



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA:

**“LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y EL
RETORNO DE LA INVERSIÓN EN LA EMPRESA SOLINFO
TECH”**

AUTORA: Aida Yolanda Espín Miniguano

TUTOR: Dra. Tatiana Valle Álvarez

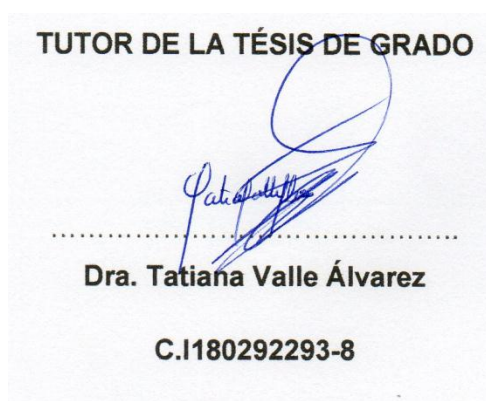
Septiembre2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo Dra. Tatiana Valle Álvarez, en mi calidad de tutor del trabajo de graduación con el tema: **“LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y EL RETORNO DE LA INVERSIÓN EN LA EMPRESA SOLINFOTECH”**, desarrollado por Aida Yolanda Espín Miniguano egresada de la carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación de pregrado, modalidad independiente y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a la evaluación.

Ambato, 14 de Agosto de 2014

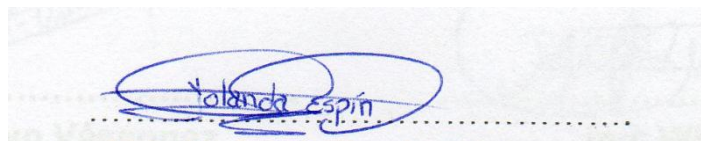


AUDITORÍA DE TESIS

Yo, Aida Yolanda Espín Miniguano, con C.I. 180468369-4, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo de **“LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y EL RETORNO DE LA INVERSIÓN EN LA EMPRESA SOLINFOTECH”** como también los contenidos presentados, las ideas, análisis, síntesis son de exclusiva responsabilidad de mi persona en calidad de autora de este trabajo investigativo.

Ambato, 14 de Agosto de 2014

AUTORA

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a document. The signature reads "Yolanda Espín" and is written over a horizontal dashed line. The signature is enclosed within a blue oval scribble.

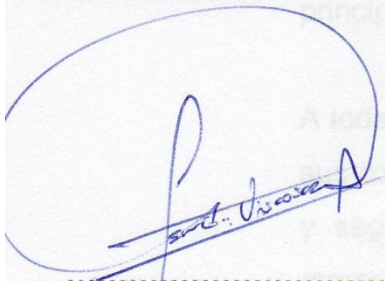
Aida Yolanda Espín Miniguano
CI: 180468369-4

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación con el tema: “**LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y EL RETORNO DE LA INVERSIÓN EN LA EMPRESA SOLINFOTECH**” elaborado por Aida Yolanda Espín Miniguano, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

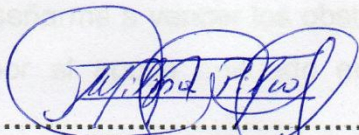
Ambato, 14 de Agosto de 2014

Por constancia firman:




.....

Dr. Lenyn Vásconez
PROFESOR CALIFICADOR



.....

Ing. Wilma Pilco
PROFESOR CALIFICADOR



.....

Eco. Diego Proaño
PRESIDENTE TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme la inteligencia y la sabiduría, por haber iluminado y guiado mi camino para culminar con éxito mis estudios.

A mis padres Galo y Rosa quienes han sido mi pilar fundamental que en todo momento me apoyaron incondicionalmente y han estado a mi lado brindándome su amor, comprensión y paciencia durante todo este tiempo, por formarme con valores y principios y ser la mujer valiente y luchadora.

A toda mi familia, hermanos y a mis amigos por todos sus consejos, por enseñarme a vencer los obstáculos y seguir adelante, por el apoyo brindado en todo momento de mi vida.

Yolanda Espín

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado la vida, por darme la fuerza para cumplir con firmeza mis metas y objetivos trazados.

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato, en especial a mi querida Facultad de Contabilidad y Auditoría, autoridades, profesores, personal docente y administrativo y a todas aquellas personas que han contribuido en mi formación como profesional, impartíendome todos sus conocimientos académicos, personales y profesional para alcanzar y cumplir mis metas.

A mi Director de Tesis, Dra. Tatiana Valle, por brindarme su apoyo incondicional, impartirme sus conocimientos y por la confianza depositada para la culminar con éxito este trabajo de investigación.

Yolanda Espín

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

Contenido	Pág.
Página de Título o Portada	i
Aprobación del Tutor	ii
Auditoría de Tesis.....	iii
Aprobación de los Miembros del Tribunal de Grado.....	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento.....	vi
Índice General de Contenidos	vii
Índice de Tablas	xiii
Índice de Cuadros.....	xiv
Índice de Gráficos.....	xv
Índice de Figuras.....	xvi
Resumen Ejecutivo.....	xvii
Introducción	1
CAPÍTULO I	4
Problema de Investigación.....	4
1.1. Tema de Investigación.....	4
1.2. Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1. Contextualización	4
1.2.1.1. Contexto Macro	4
1.2.1.2. Contexto Meso.....	5
1.2.1.3. Contexto Micro.....	6
1.2.2. Análisis Crítico.....	8
1.2.2.1. Árbol de Problemas	8

Contenido	Pág.
1.2.3. Prognosis	9
1.2.4. Formulación del Problema.....	10
1.2.5. Preguntas Directrices	11
1.2.6. Delimitación del Problema.....	11
1.3. Justificación	12
1.4. Objetivos.....	13
1.4.1. Objetivo General	13
1.4.2. Objetivos Específicos	13
CAPÍTULO II	14
Marco Teórico.....	14
2.1. Antecedentes Investigativos	14
2.2. Fundamentación Filosófica	15
2.3. Fundamentación Legal	16
2.4. Categorías Fundamentales	20
2.4.1. Superordinación Conceptual.....	20
2.4.2. Subordinación Conceptual.....	21
2.4.2.1 Variable Independiente: Gestión de Recursos Financieros..	21
2.4.2.2. Variable Dependiente: Retorno de Inversión.....	22
2.4.2.1. Marco Conceptual de la Variable Dependiente: Gestión de Recursos Financieros.....	23
2.4.2.1.1 Gestión Financiera.....	23
2.4.2.1.1.1. Importancia de la Gestión Financiera.....	23
2.4.2.1.1.2. Finanzas	24
2.4.2.1.1.2.1. Teoría Financiera.....	25
2.4.2.1.1.3. Inversión	26

Contenido	Pág.
2.4.2.1.3.1. Rendimiento de Inversión	27
2.4.2.1.3.2. Medición de Riesgo	28
2.4.2.1.4. Recursos Económicos	28
2.4.2.1.5. Función Financiera	29
2.4.2.1.5.1. Financiamiento	29
2.4.2.1.6. Finanzas Administrativas	31
2.4.2.1.6.1. Principios de las Finanzas Administrativas	31
2.4.2.1.6.1.1. Ambiente Económico Competitivo	32
2.4.2.1.6.1.2. Valor y Eficiencia Financiera	32
2.4.2.1.6.1.3. Transacciones Financieras	33
2.4.2.1.8. Liquidez	34
2.4.2.1.9. Rentabilidad.....	34
2.4.2.1.10. El Control de Gestión.....	34
2.4.2.2. Marco Conceptual de la Variable Independiente: Retorno De Inversión.....	36
2.4.2.2.1. Análisis Financieros	36
2.4.2.2.1. Análisis Horizontal y Vertical.....	37
2.4.2.2.2. Estados Financieros	38
2.4.2.2.3 Medidas de Rendimiento.....	39
2.4.2.2.4. Cuadro de Mando Integral:	39
2.4.2.2.4. Un Centro de Inversión	40
2.4.2.2.5. Retorno de Inversión (ROI).....	41
2.4.2.2.6. Modelos del Retorno de Inversión (ROI)	42
2.5. Hipótesis.....	44
2.6. Señalamiento de Variables	44

Contenido	Pág.
2.6.1. Variable Independiente:	44
2.6.2. Variable Dependiente:	44
2.6.3. Unidad De Observación	44
CAPÍTULO III	45
Metodología.....	45
3.1 Enfoque	45
3.2 Modalidad Básica de la Investigación	45
3.2.1 Investigación Observacional	46
3.2.2 Modalidad Prospectiva.....	46
3.2.3 Investigación Analítica	47
3.2.4 Investigación Transversal	47
3.3 Nivel o Tipo de Investigación	48
3.3.1 Investigación Relacional	48
3.4 Población y Muestra	48
3.4.1 Población.....	48
3.5 Operacionalización de Variables.....	50
3.5.2. Variable Independiente: Retorno de Inversión.	52
3.6 Recolección de la Información	53
3.7. Procesamiento y Análisis	54
3.7.1. Procesamiento de Información	54
3.7.2. Análisis e Interpretación de Resultados	56
CAPITULO IV	57
Presentación y Análisis de Resultados	57
4.1 Análisis e Interpretacion de Resultados	57

Contenido	Pág.
4.2. Interpretación de Datos.....	58
4.3 Verificación de Hipótesis.....	71
CAPÍTULO V	79
Conclusiones y Recomendaciones	79
5.1 Conclusiones	79
5.2 Recomendaciones	81
CAPÍTULO VI	82
Propuesta	82
6.1 Datos Informativos	82
6.2 Antecedentes de la Propuesta	84
6.3 Justificación	85
6.4 Objetivos.....	87
6.4.1 Objetivo General.....	87
6.4.2 Objetivos Específicos	88
6.5 . Análisis de Factibilidad.....	88
6.5.1 Socio Cultural	88
6.5.2 Tecnológico.....	89
6.5.3 Organizacional	89
6.5.4 Económico – Financiero.....	89
6.5.5 Legal	90
6.6 Fundamentación Científico – Técnico	90
6.6.1 Cuadro de Mando Integral	90
6.6.1.1 Beneficios del Cuadro de Mando Integral	91
6.6.1.2 Beneficios del Cuadro de Mando Integral	91

Contenido	Pág.
6.6.2 Indicadores Financieros y No Financieros	92
6.6.2.1 Indicadores Financieros.....	92
6.6.2.2 Indicadores No Financieros	94
6.7 Modelo Operativo o Metodológico.....	96
6.7.1 FASE I: Planificación Estratégica	97
6.7.2 FASE II: Análisis FODA SOLINFO TECH	100
6.7.2.1 Análisis Interno y Externo	100
6.7.3. FASE III: Aplicación Del Cuadro De Mando Integral.....	104
6.7.4 FASE IV: Establecimiento de Objetivos Estratégicos e Indicadores Financieros.....	106
6.7.4.1 Objetivos Estratégicos	106
6.7.4.2 Identificación de Factores Claves	107
6.7.4.3 Mapa Estratégico de Relación Causa – Efecto	108
6.7.4.4 Estados Financieros	111
6.7.4.5 Selección y Cálculo de Indicadores	114
6.7.5 FASE V: Matriz de Cuadro de Mando Integral.....	121
6.7.6 FASE VI: Matriz de Plan de Acción	123
<u>6.7.7.</u> Cronograma y Presupuesto.....	124
6.8 Administración de la Propuesta.....	125
6.9 Previsión e la Evaluación.....	126
Referencias Bibliográficas:	127
Anexos	1332

ÍNDICE DE TABLAS

Contenido	Pág.
Tabla 1: Matriz de la Población	49
Tabla 2: Proyecciones de Caja	58
Tabla 3: Recursos Financieros	59
Tabla 4: Gestión de Recursos	60
Tabla 5: Transacciones Financieras	61
Tabla 6: Beneficio económico	62
Tabla 7: Riesgo de Inversión	63
Tabla 8: Retorno de Inversión	64
Tabla 9: Situación Financiera	65
Tabla 10: Costos directos	66
Tabla 11: Obtención de Beneficio	67
Tabla 12: Planificación de Actividades	68
Tabla 13: Productos y Servicios	69
Tabla 14: Clientes Satisfechos	70
Tabla 15: Frecuencia Observada	73
Tabla 16: Frecuencia Esperada	74
Tabla 17: Cálculo del Chi Cuadrado	74
Tabla 18: Recursos Materiales	83
Tabla 19: Previsión de la Evaluación	126

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Pág.
Cuadro 1: Operacionalización de Variable Independiente	51
Cuadro 2: Operacionalización de Variable Dependiente	52
Cuadro 3: Procedimiento de recolección de Información	53
Cuadro 4 : Procedimientos para la recolección de Información	54
Cuadro 5: Registro de Estados Financieros	76
Cuadro 6: Marco Operativo.....	96
Cuadro 7: Matriz FODA	103
Cuadro 8: Aplicación del Cuadro de Mando Integral	105
Cuadro 9: Objetivos Estratégicos.....	106
Cuadro 10: Identificación de Factores Claves.....	107
Cuadro 11: Cuadro de Mando Integral.....	122
Cuadro 12: Plan de Acción	123
Cuadro 13: Cronograma y Presupuesto.....	124
Cuadro 14: Administración de la Propuesta	125

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido	Pág.
Gráfico 1: Representación Gráfico.....	55
Gráfico 2: Proyecciones de Caja	58
Gráfico 3: Recursos Financieros.....	59
Gráfico 4: Gestión de Recursos.....	60
Gráfico 5: Transacciones Financieras.....	61
Gráfico 6: Beneficio económico	62
Gráfico 7: Riesgo de Inversión.....	63
Gráfico 8: Retorno de Inversión	64
Gráfico 9: Situación Financiera.....	65
Gráfico 10: Costos directos	66
Gráfico 11: Obtención de Beneficio	67
Gráfico 12: Planificación de Actividades	68
Gráfico 13: Productos y Servicios.....	69
Gráfico 14: Clientes Satisfechos.....	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido	Pág.
Figura 1: Árbol de Problemas	8
Figura 2: Red de Inclusiones Conceptuales	20
Figura 3: Constelación de ideas de la Variable Independiente.....	21
Figura 4: Constelación de ideas de la Variable Dependiente	22
Figura 5 CHI Cuadrado	74
Figura 6: Mapa Estratégico	108

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación, tuvo como propósito evaluar la gestión de recursos financieros, los problemas económicos a los que se enfrenta el empresario al momento de invertir, consiste en asegurar los recursos monetarios que le son indispensables para el funcionamiento de la empresa, mediante el manejo eficiente y eficaz de los recursos financieros para la toma de decisiones futuras. El retorno de inversión mide el rendimiento de una inversión, para evaluar que tan rentable va a ser el gasto que estamos haciendo o planeamos realizar es decir brinda objetividad al momento de tomar la decisión de captar o rechazar proyectos y conocer la utilidad neta obtenida, para esta investigación se recopiló información cualitativa y cuantitativa, se realizó un análisis FODA: identificando las actuales fortalezas, debilidades, las oportunidades emergentes y las amenazas preocupantes que enfrenta la empresa, con el fin de cumplir los objetivos estratégicos, sus indicadores, sus metas así como los proyectos estratégicos de las cuatro perspectivas que integran el cuadro de mando integral como son: financiera, cliente, proceso interno y aprendizaje y desarrollo para tener una visión global de la entidad. El Cuadro de Mando Integral es una herramienta que presenta indicadores financieros y no financieros para orientar la evaluación de la situación actual y la forma de administración del negocio, el cuadro de mando integral debe transformar el objetivo y la estrategia de una unidad de negocio en objetivo e indicadores tangibles que nos permitan tener una visión global de la empresa las estrategias que va a utilizar para alcanzar sus objetivos previstos. Las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral permiten tener un equilibrio entre los objetivos a corto y largo plazo, entre los indicadores de resultados deseados y los resultados de esfuerzos pasados y los inductores que impulsan la actuación futura. Optimizando de una mejor manera la gestión de recursos financieros brindando producto y servicios de mayor calidad y satisfaciendo las necesidades teniendo más demanda en el mercado y una mayor rentabilidad para la empresa.

DESCRIPTORES:

Gestión de Recursos Financieros, Retorno de Inversión, Montos Invertidos, Indicadores Financieros y no Financieros, Cuadro de Mando Integral, Mayor Rentabilidad, Objetivos Previstos, Estrategias de Negocio, Rendimiento de Inversión.

INTRODUCCIÓN

La habilidad de muchas empresas en gestionar con éxito sus recursos financieros es un proceso de muchos años de desarrollo e implementación de productos y servicios, o desarrollar una capacidad para alcanzar una categoría de clientes completamente nuevas, esto puede ser más importante para la actuación económica futura que gestionar las operaciones ya existente de una forma eficiente, consistente y sensible. Por lo que los directivos de las empresas han elegido la perspectiva del cuadro de mando integral que incorporan objetivos y medidas estratégicas para la innovación y crecimiento de la empresa, mediante la identificación de indicadores financieros y no financieros que nos ayudan a conocer los resultados deseados y los resultados de esfuerzos pasados desarrollo para tener una visión global de la entidad.

Muchas empresas que brindan servicios y productos de tecnología que son la solución a los problemas administrativos de sus negocios se la ha venido desarrollando hace varios años, invirtiendo su dinero en el desarrollo de tecnología en sus diferentes áreas, con el fin de descubrir, conservar, engrandecer y aprovechar al máximo el potencial tecnológico, encaminadas a satisfacer las necesidades del cliente, ampliar el conocimiento, el soporte técnico, la innovación y calidad del producto.

La empresa **SOLINFO TECH** "Soluciones Informáticas IT", empezó sus operaciones en el año 2013, liderada por el Ingeniero Juan Carlos Ruiz. En el transcurso de aquellos años, la empresa se constituyó en un referente para la zona central del país, con especialización en Finanzas, Producción y Comercio, es nuestro aval para garantizar la calidad de nuestros servicios los mismos que están orientados a cubrir cualquier tipo de necesidad de su compañía en el área informática.

El presente proyecto de investigación, se realizó a partir del diagnóstico de la situación actual de la empresa, se desarrolló en seis capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo I.- Se orienta en el problema de investigación que es la parte modular, en la contextualización se analiza las variables de manera macro, meso y micro; posteriormente mediante la elaboración de un árbol de problemas se consideran las causas y efectos que han provocado la situación actual, que nos ayuda a identificar los puntos críticos del trabajo de investigación, se procede con la prognosis, la misma que responde a la interrogante que sucederá si no se resuelve el problema, finalmente se justifica el impacto de la investigación y se definen el objetivo general como los específicos .

Capítulo II.- En este capítulo se desarrolla el marco teórico, el cual hace referencia a los antecedentes de investigaciones. Se debe determina la fundamentación filosófica que manifiesta el motivo por el que se llevó a cabo la investigación y la fundamentación legal que es el soporte y sustento de la realización del proyecto, también se establece la categorización de las variables motivo de estudio, se plantea la hipótesis y se realiza el señalamiento de variables independiente y dependiente.

Capítulo III.- Se desarrolla las modalidades y tipos de investigación aplicables al proyecto, se determinan como se llevara a cabo la investigación de campo, los instrumentos y técnicas a utilizar para la recopilación de información para el posterior análisis de los resultados obtenidos, permite establecer la población y muestra, como también se determina la operacionalización de las variables.

Capítulo IV.- En este capítulo se presentan el análisis e interpretación de los resultados obtenidos de las técnicas e instrumentos de investigación, estos datos se representan en forma cuantitativa, también se realizó un

análisis de los estados financieros para determinar las actividades que realiza la empresa y cuales los recursos financieros con los que cuenta actualmente, que es una herramienta clave para la verificación de la hipótesis mediante la aplicación de la prueba del Chi Cuadrado.

Capítulo V.- Mediante las interpretaciones de los resultados obtenidos de la encuesta se realizó las conclusiones y las recomendaciones como posibles soluciones.

Capítulo VI.- En este capítulo se plantea la propuesta que es el diseño de un cuadro de mando integral, que contribuya al mejoramiento de la gestión de recursos financieros y retorno de inversión de la empresa SOLINFO TECH. Elaboramos los objetivos que vamos a realizar, optimizando de una mejor manera los recursos y utilizándolos de manera eficiente y eficaz nos ayuda a tomar la decisión de captar o rechazar proyectos analizando cual es el proyecto más rentable y el que va generar mayor utilidad para la empresa.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“La Gestión de los Recursos Financieros y el Retorno de la Inversión de la empresa SOLINFO TECH”.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Contexto Macro

En sus inicios el Retorno Inversión (ROI) era un ratio que se utilizaba para evaluar inversiones económicas, negocios, compra de acciones. En la actualidad es indispensable a la hora de plantearse cualquier inversión y se aplica para medir la rentabilidad de todas las inversiones: tanto para las actividad relacionadas con explotación de la empresa, como también aquellas que puedan impactar en mayor o menor medida en el negocio (Medina, 2011:339).

El ROI ha sido utilizado durante siglos, en los años XX era una herramienta emergente que permitía dar un valor numérico y contable a la rentabilidad de las inversiones. Organizaciones de más de 40 países como: Irlanda, Reino Unido, Italia, Alemania, Dinamarca, Sudáfrica, Chile, Perú, Australia, Nueva Zelanda, Singapur, Malasia, Japón, India, Canadá, España, implementan esta metodología dentro de la propuesta a presentar a los clientes y dentro de sus consultorías (Phillips, 2004).

En el contexto global de desarrollo económico el problema de inversiones consiste en el uso de recursos escasos donde ellos den el más grande retorno de inversión, teniendo el máximo beneficio (Bower, 1968).

La segunda guerra mundial, época caracterizada por el avance de la teoría económica, surgiendo el llamado modelo clásico de la mano de Adam Smith en su libro pionero “la riqueza de las naciones” en 1776, donde analizó el modo en que los mercados organizaban su vida económica y conseguían un rápido crecimiento económico, mostrando y proponiendo un sistema de precios y de mercados, capaz de coordinar los individuos y las empresas (Córdoba, 2012:18).

El estudio realizado por la Asociación de incentivos (IMA) concluye que en los últimos años se ha producido un crecimiento significativo de la importancia del ROI como elemento de valoración de proyectos de marketing relacional (García, 2007:87).

Guerra&López (2007:44-45), establece que:

En 1997 Phillips popularizó el proceso de evaluación basado en la metodología ROI, mide el retorno de la inversión de programas y soluciones, particularmente aquellas relacionadas con el entrenamiento y desempeño humano; mide los beneficios monetarios y el desarrollo de programas contra sus costos. También señala que para que el proceso retorno de inversión (ROI) sea beneficioso, se debe balancear factibilidad, simpleza, creatividad y solidez. Además se debe tomar en cuenta las barreras que pueden presentar como: costo y tiempo; falta de habilidad, detección de necesidades defectuosas, temor de invertir, falta de planificación y suposiciones falsas.

1.2.1.2. Contexto Meso

“En Cuba el balance y la complejidad de los negocios se amplía notablemente, al aumentar en tamaño las compañías emplean más personal y sus sistemas contables son eficientes, esto llevó a establecer

controles internos efectivos para proteger los activos, prevenir y detectar defalcos” (Maldonado, 2006).

Medina (2011:341), “considera que el ROI es un término que suscita más interés en términos de contabilidad o de departamentos financieros. Actualmente cada departamento cuenta con su propio presupuesto, así la manera de gestionarlo y sacarle rentabilidad no depende ya sólo del director financiero de la empresa, sino que cada responsable del presupuesto en cada departamento tiene que ser capaz de optimizarlo y analizar qué inversiones son las más rentables para la empresa”.

Segura & Sánchez (2010) determina que:

Hoy en día muchas organizaciones, son amenazadas constantemente en sus activos, lo que puede representar miles o millones de dólares en pérdidas. Es por ello que hoy en día las empresas buscan la mejor forma de asegurar la organización y los recursos financieros de la misma. En consecuencia surgen, tanto las empresas dedicadas a la seguridad informática y a los servicios de consultoría para el aseguramiento de los recursos tecnológicos, financieros, humanos que se ven involucrados en la organización.

En ambos casos, es creciente la necesidad de establecer formas para justificar frente a los clientes, o a la alta gerencia, las ganancias o beneficios que se pueden llegar a obtener al implementar un sistema de seguridad de la información realizando las respectivas inversiones en ellos.

Existen algunas iniciativas de guías, modelos, estándares, metodologías definidas que permiten calcular los beneficios (tangibles e intangibles) que la organización podría percibir por concepto de una inversión realizada en sistemas informáticos, es decir el ROI de los sistemas informáticos informática.

1.2.1.3. Contexto Micro

Gaitán (2006:177), señala que las empresas diariamente tienen problemas de distinta índole, algunos referidos a su poca liquidez por la congelación de recursos en activos fijos o por disminución de ventas o de prestación de servicios por efectos de saturación del mercado, contrabando, competencia desleal o agresiva u otros factores, por inadecuado manejo de endeudamiento o abuso del mismo sin causas

reales justificadas, apoyo de sus dueños sin compensación razonable en el retorno de su inversión, por disminución de utilidades o por poco interés del dueño en capitalizarlas; costos inmanejables que pueden llevar a la recesión de operaciones o la liquidación de la misma, y otros factores internos y externos negativos que la afectan.

SOLINFO TECH "Soluciones Informáticas IT", empezó sus operaciones en el año 2002, liderada por el Ingeniero Juan Carlos Ruiz y su socia.... En el transcurso de aquellos años, la empresa se constituyó en un referente para la zona central del país, con especialización en Finanzas, Producción y Comercio, es nuestro aval para garantizar la calidad de nuestros servicios los mismos que están orientados a cubrir cualquier tipo de necesidad de su compañía en el área informática. En el año 2013 la empresa se independizo, siendo su gerente general el ingeniero Juan Carlos Ruiz. Para conjuntamente con sus colaboradores pueda recuperar el valor de los recursos invertidos y obtener mayor utilidad, siendo una empresa reconocida a nivel provincial.

La empresa no ha realizado un control de la gestión de los recursos financieros que posee actualmente y los montos invertidos en el negocio al momento implementar proyectos informáticos y comprar equipos tecnológicos para evaluar si estos son recuperados en el periodo esperado y han tenido un retorno de inversión favorable. El deficiente manual de funciones para los colaboradores de la empresa, no ha realizado un seguimiento adecuado para establecer una segregación de las actividades a cumplirse. La carencia de un departamento financiero no ha logrado la presentación de estados financieros en el periodo establecido para la toma de decisiones oportuna y eficiente de la empresa.

Los problemas detectados deben evaluarse suficiente y de manera oportuna, realizando un análisis periódico para lograr alternativas de solución, ya que pueden ser generados por factores externos difíciles de controlar.

1.2.2. Análisis Crítico

1.2.2.1. Árbol de Problemas

Árbol de Problemas

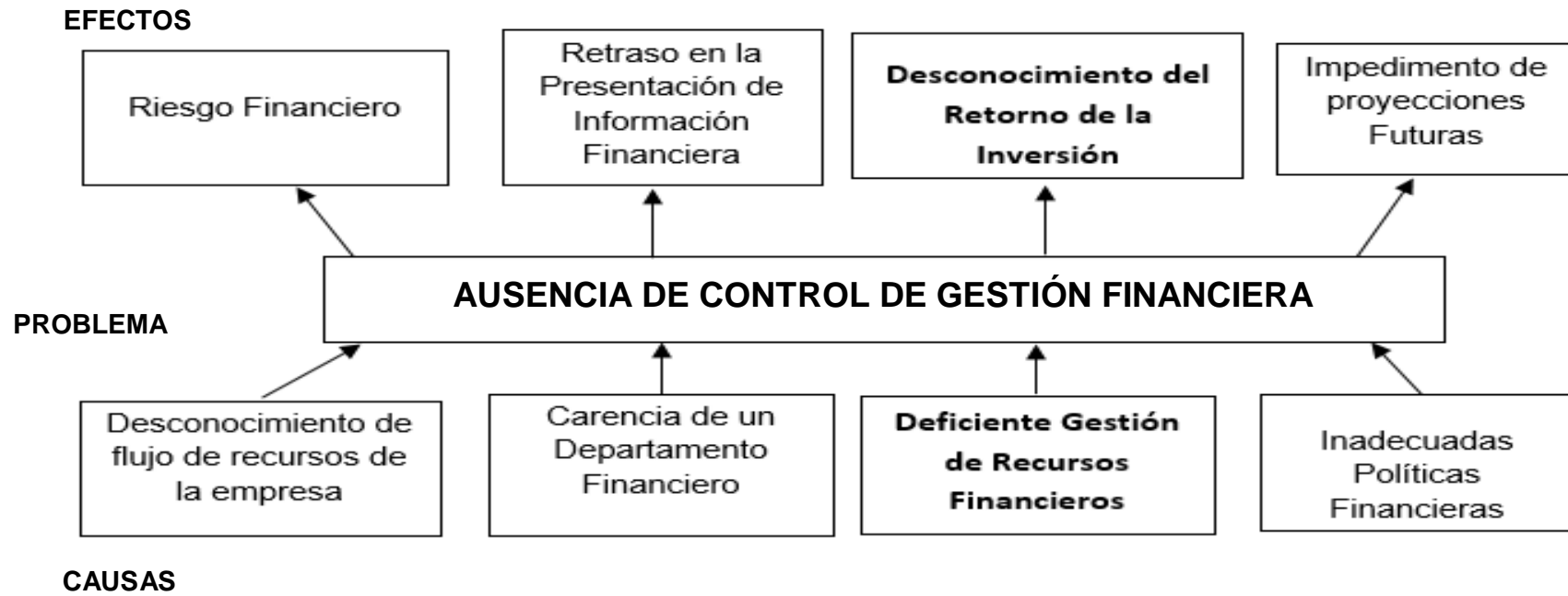


Figura 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Yolanda Espín
Fuente: SOLINFO TECH

1.2.2.2. Análisis Crítico

Una vez analizado el problema de la empresa SOLINFO TECH se identificó que la ausencia de control de gestión financiera se presenta por el desconocimiento de flujos de recursos provocando riesgo financiero. Debido a que la empresa no lleva un registro del flujo de efectivo, por lo que la información obtenida presenta falencias y no ayuda a tomar decisiones sobre sus necesidades de liquidez, ni tener un control sobre el efectivo que se maneja en la organización.

La carencia de un departamento financiero ocasiona el retraso en la presentación de información financiera. Puesto que los estados financieros presentados por la persona encargada no suministran toda la información de las transacciones realizadas, necesarias para tomar decisiones económicas.

La deficiente gestión de recursos financieros ocasiona el desconocimiento del retorno de inversión en los proyectos tecnológicos implementados por la empresa. Debido a que la empresa no realiza un análisis de los reportes en las inversiones ejecutadas para identificar cual fue el proyecto más factible y la que arrojo mayor utilidad.

Finalmente las inadecuadas políticas financieras origina el impedimento de realizar proyecciones futuras para cumplir con el objetivo propuesto, debido a que no se han tomado las medidas adecuadas en función de apoyo a las metas estratégicas del negocio para reducir el riesgo, mejorar el uso de los recursos, e incrementar los ingresos.

1.2.3. Prognosis

Si no se da solución al problema planteado como es la ausencia de control de gestión financiera, la empresa SOLINFO TECH se vería afectada en los movimientos de efectivo realizadas por la empresa

produciendo pérdidas de dinero y clientes, debido a que las actividades que se realizan requieren de una administración efectiva, un control adecuado de los niveles de dinero e identificar los flujos de efectivo que se generan como parte de la operación diaria como: ventas en efectivo, cobranzas a clientes, pago de compras, compra de materiales, pago de sueldos, la pérdida de clientela afectaría notablemente produciendo desventajas, debido a que los clientes buscarían otros proveedores tecnológicos que satisfagan sus necesidades, ocasionando así que la organización tenga un bajo beneficio económico, desconocimiento del retorno de inversión y en muchas ocasiones a la quiebra de la empresa.

El desconocimiento de medidas financieras relacionadas con la satisfacción del cliente, los procesos internos, actividades de innovación y mejora continua de la empresa, ocasiona un inadecuado control de los recursos que posee la empresa, no permite determinar la manera en que están siendo utilizados o desperdiciados, por lo que no ayudará a tomar decisiones ni dan impulso al futuro rendimiento financiero.

La falencia de organigrama estructural por departamentos y la ausencia de un manual de organización y funciones conllevan a que no tenga un registro adecuado y eficiente de control del cumplimiento de las actividades diarias asignadas a cada colaborador, por lo que el personal no tiene claro el objetivo de lo que persigue la empresa, no posee políticas y reglamentos que ayuden al cumplimiento de metas para la toma de decisiones oportunas, causando un retraso en el servicios prestado y molestias por parte del cliente.

1.2.4. Formulación del problema

La gestión de los recursos financieros influye en el retorno de la inversión de la empresa SOLINFO TECH?

Variable Dependiente: Gestión de los Recurso Financieros

Variable Independiente: Retorno de la Inversión

1.2.5. Preguntas Directrices

- ¿Cuenta actualmente la empresa con una Gestión de Recursos Financieros que ayude a determinar el monto invertido en los activos y pasivos, patrimonio para establecer su beneficio?
- ¿La empresa ha realizado un análisis del Retorno de Inversión para optimizar el control de los Recursos Financieros?
- ¿Qué relación tiene la gestión de recursos financieros en el retorno de la inversión de la empresa?
- ¿El diseño de un Cuadro de Mando Integral permitirá mejorar la gestión de recursos financieros y maximizar el beneficio del Retorno de Inversión de la empresa SOLINFO TECH?

1.2.6. Delimitación del Problema

Campo: Finanzas

Área: Gestión Financiera

Aspecto: Medidas de rendimiento

Delimitación Espacial:

La investigación se llevará a cabo en la empresa SOLINFO TECH, ubicada en la Provincia de Tungurahua, Cantón: Ambato, Calle: Uvillas # 166 y Maracuyás, RUC 1891750443001.

Delimitación Temporal:

Abril 2014 – Agosto 2014

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto es de gran importancia, puesto que el diseño de un Cuadro de Mando Integral vinculado a las medidas de rendimiento, permitirá a la empresa SOLINFO TECH, tener un control adecuado de recursos financieros, maximizar la utilidad, y productividad, minimizar los costos, aprovechar la capacidad instalada, incrementar el valor de la riqueza, permitirá enfrentarse a una situación de riesgo.

También se realizara proyecciones futuras que nos permitirá evaluar qué tan eficiente es el gasto que estamos haciendo o que planeamos realizar. El cuadro de mando integral es un conjunto medidas que permite a los altos directivos de la empresa tener una visión rápida pero completa de la situación de la empresa. Las medidas financieras reflejan los resultados de acciones pasadas, las medidas de explotación son impulsadoras del futuro rendimiento de la empresa. El complemento de este conjunto de ayudan a determinar la satisfacción del cliente, los procesos internos realizados y las actividades de innovación y mejora de la empresa (Kaplan & Norton, 2003).

Es así que el presente trabajo de investigación es factible, porque se tiene la apertura del gerente, el apoyo y colaboración del personal que labora en la empresa, también se cuenta con los recursos necesarios para realizar el proyecto, que será un gran aporte para mejorar la situación actual de la entidad, brindar un mejor servicios para satisfacer al cliente.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

- Investigar la influencia de la gestión de los recursos financieros en el retorno de la inversión para evaluar qué tan eficiente es el gasto que está haciendo o que planea realizar la empresa SOLINFO TECH.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar de qué manera la empresa gestiona los recursos financieros que le son indispensables para su funcionamiento y los montos invertidos en sus activos, pasivos y patrimonio para establecer su máximo beneficio económico.
- Analizar los factores que intervienen en el retorno de la inversión para evaluar que tan rentable va a ser el gasto que están haciendo o planean realizar y establecer un control eficiente y eficaz de los recursos financieros.
- Diseñar un Cuadro de Mando Integral que incluya indicadores financieros y no financieros que permita mejorar la gestión de los recursos financieros y maximizar el retorno de la inversión de la empresa SOLINFO TECH.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Al realizar un estudio minucioso de la presente investigación, hemos podido observar cómo las empresas han adoptado el cálculo del ROI para evaluar la rentabilidad de su negocio y determinar si la inversión realizada es rentable.

Para sustentar la viabilidad del presente trabajo fue necesario acudir a fuentes de información, para guiarnos en trabajos similares al tema de investigación.

Según Ordoñez & Riofrío, (2012), “Gestión de Recursos Financieros”, en la cual se planteó como objetivo general:

Lograr conocimientos, habilidades y destrezas para aplicar herramientas y técnicas de administración financiera básicas que permitan tomar decisiones adecuadas para incrementar el valor de la empresa. Luego de una exhaustiva investigación de campo y un análisis de la información y los datos recopilados por los autores se llegó a la siguiente conclusión: Todo el esfuerzo desarrollado por la gestión financiera debe tender hacia un fin. Maximizar el valor de la empresa, este fin corresponde, por lo general, al propósito de los accionistas, inversionistas o dueños, de incrementar su propia riqueza, es decir, su inversión. También menciona que:

Lo que si debe quedar aclarado que el objetivo financiero no debe ser el de maximizar las utilidades, como en ocasiones se predica, ya que las utilidades no son sino uno de los ingredientes del valor de la empresa. De tal manera, algunas veces se pueden tomar decisiones que afectan negativamente las utilidades en el corto plazo, pero las cuales redundan en beneficio del valor futuro de la empresa; en tanto que puede ocurrir lo contrario cuando con el ánimo de mostrar utilidades rápidas a los accionistas se eligen alternativas que van en contra del valor de la acción en el futuro.

La necesidad de conocer más a fondo sobre el tema se hace referencia a la tesis doctoral de (Medina, 2011), que expresa como objetivo general:

Inversión de la empresa en formación, clave de la excelencia empresarial y análisis de su rentabilidad (predicción del ROI) “Predecir el ROI de la inversión en formación, demostrando no sólo su valor teórico sino el económico. De la cual se concluyó que: El cálculo del ROI es cada vez más utilizado a la hora de valorar una inversión porque su metodología de estimación no excesivamente compleja y nos permite ver el retorno de una inversión así como compararla con otra. Si sabemos recopilar datos consistentes, fiables y necesarios, nos proporcionarán una información real, que comparada con los costes incurridos nos dará esta visión del retorno de la inversión que buscamos.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Martínez (2011) expresa que:

Este paradigma intenta sustituir las nociones científicas de explicación, predicción y control del paradigma positivista por las cohesiones de comprensión, significado y acción. En el trabajo se propone la relación sujeto-objeto, se realizara a través del campo de la dialéctica, que se caracteriza por plantear una investigación sobre hechos y fenómenos reales, objetivos, concretos y por lo tanto son susceptibles de ser medibles, valorados, cuantificados, demostrados, comprobados, sin llegar al campo del idealismo y subjetividad.

“Desde el punto de vista positivista la realidad se presenta como simple, tangible, convergente y fragmentarle. Esta concepción supone la legitimidad de estudiar la realidad en sus manifestaciones externas, con la posibilidad de observar y medir sus elementos. La finalidad de la ciencia es conocer y explicar la realidad con el objeto de dominarla y controlarla” (Quesada, 2007:34).

La presente investigación, se desarrollará en base a la normativa del paradigma positivista, puesto que tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad de la empresa, así como el servicio que presta a los clientes y los productos que ofrecen en el mercado.

Mediante la metodología determinada se puede realizar un estudio administrativo financiero de la situación actual que presenta la empresa, permitirá tomar las medidas necesarias para que el negocio en marcha tenga los beneficios esperados y las decisiones sean tomadas a tiempo para cumplir con las metas y objetivos propuestos.

Para esta investigación la metodología planteada es adecuada y factible, por lo que se llevara a cabo el estudio, implementando estrategias para maximizar los beneficios y establecer la eficiencia y eficacia con que son utilizados los recursos financieros de la empresa, determinar si son invertidos adecuadamente y cual es utilidad obtenida de los mismos.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente trabajo de investigación es fundamentado legalmente en las siguientes leyes:

Según el Código Orgánico De La Producción, Comercio E Inversiones (COPCI). Libro II Del Desarrollo De La Inversión Productiva Y De Sus Instrumentos, Título I, Del Fomento, Promoción Y Regulación De Las Inversiones Productivas, Capítulo I, Art. 13.

Inversión productiva.- Se entiende por inversión productiva, independientemente de los tipos de propiedad, al flujo de recursos destinados a producir bienes y servicios, a ampliar la capacidad productiva y a generar fuentes de trabajo en la economía nacional.

Inversión Nueva.- Para la aplicación de los incentivos previstos para las inversiones nuevas, se entiende como tal al flujo de recursos destinado a incrementar el acervo de capital de la economía, mediante una inversión efectiva en activos productivos que permita ampliar la capacidad productiva futura, generar un mayor nivel de producción de bienes y servicios, o generar nuevas fuentes de trabajo, en los términos que se prevén en el reglamento. El mero cambio de propiedad de activos productivos que ya se encuentran en funcionamiento así como los créditos para adquirir estos activos, no implica inversión nueva para efectos de este Código.

Inversión extranjera.- La inversión que es de propiedad o que se encuentra controlada por personas naturales o jurídicas extranjeras domiciliadas en el extranjero, o que implique capital que no se hubiere generado en el Ecuador.

Inversión nacional.- La inversión que es de propiedad o que se encuentra controlada por personas naturales o jurídicas ecuatorianas, o por extranjeros residentes en el Ecuador, salvo que demuestren que se trate de capital no generado en el Ecuador.

Inversionista nacional.- La persona natural o jurídica ecuatoriana, propietaria o que ejerce control de una inversión realizada en territorio ecuatoriano. También se incluyen en este concepto, las personas naturales o jurídicas o entidades de los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios ecuatorianos, propietarios o que ejercen control de una inversión realizada en territorio ecuatoriano. Las personas naturales ecuatorianas que gocen de doble nacionalidad, o los extranjeros residentes en el país para los efectos de este Código se considerarán como inversionistas nacionales.

Ley de Régimen Tributario Interno, Capítulo III, Art. 9, Numeral 15.1.

15.1.- Los rendimientos por depósitos a plazo fijo pagados por las instituciones financieras nacionales a personas naturales y sociedades, excepto a instituciones del sistema financiero, así como los rendimientos obtenidos por personas naturales o sociedades por las inversiones en títulos valores en renta fija, que se negocien a través de las bolsas de valores del país, y los beneficios o rendimientos obtenidos por personas naturales y sociedades, distribuidos por fideicomisos mercantiles de inversión, fondos de inversión y fondos complementarios, siempre que la inversión realizada sea en depósitos a plazo fijo o en títulos valores de renta fija, negociados en bolsa de valores. En todos los casos anteriores, las inversiones o depósitos deberán ser originalmente emitidos a un plazo de un año o más. Esta exoneración no será aplicable en el caso en el que el perceptor del ingreso sea deudor directa o indirectamente de la institución en que mantenga el depósito o inversión, o de cualquiera de sus vinculadas.

Constitución de la Republica, Capítulo II: Planificación participativa para el desarrollo.

Art. 280.- “El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y

ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados. Su observancia será de carácter obligatorio para el sector público e indicativo para los demás sectores”.

Constitución de la Republica, Capitulo IV, Sección sexta: Ahorro e inversión

Art. 338.- “El Estado promoverá y protegerá el ahorro interno como fuente de inversión productiva en el país. Asimismo, generará incentivos al retorno del ahorro y de los bienes de las personas migrantes, y para que el ahorro de las personas y de las diferentes unidades económicas se oriente hacia la inversión productiva de calidad”.

Código de la producción, Capítulo III: De los Derechos de los Inversionistas

Art. 19.- Derechos de los inversionistas.- Se reconocen los siguientes derechos a los inversionistas:

- a.** La libertad de producción y comercialización de bienes y servicios lícitos, socialmente deseables y ambientalmente sustentables, así como la libre fijación de precios, a excepción de aquellos bienes y servicios cuya producción y comercialización estén regulados por la Ley;
- b.** El proceso a los procedimientos administrativos y acciones de control que establezca el Estado para evitar cualquier práctica especulativa o de monopolio u oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal;
- c.** La libertad de importación y exportación de bienes y servicios con excepción de aquellos límites establecidos por la normativa vigente y de acuerdo a lo que establecen los convenios internacionales de los que Ecuador forma parte;
- d.** Libre transferencia al exterior, en divisas, de las ganancias periódicas o utilidades que provengan de la inversión extranjera registrada, una vez cumplidas las obligaciones concernientes a la participación de los trabajadores, las obligaciones tributarias pertinentes y demás obligaciones legales que correspondan, conforme lo establecido en las normas legales.

- e. Libre remisión de los recursos que se obtengan por la liquidación total o parcial de las empresas en las que se haya realizado la inversión extranjera registrada, o por la venta de las acciones, participaciones o derechos adquiridos en razón de la inversión efectuada, una vez cumplidas las obligaciones tributarias y otras responsabilidades del caso, conforme lo establecido en las normas legales;
- f. Libertad para adquirir, transferir o enajenar acciones, participaciones o derechos de propiedad sobre su inversión a terceros, en el país o en el extranjero, cumpliendo las formalidades previstas por la ley;
- g. Libre acceso al sistema financiero nacional y al mercado de valores para obtener recursos financieros de corto, mediano y largo plazos;
- h. Libre acceso a los mecanismos de promoción, asistencia técnica, cooperación, tecnología y otros equivalentes; y,
- i. Acceso a los demás beneficios generales e incentivos previstos en este Código, otras leyes y normativa aplicable.

Código de la producción, Capítulo II: Del Rendimiento y el Capital.

Art. 68.- “Crédito para apertura de capital e inversión.- Las empresas privadas que requieran financiamiento para desarrollar nuevas inversiones, y que a su vez ejecuten un programa de apertura de su capital, en los términos de esta legislación, podrán beneficiarse de los programas de crédito flexible que implementará el gobierno nacional masificar los procesos, con tasas de interés preferenciales y créditos a largo plazo”.

2.4. CATEGORIAS FUNDAMENTALES

2.4.1. Superordinación Conceptual

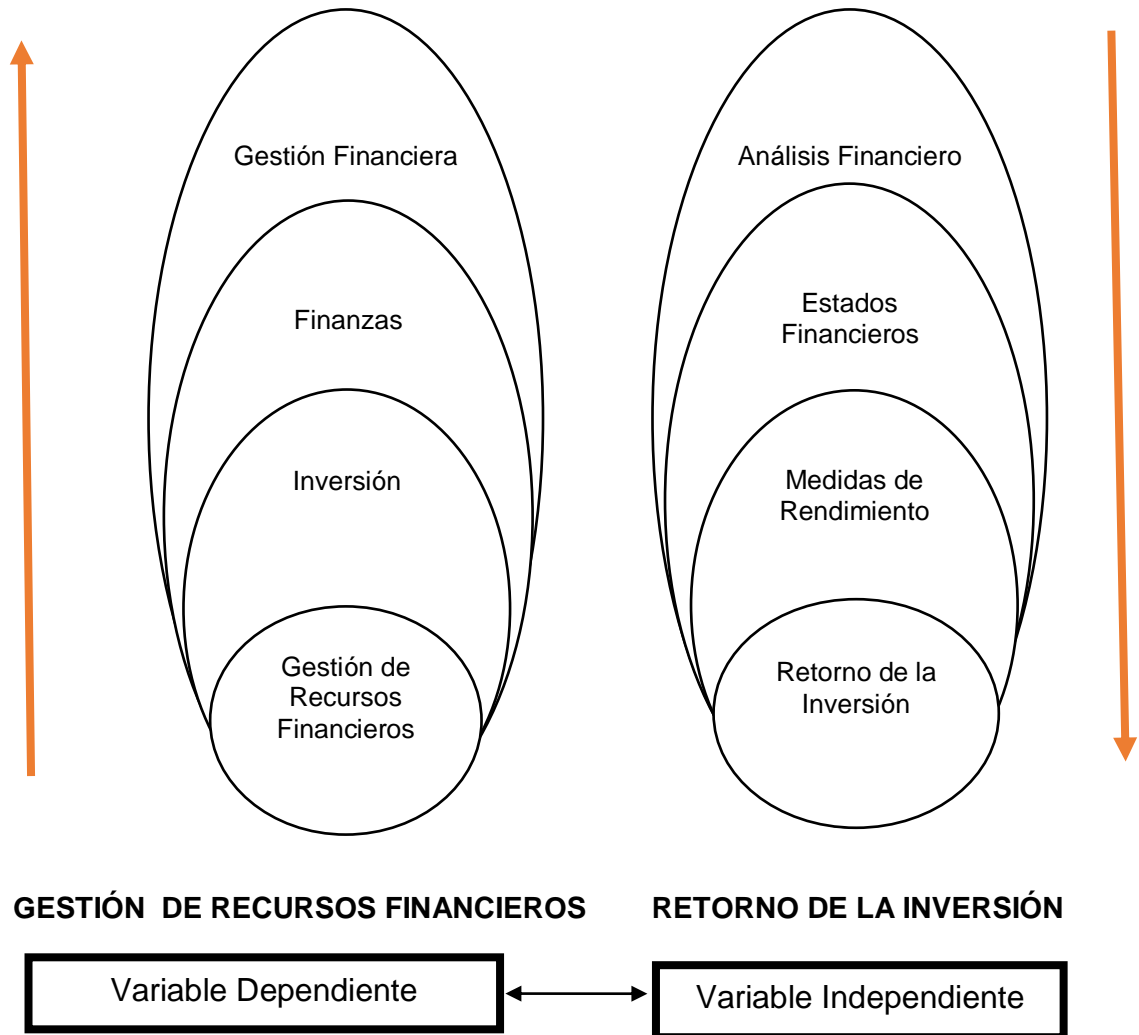


Figura 2: Red de Inclusiones Conceptuales

Elaborado por: Yolanda Espín

Fuente: SOLINFO TECH

2.4.2. Subordinación Conceptual

2.4.2.1 Variable Independiente: Gestión de Recursos Financieros

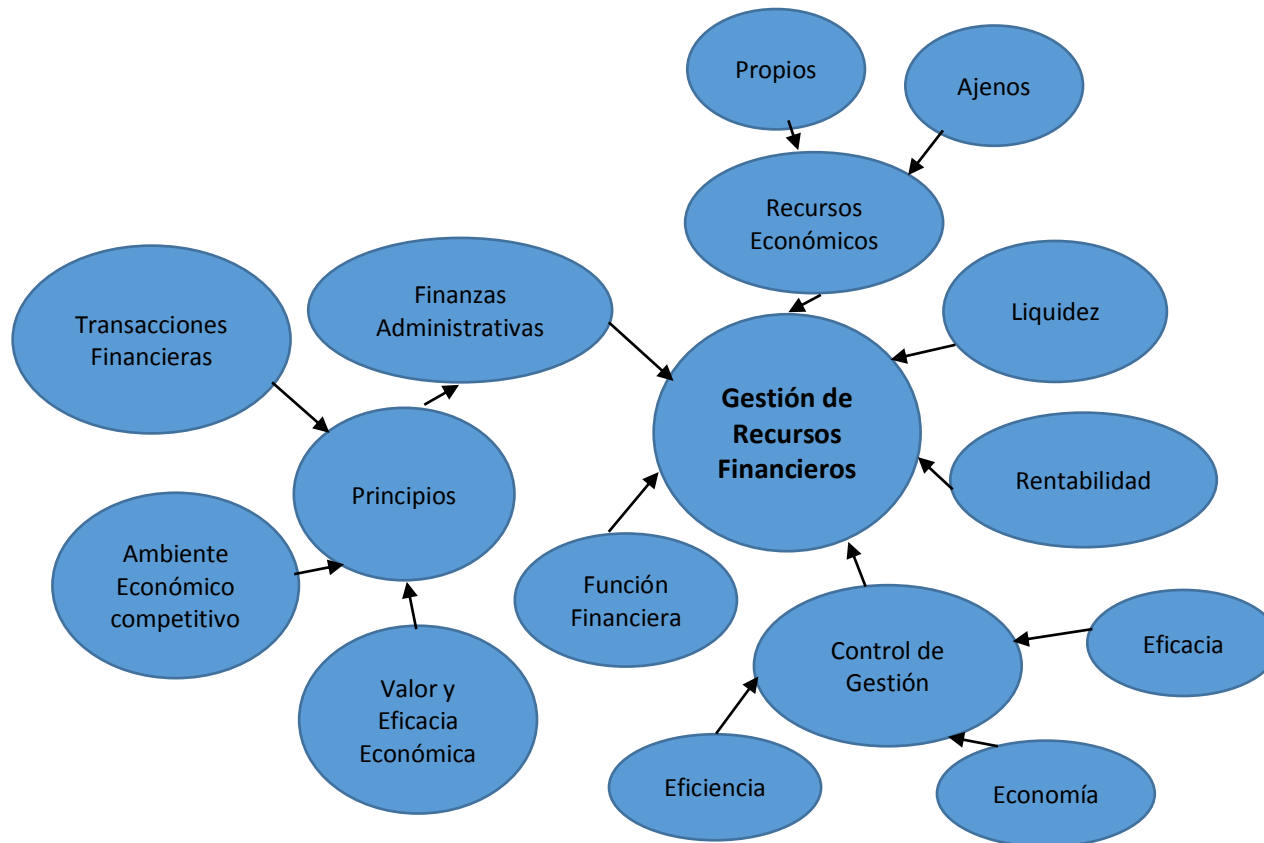


Figura 3: Constelación de ideas de la Variable Independiente
Elaborado por: Yolanda Espín

2.4.2.2. Variable Dependiente: Retorno de inversión

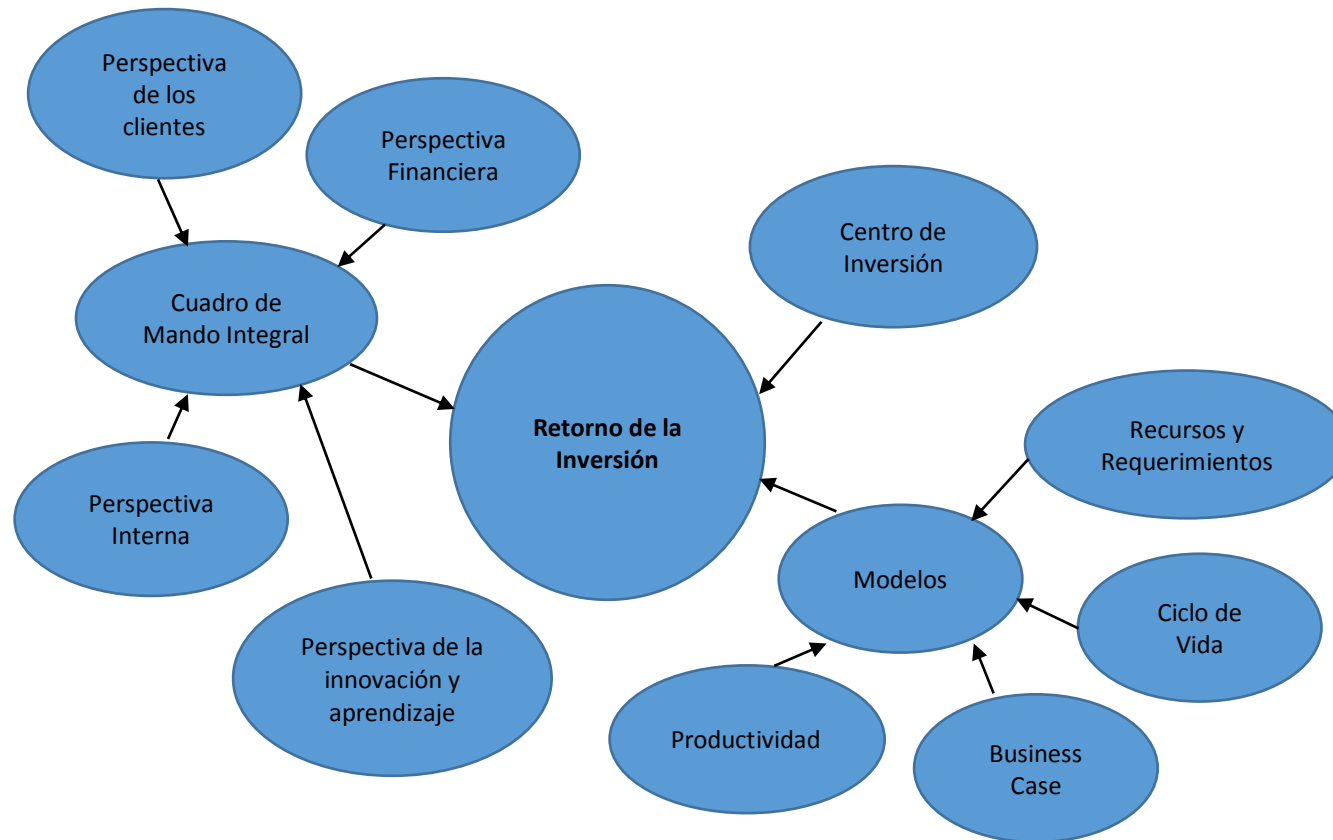


Figura 4: Constelación de ideas de la Variable Dependiente
Elaborado por: Yolanda Espín

2.4.2.1. Marco Conceptual De La Variable Dependiente: Gestión De Recursos Financieros.

2.4.2.1.1 Gestión Financiera

Fundación Romero (2012) nos indica, “la gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa”.

2.4.2.1.1.1. Importancia de la Gestión Financiera

“La gestión financiera es muy importante, ya que controla la gestión de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiación, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones. Con el objetivo de maximizar el beneficio y la riqueza” (Córdoba, 2012:6).

“La gestión financiera es importante al enfrentar y resolver el dilema de la liquidez-rentabilidad para proveer los recursos financieros necesarios en la oportunidad precisa; con la toma de decisiones más eficiente de dicha gestión y para que se asegure los retornos financieros que permitan el desarrollo de la empresa” (Van Horne, 2003).

Según Ortega (2008:113) la rentabilidad es:

La capacidad que posee un negocio para generar utilidades, se ve reflejado en los rendimientos alcanzados, mediante la rentabilidad se mide la eficiencia de los directores y administradores de la empresa. Su análisis proporciona la siguiente información:

- Capacidad del activo fijo para producir bienes o servicios suficientes para respaldar la inversión realizada.

- Si la utilidad obtenida son adecuadas para el capital del negocio.
- Si los resultados obtenidos por ventas son convenientes
- Los rendimientos correspondientes a los recursos dispuestos, ya sean propios o ajenos.

Tapia (1998), nos da a conocer que “la liquidez de los activos financieros es una característica fundamental en la definición de los costes en los que incurren los inversores a la hora de realizar una operación en cualquier mercado financiero”.

Según Córdoba (2012:10), señala que “para lograr estas metas, una herramienta eficaz para a gestión financiera es el control de gestión, que garantiza en un alto grado de consecución de los objetivos fijados por los creadores, responsables y ejecutores del plan financiero”.

2.4.2.1.2. Finanzas

(Morales, 2002), nos indica que:

Las finanzas se refieren a la obtención y aplicación de recursos financieros. Los administradores financieros son quienes toman decisiones de fuentes y aplicaciones alternativas de fondos financieros con el apoyo de:

- a) Pronósticos y planeación.
- b) Decisiones importantes de financiamiento e inversión.
- c) Control.
- d) Interacción con los mercados financieros.
- e) Inversiones.
- f) Toma de decisiones en las empresas, para mejorar el rendimiento del capital invertido en los activos.

De igual forma podemos entender las finanzas como el conjunto de actividades mercantiles relacionadas con el dinero de los negocios, bolsas y bancas, de modo que se logre la asignación optima de recursos.

Las responsabilidades centrales de los administradores financieros se relacionan con las decisiones sobre las inversiones que realizan las empresas, la forma en que estos proyectos de inversión habrán de ser financiados y la manera en que la empresa debe administrar sus recursos existentes a fin de obtener el máximo de rendimiento.

Mazón, Olsina, & Aguilá (2003:30), sostiene que “la función financiera no es un departamento dentro de una empresa. La forma un conjunto de procesos dentro de la empresa y con otros participantes (entidades financieras, clientes, proveedores, colaboradores). La optimización de esta cadena de valor financiero se puede conseguir mediante esa gestión colaborativa, esa visibilidad en los procesos, la toma de decisiones acertadas, y la utilización de técnicas, instrumentos y herramientas de gestión financiera”.

2.4.2.1.2.1. Teoría Financiera

(Morales, 2002), señala que la teoría financiera está formada por leyes, principios y conjunto de fundamentos que explican los fenómenos relativos al financiamiento y a la inversión, así como el comportamiento de los instrumentos financieros, del mercado de dinero, capitales, divisas, metales y de derivados. Esta funciona como una herramienta del administrador financiero en su tarea de incrementar el valor de la empresa, ya que le permite entender los fenómenos financieros y contribuyen a la planeación de la empresa dentro de su entorno.

Según (Morales, 2002) el análisis del mercado de valores se basa en las siguientes premisas:

Análisis Fundamental.- Se desarrolla en el análisis del presente, el pasado, y la estimación a futuro de la rentabilidad y crecimiento de una determinada empresa. También establece criterios específicos para evaluar si el precio es el adecuado.

Análisis Técnico.- Se basa exclusivamente en el análisis de la oferta y la demanda de los títulos repetitivos de la empresa, y en este factor el único que hace que las acciones modifiquen su precio, de acuerdo a su ciclo.

Bodie & Merton (2003:9), en su estudio nos señala las siguientes pautas para administrar un negocio:

- 1) Tener una excelente habilidad y experiencia para manejar el negocio, contar con los recursos financieros necesarios para cumplir el objetivo.
- 2) Combinar recursos para lograr un nivel eficiente de producción, se requiere que los propietarios deben participar activamente en la administración del negocio.
- 3) Diversificar de manera óptima los riesgos entre muchas empresa. Para esto es necesario que el inversionista mantenga una cartera de activos en la cual cada valor sea un parte pequeña.
- 4) Recopilar la información más exacta de la tecnología de producción y distribución de la empresa, los costos de los insumos y la demanda de sus productos, para que sea administrada con éxito.
- 5) El encargado de administrar la empresa debe conocer los movimientos y cambios que se realice, para que el negocio en marcha sea favorable.

2.4.2.1.3. Inversión

Según Companys & Subías (1988:31) invertir es “renunciar a unas satisfacciones inmediatas y ciertas a cambios de unas expectativas, es decir, de unas esperanzas de beneficios futuros”. Para Arbones (1989:69) la inversión es, “todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes de producción (bienes de equipo) y que la empresa utiliza durante varios ciclos económicos para cumplir con sus objetivos”.

Según (Mascareñas, 1998) el objeto del presupuesto de capital es:

Encontrar proyectos de inversión cuya rentabilidad supere al coste de llevarlos a cabo. El principal problema, dejando a un lado el de la determinación del coste de oportunidad del capital del proyecto, es el de la valoración del activo que se creará al realizar la inversión (una fábrica, un barco, una refinería, etc).

Cuando valoramos un proyecto de inversión realizamos una previsión de los flujos de caja que promete generar en el futuro y procedemos a calcular su valor actual con objeto de poder comparar, en un momento determinado del tiempo (el actual), el valor global de dichos flujos de caja con respecto al desembolso inicial que implica la realización de dicho proyecto.

Uno de los criterios de comparación más comúnmente empleados en las empresas es el del valor actual neto (VAN) que, además, es el criterio

más acorde al objetivo general de todo directivo: la maximización del valor de la empresa para el accionista; puesto que indica exactamente cuánto aumentará de valor una empresa si realiza el proyecto que se está valorando.

2.4.2.1.3.1. Rendimiento de inversión

“Según el rendimiento es la variable importante en la decisión de inversión: nos permite comparar las ganancias reales o esperadas de diversas inversiones con los niveles de rendimiento que necesitamos. Se debe tomar en cuenta que los rendimientos pasados no garantizan el rendimiento futuro, pero los datos pasados proporcionan un fundamento importante para las expectativas futuras; es decir, lo que usted cree que la inversión ganara en el futuro es lo que determina lo que está dispuesto a pagar por ella” (Gitman, 2009, 128:129).

Para Kolb (1993, 23:25), nos expresa lo siguiente:

Para ganar dinero mediante la inversión, se debe tener en cuenta que existen niveles de riesgo a los que nos debemos enfrentar. El inversionista solo está interesado en los beneficios monetarios de la inversión, no está interesado en el placer que pueda tener la vigilancia día a día de una cartera de inversiones; prefiere tener más riquezas que menos; prefiere evitar el riesgo siempre que sea posible.

Para obtener las metas esperadas en la inversión se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Para un nivel de riesgo, asegurar el rendimiento más alto posible.
- Para una tasa de rendimiento requerida, asegurar el menor riesgo posible.

Técnicas para medir el rendimiento de una inversión

El rendimiento en periodo de tenencia es igual al valor actual de la inversión dividido entre el valor original de la inversión.

El producto del periodo de rendimiento (HPR) es igual al rendimiento del periodo de tenencia (HPY). Los rendimientos y los productos del periodo de tenencia se expresan en términos anuales.

$$\text{HPR} = \text{Valor actual de la inversión} / \text{Valor original de la inversión}$$

2.4.2.1.3.2. Medición de Riesgo

“La varianza y la desviación estándar del HPR y HPY son los métodos más eficaces para medir el riesgo de la inversión.

La decisión de medir el riesgo mediante; la varianza o la desviación estándar implica que el inversionista está interesado en la dispersión que le HPR y el HPY tengan de su media. Mientras mayor sea la posibilidad de obtener un resultado alejado a la media, mayor es el riesgo de una inversión” (Kolb, 1993, 25:27).

2.4.2.1.4. Recursos Económicos

“La empresa necesita conocer durante el desarrollo de su ciclo de capital invertido, tanto la situación patrimonial y financiera de sus inversiones, como los resultados obtenidos durante cada periodo económico correspondiente; mes, trimestre, semestre, año” (Iparraguirre & Mayordomo, 2011:125).

Pombo (2014:12) señala que:

El total de los recursos financieros de una empresa está financiado tanto con recursos propios (patrimonio), y recursos ajenos (pasivo).

Pasivo: Son obligaciones actuales surgidas como consecuencia de sucesos pasados, para cuya extinción la empresa espera desprenderse de recursos que pueda producir beneficios o rendimientos económicos en el futuro.

Patrimonio: Es el conjunto de bienes, derechos y obligaciones que pertenecen a una persona física, jurídica (empresa) en un momento dado.

$$\text{ACTIVO} = \text{Recursos Propios} + \text{Recursos Ajenos}$$

Iparraguirre & Mayordomo (2011:130) menciona los siguientes recursos financieros:

Recurso Propios: “Son recursos aportados por los socios o accionistas de la empresa, bien por aportación directa (capital social) o por reinversión de beneficios obtenidos después de impuestos (reservas).

Recursos Ajenos: Son recursos obtenidos por la empresa para financiar sus inversiones, y que deberá devolverse a largo plazo (más de un año) o corto plazo (dentro de los próximos dos meses)”.

2.4.2.1.5. Función Financiera

Córdoba (2012, 12:13), establece que:

La función financiera está íntimamente relacionada con la economía y la contabilidad, su complejidad depende de gran parte del tamaño de la empresa. A medida que va creciendo surge la necesidad de crear un departamentos como: subgerencia o vicepresidencia financiera, como una unidad autónoma vinculada al presidente de la compañía.

La función financiera es necesaria para que las empresas puedan operar con eficiencia y eficacia. Es la actividad por la cual el administrador financiero prevé, planea, organiza, integra, dirige y controla su accionar. La función financiera se encarga de; obtención de fondos, asignación de fondos, control financiero, planeamiento financiero.

Las funciones financieras se dividen en tres áreas de decisiones:

- Decisiones de inversión. ¿Dónde invertir fondos y en qué proporción?
- Decisiones de financiamiento ¿De dónde obtener los fondos y en qué proporción?
- Decisiones de políticas de dividendos ¿Cómo remunerar a los accionistas de la empresa?

2.4.2.1.5.1. Financiamiento

“El financiamiento empresarial se refiere a la consecución de recursos para la operación o para proyectos especiales de la organización. No

importa la fuente de estos recursos ni el objetivo en su aplicación, el simple hecho de conseguir fondos nuevos o regenerarlos en forma adicional, proporciona un financiamiento. La consecución de recursos: es la incorporación de fondos al flujo de efectivo operacional de la empresa, adicionalmente aquellos recursos generados por la operación normal de la misma” (Levy, 2004:117).

“Es la obtención de recursos financieros que requiere la empresa para poder realizar operaciones cotidianas o de crecimiento a largo plazo. Para financiarse, las empresas obtienen estos recursos de las diversas fuentes de financiamiento que conforman lo que se conoce como estructura de capital. Las cuales aportan los recursos requeridos, y con ellos se genera el costo del financiamiento, de acuerdo con la combinación de las fuentes de financiamiento” (Morales, 2002:69).

Levy (2004:124,125) da a conocer:

Fuentes de Financiamiento

Dependiendo del tipo de empresa, giro y tamaño, será la gama de fuentes de financiamiento que se tenga disponible. De igual forma dependerá del proyecto o de las necesidades específicas de la empresa, si la gama de fuentes de financiamiento se amplía o reduce, pues lo más conveniente es utilizar la fuente de recursos que se adecue a las necesidades específicas de aplicación.

Normas básicas de los financiamientos

- Una inversión a largo plazo debe ser financiada con recursos provenientes de créditos a largo plazo o de capital propio.
- La carga financiera que genere la fuente de financiamiento (amortización de capital más interés) siempre debe ser menor a los recursos producidos por el proyecto. Dichos recursos adicionales deberán generarse por un plazo superior al del crédito, y cuando menos con la misma periodicidad de su vigencia.
- Todo costo de inversión, así como el costo de las distintas fuentes de recursos, deben ser analizados por medio de técnicas de análisis que incorpore el valor presente del dinero, en sus diferentes aplicaciones y con sus variadas metodologías.

- Cuando se obtenga créditos deben ser, suficientes, oportunos y que tengan menor costo dentro de la gama de créditos disponibles.
- Crear y mantener una estructura financiera sana.

2.4.2.1.6. Finanzas Administrativas

Según Baena (2010:3) las finanzas administrativas:

“Se ocupan de las tareas del administrador financiero de la empresa de negocios; las cuales administran los asuntos financieros de la empresa, sea esta de servicios, comercial o manufacturera, grande o pequeña. Pública o privada, con o sin fines de lucro.

El analista financiero en la organización puede llegar a realizar tareas como proyecciones (ventas, costos, gastos), recaudo de dinero (flujo de caja), manejo de clientes, evaluación de proyectos de inversión o financiación, lectura de indicadores, lo que conduzca al objetivo básico financiero que es la creación de valor de la empresa y su posicionamiento”.

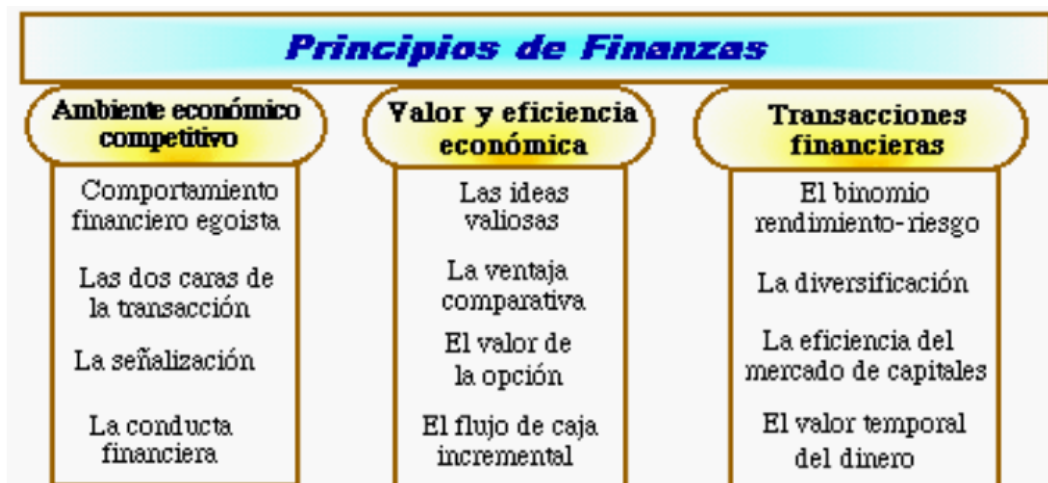
“La administración financiera busca hacer que los recursos financieros sean lucrativos y líquidos al mismo tiempo” (Córdoba, 2007).

2.4.2.1.6.1. Principios de las Finanzas Administrativas

Mascareñas (2007:2) expresa que lo siguiente:

La teoría financiera vigente se puede descomponer en una serie de principios que proporcionan la base para comprender las transacciones financieras y la toma de decisiones en el ambiente financiero. Dichos principios están basados en la deducción lógica y en la observación empírica.

Principios de Finanzas Administrativas



Fuente: (Mascareñas, 2007:2)

2.4.2.1.6.1.1. Ambiente Económico Competitivo

“El comportamiento financiero egoísta.- Este principio parte del supuesto de que, desde el punto de vista económico, las personas actúan racionalmente, es decir, buscan su propio interés financiero persiguiendo obtener el máximo beneficio posible.

Las dos caras de la transacción.- En toda transacción financiera existen, al menos, dos partes. Para cada venta habrá un comprador y para cada compra existirá un vendedor. Y ambas partes seguirán el principio del comportamiento financiero egoísta buscando beneficiarse de dicha transacción a costa de la otra parte.

La señalización.- Cualquier acción financiera implica una transmisión de información. A causa del principio del comportamiento financiero egoísta, una decisión de comprar o vender un activo puede transmitir información sobre las condiciones del activo, o sobre las expectativas del inversor.

La conducta financiera.- En el principio de la señalización, la realización de un acto transmite información, el principio de la conducta financiera es el esfuerzo para utilizar dicha información. Es decir cuando esto falla, carecemos de ideas acerca de la solución de un problema financiero, y debemos actuar como lo hagan nuestros competidores en el mercado.

2.4.2.1.6.1.2. Valor y Eficiencia Financiera

Las ideas valiosas.- Parte de la base de que las nuevas ideas (la creación de nuevos productos o servicios) pueden proporcionar rendimientos extraordinarios. La mayoría de estas ideas rentables ocurren en el mercado de los activos reales, aunque la Ingeniería financiera se ha encargado de lanzar productos muy rentables en el campo financiero.

La ventaja comparativa.- Este principio es la base de nuestro sistema económico. Si cada persona hiciese las cosas que realiza de la mejor manera, tendríamos desempeñando cada tipo de trabajo a los más cualificados, de esta forma se crearía eficiencia económica.

El flujo de caja incremental.- Como instrumento de medición del valor utilizaremos los flujos de caja y no los beneficios contables. Los flujos de caja pueden reinvertirse, distribuirse como dividendos o cupones e, incluso, utilizarse para consumir. Con los beneficios no siempre se puede hacer lo mismo porque lo más probable es que no estén en forma líquida (recuerde que se obtienen mediante la diferencia entre ingresos y gastos de la explotación). Los flujos de caja se definen como la diferencia entre los cobros y los pagos habidos durante un determinado intervalo de tiempo.

El valor de la opción.- Una opción es un derecho, no una obligación, para hacer algo durante un tiempo determinado. El propietario de la misma (su comprador) puede requerir de su emisor (el vendedor) la realización de las transacciones especificadas en el contrato, a cambio de lo cual pagará a un precio por poseer dicho derecho. El derecho a adquirir un activo se denomina opción de compra, y el derecho a venderlo, opción de venta.

2.4.2.1.6.1.3. Transacciones Financieras

El binomio rendimiento riesgo.- Existe una contraposición entre el rendimiento y el riesgo, que hace imposible conseguir simultáneamente el mayor rendimiento y el menor riesgo debido a que esto es precisamente lo que todos los inversores desean. Este principio implica que si una persona quiere conseguir grandes beneficios, deberá correr el riesgo de lograr grandes pérdidas. Y una dimensión importante del riesgo es que cuanto mayor es, mayor es la probabilidad de obtener un mal resultado.

La diversificación del riesgo.- Un inversor prudente no invertirá toda su riqueza en un único negocio, puesto que tal política hará que el riesgo de su inversión sea el mismo que el de aquél. Es decir, si fracasa el negocio perderá todo su dinero. Pero si divide su inversión entre varias empresas sólo perderá toda su riqueza si todas ellas quiebrasen, lo cual es mucho más improbable que si sólo una lo hace. Este principio de la diversificación del riesgo descansa sobre el de la aversión al riesgo.

La eficiencia del mercado de capitales.- Los mercados de capitales son eficientes. Ello quiere decir que los precios de mercado de los activos financieros que se negocian regularmente en los mercados de capitales reflejan toda la información disponible y se ajustan rápida y completamente a la "nueva" información.

El valor temporal del dinero.- En su forma más simple el valor temporal del dinero es el coste de oportunidad de recibir intereses en una inversión en Deuda Pública. Si una persona mantuviese una cantidad de dinero ociosa en su casa, por ejemplo, en vez de bonos del Estado, esa persona estaría incurriendo en un coste de oportunidad, puesto que estaría dejando de ganar un interés por alquilar su dinero.

2.4.2.1.8. Liquidez

“El grado en que la empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. La liquidez implica, por lo tanto, la capacidad puntual de convertir los activos en líquidos o de obtener disponibles para hacer frente a los vencimientos a corto plazo” (Domínguez, 2008:16).

Son razones financieras que sirven como herramienta de análisis. Permite establecer el grado de liquidez que posee la empresa y la capacidad que tiene para generar efectivo.

2.4.2.1.9. Rentabilidad

“La rentabilidad de una inversión puede proceder de una fuente. La fuente más común es el pago periódico de los dividendos o intereses. La otra fuente de rentabilidad es la apreciación en valor, la ganancia obtenida de la venta de un instrumento de inversión por un precio superior al original de la compra. Llamadas flujos de renta y ganancias de capital o pérdidas de capital” (Gitman & Joehnk, 2005:90).

Establece el grado de liquidez para los socios de la empresa y el retorno de la inversión mediante las utilidades generadas.

2.4.2.1.10. El Control de Gestión

Contraloría General del Estado (2003), indica que el control de Gestión es “el examen de la economía, efectiva y eficiencia de las entidades de la administración en el ejercicio y protección de los recursos públicos y privados, realizados mediante la evaluación de los procesos administrativos, la utilización de indicadores de rentabilidad para medir el desempeño de la identidad, la distribución excedente que estas producen, así como de los beneficios de sus actividad”.

Según Durán (2000), para que la empresa pueda operar con eficiencia se debe tomar encuentra los siguientes aspectos:

Eficacia.- Es el grado de cumplimiento de una meta, la que puede estar expresada en términos de cantidad, calidad, tiempo, costo.

Es fundamental por lo tanto que la organización cuente con una planificación detallada, con sistemas de información e instrumentos que permitan conocer en forma confiable y oportuna la situación en un momento determinado y los desvíos respecto a las metas proyectadas.

Eficiencia.- Se refiere a la relación entre los bienes o servicios producidos y los recursos utilizados para producirlos. Una operación eficiente produce el máximo de producto para una cantidad dada de insumos o requiere del mínimo de insumos para una calidad y cantidad de productos determinada. El objetivo es incrementar la productividad.

Economía.- El concepto de economía evalúa si los resultados se están obteniendo a los costos alternativos. Este referido a los términos y condiciones bajo los cuales los entes adquieren recursos humanos y materiales. Una operación económica requiere que esos recursos sean obtenibles en la cantidad y calidad adecuada, de manera oportuna y al más bajo costo.

2.4.2.1.11. Recursos Financieros

“Los recursos financieros corresponden al monto que anualmente se asignará a cada insumo como son los recursos humanos y materiales necesarios para el logro de la actividad” (Abril, 2007).

“Constituyen recursos del Estado los procedimientos mediante los cuales el mismo logra el poder de compra necesario para efectuar las erogaciones propias de su actividad financiera” (Soria, 2001).

Williams (2013), señala que, “los recursos financieros son el efectivo y el conjunto de activos financieros que tienen un grado de liquidez.

La administración de los recursos financieros debe planificar el flujo de fondos de modo que se eviten situaciones en las que no se puedan financiar las actividades productivas, asegurándose de que los egresos de

fondos puedan ser financiados, y que se eviten elevados costos de financiamiento. El control de presupuesto es fundamental en este aspecto, dado que permite tener una idea de las entradas y salidas de efectivo en un período futuro, y al finalizar el período poder realizar un control sobre el mismo”.

Córdoba (2012:10), menciona que “la gestión de recursos financieros sirve para realizar operaciones como: compra de inventarios, adquisición de maquinaria y equipos. Invertir en recursos financieros excedentes en operaciones como: inversiones en el mercado de capitales, adquisición de inmuebles, terrenos, edificios u otros bienes para la empresa”.

2.4.2.2. Marco Conceptual de la Variable Independiente: Retorno de Inversión.

2.4.2.2.1. Análisis Financieros

Para Baena (2010, 12:16) establece que el análisis financiero es:

Un proceso de recopilación, interpretación y comparación de datos cualitativos y cuantitativos, y de hechos históricos y actuales de una empresa. Su propósito es obtener un diagnóstico sobre el estado real de la compañía para una adecuada toma de decisiones.

Recopilación

En esta fase se reúne toda la información cuantitativa y cualitativa de la empresa. En cuanto a la cualitativa, recopila información interna y externa.

Interpretación

En esta fase se refiere a la realización de los diferentes cálculos, con base en las herramientas utilizadas, para evaluar la situación financiera.

Comparación

Después de realizar los siguientes cálculos, se procede a comparar las cifras de los diferentes periodos y a relacionar dichos datos con toda la información obtenida de forma cualitativa, se genera un informe con la situación financiera actual de la empresa, que permiten al administrador, gerente o empresario tomar decisiones oportunas.

2.4.2.2.1. Análisis Horizontal y Vertical

“Son dos herramientas que nos permiten determinar el peso proporcional (%) que tiene las cuentas en el balance de situación, permitiéndonos observar la evolución que tiene” (Conesa, 2013).

Análisis Vertical

“Consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total del activo o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados” (Gaitán, 2006:111).

“En el balance general se puede observar el peso que tiene cada partida o cuenta, respecto al esto. Esto nos permite determinar si la empresa tiene una distribución adecuada según sus necesidades operativas y financieras. Hay que tener en cuenta la actividad a la que se dedica, el sector y el tamaño de la empresa” (Conesa, 2013).

Análisis Horizontal

Se refiere a la comparación de los resultados de los estados financieros de diferentes periodos respecto a los resultados de un año base. . El resultado es la tendencia que ha seguido durante los años de estudio las principales cuentas que se están analizando (Novoa, 2002:81).

Este análisis da seguimiento a las razones financieras a través del tiempo. Acceder varios años de información valiosa reportada por la empresa, que le permite determinar si dicha razón ha aumentado, ha disminuido o ha permanecido estable (Carlberg, 2003:154).

2.4.2.2.2. Estados Financieros

Para Gómez (2001), los estados financieros son:

Documentos que debe preparar la empresa al terminar el ejercicio contable, con el fin de conocer la situación financiera y los resultados económicos obtenidos en las actividades de su empresa a lo largo de un período.

La información presentada en los estados financieros interesa a:

- La administración, para la toma de decisiones, después de conocer el rendimiento, crecimiento y desarrollo de la empresa durante un periodo determinado.
- Los propietarios para conocer el progreso financiero del negocio y la rentabilidad de sus aportes.
- Los acreedores, para conocer la liquidez de la empresa y la garantía de cumplimiento de sus obligaciones.
- El estado, para determinar si el pago de los impuestos y contribuciones está correctamente liquidado.

Según la Enciclopedia Financiera (2009), los estados financieros se clasifican en:

Balance de Situación: también se conoce como un balance general o balance contable, informa sobre los activos de una empresa, pasivos y patrimonio neto o fondos propios en un punto momento dado.

Cuenta de Resultados: también se le conoce como cuenta de pérdidas y ganancias e informa sobre los ingresos de una empresa, los gastos y las ganancias o pérdidas en un período de tiempo. Incluye por tanto las ventas y los diversos gastos en que ha incurrido para conseguirlas.

Estado de Cambios en el Patrimonio Neto: explica los cambios en los fondos propios o patrimonio neto de la empresa durante el período que se examina.

Estado de flujos de efectivo: informa sobre los movimientos de flujos de efectivo de la empresa en contraposición con la cuenta de resultados que utiliza el criterio del devengo y no tiene en cuenta los movimientos ocasionados por la inversión y financiación.

Informe de Gestión: consiste en una explicación y análisis de los datos más significativos de los estados anteriores y de las decisiones que han llevado a ellos, así como de las decisiones y expectativas de la organización para el futuro.

2.4.2.2.3 Medidas de Rendimiento

Para Kaplan, Drucker, Eccles & Norton (2003: 136:145) “el cuadro de mando integral equilibrada contienen medidas financieras que explican los resultados de las acciones pasadas. Y complementan esas medidas financieras en tres conjuntos de medidas de explotación relacionadas con la satisfacción del cliente, los procesos internos y la capacidad de la organización para aprender y mejorar: actividades que dan impulso al futuro rendimiento financiero”.

2.4.2.2.4. Cuadro de mando integral:

“Es una herramienta metodológica o técnica de gestión, que ayuda a las organizaciones a transformar su estrategia en objetivos operativos medibles y relacionados entre sí, facilitando que los comportamientos de las personas claves de la organización y sus recursos se encuentran estartegicamente alineados” (Amo, 2011:10).

Kaplan, Drucker, Eccles & Norton (2003: 136:145) nos señala:

Perspectiva Financiera.- Qué les parecemos a los accionistas?

Se debe enfocar a realizar un solo informe para la dirección, de aquellos elementos dispares de la agenda competitiva de la empresa. Mejorando la gestión de introducción de nuevos productos en el mercado, bienes o servicios que atraigan al cliente, enfocarse siempre a la misión de la empresa para que fuera creada y cumplir las metas propuestas.

Perspectiva de los Clientes.- Como nos ven los clientes?

Los directivos deben enfocarse a crear medidas concretas enfocadas a las perspectivas del cliente, que reflejen los factores que realmente los interese. Estas medidas deben estar comprendidas en cuatro categorías: tiempo, calidad, rendimiento, servicio y coste.

Perspectiva Interna.- En qué tenemos que destacar?

Debemos centrarnos en lo que hay que hacer dentro de la empresa para cumplir con las expectativas del consumidor. Enfocarse en los procesos que tengan mayor impacto en la satisfacción del cliente como son: factores que incidan en el tiempo, la calidad del producto o servicio prestado, la capacidad de productividad y la capacitación e incentivo al personal.

Perspectiva de innovación y aprendizaje.- Podemos continuar mejorando y creando valor?

La empresa debe ser diferente a las demás e identificarse por producir siempre algo innovador, lo que busca el cliente, medir sus competencias fundamentales, tener la tecnología crítica necesaria para asegurarse un liderazgo continuo en el mercado.

2.4.2.2.4. Un centro de inversión

Para Villegas (2001), un centro es donde:

La administración es responsable de ventas, costos y de la inversión necesaria en activos. Cuando las compañías se descentralizan, mantienen el control por medio de los centros de responsabilidad y desarrollan medidas de ejecución para cada uno.

Estas medidas son desarrolladas para proporcionar alguna dirección a la administración y evaluar su ejecución. Debido a que estas medidas pueden afectar el comportamiento de la dirección, deberán precisar en alto grado la congruencia de las metas corporativas. Es decir, deben ser consecuentes con los objetivos de la compañía. Tres medidas de ejecución y desempeño para los centros de inversión serán analizadas: El Retorno sobre la Inversión, ROI; El Ingreso Residual, IR; y el valor económico agregado, EVA.

Los centros de inversión pueden tener un importante número de activos que no son utilizados. Eliminar estos activos en el denominador del ROI puede fomentar la consecución y conservación de activos innecesarios. Así el total de activos disponibles para el uso es preferible al total de los utilizados. Emplear los activos ociosos proporciona flujos de caja

adicionales que podrían usarse en proyectos alternativos. En contraste si el objetivo es medir la ejecución del segmento, dados los fondos proporcionados por los accionistas para ese segmento, entonces el activo neto deberá ser usado para medir el retorno de los fondos patrimoniales.

El uso del costo original para los activos de planta es más apropiado que el valor en libros neto, cuando se determina la cantidad de inversión. Con el tiempo el valor neto en libros declina y un centro de inversión con iguales retornos cada año podría mostrar continuos incrementos en su retorno sobre inversión, sólo por la disminución de su base de activos.

Estas falsas impresiones en el incremento de los retornos podrán causar evaluación errónea de la ejecución gerencial. El uso del valor corriente de los activos de planta es, sin embargo, preferible al costo original. Los valores corrientes miden el costo de oportunidad de usar tales activos.

2.4.2.2.5. Retorno de inversión (ROI)

Según Ortega (2008, 107:115), el retorno de inversión “es una razón que relaciona el ingreso generado por un centro de inversión a los recursos (o base de activos) usados para generar ese ingreso. La rentabilidad del activo es, un indicador que permite conocer las ganancias que se obtienen en relación con la inversión en activos, es decir, las utilidades que generan los recursos totales con los que cuenta el negocio”.

$$\text{ROI} = \text{Utilidad Antes De Interés E Impuestos} / \text{Activo}$$

Reverté & Pérez (2009:155), en su estudio mencionan que “el ROI es un valor que mide el rendimiento de una inversión, para evaluar qué tan eficiente es el gasto que estamos haciendo o que planeamos realizar. Es decir, al beneficio que hemos obtenido de una inversión (o que planeamos obtener) le restamos el costo de inversión realizada. Luego eso lo dividimos entre el costo de la inversión y el resultado es el ROI”.

$$\text{ROI} = (\text{beneficio obtenido} - \text{inversión}) / \text{inversión}$$

Según Bernárdez (2006:103) nos indique que:

“Cuando el valor del ROI es mayor o igual a 1 (**ROI \geq 1**), decimos que el proyecto tiene un ROI positivo, ya que se financia con sus propios beneficios en el primer ciclo de aplicación.

Cuando el valor del ROI es menor que 1 (**ROI \leq 1**), decimos que el proyecto tiene un ROI negativo, ya que puede financiarse a largo plazo de más de un periodo de aplicación”.

2.4.2.2.6. Modelos del Retorno de inversión (ROI)

Para Bernárdez (2006:106-108), hay 4 modelos típicos de análisis del ROI:

- Modelo de recurso y requerimientos
- Modelo de ciclo de vida
- Modelo de business case
- Modelo de productividad

Modelo de recurso y requerimientos

Se realizan el análisis y cálculo de los costes directos (personal, equipos, maquinaria, instalaciones, materiales, viáticos, tiempo invertido) que se utilizan para realizar el diagnóstico, diseño, desarrollo, implementación, evaluación y seguimiento, de esta manera poner en marcha el proyecto. El proceso de análisis del proyecto comienza con el nivel organizacional de la empresa, identificando los procesos críticos que obstaculizan la obtención de los resultados esperados, midiendo su coste utilizado y comparándolo con la intervención requerida para la mejora continua.

Modelo de ciclo de vida

Realiza el análisis del retorno de la inversión con ROI negativo en cada etapa de implementación. Para el proceso de desarrollo del proyecto se define el plan de acción, analiza si el sistema organizacional se encuentra definido, evalúa las oportunidades de mejora, comprueba los procesos de mayor impacto, asigna tareas definidas, evalúa el desempeño individual, verifica la implantación y evaluación los resultados del proyecto en el lapso de tiempo definido.

Coste total ciclo de vida = Coste R&D/Startup + Coste Operacional + Coste Transición

Modelo de business case

Estos modelos establecen un doble o triple cuadro de resultados, valorando los ingresos y los costos a lo largo de varios ciclos, y estableciendo un punto de equilibrio, en el que la mejora del proyecto ha cubierto sus costes iniciales y comienza a generar beneficios para la organización. Analizando la estructura de la organización, si los recursos son utilizados de manera eficiente, el ambiente de trabajo es el adecuado, el desempeño laboral de los empleados cumplen con las expectativas requeridas, los administrativos mantienen una comunicación adecuada con todo el personal, los objetivos estratégicos están encaminados a la actividad económica de la empresa, los productos y servicios que ofrecen satisfacen las necesidades del cliente y cumplen con la demanda en el mercado competitivo. Se procede a realizar la comparación del proyecto esperado y el planificado, se ejecutó con la calidad, costes, tiempo y generará el máximo beneficio.

Modelo de productividad

Este modelo compara la inversión realizada con otros proyectos u opciones de inversión disponibles. Evalúa la estructura y estrategia organizacional, el nivel de competencia, vigilancia, información, monitoreo, comunicación, innovación, experiencia, nivel de confidencialidad, motivación a los empleados, implementación, desarrollo y contribución por parte del personal al proyecto en marcha. Para determina el tipo de inversión a seleccionar.

2.5. HIPÓTESIS

La gestión de los recursos financieros de la empresa SOLINFO TECH influye en el Retorno de la Inversión?

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1. Variable Independiente:

- Gestión de Recursos Financieros

2.6.2. Variable Dependiente:

- Retorno de Inversión

2.6.3. Unidad de Observación

- Empresa SOLINFO TECH.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

El trabajo que se propuso, la relación sujeto-objeto, se realizó a través del campo de la dialéctica, que se caracteriza por plantear una investigación sobre hechos y fenómenos reales, objetivos, concretos y por lo tanto son susceptibles de ser medibles, valorados, cuantificados, demostrados, comprobados, sin llegar al campo del idealismo y subjetividad (Rodríguez, Ariza, & López, 2007).

La presente investigación, se desarrolló a base a la normativa del paradigma naturalista, puesto que tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad de la empresa, el beneficio máximo que obtiene y la manera en que son controlados sus recursos financieros además se evaluará la satisfacción del cliente, por los servicios brindados, a cada una de las empresas independiente mente de sus actividad económica.

La realidad la empresa SOLINFO TECH tuvo una visión dinámica construida en la divergencia de ideología de los individuos que conforman la compañía.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

En la presente investigación predomina el enfoque cuantitativo y Cualitativo, para su ejecución se utilizaron distintas modalidades, las principales se describen a continuación:

3.2.1 Investigación Observacional

Gras, Argilaga, & Benito (1990: 125) nos indica que es la estrategias particular del método científico que se propone la cuantificación del comportamiento espontaneo que ocurre en situaciones no preparadas, implicando para su consecución el cumplimiento de una serie ordenada de etapas. Su finalidad se materializa en la resolución de problemas acerca de la conducta manifestada de sujetos que se hallan en un ámbito natural.

Se ha considerado esta característica debido a que el investigador va a intervenir para la obtención de información para el análisis de las variables.

3.2.2 Modalidad Prospectiva

Palacios & Huber (2012:44) nos enseñan que a través de la investigación prospectiva se lleva a cabo una búsqueda que tiene por finalidad prever a largo plazo las condiciones de vida social, particularmente en el terreno económico, basándose en los datos actuales pero teniendo en cuenta la aceleración de los cambios.

Esta investigación desempeña una función importante en lo político (formula y debate problemáticas de tipo marco), en lo programático (aborda cuestiones, problemas y retos relativos a la investigación, aspectos económicos, sociales) y en la organización de la investigación, enriquecimiento de estrategias, desarrollo de competencias establecimiento de alianzas y orientación (Edith, 2010).

Se ha determinado que el presente trabajo es bajo la modalidad prospectiva debido a que los resultados obtenidos del mismo se van a obtener posteriores al seguimiento de los resultados obtenidos.

3.2.3 Investigación Analítica

Es la forma de estudio para analizar quién, donde, cuándo, cómo y porqué del sujeto de estudio. Es un procedimiento más complejo con respecto a la investigación descriptiva, consiste en establecer la comparación de variables entre grupos de estudio y de control sin implicar o manipular variables (Namakforoosh, 2000).

Bayardo (2000:128) nos da a conocer que a través de esta metodología se obtiene información acerca del estado actual de los fenómenos, de acuerdo a los propósitos de estudio, el investigador determina cuales son los factores o las variables cuya situación pretende identificar. La descripción puede incluir aspectos cuantitativos y cualitativos de los fenómenos.

Esta investigación se va a realizar bajo la modalidad analítica debido a que se espera analizar y estudiar dos variables que son la eficiencia del personal y los recursos financieros utilizados y su efecto en los recursos que poseen.

3.2.4 Investigación Transversal

Recolecta datos en un solo momento, en un tiempo determinado. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado o decir comunidades, eventos, fenómenos o contextos. Puede estudiarse más de un grupo o subgrupo de objetos de investigación (Gómez, 2006).

Se ha determinado que el presente trabajo es bajo la modalidad transversal debido a que la misma se va a desarrollar en un momento y tiempo definido.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 Investigación Relacional

García (1994: 308) nos dice que la investigación relacional parte de una serie de supuestos identificativos que la diferencia del exploratorio, así, el investigador se plantea sus hipótesis sobre hechos o fenómenos que ya han acontecido. Para lo cual se utilizan el término de hipótesis directivas u objeto de investigación.

En la investigación se considera el nivel relacional debido permite establecer la relación y la influencia que existe entre las variables de estudio que para este caso son los presupuestos asignados por el Estado al sector de la salud y la eficiencia del personal médico para la atención a los pacientes y su afectación en los recursos financieros, para luego darnos a conocer las tendencias que afectan a esta situación.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación se debe tener en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio (Wigodski, 2010).

La población motivo de investigación estará conformada por los siguientes sujetos.

Matriz de la Población

Las unidades de población de la empresa proviene del universo de estudio, de la empresa que se dedica a prestar servicios para la administración de su negocio mediante sistemas contables, y la venta de productos de tecnológica; esta investigación está conformado por:

PLOBLACIÓN	N°
Gerente	1
Contadora	1
Auxiliar Contable	1
Secretaria	1
Soporte Técnico	8
Programador	7
Asesor en Tecnología	1
Técnico Informático	3
Asesor Comercial	2
Agente Vendedor	11
TOTAL	36

Tabla 1: Matriz de la Población
Realizado por: Yolanda Espín
Fuente: SOLINFO TECH

Se realizará una comparación de los estados financieros de la empresa para analizar los indicadores del retorno de inversión para determinar si ha sido rentable y se ha obtenido el porcentaje de utilidad esperada. Se verificará los registros del presupuesto anual asignados para la compra de inventario, la capacidad para cubrir los costos e insumos, se examinara que monto se invierte en los proyectos de implementación de servicios y si estos son recuperado con el beneficio esperado.

El universo de la población está integrado por 36 colaboradores que corresponde al personal administrativo, y de ventas; por ser pequeña la población se tomara como muestra a toda la población, por lo que se procederá a realizar las encuestas para la obtención de resultados.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Según Henríquez (2007:7) es un proceso crucial en el proceso de investigación científica, ya que es necesario precisar que tipos de variables se aplican, con sus respectivas dimensiones e indicadores. De esto dependerá la calidad de la información recogida y del destino final del trabajo

Consiste en descomponer las variables, dimensiones, sus equivalentes conductuales e indicadores. Permite realizar un análisis, desde su concepto hasta la identificación de los recursos cuantitativos o cualitativos con que se mide. Lleva esta noción desde el plano teórico al operativo, y consiste en el acto de medición del grado en que el concepto se expresa en una unidad de análisis específica (Ayçaguer, 1997).

3.5.1. Variable Independiente: Gestión de Recursos Financieros

DEFINICIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Son los recursos de carácter económico y monetario que la empresa necesita para el desarrollo, tienen un grado de liquidez; en la planeación de estos recursos se requiere determinar: las necesidades de financiación de la empresa, definir como se originan o adquieren y cuál será la asignación de tales recursos, permite evaluar los problemas financieros a los que el empresario debe enfrentarse al momento de invertir, controla el estado de sus finanzas y determinar el manejo eficiente y eficaz del dinero y la toma de decisiones.</p>	<p>Recursos Económicos</p> <p>Liquidez</p> <p>Financiación</p> <p>Finanzas Administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Propios • Ajenos • Razón Corriente • Prueba Ácida • Capital de Trabajo • Corto plazo • Mediano plazo • Largo plazo • Ambiente económico competitivo • Transacciones Financieras • Valor y eficiencia económica 	<p>¿La institución realiza la proyección de caja periódicamente para conocer la situación actual de la empresa?</p> <p>¿Cuenta actualmente la empresa con una Gestión de Recursos Financieros que ayude a determinar el monto invertido en los activos y pasivos, patrimonio para establecer su beneficio?</p> <p>¿La empresa verifica periódicamente las transacciones financieras realizadas?</p> <p>¿Qué relación tiene la gestión de recursos financieros en el retorno de la inversión de la empresa?</p> <p>¿La empresa realiza la comparación de las cifras con los resultados obtenidos en cada periodo contable?</p> <p>¿Los servicios que presta la empresa se desarrolla en el mercado con un ambiente económico competitivo?</p> <p>¿Los gastos que realiza la empresa son generados por la actividad económica de la misma?</p> <p>¿La empresa realiza un control eficiente de sus recursos financieros?</p>	<p>TÉCNICA: Observación</p> <p>INSTRUMENTOS: Registro de Estados Financieros.</p> <p>Encuesta Dirigida: al gerente y colaboradores de la empresa SOLINFO TECH.</p>

Cuadro 1: Operacionalización de Variable Independiente
Realizado por: Yolanda Espín
Fuente: SOLINFO TECH

3.5.2. Variable Independiente: Retorno de Inversión.

DEFINICIÓN	CATEGORÍA	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Es un valor que mide el rendimiento de una inversión, para evaluar qué tan eficiente es el gasto que estamos haciendo o que planeamos realizar. Tiene que ver con los costes y el beneficio generado. En base al cuadro de mando integral se puede implantar estrategias que ayuden a determinar el monto invertido y establecer el retorno de inversión de la empresa.	<p>Cuadro de mando integral</p> <p>Centro de Inversión</p> <p>Modelos de ROI</p>	<ul style="list-style-type: none"> Perspectiva Financiera Perspectiva Interna Perspectiva de innovación y aprendizaje Perspectiva de los clientes <p>ROI = Beneficio antes de impuestos/Activos totales</p> <ul style="list-style-type: none"> Recursos y Requerimientos Ciclo de Vida Business Case Productividad 	<p>¿La estrategia de crecimiento que posee la empresa representara una buena perspectiva financiera?</p> <p>¿Los factores como tiempo, calidad, rendimiento y servicio generaran una buena perspectiva interna?</p> <p>¿La perspectiva de innovación que tiene la empresa genera satisfacción al cliente?</p> <p>¿La empresa implementa nuevos procesos de comercialización para mejorar la perspectiva del cliente?</p> <p>¿Al momento de realizar una inversión la empresa mide el rendimiento y el riesgo que deben enfrentar?</p> <p>¿La empresa ha realizado un análisis del Retorno de Inversión para optimizar el control de los Recursos Financieros?</p> <p>¿La empresa realiza un análisis de los costos directos, de la etapa de implementación hasta su puesta en marcha del proyecto para verificar que tan rentable es la inversión realizada?</p> <p>¿La empresa recopila toda la información de las transacciones realizadas?</p> <p>¿Para evaluar la situación financiera la empresa realiza la interpretación de resultados de las operaciones transaccionales?</p>	<p>TÉCNICA: Observación</p> <p>INSTRUMENTOS: Registro de Estados Financieros.</p> <p>Encuesta Dirigida: al gerente y colaboradores de la empresa SOLINFO TECH.</p>

Cuadro 2: Operacionalización de Variable Dependiente
Realizado por: Yolanda Espín
Fuente: SOLINFO TECH

3.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En la investigación se utilizó como técnica la encuesta con el cuestionario como instrumento para la recolección de datos de los sujetos de la investigación.

Las que se deberán realizar de forma permanente, para reforzar los datos conseguidos por medio de la encuesta, a través de un cuestionario para tener una idea más clara y real del problema motivo de investigación.

En la encuesta se empleó la técnica de encuesta e instrumento de cuestionario. La misma que consiste en plantear una serie de preguntas estructuradas y que presenten un contenido sencillo para que los implicados en el problema tengan clara la respuesta.

Los sujetos de acuerdo a la población a quienes va enfocado nuestra investigación corresponden: Gerente, y colaboradores que laboran en la empresa SOLINFO TECH.

Procedimiento de recolección de Información

TÉCNICAS	PROCEDIMIENTOS
❖ ENCUESTA	Cómo? Cuestionario
❖ REGISTROS DE PRESUPUESTOS	Dónde? SOLINFO TECH Cuándo? 2014

Cuadro 3: Procedimiento de recolección de Información
Elaborado por: Yolanda Espín
Fuente: Investigación de Campo

La información de los cuestionarios se generó mediante la tabulación de sus respuestas y la observación de los registros de estados financieros, que permitió obtener datos para tomar acciones correctivas.

Procedimientos para la recolección de Información

PREGUNTAS	RESPUESTAS
¿Qué?	Gestión de Recursos Financieros y Retorno de Inversión en la empresa SOLINFO TECH.
¿Para qué?	Determinar la forma de maximizar su beneficio en las inversiones realizadas.
¿De qué Institución o sujeto?	SOLINFO TECH
¿Sobre qué aspecto?	❖ Gestión de Recursos Financieros ❖ Retorno De Inversión
¿Quién o quiénes?	Investigadora Yolanda Espín
¿Cuándo?	A partir de abril de 2014
¿Cuántas veces?	Se aplicara una vez en la presente investigación.
¿Qué técnica de recolección?	❖ Encuestas ❖ Observación de Registro de Estados Financieros
¿Con que?	Con un instrumento tales como son los cuestionarios.
¿En qué situación?	Personal

Cuadro 4 : Procedimientos para la recolección de Información
Elaborado por: Yolanda Espín
Fuente: SOLINFO TECH

3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Procesamiento de información

Los datos recogidos (datos en bruto) se transforman siguiendo ciertos procedimientos como la revisión crítica de la información requerida, limpieza de información defectuosa; contradictoria, incompleta, no pertinente, repetición de la recolección, en ciertos casos individuales para corregir fallas y contestaciones, en caso que no se encuentre con toda la

información necesaria, tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis; cuadro con cruce de variables, manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis), estudio estadístico de datos para presentación de resultados, a través del programa de informática llamado excel.

Cuantificación de Datos

PREGUNTAS	X	Y	Z	TOTAL
1				
2				
3				
N				

Tabla 2: Cuantificación de Datos
Elaborado por: Yolanda Espín
Fuente: SOLINFO TECH

Representación Gráfica

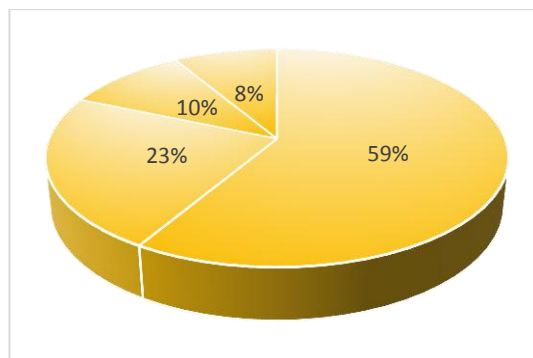


Gráfico 1: Representación Gráfico
Elaborado por: Yolanda Espín
Fuente: SOLINFO TECH

Los resultados serán representados mediante gráficos en forma de pastel como está indicado en el gráfico anteriormente mencionado.

3.7.2. Análisis e interpretación de resultados

- ✓ Análisis de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- ✓ Para el análisis estadístico de los resultados obtenidos se utilizó una de las herramientas muy importantes para este tipo de estudio como es el manejo de cuadros estadísticos que se elabora en Excel en el cual se dará a conocer de una manera más clara y sintetizada los resultados obtenidos en las encuestas.
- ✓ Interpretación de los resultados, con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- ✓ Comprobación de la hipótesis, el propósito del análisis estadístico se utilizó para evaluar el nivel de incertidumbre en el proceso de toma de decisiones. En la presente investigación para la verificación de La investigación de la hipótesis se utilizó la prueba de bondad de ajuste Chi Cuadrado.
- ✓ Establecimiento de conclusiones y recomendaciones. Se deriva de la ejecución y cumplimiento de los objetivos específicos de la investigación.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Este capítulo consiste en el análisis e interpretación de resultados, de verificación de la Hipótesis, mecanismos importantes para el procesamiento de datos ya tabulados, a través de la encuestas aplicadas al personal y clientes de la empresa SOLINFO TECH, se procedió a la recopilación de resultados, para luego tabularlos, mediante la aplicación de Estadística Descriptiva, como medio principal de los datos obtenidos, para convertirlos a porcentajes mediante una síntesis del análisis.

Los procedimientos estadísticos aplicados son: la media aritmética, la correlación y la prueba de Chi cuadrado que se convertirán en los parámetros con los que se verificará la hipótesis. Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en este trabajo, se ingresó la información en una hoja electrónica de Microsoft Excel, para su análisis e interpretación. Además, se realizaron gráficos estadísticos con la ayuda de Microsoft Office Excel 2013, para comprensión de los resultados. Esta información esta presentada en cuadros organizados en filas y columnas que corresponden a las frecuencias y porcentajes de las categorías utilizadas en los ítems de las encuestas.

Se planteó 13 preguntas de carácter cerrado sobre las diferentes variables correspondiente la presente investigación. El objeto de estudio como se detalla en el capítulo anterior está conformado por una población de 36 personas encuestadas de la empresa SOLINFO TECH, para efectos de la variable independiente como es la gestión de recursos financieros, y la variable dependiente el retorno de inversión.

4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

ENCUESTA: Dirigida al personal de la empresa SOLINFO TECH.

1. ¿Se realiza proyecciones de caja periódicos para conocer la situación actual de la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	39%
NO	22	61%
Total	36	100%

Tabla 2: Proyecciones de Caja
Elaborado por: Yolanda Espín

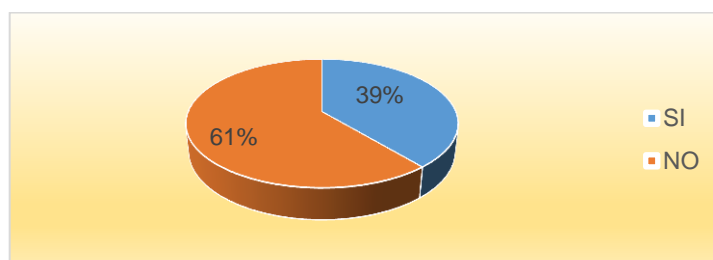


Gráfico 2: Proyecciones de Caja
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 39% de las personas encuestadas establecen que la empresa si realiza proyecciones de caja periódicamente para conocer la situación actual en la que se encuentra, mientras que el 61% manifiesta que no tienen conocimiento.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de encuestados como muestra la tabla No 2 afirma, que la empresa no realiza proyecciones de caja por lo que es necesario realizar un análisis para conocer si la empresa está financiando sus operaciones al momento de invertir, para sostener el crecimiento del negocio y generar un rendimiento satisfactorio.

2. ¿Qué nivel de relación que tiene la gestión de recursos financieros en el retorno de la inversión de la empresa?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
ALTO	19	53%
MEDIANO	12	33%
BAJO	5	14%
Total	36	100%

Tabla 3: Recursos Financieros
Elaborado por: Yolanda Espín

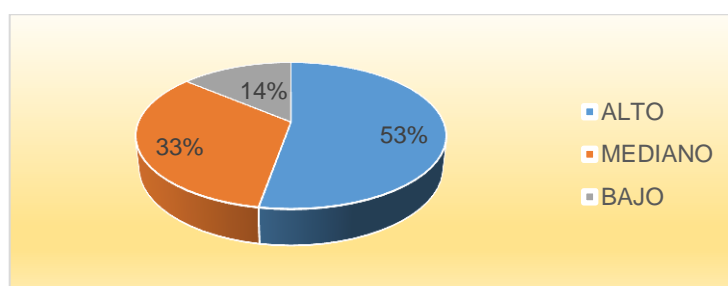


Gráfico 3: Recursos Financieros
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

En los resultados obtenidos muestra que el 53% de los encuestados aseveran que la gestión de recursos financieros tiene un alto nivel de relación con el retorno de inversión, el 33% determinan que tiene un nivel medio de relación, mientras que el 14% indica que tiene un bajo nivel de concordancia.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de las personas encuestadas según la tabla No 3 manifiestan que la gestión de recursos financieros tiene un nivel alto de relación en el retorno de inversión, ya que mediante un control adecuado optimizan eficientemente los recursos financieros que, ayudaran a toma de decisiones correctas al momento de invertir en proyectos para crecimiento del negocio.

3. ¿Cuenta actualmente la empresa con una Gestión de Recursos Financieros que ayude a determinar el monto invertido en los activos y pasivos, patrimonio para establecer su beneficio?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	16	44%
NO	20	56%
Total	36	100%

Tabla 4: Gestión de Recursos
Elaborado por: Yolanda Espín

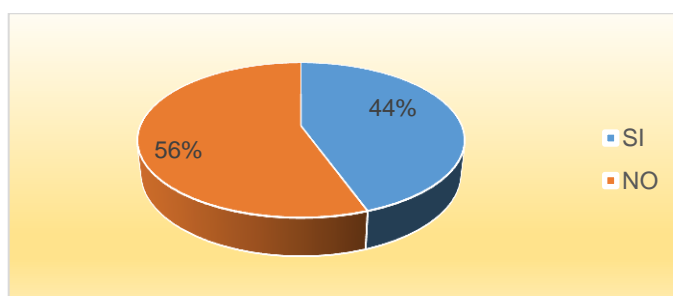


Gráfico 4: Gestión de Recursos
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 44% de los encuestados respondieron que la empresa si cuenta actualmente con una Gestión de Recursos Financieros que ayude a determinar el monto invertido en los activos y pasivos, patrimonio para establecer su beneficio, mientras que el 56% manifiesta que no realiza una gestión.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de encuestados según la tabla No 4 afirma, la empresa SOLINFO TECH no realiza una gestión de recursos financieros que determinen el monto que invierte para establecer su beneficio, por lo que se sugiere realizar un análisis de la mejor opción para invertir y que genere un máximo beneficio económico.

4. ¿La empresa registra y verifica las operaciones comerciales y transacciones financieras realizadas para conocer la situación actual en la que se encuentra?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	69%
NO	11	31%
Total	36	100%

Tabla 5: Transacciones Financieras
Elaborado por: Yolanda Espín

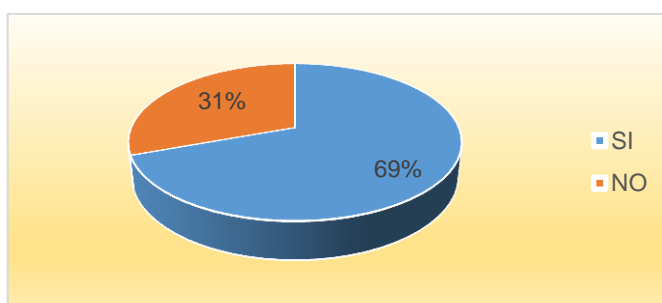


Gráfico 5: Transacciones Financieras
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 69% de los encuestados respondieron que la empresa si realiza el registro y verificación de las operaciones comerciales y transacciones financieras, mientras que el 31% manifiesta que no conocen la situación actual de la empresa.

INTERPRETACIÓN:

En la tabla No 5 podemos observar que la empresa si realiza el registro y verifica sus operaciones comerciales y transacciones financieras, por lo que ayuda a determinar la situación actual de la empresa y conocer si está cumpliendo con sus metas y objetivos propuestos, que ayudara a la toma de decisiones futuras.

5. ¿Las inversiones que ha realizado la empresa se ha recuperado en el tiempo estimado y han generado el beneficio económico esperado?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	15	42%
NO	21	58%
Total	36	100%

Tabla 6: Beneficio económico
Elaborado por: Yolanda Espín

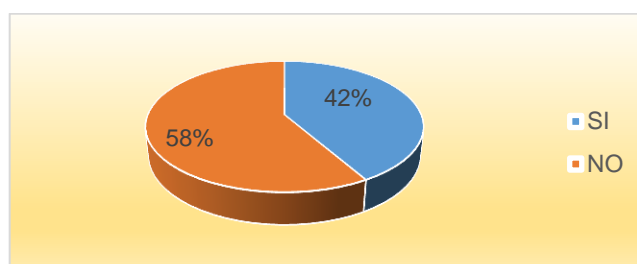


Gráfico 6: Beneficio económico
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 42% de los encuestados respondieron que las inversiones que ha realizado la empresa si han sido recuperadas en el tiempo estimado, generando el beneficio económico esperado, mientras que el 58% manifiesta que no se ha implementado el proyecto en el lapso de tiempo esperado.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de encuestados según la tabla No 6 afirman, que las inversiones realizadas por la empresa en los proyectos de implementación no han sido desarrolladas en el ciclo de vida estimada generado un menor beneficio económico del esperado, por lo que se debe realizar un análisis y comparación con otros proyectos u opciones de inversión disponibles, calcular los costes, determinar la utilidad.

6. ¿Al momento de realizar un análisis de retorno de inversión la empresa mide el riesgo que debe enfrentar?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	11	31%
NO	25	69%
Total	36	100%

Tabla 7: Riesgo de Inversión
Elaborado por: Yolanda Espín

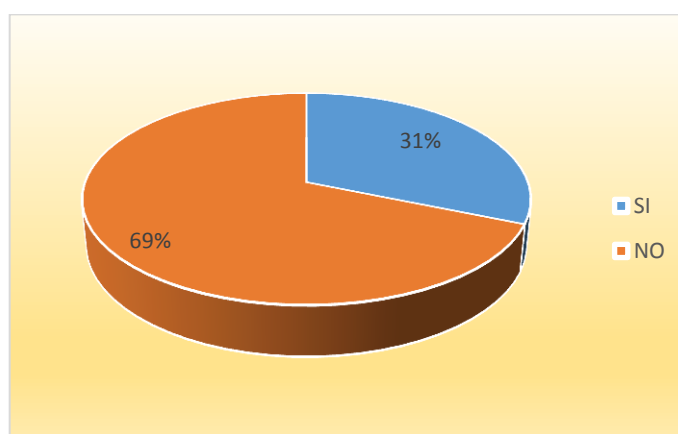


Gráfico 7: Riesgo de Inversión
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 31% de los encuestados respondieron que al momento de realizar un análisis de retorno de inversión la empresa si mide los riesgos que se puede presentar en los proyectos de inversión, mientras que el 69% manifiesta que no se analiza.

INTERPRETACIÓN:

Según la tabla No 7 podemos observar que la mayoría de los encuestados afirmaron que la empresa al momento de invertir no realiza un análisis de los riesgos que se pueden presentar, se debería evaluar la calidad, cantidad, tiempo, costo del proyecto en marcha para enfrentarse al mercado competitivo.

7. ¿La empresa realiza análisis de retorno de inversión para optimizar el control de los recursos financieros y mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrece?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	47%
NO	17	53%
Total	36	100%

Tabla 8: Retorno de Inversión
Elaborado por: Yolanda Espín

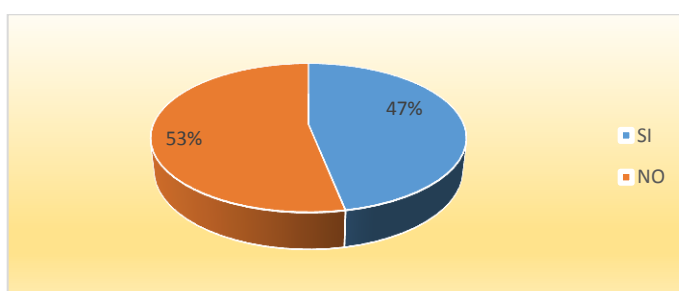


Gráfico 8: Retorno de Inversión
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 47% de los encuestados respondieron que la empresa si realiza un análisis del Retorno de Inversión para optimizar el control de los recursos financieros y mejorar los productos y servicios que ofrece y el 53% manifiesta que no realizan un análisis.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de encuestados según la tabla No 8 afirma, la empresa SOLINFO TECH realiza un análisis del Retorno de Inversión para optimizar el control de los Recursos Financieros y mejorar los productos y servicios que ofrece a sus clientes y de esta manera satisfacer las necesidades, financiar las operaciones y sostener el crecimiento de la empresa.

8. ¿La situación financiera actual del negocio es estable?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	32	89%
NO	4	11%
Total	32	100%

Tabla 9: Situación Financiera
Elaborado por: Yolanda Espín

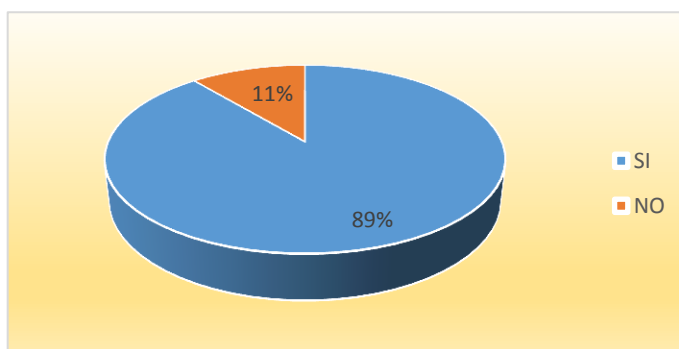


Gráfico 9: Situación Financiera
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 89% de los encuestados afirman que la situación financiera actual del negocio es estable, mientras 11% indican que no tienen conocimiento de la situación en la que se encuentra.

INTERPRETACIÓN:

Según los resultados observados en la tabla No 9 la mayoría de los encuestados afirman, que la empresa actualmente se encuentra estable, los servicios y productos que ofrece se financian con recursos propios, ayudan a solventar los gastos y generan una liquidez.

9. ¿La empresa realiza un análisis de los costos directos, de la etapa de desarrollo e implementación hasta la puesta en marcha del proyecto para verificar que tan rentable es la inversión realizada?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	75%
NO	10	25%
Total	36	100%

Tabla 10: Costos directos
Elaborado por: Yolanda Espín

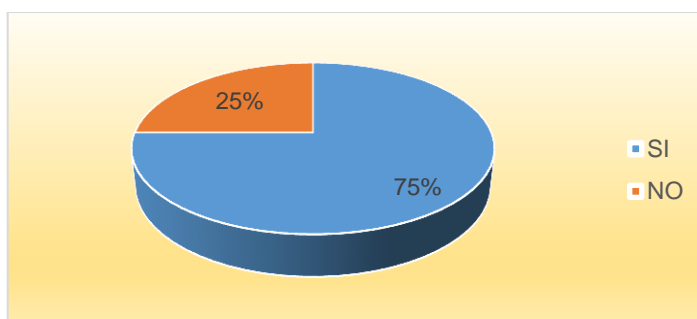


Gráfico 10: Costos directos
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 75% de los encuestados respondieron que la empresa si realiza un análisis de los costos directos, desde la etapa de desarrollo e implementación hasta la puesta en marcha del proyecto para verificar que tan rentable es la inversión realizada, mientras que el 25% manifiesta que no realizan un control adecuado.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de encuestados como muestra la tabla No 10 afirma, que la empresa si realiza un análisis de los costos y recursos utilizados en la implementación de un proyecto y examina si el beneficio a obtener es rentable para el negocio.

10. ¿Al gestionar de una mejor manera los recursos financieros que posee la empresa ayudara a obtener mayor beneficio económico?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	83%
NO	6	17%
Total	36	100%

Tabla 11: Obtención de Beneficio
Elaborado por: Yolanda Espín

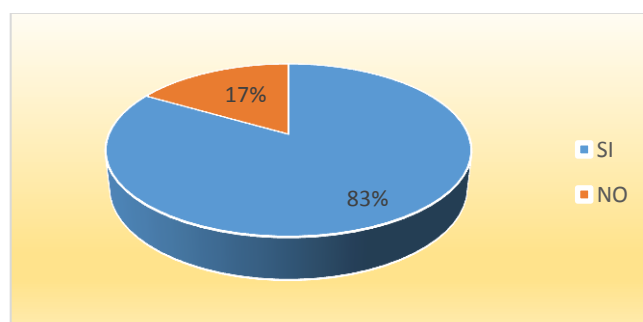


Gráfico 11: Obtención de Beneficio
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 83% de los encuestados respondieron al gestionar mejor los recursos financieros que posee la empresa ayudara a obtener mayor beneficio económico, mientras que el 17% manifiesta no es tan importante el control de los recursos.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los encuestados según la tabla No 11 afirma, que al realizar una gestión eficiente y eficaz de los recursos financieros la empresa obtendrá mayor utilidad económica, realizando un control óptimo de los recursos que no están siendo utilizados y buscando nuevas alternativas de proyectos inversión rentable.

11. ¿El personal que labora en la empresa cumple con exactitud y eficiencia el cronograma de actividades planificadas mensualmente?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SIEMPRE	21	58%
EN OCACIONES	15	42%
Total	32	100%

Tabla 12: Planificación de Actividades
Elaborado por: Yolanda Espín

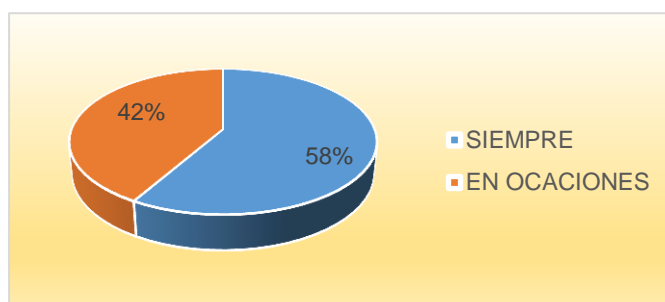


Gráfico 12: Planificación de Actividades
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 66% de los encuestados respondieron que el personal que labora en la empresa si cumple con exactitud y eficiencia el cronograma de actividades planificadas mensualmente, mientras que el 34% manifiesta no cumplen con las actividades establecidas.

INTERPRETACIÓN:

Como se observa en la tabla No 12 de los 32 encuestados el 66% afirma, que el personal que labora en la empresa cumple a cabalidad con el cronograma y las actividades asignadas a cada colaborador de la empresa, mientras que el 34% no está siendo eficiente, por lo que se debe realizar un registro y control de las actividades que no están siendo cumplidas y poner más énfasis en los proyecto implementados para cumplir con las metas y objetivos propuestos.

12. ¿La institución realiza un análisis de la actividad económica a la que se dedican las empresas, para ofrecer sus productos y servicios?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
SI	28	78%
NO	8	22%
Total	36	100%

Tabla 13: Productos y Servicios
Elaborado por: Yolanda Espín

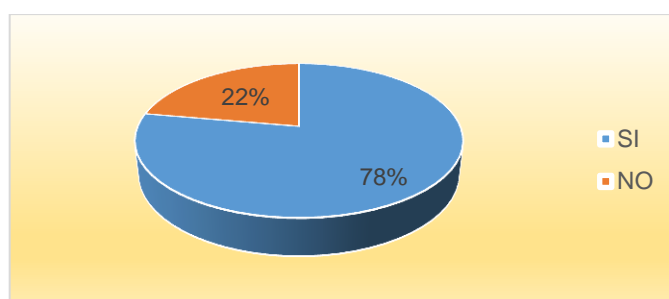


Gráfico 13: Productos y Servicios
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 78% de los encuestados respondieron que la institución si realiza un análisis de la actividad económica a la que se dedican las empresas, para ofrecer sus productos y servicios, mientras que el 22% indica que no han realizado un análisis previo a la venta.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de los encuestados como se muestra en la tabla No 13 afirma, que la empresa realiza un análisis previo a las ventas que se va a realizar, evalúa la empresa, realiza un estudio de la actividad económica a la que se dedica; antes de ofrecerle sus producto o servicios, de esta manera aseguran los clientes en el mercado competitivo.

13. ¿Qué elementos debe poseer la empresa para cumplir con las perspectivas esperadas por los consumidores y sobrepasar la barrera de tener a clientes satisfechos a clientes fieles?

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Costos	9	25%
Prestigio Institucional	5	14%
Calidad en el Producto	14	39%
Excelente Atención al Cliente	8	22%
Total	36	100%

Tabla 14: Clientes Satisfechos
Elaborado por: Yolanda Espín

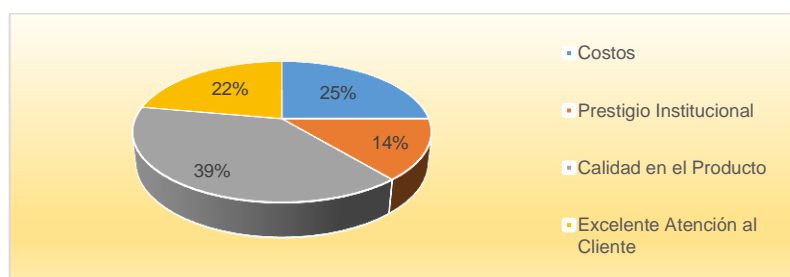


Gráfico 14: Clientes Satisfechos
Elaborado por: Yolanda Espín

ANÁLISIS:

Los resultados obtenidos nos muestran que el 39% de los encuestados opina que para cumplir con las perspectivas del clientes es necesario analizar la calidad del producto, el 22% establece la excelente atención al cliente es importante, el 25% menciona al momento de comprar toman en cuenta los costos del producto, mientras que el 14% considera que es trascendental el prestigio institucional que posee la empresa.

INTERPRETACIÓN:

Para sobrepasar la barrera de tener de clientes satisfechos a clientes fieles como se observa en la tabla No 14, la mayoría de los encuestados consideran que se debe tomar en cuenta los siguientes elementos: calidad y costo del producto, la excelente y amable atención al clientes al momento de dar a conocer los producto o servicio que ofrece la empresa.

4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

En la presente investigación como herramienta para comprobación de la hipótesis se utilizó el método estadístico chi cuadrado (X^2), por medio del cual se identificó la incidencia de una variable con la otra, estableciendo la correspondencia de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global de las frecuencias a partir de la hipótesis que se desea verificar sobre: **“LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y EL RETORNO DE LA INVERSIÓN EN LA EMPRESA SOLINFO TECH”**.

Para la comparación de la hipótesis se realizó una tabla de comparación de las variables, que nos permitió la aplicación de la fórmula del chi cuadrado, para lo cual se calculó con los datos y respuestas obtenidas según las encuestas realizadas a 36 colaboradores de la empresa.

De las encuestas realizadas se extrajo las preguntas que están acorde con las variables de estudio, donde se realizó un análisis y los cálculos necesarios que determinaron la aceptación o rechazo de la hipótesis planteada.

- ¿Cuenta actualmente la empresa con una Gestión de Recursos Financieros que ayude a determinar el monto invertido en los activos y pasivos, patrimonio para establecer su beneficio?
- ¿La empresa realiza un análisis del Retorno de Inversión para optimizar el control de los Recursos Financieros y mejorar los productos y servicios que ofrece?

Hipótesis

La gestión de Recursos Financieros de la empresa SOLINFO TECH influye en el Retorno de Inversión.

Variable independiente: Gestión de recursos financieros

Variable dependiente: Retorno de inversión

Hipótesis alterna Ha

Ha: La gestión de recursos financieros de la empresa SOLINFO TECH si influye en el retorno de inversión.

Hipótesis nula alterna Ho

Ho. La gestión de recursos financieros de la empresa SOLINFO TECH no influye en el retorno de inversión.

Nivel de significancia y grados de libertad

Formula: $gl = (c-1) (f-1)$

Simbología:

f= # filas

c = # columna

$\alpha=$ 0.05

$gl = (c-1) (f-1)$

$gl = (2-1) (2-1)$

$gl = 1$

$X^2 = 3,841$ valor crítico según la tabla

Estadística de prueba

$$X^2_{\alpha} = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Simbología

- χ^2 = Chi - Cuadrado
- O = Frecuencia Observada
- E = Frecuencia Esperada

$$fe = E_1 = \frac{(TC)(TF)}{TM}$$

Simbología

- fe = frecuencia esperada
- TF = Total de la fila
- TC = Total de columna
- TM = Total de Muestra

Luego de realizar el análisis de las preguntas de cada una de las encuestas aplicadas y al existir concordancia entre cada una de las variables investigadas, se procedió a la sumatoria de las respuestas y realizar los pasos necesarios para el cálculo de la hipótesis.

Frecuencia Observada

GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS				
RETORNO DE INVERSIÓN	3/7	SI	NO	TOTAL
SI		4	13	17
NO		12	7	19
		16	20	36

Tabla 15: Frecuencia Observada
Fuente: Empresa SOLINFO TECH
Elaborado por: Yolanda Espín

Frecuencia Esperada

GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

RETORNO DE INVERSIÓN	3/7	SI	NO	TOTAL
	SI		7,56	9,44
NO		8,44	10,56	19
		16	20	36

Tabla 16: Frecuencia Esperada
Fuente: Empresa SOLINFO TECH
Elaborado por: Yolanda Espín

Cálculo del Chi Cuadrado

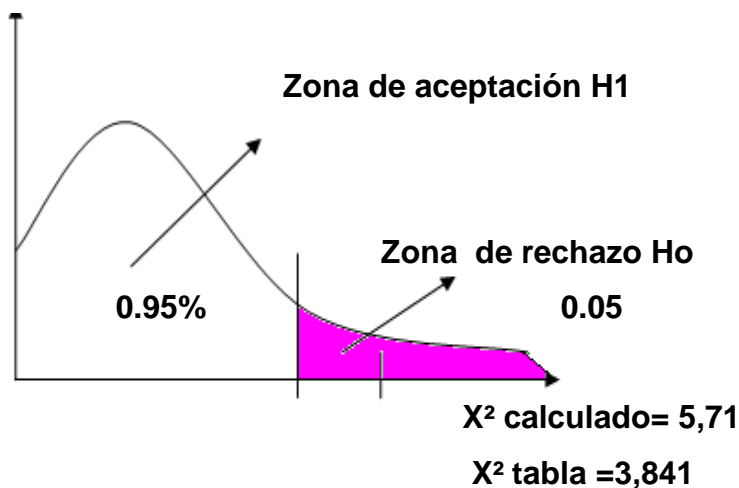
O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
4	7,56	-3,556	12,64	1,67
12	8,44	3,56	12,64	1,50
13	9,44	3,56	12,64	1,34
7	10,56	-3,56	12,64	1,20
TOTAL				5,71

Tabla 17: Cálculo del Chi Cuadrado
Fuente: Empresa SOLINFO TECH
Elaborado por: Yolanda Espín

Interpretación grafica de Chi cuadrado (X^2) calculado

Figura 5 CHI Cuadrado

Por lo tanto con un grado de libertad de 1 tenemos un valor de la tabla estadística de 3,841



Calculamos X2

$$X^2 = \sum \left(\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right)$$

$$x^2 = 5,71$$

4.4. Regla de Decisión

Se acepta la hipótesis nula si, $X^2 c$ es menor o igual a $X^2 t$, caso contrario se rechaza, de acuerdo a la regla de decisión se acepta la hipótesis alternativa:

“La deficiente gestión de Recursos Financieros, SI influye en el Retorno de Inversión, en la empresa SOLINFO TECH“, y se rechaza la nula, ya que el X^2 calculado que es de **5,71**; es mayor que del chi tabla de **3,841**.

Después de realizar la comprobación de la hipótesis se procedió al cálculo de indicadores financieros para análisis de los activos, pasivos y del capital invertido y justificar el retorno de inversión de los semestres comprendidos entre el 1/01/2013 al 30/06/2014. (Ver anexo No 2-3).

Registro de Estados Financieros

CUENTAS	30/06/2013	31/12/2013	VARIACIÓN ABSOLUTA	30/06/2013	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
TOTAL ACTIVO:	\$ 93.485,45	\$ 119.833,30	\$ 26.347,85	\$ 138.299,65	\$ 18.466,35	15,41%
TOTAL PASIVOS:	\$ 35.848,06	\$ 58.620,42	\$ 22.772,36	\$ 73.360,12	\$ 14.739,70	25,14%
TOTAL PATRIMONIO:	\$ 52.436,00	\$ 52.436,00	\$ 0,00	\$ 52.436,00	\$ 0,00	0,00%
PASIVO + PATRIMONIO:	\$ 88.284,06	\$ 111.056,42	\$ 22.772,36	\$ 125.796,12	\$ 14.739,70	13,27%
Utilidad / Perdida del Ejercicio:	\$ 5.201,39	\$ 8.776,88	\$ 3.575,49	\$ 12.503,52	\$ 3.726,64	42,46%

CUENTAS	30/06/2013	31/12/2013	VARIACIÓN ABSOLUTA	30/06/2013	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
TOTAL INGRESOS:	\$ 94.009,07	\$ 129.536,16	\$ 35.527,09	\$ 161.729,28	\$ 32.193,12	24,85%
TOTAL COSTOS Y GASTOS:	(\$ 88.807,68)	(\$ 120.759,28)	(\$ 31.951,60)	(\$ 149.225,76)	(\$ 28.466,48)	23,57%
Utilidad / Perdida en el Ejercicio:	\$ 5.201,39	\$ 8.776,88	\$ 3.575,49	\$ 12.503,52	\$ 3.726,64	42,46%

Cuadro 5: Registro de Estados Financieros
Fuente: SOLINFO TECH

Interpretación:

$$\text{RENTABILIDAD DEL ACTIVO} = \frac{\text{UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} \times 100$$

31/12/2013		30/06/2014	
=	$\frac{\$ 8.776,88}{\$ 119.833,30} = 7,3\%$	=	$\frac{\$ 12.503,52}{\$ 138.299,65} = 9,0\%$

Los resultados nos demuestran, que por cada \$1 invertido en los activos totales, la empresa vendió en el segundo semestre 7,3% y 9,0% en el tercer semestre. Podemos concluir que la empresa no ha tenido un beneficio económico rentable, es decir que los activos totales rotaron en 1,7% veces.

$$\text{RENTABILIDAD NETA DEL PATRIMONIO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}} \times 100$$

31/12/2013		30/06/2014	
=	$\frac{\$ 8.776,88}{\$ 52.436,00} = 16,7\%$	=	$\frac{\$ 12.503,52}{\$ 52.436,00} = 23,8\%$

La rentabilidad del patrimonio para el semestre dos fue de 16,7% y del semestre tres de 23,8%. Por lo que podemos concluir que los accionistas son la fuente de dónde provinieron los fondos, para financiar los gastos de la empresa.

$$\text{RAZON CIRCULANTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

31/12/2013		30/06/2014	
=	$\frac{\$ 80.646,63}{\$ 58.620,42}$	1,38	= $\frac{\$ 99.804,74}{\$ 73.360,12}$

Los resultados nos demuestran que por cada \$1 de pasivo corriente, la empresa cuenta con \$ 1,38 y \$ 1,36 de respaldo en el activo corriente, para los semestres 2 y 3 respectivamente.

$$\text{MARGEN BRUTO EN VENTAS} = \frac{\text{VENTAS} - \text{COSTO DE VENTAS}}{\text{VENTAS}}$$

31/12/2013		30/06/2014	
=	$\frac{\$ 129.536,16 - \$ 45.624,74}{\$ 129.536,16}$	= 64,8%	= $\frac{\$ 161.729,28 - \$ 53.005,59}{\$ 161.729,28}$

Los resultados nos demuestran que las ventas han crecido en un 64,8 % en el segundo semestre y 67,2 % en el tercer semestre, lo que nos permite concluir que la empresa estable pero sin embargo no ha tenido un beneficio rentable satisfactorio para los accionistas.

$$\text{RAZÓN DE INDEPENDENCIA FINANCIERA} = \frac{\text{PATRIMONIO}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$$

31/12/2013		30/06/2014	
=	$\frac{\$ 52.436,00}{\$ 119.833,30}$	0,47	= $\frac{\$ 52.436,00}{\$ 138.299,65}$

Los resultados nos demuestran, que por cada \$1 invertido en los activos totales, 0,47 en el 2 semestre y 0,38 en el 3 semestre corresponde a los accionistas o propietarios de la empresa.

$$\text{RENDIMIENTO DE LA VENTAS} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}} \times 100$$

31/12/2013		30/06/2014	
=	$\frac{\$ 8.776,88}{\$ 129.536,16}$	=6,8%	= $\frac{\$ 12.503,52}{\$ 161.729,28}$

Los resultados nos demuestran que por cada dólar vendido, la empresa genera una utilidad bruta del 6,7% para el segundo semestre y del 7,3% para el tercer. Como observamos el rendimiento en ventas aumento en un 0,6%, lo nos permite concluir que las ventas no están generando una utilidad aceptable para la empresa.

CAPITAL DE TRABAJO

ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE

30/06/2013	31/12/2013
= \$ 22.026,21	= \$ 26.444,61

Los resultados nos demuestran que el margen de seguridad que tiene la empresa para el tercer semestre representa un aumento de \$ 4418,40, considerando aceptable, nos permite concluir que la empresa si podrá cubrir sus obligaciones a corto plazo.

Luego de haber realizado el análisis de los indicadores financieros y observado los resultados de la encuesta realizada al personal se puede evidenciar que la gestión de los recursos financieros incide en el retorno de la inversión en la empresa SOLINFO TECH, puesto que no se ha realizado un control adecuado y eficiente de la gestión recursos financieros, ocasionando que la rentabilidad económica del periodo comprendido entre 1/01/2013 al 30/06/201 no ha generado la utilidad esperada por la compañía.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- La empresa gestiona los recursos financieros que le son indispensables para su funcionamiento sin antes realizar un análisis de los montos actuales que dispone en sus activos, pasivos y patrimonio debido a que el sistema que utilizan no genera la información contable real en el momento requerido para analizar la situación actual en la que se encuentra la empresa y dar seguimiento para establecer planes de acción al momento de invertir para alcanzar el máximo beneficio económico.
- La entidad no realiza un análisis del retorno de la inversión para evaluar que tan rentable va a ser el gasto que están haciendo o planean realizar, a partir del desarrollo de esta investigación se pudo determinar que mediante los indicadores financieros: capital de trabajo, rendimiento de la ventas, razón de independencia financiera, margen bruto en ventas, razón circulante, rentabilidad neta del patrimonio, rentabilidad del activo, se ha podido determinar que la empresa no realiza un estudio para evaluar el que tan rentable es la inversión realizada y los compromisos a los que debe enfrentar al momento de invertir su dinero para tomar decisiones futuras e identificar si los proyectos a implementarse están siendo rentables.
- La gestión de recursos financieros influye en el retorno de la inversión, es decir la gestión de recursos financieros sirve para realizar operaciones como: compra de inventarios, adquisición de maquinaria y

equipos. Invertir en recursos financieros excedentes en operaciones como: inversiones en el mercado de capitales, adquisición de inmuebles, terrenos, edificios u otros bienes para la empresa; el retorno de la inversión es un valor que mide el rendimiento de una inversión, para evaluar qué tan eficiente es el gasto que están haciendo o que planean realizar; cabe mencionar que la empresa SOLINFO TECH no da la debida importancia al momento de realizar un análisis de inversión que incluya indicadores financieros y no financieros para determinar el periodo de implementación, los recursos utilizados y los gastos que generan los proyectos a fin de asegurar el retorno de inversión.

5.2 RECOMENDACIONES

- La empresa debe gestionar los recursos financieros indispensables para su actividad económica antes de realizar nuevas inversiones que le permita ejecutar nuevas metas, buscar nuevos proyectos factibles que generen mayor utilidad, ponerlos en marcha y ser más competitivos en el mercado.
- La entidad debe realizar un análisis del retorno de la inversión para determinar qué tan rentable es el gasto que están haciendo o planean realizar, los compromisos a los que debe enfrentar al momento de invertir su dinero en el desarrollo e implementación de proyectos y evaluar si la utilidad que genera se ve reflejada en los rendimientos alcanzados que ayuden a la toma de decisiones futuras.
- Diseñar un cuadro de mando integral que incluya indicadores financieros y no financieros que le permita mejorar la gestión de recursos financieros y maximizar el retorno de inversión.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Tema:

Cuadro de Mando Integral que incluya indicadores financieros y no financieros para mejorar la Gestión de Recursos Financieros y maximizar el beneficio del Retorno de Inversión de la empresa SOLINFO TECH.

Empresa Ejecutora: Empresa SOLINFO TECH.

Departamento: Administrativo y Ventas

Beneficiarios: Las personas que se benefician a través de la realización de esta investigación son:

Accionistas

Personal Administrativo

Personal de Ventas

Investigadora

Ubicación Geográfica:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Barrio: Ficoa

Calle: Uvillas 01-66 Y Maracuyás

RUC: 1891750443001

Teléfono: 032-828958

Tiempo Estimado para la Ejecución

Inicio: 3 de Abril de 2014

Fin: Septiembre de 2014

Equipo Técnico Responsable:

Gerente General: Ing. Juan Carlos Ruiz

Tutor: Dra. Tatiana Valle

Investigadora: Yolanda Espín

Costos: El costo para implementar la propuesta es financiado por el investigador cuyo valor asciende a \$ 630,00.

Recursos Materiales

RUBRO	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	TOTAL, USD \$
Suministro de Oficina	3	\$ 0,75 (lápiz, esferos)	\$ 2,25
Fotocopias	32	\$ 0,03 Copias	\$ 0,96
Transporte	25	\$ 1,25 Viajes	\$ 31,30
Internet	15	\$ 1,00 Hora	\$ 15,00
Alimentación	25	\$ 2,50 Almuerzo	\$ 62,50
Laptop	1	\$ 400,00	\$ 400,00
Papel bond	1	3,75 (Resma de Pape)	\$ 3,75
Impresiones	300	0,100 Impresiones	\$ 30,00
Carpetas	6	0,50 Unidad	\$ 3,00
Anillado	2	2,00 Unidad	\$ 4,00
Empastado	1	20,00	\$ 20,00
SUBTOTAL			\$ 572,80
IMPREVISTOS 10%			\$ 57,20
TOTAL			\$ 630,00

Tabla 18: Recursos Materiales

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Yolanda Espín

6.2 Antecedentes de la Propuesta

Según Medina (2011:389) en su tesis doctoral “Inversión de la Empresa en Formación, clave de la excelencia empresarial y análisis de su rentabilidad (predicción del ROI)” denomina “El Cuadro de Mando Integral integra y tiene en cuenta todas las perspectivas: empresa, cliente, futuro y herramientas. Mediante el Cuadro de Mando Integral se persigue transformar el objetivo y la estrategia de una determinada unidad de negocios en objetivos tangibles con los que se encuentre familiarizada la organización.

El Cuadro de Mando Integral se compone de los resultados anteriores (recogidos en los indicadores históricos y que permiten conocer el pasado y definir una tendencia) e influenciadores para actuar acordes con la estrategia de la organización”.

Según Orozco (2009:3) en su trabajo de grado “Diseño De Un Cuadro De Mando Integral Para Una Gerencia de Proyectos de Ingeniería” señala “El Cuadro de Mando Integral se presenta como una herramienta para facilitar la toma de decisiones y el mejoramiento continuo, comunicando de forma expedita, la situación de la gestión de los procesos más críticos de un portafolio de proyectos, generados con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos dentro del Plan Estratégico de la empresa”.

“El Cuadro Mando Integral traduce la misión de una organización o unidad de negocio en un conjunto de medidas de la actuación, que proporcionan la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición estratégica, a través de cuatro perspectivas: (a): financiera; (b): del cliente; (c): procesos Internos y (d): aprendizaje organizacional. Al aplicar el cuadro de mando integral al área de recursos humanos se logrará gestionar integral y eficazmente, el capital intangible más importante: el capital humano. Y se logrará convertir en un departamento socio y aliado

estratégico del negocio ya que estará vinculando sus funciones, con el rendimiento y los resultados empresariales” (Ordoñez 2008:3).

La empresa SOLINFO TECH es una entidad que ofrece productos y brinda servicio a empresas con actividades económicas orientadas a la comercialización y producción, con el propósito de facilitar la administración del negocio, los mismos que están orientados a cubrir cualquier tipo de necesidad de las compañía en el área informática por tal motivo es necesario el desarrollo de una herramienta necesaria para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecen a sus clientes.

Se identificó que la empresa no realiza un análisis una gestión de recursos financieros por tanto no se ha identificado cual es el retorno de la inversión obtenido por la empresa SOLINFO TECH, producto de esta investigación se pretende ejecutar el diseño de un Cuadro de Mando Integral, el mismo que permite realizar un estudio de los riesgos que se debe enfrentar al momento de realizar una inversión. Puesto que el cuadro de mando integral, se evalúa de acuerdo a las metas y estrategias de una organización de trabajo y constituyen un equilibrio entre indicadores externos como son los accionistas y clientes presentes y futuros y los indicadores internos los procesos críticos, innovación, formación y crecimiento del negocio.

6.3 Justificación

Tal como se menciona en los antecedentes, el Cuadro de Mando Integral es una opción que le permite a la empresa realizar una gestión eficiente de los recursos financieros para determinar el retorno de la inversión, es decir analiza el desarrollo e implementación de la puesta en marcha de proyectos a realizarse de acuerdo a los objetivos de las unidades a ejecutarse, estrategias a efectuarse a través del tiempo y realizar cambios que son factores fundamentales y claves del éxito, para mejorar la actuación futura del giro del negocio y ser competitivos en el mercado.

Hoy en día las pequeñas medianas y grandes empresas afrontan cambios que se producen a un ritmo exponencial sorprendente, los empresarios deben gestionar a su talento humano, sus recursos financieros y materiales para que las decisiones que se tomen sean las más efectivas para el desarrollo empresarial. Por esta razón la empresa mediante un adecuado manejo recursos financieros mejorará los beneficios económicos y obtendrá una utilidad satisfactoria para la empresa.

El objeto de la propuesta es diseñar un cuadro de mando integral en base a medidas de rendimiento que nos ayudara a obtener una visión clara de la empresa desde varias perspectivas como son: financieras, permite conocer los resultados que se va obtener antes de invertir, elegir el proyecto más viable y factible que generara beneficios económicos rentables, cliente satisfacción de los productos y servicios que presta la empresa, interna permite cumplir actividades que debe asignadas los colaboradores de la empresa que ayudara al cumplimiento de metas y objetivos propuestos en el tiempo establecido y de desarrollo y crecimiento ayuda a determinar la asignación adecuada de recursos identificando aquellos que son generadores de ingresos y aquellos otros que necesitan una inversión para llegar a generar ingresos, como también revelan los resultados de acciones pasadas. Para efectuar una adecuada eficiente y eficaz estructura organizacional y competitiva que mejore el nivel de calidad del desempeño laboral y la satisfacción del cliente de acuerdo a las necesidades de las empresas, a través de la utilización adecuada y oportuna de los recursos materiales, económicos y financieros con el propósito de optimizar el desarrollo empresarial y gestionar de una mejor manera las actividades de los departamentos que están vinculadas a la prestación de servicios dentro y fuera de la empresa, puesto que para poder mantener el prestigio se llevara a cabo la organización, ejecución, dirección, control y evaluación para cada una de las funciones que se desarrollan dentro de la misma de tal manera que su entorno de trabajo sea más agradable y creativo, en donde se

fomentara un clima de confianza y apoyo; y para ello se establece la propuesta que aplicándola ayudara a gestionar mejor los recursos que posee la compañía como también se incentivara, motivara y capacitara al personal.

Para los clientes también será de gran importancia por los beneficios que se recibirán si se logra cumplir en su totalidad con las expectativas que se planteó ya que ayudaran a definir metas, objetivos e indicadores en base a la visión y estrategias de la organización, que se propuso alcanzar mediante un enfoque racional, los servicios que presta la empresa ayudaran a la optimización de tiempo y recursos, como también a gestionar de una mejor manera su negocio que generan cambios satisfactorios en las operaciones financieras de cada una de las empresas tanto interna como externamente y ayudara a ser más competitivos en el mercado.

Esta investigación es factible y viable ya que se cuenta con la información necesaria, dispone del recurso humano, material y tecnológico; los resultados comenzarían a notarse a corto plazo, permitirá tener una visión futura de la empresa y ayudara a la toma de decisiones oportunas.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

Contribuir con el Cuadro de Mando Integral que incluya indicadores financieros y no financieros que le permita mejorar la Gestión de Recursos Financieros y maximizar el beneficio del Retorno de Inversión de la empresa SOLINFO TECH.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Revisar la planificación estratégica de la empresa SOLINFO TECH
- Realizar un direccionamiento estratégico
- Aplicar esquema del Cuadro de Mando Integral
- Establecer indicadores financieros y no financieros y objetivos
- Diseñar la matriz estratégica del cuadro de mando integral
- Efectuar un cronograma de seguimiento del plan de acción para la empresa

6.5. Análisis de Factibilidad

El diseño de un cuadro de mando integral en la empresa SOLINFO TECH, dará la oportunidad de implantar estrategias conforme al entorno actual de la empresa y establecer los objetivos que se desea alcanzar. Ayudará a establecer el monto invertido en el desarrollo y los recursos financieros utilizados en los nuevos proyectos a implementar, para de esta manera aumentar la rentabilidad de acuerdo a metas esperadas para la toma de decisiones inmediata.

La presente propuesta está elaborada para el desenvolvimiento efectivo y eficaz de las operaciones y actividades que realiza la empresa, para la cual demostraremos su viabilidad según los siguientes aspectos.

6.5.1 Socio Cultural

La presente propuesta es factible ya que ayudara a los directivos de la empresa a tomar decisiones correctas, establecer cuál es el proyecto más viable antes de realizar una inversión y si este genera los beneficios esperados. Con la ejecución de esta investigación la Empresa SOLINFO TECH será la beneficiada haciendo que sus colaboradores tengan un desempeño más preciso, eficiente y eficaz en las actividades asignadas.

Así como también ayudará a optimizar de una mejor manera los recursos financieros, materiales y humanos con los que cuenta la empresa.

6.5.2 Tecnológico

El diseño de un cuadro de mando integral para la empresa SOLINFO TECH permitirá aprovechar de mejor manera los recursos que posee la empresa crear procesos de innovación que generen a futuro nuevos productos competitivos y fomentar a una nueva conducta de ventas para mejorar los beneficios económicos. Así como también la institución estará preparada para cambios tecnológicos ya que cuenta con el equipo tecnológico necesario para afrontar cambios en el mercado, por lo que una empresa debe ser competitiva en el futuro sin perder de vista resultados inmediatos.

6.5.3 Organizacional

Con la aplicación del cuadro de mando integral la empresa SOLINFO TECH logrará establecer una mejor organización en cuanto al desarrollo, manejo e implementación de los proyectos a ejecutarse, así mismo fomentara la seguridad y confianza de las empresas al momento de utilizar los productos y servicios que ofrecen, como también se fijaran inventivos al cumplimiento de nuevos objetivos para que el personal que labora en la empresa fomente un ambiente de compañerismo y trabajen con eficiencia, eficacia para de esta manera generar rendimientos financieros de categorías superiores que ayuden a tomar decisiones en el momento oportuno optimizando los recursos que posee la empresa .

6.5.4 Económico – Financiero

La aplicación de la propuesta establecida es factible porque, contamos con el apoyo del personal administrativo, de ventas y técnico que labora

en la empresa, que nos permitirá obtener la información necesaria para realizar la investigación y seguimiento, al mismo tiempo la empresa está en la posibilidad de financiar la ejecución de la propuesta puesto que su implementación no es muy costosa, además será una inversión que proporcionara un gran beneficio para el futuro empresarial.

6.5.5 Legal

El diseño de un cuadro de mando integral ayudara a optimizar de una mejor manera los recursos materiales, humanos, financieros y al cumplimiento de políticas y reglamentos internos de la empresa SOLINFO TECH, para lo cual se asignara responsables para cada actividad a realizar los cuales deben responder de su desarrollo, organización, funcionamiento y resultados obtenidos de cada proyecto a implementar. Se desarrollara de acuerdo a las políticas de la empresa.

6.6 Fundamentación Científico – Técnico

6.6.1 Cuadro de Mando Integral

Kaplan & Norton (1997 21:39) señala que:

“El cuadro de mando integral contempla los indicadores financieros de la actuación pasada con medidas de los inductores de actuación futura. Los objetivos e indicadores del cuadro de mando integral se derivan de la visión y estrategias de una organización; los cuales deben ser utilizados como un sistema de comunicación, información y formación, y no como un sistema de control. Contempla cuatro perspectivas que permite un equilibrio entre los objetivos a corto y largo plazo, entre los resultados deseados y los inductores de actuación de esos resultados, y entre las medidas objetivas las más duras, suaves y subjetivas”.

6.6.1.1 Beneficios del Cuadro de Mando Integral

Según (Amo, 2011:27) los principales beneficios que nos aportan a la metodología del cuadro de mando integral se puede destacar las siguientes:

- Proporciona una visión global del negocio y la estrategia de la organización.
- Nos permite conocer la situación actual de la empresa y hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de la estrategia establecida, identificando posibles desviaciones en la consecución de los objetivos y, permitiéndonos tomar con antelación, medidas correctoras.
- Promueve la comunicación y participación de las personas en el proceso de la planificación estratégica.
- Influye en el comportamiento de las personas clave del negocio, ya que les ayuda a entender como su actuación diaria contribuye a la obtención de los diferentes objetivos establecidos.
- Fomenta el aprendizaje organizativo, la creación de un equipo directivo y el empowerment, al ser un proceso participativo donde las diferentes unidades discuten sobre la estrategia, consensuan una decisión y fijan unos objetivos claros y medibles, establecen como van a conseguirlos, que recursos son necesarios y quien va a ser el responsable.
- De soporte a la elaboración de los presupuestos y asignación de recursos.

6.6.1.2 Beneficios del Cuadro de Mando Integral

Para Muñiz & Monfort (2005:26-27) las perspectivas del cuadro de mando integral son los siguientes:

Perspectiva Financiera: Para tener éxito ¿Qué resultados debo dar a los accionistas?

Perspectiva del Clientes: Para lograr mi visión, ¿Qué debo aportar a mis clientes? ¿Cómo retener a nuestros actuales clientes? ¿Quiénes son esos nuevos clientes que buscamos atraer? ¿Qué quieren? ¿Qué tendremos que ofrecerles?

Perspectiva de procesos internos: ¿En qué procesos debo conseguir la excelencia?

Una vez analizado que quieren nuestros clientes y accionistas, lo que tenemos que hacer mejorar los procesos:

- ¿Cómo vendemos?
- ¿Cómo mejoramos los productos?
- ¿Cómo prestamos los servicios?
- ¿Cómo hacemos todo esto para que nuestra oferta sea capaz de captar y retener a los clientes?
- ¿En qué procesos debo conseguir la excelencia?

Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento: ¿Sabrá nuestra gente hacerlo? ¿Tenemos el talento necesario? ¿Poseemos el conocimiento necesario?

6.6.2 Indicadores Financieros y No Financieros

“Los indicadores son variables asociadas con los objetivos, que se utilizan para medir su logro y para expresar las metas. Constituyen el instrumento central para la medición del desempeño y el control de gestión. Los indicadores pueden ser operativos o estratégicos. Los indicadores operativos se usan para la medición del desempeño de las actividades permanentes en los planes operativos. Los indicadores estratégicos están asociados a los objetivos estratégicos y permiten el logro de estos(Francés, 2006:54-55)”.

6.6.2.1 Indicadores Financieros

Indicadores De Rentabilidad

Establecer el grado de rentabilidad para los socios de la empresa y el retorno de la inversión mediante las utilidades generadas.

Rentabilidad Del Activo: Representa la efectividad de la empresa para generar utilidad con los activos disponibles.

Indicadores de Actividad

Establecen el grado de eficiencia con el cual la administración de la empresa, maneja y recupera sus recursos invertidos.

Rotación Del Activo Total: Es la capacidad que la empresa tiene para vender, en base al monto invertido en sus activos.

Indicadores de Liquidez

Son razones financieras que sirven como herramientas de análisis, permiten establecer el grado de liquidez que posee la empresa y la capacidad que tiene para generar efectivo.

Razón Circulante: El indicador de razón corriente indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas con terceros a corto plazo.

Prueba Acida: Es un indicador financiero que determina la capacidad de la empresa para medir la liquidez y para cancelar los pasivos corrientes, sin acudir a los inventarios.

Disponibilidad Inmediata: Mediante este indicador nos permite comparar los saldos actuales disponibles para pagar las deudas vencidas.

Índice De Endeudamiento

Nos permiten medir el monto total de endeudamiento que tiene la empresa con relación a sus fondos propios que tiene la empresa.

Endeudamiento Sobre Activos Totales: Establecer el grado de participación de los acreedores, en los activos de la empresa.

6.6.2.2 Indicadores No Financieros

Perspectiva Del Cliente: Este indicador nos ayuda a conocer las medidas que se debe tomar para lograr la excelencia ser reconocidos y mantenernos en el mercado.

Eficiencia de la Publicidad: Permite medir la capacidad de generar ventas en base al monto invertido en publicidad.

Satisfacción del cliente: Este índice nos permite medir el total de clientes satisfechos con los productos y servicios que presta la empresa y aquellos clientes que se perdieron.

Cuota de mercado: Evalúa el valor de la cuota de mercado actual por medio de un análisis de nuevos clientes. Debemos ofrecer productos y servicios de calidad, de última tecnología y gran funcionalidad. Para aumentar la demanda en el mercado competitivo.

Perspectiva De Proceso Interno

Esta perspectiva nos permite detectar los procesos críticos que tiene la empresa, los cuales no permiten el logro de los objetivos planteados, este indicador permite evaluar cuál es el camino a seguir para mantener satisfecho a los clientes y accionistas.

Calidad del Producto: Este indicador permite evaluar la calidad, eficiencia y eficacia de los productos y servicios, midiendo así la capacidad para solucionar los problemas tecnológicos de su negocio.

Automatización de procesos manuales: Este indicador permite medir la eficiencia con los que operan los sistemas informáticos al momento de generar la información.

Implementación de proyectos: Mediante este indicador se evalúa la eficiencia en el desarrollo de proyectos encaminados a la satisfacción de las necesidades del cliente.

Perspectiva de Aprendizaje Y Desarrollo

Esta perspectiva es el elemento clave para gestionar los procesos a planificar en la organización, así como también nos ayuda a tomar decisiones y proceder a establecer cambios para bienestar de la empresa como la tecnología, competencias, liderazgo y posición en el mercado.

Formación y Capacitación: Determina el grado de formación y el nivel de capacitación brindada al personal que labora en la empresa, al momento de realizar las actividades en el área técnica, operativa, administrativa y de ventas dentro de la entidad.

Incentivos: Mide el grado de estímulos de parte de los propietarios de la empresa hacia el personal mediante una gratificación económica por el buen desempeño y eficiencia laboral.

Capacidad del personal: buscan mejorar las habilidades y talentos, para lograr el éxito.

Nuevos productos: Indica el porcentaje de innovación y capacidad que tiene la empresa para introducir nuevos productos y servicios al mercado.

6.7 Modelo Operativo o Metodológico

CUADRO DE MANDO INTEGRAL

No	FASE	RESPONSABLE	TIEMPO
1	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA <ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Valores • Políticas 	Investigadora Yolanda Espín	1 día
2	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO <ul style="list-style-type: none"> • Análisis Interno • Análisis Externo 	Investigadora Yolanda Espín	1 día
4	CUADRO DE MANDO INTEGRAL <ul style="list-style-type: none"> • Perspectivas • Indicadores y Fórmulas • Estrategias 	Investigadora Yolanda Espín	1 día
4	OBJETIVOS E INDICADORES <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de Factores claves del Éxito • Relación Causa y Efecto • Indicadores Financieros y no Financieros 	Investigadora Yolanda Espín	2 días
5	MATRIZ ESTRATÉGICA <ul style="list-style-type: none"> • Perspectiva Financiera • Perspectiva de Clientes • Perspectiva de Procesos Internos • Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo 	Investigadora Yolanda Espín	2 días
6	MATRIZ DE SEGUIMIENTO <ul style="list-style-type: none"> • Plan de acción 	Investigadora Yolanda Espín	1 día

Cuadro 6: Marco Operativo
Elaborado por: Yolanda Espín
Fuente: SOLINFO TECH

6.7.1 FASE I: Planificación Estratégica

RESEÑA HISTÓRICA

SOLINFO TECH "Soluciones Informáticas IT", empezó sus operaciones en el año 2013, liderada por el Ingeniero Juan Carlos Ruiz. En el transcurso de aquellos años, la empresa se constituyó en un referente para la zona central del país, con especialización en Finanzas, Producción y Comercio, es nuestro aval para garantizar la calidad de nuestros servicios los mismos que están orientados a cubrir cualquier tipo de necesidad de su compañía en el área informática.

Misión Anterior

Ofrecer la mejor tecnología de Negocios al alcance de todos. Cumpliendo cualquier tipo de necesidades de su compañía en el área informática.

Misión Propuesta

Incrementar la competitividad y productividad de las empresas, brindando productos y servicios innovadores con la mejor tecnología e implementando soluciones prácticas adaptadas a las necesidades de nuestros clientes en el área informática.

Visión Anterior

Convertirnos en la empresa líder en servicios tecnológicos especializados a Nivel Local en Proyección Mundial al Mediano y Largo Plazo.

Visión Propuesta

Convertirnos en una empresa líder en tecnología en el mercado local y nacional, solucionando problemas informáticos de forma transparente, inmediata y eficaz; generando valor para nuestros clientes y empleados.

VALORES COMPETITIVOS

- **Responsabilidad:** Cumplir en tiempo y calidad los compromisos adquiridos con nuestros clientes.
- **Trabajo en equipo:** Implementando y desarrollando proyectos innovación a través de un equipo homogéneo.
- **Respeto:** Conocer el valor propio y el de los demás con un buen trato a los colaboradores y clientes.
- **Buen Servicio:** Desempeñamos con eficiencia y eficacia nuestros servicios y nos comprometimos con nuestros clientes y proveedores para mejorar día a día la calidad de nuestros productos.
- **Formación:** Capacitación continua a los empleados y empresarios de los procesos a implementar, para superar a la competencia.
- **Comunicación:** Brindar la máxima información a nuestros colaboradores, proveedores y clientes de los procesos a desarrollar para promover una organización transparente.

POLÍTICAS

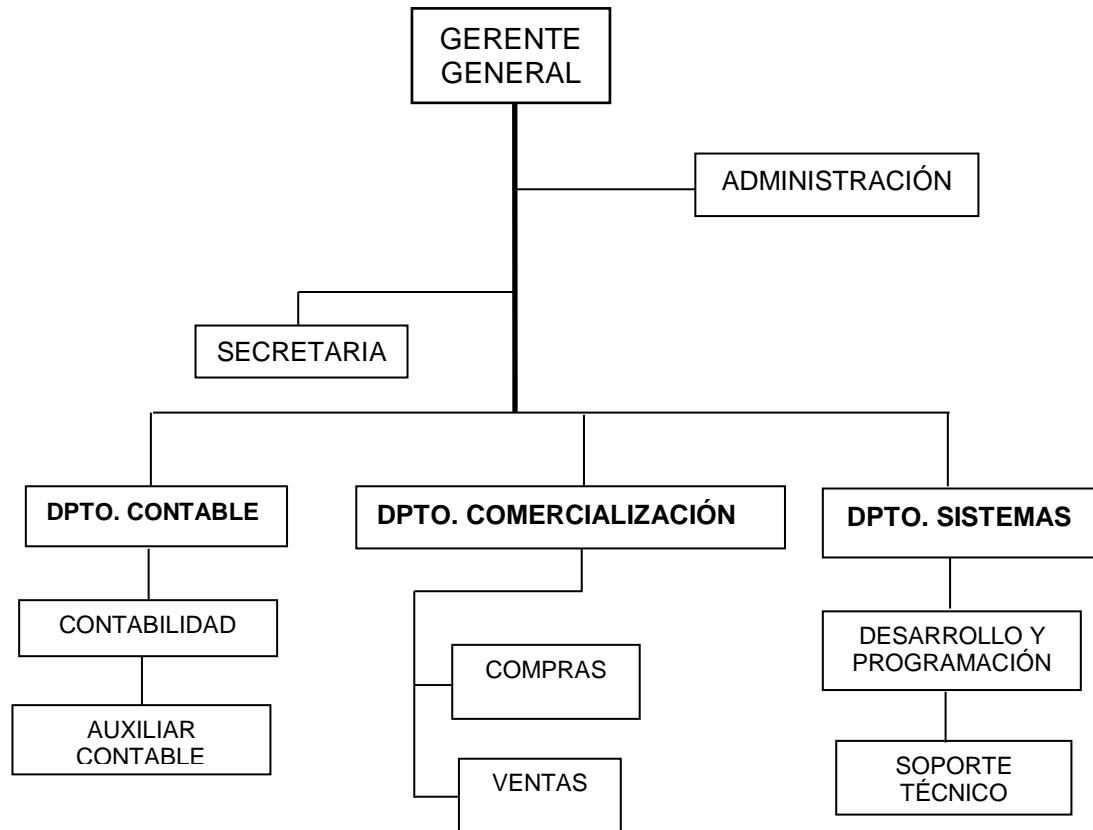
Para la empresa SOLINFO TECH se ha elaborado una serie de políticas que se consideran importantes para el desarrollo de actividades e implementación de proyectos informáticos, las que se detalla a continuación:

- Mantener una comunicación fluida de la alta gerencia con los colaboradores de la empresa.

- El personal que labora de la empresa debe promover al desarrollo e implementación de los servicios informáticos.
- Las actividades asignadas al personal que labora en la empresa se deben cumplir con eficiencia y eficacia, responsabilidad y puntualidad
- Asesorar a los clientes sobre los productos y servicio que ofrece la empresa.
- Brindar atención personalizada y amable a todos nuestros clientes, en sus peticiones y reclamos considerando que ellos son el eje fundamental de nuestra empresa.
- Los colaboradores de la empresa deben mantener un comportamiento ético y moral dentro de la institución.
- Realizar las actualizaciones de los sistemas informáticos con la mayor brevedad posible para evitar retrasos en el ingreso de información por parte de los clientes.
- Dar soporte técnico inmediato mediante medios electrónicos que la institución tiene a disposición de los colaboradores.
- El usuario y contraseña creados en el sistema contable será de uso exclusivo de la persona autorizada para realizar las transacciones asignadas.
- Controlar la calidad de los productos y servicios brindado a los clientes.
- Realizar el seguimiento de implementación y desarrollo de los proyectos para verificar la eficacia del sistema informático.

Organigrama Estructural Propuesto

Organigrama Estructural Propuesto Para La Empresa SOLINFO TECH



ELABORADO:	APROBADO	FECHA	REFERENCIA
Yolanda Espín	Ing. Juan Carlos Ruiz	03/08/2014	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> AUTORIDAD </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> NIVEL AUX. OP </div> <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="width: 20px; height: 10px; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> NIVEL ASESOR </div>

6.7.2 FASE II: Análisis FODA SOLINFO TECH

6.7.2.1 Análisis Interno Y Externo

Se debe conocer la situación actual de la empresa para establecer sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

ANÁLISIS INTERNO

OPORTUNIDADES

- O1.** Poca competencia
- O2.** Aumento de demanda en el mercado
- O3.** Incentivos al personal
- O4.** Proyección de ventas mundial
- O5.** Mejorar la posición de nuestra marca en el mercado
- O6.** Implementación de nuevos productos y servicios
- O7.** Software y Hardware expuestos a sufrir daños y pérdida de información.
- O8.** Prestigio institucional

AMENAZAS

- A1.** Productos y servicios sustitutivos en el mercado
- A2.** Introducción de nuevos competidores
- A3.** Inestabilidad económica y política
- A4.** Procesos manuales
- A5.** Escaso personal técnico informático
- A6.** Posibles eventualidades y fallas de sistemas informáticos
- A7.** Costos elevados en la gestión y desarrollo de proyectos informáticos.

ANÁLISIS EXTERNO

FORTALEZAS

- F1.** Sistema informático parametrizable, flexible y adaptable a las necesidades de los clientes
- F2.** Soporte técnico inmediato
- F3.** Ejecución de proyectos de innovación

- F4.** Servicio de capacitación al cliente y al personal
- F5.** Sistema informático versión nube y local
- F6.** Proveedores reconocidos a nivel mundial
- F7.** Técnicos y programadores con amplio conocimiento y experiencia en el área informática
- F8.** Venta de equipos y servicios de última tecnología
- F9.** Precios de productos y servicios accesibles

DEBILIDADES

- D1.** Incumplimiento de proyectos en tiempo acordado
- D2.** Infraestructura inadecuada
- D3.** Inadecuada planificación estratégica
- D4.** Los recursos financieros son insuficientes en caso de presentarse situaciones de emergencia
- D5.** Inestabilidad de personal
- D6.** Poco capital de inversión
- D7.** Falta de segregación de funciones
- D8.** Escasa publicidad

El Cuadro representa el análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas y las estrategias que se sugieran de acuerdo a la situación de la empresa.

<p>FACTORES INTERNOS</p> <p>FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS</p>	<p>DEBILIDADES</p>
	<p>F1. Sistema informático parametrizable, flexible y adaptable a las necesidades de los clientes F2. Soporte técnico inmediato F3. Ejecución de proyectos de innovación F4. Servicio de capacitación al cliente y al personal F5. Sistema informático versión nube y local F6. Proveedores reconocidos a nivel mundial F7. Técnicos y programadores con amplio conocimiento y experiencia en el área informática F8. Venta de equipos y servicios de última tecnología F9. Precios de productos y servicios accesibles</p>	<p>D1. Incumplimiento de proyectos en tiempo acordado D2. Infraestructura inadecuada D3. Inadecuada planificación estratégica D4. Los recursos financieros es insuficiente en caso de presentarse situaciones de emergencia D5. Inestabilidad de personal D6. Poco capital de inversión D7. Falta de segregación de funciones D8. Escasa publicidad D9. Deudas con proveedores</p>
<p>OPORTUNIDADES</p>	<p>Estrategias FO</p>	<p>Estrategias DO</p>
<p>O1. Poca competencia O2. Aumento de demanda en el mercado O3. Incentivos al personal O4. Proyección de ventas mundial O5. Mejorar la posición de nuestra marca en el mercado O6. Implementación de nuevos productos y servicios O7. Software y Hardware expuestos a sufrir daños y pérdida de información. O8. Prestigio institucional</p>	<p>F9-F6-O8 Salvaguardar los activos de la empresa para de esta manera cubrir las deudas con terceros y tener un mayor prestigio institucional. F3-O6 Incrementar la cuota de mercado con proyectos de innovación en un 25% implementando nuevos productos y servicios para aumentar la rentabilidad. F8-O4-O1 Ampliar las ventas en un 3% a nivel nacional aprovechando la poca competencia en el mercado con la venta de equipos de última tecnología para obtener una mayor utilidad y la empresa se mantenga estable. F5-O7 Mayor seguridad de la información para nuestros clientes mediante la contratación del sistema en versión nube y la adquisición del sistema local para diferenciarnos de la competencia y atraer nuevos clientes. F8-O3-O6 Maximizar la rentabilidad con los activos disponibles en un por medio de la venta de productos y servicios tecnológicos a empresas reconocidas a nivel nacional.</p>	<p>D5-O3 Incentivar al personal mediante bonificaciones económicas disminuyendo en un 10% la inestabilidad del personal. D6-D8-O5 Incrementar el capital de inversión invirtiendo en publicidad para mejorar la posición de la marca de producto en el mercado. D3-O2 Efectuar una adecuada planificación estratégica, implementando nuevos proyectos informáticos para aumentar la demanda en el mercado. D2-O5-O8 Mejorar el prestigio empresarial y la posición en el mercado con la adquisición de equipos de última tecnología una edificación de infraestructura adecuada para mayor comodidad de los colaboradores de la empresa.</p>
<p>AMENAZAS</p>	<p>Estrategias FA</p>	<p>Estrategias DA</p>
<p>A1. Productos y servicios sustitutivos en el mercado A2. Introducción de nuevos competidores A3. Inestabilidad económica y política A4. Procesos manuales A5. Escaso personal técnico informático A6. Posibles eventualidades y fallas de sistemas informáticos A7. Costos elevados en la gestión y desarrollo de proyectos informáticos. A8. Baja liquidez</p>	<p>F1-A6 Realizar pruebas técnicas necesarias para evitar eventualidades y fallas del sistema informático. F7-A5 Brindar capacitación al personal que labora en la empresa para mejorar su conocimiento técnico en el área informática. F5-A3 Incentivar al empresario a la adquisición de sistemas informáticos en versión nube y local para obtener mayor utilidad. F8-F9-A3 Incrementar la compra de activos fijos para alcanzar a cubrir las deudas ocasionadas por la compra de productos y la implementación de proyectos para alcanzar a cubrir gastos en situaciones emergentes.</p>	<p>D1-A2 Disminuir en un 15% de retrasos en la implementación de proyectos para evitar que nuestros clientes busquen nuevos proveedores. D4-A7 Reducción de costos en la gestión y desarrollo de proyectos informáticos para cubrir gastos en situaciones emergentes. D1-A4 Automatizar los procesos manuales para reducir los tiempos de proceso de implementación de proyectos aprovechando la tecnología informática existente. D9-A8 La empresa deberá mantener más liquidez en la empresa cumplir con el pago a los proveedores sin la necesidad de acudir a prestamos financieros. D7-A6 Segregar funciones y actividades al personal que labora en la empresa para evitar eventualidades y fallas en los proyectos informáticos a implementar.</p>

Cuadro 7: Matriz FODA
Fuente: SOLINFO TECH
Elaborado por: Yolanda Espín

6.7.3. FASE III: Aplicación del Cuadro de Mando Integral

P E R S P E C T I V A S	F I N A C I E R A	INDICADORES	FÓRMULA	ESTRATÉGIAS
		Rentabilidad del Activo	$\frac{\text{UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} \times 100$	Maximizar la rentabilidad con los activos disponibles por medio de la venta de productos y servicios tecnológicos a empresas reconocidas a nivel nacional.
		Rotación del Activo Total	$\frac{\text{VENTAS TOTALES}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$	Ampliar las ventas a nivel nacional aprovechando la poca competencia en el mercado con la venta de equipos de última tecnología, para obtener una mayor utilidad y la empresa se mantenga estable.
		Razón Circulante	$\frac{\text{ACTIVOS CORRIENTES}}{\text{PASIVOS CORRIENTES}}$	Mantener más liquidez en la empresa cumplir con el pago a los proveedores sin la necesidad de acudir a préstamos financieros.
		Disponibilidad Inmediata	$\frac{\text{ACTIVOS DISPONIBLES}}{\text{PASIVO EXIGIBLE}}$	
		Prueba Ácida	$\frac{\text{ACTIVO CORRIENTE - INVERTARIOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$	Incrementar la compra de activos fijos para alcanzar a cubrir las deudas ocasionadas por la compra de productos y la implementación de proyectos para alcanzar a cubrir gastos en situaciones emergentes.
		Endeudamiento sobre Activos	$\frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} \times 100$	Salvaguardar los activos de la empresa para de esta manera cubrir las deudas con terceros y tener un mayor prestigio institucional.
	C L I E N T E	Eficiencia de la Publicidad	$\frac{\text{VENTAS}}{\text{COSTOS DE PUBLICIDAD}}$	Incrementar el capital para invertir en publicidad para mejorar la posición de la marca de producto en el mercado.
	Satisfacción del Cliente	$\frac{\text{CLIENTES PERDIDOS}}{\text{CLIENTES ACTUALES}}$	Mayor seguridad de la información mediante la contratación del sistema en versión nube y la adquisición del sistema local, para diferenciarnos de la competencia y atraer clientes nuevos.	
	Cuota de Mercado	$\frac{\text{NUEVOS CLIENTES}}{\text{TOTAL CLIENTES}}$	Efectuar una adecuada planificación estratégica, implementando nuevos proyectos informáticos para aumentar la demanda en el mercado.	

		INDICADORES	FÓRMULA	ESTRATÉGIAS	
I N T E R N O S	Implantación de proyectos	RETRASOS DE PROYECTOS	$\frac{\text{RETRASOS DE PROYECTOS}}{\text{TOTAL DE PROYECTOS}}$	Disminuir los retrasos en la implementación de proyectos internos para evitar que nuestros clientes busquen nuevos proveedores.	
		TOTAL DE PROYECTOS			
	Automatización de procesos Manuales	ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA	$\frac{\text{ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA}}{\text{FALLAS TÉCNICAS}}$	Automatizar los procesos manuales para reducir los tiempos de proceso de implementación de proyectos aprovechando la tecnología informática existente.	
		FALLAS TÉCNICAS			
	Calidad del producto	PRODUCTOS CRETIFICADOS	$\frac{\text{PRODUCTOS CRETIFICADOS}}{\text{TOTAL PRODUCTOS}}$	Realizar pruebas técnicas necesarias para evitar eventualidades y fallas del sistema informático.	
		Segregación de funciones			Segregar funciones y actividades al personal que labora en la empresa para evitar eventualidades y fallas en los proyectos informáticos a implementar.
	D E S A R R O L L O	Formación y Capacitación	EMPLEADOS CAPACITADOS	$\frac{\text{EMPLEADOS CAPACITADOS}}{\text{TOTAL EMPLEADOS}}$	Brindar capacitación al personal que labora en la empresa para mejorar su conocimiento técnico en el área informática.
			TOTAL EMPLEADOS		
Incentivos		No de EMPLEADOS BONIFICADOS	$\frac{\text{No de EMPLEADOS BONIFICADOS}}{\text{TOTAL EMPLEADOS}}$	Incentivar al personal mediante bonificaciones económicas para disminuir la inestabilidad del personal.	
		TOTAL EMPLEADOS			
Capacidad del Personal	EMPLEADOS PERDIDOS	$\frac{\text{EMPLEADOS PERDIDOS}}{\text{TOTAL EMPLEADOS}}$	-		
	TOTAL EMPLEADOS				
Adquisición de tecnología	PRODUCTOS NUEVOS	$\frac{\text{PRODUCTOS NUEVOS}}{\text{TOTAL PRODUCTOS}}$	Mejorar el prestigio empresarial y la posición en el mercado con la adquisición de equipos de tecnología y una infraestructura adecuada para mayor comodidad de los colaboradores de la empresa .Incrementando proyectos de innovación.		
	TOTAL PRODUCTOS				

Cuadro 8: Aplicación del Cuadro de Mando Integral

Fuente: SOLINFO TECH

Elaborado por: Yolanda Espín

6.7.4 FASE IV: Establecimiento de Objetivos Estratégicos e Indicadores Financieros

6.7.4.1 Objetivos Estratégicos

Objetivos Estratégicos

PRESPECTIVA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	ESTRATEGIAS
FINANCIERA	F.1 Maximizar la rentabilidad	Maximizar la rentabilidad con los activos disponibles por medio de la venta de productos y servicios tecnológicos a empresas reconocidas a nivel nacional.
		Ampliar las ventas a nivel nacional aprovechando la poca competencia en el mercado con la venta de equipos de última tecnología, para obtener una mayor utilidad y la empresa se mantenga estable.
	F.2 Optimizar la gestión de recursos financieros	Salvaguardar los activos de la empresa para de esta manera cubrir las deudas con terceros y tener un mayor prestigio institucional.
		Mantener más liquidez en la empresa cumplir con el pago a los proveedores sin la necesidad de acudir a prestamos financieros.
		Incrementar la compra de activos fijos para alcanzar a cubrir las deudas ocasionadas por la compra de productos y la implementación de proyectos para alcanzar a cubrir gastos en situaciones emergentes.
CLIENTES	C.1 Incrementar la demanda en el mercado	Efectuar una adecuada planificación estratégica, implementando nuevos proyectos informáticos para aumentar la demanda en el mercado.
	C2. Obtener clientes satisfechos	Mayor seguridad de la información mediante la contratación del sistema en versión nube y la adquisición del sistema local, para diferenciarnos de la competencia y atraer clientes nuevos.
		Incrementar el capital de inversión en publicidad para mejorar la posición de la marca de producto en el mercado.
PROCESOS INTERNOS	PI.1Automatizar procesos informáticos	Automatizar los procesos manuales para reducir los tiempos de proceso de implementación de proyectos aprovechando la tecnología informática existente.
		Disminuir los retrasos en la implementación de proyectos internos para evitar que nuestros clientes busquen nuevos proveedores.
	PI.3 Segregación de funciones	Realizar pruebas técnicas necesarias para evitar eventualidades y fallas del sistema informático.
		Segregar funciones y actividades al personal que labora en la empresa para evitar eventualidades y fallas en los proyectos informáticos a implementar.
APRENDIZAJE Y DESARROLLO	AD1.Tecnología e innovación	Incentivar al personal mediante bonificaciones económicas disminuyendo la inestabilidad del personal.
		Mejorar el prestigio empresarial y la posición en el mercado con la adquisición de equipos de última tecnología y una edificación de infraestructura adecuada para mayor comodidad de los colaboradores de la empresa.
	AD2. Formación y desarrollo	Incrementar la cuota de mercado con proyectos de innovación implementando nuevos servicios tecnológicos.
		Brindar capacitación al personal que labora en la empresa para mejorar su conocimiento técnico en el área informática.

Cuadro 9: Objetivos Estratégicos

Fuente: SOLINFO TECH

Elaborado por: Yolanda Espín

6.7.4.2 Identificación De Factores Claves

Mediante los objetivos estratégicos planteados, se procede a la identificación de factores claves de las cuatro perspectivas correspondientes al cuadro de mando integral, establecidas en las áreas críticas para su respectivo procedimiento, llegando a establecer lo que se observa en la siguiente tabla:

Identificación de Factores Claves

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTR.	ÁREAS CRÍTICAS	FACTORES CLAVE
FINANCIERA	F.1 Maximizar la rentabilidad	Financiera	Indicadores: <ul style="list-style-type: none"> • Rentabilidad • Actividad • Liquidez • Endeudamiento
	F.2 Optimizar la gestión de recursos financieros		
CLIENTE	C.1 Incrementar la demanda en el mercado	Cientes	Cuota de mercado
	C2. Clientes satisfechos	Mercadeo	Clientes satisfechos Publicidad
PROCESOS INTERNOS	PI.1Automatizar procesos informáticos	Área técnica	Implementación de proyectos
	PI.3 Segregación de funciones	Ventas	Calidad del producto y servicios Automatización de procesos manuales
APRENDIZAJE Y DESARROLLO	AD1.Tecnología e innovación	Recursos humanos	Innovación
	AD2. Formación y desarrollo	Sistemas	Incentivos Formación y capacitación

Cuadro 10: Identificación de Factores Claves

Fuente: SOLINFO TECH

Elaborado por: Yolanda Espín

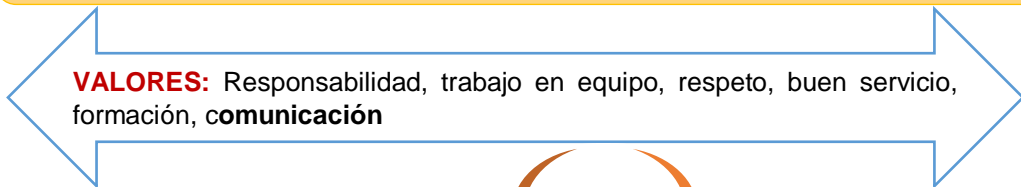
6.7.4.3 Mapa Estratégico De Relación Causa – Efecto

Mapa Estratégico De Relación Causa – Efecto

Convertirnos en una empresa líder en tecnología en el mercado local y nacional, solucionando problemas informáticos de forma transparente, inmediata y eficaz; generando valor para nuestros clientes y empleados.



Incrementar la competitividad y productividad de las empresas, brindando productos y servicios innovadores con la mejor tecnología e implementando soluciones prácticas adaptadas a las necesidades de nuestros clientes en el área informática.



PERSPECTIVAS

FACTORES CLAVE

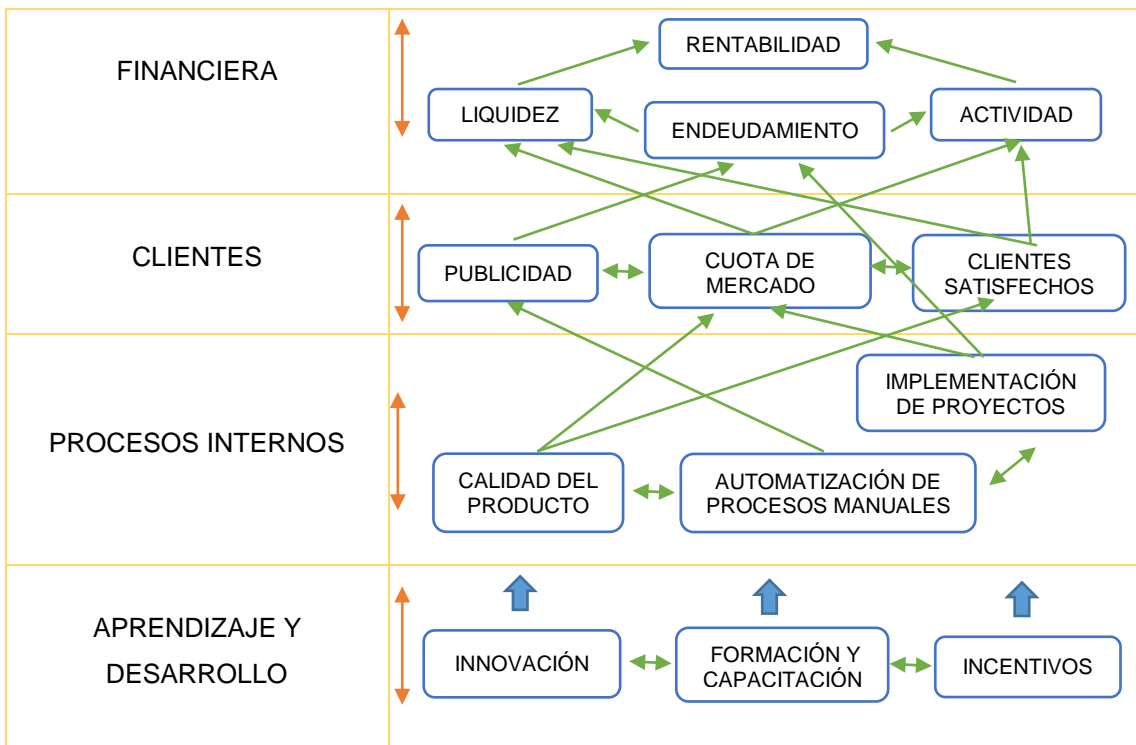


Figura 6: Mapa Estratégico
Fuente: SOLINFO TECH
Elaborado por: Yolanda Espín

La figura No 6 muestra la relación causa- efecto entre las perspectivas y los factores, elaborada de abajo hacia arriba; cómo podemos observar que al poner en marcha la los objetivos y estrategias planteadas en la perspectiva de aprendizaje y desarrollo, se optimizara los procesos internos para satisfacción de las necesidades del cliente, con la implementación y desarrollo de nuevos proyectos informáticos, incentivando a la compra de tecnología en versión nube y local para incrementar la demanda en el mercado, aumentar las ventas y mejorar la perspectiva financiera.

Perspectiva de aprendizaje y desarrollo:

Con la comercialización de productos de última tecnología, la innovación de nuevos servicios informáticos, la formación y capacitación continua al personal que labora la empresa de los procesos técnicos, se obtendrá mayor calidad del servicio prestado por los colaboradores, ya que tendrán el conocimiento técnico necesario y las habilidades para resolver cualquier eventualidad que se presente en el desarrollo e implementación de los sistemas informáticos y satisfacer las necesidades del cliente; juntamente con las políticas e incentivos realizados, esto motivara al empleado a desempeñarse con eficiencia y eficacia. Esta perspectiva es el pilar fundamental para que crezca la organización ya que mediante esta se va a realizar el procedimiento a seguir a corto y largo plazo del proceso para obtener una mayor utilidad y un buen posicionamiento en el mercado.

Perspectiva de procesos internos

Identificar los procesos críticos internos en los que la empresa debe mostrar más eficiencia, permite la excelente administración del negocio. Estos procesos tienen mayor impacto en la perspectiva del cliente y consecución de objetivos financieros. La empresa debe anticiparse a lo

que pueda suceder, buscar satisfacer las necesidades de los consumidores con productos de excelente calidad implementando proyectos innovadores que ayuden a solucionar problemas administrativos de los negocios. Medir la eficiencia del servicio con el que operan y trabajar conjuntamente con el personal que labora en la empresa en el desarrollo de procesos evitando retraso esto impulsara alcanzar los resultados deseados para el futuro.

Perspectiva del cliente


El objetivo es buscar nuevas plaza de mercado mediante la publicidad y productos innovadores lo importante es mantener al cliente satisfecho. Identificar los segmentos de clientes y mercado selecto para ofrecer los productos y servicios de tecnología, generando una mayor rentabilidad de categoría superior a la competencia. Un proveedor capaz de anticiparse a las necesidades emergentes, desarrollar nuevos productos, servicios y enfoque a satisfacer las perspectivas del cliente, brindar servicio de excelente calidad garantizar la participación de los consumidores en el mercado originara atraer más clientela y pasar de cliente satisfechos a cliente fieles.

Perspectiva financiera

Los indicadores financieros son una herramienta valiosa y clave para evaluar la capacidad y eficiencia con que opera para alcanzar la máxima rentabilidad económica en la organización y recuperar la inversión realizada. Indican la estrategia de la empresa, la puesta en marcha y la ejecución de los proyectos. La rapidez para generar liquidez mediante el crecimiento de las ventas, representa el punto de vista de las actividades necesarias para producir bienes y servicios, desarrollar procesos al menor costo que el de los competidores.

6.7.4.4 Estados Financieros

Balance General

 SOLUCIONES INFORMATICAS IT		SOLINFO TECH BALANCE GENERAL					
		30/06/2013	31/12/2013	VARIACIÓN ABSOLUTA	30/06/2014	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
1. - ACTIVO		\$ 93.485,45	\$ 119.833,30	\$ 26.347,85	\$ 138.299,65	\$ 18.466,35	15,41%
1.1. - CORRIENTE		\$ 62.911,25	\$ 80.646,63	\$ 17.735,38	\$ 99.804,74	\$ 19.158,11	23,76%
1.1.01. - CAJA		\$ 3.755,15	\$ 5.712,97	\$ 1.957,82	\$ 6.312,62	\$ 599,65	10,50%
1.1.01.01 - CAJA GENERAL		\$ 3.255,15	\$ 4.712,97	\$ 1.457,82	\$ 5.312,62	\$ 599,65	12,72%
1.1.01.01.02 - CAJA CHICA		\$ 500,00	\$ 1.000,00	\$ 500,00	\$ 1.000,00	\$ 0,00	0,00%
1.1.02. - BANCOS		\$ 5.849,14	\$ 10.906,76	\$ 5.057,62	\$ 18.384,91	\$ 7.478,15	68,56%
1.1.02.03 - BANCO DEL PICHINCHA		\$ 4.425,34	\$ 8.079,09	\$ 3.653,75	\$ 13.847,02	\$ 5.767,93	71,39%
1.1.02.04 - BANCO PACIFICO		\$ 1.423,80	\$ 2.827,67	\$ 1.403,87	\$ 4.537,89	\$ 1.710,22	60,48%
1.1.04. - CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR		\$ 4.616,16	\$ 5.864,55	\$ 1.248,39	\$ 7.214,55	\$ 1.350,00	23,02%
1.1.04.01 - CLIENTES		\$ 4.366,56	\$ 5.296,90	\$ 930,34	\$ 6.546,90	\$ 1.250,00	23,60%
1.1.04.02 - CUENTAS POR COBRAR EMPLEADOS		\$ 249,60	\$ 567,65	\$ 318,05	\$ 667,65	\$ 100,00	17,62%
1.1.05. - INVENTARIOS		\$ 38.879,25	\$ 45.624,74	\$ 6.745,49	\$ 53.005,59	\$ 7.380,85	16,18%
1.1.05.01 - INVENTARIO SOFTWARE		\$ 3.545,35	\$ 4.882,93	\$ 1.337,58	\$ 6.252,93	\$ 1.370,00	28,06%
1.1.05.01 - INVENTARIO ACCESORIOS		\$ 2.354,70	\$ 2.217,76	\$ 863,06	\$ 4.217,76	\$ 1.000,00	31,08%
1.1.05.01 - INVENTARIO EQUIPO COMPUTO		\$ 11.634,60	\$ 13.256,60	\$ 1.622,00	\$ 15.267,45	\$ 2.010,85	15,17%
1.1.05.01 - INVENTARIO INTERACTIVOS		\$ 21.344,60	\$ 24.267,45	\$ 2.922,85	\$ 27.267,45	\$ 3.000,00	12,36%
1.1.06. - PAGOS ANTICIPADOS		\$ 9.811,55	\$ 12.537,61	\$ 2.726,06	\$ 14.887,07	\$ 2.349,46	18,74%
1.1.06.02. - IMPUESTOS ANTICIPADOS		\$ 0,00	\$ 639,44	\$ 639,44	\$ 839,34	\$ 199,90	31,26%
1.1.06.02.01 - RET. FTE. IMP. RENTA		\$ 1.880,18	\$ 2.590,72	\$ 710,54	\$ 3.234,59	\$ 643,86	24,85%
1.1.06.02.04 - 12% IVA PAGADO		\$ 4.665,51	\$ 5.474,97	\$ 809,46	\$ 6.360,67	\$ 885,70	16,18%
1.1.06.02.06 - RET. FTE. IVA		\$ 3.265,86	\$ 3.832,48	\$ 566,62	\$ 4.452,47	\$ 619,99	16,18%
1.2. - ACTIVO NO CORRIENTE		\$ 30.574,20	\$ 39.186,67	\$ 8.612,47	\$ 38.494,91	(\$ 691,76)	-1,77%
1.2.1. - ACTIVO FIJO		\$ 30.402,73	\$ 39.015,20	\$ 8.612,47	\$ 38.323,44	(\$ 691,76)	-1,77%
1.2.01. - MUEBLES Y ENSERES		\$ 7.560,00	\$ 7.560,00	\$ 0,00	\$ 7.560,00	\$ 0,00	0,00%
1.2.03. - EQUIPO COMPUTO		\$ 8.978,76	\$ 8.978,76	\$ 0,00	\$ 9.283,40	\$ 304,64	3,39%
1.2.04. - EQUIPO OFICINA		\$ 1.420,00	\$ 1.420,00	\$ 0,00	\$ 1.420,00	\$ 0,00	0,00%
1.2.05. - VEHICULO		\$ 12.600,00	\$ 21.410,00	\$ 8.810,00	\$ 21.410,00	\$ 0,00	0,00%
1.2.02.99. - DEPRECIACION ACUMULADA		(\$ 156,03)	(\$ 353,56)	(\$ 197,53)	(\$ 1.349,96)	(\$ 996,40)	281,82%
1.2.2. - ACTIVO INTANGIBLE		\$ 171,47	\$ 171,47	\$ 0,00	\$ 171,47	\$ 0,00	0,00%
1.3.02. - GASTOS DE ORGANIZACIÓN Y		\$ 171,47	\$ 171,47	\$ 0,00	\$ 171,47	\$ 0,00	0,00%
2. - PASIVOS		(\$ 35.848,06)	(\$ 58.620,42)	(\$ 22.772,36)	(\$ 73.360,12)	(\$ 14.739,70)	25,14%
2.1. - CORRIENTE		(\$ 35.848,06)	(\$ 58.620,42)	(\$ 22.772,36)	(\$ 73.360,12)	(\$ 14.739,70)	25,14%
2.1.01. - CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		(\$ 20.472,13)	(\$ 34.433,76)	(\$ 13.961,63)	(\$ 43.047,99)	(\$ 8.614,23)	25,02%
2.1.01.01. - PROVEEDORES		(\$ 16.771,59)	(\$ 29.826,27)	(\$ 13.054,68)	(\$ 36.879,22)	(\$ 7.052,95)	23,65%
2.1.01.01.01 - PROVEEDORES DE INVENTARIO		(\$ 11.516,40)	(\$ 18.346,12)	(\$ 6.829,72)	(\$ 21.306,04)	(\$ 2.959,92)	16,13%
2.1.01.01.02 - PROVEEDORES DE SERVICIO		(\$ 5.255,19)	(\$ 11.480,15)	(\$ 6.224,96)	(\$ 15.573,18)	(\$ 4.093,03)	35,65%
2.1.01.05 - IEES POR PAGAR		(\$ 3.700,54)	(\$ 4.607,49)	(\$ 906,95)	(\$ 6.168,77)	(\$ 1.561,28)	33,89%
2.1.03. - IMPUESTOS POR PAGAR		(\$ 11.281,09)	(\$ 15.544,34)	(\$ 4.263,25)	(\$ 19.407,51)	(\$ 3.863,17)	24,85%
2.1.03.03 - 12% IVA COBRADO		(\$ 11.281,09)	(\$ 15.544,34)	(\$ 4.263,25)	(\$ 19.407,51)	(\$ 3.863,17)	24,85%
2.1.04. - RETENCIONES EN LA FUENTE POR PAGAR		(\$ 4.094,84)	(\$ 6.369,72)	(\$ 2.274,88)	(\$ 7.876,16)	(\$ 1.506,44)	23,65%
2.1.04.01. - RETENCIONES FUENTE IVA		(\$ 3.531,33)	(\$ 5.552,30)	(\$ 2.020,98)	(\$ 6.754,90)	(\$ 1.202,60)	21,66%
2.1.04.01.01 - 30% RET. FTE. IVA		(\$ 3.384,33)	(\$ 4.663,30)	(\$ 1.278,98)	(\$ 5.822,25)	(\$ 1.158,95)	24,85%
2.1.04.01.02 - 70% RET. FTE. IVA		(\$ 147,00)	(\$ 889,00)	(\$ 742,00)	(\$ 932,65)	(\$ 43,65)	4,91%
2.1.04.01.03 - 100% RET. FTE. IVA		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
2.1.04.02. - RETENCIONES FUENTE IMP. RENTA		(\$ 563,51)	(\$ 817,42)	(\$ 253,90)	(\$ 1.121,26)	(\$ 303,84)	37,17%
2.1.04.02.01 - 1% RET. FTE. IMP. RENTA		(\$ 388,79)	(\$ 456,25)	(\$ 67,45)	(\$ 530,06)	(\$ 73,81)	16,18%
2.1.04.02.02 - 2% RET. FTE. IMP. RENTA		(\$ 162,02)	(\$ 348,47)	(\$ 186,45)	(\$ 578,50)	(\$ 230,03)	66,01%
2.1.04.02.04 - 8% RET. FTE. IMP. RENTA		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
2.1.04.02.05 - 10% RET. FTE. IMP. RENTA		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
2.1.04.02.08 - Otras Ret. aplicables el 2%		(\$ 12,70)	(\$ 12,70)	\$ 0,00	(\$ 12,70)	\$ 0,00	0,00%
2.1.05. - PROVISIONES SOCIALES POR PAGAR		\$ 0,00	(\$ 537,20)	(\$ 537,20)	(\$ 845,20)	(\$ 308,00)	57,33%
2.1.05.99 - OTRAS		\$ 0,00	(\$ 537,20)	(\$ 537,20)	(\$ 845,20)	(\$ 308,00)	57,33%
2.1.06. - OTRAS CUENTAS POR PAGAR		\$ 0,00	(\$ 1.735,40)	(\$ 1.735,40)	(\$ 2.183,26)	(\$ 447,86)	0,00%
2.1.06.01 - OTRAS		\$ 0,00	(\$ 1.735,40)	(\$ 1.735,40)	(\$ 2.183,26)	(\$ 447,86)	0,00%
3. - PATRIMONIO		(\$ 52.436,00)	(\$ 52.436,00)	\$ 0,00	(\$ 52.436,00)	\$ 0,00	0,00%
3.1. - CAPITAL		(\$ 52.436,00)	(\$ 52.436,00)	\$ 0,00	(\$ 52.436,00)	\$ 0,00	0,00%
TOTAL ACTIVO:		\$ 93.485,45	\$ 119.833,30	\$ 26.347,85	\$ 138.299,65	\$ 18.466,35	15,41%
TOTAL PASIVOS:		\$ 35.848,06	\$ 58.620,42	\$ 22.772,36	\$ 73.360,12	\$ 14.739,70	25,14%
TOTAL PATRIMONIO:		\$ 52.436,00	\$ 52.436,00	\$ 0,00	\$ 52.436,00	\$ 0,00	0,00%
PASIVO + PATRIMONIO:		\$ 88.284,06	\$ 111.056,42	\$ 22.772,36	\$ 125.796,12	\$ 14.739,70	13,27%
Utilidad / Perdida en el Ejercicio:		\$ 5.201,39	\$ 8.776,88	\$ 3.575,49	\$ 12.503,52	\$ 3.726,64	42,46%

Estado de Resultados

SOLINFO SOLUCIONES INFORMATICAS IT		SOLINFO TECH ESTADO DE RESULTADOS				
	30/06/2013	31/12/2013	VARIACIÓN ABSOLUTA	30/06/2014	VARIACIÓN ABSOLUTA	VARIACIÓN RELATIVA
4. - INGRESOS	(\$ 94.009,07)	(\$ 129.536,16)	(\$ 35.527,09)	(\$ 161.729,28)	(\$ 32.193,12)	24,85%
4.1. - INGRESOS OPERACIONALES	(\$ 94.009,07)	(\$ 129.536,16)	(\$ 35.527,09)	(\$ 161.729,28)	(\$ 32.193,12)	24,85%
4.1.01. - VENTAS	(\$ 94.009,07)	(\$ 129.536,16)	(\$ 35.527,09)	(\$ 161.729,28)	(\$ 32.193,12)	24,85%
4.1.01.01. - VENTA DE PRODUCTOS	(\$ 54.553,99)	(\$ 63.050,15)	(\$ 8.496,16)	(\$ 73.243,27)	(\$ 10.193,11)	16,17%
4.1.01.01.01 - VENTA 12% IVA	(\$ 52.486,99)	(\$ 59.312,16)	(\$ 6.825,17)	(\$ 68.907,27)	(\$ 9.595,10)	16,18%
4.1.01.01.02 - VENTA 0% IVA	(\$ 2.067,00)	(\$ 3.737,99)	(\$ 1.670,99)	(\$ 4.336,00)	(\$ 598,01)	16,00%
4.1.01.02. - PRESTACION DE SERVICIOS	(\$ 39.455,08)	(\$ 66.486,01)	(\$ 27.030,93)	(\$ 88.486,01)	(\$ 22.000,00)	33,09%
4.1.01.02.01 - SERVICIOS	(\$ 39.455,08)	(\$ 66.486,01)	(\$ 27.030,93)	(\$ 88.486,01)	(\$ 22.000,00)	33,09%
4.1.01.02.02 - SERVICIOS 0% IVA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.1.01.02.03 - SERVICIOS DE TERCEROS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.2. - INGRESOS FINANCIEROS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.2.01 - RENDIMIENTOS FINANCIEROS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.2.02 - INTERES GANADO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.2.03 - DIVIDENDOS RECIBIDOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.3. - INGRESOS EXCENTOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.3.01 - DONACIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.3.02 - OTROS RENTAS EXCENTAS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.4. - OTROS INGRESOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.4.01 - VENTA DE ACTIVOS FIJOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
4.4.09 - OTROS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5. - COSTOS Y GASTOS	\$ 88.807,68	\$ 120.759,28	\$ 31.951,60	\$ 149.225,76	\$ 28.466,48	23,57%
5.1. - COSTOS	\$ 38.879,25	\$ 45.624,74	\$ 6.745,49	\$ 53.005,59	\$ 7.380,85	16,18%
5.1.01. - COSTO DE VENTAS Y PRODUCCION	\$ 38.879,25	\$ 45.624,74	\$ 6.745,49	\$ 53.005,59	\$ 7.380,85	16,18%
5.1.01.01 - COSTO DE PRODUCTOS VENDIDOS	\$ 38.879,25	\$ 45.624,74	\$ 6.745,49	\$ 53.005,59	\$ 7.380,85	16,18%
5.1.01.02 - COSTO DE PRODUCCIÓN	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.01. - MANO DE OBRA DIRECTA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.01.01 - SUELDOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.01.02 - HORAS EXTRAS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.01.03 - 12.15% APORTE PATRONAL	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.01.04 - BENEFICIOS SOCIALES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.01.05 - COMISIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.01.06 - GASTO PROVISION JUBILACION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.01.07 - GASTO UNIFORMES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.01.99 - OTRAS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.02. - MANO DE OBRA INDIRECTA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.02.01 - SUELDOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.02.02 - HORAS EXTRAS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.02.03 - 12.15% APORTE PATRONAL	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.02.04 - BENEFICIOS SOCIALES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.02.05 - COMISIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.02.06 - GASTO PROVISION JUBILACION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.02.07 - GASTO UNIFORMES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.02.99 - OTRAS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.03. - OTROS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.03.01 - DEPRECIACION MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.03.02 - INSUMOS Y MATERIALES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.03.03 - MANTENIMIENTO Y REPARACION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.03.04 - GASTO SEGUROS MAQ Y EQUIPO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.03.05 - SUMINISTROS DE LIMPIEZA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.03.06 - SERVICIOS A TERCEROS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.03.07 - INSTALACIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.1.01.02.03.99 - OTROS CIF	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%

5.2. - GASTOS OPERACIONALES	\$ 49.928,43	\$ 75.134,54	\$ 25.206,11	\$ 96.220,17	\$ 21.085,63	28,06%
5.2.01. - GASTOS DE ADMINISTRACION	\$ 28.383,70	\$ 48.448,21	\$ 20.064,51	\$ 59.655,61	\$ 11.207,40	23,13%
5.2.01.01 - SUELDOS	\$ 20.646,00	\$ 26.346,00	\$ 5.700,00	\$ 36.346,00	\$ 10.000,00	37,96%
5.2.01.02 - HORAS EXTRAS	\$ 465,06	\$ 839,00	\$ 373,94	\$ 1.839,00	\$ 1.000,00	119,19%
5.2.01.03 - 12.15 % APORTE PATRONAL IESS	\$ 2.508,49	\$ 3.201,04	\$ 692,55	\$ 4.416,04	\$ 1.215,00	37,96%
5.2.01.04 - BENEFICIOS SOCIALES	\$ 0,00	\$ 7.856,60	\$ 7.856,60	\$ 0,00	(\$ 7.856,60)	-100,00%
5.2.01.05 - COMISIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.06 - HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 0,00	\$ 234,80	\$ 234,80	\$ 552,91	\$ 318,11	135,48%
5.2.01.07 - SERVICIOS PERSONALES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.08 - PUBLICACIONES EN DIARIOS LOCALES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.09 - PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 123,00	\$ 0,00	(\$ 123,00)	\$ 60,65	\$ 60,65	0,00%
5.2.01.10 - IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.11 - SERVICIOS BASICOS	\$ 861,98	\$ 1.338,90	\$ 476,92	\$ 1.561,14	\$ 222,24	16,60%
5.2.01.12 - GASTOS DE VIAJE	\$ 0,00	\$ 263,30	\$ 263,30	\$ 455,30	\$ 192,00	72,92%
5.2.01.13 - GASTOS DE GESTION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.14 - GASTOS DEPRECIACION MUEBLES Y ENSERES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.15 - GASTOS AMORTIZACION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.16 - GASTOS SEGUROS	\$ 0,00	\$ 5.467,89	\$ 5.467,89	\$ 10.665,89	\$ 5.198,00	95,06%
5.2.01.17 - MANTENIMIENTO Y REPARACION	\$ 0,00	\$ 134,98	\$ 134,98	\$ 264,40	\$ 129,42	95,88%
5.2.01.18 - ARRENDAMIENTO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.19 - COMBUSTIBLE	\$ 1.012,33	\$ 2.254,00	\$ 1.241,67	\$ 2.252,33	(\$ 1,67)	-0,07%
5.2.01.20 - LUBRICANTES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.21 - TRANSPORTE	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.22 - SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 89,00	\$ 0,00	\$ 89,00	\$ 144,00	\$ 144,00	161,80%
5.2.01.23 - SUMINISTROS DE LIMPIEZA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.24 - CORREOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.25 - GASTOS DE CONSTITUCION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.26 - GASTO PROVISION JUBILACION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.27 - GASTO INSTALACIONES ELECTRICAS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.28 - GASTO IMP. A LA SALUD DE DIVISAS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.29 - GASTO UNIFORMES	\$ 466,67	\$ 0,00	\$ 466,67	\$ 236,76	\$ 236,76	50,73%
5.2.01.30 - ADECUACIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.31 - GASTO COMUNICACIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.32 - GASTO MARCAS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.33 - GASTO PATENTES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.34 - GASTO NO DEDUCIBLE	\$ 124,00	\$ 0,00	\$ 124,00	\$ 178,96	\$ 178,96	144,32%
5.2.01.35 - GASTOS RED DATAFAST	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.36 - IVA CARGADO AL GASTO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.37 - GASTO COURIER	\$ 134,78	\$ 247,90	\$ 113,12	\$ 334,78	\$ 86,88	35,05%
5.2.01.38 - SEGURIDAD Y VIGILANCIA	\$ 1.796,79	\$ 0,00	\$ 1.796,79	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.39 - CAPACITACIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.40 - GASTO DEPRECIACION EQUIPO DE COMPUTO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.41 - GASTO DEPRECIACION EQUIPO DE OFICINA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.42 - GASTO DEPRECIACION VEHICULOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.43 - GASTO DEPRECIACION INSTALACIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.44 - GASTO MATRICULA VEHICULO	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.45 - GASTO PROVISION CUENTAS INCOBRABLES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.46 - GASTO MANTENIMIENTO SOFTWARE	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.47 - GASTO IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.01.99 - OTROS GASTOS	\$ 155,60	\$ 263,80	\$ 108,20	\$ 347,45	\$ 83,65	31,71%
5.2.02. - GASTOS DE VENTAS	\$ 21.544,73	\$ 26.686,33	\$ 5.141,60	\$ 36.564,56	\$ 9.878,23	37,02%
5.2.02.01 - SUELDOS	\$ 18.932,00	\$ 22.932,00	\$ 4.000,00	\$ 28.932,00	\$ 6.000,00	26,16%
5.2.02.02 - HORAS EXTRAS	\$ 50,00	\$ 89,60	\$ 39,60	\$ 143,63	\$ 54,03	60,30%
5.2.02.03 - 12.15% APORTE PATRONAL IESS	\$ 2.300,23	\$ 2.786,23	\$ 486,00	\$ 3.515,24	\$ 729,01	26,16%
5.2.02.04 - BENEFICIOS SOCIALES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.05 - HONORARIOS PROFESIONALES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.06 - SERVICIOS PERSONALES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.07 - ARRENDAMIENTOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.08 - PUBLICIDAD Y PROMOCION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.09 - SERVICIOS BASICOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.10 - MANTENIMIENTO Y REPARACION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 721,37	\$ 721,37	0,00%
5.2.02.11 - SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.12 - SUMINISTROS DE LIMPIEZA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.13 - COMBUSTIBLE	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 1.854,60	\$ 1.854,60	0,00%
5.2.02.14 - LUBRICANTES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.15 - TRANSPORTE	\$ 262,50	\$ 878,50	\$ 616,00	\$ 1.062,50	\$ 184,00	20,94%
5.2.02.16 - GASTO DEPRECIACION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.17 - GASTO DEPRECIACION ACELERADA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.18 - GASTO AMORTIZACION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.19 - GASTO SEGUROS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.20 - GASTOS ADECUACION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.21 - COMISIONES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.22 - GASTOS DE GESTION	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.24 - GASTOS DE VIAJE	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.25 - GASTOS RED DATAFAST	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.02.26 - GASTO MATRICULA	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 335,22	\$ 335,22	0,00%
5.2.03. - GASTOS FINANCIEROS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.03.01 - GASTO INTERES	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.03.02 - GASTO BANCARIOS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
5.2.03.99 - OTROS GASTOS FINANCIEROS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00%
TOTAL INGRESOS:	\$ 94.009,07	\$ 129.536,16	\$ 35.527,09	\$ 161.729,28	\$ 32.193,12	24,85%
TOTAL COSTOS Y GASTOS:	(\$ 88.807,68)	(\$ 120.759,28)	(\$ 31.951,60)	(\$ 149.225,76)	(\$ 28.466,48)	23,57%
Utilidad / Perdida en el Ejercicio:	\$ 5.201,39	\$ 8.776,88	\$ 3.575,49	\$ 12.503,52	\$ 3.726,64	42,46%

6.7.4.5 Selección y Cálculo de Indicadores

Con la definición de los factores claves procedemos a medir en base a los indicadores de las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral midiendo el grado de aceptación de los objetivos estratégicos.

PERSPECTIVA FINANCIERA

INDICADORES FINANCIEROS

Indicadores de Rentabilidad

$$\text{RENTABILIDAD DEL ACTIVO} = \frac{\text{UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} \times 100$$

31/12/2013		30/06/2014	
=	$\frac{\$ 8.776,88}{\$ 119.833,30}$	=	$\frac{\$ 12.503,52}{\$ 138.299,65}$
	=7,3%		=9,0%

Los resultados nos demuestran, que por cada \$1 invertido en los activos totales, la empresa vendió en el segundo semestre 7,3% y 9,0% en el tercer semestre. Podemos concluir que la empresa no ha tenido un beneficio económico rentable, es decir que los activos totales rotaron en 1,17% veces.

$$\text{ROTACIÓN DE LOS ACTIVOS} = \frac{\text{VENTAS TOTALES}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$$

31/12/2013		30/06/2014	
=	$\frac{\$ 129.536,16}{\$ 119.833,30}$	=	$\frac{\$ 161729,28}{\$ 138.299,65}$
	= 1,08		= 1,17

Los resultados nos demuestran, que por cada \$1 invertido en los activos totales, la empresa vendió en el semestre 2 \$ 1,08 y en el semestre 3 \$ 1,17. Es decir que sus activos totales rotaron en 1,08 y 1,17 veces. El estándar para este indicador debe ser 3 para que la empresa se mantenga estable.

INDICADORES DE LIQUIDEZ

$$\text{RAZON CIRCULANTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

31/12/2013		30/06/2014
= $\frac{\$ 80.646,63}{\$ 58.620,42}$	1,38	= $\frac{\$ 99.804,74}{\$ 73.360,12}$
		1,36

Los resultados nos demuestran que la empresa SOLINFO TECH por cada \$1 de deuda que tiene en el pasivo corriente, la empresa cuenta con \$ 1,38 y \$ 1,36 de respaldo en el activo corriente, para los semestres 2 y 3 respectivamente. El índice estándar para este indicador de empresas industriales es de 2,5.

$$\text{PRUEBA ACIDA} = \frac{\text{Activo Corriente -Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

30/06/2013		31/12/2013
= $\frac{\$ 35.021,89}{\$ 58.620,42}$	= 0,60	= $\frac{\$ 46.799,15}{\$ 73.360,12}$
		= 0,64

Los resultados nos demuestran que la empresa registra una prueba ácida de 0,60 y 0,64 para los semestres 2 y 3 respectivamente, lo que nos permite concluir que por cada \$1 que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con 0,60 y 0,64 respectivamente para su cancelación, sin necesidad de tener que acudir a la realización de los inventarios. El índice estándar debería ser de 1.

$$\text{DISPONIBILIDAD INMEDIATA} = \frac{\text{ACTIVOS DISPONIBLES}}{\text{PASIVO EXIGIBLE}}$$

31/12/2013		30/06/2014
= $\frac{\$ 16.619,73}{\$ 34.433,76}$	0,48	= $\frac{\$ 24.697,53}{\$ 43.047,99}$
		0,57

Los resultados nos demuestran que la empresa por cada \$1 que debe en sus pasivos exigibles, cuenta en con \$ 0,48 en el semestre 2 con y \$

0,57 en el semestre 3, es decir se debe aumentar el valor de liquidez con que cuenta la empresa para cancelar a sus cuanta por pagar a terceros. El índice estándar debería ser 1.

Índice de Endeudamiento

$$\text{ENDEUDAMIENTO DE ACTIVOS} = \frac{\text{TOTAL PASIVOS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}} \times 100$$

31/12/2013		30/06/2014	
=	$\frac{\$ 58.620,42}{\$ 119.833,30} = 48,9\%$	=	$\frac{\$ 73.360,12}{\$ 138.299,65} = 53,0\%$

Los resultados nos demuestran que por cada dólar que tiene en sus activos, la empresa se financia con sus pasivos en un 48,9% y 53,0% respectivamente. Debe pagar a terceros 48,9% y 53%, es decir, que ésta es la participación de los acreedores sobre los activos de la empresa.

PERSPECTIVA DEL CLIENTE

$$\text{EFICIENCIA DE PUBLICIDAD} = \frac{\text{VENTAS}}{\text{COSTO DE PUBLICIDAD}}$$

1/01/2014 – 30/06/2014

$$S.C = \frac{\$ 161.729,28}{\$ 1.060,65}$$

$$S.C = \$ 152,50$$

Los resultados obtenidos los semestres uno y dos indican que por cada dólar invertido en publicidad se está generando \$152,50 en ventas. Se debe dar a conocer a los consumidores los productos y servicios que ofrece la empresa y maximizar la rentabilidad para la empresa.

$$\text{SATISFACCIÓN DEL CLIENTE} = \frac{1 - \text{CLIENTES PERDIDOS}}{\text{CLIENTES ACTUALES}} \times 100$$

AÑO 2013 - 2014

$$S.C = \frac{1 - 6}{74}$$

$$S.C = 0,068$$

$$S.C = 7\%$$

Podemos concluir que durante el año 2013-2014 se perdieron 9 clientes, que corresponden al 7%, la mayoría de consumidores correspondiente al 83% se encuentran satisfechos con los productos y servicios que ofrece la empresa. Se deberá tomar las medidas de precaución correspondiente para que esta situación no ocurra regularmente porque disminuirá la demanda en el mercado.

Cuota de mercado

$$\text{NUEVOS CLIENTES} = \frac{\text{NUEVOS CLIENTES}}{\text{TOTAL CLIENTES}} \times 100$$

AÑO 2013 - 2014

$$N.C = \frac{11}{74}$$

$$N.C = 0,095$$

$$N.C = 9,5\%$$

Como podemos observar la empresa durante el periodo 2014 ha incrementado en un 9,5% el número de clientes nuevos, debemos gestionar correctamente las necesidades de los consumidores tanto de productos y servicios para atraer más clientela, también la empresa debe tener cautela para no perder clientes esto ocasionara ser poco competitivos y perder mercado.

Perspectiva de Proceso Interno

$$\text{Calidad de Producto} = \frac{\text{PRODUCTOS CERTIFICADOS}}{\text{TOTAL PRODUCTOS}} \times 100$$

AÑO 2013 - 2014

$$C.P = \frac{13}{17}$$

$$C.P = 0,76$$

$$C.P = 76\%$$

Los resultados indican que el 76% de los productos tienen certificación. Por lo que se deduce que los productos tecnológicos que ofrece la empresa son de calidad y solucionan problemas administrativos e informáticos de los negocios.

$$\text{Procesos Manuales} = \frac{\text{ACTUALIZACIONES DEL SISTEMA}}{\text{FALLAS TÉCNICAS}} \times 100$$

$$P.M = \frac{10}{23}$$

$$P.M = 0,23$$

$$P.M = 23\%$$

Los resultados indican que un 23% de los procesos que integran los sistemas informáticos presentan falencias. Por lo que se debería realizar un análisis minucioso de todo el procedimiento técnico para realizar actualizaciones en el sistema instalados en los negocios de nuestros clientes

$$\text{Proyectos Implementados} = \frac{\text{RETRASOS DE PROYECTOS}}{\text{TOTAL PROYECTOS}} \times 100$$

AÑO 2013 – 2014

$$C.P = \frac{4}{12}$$

$$C.P = 0,33$$

$$C.P = 33\%$$

Los resultados indican que el 33% del total de proyectos en proceso han tenido retrasos en el desarrollo e implementación por lo que no se ha cumplido satisfactoriamente con los objetivos planteados.

Perspectiva de Aprendizaje y Desarrollo

$$\text{Capacitación al Personal} = \frac{\text{EMPLEADOS CAPACITADOS}}{\text{TOTAL EMPLEADOS}} \times 100$$

AÑO 2013 - 2014

$$C.P = \frac{16}{36}$$

$$C.P = 0,44$$

$$C.P = 44 \%$$

Los resultados nos indican que el 44% de empleados que laboran en la empresa tiene el conocimiento técnico necesario para solucionar los inconvenientes que presente el sistema, mientras que el 66% solo ha adquirido conocimientos básicos del funcionamiento y desarrollo de los proyectos informáticos. Se debería realizar capacitaciones continuas al personal para evitar fallas técnicas en el área informática y programación.

$$\text{Incentivos} = \frac{\text{No DE EMPLEADOS BONIFICADOS}}{\text{TOTAL EMPLEADOS}} \times 100$$

AÑO 2013 - 2014

$$I.P = \frac{8}{36}$$

$$I.P = 0,22$$

$$I.P = 22 \%$$

Los resultados indican el 22% de los colaboradores de la empresa reciben incentivos económico por su desempeño y eficiencia laboral en base al rendimiento de cada trabajador. Por lo que se debería incentivar a los empleados estableciendo un porcentaje de ganancia por cada venta realizada para obtener un beneficio conjunto.

Capacidad del personal

$$\text{Capacidad del Personal} = \frac{\text{EMPLEADOS PERDIDOS}}{\text{TOTAL EMPLEADOS}} \times 100$$

AÑO 2013 - 2014

$$C.P = \frac{11}{36}$$

$$C.P = 0,305$$

$$C.P = 31\%$$

Los resultados indican que la empresa ha perdido un 31% de sus empleados correspondiente a 11. Por lo que los dueños de la empresa debería incentivar a todo el personal que labora en la empresa para evitar la inestabilidad laboral.

$$\text{Nuevos Productos} = \frac{\text{PRODUCTOS NUEVOS}}{\text{TOTAL PRODUCTOS}} \times 100$$

AÑO 2013 - 2014

$$N.P = \frac{3}{17}$$



$$N.P = 0,18$$

$$N.P = 18 \%$$

Los resultados nos demuestran que la empresa ha implementado un 18% en productos nuevos y posee un 82% de productos ya conocidos en el mercado por lo que se debe implementar productos de innovación y desarrollo, para tener más demanda en el mercado. Cabe indicar que se han lanzado al mercado 3 productos nuevos que ayudan al empresario en la administración de su negocio y conocer la información requerida al tiempo exacto. La empresa también cuentan con 17 géneros tanto productos como servicios con los cuales ha venido brindando servicios y satisfaciendo las necesidades a sus clientes; para situarse en una buena posición en el mercado.

6.7.5 FASE V: Matriz de Cuadro de Mando Integral

Cuadro de Mando Integral

PERSPECTIVAS	FINANCIERA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	INDICADORES	RANGO ACTUAL	PELIGRO	PRECAUCIÓN	META	ANÁLISIS
		<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">OPTIMIZAR GESTIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">MAXIMIZAR LA RENTABILIDAD</div> <div style="text-align: center; margin: 10px auto;">  </div>	Rentabilidad del Activo	9%	5%	30%	20%	Los resultados nos demuestran, que por cada \$1 invertido en los activos totales, la empresa vendió en el segundo semestre 7,3% y 9% en el tercer semestre. Podemos concluir que la empresa no ha tenido un beneficio económico rentable, es decir que los activos totales rotaron en 1,7% veces.
	Rotación del Activo Total	\$ 1,17	\$ 1,00	\$ 3,00	\$ 2,00	Los resultados nos demuestran, que por cada \$1 invertido en los activos totales, la empresa vendió en el semestre 2 \$ 1,08 y en el semestre 3 \$ 1,17. Es decir que sus activos totales rotaron en 1,08 y 1,17 veces. El estándar para este indicador debe ser 3.		
	Razón Circulante	\$ 1,36	\$ 1,00	2,50	\$ 2	Los resultados nos demuestran que la empresa por cada \$1 de deuda que tiene en el pasivo corriente, la empresa cuenta con \$ 1,38 y \$ 1,36 de respaldo en el activo corriente, para los semestres 2 y 3 respectivamente. El índice estándar para este indicador de empresas industriales es de 2,5.		
	Disponibilidad Inmediata	0,57	0,45	1,5	1,00	Los resultados nos demuestran que la empresa por cada \$1 que debe en sus pasivos exigibles, cuenta en con \$ 0,48 en el semestre 2 con y \$ 0,57 en el semestre 3, es decir se debe aumentar el valor de liquidez con que cuenta la empresa para cancelar a sus cuenta por pagar a terceros. El índice estándar debería ser 1.		
	Prueba Ácida	0,64	0,50	1,5	1,00	Los resultados nos demuestran que la empresa registra una prueba ácida de 0,60 y 0,64 para los semestres 2 y 3 respectivamente, lo que nos permite concluir que por cada \$1 que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con 0,60 y 0,64 respectivamente para su cancelación, sin necesidad de tener que acudir a la realización de los inventarios. El índice estándar debería ser de 1.		
	Endeudamiento sobre Activos	53%	60%	40%	35%	Los resultados nos demuestran que por cada dólar que tiene en sus activos, la empresa se financia con sus pasivos en un 48,9% y 53,0% respectivamente. Debe pagar a terceros 48,9% y 53%, es decir, que ésta es la participación de los acreedores sobre los activos de la empresa. Su índice estándar debe ser menor al 60%.		
CLIENTE	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">CLIENTES SATISFECHOS</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;">CUOTA DE MERCADO</div> <div style="text-align: center; margin: 10px auto;">  </div>	Eficiencia de la Publicidad	\$152,50	\$125	\$250	\$200	Los resultados obtenidos del periodo 2014 indican que por cada dólar invertido en publicidad se está generando \$152,50 en ventas. Se debe dar a conocer a los consumidores los productos y servicios que ofrece la empresa para maximizar la rentabilidad para la empresa.	
		Satisfacción del Cliente	7%	10%	5%	3%	Podemos concluir que durante el año 2013-2014 se perdieron 9 clientes, que corresponden al 7%, la mayoría de consumidores correspondiente al 83% se encuentran satisfechos con los productos y servicios que ofrece la empresa. Se deberá tomar las medidas de precaución correspondiente para que esta situación no ocurra regularmente porque disminuirá la demanda en el mercado.	
		Cuota de Mercado	9,5%	7%	30%	20%	Como podemos observar la empresa durante el año 2014 ha incrementado en un 9,5% el número de clientes nuevos, debemos gestionar correctamente las necesidades de los consumidores tanto de productos y servicios para atraer más clientela, se debe tener cautela para no perder clientes esto ocasionara ser poco competitivos y perder mercado.	

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		INDICADORES	RANGO ACTUAL	PELIGRO	PRECAUCIÓN	META	ANÁLISIS
I N T E R N O S		Implantación de proyectos	33%	40%	25%	15%	Los resultados indican que el 33% del total de proyectos en proceso han tenido retrasos en el desarrollo e implementación por lo que no se ha cumplido satisfactoriamente con los objetivos planteados.
		Automatización de procesos Manuales	23%	20%	60%	35%	Los resultados indican que un 23% de los procesos que integran los sistemas informáticos presentan falencias. Por lo que se debería realizar un análisis minucioso de todo el procedimiento técnico para realizar actualizaciones en el sistema instalados en los negocios de nuestros clientes
		Calidad del producto	76%	70%	90%	80%	Los resultados indican que el 76% de los productos tienen certificación. Por lo que se deduce que los productos tecnológicos que ofrece la empresa son de calidad y solucionan problemas administrativos e informáticos de los negocios.
D E S A R R O L L O		Formación y Capacitación	44%	35%	60%	50%	Los resultados nos indican que el 44% de empleados que laboran en la empresa tiene el conocimiento técnico necesario para solucionar los inconvenientes que presente el sistema, mientras que el 66% solo ha adquirido conocimientos básicos del funcionamiento y desarrollo de los proyectos informáticos. Se debería realizar capacitaciones continuas al personal para evitar fallas técnicas en el área informática y programación.
		Incentivos	22%	15%	40%	30%	Los resultados indican el 22% de los colaboradores de la empresa reciben incentivos económicos por su desempeño y eficiencia laboral, en base al rendimiento de cada trabajador. Por lo que se debería incentivar a los empleados estableciendo un porcentaje de ganancia por cada venta realizada y obtener un beneficio conjunto
		Capacidad del Personal	31%	45%	25%	10%	Los resultados indican que la empresa ha perdido un 31% de sus empleados, correspondiente a 11, por lo que se debería incentivar al personal para evitar la inestabilidad laboral.
		Adquisición de tecnología	18%	10%	40%	30%	Los resultados nos demuestran que la empresa ha implementado un 18% en productos nuevos y posee un 82% de productos ya conocidos en el mercado por lo que se debe implementar productos de innovación y desarrollo, para tener más demanda en el mercado. Cabe indicar que se han lanzado al mercado 3 productos nuevos que ayudan al empresario en la administración de su negocio y conocer la información requerida al tiempo exacto. Cabe indicar que se han lanzado al mercado 3 productos nuevos que ayudan al empresario en la administración de su negocio y conocer la información requerida al tiempo exacto. La empresa también cuentan con 17 géneros tanto productos como servicios con los cuales ha venido brindando servicios y satisfaciendo las necesidades a sus clientes; para situarse en una buena posición en el mercado.

Cuadro 11: Cuadro de Mando Integral

Fuente: SOLINFO TECH

Elaborado por: Yolanda Espín

6.7.6 FASE VI: Matriz de Plan de Acción

PERSPECTIVAS	ACTIVIDADES	OBJETIVOS	CRONOGRAMA 2014 - 2015												INDICADORES		
			MESES														
			S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A			
FINANCIERA	Planificación y Gestión Estratégicas	Maximizar la rentabilidad con los activos disponibles por medio de la venta de productos y servicios tecnológicos a empresas reconocidas a nivel nacional.														Rentabilidad Actividad Liquidez Endeudamiento	
	Diagnóstico financiero Análisis de la inversión	Ampliar las ventas nivel nacional aprovechando la poca competencia en el mercado con la venta de equipos de última tecnología, para obtener una mayor utilidad y la empresa se mantenga estable.															
	Proyecciones financieras comparar la rentabilidad anterior con la propuesta	Salvaguardar los activos de la empresa para de esta manera cubrir las deudas con terceros y tener un mayor prestigio institucional.															
	Administración de los recursos del cliente Adquisición de equipamiento tecnológicos	Mantener más liquidez en la empresa cumplir con el pago a los proveedores sin la necesidad de acudir a préstamos financieros. Incrementar la compra de activos fijos para alcanzar a cubrir las deudas ocasionadas por la compra de productos y la implementación de proyectos para alcanzar a cubrir gastos en situaciones emergentes.															
CLIENTES	Evaluación de posición en el mercado local	Efectuar una adecuada planificación estratégica, implementando nuevos proyectos informáticos para aumentar la demanda en el mercado. Mayor seguridad de la información mediante la contratación del sistema en versión nube y la adquisición del sistema local, para diferenciarnos de la competencia y atraer clientes nuevos. Incrementar el capital invirtiendo en publicidad para mejorar la posición de la marca de producto en el mercado.														Cuota de mercado Clientes satisfechos Publicidad	
	Publicidad del producto y servicio																
	Incentivar al consumidor a adquirir sistemas electrónicos																
	Mandar cotizaciones a los clientes de otras empresas para aumentar las ventas de equipos y servicios tecnológicos																
PROCESOS INTERNOS	Comunicación, formación al personal	Automatizar los procesos manuales para reducir los tiempos de proceso de implementación de proyectos aprovechando la tecnología informática existente. Disminuir los retrasos en la implementación de proyectos internos para evitar que nuestros clientes busquen nuevos proveedores. Realizar pruebas técnicas necesarias para evitar eventualidades y fallas del sistema informático. Segregar funciones y actividades al personal que labora en la empresa para evitar eventualidades y fallas en los proyectos informáticos a implementar.														Implementación de proyectos Calidad del producto y servicios Automatización de procesos manuales	
	Capacitación de los procesos automatizados a implementar																
	Trabajo en equipo																
	Segregación de funciones																
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	Recursos para Infraestructura	Incentivar al personal mediante bonificaciones económicas para disminuir inestabilidad del personal. Mejorar el prestigio empresarial y la posición en el mercado con una edificación de infraestructura adecuada para mayor comodidad de los colaboradores de la empresa. Incrementar la cuota de mercado con proyectos de innovación implementando nuevos servicios tecnológicos. Brindar capacitación al personal que labora en la empresa para mejorar su conocimiento técnico en el área informática.														Innovación Incentivos Formación y capacitación	
	Bonificaciones al personal																
	Evaluación de proyectos nuevos terminados																
	Presentar Resultados Financieros a la administración y gerencia del negocio																

Cuadro 12: Plan de Acción
Elaborado por: Yolanda Espín
Fuente: SOLINFO TECH

6.7.7. Cronograma y Presupuesto

ACTIVIDAD	OBJETIVO	CRONOGRAMA 2014 - 2015												RECURSOS	RESPONSABLE	FINANCIERO
		MESES														
		S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A			
Desarrollo de la propuesta	Los directivos y colaboradores de la empresa reciben la formación y capacitación del CMI.													Humano Material Financiero	Gerente y colaboradores	350,00
Análisis Organizativo	Trabajo en equipo Diagnóstico financiero Objetivos y metas planteadas													Humanos Material	Gerente Depto. Contable	130,00
Identificación de estrategias y selección de indicadores.	Implementación de objetivos estratégicos, factores claves y selección de indicadores financieros y no financieros.													Humano Material	Gerente Contadora Depto. Sistemas Depto. Ventas	500,00
Diagnóstico organizativo	Presentación y evaluación de la administración del negocio y resultado de indicadores financieros y no financieros.													Humano Material Financiero	Gerente Personal participante en el proyecto	100,00
Imprevistos y viáticos 10%														Financiero	Contadora	120,00
															TOTAL	\$ 1200,00

Fuente: SOLINFO TECH

Elaborado por: Yolanda Espín

Cuadro 13: Cronograma y Presupuesto

6.8 Administración de la Propuesta

PERSPECTIVAS	No	Actividades	Responsable
FINANCIERA	1	Planificación y Gestión Estrategias	Gerente
	2	Diagnóstico financiero Análisis de la inversión	Gerente Contador
	3	Proyecciones financieras comparar la rentabilidad anterior con la propuesta	Gerente Contador
	4	Adquisición de equipamiento tecnológicos	Técnico Informático Programadores
CLIENTES	5	Evaluación de posición en el mercado local	Secretaria
	6	Publicidad del producto y servicio	Secretaria
	7	Incentivar al consumidor a adquirir sistemas electrónicos	Asesor Comercial Asesor Tecnología
	8	Mandar cotizaciones a los clientes de otras empresas para aumentar las ventas de e quipos y servicios tecnológicos	Secretaria Gentes Vendedores
PROCESOS INTERNOS	9	Comunicación, formación al personal	Gerente
	10	Capacitación de los procesos automatizados a implementar	Programadores
	11	Buscar Nuevos Clientes	Agentes Vendedores
	12	Segregación de funciones	Gerente
	13	Automatizar procesos manuales	Programadores
	14	Evaluación de proyectos nuevos terminados	Soporte Técnico
	15	Resultados Financieros presentados a la administración y gerencia del negocio	Contador Auxiliar Contable

Cuadro 14: Administración de la Propuesta

Fuente: SOLINFO TECH

Elaborado por: Yolanda Espín

6.9 Previsión de la Evaluación

Se debe realizar el monitoreo y evaluación de la propuesta para un adecuado cumplimiento para la oportuna toma de decisiones de la alta gerencia de la empresa. Establecer periodos para el diseño, ejecución y resultados de la propuesta.

Para evaluar el cumplimiento del plan de acción se establece la siguiente matriz:

Previsión De La Evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan la evaluación?	Gerente y colaboradores de la organización.
¿Por qué evaluar?	La propuesta tiene como objetivo optimizar y mejorar la Gestión de recursos financieros.
¿Para qué evaluar?	Para el cumplimiento de estrategias y objetivos planteados.
¿Qué evaluar?	Evaluar las perspectivas del cuadro de mando integral: financiera, clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.
¿Cuándo evaluar?	Se implementara cuando inicia la ejecución de la propuesta hasta el momento de su finalización
¿Quiénes evalúan?	Los directivos de la alta gerencia son los que realizaran la evaluación y cumplimiento de los objetivos.

Tabla 19: Previsión de la Evaluación

Fuente: SOLINFO TECH

Elaborado por: Yolanda Espín

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Abril C. (2007). Manual de gestión para proyectos de ejecución nacional de recursos financieros. Recuperado a partir de http://www.undp.org.ec/Manual/docu/IV_APresupuestodelproyecto.pdf
- Amo, F. A. (2011). El Cuadro de Mando Integral «Balanced Scorecard». ESIC Editorial.
- Arbones, E. A. A. (1989). Ingeniería económica. Ingeniería económica. Marcombo
- Ayçaguer, L. C. S. (1997). Operacionalización de Variables. Ediciones Díaz de Santos.
- Baena, D. (2010). Análisis Financiero (1era ed.). Bogotá: Alexander Acosta Quinteros.
- Bayardo, M. G. M. (2000). Introducción a la Metodología de la investigación educativa.
- Bernardez, M. L. (2006). Tecnología del Desempeño Humano. Author House.
- Blázquez, B. H. (2001). Técnicas estadísticas de investigación social Población y Muestra. Ediciones Díaz de Santos.
- Bodie, Z., & Merton, R. C. (2003). Finanzas. Pearson Educación.
- Carlberg, C. (2003). Análisis de los negocios con Excel XP. Pearson Educación.
- Companys, R. C., & Subías, A. C. (1988). Planificación y rentabilidad de proyectos industriales. Marcombo.
- Conesa, D. H. (2013). Análisis Financieros para los No Financieros.
- Contraloría General del Estado. (2003). Manual de Auditoría de Gestión. Recuperado a partir de <http://www.contraloria.gob.ec/documentos/normatividad/MANUAL%20DE%20AUDITORIA%20DE%20GESTION.pdf>
- Córdoba, M. (2012). Gestión Financiera (1 era.). Bogotá: Alexander Acosta Quinteros.

- Domínguez, P. (2008). Manual de análisis financiero. Juan Carlos Martínez Coll.
- Durán D. (2000). Manual de Procedimientos de Auditoría de Gestión. Recuperado a partir de http://www.sindicaturagcba.gov.ar/biblioteca/auditoria_gestion_empresas_soc_estado.pdf
- Edit, L. Cassingena, J. Keenen, M. Miles, I. Popper, R. (2010). Manual de prospectiva tecnológica. Investigación Prospectiva.
- Enciclopedia Financiera. (2009). Estados Financieros. Recuperado a partir de <http://www.encyclopediafinanciera.com/estados-financieros.htm>
- Fundación Romero. (2012). Gestión financiera, contabilidad y flujo de caja. Recuperado a partir de <http://aula.mass.pe/manual/%C2%BFque-es-la-gestion-financiera>
- Gaitán, O. E. (2006). Análisis financiero y de gestión. ECOE EDICIONES.
- García, E. B. (2007). Marketing Relacional: Cree Un Plan de Incentivos Eficaz. Netbiblo.
- García G. (1994). Problemas y métodos de investigación. Ediciones Rialp. Gitman, L. (2009). Fundamentos de Inversiones (10.^a ed.). México.
- Gitman, L. & Joehnk, M. D. (2005). Fundamentos de inversiones. Pearson Educación.
- Gómez, G. (2001). Los estados financieros básicos | GestioPolis. Recuperado 22 de mayo de 2014, a partir de <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/15/estadosfrs.htm>
- Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica.
- Gras, J. Argilaga, M. & Benito, J. (1990). Metodología de la investigación en ciencias del comportamiento. EDITUM.

- Guerra-López, I. (2007). Evaluación y Mejora Continua: Conceptos y Herramientas para la Medición y Mejora del Desempeño. Author House.
- Henríquez, A. (2007). Operacionalización de Variables. INTEC.
- Iparraguirre, J. & Mayordomo, M. (2011). Contabilidad financiera para directivos. ESIC Editorial.
- Kaplan, R, & Norton, D. (1997). El Cuadro de Mando Integral (1era ed.). Barcelona.
- Kolb. (1993). Inversiones (1era ed.). México: Limusina, S.A.
- Levy, L. H. (2004). Responsabilidad Integral de las Empresas como base de la supervivencia. Ediciones Fiscales ISEF.
- Maldonado, E. M. K. (2006). Auditoría de Gestión. Producciones Digitales Abya-Yala,
- Mascareñas, J. (1998). Las decisiones de inversión como opciones reales: un enfoque conceptual (Documentos de trabajo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales No. 1998-05). Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Recuperado a partir de <http://ideas.repec.org/p/ucm/doctra/98-05.html>
- Mascareñas, J. (2007). Principios de Finanzas. España: Universidad Complutense de Madrid. Recuperado a partir de <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/jmas/mon/02.pdf>
- Mazón, F, Olsina, F. & Águila, S. (2003). Finanzas: de la planificación a largo a la gestión diaria de la tesorería. Gestión 2000.
- Medina, C. (2011). Inversión de la Empresa en Formación, clave de la excelencia empresarial y análisis de su rentabilidad (predicción del ROI). Recuperado a partir de <http://e-spacio.uned.es:8080/fedora/get/tesisuned:CiencEcoEmp-Cjmedina/Documento.pdf>
- Morales, A. (2002). Respuestas Rápidas Para Los Financieros. Pearson Educación.

- Muñiz, L, & Monfort, E. (2005). Aplicación práctica del cuadro de mando integral. Gestión 2000.
- Namakforoosh, M. (2000). Metodología de la investigación. Editorial Limusa.
- Novoa, A. (2002). Finanzas para no financistas. Pontificia Universidad Javeriana.
- Ordoñez C. (2008). Cuadro de Mando Integral aplicado a Recursos Humanos. Universidad de la Sabana. Recuperado a partir de <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/4438/1/131096.pdf>
- Orozco, H. (2009). Propuesta de diseño de un cuadro de mando integral para una gerencia de proyectos de ingeniería. Universidad Católica Andrés Bello, Guayana. Recuperado a partir de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR8359.pdf>
- Ortega, L. (2008). Planeación Financiera Estratégica (1era ed.). México: McGraw Hill.
- Palacios, S. & Huber, G. (2012). La Investigación en El Tratamiento Educativo de la Diversidad. Editorial UNED.
- Pombo, J. (2014). Contabilidad General. Curso práctico. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Quesada, J. (2007). Didáctica de las Ciencias Experimentales (Edición 3 era.). EUNED.
- Reverté, F. & Pérez, S. (2009). Ciudades efímeras: Transformando el turismo urbano a través de la producción de eventos. Editorial UOC.
- Riofrio, A. Ordoñez, J. & Riofrio, N. (2012). Gestión de Recursos Financieros. Recuperado a partir de <http://www.unl.edu.ec/juridica/wp-content/uploads/2010/03/Modulo-5-La-Gesti%C3%B3n-de-los-Recursos-Financieros-2011-2012.pdf>

- Rodríguez, R. Ariza, M. & López, F. (2007). Investigación cualitativa. Teorías, procesos, técnicas. U. Cooperativa de Colombia.
- Segura, J. (2010). Una guía metodológica para el cálculo del retorno a la inversión (ROI) en seguridad informática. Recuperado a partir de <http://pegasus.javeriana.edu.co/~roisinfo/Documentos/Articulos/Entrega4.pdf>
- Soria A. (2001). Recursos públicos del estado - Monografias.com. Recuperado 17 de diciembre de 2013, a partir de <http://www.monografias.com/trabajos89/recursos-publicos-del-estado/recursos-publicos-del-estado.shtml>
- Tapia, M. (1998). Liquidez: un enfoque metodológico. Recuperado a partir de <http://e-archivo.uc3m.es/handle/10016/793>
- Villegas, C. (2001). Medición del desempeño Retorno sobre Inversión, ROI. Estudios Gerenciales, 0(79), 13-22.
- Wigodski J. (2010, julio 14). Metodología de la Investigación: Población y muestra. Recuperado a partir de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Williams L. (2013, agosto 25). Recursos Financieros. Recuperado 17 de diciembre de 2013, a partir de <http://www.zonaeconomica.com/recursos/financieros>

ANEXOS

ANEXO No 1

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

ENCUESTA

**DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA EMPRESA “SOLINFO
TECH”**

TEMA: Gestión de Recursos Financieros y Retorno de Inversión en la empresa SOLINFO TECH.

OBJETIVO: Obtener información si la inversión que ha realizado la empresa es rentable, comparada con otros proyectos u opciones de inversión disponibles.

INSTRUCTIVO

- Lea detenidamente las preguntas y conteste de manera clara y concreta.
- Lea las preguntas abiertas, responda en una frase corta y precisa.
- Dentro del paréntesis ponga una x en la respuesta de su elección.

CONTENIDO:

1. ¿Se realiza proyecciones de caja periódicos para conocer la situación actual de la empresa?

SI () NO ()

2. ¿Cuál es el nivel de relación que tiene la gestión de recursos financieros en el retorno de la inversión de la empresa?

ALTO () MEDIANO () BAJO ()

3. ¿Cuenta actualmente la empresa con una Gestión de Recursos Financieros que ayude a determinar el monto invertido en los activos y pasivos, patrimonio para establecer su beneficio?

SI () NO ()

4. ¿La empresa registra y verificadas las operaciones comerciales y transacciones financieras para conocer la situación actual en la que se encuentra?

SI () NO ()

5. ¿Las inversiones que ha realizado la empresa se ha recuperado en el tiempo estimado y han generado el beneficio económico esperado?

SI () NO ()

6. ¿Al momento de realizar un análisis de retorno de inversión la empresa mide el riesgo que deben enfrentar?

SI () NO ()

7. ¿La empresa realiza un análisis del Retorno de Inversión para optimizar el control de los Recursos Financieros y mejorar los productos y servicios que ofrece?

SI () NO ()

8. ¿La situación financiera actual del negocio es estable?

SI () NO ()

9. ¿La empresa realiza un análisis de los costos directos, de la etapa de implementación hasta su puesta en marcha del proyecto para verificar que tan rentable es la inversión realizada?

SI () NO ()

10. ¿Cree usted que al gestionar mejor los recursos financieros que posee la empresa ayudara a obtener mayor beneficio económico?

SI () NO ()

11 ¿El personal que labora en la empresa cumple con exactitud y eficiencia el cronograma de actividades planificadas mensualmente?

SIEMPRE () EN OCACIONES ()

12 ¿La institución realiza un análisis de la actividad económica a la que se dedican las empresas, para ofrecer sus productos y servicios?

SI () NO ()

13 ¿Qué elementos cree usted que debe poseer la empresa para cumplir con las perspectivas esperadas por los consumidores y sobrepasar la barrera de tener a clientes satisfechos a clientes fieles?

Prestigio Institucional () Calidad En El Producto ()

Excelente Atención Al Cliente () Bajos Costos ()

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891750443001
RAZON SOCIAL: SOLINFO TECH
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS
REPRESENTANTE LEGAL: RUIZ CARRERA JUAN CARLOS
CONTADOR: ARENDS CORREA NATHALIA CAROLINA

FEC. INICIO ACTIVIDADES: 04/03/2013 FEC. CONSTITUCION: 26/02/2013
FEC. INSCRIPCION: 04/03/2013 FECHA DE ACTUALIZACION:

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

DESARROLLO DE SOLUCIONES PARA NUBE Y MOVILES

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICDA Calle: AV. LOS GUAYTAMBO6 Número: S/N
Intersección: MONTALVO Edificio: CENTRO COMERCIAL CARACOL Oficina: LOCAL 40 Referencia ubicación: JUNTO AL
SUPERMAXI Telefono Trabajo: 032420885 Celular: 0995982681

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MENSUAL DE IVA

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS: del 001 al 001 ABIERTOS: 1
JURISDICCION: \ REGIONAL CENTRO II TUNGURAHUA CERRADOS: 0



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: EVILLAMAR

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1590

Fecha y hora: 04/03/2013 14:12:33

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1891750443001
RAZON SOCIAL: SOLINFO TECH

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO:** ABIERTO **MATRIZ** **FEC. INICIO ACT.:** 26/02/2013

NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:**

ACTIVIDADES ECONÓMICAS: **FEC. REINICIO:**

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE EQUIPOS DE INFORMATICA
DESARROLLO DE SOLUCIONES PARA NUBE Y MOVILES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: ATOCHA - FICOA Calle: AV. LOS GUAYTAMBOS Número: S/N
Intersección: MONTALVO Referencia: JUNTO AL SUPERMAXI Edificio: CENTRO COMERCIAL CARACOL Oficina: LOCAL 40
Telefono Trabajo: 032420955 Celular: 0995982581



FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: EVILLANAR

Lugar de emisión: AMBATO/BOLIVAR 1560

Fecha y hora: 04/03/2013 14:12:33