

1.1.2. Contacto

Cajamarca Cajamarca Gabriela Johanna

Teléfono: 072100007

Celular: 0962873087

Correo Electrónico: gcajamarca94@es.uazuay.edu.ec

López Coello Nube Estefania

Celular: 0983951163

Correo Electrónico: estefi92@es.uazuay.edu.ec

1.2. Director Sugerido: Piedra Aguilera Marco Antonio; Ing.

1.2.1. Contacto:

Celular: 099 974 4911

Correo Electrónico: mapiedra@uazuay.edu.ec

1.3. Asesor Metodológico: Cárdenas Verdugo Fabiola Priscila, Master

1.4. Línea de Investigación de la Carrera:

11 Organización y dirección de empresas

1.4.1. Código UNESCO: 5311.99 Otras: Gestión Estratégica

1.4.2. Tipo de trabajo:

a) Proyecto de investigación

b) Investigación formativa

1.5. Área de Estudio:

Administración I, Administración II y Análisis Financiero

1.6. Título Propuesto:

Análisis financiero y propuestas de mejoras administrativas-financieras para la empresa

Cognoware Cía. Ltda.

1.7. Estado del proyecto

Nuevo

2. Contenido

2.1. Motivo de la Investigación:

La empresa Cognoware Cia. Ltda. es una empresa que está conformada y administrada por profesionales en sistemas, por lo que presenta inconvenientes al momento de administrar sus recursos humanos, debido a que no cuenta con un manual de perfiles que le permita contratar personal competente, recursos materiales, al no poder manejar adecuadamente la relación con los proveedores; y los recursos financieros; no saben cómo invertir su utilidad para realizar nuevos proyectos; por ello es necesario proponer mejoras administrativas-financieras que le permitan hacer un mejor manejo de dichos recursos basado en sus necesidades y su situación financiera.

2.2. Problemática

Cognoware Cia. Ltda es una empresa cuencana dedicada a ofrecer servicios tecnológicos, enfocada en la consultoría de base de datos a través del desarrollo de software; en la actualidad vende un software a los bancos nacionales y extranjeros, el cual es un programa de consulta de datos personales para conceder créditos que consiste en colocar el número de cédula y dicho programa emite todos los datos de una persona por ejemplo nombres completos, direcciones, número de teléfono, información sobre los familiares, demandas en caso de que las tenga, activos a nombre de esa persona, esto le permitirá conocer si la persona es solvente. La empresa está ubicada en la Remigio Tamariz y Avenida Solano.

En la actualidad, la empresa está en crecimiento, por lo tanto, requiere apoyo administrativo financiero; cuenta con personal solo con conocimiento en sistemas; razón por la cual no ha podido llevar a cabo una adecuada administración, debido a que no tienen las bases necesarias para manejar una empresa, lo cual no les permite tomar decisiones en cuanto a inversiones y manejo del personal.

Según Koontz (2012) y Chiavenato (2004) el proceso administrativo cuenta con cinco funciones que son: Planeación, Organización, Integración de personal, Dirección, Control; estas funciones al trabajar en conjunto permiten a las empresas llevar una correcta administración.

2.3. Pregunta de Investigación

1. ¿Cuáles son las necesidades que tiene la empresa respecto a su administración?
2. ¿Cuál es la situación financiera de la empresa de acuerdo a sus estados financieros de los últimos cuatro años?



3. ¿Cuáles son las propuestas de mejoras para el área administrativa y financiera de la empresa Cognoware Cia. Ltda.?

2.4. Resumen

La administración es importante para una empresa y contar con un marco de referencia le permite mejorar y manejar adecuadamente sus recursos. Requiere apoyo administrativo financiero para llevar una adecuada administración. El objetivo es proponer mejoras administrativas-financieras, basadas en la situación actual y financiera. Se utilizará el enfoque cualitativo y cuantitativo mediante entrevistas, observaciones y encuestas (procesadas mediante el software SPSS), la información se cruzará entre estas. Resultado esperado, conocimiento administrativo y financiero de la empresa para proponer mejoras para el área tanto administrativa como financiera. En conclusión, una herramienta de gestión adecuada permite alcanzar la eficiencia de las actividades.

2.5. ¿Estado del Arte y Marco Teórico?

1. Marco teórico

1.1. Concepto de administración

La administración es una actividad importante desde que los individuos empezaron a conformar grupos para lograr sus metas y desde entonces permite la coordinación de los esfuerzos individuales (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

Chiavenato (2004) menciona que la palabra administración proviene del latín ad que significa dirección y minister que quiere decir subordinación, por lo tanto se refiere a aquel que realiza una actividad bajo el mando de otra persona.

1.2. Objetivo de la administración

El objetivo de la administración es coordinar y supervisar las actividades de otros para que se lleven a cabo eficaz y eficientemente, de tal manera que se alcancen los propósitos establecidos por la organización (Robbins & Coulter, Administración, 2010).

1.3. Proceso administrativo

El proceso administrativo está compuesto por las siguientes cuatro funciones:

1.3.1. Planear

Planear es elegir proyectos que permitan realizar acciones futuras y decidir entre varias alternativas (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

1.3.2. Organizar

Organizar, es la parte de la administración que supone la asignación de las funciones a las personas más adecuadas que se desempeñan dentro de la organización y permiten el logro de las metas (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

1.3.3. Dirigir

Dirigir es poner en marcha las actividades y dinamizar la empresa; tiene que ver con las personas y está directamente relacionada con los recursos humanos (Chiavenato, 2004).

1.3.4. Controlar

El control es la medición y corrección del desempeño que permiten que las metas, objetivos y planes de la empresa se logren (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012).

1.4. Definición de empresa

Una empresa es un sistema de recursos que tiene como principal objetivo satisfacer necesidades de las personas, además su desempeño es importante para los dueños, trabajadores, proveedores y la comunidad (Amauro, 2009).

Según Chiavenato (2009) una organización está conformada por varias personas que buscan cumplir con un objetivo común y les permiten unir sus esfuerzos y habilidades para lograrlo.

1.5. Empresa y administración

La administración permite dar forma a las empresas y para ello tienen personas que se encargan de entrenar a su personal, dirigirlo, controlarlo y administrarlo de la manera más adecuada posible, estas personas son los gerentes, y son los que administran eficazmente la organización para que esta no fracase en el futuro (Stoner, Edward, & Gilbert, 1996).

1.6. Concepto de modelo de gestión empresarial

Los modelos de gestión constituyen una herramienta que permiten determinar un esquema o marco de referencia para conllevar la administración de una empresa, que busca un eficiente manejo de recursos tanto administrativos como financieros con el propósito de obtener resultados eficientes y eficaces.

1.7. Objetivos del modelo de gestión empresarial

Los objetivos para implementar un sistema de gestión administrativa son los siguientes:



- Lograr resultados eficaces, mediante la optimización de los procesos de gestión.
- Mejorar la calidad de los productos y servicios que se ofertan.
- Establecer los procedimientos de forma clara y el respectivo control del cumplimiento de los mismos.
- Incorporar el uso de la tecnología para facilitar la implementación y control de los procesos.

1.8. Etapas de un modelo de gestión empresarial

La implementación de un modelo de gestión administrativa involucra las siguientes etapas:

Análisis de la estructura funcional: Se debe realizar un estudio completo e integral de la situación actual de la organización para conocer las diferentes áreas, funciones y actividades que se realizan dentro de la misma.

Análisis de las relaciones con terceros: Identificar los flujos de información que se mantienen con unidades externas.

Identificación de los procesos: Detallar claramente cada uno de los procesos que se realizan en la empresa. (Ena, Delgado, & Ena, 2006).

1.9. Concepto de análisis financiero

El análisis financiero es un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de datos históricos y actuales de una empresa. El propósito es el de obtener un diagnóstico sobre el estado actual y real de la compañía, permitiendo una correcta toma de decisiones.

1.10. Tipos de análisis financiero

Existen dos tipos de análisis financiero:

Análisis interno: este análisis se lleva a cabo dentro de la propia empresa.

Análisis externo: este análisis se realiza fuera de la empresa, ya sea por un analista externo o cualquier otra persona interesada (Córdoba Padilla, 2014).

1.11. Estados financieros básicos

Los estados financieros más conocidos y utilizados por las empresas son:

Balance General, Estado de Resultados, Estado de cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo.

El balance general: es un estado financiero que proporciona información sobre la posición financiera y económica de una empresa, en un período determinado. Este estado está conformado por Activo, Pasivo y Patrimonio. En la parte del activo se muestran todas las inversiones que realiza la empresa, en el pasivo todas las fuentes o medios de financiación de la empresa y en el patrimonio el valor que le pertenece al dueño o accionista después de restar los pasivos.

El estado de resultados: es un informe financiero que plasma la forma y el volumen del incremento, o la disminución del capital contable de un ente económico, como resultado de las transacciones diarias, realizadas durante el período, las disposiciones de recursos por los accionistas de la empresa y de los aportes directos de capital realizados a la entidad. Está compuesto por las cuentas de ventas, costo de ventas, utilidad bruta (ventas menos costos), gastos de operación, utilidad operacional, ingresos no operacionales, gastos no operacionales, utilidad antes de impuestos, impuesto a la renta y utilidad neta o del ejercicio.

El estado de cambios en el patrimonio: tiene como finalidad presentar y explicar los cambios que sufren los diferentes elementos que componen el patrimonio, en una fecha determinada. Para elaborar el estado de cambios en el patrimonio se requiere del estado de resultados y el balance general con corte en dos períodos, de modo que se pueda determinar la variación requerida y objeto de análisis. Aunque es preferible de dos periodos consecutivos, también se puede trabajar con un mismo periodo (inicio y final del mismo) (Baena Toro, 2014).

Estado de flujo de efectivo es un estado financiero de propósito general, que presenta información pertinente sobre los cobros y pagos de efectivo, durante una fecha determinada, partiendo de los resultados y llegando al efectivo neto al final del mismo. El flujo de efectivo es importante porque permite determinar la capacidad de la empresa para generar efectivo, con el cual pueda cumplir sus obligaciones y sus proyectos de inversión y expansión (Baena Toro, 2014).

1.12. Razones financieras

Las razones financieras están conformadas por cinco categorías básicas:



La razón de liquidez: “es la capacidad que tiene una empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia financiera de la empresa, es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas. Las dos medidas básicas de liquidez son la liquidez corriente y la razón rápida. Su método de cálculo es activo corriente / pasivo corriente” (Gitman, 2012, pág. 65).

La razón de actividad: mide la rapidez con la que diversas cuentas se convierten en ventas o efectivo. Esta razón a su vez mide la eficiencia con la que una compañía funciona en diversas situaciones, tales como administración de inventarios, gastos y cobros. Hay diferentes índices para el cálculo de la actividad de las cuentas corrientes más importantes dentro de la empresa, las cuales son inventarios (rotación de inventarios), cuentas por cobrar (periodo promedio de cobro) y cuentas por pagar (periodo promedio de pago).

La razón de endeudamiento: indica la cantidad de dinero de terceros que se utiliza para generar utilidades. Cuanto mayor es la deuda de una empresa, mayor es el riesgo de que no cumpla con los pagos de sus pasivos. Además, mide el grado y forma en que participan los acreedores en el financiamiento de la empresa (Gitman, 2012).

La razón de rentabilidad: “esta razón mide el rendimiento de la empresa en relación con sus ventas, activos o capital. La razón de rentabilidad es un instrumento que le permite al inversionista analizar la forma como se generan los retornos de los valores invertidos en la empresa. Miden la rentabilidad del patrimonio y la rentabilidad del activo, es decir, la productividad de los fondos comprometidos en un negocio” (Baena Toro, 2014, pág. 208).

Las razones de rentabilidad más comunes y utilizadas son:

Margen de utilidad bruta, margen de utilidad operativa, margen de utilidad neta, rendimiento del activo total (ROI), rendimiento del patrimonio (ROE).

Las razones de mercado: “relacionan el valor de mercado de una empresa, medido por el precio de mercado de sus acciones, con ciertos valores contables. Estas razones dan una explicación muy clara sobre qué tan bien se desarrolla la empresa en cuanto al riesgo y rendimiento, según los inversionistas del mercado. Aquí consideramos dos razones comunes de mercado: una que se centra en las ganancias (precio / ganancias) y otra que toma en cuenta el valor en libros (mercado / libros)” (Gitman, 2012, pág. 77).

2. Estado del arte

La nueva administración y gestión exigen alejarse de lo tradicional y adaptarse a los nuevos cambios. Desde lo tradicional el futuro de la realidad empresarial se inscribe en

planes que se basan en presupuestos y cumplimiento de objetivos, mientras que por el marco de las ciencias nos dice que la realidad de las empresas no se puede planificar, ya que se ve afectada por varias situaciones imprevistas, y los conocimientos y experiencias no explican claramente el futuro de la empresa (Alberto, 2016).

Según Nava Rosillón (2009) el análisis o diagnóstico financiero constituye la herramienta más efectiva para evaluar la situación financiera de una empresa en un periodo determinado y en base a los resultados obtenidos realizar una comparación con otras empresas del mismo sector que estén administradas de una manera adecuada; pues, los objetivos se basan en la obtención de relaciones para el proceso de toma de decisiones.

El análisis financiero se debe realizar en forma sistemática de manera de determinar la liquidez de la empresa, la eficiencia en el manejo de activos, la capacidad para contraer obligaciones con terceros y de la cancelación de las mismas, ganancias, inversiones requeridas y rentabilidad.

Este análisis se concentra en la utilización, aplicación y transformación de la información que se registra en los estados financieros; por consiguiente, se utiliza como herramienta para seleccionar la información correcta y precisa, evitar situaciones complicadas o desfavorables y así predecir el futuro, a través del cálculo de indicadores y la aplicación de técnicas para llegar al diagnóstico de las condiciones financieras de la organización en su operación.

La gestión, administración y toma de decisiones de una empresa hacen necesaria la aplicación de un modelo de gestión administrativo que permita mejorar la eficiencia en los procesos administrativos, además optimizar los procesos de gestión, logrando un trabajo más eficaz y fácil reduciendo el tiempo en las actividades que se efectúan dentro de la empresa. El fracaso en la mayoría de las empresas en Ecuador concierne a factores inapropiados en temas de gestión, lo cual provoca un factor común: la administración empírica lo cual ocasiona que se mantengan en un nivel similar sin contar con ventajas ante un mercado tan competitivo.

Un modelo de gestión administrativo, ayuda a una empresa a que tenga un mejor conocimiento de las técnicas para llevar a cabo el manejo de los procesos administrativos, además de desarrollar un ambiente laboral donde el personal se sienta motivado y satisfecho para cumplir las metas planteadas.

Además, es el medio para alcanzar los objetivos planteados mediante el cumplimiento y aplicación del proceso administrativo: planificar, organizar, dirigir, controlar, dándole participación al personal para conducir al desarrollo productivo de una empresa. El procedimiento se basa en el análisis documental de leyes, teorías, planes y conceptos relacionados al desarrollo del modelo de gestión administrativo, aplicación de encuestas al personal y validación mediante la participación de expertos en el tema de administración de empresas teniendo como resultados recomendaciones viables para la propuesta (Jaén Reina, 2016).

2.6. Objetivo General

Proponer mejoras administrativas-financieras basadas en la situación actual tanto administrativa como financiera de los últimos cuatro años de la empresa Cognoware Cía. Ltda.

2.7. Objetivos Específicos

1. Conocer la forma de administrar la empresa y cuáles son sus necesidades para un buen funcionamiento administrativo.
2. Analizar la situación financiera de la empresa mediante la interpretación de sus estados financieros de los últimos cuatro años.
3. Elaborar las propuestas de mejoras administrativas-financieras basadas en la evidencia obtenida.

2.8. Metodología

Para la elaboración de este trabajo se utilizará el enfoque cualitativo, mediante entrevistas a profundidad y observaciones a todos los miembros de la organización, es decir, al total del universo, debido a que la empresa es pequeña y por lo tanto el modelo de gestión es con proyección a mediana empresa, ya que tiene capacidad de crecimiento. La información se procesará mediante la transcripción parcial de los videos.

Se empleará el método cuantitativo, con la aplicación de encuestas a los 15 clientes principales de la empresa para el cual se empleará el software SPSS (Paquete estadístico para ciencias sociales) para la tabulación de datos, de este modo se cruzará la información con las entrevistas y observaciones.

2.9. Alcances y resultados esperados

Mediante la presente investigación se pretende conocer la forma de administración y necesidades para un adecuado funcionamiento administrativo de la empresa Cognoware Cía.

Ltda., además analizar sus estados financieros de los últimos cuatro años y basado en la realidad de la empresa proponer mejoras administrativas-financieras.

2.10. Supuestos y riesgos

1. La falta de tiempo por parte de los dueños de la empresa para poder atender cuestiones que se presenten durante la investigación.
2. Falta de información por parte de la empresa para poder elaborar las propuestas administrativas-financieras.

2.11. Presupuestos

Rubro	Costo (USD)	Justificación
Transporte	\$50	Costo para traslados a la empresa.
Asesoría	\$200	Costo para pago al tutor por la asesoría.
Impresiones	\$50	Costo de las impresiones de las encuestas y del trabajo de tesis.
Otros costos	\$100	Costos por otras situaciones imprevistas.
TOTAL	\$400	

2.12. Financiamiento

Recursos propios.

2.13. Esquema tentativo

Introducción

Capítulo 1. Marco teórico y Antecedentes

1.1. Administración

1.1.1. Concepto

1.1.2. Importancia

1.1.3. Proceso administrativo

1.2. Modelo de gestión administrativo

1.2.1. Concepto



1.2.2. Objetivo

1.2.3. Importancia

1.2.4. Etapas

1.3. Análisis Financiero

1.3.1. Concepto

1.3.2. Tipos de análisis financiero

1.3.3. Razones financieras

1.4. Antecedentes de la empresa

1.4.1. Reseña histórica de la empresa

1.4.2. Características de la empresa

1.4.3. Análisis de la administración actual de la empresa.

Capítulo 2. Análisis financiero de la empresa

2.1. Razones de financieras de la empresa

2.1.1. Razones de liquidez

2.1.2. Razones de endeudamiento

2.1.3. Razones de gestión

2.1.4. Razones de rentabilidad

2.2. Análisis de resultados

2.2.1. Interpretación de la situación financiera

2.3. Comparación con la situación financiera del sector

2.3.1. Análisis financiero de la competencia

Capítulo 3. Propuestas de mejoras administrativas-financieras

3.1. Filosofía empresarial

3.1.1.1. Misión

3.1.1.2. Visión

3.1.1.3. Valores

3.1.1.4. Objetivos

3.2. Estructura organizacional

3.2.1. Organigrama

3.2.2. Funciones y sus responsables

3.3. Administración financiera

3.3.1. Políticas de cobro

3.3.2. Políticas de crédito

3.3.3. Decisiones financieras

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos

2.14. Cronograma

Objetivo Específico	Actividad	Resultado esperado	Tiempo (semanas)
Conocer la forma de administrar la empresa y cuáles son sus necesidades para un buen funcionamiento administrativo.	Elaboración del marco teórico. Realización de entrevistas a los miembros de la organización. Observación de las actividades de la empresa. Aplicación de encuestas a 15 principales clientes.	Conocer la situación administrativa actual de la empresa y avance del primer capítulo.	8
Analizar la situación financiera de la empresa mediante la interpretación de sus estados financieros de los últimos cuatro años.	Elaboración e interpretación de ratios con los estados financieros de los últimos cuatro años.	Saber cuál es la situación financiera de la empresa y avance del segundo capítulo.	4
Elaborar las propuestas de mejoras administrativas-financieras basadas en la evidencia obtenida.	Preparación de las propuestas de mejoras administrativas y financieras.	Obtener propuestas de mejoras administrativas y financieras que se	12



		adapten a las necesidades de la empresa.	
TOTAL			24

2.15. Referencias

Estilo utilizado: APA

Alberto, F. (2016). *¿Cómo preparase para el futuro en la gestión empresarial? Cuadernos Latinoamericanos de Administración.*

Amauro, A. (2009). *Fundamentos de Administración: Teoría General y Proceso Administrativo.* México: Pearson.

Baena Toro, D. (2014). *Análisis financiero : enfoque y proyecciones.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración.* México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones.* México D.F.: McGraw-Hill.

Córdoba Padilla, M. (2014). *Análisis financiero.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Ena, B., Delgado, S., Ena, T. (2006). *Gestión Administrativa del Personal.* España: Thomson Editores Paraninfo S.A. .

Gitman, L. J. (2012). *Principios de administración financiera.* México: Pearson Educación.

Hernandez, S., Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial.* México: McGraw Hill.

Jaén Reina, A. B. (2016). *Modelo de gestión administrativa para la microempresa Mary Carmén de la parroquia Ricaurte.* Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7470/1/TUBADM040-2016.pdf>

Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial.* México: McGRAW-HILL Education.

Lana, R. A. (2008). *La Administración Estratégica como Herramienta de Gestión. Revista Científica "Visión de Futuro", 20.*

Nava Rosillón, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 606 - 628.

Rios, G. A. (2011). Perspectivas para el desarrollo de la administración y retos para la dirección de las organizaciones. *Universidad & Empresa*, 145-159.

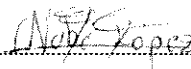
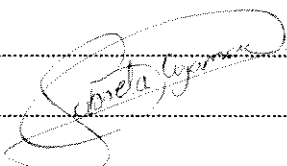
Robbins, S., Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Pearson.

Stoner, J., Edward, F., Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearson Education.

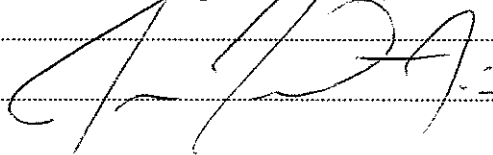
Valdés Pérez, D. (2006). Incidencia de las Técnicas de Gestión en la mejora de las decisiones administrativas. *Retos: Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 199-213.

Varela, R. (2008). *Innovación empresarial*. Colombia: Pearson.

2.16. Firma de responsabilidad (estudiante)



2.17. Firma de responsabilidad (director sugerido)



2.18. Firma de Metodólogo

2.19. Fecha de entrega

01/02/2019