

UNIVERSIDAD NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

Análisis de la gestión administrativa financiera en la empresa IT-Service ubicada en Puerto Viejo de Sarapiquí, Heredia, Costa Rica, durante los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 y el mejoramiento de su gestión empresarial

REALIZADO POR:

Juan Carlos Salazar Chavarría

LECTORES:

Lic. María Gabriela Gómez Sáenz

Ma Fernando Montero Cordero

RESPONSABLE ACADÉMICO:

MBA. Fabian Arce Soto

“Campus Sarapiquí”

Heredia, 2019 - 2020

Dedicatoria

El presente trabajo final de graduación lo dedico con todo mi amor a Dios, que me ha dado el don de la vida; a mi madre, padre y a mis hermanos por su constante apoyo, dedicación, comprensión y esfuerzo que me han brindado, y porque me han dado su apoyo necesario para la superación cada día y para poder cumplir así con mis metas propuestas.

Juan C. Salazar Ch.

Agradecimiento

A la Universidad Nacional de Costa Rica, que me dio la gran oportunidad de estudiar, adquirir conocimiento, y por brindarme una formación ética y profesional.

A mis profesores que integran la Universidad Nacional de Costa Rica, quienes a lo largo de mi formación académica me transmitieron conocimientos y experiencias que lograron en mí el interés por el estudio y una transformación hacia una calidad como persona.

A mi profesor tutor por la consideración prestada hacia mi persona, el MBA. Fabián Arce Soto, quien en calidad de docente universitario me guio en la formación académica y colaboró profesionalmente en el desarrollo de este trabajo de investigación con sus conocimientos y experiencias.

A mis lectores, la Licda. María Gabriela Gómez Sáenz y Ma. Fernando Montero Cordero, por sacar tiempo valioso y dedicarlo a este esfuerzo, por los aportes y conocimientos que me brindaron en cada paso de este logro y por todo su carisma y humildad que también han sido parte inspiradora para llegar hasta el final.

A la subdirectora de la Universidad Nacional Campus Sarapiquí, MSc. María Teresa Dobles, por el gran esfuerzo que hizo para que este sueño fuera realidad; me ha enseñado el significado de tolerancia, humildad, respeto, carisma, solidaridad y amistad. No cabe duda de que esta historia no hubiera sido contada de no haber sido por su voluntad y ayuda.

Juan C. Salazar Ch.

Índice

Dedicatoria.....	I
Lista de Figuras.....	VI
Lista de tablas	VII
Lista de abreviaturas y siglas	VIII
Introducción.....	X
1 CAPÍTULO I.....	- 1 -
ASPECTOS METODOLÓGICOS	- 1 -
1.1 <i>Planteamiento del problema y descripción del problema.....</i>	<i>- 2 -</i>
1.1.1 Planteamiento del problema	- 2 -
1.1.2 Descripción del problema.....	- 4 -
1.2 <i>Interrogante de la investigación</i>	<i>- 6 -</i>
1.3 <i>Justificación de la investigación</i>	<i>- 6 -</i>
1.4 <i>Alcance de la investigación.....</i>	<i>- 7 -</i>
1.5 <i>Delimitación temporal, espacial, institucional y/o empresarial, enfoque, ámbito, área, moneda.....</i>	- 7 -
1.5.1 Delimitación temporal:.....	- 7 -
1.5.2 Delimitación espacial e institucional empresarial:.....	- 8 -
1.5.3 Ámbito de la investigación:.....	- 8 -
1.5.4 Enfoque de la investigación:.....	- 8 -
1.5.5 Moneda:.....	- 9 -
1.2 <i>Objetivos de la investigación.....</i>	<i>- 9 -</i>
1.2.1 Objetivo general.....	- 9 -
1.2.2 Objetivos específicos	- 9 -
1.3 <i>Modelo de análisis</i>	<i>- 10 -</i>
1.3.1 Relaciones e interrelaciones (gráfico del modelo)	- 10 -
1.3.2 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables	- 12 -
1.4 <i>Estrategia de investigación aplicada</i>	<i>- 16 -</i>
1.4.1 Paradigma	- 16 -
1.4.2 Enfoque.....	- 18 -
1.4.3 Tipo de investigación.....	- 18 -
1.4.4 Fuentes de investigación	- 21 -
1.4.5 Población (si la población es pequeña se censa)	- 22 -
1.4.5.1 Definición y caracterización de la población de estudio	- 22 -
1.4.6 Diseño muestral	- 23 -

1.4.7	Recopilación de los datos.....	- 23 -
1.4.8	Entrevista	- 24 -
1.4.9	Cuestionario.....	- 25 -
1.4.10	Análisis documental	- 26 -
1.4.11	Análisis e interpretación de la información	- 27 -
1.5	<i>Alcances y limitaciones</i>	- 27 -
2.	CAPÍTULO II	- 30 -
	MARCO REFERENCIAL	- 30 -
2.1	<i>Generalidad de la empresa y desarrollo específico del área o departamento de investigación</i>	- 31 -
2.1.1	Misión	- 32 -
2.1.2	Visión	- 32 -
2.1.3	Área Geográfica:.....	- 34 -
2.1.4	Descripción de la planta física y espacios.....	- 35 -
2.1.5	Análisis de la Competencia:.....	- 35 -
2.1.6	Promoción del negocio:	- 36 -
2.2	<i>Aspectos legales/ legislación que afecta la investigación en forma directa y/o indirectamente:</i>	- 36 -
3.	CAPÍTULO III	- 49 -
	MARCO TEÓRICO	- 49 -
3.1	<i>Aspectos financieros</i>	- 50 -
3.1.1	Estados financieros	- 50 -
3.1.2	Análisis financiero	- 58 -
3.1.3	Razones financieras	- 59 -
3.2	<i>Control interno:</i>	- 68 -
3.3	<i>Gestión administración.</i>	- 76 -
3.3.1	<i>Gestión administrativa</i>	- 76 -
3.3.2	<i>Planeación o planificación</i>	- 77 -
3.3.3	Organización y organizar	- 79 -
3.3.3.1	<i>División de trabajo</i>	- 79 -
3.3.3.2	<i>Jerarquización</i>	- 80 -
3.3.3.3	<i>Departamentalización</i>	- 81 -
3.3.4	<i>Dirección.</i>	- 81 -
3.3.5	<i>Control.</i>	- 82 -
3.4	<i>Economía.</i>	- 83 -
4	CAPÍTULO IV	- 85 -
	ANÁLISIS DE DATOS	- 85 -

4.1	<i>Análisis e interpretación de la información</i>	- 87 -
4.2	<i>Situación financiera de la empresa</i>	- 87 -
4.2.1	Análisis Vertical y Horizontal Balance General.....	- 87 -
4.2.2	Análisis Vertical y Horizontal Estado de Resultados	- 92 -
4.2.3	Razones financieras Startec S. A. en los periodos 2016-2017-2018-2019.-	97 -
4.2.4	Análisis Dupont en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019.....	- 109 -
4.2.5	Análisis de la información entrevista y cuestionario.....	- 110 -
4.3	<i>Control interno</i>	- 112 -
4.4	<i>Gestión Administrativa</i>	- 116 -
4.5	<i>Estructura administrativa</i>	- 124 -
5	CAPÍTULO V	- 125 -
	CONCLUSIONES	- 125 -
5.1	<i>Situación financiera</i>	- 126 -
5.2	<i>Control interno</i>	- 127 -
5.3	<i>Gestión administrativa</i>	- 129 -
6	CAPÍTULO VI	- 130 -
	RECOMENDACIONES	- 130 -
6.1	<i>Situación financiera</i>	- 131 -
6.2	<i>Control interno</i>	- 132 -
6.3	<i>Gestión administrativa</i>	- 133 -
7	CAPÍTULO VII	- 135 -
	PLAN DE MEJORA	- 135 -
	BIBLIOGRAFÍA	- 139 -
	CAPÍTULO VIII	- 144 -
	ANEXOS	- 144 -

Lista de Figuras

Figura 1 Cantidad de total de empresas por provincia 2012-2017	- 3 -
Figura 2 Contribución porcentual al PIB por parte de las empresas según su tamaño periodo 2012-2017	- 4 -
Figura 3. Análisis vertical y horizontal balance general en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019	- 88 -
Figura 4. Análisis vertical y horizontal estado de resultados en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019	- 93 -
Figura 5. Razón circulante en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.....	- 97 -
Figura 6. Prueba del ácido en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.....	- 98 -
Figura 7. Margen de utilidad bruta en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 STARTEC S.A ...	- 99 -
Figura 8. Margen utilidad neta en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A	- 99 -
Figura 9. Margen de ventas de explotación en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.	- 100 -
Figura 10. Rendimiento sobre la inversión de explotación en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.	- 101 -
Figura 11. Rendimiento sobre la inversión total en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.	- 101 -
Figura 12. Rentabilidad sobre el capital en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.....	- 102 -
Figura 13. Razón de endeudamiento en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A. ...	- 103 -
Figura 14. Razón de deuda en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.....	- 103 -
Figura 15. Rotación de inventario en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.	- 104 -
Figura 16. Periodo medio de cobro en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.....	- 105 -
Figura 17. Rotación cuentas por cobrar en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.....	- 105 -
Figura 18. Periodo medio de cobro en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.....	- 106 -
Figura 19. Rotación activo corriente en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A....	- 106 -
Figura 20. Rotación activo fijo en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.....	- 107 -
Figura 21. Rotación activo total en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.-	- 107 -

Figura 22 Periodo medio de pago en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.	- 108
-	
Figura 23. Rendimiento sobre la inversión en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.	- 109 -
Figura 24 Rendimiento sobre el capital contable en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 STARTEC S.A.	- 109 -
Figura 25. Elaboración de auditorías según opinión de colaboradores	- 115 -
Figura 26. Elaboración de auditorías en puestos de trabajo según opinión de los colaboradores IT-Service.	- 116 -
Figura 27. Capacitaciones que brinda la empresa según opinión de los colaboradores de IT-Service.	- 117 -
Figura 28. Manual de procedimientos según opinión de los colaboradores	- 119 -
Figura 29. Formularios de controles en la empresa según opinión de colaboradores.	- 120 -
Figura 30. Políticas de IT-Service según opinión de colaboradores	- 122 -

Lista de tablas

<i>Tabla 1 Funciones gerenciales</i>	- 110 -
<i>Tabla 2 Auditorías realizadas en IT-Service</i>	- 114 -
<i>Tabla 3. Documentación de IT-Service</i>	- 117 -

Lista de abreviaturas y siglas

PYME: Pequeña y Mediana Empresa

MEIC: Ministerio de Economía Industria y Comercio

PIB: Producto Interno Bruto

BCCR: Banco Central de Costa Rica

MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería

INDER: Instituto de Desarrollo Rural

INA: Instituto Nacional de Aprendizaje

UNA: Universidad Nacional de Costa Rica

UCR: Universidad de Costa Rica

MSP: Ministerio de Salud Pública

INS: Instituto Nacional de Seguros

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social

Resumen Ejecutivo:

En el presente trabajo se llevará a cabo un análisis de la gestión administrativa financiera en la empresa IT-Service. Mediante la investigación se pretende conocer a fondo la situación actual de la empresa en donde se utilizarán las diferentes técnicas necesarias, con el fin de detectar aquellas oportunidades de mejora que permitan optimizar y dinamizar sus actividades comerciales.

Cabe mencionar que la investigación será de manera presencial, de esta manera se podrá detallar comportamientos, tendencias, estructuras de ventas y demás variables que serán de gran ayuda en la realización de la investigación, como lo es el análisis de los Estados Financieros. El fin es dar a conocer aquellas estrategias que coadyuben a la eficiencia de sus operaciones aprovechando mejor los recursos.

El enriquecimiento será de igual manera para aquellas personas que asumirán el proceso de formación profesional con la formulación de futuros trabajos de investigación, así como aquellos empresarios que deseen consultar información como parte del asesoramiento necesario para que se cumplan los objetivos de la empresa.

La investigación será de carácter cuantitativa, se recopilarán todos los datos e información necesaria para ser luego procesada, analizada e interpretada, emitiendo un criterio como propuesta. Se contará con los estados financieros y documentación contable.

En el proceso, se trabajará bajo un cronograma establecido en tiempo y espacio de manera que se pueda realizar una labor que permita desarrollar el análisis de manera eficiente, para obtener los resultados más certeros posibles.

Introducción

La conducción de una adecuada gestión administrativa y monetaria es de suma importancia y se considera como una base fundamental para alcanzar el éxito, por lo que dentro de la administración de empresas se analizará el manejo de la gestión administrativa y financiera en la empresa IT-Service ubicada en Puerto Viejo Sarapiquí. El tema de investigación motiva su análisis, ya que se pondrá en práctica lo aprendido durante años para conocer así el mundo real empresarial.

El capítulo I constituye la metodología en la cual se describe el problema, el objetivo que se persigue, el alcance, enfoque, el modelo de análisis a utilizar, el tipo de investigación, paradigma, entre otros conceptos necesarios para tener claridad en el desarrollo del trabajo.

El capítulo II corresponde al marco referencial. Básicamente se dará a conocer sobre la empresa en la cual se llevará a cabo el trabajo de investigación, detalles como su historia, misión, visión, análisis de la competencia y los aspectos legales necesarios e indispensables que contribuyen al funcionamiento adecuado.

En el capítulo III se encuentra el marco teórico, el mismo tiene como finalidad explicar conceptos de los estados financieros como el balance general, el estado de resultados y el estado de flujo de efectivo; de igual manera algunos componentes de cada uno de estos estados financieros, entre ellos las razones financieras, análisis vertical y horizontal, control, caja chica, riesgo, organización y economía.

Por su parte, en el capítulo IV se analizarán los estados financieros básicos de una empresa, aplicando diferentes métodos; además se examinará la interpretación de las cifras para la toma de decisiones en relación con la situación en la que se encuentra la empresa o los resultados.

En el capítulo V se darán conclusiones para responder a los objetivos de la investigación. Y dentro del capítulo VI se plantearán las posibles recomendaciones.

Por último, en el capítulo VII se detallará el plan de mejora.

1 CAPÍTULO I

ASPECTOS METODOLÓGICOS

1.1 Planteamiento del problema y descripción del problema

1.1.1 Planteamiento del problema

Toda empresa nace con la necesidad de generar ingresos, establecerse y expandirse en los diferentes mercados que se pueden encontrar en el entorno, y las pymes no son la excepción, ya que presentan diversas necesidades para su crecimiento, tales como la legalización de sus negocios, desarrollar las pautas necesarias para impulsar el negocio: como imagen y publicidad, capacitación del personal (en servicio al cliente, expresión oral, presentación personal y conocimientos académicos). De igual manera, se enfrentan con la necesidad de llevar en una base de datos una estructura de todo lo que se realiza en la empresa actividades u operaciones con el fin de que se dé una adecuada gestión administrativa y financiera.

Sin embargo, lograr esto ha sido un tema bastante complicado para las pymes al carecer de recursos indispensables para su funcionamiento, entre ellos el recurso económico, principalmente, el cual es muy necesario para todo lo concerniente a trámites de legalización (lo que involucra honorarios de abogados, otros recursos como personal capacitado, tecnología, planta y equipos según el tipo de negocio, programas de capacitación); por último se puede hacer mención a la falta de compromiso del gobierno para apoyar en mayor medida el desarrollo de las pymes, ya que la presencia de estas puede tener un impacto positivo en temas económicos para el país.

En IT-Service se presentan algunas de estas necesidades, como el tema de la publicidad, las capacitaciones y principalmente las regulaciones que atañen a todas las pymes e impiden su crecimiento. Esto porque aunque ha logrado tener eficiencia en sus operaciones, no se ve una expansión significativa donde tenga presencia en otras zonas, esto es un indicador sobre la afectación que ha tenido la empresa.

Figura 1 Cantidad de total de empresas por provincia 2012-2017

Tamaño	2012	2013	2014	2015	2016	2017
PYME San José	49.396	50.143	50.396	50.262	51.367	53.208
Grande	1.578	1.637	1.676	1.699	1.763	1.771
Total San José	50.974	51.780	52.072	51.961	53.130	54.979
PYME Alajuela	20.659	20.741	20.873	20.892	21.451	22.123
Grande	403	420	436	456	472	485
Total Alajuela	21.062	21.161	21.309	21.348	21.923	22.608
PYME Heredia	12.869	13.106	13.306	13.353	13.662	14.215
Grande	418	419	422	415	432	442
Total Heredia	13.287	13.525	13.728	13.768	14.094	14.657
PYME Cartago	8.935	9.046	9.153	9.205	9.429	9.606
Grande	219	219	228	222	238	233
Total Cartago	9.154	9.265	9.381	9.427	9.667	9.839
PYME Puntarenas	8.942	8.830	8.863	8.862	9.143	9.548
Grande	97	111	111	108	117	119
Total Puntarenas	9.039	8.941	8.974	8.970	9.260	9.667
PYME Guanacaste	8.264	8.363	8.545	8.548	8.846	9.206
Grande	91	102	115	120	125	137
Total Guanacaste	8.355	8.465	8.660	8.668	8.971	9.343
PYME Limón	5.204	5.164	5.151	5.087	5.262	5.474
Grande	131	129	133	126	125	125
Total Limón	5.335	5.293	5.284	5.213	5.387	5.599
Otras PYME	7.945	7.965	7.890	7.706	7.500	7.008
Grande	47	50	48	56	67	65
Total ND	7.992	8.015	7.938	7.762	7.567	7.073
Total Empresas	125.198	126.445	127.346	127.117	129.999	133.765

Fuente: Elaboración MEIC, con base en los datos proporcionados por el BCCR, 2019 (MEIC, 2019).

Figura 2 Contribución porcentual al PIB por parte de las empresas según su tamaño periodo 2012-2017

Tamaño	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Micro	13,20%	12,98%	12,45%	12,73%	11,75%	11,40%
Pequeña	12,36%	12,17%	11,92%	12,25%	12,39%	12,50%
Mediana	11,39%	11,26%	11,56%	11,92%	11,86%	11,83%
PYMES	36,94%	36,42%	35,93%	36,90%	36,00%	35,73%
Grande	63,06%	63,58%	64,07%	63,10%	64,00%	64,27%
Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
PYMES + Cuenta propia	44,69%	44,75%	44,39%	45,64%	44,70%	44,26%
Grande	55,31%	55,25%	55,61%	54,36%	55,30%	55,74%

Fuente: Elaboración MEIC, con base a los datos proporcionados por el BCCR, 2018.

(MEIC, 2019).

En la figura 1 se observa que las pymes presentan un lento crecimiento desde el 2012 al 2017 en prácticamente todo el país, las variaciones son mínimas, por tal razón llama la atención el estancamiento que se expresa en una falta de fomento por parte del Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), y demás entidades reguladoras que impiden su desarrollo. Sin embargo, en la figura 2 se refleja el aporte de las pymes al PIB, estas tienen una participación significativa pero de igual manera se puede evidenciar que no existe un crecimiento relevante, puesto que se presenta una disminución en el periodo 2014 y en el periodo 2017, esto nos indica que se dio menos participación de las pymes para estos 2 periodos.

1.1.2 Descripción del problema.

Las pymes son el sector de la industria y el comercio con mayores dificultades para establecerse, crecer y mantenerse en un entorno cambiante y, principalmente, donde existen diferentes factores de regulación, como el caso de Costa Rica, donde el pequeño y mediano productor han vivido por años desprotegidos y sometidos a una serie de regulaciones que les dificulta implementar sus ideas de negocios. En este sentido, por el proceso complejo en todos los trámites de permisos de funcionamiento, no cuentan con recursos propios, por lo que acuden a las diferentes instituciones públicas en busca de capital, asesoramiento, herramientas y equipos de trabajo. Sin embargo, como se mencionó en el párrafo anterior, no es tan sencillo acceder a estos beneficios debido a que se les exige un estudio de viabilidad, algo sumamente complicado para este gremio pues en su mayoría son personas con baja escolaridad que no cuentan con el conocimiento para desarrollar dicho estudio y los programas de las instituciones públicas como el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Instituto de Desarrollo Rural (INDER), Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), y demás instituciones que tienen compromisos con la sociedad, aún no se proporcionan a los emprendedores, de tal manera que se pueda generar en cada idea de negocio las condiciones óptimas para su implementación sin muchas dificultades.

Cabe destacar el esfuerzo que realizan las universidades como la UNA y la UCR con ayuda de los estudiantes en diferentes comunidades vulnerables, que brindan soporte con programas de capacitación para que las personas puedan emprender en sus negocios. No obstante, el presupuesto con el que cuentan las universidades no es basto para atender estas necesidades de forma total. Es por eso que se requiere un mayor compromiso por las demás instituciones.

Otro factor que afecta la supervivencia de las pymes son las obligaciones tributarias, las cuales son de carácter obligatorio desde el inicio del funcionamiento.

Esta inflexibilidad provoca que muchas de ellas se vuelvan insostenibles y se vean en la obligación de cerrar en algunos casos acarreando deudas.

1.2 Interrogante de la investigación

¿Cuáles son las necesidades de una adecuada gestión administrativa financiera para IT-Service ubicada en Puerto Viejo de Sarapiquí, Heredia, Costa Rica durante los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 que le permitan dinamizar sus actividades e inversiones futuras de manera eficiente?

1.3 Justificación de la investigación

La empresa IT Service, ubicada en Puerto Viejo de Sarapiquí, fue fundada en el año 2008 bajo la modalidad de una pequeña-mediana empresa dedicada a brindar el servicio de librería, creación de páginas web y reparación de equipos de computadoras.

Esta investigación es sometida a un diagnóstico con el fin de conocer la situación en la gestión administrativa y financiera, lo anterior con el propósito de obtener resultados que permitan emitir una serie de propuesta en caso de que se identifiquen oportunidades de mejoras, propiciando la utilización de los recursos y optimizando sus utilidades.

En este apartado existe una mayor exigencia en muchos aspectos que se consideran fundamentales para el desarrollo y crecimiento de la empresa, como las estrategias de venta, competencia y estrategias en administración del riesgo. Otro aspecto requerido es el plan de acción y plan estratégico, para un mayor aprovechamiento de todos los recursos con los que cuenta en procura de la eficiencia y eficacia en todas sus actividades.

No está demás mencionar que las empresas deben desarrollarse sobre una base firme con lo cual puedan afrontar todas aquellas adversidades que puedan interrumpir o

imposibilitar de manera intermitente o permanente sus operaciones. Estas bases deben entenderse como todos aquellos departamentos que han sido implementados para gestionar y cumplir de manera eficiente los objetivos planteados con antelación.

1.4 Alcance de la investigación

En cuanto al alcance de dicha investigación, se busca el fortalecimiento estructural interno de la empresa, aplicando siempre la mejora continua en todas sus direcciones, esto la convierte en una empresa competitiva en el mercado en el que opera.

El beneficio metodológico que se obtendrá de esta investigación será la creación de un documento en donde se plasmará y analizará información que podrá ser consultada tanto por los encargados de la empresa sometida al diagnóstico como para otros usuarios que lo requieran como base para el desarrollo de otros proyectos.

1.5 Delimitación temporal, espacial, institucional y/o empresarial, enfoque, ámbito, área, moneda

1.5.1 Delimitación temporal:

El proyecto de investigación se realiza durante un periodo de 9 meses comprendidos desde el 11 de febrero del 2019 hasta el 15 de noviembre del 2019 en donde se van a desarrollar los objetivos (general y específicos), los cuales serán de suma importancia para el análisis de gestión administrativa y financiera de la empresa IT-Service.

1.5.2 Delimitación espacial e institucional empresarial:

La investigación de este trabajo se desarrollará en la provincia de Heredia del cantón de Sarapiquí, distrito Puerto Viejo en la empresa IT-Service.

1.5.3 Ámbito de la investigación:

El ámbito de esta investigación corresponde a la carrera de administración de empresas, de las ciencias sociales, con el enfoque principalmente en el análisis de la gestión administrativa financiera de la empresa IT-Service.

1.5.4 Enfoque de la investigación:

Este enfoque se basa primeramente en crear aquellos instrumentos y herramientas necesarias para la toma de decisiones en la empresa IT-Service, así como, la creación de un marco de referencia que pueda ser consultado por todo el público.

Los diseños investigación-acción representan una forma de intervención y algunos autores los consideran diseños mixtos, pues normalmente recolectan datos cuantitativos y cualitativos, y se mueven de manera simultánea entre el esquema inductivo y el deductivo. En España y América Latina estos diseños son muy utilizados para enfrentar retos en diversos campos del conocimiento y resolver cuestiones sociales. Un investigador muy reconocido en todo el ámbito de las ciencias sociales, Paulo Freire, realizó diversos estudios fundamentados en la investigación-acción, hasta su muerte en 1997. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2014).

1.5.5 Moneda:

La moneda designada para este trabajo es el colón.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general.

Analizar la gestión administrativa financiera a través de los estados financieros en la empresa IT-Service ubicada en Puerto Viejo de Sarapiquí, Heredia, Costa Rica, durante los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019, que permitan la toma de decisiones futuras para el mejoramiento de su gestión empresarial.

1.2.2 Objetivos específicos

- 1) Evaluar la situación financiera de la empresa mediante el análisis de los Estados Financieros para la obtención de datos comparativos en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019.
- 2) Examinar el sistema de control interno aplicado dentro de la empresa IT-Service por medio del análisis del plan administrativo que permita la identificación de las oportunidades de mejora.
- 3) Determinar si la gestión administrativa aplicada en la empresa responde a las necesidades actuales, analizando cada uno de los resultados obtenidos tanto de los instrumentos como el de los estados financieros.
- 4) Proponer para la empresa IT Service un plan de mejora mediante el análisis de los resultados obtenidos que permitan el mejoramiento de su gestión administrativa y operativa.

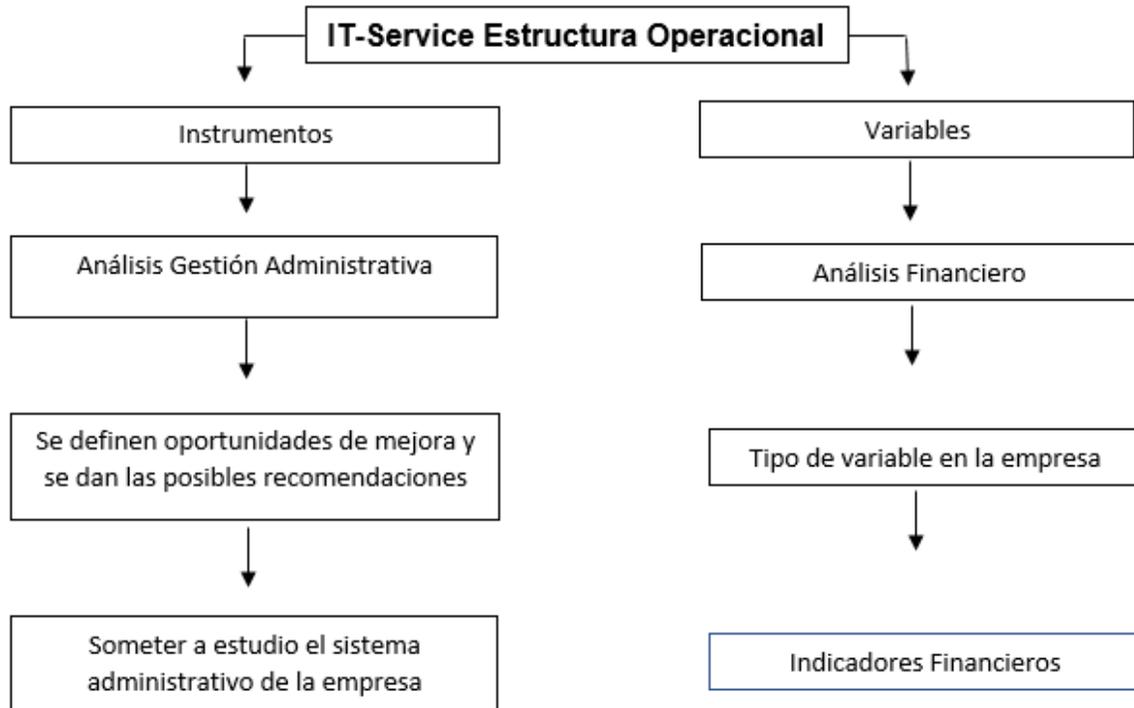
1.3 **Modelo de análisis**

Este modelo consiste en determinar la manera de plasmar la problemática de la investigación como la conceptualización, la operacionalización, instrumentalización y el desarrollo de cada variable, esto con la finalidad de darle un mayor entendimiento que pueda ser percibido de la mejor manera por quienes hagan uso del documento.

Debe entenderse las variables como el instrumento necesario en este caso para evaluar el objeto en investigación, dándole el contenido necesario a toda la investigación.

1.3.1 **Relaciones e interrelaciones (gráfico del modelo)**

Se establece la relación e interrelación que existe entre las variables de la investigación con el objetivo general, para su mayor entendimiento se ilustrará en el siguiente esquema.



1.3.2 Conceptualización, operacionalización e instrumentalización de las variables

Objetivos específicos:	Variable:	Conceptualización:	Operacionalización:	Instrumentalización:
<p>1) Evaluar la situación financiera de la empresa mediante el análisis de los Estados Financieros para la obtención de datos comparativos en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019.</p>	<p>Análisis financiero.</p>	<p>El análisis financiero se basa en el cálculo de indicadores financieros que expresan la liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad de una empresa. Esta herramienta facilita el proceso de toma de decisiones de inversión, financiamiento, según: (Gerencia, 2009).</p>	<p>Mediante un análisis horizontal y vertical y razones financieras.</p>	<p>Análisis de los datos obtenidos en los análisis a realizar.</p>

<p>2) Examinar el sistema de control interno aplicado dentro de la empresa IT-Service por medio del análisis del plan administrativo que permita la identificación de las oportunidades de mejora.</p>	<p>Control interno.</p>	<p>Según COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway) el Control Interno es un proceso llevado a cabo por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de operaciones, finanzas, reglamentos, normas (Prado., 2018).</p>	<p>Revisión de documentos y manuales de procedimientos.</p>	<p>Análisis de documentación y entrevista al contador.</p>
---	-------------------------	---	---	--

<p>3) Analizar si la gestión administrativa aplicada en la empresa responde a las necesidades actuales, analizando cada uno de los resultados obtenidos tanto de los instrumentos como</p>	<p>Gestión administrativa.</p>	<p>La Gestión Administrativa es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo; con el único propósito de alcanzar los objetivos propuestos en una empresa, según: (Andrea del Pilar Ramírez Casco, 2017).</p>	<p>En este apartado se hará una revisión de manuales, presupuestos, sistemas de planificación, fortalezas y debilidades.</p>	<p>Entrevista al gerente. Observación.</p>
---	--------------------------------	---	--	---

<p>de los estados financieros s.</p>				
<p>4) Proponer para la empresa IT Service un plan de mejora mediante el análisis de los resultados obtenido que permitan el mejoramiento de su gestión</p>	<p>Plan de mejora.</p>	<p>Mejorar un proceso, significa: cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable; qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso. Según James Harrington, el Mejoramiento Continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo (Harrington, 2009).</p>	<p>Verificación del sistema de planificación.</p>	<p>Propuesta del plan de mejora.</p>

<p>administrativa y operativa.</p>				
---	--	--	--	--

1.4 Estrategia de investigación aplicada

La investigación será desarrollada en una serie de pasos sincronizados en tiempo y espacio con el fin de recopilar la información, procesarla, analizarla y darle un criterio certero a la situación en estudio.

Se dispondrá de herramientas como Excel para desarrollar mediante fórmulas los datos numéricos, gráficos para simplificar la información compleja, aclarar y facilitar la comprensión del texto o lo que se desee proyectar.

1.4.1 Paradigma

Positivista: Derivado de los avances de las ciencias naturales y el empleo del método experimental, desde finales del siglo XIX, se estableció el paradigma positivista como modelo de la investigación científica. Estos aspectos condujeron a una transferencia y asimilación acrítica de estos modelos y métodos a las ciencias sociales.

Entre las principales características del paradigma positivista se encuentran: la orientación nomotética de la investigación, la formulación de hipótesis, su verificación y la predicción a partir de las mismas, la sobrevaloración del experimento, el empleo de métodos cuantitativos y de técnicas estadísticas para el procesamiento de la

información. Además, niega o trata de eliminar el papel de la subjetividad del investigador y los elementos de carácter axiológico e ideológicos presentes en la ciencia, como forma de la conciencia social pretendiendo erigirse como la filosofía de las ciencias. Debido a estos últimos elementos planteados y la situación creada alrededor de los resultados contradictorios de los diferentes experimentos, este paradigma comenzó a ser minado dentro de las ciencias sociales (Zayas Aguero , S.F).

Naturalista: De tal concepción se entiende que la ciencia naturalista capacita a los seres humanos para tener una visión coherente del mundo, superadora de viejas herencias metafísicas y teológicas, y que está vinculada a un conjunto de prescripciones metodológicas (naturalismo metodológico) donde todas las hipótesis y teorías deben ser comprobadas experimentalmente con referencia explícita a causas y sucesos naturales resultando inadmisibles introducir causas ocultas o explicaciones trascendentales a la realidad.

Si se considera a la investigación científica (entendida naturalistamente) como la forma más expedita y válida para acceder al conocimiento, se deduce que no debe existir ningún tipo de limitación a la misma, ni por razones morales, políticas, ideológica o religiosas de la investigación, obedeciendo a la pérdida de posibles beneficios para la humanidad y de la oportunidad de aumentar el conocimiento. Desde este punto de vista, la limitación a la investigación por la razón que fuera no compensa la pérdida de los posibles beneficios. Basta con ver los avances en términos de la tecnología que tal concepción ha generado (Montoya, Cendrós Guasch, & Govea de Guerrero, 2007).

Para efectos de la investigación se considera tanto naturalista, ya que, se hará una comprobación experimental con referencia explícita a causas y sucesos naturales y positivista, pues se hará uso del método experimental como modelo de investigación, el

empleo de métodos cuantitativo, así como técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.

1.4.2 Enfoque

Los diseños investigación-acción también representan una forma de intervención y algunos autores los consideran diseños mixtos, pues normalmente recolectan datos cuantitativos y cualitativos, y se mueven de manera simultánea entre el esquema inductivo y el deductivo. En España y América Latina estos diseños son muy utilizados para enfrentar retos en diversos campos del conocimiento y resolver cuestiones sociales. Un investigador muy reconocido en todo el ámbito de las ciencias sociales, Paulo Freire, realizó diversos estudios fundamentados en la investigación-acción, hasta su muerte en 1997 (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2014).

El enfoque de la investigación para IT-Service se describe como cuantitativo, pues toda su información será analizada, procesada y cuantificada mediante los diferentes métodos investigativos, descritos en el apartado correspondiente en este documento. Además de las estrategias que serán utilizadas con el fin de esclarecer la situación de la empresa sometida a la investigación.

1.4.3 Tipo de investigación

Alcance

Según Sampieri (2014), el alcance del estudio depende la estrategia de investigación. Así, el diseño, los procedimientos y otros componentes del proceso serán distintos en estudios con alcance exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo.

Pero, en la práctica, cualquier investigación puede incluir elementos de más de uno de estos cuatro alcances. Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y, por lo común, anteceden a investigaciones con alcances descriptivos, correlacionales o explicativos. Por lo general, los estudios descriptivos son la base de las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y están muy estructurados. Las investigaciones que se realizan en un campo de conocimiento específico pueden incluir diferentes alcances en las distintas etapas de su desarrollo. Es posible que una investigación se inicie como exploratoria, después puede ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014).

Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes; es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la investigación, 2014)

Según Sampieri en un extracto de libro en el capítulo 4, página 4, establece que “Los estudios descriptivos miden conceptos. Es necesario hacer notar que los estudios descriptivos miden de manera más bien independiente los conceptos o variables con los que tienen que ver. Aunque, desde luego, pueden integrar las mediciones de cada una de dichas variables para decir cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés, su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas” (Sampieri, S.F.).

Considerando de que el análisis de investigación en IT-Service se basa en aspectos financieros y gestión administrativa, esta investigación es tanto de tipo exploratoria como descriptiva.

Exploratorio:

Dentro del marco exploratorio se tendrá un primer acercamiento con el fin de conocer el tema que se abordará o que será sometido a investigación. Los resultados que se obtendrán serán superficiales y a partir de aquí se acudirá al análisis con mayor profundidad en la que se establecen variables, se describe la realidad de la situación o evento.

Descriptiva:

La investigación también será descriptiva, se plantearán los hechos más relevantes o situación de una manera más concreta; además de acumular y procesar datos, se definirá el análisis y los procesos de este.

En el contexto se dará a conocer las causas que han llevado al estado de la situación actual; esto en el fin de que los supuestos de mejora continua que existen en la empresa sean comprobados.

La finalidad de dicha investigación descriptiva pretende determinar un conjunto de factores en el personal como de la empresa como tal, que nos lleve a identificar con exactitud la raíz de la situación actual. En cuanto al personal se analizarán las costumbres, tendencias de trabajo, esquemas de trabajo; en la empresa como tal se analizarán los procesos y procedimientos, políticas internas y reglamentos como parte de la gestión administrativa.

Todo este proceso nos trazará una ruta en la que se compararan los resultados obtenidos de la investigación con los resultados de la empresa, y a partir de ahí visualizar los puntos de mejora de ser necesarios para lograr una mayor eficiencia.

1.4.4 Fuentes de investigación

Fuentes primarias: Son aquellas fuentes que suministran datos o información de primer plano y de manera directa con la empresa. Estas fuentes por lo general tienen un costo más elevado que las secundarias, por esa razón se acude primero a las secundarias; pero en caso de que estas últimas no existan o la información sea muy escasa, se acude a las primarias.

Se pueden mencionar como fuentes primarias las entrevistas o encuestas a los empleados de la empresa a la que se le está realizando la investigación, entrevistas o sondeos para trabajos de mercadeo o revisión de documentos o registros del departamento de ventas y su personal.

Fuentes secundarias: Estas fuentes por lo general son más accesibles al público, con un costo menor a las primarias y normalmente es información que ya ha sido consultada y sometida a análisis, por esta razón se encuentran publicados para su disponibilidad con mayor rapidez.

Los datos que esta fuente brinda son utilizados por los consultores para darle un panorama distinto al actual con el fin de mejorar aquellas áreas o procesos que han perdido efectividad.

Se consideran fuentes secundarias las bases de datos de las empresas, las cooperativas, asociaciones, información gubernamental, las universidades, los institutos, libros, publicaciones, diarios revistas entre otros.

Para efectos de esta investigación se utilizarán como fuentes secundarias los estados financieros de los últimos cuatro años, así como el balance general. Esta información será brindada por el departamento contable, será analizada y se registrarán los datos a los cuales tendrán acceso los entes superiores de IT-Service para que pueda ser utilizados en la toma de decisiones.

1.4.5 Población (si la población es pequeña se censa)

1.4.5.1 Definición y caracterización de la población de estudio

Se entiende que población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado, donde se desarrollará la investigación (2013, p. 180).

Según Sampieri: “Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (2014, p. 174).

La recopilación de datos se realizará mediante entrevistas a cada uno de los trabajadores en los diferentes departamentos de la empresa con el fin de recabar la

mayor y más precisa información para obtener así mayor conocimiento con respecto a la forma de funcionamiento que se desarrolla dentro de la empresa, de tal manera poder tener un amplio criterio a la hora de proponer las recomendaciones y acciones a seguir.

1.4.6 Diseño muestral

Elegir qué tipo de muestra se requiere depende del enfoque y alcance de la investigación, los objetivos del estudio y el diseño (Sampieri, 2014). En este caso, no se acudirá a la muestra pues la empresa cuenta con pocos colaboradores, los cuales serán entrevistados en su totalidad.

1.4.7 Recopilación de los datos

Para recopilar datos se usan métodos, técnicas e instrumentos, procedimientos aplicados y presentación. Según Razo (2009), las técnicas de recopilación de datos: “son las herramientas utilizadas por el investigador en la recopilación de los datos, las cuales se seleccionan conforme a las necesidades de la investigación en función de la muestra elegida...”

Dentro de ellos serán utilizados las entrevistas, cuestionarios y el análisis documental que se tendrá que revisar para observar y determinar la forma en que la empresa desarrolla sus funciones. Los instrumentos utilizados servirán para que los colaboradores comenten detalles de la empresa y de sus funciones a realizar dentro de sus obligaciones.

Estas son utilizadas con el fin de recolectar la información necesaria para desarrollar la investigación y conocer a fondo el funcionamiento de la empresa, ejemplo de estas son la observación, el cuestionario y el análisis de la documentación relevante.

1.4.8 Entrevista

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto en estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el problema propuesto. Se considera que este método es más eficaz que el cuestionario, ya que permite obtener una información más completa.

A través de ella el investigador puede explicar el propósito del estudio y especificar claramente la información que necesite; si hay interpretación errónea de las preguntas permite aclararla, asegurando una mejor respuesta. Para que la entrevista tenga éxito, debe cumplir con las siguientes condiciones:

- La persona que responda debe tener la información requerida para que pueda contestar la pregunta.
- La persona entrevistada debe tener alguna motivación para responder, esta motivación comprende su disposición para dar las respuestas solicitadas como para ofrecerlas de una manera verdadera.

Entrevista estructurada: Se caracteriza por estar rígidamente estandarizada; se plantean idénticas preguntas y en el mismo orden a cada uno de los participantes quienes deben escoger en dos o más alternativas que se les ofrecen.

No estructurada: Es más flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación rigen a las preguntas; su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentra por entero en manos del entrevistador (Galán, 2009).

Para la investigación a realizar en IT-Service, se le hará una entrevista estructurada al gerente, con el fin de obtener información precisa y confiable con la cual se puedan proyectar de la mejor manera los análisis, generando resultados mayormente certeros mediante los cuales se pueda emitir los mejores criterios.

1.4.9 Cuestionario

Un cuestionario es, por definición, el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. En pocas palabras, se podría decir que es la herramienta que permite al científico social plantear un conjunto de preguntas para recoger información estructurada sobre una muestra de personas, utilizando el tratamiento cuantitativo y agregado de las respuestas para describir la población a la que pertenecen o contrastar estadísticamente algunas relaciones entre variables de su interés (Meneses, s.f.).

En este caso se aplicará el cuestionario a cada colaborador de los diferentes departamentos, ya que, por medio de él se detalla en mayor medida la información solicitada en el momento que se requiere y se da a conocer la metodología y el sistema que maneja la empresa. Aparte de brindar la información lo más exacta posible, esa será facilitada por el administrador del negocio.

Algunos ejemplos de lo que se pretende recopilar son:

- Nivel de calidad de productos y servicio que se brinda.
- La capacidad de los colaboradores con respecto a las exigencias del negocio.
- Recursos disponibles.
- Costos.
- Dificultades administrativas.

Por tal razón, se acude al cuestionario para la recolectar la información, por considerarse el más abierto y el que brinda la información más exacta y general, pues se basan en preguntas que pueden ser cerradas o abiertas.

1.4.10 Análisis documental

El análisis documental es un conjunto de operaciones encaminadas a representar un documento y su contenido bajo una forma diferente de la original, con la finalidad de posibilitar su recuperación posterior e identificarlo. El análisis documental es una operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita información. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de los documentos y luego sintetizarlo.

En el análisis documental se produce en un triple proceso

El primer proceso es de comunicación, ya que posibilita y permite la recuperación de datos para transmitirlos; el segundo es un proceso de transformación, en el que un documento primario sometido a las operaciones de análisis se convierte en otro documento secundario de más fácil acceso y difusión. El tercero es un proceso analítico-sintético, porque la información es estudiada, interpretada y sintetizada minuciosamente para dar lugar a un nuevo documento que lo representa de modo abreviado pero preciso (Castillo, 2005).

Para la investigación en IT-Service se recolectará la información tanto financiera como administrativa por medio de los instrumentos antes mencionados, tanto a nivel gerencial como aquella información de todos los departamentos que conforman la empresa. Esta información será procesada mediante fórmulas en lo que respecta a

factores cuantitativos, y a análisis en lo referente a factores cualitativos. Por último, mediante criterio fundamentado se interpretará y sintetizarán los resultados de los análisis.

1.4.11 Análisis e interpretación de la información

Dentro del análisis e interpretación se tomarán en cuenta los estados de resultados, los análisis tanto horizontal como vertical, la observación del balance general y todas las cuentas que en él se encuentren. El análisis de los datos servirá para responder de una manera acertada y correcta a las interrogantes que se deslumbren en el transcurso del trabajo de investigación.

Se dispondrá de herramientas como Excel para desarrollar mediante fórmulas los datos numéricos, gráficos para simplificar la información compleja, aclarando y facilitando la comprensión del texto o lo que se desee proyectar.

1.5 Alcances y limitaciones

Dentro de los alcances se pretende visualizar las debilidades y fortalezas, las cuales permitirán proponer las debidas recomendaciones para su mejoramiento. Siempre resaltando las buenas prácticas para continuar perfeccionando su gestión administrativa financiera a través del tiempo y así generar un beneficio a la empresa por medio de la conclusión del trabajo; de igual forma, el crecimiento personal como estudiante implementando lo aprendido para colaborar con otras personas.

Se busca también generar un instrumento de información para futuros trabajos con un enfoque similar para otras empresas que deseen mejorar sus operaciones visualizando una o varias formas de cómo realizar sus funciones de una manera más rápida y eficaz. Para este caso se abarcará hasta los estados financieros.

Dentro de las limitaciones que se presentaron para dicho trabajo se mencionan las siguientes:

Se detecta un hallazgo con el nombre de la empresa, ya que esta opera bajo el nombre de IT-Service, pero en el momento que se brindan los estados financieros el nombre es Startec S.A.; esto debido a que IT-Service se ha unido con Instituto Jiménez bajo la razón social de sociedad anónima, pero manteniendo siempre el nombre comercial de IT-Service.

La empresa no facilitó los estados financieros a tiempo, la demora fue de casi seis meses por lo que se alteró el cronograma de actividades y la entrega del trabajo final. De igual manera no facilitó los manuales de procesos, procedimientos ni el manual de perfiles de puestos.

Una dificultad es que el grupo de trabajo tuvo complicaciones para reunirse tanto para el desarrollo del trabajo como para la asistencia a las tutorías, debido al trabajo de cada uno y la distancia, de tal manera que decidieron desistir del trabajo.

A lo anterior se suma el poco conocimiento de gestión administrativa tanto del dueño de la empresa como de sus colaboradores.

Por último, se cree que el tiempo puede llegar a ser un inconveniente, ya que se pretende realizar un trabajo profesional y detallado, lo cual en el tiempo dado y con los recursos que se cuentan se deberá trabajar arduamente para culminar con el trabajo a realizar.

Observación

En el transcurso de la investigación surgió un hallazgo en la estructura financiera, el cual se detalla a continuación. Cuando se consultó al gerente de la empresa IT-Service, Rafael Rodríguez, sobre la posibilidad de desarrollar el TFG en dicha empresa,

él accedió y de la misma manera estuvo anuente a ceder los estados financieros necesarios para el análisis de datos cuantitativos. Sin embargo, el gerente nunca mencionó que estos incluían actividades de otra empresa (Instituto Jiménez), ambas localizadas en Puerto Viejo de Sarapiquí, misma zona de impacto donde se desarrollaba el trabajo. Mucho menos comunicaron que las empresas se encontraban constituidas como una Sociedad Anónima denominada Startec S.A.

Esta condición cambia un poco la dinámica del análisis pues se supo del hallazgo un año después, tiempo en el que se realizaban los detalles finales del trabajo. No obstante, en conjunto con la presidenta de la comisión de evaluación, la Máster. María Teresa Dobles, y el profesor tutor, el Máster. Fabián Arce Soto, se decidió evaluar la problemática en ese momento, conscientes de que no era la propuesta inicial, pero entendiendo también que el mundo empresarial expone diversas situaciones complejas y es ese mundo real que hace ver las capacidades y habilidades que se desarrollan en el proceso de formación profesional para dar respuestas y soluciones que pueden ser determinantes en la toma de decisiones.

Bajo esta premisa se decide continuar con el trabajo haciendo la aclaración a todos los posibles lectores del documento con el fin de presentar un trabajo confiable. Cabe mencionar que en este capítulo se trabajará bajo el nombre de Startec S.A. con el fin de no generar sesgo de información y que los resultados que se obtengan sean los más exactos posibles.

2. CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1 Generalidad de la empresa y desarrollo específico del área o departamento de investigación.

IT Service fue fundada como una empresa familiar en el mes de julio del 2008 por el señor Rafael Rodríguez Villalobos. El mayor motivo de impulso para crear la empresa nació tras desarrollar un proyecto final universitario en Ingeniería en Sistemas de Computación Administrativo, el cuál resulto ser un éxito. A eso se sumó la necesidad que existía en Puerto Viejo de Sarapiquí en el año 2008, pues se carecía de una empresa especializada en Tecnologías de Información y Comunicación.

La empresa IT Service abrió sus puertas con una planilla de únicamente dos colaboradores, vecinos de Rio Frio de Sarapiquí, quienes contaban con títulos universitarios de Soporte.

La empresa no cuenta con local propio y por el crecimiento constante que ha mantenido se ha tenido que trasladar tres veces de local en Puerto Viejo. El crecimiento fue difícil, debido a la gran inversión económica en un inicio, ya que se ofrecía mantenimiento, reparación, alquiler de equipo con acceso a Internet; además de venta de accesorios y equipos completos de computación. Debido a la cantidad de trabajo, a los 11 meses de abrir la empresa surge la necesidad de hacer una nueva contratación, al ser la empresa más grande y la que ofrecía más servicios al cliente, se logró una posición importante en el mercado forjando estabilidad, la cual se ha mantenido desde entonces brindando calidad en productos, buen trato al cliente y buenos valores.

IT-Service Puerto Viejo Sarapiquí



La empresa IT Service cuenta con una misión y una visión claramente establecidas:

2.1.1 Misión

Ofrecer soluciones que satisfagan las necesidades en Tecnologías de Información y Comunicación a las personas, familias, empresas e instituciones en los tiempos actuales.

2.1.2 Visión

Ser un aliado para el alcance de las metas de sus clientes, ofreciendo soluciones integrales de tecnologías de información y comunicación.

Se entiende que el éxito que se ha tenido como empresa proveedora de servicios informáticos, venta de equipo de computación, soporte técnico y mantenimiento, suministros de papelería, fotocopiado, desarrollo de software y páginas web es gracias a la confianza depositada por nuestros clientes, una confianza forjada con visión humana y con esfuerzo.

El trabajo del día a día de la empresa IT Service está basado en cuatro valores:

- Responsabilidad
- Honestidad
- Ética
- Profesionalismo

Los departamentos que componen a la empresa son:

- Administración
- Ventas
- Soporte técnico
- Fotocopiadora y librería
- Desarrollo software

Esta empresa ha usado la estrategia de participar en licitaciones con escuelas, donde se ofrece facilidad de transporte y una línea telefónica abierta mediante redes sociales como WhatsApp y Facebook, marketing tanto local (revistas, patrocinadores),

redes sociales y perifoneo. Además se cuenta con actividades recreativas para todo público, con personajes como Kores, inflables, etc.

Todos los colaboradores reciben un trato profesional, siempre reconociendo su buena labor y la importancia que es para la empresa, premiándolos e incentivándolos con comisiones y bonos económicos, con la promesa de que “si la empresa crece usted también crece”. Se trata de respetar todos los días feriados para que el personal tenga periodos de descanso, y sin faltar el día de cumpleaños la empresa cubre gastos de la celebración de dicho empleado.

El público meta de ITService son las escuelas, empresas, instituciones y hoteles. En esta empresa actualmente laboran siete personas distribuidas en funciones varias y dirigidas por Rafael Rodríguez. Ofrecen los siguientes productos y servicios:

- Venta de suministros y papelería.
- Venta de equipo de cómputo.
- Soporte técnico y mantenimiento de computadoras, impresoras, escáner, y más.
- Equipo circuito cerrado de televisión.
- Desarrollo páginas web.
- Desarrollo de software.

2.1.3 Área Geográfica:

Ubicación: Costa Rica, Heredia, Sarapiquí, Puerto Viejo, diagonal a Instacredit.

2.1.4 Descripción de la planta física y espacios.

La empresa alquila un local de aproximadamente 160m², el cual está dividido en áreas de: cocina, un espacio destinado para reparación y mantenimiento de computadoras, oficina del gerente y administración; además tiene un espacio para los suministros de oficina y tecnología que se encuentran a la venta, el área de la caja y el área de la librería donde se encuentran las impresoras, empastadoras y papelería, cabe mencionar que no se cuenta con parqueo propio.

2.1.5 Análisis de la Competencia:

Para Howard Gardner competencia es: “Saber – hacer en un contexto sociocultural específico, en donde el ser humano es capaz de resolver problemas reales (no hipotéticos) y elaborar productos (tangibles o intangibles) que son importantes para él o para una comunidad determinada”.

Es importante reconocer que para que un negocio logre posicionarse y crecer debe adaptarse a las exigencias de la demanda, así como superar en lo posible a la competencia que exista, esto con el fin de lograr sostenerse y empezar a lograr utilidades para alcanzar una exitosa rentabilidad.

La empresa IT Service está ubicada en Puerto Viejo Sarapiquí, cuenta con un competidor principal, ya que en la zona existen otras librerías en su mayoría pequeñas, una de ellas ofrece servicios y productos similares de librería. Sin embargo, la diferencia en la atención, variedad de suministros, y servicios exclusivos impacta positivamente a favor de IT Service.

2.1.6 Promoción del negocio:

IT Service utiliza métodos publicitarios como: anuncios en el periódico y en las revistas locales, ferias para promocionar productos, pero se considera que la mejor publicidad ha sido de boca en boca, por brindar un buen servicio y amplia gama en productos.

2.2 Aspectos legales/ legislación que afecta la investigación en forma directa y/o indirectamente:

De las sociedades

Artículo 17.- Es mercantil, independientemente de su finalidad: a) La sociedad en nombre colectivo; b) La sociedad en comandita simple; c) La sociedad de responsabilidad limitada; y d) La sociedad anónima.

Código de Normas y Procedimientos Tributarios

(Código Tributario)

Ley No. 4755

Disposiciones Preliminares

Capítulo Único

Normas Tributarias

Artículo 1.

Campo de aplicación: las disposiciones de este Código son aplicables a todos los tributos y las relaciones jurídicas derivadas de ellos, excepto lo regulado por la

legislación especial. No obstante, lo indicado en el párrafo anterior, las disposiciones del presente Código son de aplicación supletoria, en defecto de la norma expresa. (Así reformado por el artículo 1 de la Ley No. 7900 del 3 de agosto de 1999).

Según la ley No. 4755 de las disposiciones generales de las normas tributarias que a todos los tributos tendrán que ser acogidos tanto como las relaciones jurídicas.

Artículo 4.

Definiciones: Son tributos las prestaciones en dinero (impuestos, tasas y contribuciones especiales) que el Estado, en ejercicio de su poder de imperio, exige con el objeto de obtener recursos para el cumplimiento de sus fines. Impuesto es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador una situación independiente de toda actividad estatal relativa al contribuyente. Tasa es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado en el contribuyente; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno al servicio que constituye la razón de ser de la obligación. No es tasa la contraprestación recibida del usuario en pago de servicios no inherentes al Estado. Contribución especial es el tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivados de la realización de obras públicas o de actividades estatales, ejercidas en forma descentralizada o no; y cuyo producto no debe tener un destino ajeno a la financiación de las obras o de las actividades que constituyen la razón de ser de la obligación.

Los tributos son el medio por el cual el gobierno recauda recursos para realizar lo que se necesite a nivel país como carreteras, escuelas y demás proyectos de bien social que ayuden a la población más desprotegida.

Contribuyentes

Artículo 17.

Obligados por deuda propia (contribuyentes): Son contribuyentes las personas respecto de las cuales se verifica el hecho generador de la obligación tributaria. Tribunal Supremo de Elecciones www.tse.go.cr Dicha condición puede recaer: a) En las personas naturales, prescindiendo de su capacidad, según el Derecho Civil o Comercial; b) En las personas jurídicas, en los fideicomisos y en los demás entes colectivos a los cuales otras ramas jurídicas atribuyen calidad de sujeto de derecho; y c) En las entidades o colectividades que constituyan una unidad económica, dispongan de patrimonio y tengan autonomía funcional (Codigo de comercio, s.f.).

Según el artículo 17 estipula que todo comercio o negocio que genere ingresos deberá tributar, pagar al Estado un monto proporcional a su actividad.

Permiso sanitario.

De acuerdo con la Ley General de Salud y el Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud, todos los establecimientos industriales, comerciales y de servicio deben contar la autorización o permiso sanitario de funcionamiento para operar en el territorio nacional, según sea la actividad (Salud, 2019).

Reglamento general para autorizaciones y permisos sanitarios de funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud.

Nº 39472-S

Disposiciones generales

Artículo 1º

Objeto, alcance y ámbito de aplicación. El presente reglamento tiene como objeto establecer los requisitos y trámites que deben cumplir los establecimientos que desarrollan actividades industriales, comerciales y de servicios, contemplados en el anexo No.1 del presente reglamento, a fin obtener el Permiso Sanitario de Funcionamiento por parte del Ministerio de Salud...).

Según el artículo 1º del Reglamento General para Autorizaciones y Permisos Sanitarios de Funcionamiento otorgados por el Ministerio de Salud, se tendrán que cumplir con algunos requisitos y trámites para poder optar por el permiso que les permita iniciar su actividad bajo las normas y leyes de Costa Rica.

Seguro de riesgos laborales con el Instituto Nacional de Seguros (INS).

El Título IV del Código de Trabajo en su artículo 193 establece como una obligación de los patronos la suscripción de este seguro para proteger a sus trabajadores, tanto aquellos que trabajan directamente para él, como aquellos que trabajan para sus intermediarios.

Artículo 193.- Todo patrono, sea persona de Derecho Público o de Derecho Privado, está obligado a asegurar a sus trabajadores contra riesgos del trabajo, por medio del Instituto Nacional de Seguros, según los artículos 4º y 18 del Código de Trabajo.

Según este artículo 193, es obligatorio que todo trabajador esté cubierto por este seguro previendo algún incidente que vaya a ocurrir mientras cumple con sus respectivas tareas desempeñadas en su respectivo puesto de trabajo, amparados en los artículos 4 y 18 del Código de Trabajo.

La responsabilidad del patrono, en cuanto a asegurar contra riesgos del trabajo, subsiste aún en el caso de que el trabajador esté bajo la dirección de intermediarios, de quienes el patrono se valga para la ejecución o realización de los trabajos. La póliza de Riesgos del Trabajo protege a los trabajadores que sufren un riesgo de trabajo brindándoles la asistencia médico-quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y de rehabilitación que necesitan para reincorporarse a la sociedad; además le brinda un subsidio económico durante el periodo de incapacidad temporal y una indemnización en caso de incapacidad permanente o muerte por un riesgo de trabajo (Seguros, 2014).

Registrar la compañía como empleador con la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)

Requisitos:

- 1) Solicitud de inscripción ante CCSS como patrono jurídico. (original).
- 2) Escritura de constitución. (copia simple).
- 3) Certificación de personería jurídica. (original).
- 4) Factura de electricidad (original + copia simple) del lugar donde se va a recibir la planilla.
- 5) Documento de identidad (copia simple) cédula identidad, cédula de residencia o pasaporte, del patrono y sus empleados.

Normas que justifican dicho trámite:

Constitución Política de la República de Costa Rica

Artículo 73.

Se establecen los seguros sociales en beneficio de los trabajadores manuales e intelectuales, regulados por el sistema de contribución forzosa del estado, patronos y trabajadores, a fin de protegerlos contra los riesgos de enfermedad, invalidez, maternidad, vejez, muerte y demás contingencias que la ley determine.

La administración y el gobierno de los seguros sociales estarán a cargo de una institución autónoma, denominada Caja Costarricense de Seguro Social.

No podrán ser transferidos ni empleados en finalidades distintas a las que motivaron su creación, los fondos y las reservas de los seguros sociales.

Los seguros contra riesgos profesionales serán de exclusiva cuenta de los patronos y se regirán por disposiciones especiales (República de Costa Rica, 2013).

Según el Artículo 73 de la Constitución Política de Costa Rica establece que los patronos deberán obligadamente tener asegurado a todos sus trabajadores ante la Caja Costarricense del Seguro Social.

Ley constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social

Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social N° 17 del 22 de octubre, 1943.

Artículo 1.

La institución creada para aplicar los seguros sociales obligatorios se llamará Caja Costarricense de Seguro Social y, para los efectos de esta ley y sus reglamentos,

CAJA. La Caja es una institución autónoma a la cual le corresponde el gobierno y la administración de los seguros sociales. Los fondos y las reservas de estos seguros no podrán ser transferidos ni empleados en finalidades distintas de las que motivaron su creación. Esto último se prohíbe expresamente. Excepto la materia relativa a empleo público y salarios, la Caja no está sometida ni podrá estarlo a órdenes, instrucciones, circulares ni directrices emanadas del Poder Ejecutivo o la Autoridad Presupuestaria, en materia de gobierno y administración de dichos seguros, sus fondos ni reservas. (Así reformado por el artículo 85 de la Ley N° 7983 del 16 de febrero de 2000).

Artículo 3:

Las coberturas del Seguro Social -y el ingreso al mismo- son obligatorias para todos los trabajadores manuales e intelectuales que perciban sueldo o salario.

El monto de las cuotas que por esta ley se deban pagar, se calculará sobre el total de las remuneraciones que bajo cualquier denominación se paguen, con motivo o derivados de la relación obrero-patronal. La Junta Directiva fijará la fecha en que entrará en vigor el Seguro Social de los trabajadores independientes y las condiciones de este seguro; sin embargo, todos aquellos trabajadores independientes que en forma voluntaria desearan asegurarse antes de que entre en vigor el Seguro Social en forma general para ese sector podrán hacerlo mediante la solicitud correspondiente a la Caja Costarricense de Seguro Social, la cual para tales efectos dictará la reglamentación pertinente. Los trabajadores independientes estarán exentos de pago de la cuota patronal.

La posibilidad de reingreso de aquellos trabajadores independientes que voluntariamente se hubieren afiliado al amparo del párrafo segundo de este artículo, y

que posteriormente se desafiliaren, será reglamentada por la Caja. La Junta Directiva queda autorizada para tomar las medidas tendientes a coadyuvar en la atención médica a los indigentes, en los riesgos y accidentes profesionales, y en la campaña de medicina preventiva. La Caja determinará reglamentariamente los requisitos de ingreso a cada régimen de protección, así como los beneficios y condiciones en que estos se otorgarán.

La Junta Directiva tomará los acuerdos necesarios para extender progresivamente sus servicios a todo el país conforme lo permitan sus recursos materiales y humanos. Para los trabajadores independientes cuyo ingreso neto sea inferior al salario mínimo legal y que soliciten su afiliación al Régimen de Invalidez, Vejez y Muerte de la CCSS, la cuota del Estado se incrementará con el fin de subsanar parcialmente la ausencia de la cuota patronal. Para tales efectos, se creará un programa especial permanente a cargo del Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (así reformado por el artículo 1º de la Ley N° 4750 del 26 de abril de 1971 y 1º de la N° 6914 del 28 de noviembre de 1983). (El último párrafo fue adicionado por el artículo 87 de la Ley N° 7983 del 16 de febrero de 2000).

Artículo 4:

No se consideran asegurados obligatorios: a. Los miembros de la familia del patrono que vivan con él y trabajen a su servicio y no perciban salario en dinero; b. Los trabajadores que reciban una pensión o jubilación del Estado, sus Instituciones o las Municipalidades. Sin embargo, continuarán en el seguro obligatorio de Enfermedad y Maternidad aquellos que llenen los requisitos que exija el Reglamento respectivo; c. Los trabajadores que a juicio de la Junta Directiva no deban figurar en el seguro obligatorio. Los casos comprendidos en los anteriores incisos serán excluidos de oficio o por

gestión de parte interesada en su caso. (Así reformado por el artículo 1º de la ley No. 2353 del 21 de mayo de 1959).

Sección IV - De la inscripción de los asegurados

Artículo 37:

Iniciado el funcionamiento del seguro social, los patronos deberán empadronar en la Caja a sus trabajadores dentro del plazo y condiciones que establezca la Junta Directiva.

Sección VI - De las sanciones y de las resoluciones de los conflictos

Artículo 44:

Las siguientes transgresiones a esta ley serán sancionadas en la siguiente forma: a. Será sancionado con multa equivalente al cinco por ciento (5%) del total de los salarios, remuneraciones o ingresos omitidos, quien no inicie el proceso de empadronamiento previsto por el artículo 37 de esta ley, dentro de los ocho días hábiles siguientes al inicio de la actividad. b. Será sancionado con multa equivalente al monto de tres salarios base, quien: 1. Con el propósito de cubrir a costa de sus trabajadores la cuota que como patrono debe satisfacer, les rebaje sus salarios o remuneraciones. 2. No acate las resoluciones de la Caja relativas a la obligación de corregir transgresiones a la presente ley o sus reglamentos, constatadas por sus inspectores en el ejercicio de sus funciones.

Las resoluciones deberán expresar los motivos que las sustentan, el plazo concedido para enmendar el defecto y la advertencia de la sanción a que se haría acreedor el interesado, de no acatarlas. 3. No deduzca la cuota obrera mencionada en el artículo 30 de esta ley, no pague la cuota patronal o que le corresponde como

trabajador independiente. c. Será sancionado con multa de cinco salarios base quien no incluya, en las planillas respectivas, a uno o varios de sus trabajadores o incurra en falsedades en cuanto al monto de sus salarios, remuneraciones, ingresos netos o la información que sirva para calcular el monto de sus contribuciones a la seguridad social. De existir morosidad patronal comprobada o no haber sido asegurado oportunamente el trabajador, el patrono responderá íntegramente ante la Caja por todas las prestaciones y los beneficios otorgados a los trabajadores en aplicación de esta ley. En la misma forma responderán quienes se dediquen a actividades por cuenta propia o no asalariada, cuando se encuentren en estas mismas situaciones. Sin perjuicio de lo dicho en el párrafo anterior, la Caja estará obligada a otorgar la pensión y proceder directamente contra los patronos responsables, para reclamar el monto de la pensión y los daños y perjuicios causados a la Institución.

El hecho de que no se hayan deducidos las cuotas del trabajador no exime de responsabilidad a los patronos. La acción para reclamar el monto de la pensión es imprescriptible e independiente de aquella que se establezca para demandar el reintegro de las cuotas atrasadas y otros daños y perjuicios ocasionados. (Así reformado por el artículo 1 de la Ley N° 5844 del 21 de noviembre de 1975 y por el artículo 85 de la Ley N° 7983 del 16 de febrero de 2000) (Constitutiva, 2019),

Reglamento del Seguro de Salud

Capítulo I Principios generales y campo de aplicación

Artículo 7º De la obligatoriedad.

La afiliación al Seguro de Salud es obligatoria para todos los trabajadores asalariados, los trabajadores independientes y para los pensionados de los regímenes

nacionales de pensión, en el territorio nacional, sin perjuicio de lo que dispone el artículo N° 4 de la Ley Constitutiva de la Caja. (Así reformado en el artículo 36° de la sesión número 8061 del 30 de mayo del año 2006) (CCSS, S.f).

Reglamento del seguro de invalidez, vejez y muerte

La Junta Directiva, con fundamento en el artículo 14°, inciso f), en relación con el artículo 3°, ambos de la Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social (Ley N°17 del 22 de octubre de 1943), dicta el presente Reglamento del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte.

Capítulo I Del régimen y sus modalidades

Artículo 2°

El Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte es obligatorio para los trabajadores asalariados de los sectores público y privado, con las excepciones hechas en los artículos 4° y 65° de la Ley Constitutiva de la Caja y voluntario para todos los habitantes no asalariados del país, según las condiciones que dicte el reglamento respectivo. Para todos los efectos del presente Reglamento, los trabajadores de ambos sexos, que cotizan o se encuentran pensionados en el Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte, se denominan asegurados. La cotización o aporte que se efectúa mensualmente a este Seguro se denomina cuota. Se registrará una sola cuota por cada mes, ya sea que el aporte provenga de uno o varios patronos.

Patente municipal.

Para el funcionamiento de una actividad lucrativa se requiere cumplir ciertos trámites para establecerse en un determinado lugar, para ello existe el trámite de los

permisos municipales. Sin embargo, en Costa Rica no hay una ley común de patentes municipales que regulen de forma general todos los comercios o actividades que se dan dentro del país, sino que se rigen según la ley dictada y aprobada por el Concejo Municipal de cada municipalidad, ley que puede variar de una institución a otra, esto según el desarrollo y la ubicación geográfica del cantón.

Legislación para Empresas Pymes:

Ley N° 8262: Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas.

Decreto N° 39295: Reglamento a la Ley de fortalecimiento de las pequeñas y medianas empresas, Ley N°8262 del 02 de mayo de 2002.

Decreto N° 37168: Reglamento para el Programa de Fortalecimiento para la Innovación y Desarrollo Tecnológico de las PYME (Fondo Propyme).

Ley N° 8634: Sistema de Banca para el Desarrollo.

Decreto N° 34901: Reglamento a la Ley del Sistema de Banca para el Desarrollo.

Decreto N° 39278: Reglamento al fondo especial para el desarrollo de las Micro, Pequeñas y Medianas empresas (Fodepyme).

Decreto N° 33305: Reglamento especial para la promoción de las pymes en las compras de bienes y servicios de la administración.

Decreto N° 32448: Reglamento al artículo 12 del anexo 3 de la Ley 7017 Ley de incentivos para la producción de industrial anexo A del Arancel Centroamericano de importación.

N°39296 –MEIC-COMEX Reforma al Reglamento 32448 (Art. 12 Anexo 3, Ley 7017) y Reglamento 33305 (art. 20, Ley 8262).

Decreto N° 36343: Reglamento de creación del Sistema Nacional de Emprendimiento CIU (Revisión 4) (Pymes, s.f).

3. CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1 Aspectos financieros

3.1.1 Estados financieros

Los estados financieros son un informe resumido que muestra cómo una empresa ha utilizado los fondos que le confían sus accionistas y acreedores, y cuál es su situación financiera actual. Los tres estados financieros básicos son (1) el balance, que muestra los activos, pasivos y patrimonio de la empresa en una fecha establecida; (2) estado de resultados, que muestra cómo se obtiene el ingreso neto de la empresa en un período determinado, y (3) el estado de flujo de efectivo que muestra las entradas y salidas de efectivo producidas durante el período (Enciclopedia Financiera, 2018, p.1).

Las empresas centran sus esfuerzos en generar riqueza para todas aquellas personas que han invertido un capital y que desean obtener ganancias.

De acuerdo con la Enciclopedia financiera (2018), para reflejar el estado pasado o actual de la empresa es necesario desarrollar los diferentes estados financieros que demuestren la marcha de esta y que se puedan redireccionar los planes en caso de ser necesario con la información que se tenga en el momento, la cual debe ser precisa y veraz. Dichos estados financieros, como se mencionó anteriormente, son el balance general, estado de resultados y el estado flujo de efectivo.

Los cuatro estados financieros clave que, de acuerdo con la SEC (Securities and Exchange Commission), deben reportarse a los accionistas son: 1. el estado de pérdidas y ganancias o estado de resultados, 2. el balance general [en México se le conoce como estado de situación financiera], 3. El estado de patrimonio de los accionistas y 4. El estado de flujos de efectivo (Gitman, 2012).

La claridad y transparencia de la gestión financiera permitirá que los socios en las empresas continúen invirtiendo su capital. Gitman (2012) sugiere cuatro estados

financieros: estado de resultados, balance general, estado de patrimonio de los socios y estado de flujo de efectivo. Será necesario hacer del conocimiento de los accionistas, los resultados obtenidos y todas las gestiones realizadas para obtener dichos resultados, pues ellos son los dueños del capital y tomarán decisiones con base en los mismos con el fin de buscar siempre la mejora continua, esto a su vez permite tener conocimiento de los giros que se van dando en las finanzas al contemplarse en los estados financieros todas las diferentes cuentas respectivas.

Estado de pérdidas y ganancias

El estado de pérdidas y ganancias o estado de resultados proporciona un resumen financiero de los resultados de operación de la empresa durante un periodo específico. Los más comunes son los estados de pérdidas y ganancias que cubren un periodo de un año que termina en una fecha específica, generalmente el 31 de diciembre del año calendario. Sin embargo, muchas empresas grandes operan en un ciclo financiero de 12 meses, o año fiscal, que termina en una fecha distinta del 31 de diciembre (Gitman, 2012).

Anteponerse a escenarios negativos en las empresas dependerá de qué tan actualizada esté su información financiera. De acuerdo con Gitman (2012), este estado es un documento donde se especifica o detalla de manera ordenada el resultado obtenido del ejercicio contable, pero no solo especifica el resultado, también la forma como se obtuvo. Aquí se da la particularidad de establecer el ejercicio en periodos que a su vez permiten comparar resultados con otros periodos y con base en eso trazar las rutas de mejora en caso de que así lo requiera.

Es un documento contable que presenta cómo se obtuvieron los ingresos, los costos y los gastos, y la forma en la que se obtuvo la utilidad o la pérdida neta como

resultado de las operaciones de una entidad durante un periodo determinado (Román, 2012, p.30).

Por su parte, Román (2012) aclara y es conciso en que se debe determinar o establecer periodos con el fin de reflejar de la mejor manera las utilidades o pérdidas según sea el resultado obtenido de las actividades.

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. Incluye por tanto las ventas y los diversos gastos en que ha incurrido para conseguirlas (Enciclopedia Financiera, 2018, p.1).

Para tomar las mejores decisiones se requiere que todos los datos sometidos a un análisis estén debidamente ordenados y claros. Según la Enciclopedia Financiera (2018), los resultados obtenidos de las operaciones de la empresa deben presentarse de manera tal que los inversionistas tengan claridad de cuáles fueron las gestiones que llevaron a obtener utilidades o en su efecto pérdidas. Este informe deberá ser detallado y entendible de todo lo sucedido, en este sentido se especifican todos los ingresos producto de la actividad, así como todos los gastos y costos incurridos, así se podrán identificar aquellas cuentas a las cuales se les deba realizar una estructuración con el fin de corregir a tiempo las desviaciones.

Balance general

El balance general presenta un estado resumido de la situación financiera de la empresa en un momento específico. El estado sopesa los activos de la empresa (lo que posee) contra su financiamiento, que puede ser deuda (lo que debe) o patrimonio (lo que aportan los dueños).

Se hace una distinción importante entre los activos y los pasivos a corto y a largo plazos. Los activos y los pasivos corrientes son activos y pasivos a corto plazo. Esto significa que se espera que se conviertan en efectivo (en el caso de los activos corrientes) o que sean pagados (en el caso de los pasivos corrientes) en un año o menos. Todos los demás activos y pasivos, junto con el patrimonio de los accionistas (que se supone tiene una vida infinita), se consideran de largo plazo porque se espera que permanezcan en los libros de la empresa durante más de un año.

Como es costumbre, los activos se registran del más líquido (efectivo) al menos líquido. Los valores negociables son inversiones muy líquidas a corto plazo (Gitman, 2012).

El crecimiento y permanencia de las empresas está en función de su equilibrio financiero o solvencia económica. Desde el punto de vista de Gitman (2012), el balance en pocas palabras permite conocer el estado financiero actual de una empresa, en el cual mediante un diagnóstico financiero se determina cuánto debe (pasivo), cuánto tiene (activo) y cuál es el aporte de los accionistas, de esta manera se podrá implementar las medidas necesarias, ya sea para fomentar sus inversiones o establecer estrategias y políticas que ayuden a solventar las deudas contraídas.

A su vez, el balance general es un estado financiero que presenta la situación financiera de una entidad, en el que se muestran los bienes y derechos que son propiedad de la empresa (activos), las deudas y obligaciones contraídas por la empresa (pasivos) y el patrimonio de los socios o accionistas (capital contable), y se indican a una fecha determinada (Román, 2012, p.30).

Estar pendiente de todos los movimientos que se realizan en la empresa es una forma de administrar el riesgo y disminuir así la incertidumbre, generando confianza para futuras inversiones sabiendo que la empresa marcha en la dirección que se había

trazado. Desde la posición de Román (2012), el balance general muestra lo que la empresa tiene, debe y el capital de los socios en un periodo determinado; esto permite controlar que la suma de los pasivos no sea mayor a la de los activos y evitar así un déficit financiero.

También se conoce como un balance general o balance contable, pues informa sobre los activos de una empresa, pasivos y patrimonio neto o fondos propios en un punto o momento dado (Enciclopedia Financiera, 2018, p.1).

Por otra parte, la Enciclopedia Financiera (2018) indica que es el estado en el que se detallan todos los activos de la empresa y debidamente clasificados. Igualmente, se detalla la condición en la que se encuentran: a saber, corrientes, circulantes, etc.; de esta manera se contribuye a un mayor orden y más claridad en las cuentas. Este estado financiero también mide lo que posee la empresa contra lo que debe.

Estado del patrimonio de los socios

Muestra todas las transacciones de las cuentas patrimoniales que ocurren durante un año específico (Gitman, 2012).

El capital social es parte importante en la consecución de los objetivos en una empresa al ser utilizado para cubrir obligaciones o inversiones evitando así endeudamiento. Para Gitman (2012), el estado de patrimonio de los socios básicamente refleja o evidencia todos aquellos movimientos o transacciones de las cuentas patrimoniales que se hayan dado en un periodo determinado, pero no reconcilia el ingreso neto durante el año en cuestión.

Estado de ganancias retenidas

El estado de ganancias retenidas es una forma abreviada del estado del patrimonio de los accionistas. A diferencia del estado del patrimonio de los accionistas, que muestra todas las transacciones de las cuentas patrimoniales que ocurren durante un año específico, el estado de ganancias retenidas reconcilia el ingreso neto ganado durante un año específico, y cualquier dividendo pagado en efectivo, con el cambio entre las ganancias retenidas entre el inicio y el fin de ese año (Gitman, 2012).

Medir el rendimiento de la gestión financiera facilita verificar las variaciones que se den en los periodos, como lo Hace notar Gitman (2012), este estado financiero tiene la finalidad de describir los cambios que ocurran en las ganancias retenidas durante un periodo específico y la declaración será desarrollada según los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Estado de variaciones en el capital contable:

Es un documento contable que muestra un análisis de los cambios en las cuentas de capital; es decir, en los cambios en la inversión de los propietarios durante un período determinado (Román, 2012, p. 30 y 31).

Son diferente los motivos por los que se puedan dar variaciones en el capital contable. Desde la posición de Román (2012), las variaciones en este estado se dan en las cuentas del capital contable, las mismas se dan por los cambios que se presentan en el transcurso del tiempo y que pueden ser por diferentes razones como la entrada de nuevos accionistas al ver que el negocio es rentable, por una modificación del capital hacia abajo debido a la salida de algún o algunos socios o porque se decide repartir el capital que inicialmente se había aportado.

Es el estado financiero donde se muestran los cambios del capital contribuido, o en su caso del capital ganado de una entidad durante un periodo contable. (Enciclopedia Financiera, 2018, p. 1).

Poder tomar las mejores decisiones requiere de informe puntualizado donde se justifique el porqué de los cambios o variaciones que se hayan dado en el periodo, mientras que la Enciclopedia Financiera (2018) enfatiza que este estado se basa en detallar básicamente todos aquellos cambios o alteraciones que se den en el capital o aportaciones de los accionistas; o sea, en todas aquellas clasificaciones del capital contable en un periodo determinado.

Estado de flujo de efectivo

El estado de flujo de efectivo es un resumen de los flujos de efectivo de un periodo específico. El estado permite comprender mejor los flujos operativos, de inversión y financieros de la empresa, y los reconcilia con los cambios en su efectivo y sus valores negociables durante el periodo (Gitman, 2012).

Una adecuada operación y gestión empresarial estará en función de la claridad que se tenga en cuanto a los recursos disponibles que permitan dinamizar sus actividades comerciales. De acuerdo con Gitman (2012), se hace muy conveniente detallar la procedencia de los recursos monetarios para una mayor claridad tanto a la hora de direccionarlos según sus proyecciones de inversión inicial como para su control eficiente en el manejo del mismo en un periodo determinado, esto evitará inconvenientes operativos y de gestión administrativa en cada una de las actividades a desarrollarse.

Es un método que utilizan los administradores financieros para saber si las empresas cuentan con los fondos necesarios para realizar sus operaciones. Para

efectuar este flujo de efectivo se deben conocer todos los conceptos por los cuales se obtienen ingresos, por la operación normal de las actividades propias del negocio o por financiamiento, también es necesario saber los egresos que se tienen para cubrir todos los gastos de las operaciones normales o de financiamiento (Román, 2012, p. 43 y 44).

Preveer el endeudamiento innecesario o el faltante del recurso que pueda evitar atrasos o la incapacidad de ejecución. Román (2012) sustenta que es un método que permite a los administradores tener muy claro la cantidad financiera que necesita la empresa para invertir si lo requiere o si cuenta con el capital necesario para dicho fin.

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 (Enciclopedia Financiera, 2018, p.1).

Por otra parte, la Enciclopedia Financiera (2018) destaca que para toda empresa u organización será importante y determinante realizar el flujo de efectivo, básicamente esta acción permitirá conocer con mayor exactitud lo requerido para ejecutar las diferentes tareas, ya sean, operativas, administrativas u otras necesarias para el logro de los objetivos planteados con antelación y de igual manera deberá estudiarse aquellas fuentes de donde se obtendrán dichos recursos.

Estado de cambios en la situación financiera:

Es un estado financiero basado en el flujo de efectivo y que muestra la procedencia de los recursos, ya sea que la misma operación normal los genere o se consigan mediante financiamientos; también señala el destino de esos recursos, el cual

puede ser la inversión en activos o la misma operación normal de la empresa (Román, 2012, p.30).

Básicamente, este estado muestra o da a conocer qué ha hecho la empresa con el dinero que ha ganado. Como lo indica Román (2012), este estado muestra no solo la procedencia de los recursos obtenidos (efectivo), sino también el destino o fin para el que fue requerido, sean estos para aumentar los activos necesarios para generar mayor rentabilidad o, en su efecto, para que la empresa continúe con la normalidad en sus operaciones.

Es el estado financiero donde se muestran los aumentos o disminuciones del efectivo de la institución. (Enciclopedia Financiera, 2018, p.1). En una definición más concreta, la Enciclopedia Financiera (2018), recalca que este estado muestra tanto los cambios que se deberán realizar en el efectivo producto de los cambios que se den en las diferentes operaciones de la empresa durante un periodo determinado, como la procedencia de dichos recursos. Dicho de otra manera, muestra lo que ha hecho la empresa con el dinero ganado en un periodo determinado.

3.1.2 Análisis financiero

De manera específica, el análisis de los estados financieros se define como el proceso mediante el cual el administrador financiero o los directivos evalúan el desempeño de la empresa por medio de los resultados reflejados numéricamente en cada uno de los documentos contables, y que sirven como base para la toma de decisiones.

El análisis financiero es un método que se utiliza para fijar los resultados en relación con los datos financieros históricos analizados y determinar las decisiones de negocios (Román, 2012, p.31).

Análisis vertical

El método vertical es estático ya que corresponde a una fecha o periodo determinado y se realiza únicamente para el análisis de cada una de las partidas que componen al estado financiero.

Análisis horizontal

El método horizontal es dinámico ya que estudia un estado financiero en diferentes fechas o periodos para realizar la comparación de los aumentos y disminuciones que se obtienen de acuerdo con los resultados (Román, 2012, p.33 y 34).

El análisis financiero permite determinar y evaluar con parámetros aceptables todas las actividades de la empresa que representen eventualidades económicas. Román (2012) indica que estos análisis, entre los que comprende el análisis vertical y análisis horizontal, se basan en varios periodos pasados con los cuales se logra evidenciar resultados positivos o negativos por medio de comparaciones, así se facilita la toma de decisiones en pro de la mejora continua, conociendo a profundidad las oportunidades de mejora.

3.1.3 Razones financieras

El análisis de las razones de los estados financieros de una empresa es importante para los accionistas, acreedores y la propia administración de la compañía. Los accionistas, actuales y potenciales se interesan en los niveles presentes y futuros del riesgo y rendimiento de la empresa, que afectan directamente el precio de las acciones. Los acreedores se interesan principalmente en la liquidez a corto plazo de la empresa, así como en su capacidad para realizar el pago de los intereses y el principal.

Un interés secundario para los acreedores es la rentabilidad de la empresa, ya que desean tener la seguridad de que esta se encuentra sana. La administración, al igual que los accionistas, se interesa en todos los aspectos de la situación financiera de la compañía y trata de generar razones financieras que sean favorables para los dueños y acreedores. Además, la administración usa las razones para supervisar el desempeño de la empresa de un periodo a otro (Gitman, 2012).

Una de las formas para minimizar el riesgo de déficit y reducir la incertidumbre es el uso de las razones financieras. Gitman (2012) propone que dichas razones financieras permiten realizar un monitoreo periódico en las diferentes cuentas; de esta manera los administradores podrán determinar fallas y corregir a tiempo cumpliendo así con lo preestablecido en los objetivos y fines para los que fue creada la empresa; en otras palabras, garantizar la rentabilidad de la empresa.

Este método consiste en analizar los dos estados financieros; es decir, el balance general y el estado de resultados, mediante la combinación entre las partidas de un estado financiero o de ambos.

Las razones financieras donde se combinan únicamente partidas del balance general se denominan estáticas, ya que están a una fecha determinada; cuando se trata de partidas del estado de resultados son llamadas dinámicas, ya que corresponden a un periodo determinado; y cuando se combinan las partidas de los dos estados financieros se denominan estático-dinámicas.

Estas razones tienen como finalidad el estudio de un grupo de indicadores fundamentales de las empresas: solvencia, actividad o productividad, endeudamiento y rentabilidad (Román, 2012, p.37).

Las razones financieras permiten analizar el estado actual o pasado de una empresa. Román (2012) enfatiza que esto es posible tomando como referencia la

división de los datos entre sí, generando resultados que serán sometidos a evaluaciones para la toma de decisiones, esta técnica combina únicamente partidas del balance general y, como se menciona en la cita, son determinadas estáticas.

Categoría de las razones financieras

Por conveniencia, las razones financieras se dividen en cinco categorías básicas: razones de liquidez, actividad, endeudamiento, rentabilidad y mercado.

Las razones de liquidez, actividad y endeudamiento miden principalmente el riesgo. Las razones de rentabilidad miden el rendimiento. Las razones de mercado determinan tanto el riesgo como el rendimiento (Román, 2012).

Razón de liquidez

La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera general de la empresa; es decir, la facilidad con la que puede pagar sus cuentas.

Liquidez corriente:

Mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. Fórmula:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Total de activos líquidos}}{\text{Total de adeudos corrientes}}$$

Razón rápida (prueba del ácido):

Medida de liquidez que se calcula al dividir los activos corrientes de la empresa menos el inventario entre sus pasivos corrientes. Fórmula:

$$\text{Razón rápida} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

Índices de actividad:

Miden la rapidez con la que diversas cuentas se convierten en ventas o efectivo; es decir, en entradas o salidas. En cierto sentido, los índices de actividad miden la eficiencia con la que opera una empresa en una variedad de dimensiones, como la administración de inventarios, gastos y cobros.

Rotación de inventarios:

Mide comúnmente la actividad, o liquidez, del inventario de una empresa. Se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Rotación de inventarios} = \text{Costo de los bienes vendidos} \div \text{Inventario}$$

Periodo medio de cobro:

Tiempo promedio que se requiere para cobrar las cuentas.

El periodo promedio de cobro, o antigüedad promedio de las cuentas por cobrar, es útil para evaluar las políticas de crédito y cobro. Se calcula dividiendo el saldo de las cuentas por cobrar entre las ventas diarias promedio.

$$\text{Periodo promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas diarias promedio}}$$

Periodo promedio de pago:

Tiempo promedio que se requiere para pagar las cuentas.

El periodo promedio de pago, o antigüedad promedio de las cuentas por pagar, se calcula de la misma manera que el periodo promedio de cobro.

$$\text{Periodo promedio de pago} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras diarias promedio}}$$

Rotación de los activos totales:

Indica la eficiencia con la que la empresa utiliza sus activos para generar ventas.

$$\text{Rotación de activos totales} = \text{Ventas} \div \text{Total de activos}$$

Razones de endeudamiento:

La posición de endeudamiento de una empresa indica el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. En general, un analista financiero se interesa más en las deudas a largo plazo porque estas comprometen a la empresa con un flujo de pagos contractuales a largo plazo.

Cuanto mayor es la deuda de una empresa, mayor es el riesgo de que no cumpla con los pagos contractuales de sus pasivos. Debido a que los compromisos con los acreedores se deben cumplir antes de distribuir las ganancias entre los accionistas.

Índice de endeudamiento:

Mide la proporción de los activos totales que financian los acreedores de la empresa. Cuanto mayor es el índice, mayor es el monto del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades. Fórmula:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \text{Total de pasivos} \div \text{Total de activos}$$

Razón de cargo de interés fijo:

Denominada en ocasiones razón de cobertura de intereses, mide la capacidad de la empresa para realizar pagos de intereses contractuales. Cuanto más alto es su valor, mayor es la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de intereses.

$$\text{Razón de cargos de interés fijo} = \text{Utilidades antes de intereses e impuestos} \div \text{Intereses}$$

Índice de cobertura de pagos fijos:

Mide la capacidad de la empresa para cumplir con todas sus obligaciones de pagos fijos, como los intereses y el principal de los préstamos, pagos de arrendamiento, y dividendos de acciones preferentes.

$$\begin{aligned} \text{Índice de} \\ \text{cobertura} \\ \text{de pagos} \\ \text{fijos} \end{aligned} = \frac{\text{Utilidades antes de intereses e impuestos} + \text{pagos de arrendamiento}}{\text{Intereses} + \text{Pagos de arrendamiento} + \{(\text{Pagos del principal} + \text{Dividendos de acciones preferentes}) \times [1/(1 - T)]\}}$$

Donde T es la tasa impositiva corporativa aplicable al ingreso de la empresa. El término $1/(1-T)$ se incluye para ajustar el principal después de impuestos y los pagos de dividendos de acciones preferentes con un equivalente antes de impuestos que es congruente con los valores antes de impuestos de todos los demás términos.

Índice de rentabilidad:

Existen muchas medidas de rentabilidad. En conjunto, estas medidas permiten a los analistas evaluar las utilidades de la empresa respecto de un nivel determinado de ventas, cierto nivel de activos o la inversión de los propietarios.

Sin utilidades, una compañía no podría atraer capital externo.

Margen de utilidad bruta:

Mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que la empresa pagó sus bienes. Fórmula:

$$\text{Margen de utilidad bruta} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de los bienes vendidos}}{\text{Ventas}} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas}}$$

Margen de utilidad operativa:

Mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos, excluyendo los intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes. Representa las “utilidades puras” ganadas por cada dólar de venta. La utilidad operativa es “pura” porque mide solo la utilidad ganada en las operaciones e ignora los intereses, los impuestos y los dividendos de acciones preferentes.

$$\text{Margen de utilidad operativa} = \text{Utilidad operativa} \div \text{Ventas}$$

Margen de utilidad neta:

Mide el porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que se dedujeron todos los costos y gastos, incluyendo intereses, impuestos y dividendos de acciones preferentes.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Ventas}}$$

Ganancias por acción:

Como mencionamos anteriormente, las GPA representan el monto en dólares obtenido durante el periodo para cada acción común en circulación.

$$\text{Ganancias por acción} = \frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Número de acciones comunes en circulación}}$$

Rendimiento sobre activos totales:

El rendimiento sobre activos totales (RSA), también conocido como rendimiento sobre la inversión (RSI), mide la eficacia integral de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles.

$$\text{RSA} = \frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Total de activos}}$$

Rendimiento sobre el patrimonio (RSO):

Mide el rendimiento ganado sobre la inversión de los accionistas comunes en la empresa. Por lo general, cuanto más alto es este rendimiento, más ganan los propietarios.

$$\text{RSP} = \frac{\text{Ganancias disponibles para los accionistas comunes}}{\text{Capital en acciones comunes}}$$

Razones de mercado:

Relacionan el valor de mercado de una empresa, medido por el precio de mercado de sus acciones, con ciertos valores contables. Estas razones dan una explicación muy clara sobre qué tan bien se desarrolla la empresa en cuanto al riesgo y rendimiento, según los inversionistas del mercado. Además, reflejan, sobre una base relativa, la evaluación que hacen los accionistas comunes de todos los aspectos del desempeño pasado y futuro de la empresa. Aquí consideramos dos razones comunes de mercado: una que se centra en las ganancias y otra que toma en cuenta el valor en libros.

Relación precio/ganancias:

Se usa generalmente para evaluar la estimación que hacen los propietarios del valor de las acciones. La relación o razón P/G mide la cantidad que los inversionistas están dispuestos a pagar por cada dólar de las ganancias de una empresa. El nivel de esta razón indica el grado de confianza que los inversionistas tienen en el desempeño futuro de la empresa. Cuanto mayor sea la relación P/G, mayor será la confianza de los inversionistas. Fórmula:

$$\text{Relación P/G} = \frac{\text{Precio de mercado por acción común}}{\text{Ganancias por acción}}$$

Razón mercado/libro:

Permite hacer una evaluación de cómo los inversionistas ven el desempeño de la empresa. Relaciona el valor de mercado de las acciones de la empresa con su valor en libros (estrictamente contable). Para calcular la razón M/L de la firma primero se debe obtener el valor en libros por acción común: (Gitman, 2012).

$$\text{Valor en libros por acción común} = \frac{\text{Capital en acciones comunes}}{\text{Número de acciones comunes en circulación}}$$

La fórmula para calcular la razón mercado/libro es:

$$\text{Razón mercado/libro (M/L)} = \frac{\text{Precio de mercado por acción común}}{\text{Valor en libros por acción común}}$$

3.2 Control interno:

Originalmente concebido como un mecanismo para proteger los activos de una institución y para garantizar la eficiencia de las operaciones y la confiabilidad de la información financiera, el control interno se ha fortalecido hasta llegar a convertirse en un ingrediente esencial en la gestión de toda organización, pues se ha reconocido su importancia en el cumplimiento de los objetivos a todo nivel (operativo, táctico, estratégico) (Fundamentos de Control, 2011, p.8).

Para ejecutar de una manera adecuada el control interno hay que:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar sus funciones.
- Asegurarse de que estén logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente.

- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.

Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:

- El control de medio ambiente o ambiente de control.
- El control de evaluación de riesgo.
- El control y sus actividades.
- El control de sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión y monitoreo (Gaitan, 2016).

El control interno contable:

Como consecuencia del control interno administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento el control interno contable con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto, en las cuentas apropiadas y, en el periodo contable en la que se llevan a cabo, con el objetivo de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que todo lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia, para adoptar lo consecuente y apropiada acción correctiva.

- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa (Gaitan, 2016).

Objetivos del control interno:

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguran que los objetivos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

De acuerdo con lo anterior los objetivos básicos son:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados (Gaitan, 2016).

Las cuatro reglas más importantes del control interno del efectivo son:

- Se debe depositar diariamente todo el dinero que entra en la empresa.
- Todo pago debe hacerse por medio de cheque.
- No se deben mantener sumas de dinero ociosas.
- Se debe realizar conciliación bancaria mensualmente, apenas se recibe el estado de cuenta del banco.

El efectivo es el activo que más fácilmente se convierte en otro activo; por ejemplo, si se compra mercadería, estamos cambiando efectivo por mercadería, activo por activo. Es el activo circulante más líquido, el cual hay que controlar adecuadamente, pues está sujeto a robo y malversación más que cualquier otro activo.

Lo anterior nos obliga a pensar en algún método para realizar pagos pequeños y cumplir con el control interno de efectivo. Esto se logra con el establecimiento de una caja chica.

Caja chica:

La caja chica es un fondo fijo de dinero que se tiene en la empresa para realizar pagos menores.

Las reglas para la caja chica son:

- Se debe tener un solo custodio para la caja chica.
- El monto de la caja chica debe de ser un monto fijo.
- Se debe realizar arqueos sorpresivos.
- No se deben cambiar cheques con el dinero de la caja chica (Vargas, 2011).

Normas y Principios de control interno tradicional

Efectivo:

Normas universales para lograr control interno sobre las operaciones de caja:

- Registrar los ingresos de forma inmediata.

- Depositar intactos los ingresos diarios.
- Separar el manejo de efectivo del mantenimiento de registros contables.
- No permitir que ninguna persona maneje una operación desde su inicio hasta su fin.
- Centralizar tanto como sea posible la recepción de efectivo.
- Establecer que las conciliaciones bancarias se efectúen por personas que no sean responsables de la emisión de cheques o del manejo de efectivo.

Otros controles de caja:

- El control interno sobre las ventas de contado.
- El jineteo y los desfalcos.
- Control interno sobre las cobranzas a clientes.

Control interno en inventarios

El control físico:

- La función de recepción.
- La función de almacenaje.
- La función de expedición.
- Función de proceso.
- Función de embarque.

Evaluación de riesgos y control interno NIA 6

El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

“Riesgo de auditoría”

Significa el riesgo de que el auditor dé una opinión de auditoría inapropiada cuando los estados financieros están elaborados en forma errónea de una manera importante. El riesgo de auditoría tiene tres componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección.

“Riesgo inherente”

Es la susceptibilidad del saldo de una cuenta o clase de transacciones a una representación errónea que pudiera ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otras cuentas o clases, asumiendo que no hubo controles internos relacionados.

“Riesgo de control”

Es el riesgo de que una representación errónea que pudiera ocurrir en el saldo de cuenta o clase de transacciones y que pudiera ser de importancia relativa individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases, y no sea prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los sistemas de contabilidad y de control interno.

“Riesgo de detección”

Es el riesgo de que los procedimientos sustantivos de un auditor no detecten una representación errónea que existe en un saldo de una cuenta o clase de transacciones que podría ser de importancia relativa, individualmente o cuando se agrega con representaciones erróneas en otros saldos o clases

“Riesgo de control”

Evaluación preliminar del riesgo de control.

La evaluación preliminar del riesgo de control es el proceso de evaluar la efectividad de los sistemas de contabilidad y de control interno de una entidad para prevenir o detectar y corregir representaciones erróneas de importancia relativa. Siempre habrá algún riesgo de control a causa de las limitaciones inherentes de cualquier sistema de contabilidad y de control interno (Actualización contable, 2002).

Riesgo de auditoría en el negocio pequeño

El auditor necesita obtener el mismo nivel de seguridad para expresar una opinión no calificada sobre los estados financieros tanto de entidades pequeñas como grandes. Sin embargo, muchos controles internos que serían relevantes para entidades grandes no son prácticos en el negocio pequeño. Por ejemplo, en pequeños negocios, los procedimientos de contabilidad pueden ser desarrollados por unas cuantas personas que pueden tener responsabilidades tanto de operación como de custodia, y por lo tanto faltaría la segregación de deberes o estaría severamente limitada. La inadecuada segregación de deberes puede, en algunos casos, ser cancelada por un

fuerte sistema de control de la administración en el que existen controles de supervisión del dueño/gerente a causa del conocimiento personal directo de la entidad e involucramiento en las transacciones. En circunstancias donde la segregación de deberes es limitada y falta la evidencia de auditoría de los controles de supervisión, la evidencia de auditoría necesaria para soportar la opinión del auditor sobre los estados financieros puede tener que obtenerse completamente a través del desempeño de procedimientos sustantivos (Actualización contable, 2002).

Evaluación de riesgos:

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos, asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de esta.

La evaluación de riesgos debe ser una responsabilidad ineludible para todos los niveles que están involucrados en el logro de los objetivos.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes internas como externas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para:

- Salvaguardar sus bienes y recursos.
- Mantener ventaja ante la competencia.
- Construir y conservar su imagen.
- Mantener su crecimiento (Gaitan, 2016).

3.3 Gestión administración.

Según el diccionario de la Lengua Española (2018), administración se define como: 1. f. Acción y efecto de administrar. Y administrar como: Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes. Por tanto, se entiende que la administración es el acto de gestionar de una manera eficiente y honesta los recursos, las personas, los procesos u otro grupo de elementos.

Según Galindo (2000) administración etimológicamente se define como: el término que deriva de la palabra latina *administrations*, *administrátione*, cuyo significado es administrar, y está compuesto de los vocablos *ad* y *ministrare* que quiere decir servir, En tales condiciones, gramaticalmente a la administración se le puede definir como la actividad consistente en servir o prestar servicios.

De acuerdo con lo anterior la administración es un servicio. En el sentido institucional o laboral, se ha comentado que la administración es una actividad innata del ser humano, y que está presente en todas sus labores, ejemplo el aseo de su casa, sus recreaciones, administración del tiempo, etc.

De esta manera, hay personas más organizadas que otras que dan el servicio de la administración a una empresa, institución, grupo u otra entidad, para la calidad de los procesos y servicios, y desempeñar una evaluación constante de todos los departamentos.

3.3.1 Gestión administrativa

La gestión administrativa se comprende a grandes rasgos como la aplicación de técnicas y estrategias administrativas que ayudan al ordenamiento, sistematización y

dirección de un evento, institución, empresa o cualquier otra actividad, en donde se aprovechen los recursos existentes.

Según Mendoza (2017) se refiere a la gestión administrativa como la que tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial; sin embargo, resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores (Mendoza, 2017, p.6).

Las acciones administrativas tienen sistemas de actualización para responder a las exigencias de los mercados y de las nuevas formas de negocio y empresas, como así los nuevos entornos y los movimientos de los clientes a nuevas formas de comprar. El adquirir modelos nuevos administrativos, dinamizar las acciones y el implementar.

3.3.2 Planeación o planificación

La planeación es la acción de planear y planificar. En donde las empresas o cualquier otra organización emplea un plan, a fin de trazar y delimitar acciones para determinar objetivos y demás consecuentes, para definir actividades específicas que ayuden a la economía de recursos y a una mejor productividad (Bernal, 2012, p.2).

Planificar es la acción que determina dónde se pretende llegar, qué debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden. Bernal (2012) se refiere a la planificación en términos administrativos como la primera acción a realizar, ya que, sirve de base para las demás funciones, en donde se determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben cumplirse y qué debe hacerse para alcanzarlos; por tanto, es un modelo teórico para actuar en el futuro. La planificación comienza por establecer los objetivos y detallar los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. La planificación determina donde se pretende llegar, que debe hacerse, cómo, cuándo y en qué orden debe hacerse.

La planeación es una actividad que constantemente han adoptado las empresas que desean identificar y seguir una visión a través del logro de objetivos y metas. Son estas herramientas administrativas que le dan una guía a las organizaciones que desean consolidarse en un mundo globalizado que requiere de marcos estratégicos para su desarrollo. De ahí la importancia de elaborar en conjunto, considerando el contexto en el que está sumergida la organización, el rumbo y la filosofía que deberá seguir la empresa para alcanzar los resultados planteados (Instituto tecnológico de Sonora, 2013, p.2).

La planeación es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias pasadas y se esbozan planes y programas. Desde el punto de vista del Instituto Tecnológico de Sonora (2012), el planeamiento ayuda a economizar esfuerzos y el saber qué responde y cómo responde; así mismo, controla el estilo, proyección y productividad de la empresa. Debido a la definición de esta, ambos autores coinciden.

3.3.3 Organización y organizar

Organización se refiere al establecimiento y agrupación de actividades y recursos necesarios que interactúan entre sí a través de una coordinación horizontal y vertical para el cumplimiento de los objetivos contemplados en la estructura de la empresa (Velázquez, 2007, p. 132).

La evolución de las empresas ha generado una complejidad en toda su estructura organizacional, por tal razón se hace necesario disponer de un sistema confiable que permita tener la información ordenada y disponible. Como afirma Velázquez (2007), una organización es un conjunto de actividades y recursos destinados a la consecución de metas pero que requiere un control general de todas sus funciones, actividades y recursos, evitando que ocurran imprevistos los cuales vayan a tener una repercusión significativa y desviar lo propuesto con anterioridad.

3.3.3.1 División de trabajo.

El trabajo en una institución o en un comercio se desarrolla mediante actividades especializadas o técnicas, teniendo en cuenta a Pettinger (2017), el personal se distribuye entre ellas para trabajar conforme a los objetivos propuestos. Es así como se da la división de trabajo; es decir, por áreas, asignándoles funciones específicas que en su conjunto interactúan como un sistema integrado y que permite obtener resultados grupales.

(...) el significado más habitual que se ha dado a este término desde Adam Smith es el que lo identifica con la especialización por tareas en la empresa. Naturalmente esta acepción puede aplicarse a la especialización de empresas en determinadas

partes del proceso de producción dentro de una industria específica; y también a la especialización territorial de industrias, cuando un país o una región geográfica se orienta de modo preferente hacia determinadas actividades económicas (Pettinger, 2017).

3.3.3.2 Jerarquización.

La jerarquía es la forma de organización que se le asignará a diversos elementos de un mismo sistema, que pueden ser indistintamente personas, animales o cosas; ascendente o descendente, por criterios de clase, poder, oficio, autoridad, categoría o cualquier otro de tipo que se nos ocurra, aun siendo el más arbitrario, pero que tienda y cumpla con un criterio de clasificación (Díaz & López, 2013).

El crecimiento del comercio hace que las empresas aumenten sus actividades y dispongan de más recursos con el fin de poder satisfacer el mercado en el que opera. Desde el punto de vista de Díaz y López (2013), establecer una empresa requiere dividirla en áreas y departamentos donde se generan cargos de mayor rango y que constituyan las partes administrativas, en las cuales rigen y hacen cumplir las obligaciones a todos; buscan el bien común dentro de los grupos, pero también buscan el rendimiento y calidad. Para ello las empresas se constituyen en una estructura jerárquica, donde el poder es centralizado, a esto se le denomina jerarquización, y a la delegación de tareas y obligaciones.

3.3.3.3 Departamentalización.

La departamentalización es un proceso por el cual se agrupan, entre los órganos de una determinada organización, actividades o funciones similares y, lógicamente, relacionadas. En un primer momento se reparte el trabajo por tareas logrando una especialización que permite obtener ganancias de productividad (Díaz & López, 2013).

Establecer departamentos ayuda a organizar el trabajo de manera tal que se puedan lograr los objetivos. A juicio de Díaz y López (2013), es un recurso o un medio para organizar las empresas, con el fin de alcanzar mejores resultados en rendimiento y calidad, en el aprovechamiento de recurso humano, el capital humano y el conocimiento especializado.

3.3.4 Dirección.

La dirección es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad. Dirección es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización. Valores, estilo, liderazgo comunicación, motivación. La dirección en las empresas es de vital importancia para controlar, dirigir y evaluar los procesos, con el propósito de mantener estándares de calidad en todos los departamentos y funciones (Ruiz, 2012, p.11).

La dirección corresponde a guiar, acompañar y orientar a los colaboradores para que realicen sus tareas de la forma más rápida y eficiente, con el fin de generar

mayores rendimientos en menor tiempo. Empleando las palabras de Ruiz (2012), la dirección determina el rumbo a seguir en una empresa o proyecto donde interactúan diversas componentes como recursos y actividades necesarios para lograr una meta.

Dentro de este apartado se encuentran la motivación, el liderazgo y la comunicación que debe de existir para que al momento de dirigir se haga de la mejor forma ayudando con esto a cumplir satisfactoriamente con los objetivos. La motivación no siempre va a tener que ser un incentivo económico, se puede hacer un reconocimiento verbal que haga sentir bien a un colaborador. Por su parte, el liderazgo que se debe tener será de acompañar y no de imponer, para crear y establecer una relación amistosa entre todos los involucrados. Por último, la comunicación debe de estar presente a cada momento ya que sin ella no se tendría una idea clara de lo que se quiere, por lo cual se deberá hablar de todo lo que sea necesario en todo momento.

3.3.5 Control.

Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

- Confiabilidad de la información.
- Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas.
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad (Ríos, Fonteboa, Trabas, & Santos, 2005).

En toda empresa será necesario establecer controles en todas las áreas con el propósito de generar confianza y disminuir la perplejidad. Dicho con palabras de Fonteboa, Trabas y Santos (2005), el control garantiza que todas las actividades, tareas y todas las operaciones reales coincidan con las planificadas; se podría afirmar que es uno de los elementos más importantes para una óptima labor gerencial.

El control “es aquella función que pretende asegurar la consecución de los objetivos y planes prefijados en la fase de planificación. Como última etapa formal del proceso de gestión, el control se centra en actuar para que los resultados generados en las fases anteriores sean los deseados” (Pérez-Carballo, 2006, p.21). A su vez, para Stoner, Freeman y Gilbert “es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas” (Dextre & Del Pozo, 2012, p.71).

El control trata o ayuda a que los procesos se realicen de forma eficiente fomentando el ahorro y evitando el desperdicio. A juicio de Dextre y Del Pozo (2012), una empresa que no tenga bien definido sus controles presentará distintos problemas administrativos operacionales y financieros, los mismos serán motivos para una incapacidad de gestión lo que conllevará a que los objetivos planteados no se puedan concretar. De ahí la importancia de establecer este elemento como medida de aseguramiento efectivo en todas las actividades y recursos de la empresa.

3.4 Economía.

La economía es un tema amplio que se comprende como la gestión para administrar valores, actividades lucrativas bienes o activos, que representan un valor, la economía está presente en toda actividad humana como indispensable en el uso de

recursos materiales e inmateriales (intelectuales), es una ciencia y un sistema regulador de riquezas, de producción y distribución de estas, mediante el uso de recursos.

Posso (2014) se refiere al concepto de economía como “la definición de economía en términos de medios escasos y usos alternativos del mercado es la más general de todas. Define la economía basándose en la naturaleza del problema que se trata de resolver, y abarca mucho más que el sector del mercado o ‘lo que hacen los economistas” (Posso, 2014, p.231).

La economía administra los recursos existentes para producir riquezas, con estrategias de comercio, para con su producción lograr la distribución de los bienes al bien común. En el caso de grupos, la economía como ciencia se ocupa de abastecer a la sociedad y sufragar las necesidades existentes, para mejorar en materia de desarrollo en infraestructura, capital humano, recursos materiales e inmateriales, optimización de procesos, aprovechamiento del tiempo y recursos, menor inversión y mayor rendimiento, todo a través de un sistema planteado con bases reales y alcanzables.

4 CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE DATOS

Observación

En el transcurso de la investigación surge un hallazgo básicamente en la estructura financiera el cual se detalla a continuación. Cuando se consultó al gerente de la empresa IT-Service Rafael Rodríguez sobre la posibilidad de desarrollar el TFG en dicha empresa, él accedió y de la misma manera estuvo anuente a ceder los Estado Financieros necesarios para el análisis de datos cuantitativos, sin embargo, el gerente nunca mencionó que los Estados Financieros incluían actividades de otra empresa (Instituto Jiménez), ambas localizadas en Puerto Viejo Sarapiquí, misma zona de impacto donde se desarrollaba el trabajo, mucho menos comunicaron que las empresas se encontraban constituidas como una Sociedad Anónima denominada STARTEC S.A, esta condición cambia un poco la dinámica del análisis pues se supo del hallazgo un año después, tiempo en el que se realizaban los detalles finales del trabajo. No obstante, en conjunto con la presidenta de la comisión de evaluación Máster. María Teresa Dobles y el profesor tutor Máster. Fabián Arce Soto se decide evaluar la problemática en ese momento, conscientes de que no era la propuesta inicial, pero entendiendo también que el mundo empresarial nos expone diversas situaciones complejas y es ese mundo real que nos hace ver las capacidades y habilidades que hemos desarrollado en el proceso de formación profesional para dar respuestas y soluciones que pueden ser determinantes en la toma de decisiones.

Bajo esta premisa se decide continuar con el trabajo haciendo la aclaración a todos los posibles lectores del documento con el fin de presentar un trabajo confiable, cabe mencionar que en este capítulo se trabajará bajo el nombre de STARTEC S.A con el fin de no generar sesgo de información y que los resultados que se obtengan sean los más exactos posibles.

4.1 Análisis e interpretación de la información

Para el desarrollo de esta investigación, la información requerida se recopiló mediante los instrumentos que a continuación se detallan. Para la aplicación del método de observación en la empresa se visitó Startec S. A. con el fin de corroborar si los procesos internos de la organización son acordes en relación con las áreas administrativa y financiera.

Descripción, análisis e interpretación de resultados.

En este apartado se presenta el análisis de toda la información obtenida por medio de la aplicación de los instrumentos, efectuada en el entorno de la empresa Startec S. A.

Respuestas por parte de los colaboradores y gerencia.

4.2 Situación financiera de la empresa

4.2.1 Análisis Vertical y Horizontal Balance General

Balance general Startec S. A. para los periodos 2016 – 2017 – 2018 - 2019
en miles de colones.

Figura 3. Análisis vertical y horizontal balance general en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019

CUENTA	2019	%	2018	%	Variación absoluta	Variación relativa	2017	%	Variación absoluta	Variación relativa	2016	%	Variación absoluta	Variación relativa
ACTIVOS CORRIENTES														
Efectivo	19 106 750	8%	4 808 100	2%	14 298 650	297%	3 190 150	5%	1 617 950	51%	2 274 752	6%	915 398	40%
Cuentas por cobrar a cortop plazo	22 495 257	10%	20 210 151	9%	2 285 106	11%	10 485 495	15%	9 724 656	93%	2 119 754	5%	8 365 741	395%
Inventarios	53 180 456	24%	52 640 524	25%	539 932	1%	29 890 010	44%	22 750 514	76%	24 170 400	60%	5 719 610	24%
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	94 782 463	42%	77 658 775	36%	17 123 688	22%	43 565 655	64%	34 093 120	78%	28 564 906	71%	15 000 749	53%
ACTIVOS FIJOS														
Propiedad, instalación y equipo	52 664 385	23%	52 664 385	25%	0	0%	23 048 885	34%	29 615 500	128%	12 818 885	32%	10 230 000	80%
Depreciación acumulada	20 025 637	9%	11 797 649	6%	8 227 988	70%	3 076 068	4%	8 721 581	284%	1 347 402	3%	1 728 666	128%
Documentos por cobrar a largo plazo	92 880 415	41%	90 687 768	42%	2 192 647	2%	0	0%	90 687 768	0%	0	0%	0	0%
TOTAL ACTIVOS FIJOS	125 519 163	56%	131 554 504	61%	-6 035 341	-5%	19 972 817	29%	111 581 687	559%	11 471 483	29%	8 501 334	74%
OTROS ACTIVOS														
Derechos, patentes	5 000 000	2%	5 000 000	2%	0	0%	5 000 000	7%	0	0%	0	0%	5 000 000	0%
Derechos de llaves	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL DE OTROS ACTIVOS	5 000 000	2%	5 000 000	2%	0	0%	5 000 000	7%	0	0%	0	0%	5 000 000	0%
TOTAL DE ACTIVOS	225 301 626	100%	214 213 279	100%	11 088 347	5%	68 538 472	100%	145 674 807	213%	40 036 389	100%	28 502 083	71%
PASIVOS CORRIENTES														
Cuentas por pagar	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4 150 140	10%	-4 150 140	-100%
Documentos por pagar a corto plazo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Provisiones	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	4 150 140	10%	-4 150 140	-100%
PASIVOS NO CORRIENTES														
Documentos por pagar a largo plazo	43 153 569	19%	46 501 652	22%	-3 348 083	-7%	0	0%	46 501 652	0%	0	0%	0	0%
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	43 153 569	19%	46 501 652	22%	-3 348 083	-7%	0	0%	46 501 652	0%	0	0%	0	0%
TOTAL DE PASIVOS	43 153 569	19%	46 501 652	22%	-3 348 083	-7%	0	0%	46 501 652	0%	4 150 140	10%	-4 150 140	-100%
PATRIMONIO														
Capital Social	100 000	0%	100 000	0%	0	0%	100 000	0%	0	0%	100 000	0%	0	0%
Reservas Legales	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Aporte de Capital Extraordinario	11 999 886	5%	11 999 886	6%	0	0%	11 611 864	17%	388 022	3%	11 611 864	29%	0	0%
Utilidades acumuladas	100 967 946	45%	87 191 319	41%	13 776 627	16%	47 398 113	69%	39 793 206	84%	16 097 820	40%	31 300 293	194%
Utilidades periodo	93 079 996	41%	92 420 193	43%	659 803	1%	32 652 221	48%	59 767 972	183%	31 300 293	78%	1 351 928	4%
TOTAL DE PATRIMONIO	182 148 056	81%	167 711 626	78%	14 436 430	9%	68 538 470	100%	99 173 156	145%	35 886 249	90%	32 652 221	91%
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	225 301 625	100%	214 213 278	100%	11 088 347	5%	68 538 470	100%	145 674 808	213%	40 036 389	100%	28 502 081	71%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por STAREC S.A 2019

Análisis vertical del balance general Startec S. A. en los periodos 2016-2017-2018-2019

En el rubro de efectivo se observa que el porcentaje para el año 2016 representa el 6%, esto se debe a que la empresa tiene la gran mayoría de su capital invertido; es decir, el porcentaje de inventario es 60% siendo este el que representa la mayoría de los activos, ya que al ser librería debe contar con la mayor variedad de artículos para la venta. Algo muy similar se nota en el año 2017, con un porcentaje de 5% en efectivo y 44% en inventario; en el mismo tema del inventario se da una similitud entre el 2018 y 2019 de 24% y 25% respectivamente. Llama la atención el año 2018, porque el efectivo cae en un 2% pero se recupera en 2019 alcanzando un 8%.

Con respecto a los activos corrientes los periodos 2017, 2018 y 2019, se encuentra por encima de los pasivos circulantes, ya que para el 2016 se reporta un 10% de pasivos sobre activos, de esta manera podemos decir que el capital de trabajo de Startec S. A. no se encontraba comprometido.

En cuanto a la depreciación, se observa un ligero incremento desde el 2016 hasta el 2019 iniciando con un 3% sobre el activo total en el 2016 y para el 2019 alcanzó un 9% sobre el activo total, cifras prácticamente aceptables tomando en cuenta el total de activos principalmente en los periodos 2018 y 2019.

En los activos no corrientes el punto a destacar es la inversión en propiedad, instalación y equipo; para el 2017 tuvo una mejoría en la inversión, sin embargo, se da una mejor inversión para los años 2018 y 2019, lo cual da más valor a la empresa en la búsqueda de crecimiento y brindar un mejor servicio. Cabe destacar que el incremento se debe a la decisión que toma la empresa para adquirir una deuda significativa, la cual representó un aumento del 12% con respecto al año 2016 en donde sus pasivos

corrientes eran de un 10% y para el 2018 un 22%. Esto a su vez aclara el potencial que tiene la empresa para expandirse, así como la capacidad de sobresalir ante sus competidores, para el año 2016 la inversión fue menor.

Por el lado de los pasivos, se observa que para el año 2016 la empresa reporta en pasivos corrientes un 10% en cuentas por pagar; en cuanto a los periodos 2018 la empresa decide aumentar sus activos lo que representó un 22% de endeudamiento y para el 2019 se canceló un 3% de dicha deuda, ya que para ese entonces sus pasivos representan un 19%. En síntesis la empresa hizo una buena gestión financiera pues canceló parte de la deuda y pudo aumentar sus activos, los activos adquiridos que generaron dicho pasivo corresponden a la adquisición de propiedad, instalación y equipo y a posibles artículos que se materializaron en venta y que representan a las cuentas por cobrar a corto plazo y documentos por cobrar a largo plazo.

En el patrimonio cabe destacar que para todos los años se realizó una inversión de capital de apertura de cien mil colones, pero para una empresa ya posicionada realmente este monto es mínimo. Sin embargo, se observa que en la cuenta de aportes de capital extraordinario los montos son más considerables para la inversión en el negocio y las utilidades acumuladas. También representan un porcentaje bastante importante con respecto a los activos de la empresa y de igual manera los porcentajes de utilidades de periodo son bastante positivos, por lo que observamos que el patrimonio de esta empresa representa porcentajes muy importantes sobre los activos, las utilidades son las que se reinvierten y hacen de Startec S. A. una empresa autosuficiente.

Análisis horizontal del balance general STARTEC S.A en los periodos 2016-2017-2018-2019

En este análisis financiero se observa como en el efectivo, el porcentaje relativo que se refleja en cada periodo es muy significativo, ya que sus resultados son la muestra de un crecimiento bastante positivo con respecto de un año a otro. Sin embargo, como ya se ha mencionado, la empresa cuenta únicamente con el efectivo necesario para sus operaciones, puesto que la gran mayoría de sus activos se encuentran en inversiones ya realizadas. En el rubro de cuentas por cobrar a corto plazo existe una variación alta de 395% de un año a otro esto por motivo del crecimiento de ventas a crédito que la empresa ha venido dando; pero debido al buen manejo y eficiencia en sus actividades, la empresa muestra una gran mejoría, bajando considerablemente este porcentaje en cada año con cifras muy mínimas, pues pasó de un 395% en el 2016 a un 10% en el 2019.

El total de activos creció también en un porcentaje alto, aumentó de esta manera el valor de la empresa con la inversión de activos fijos (propiedad instalación y equipo) y el incremento en su inventario que también se ve reflejado en ventas.

Es importante analizar la cuenta de pasivos, pues la empresa adquiere deuda en el 2018 que representan un 22% y en 2019 se cancela parte de la cuenta y queda un saldo de 19%. Estos montos son bastantes significativos en comparación con el año 2016, cuando la deuda fue de un 10% y en 2017 no hubo deuda ni a corto ni a largo plazo. Cabe señalar que parte de la estrategia que utiliza la empresa es la de endeudarse a largo plazo con lo que puede disponer de tiempo para cumplir con sus obligaciones. Sin embargo, las cuentas por cobrar a corto plazo representan un monto muy bajo al momento que se haga efectivo, mientras que los documentos por cobrar largo plazo superan en un 31% las de corto plazo. Esto podría traer consecuencias a la

empresa con las obligaciones que adquirió a largo plazo si se le dificulta hacer efectivo dichos documentos.

En el patrimonio las utilidades acumuladas presentaron una variación relativa de 194%, lo cual significa un crecimiento en utilidades de casi tres veces más del monto del año 2016 al 2017; esto es bastante positivo para esta empresa, ya que por medio de esta cuenta se puede financiar parte de sus activos y afrontar parte de sus obligaciones. Para los periodos 2018 y 2019 se observa una variación con tendencia a la baja de 41% y 45% respectivamente, en comparación con los periodos 2016 y 2017. Eso se debe a la deuda adquirida pero con mayores utilidades producto de las ventas obtenidas, porque aunque bien es cierto la deuda es alta se obtuvieron rendimientos eficientes. Otro factor que afecta el rendimiento de las utilidades acumuladas son los gastos administrativos, los cuales son muy elevados con un 19%; lo mismo que con el costo de venta, el cual representa el 44% del total de ingresos. Esto quiere decir que la suma de esas dos cuentas (costo de venta y gasto administrativo) representa el 63% del total de ingresos. En definitiva es un tema que requiere un análisis que pueda determinar la posibilidad de ajustes con el fin de maximizar las utilidades.

4.2.2 Análisis Vertical y Horizontal Estado de Resultados

Estado de Resultados Startec S. A. para los periodos 2016 – 2017 – 2018 - 2019 en miles de colones.

Figura 4. Análisis vertical y horizontal estado de resultados en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019

CUENTA	2019		2018		Varia. Nomi		2017		Varia. Nomi	Varia. Relati	2016		Varia. Nomi	Varia. Relati
TOTAL INGRESOS	399 549 303,09	100%	369 063 147,83	100%	30 486 155,26	8%	125 456 140,00	100%	243 607 007,83	194%	116 547 366,00	100%	8 908 774,00	8%
Inventario inicial	52 640 524,00	13%	29 890 010,00	46%	22 750 514,00	76%	24 170 400,00	19%	5 719 610,00	24%	6 145 175,00	5%	18 025 225,00	293%
Compras netas	176 061 027,59	44%	170 802 924,06	46%	5 258 103,53	3%	52 691 578,00	42%	118 111 346,06	224%	60 604 630,00	52%	-7 913 052,00	-13%
Devoluciones y descuento sobre compras	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
Mercadería disponible para la venta	228 701 551,59	57%	200 692 934,06	54%	28 008 617,53	14%	76 861 978,00	61%	123 830 956,06	161%	66 749 805,00	57%	10 112 173,00	15%
Inventario final	53 180 456,00	13%	52 640 524,00	14%	539 932,00	1%	29 890 010,00	24%	22 750 514,00	76%	24 170 400,00	21%	5 719 610,00	24%
TOTAL COSTO DE VENTA	175 521 095,59	44%	148 052 410,06	40%	27 468 685,53	19%	46 971 968,00	37%	101 080 442,06	215%	42 579 405,00	37%	4 392 563,00	10%
UTILIDAD BRUTA	224 028 207,50	56%	221 010 737,77	60%	3 017 469,73	1%	78 484 172,00	63%	142 526 565,77	182%	73 967 961,00	63%	4 516 211,00	6%
Gastos de administración	77 628 068,26	19%	75 492 923,37	20%	2 135 144,89	3%	30 109 473,00	24%	45 383 450,37	151%	27 971 368,00	24%	2 138 105,00	8%
Gastos financieros	5 200 727,40	1%	5 260 977,60	1%	-60 250,20	-1%	0,00	0%	5 260 977,60	0%	0,00	0%	0,00	0%
Gastos por depreciación	8 227 988,50	2%	8 227 988,50	2%	0,00	0%	1 728 666,00	1%	6 499 322,50	376%	1 281 888,00	1%	446 778,00	35%
Gastos de personal	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%	0,00	0%
TOTAL GASTOS	91 056 784,16	23%	88 981 889,47	24%	2 074 894,69	2%	31 838 139,00	25%	57 143 750,47	179%	29 253 256,00	25%	2 584 883,00	9%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	132 971 423,34	33%	132 028 848,30	36%	942 575,04	1%	46 646 033,00	37%	85 382 815,30	183%	44 714 705,00	38%	1 931 328,00	4%
Impuesto sobre la renta	39 891 427,00	10%	39 608 654,49	11%	282 772,51	1%	13 993 809,00	11%	25 614 845,49	183%	13 414 411,00	12%	579 398,00	4%
UTILIDAD NETA	93 079 996,34	23%	92 420 193,81	25%	659 802,53	1%	32 652 224,00	26%	59 767 969,81	183%	31 300 294,00	27%	1 351 930,00	4%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Análisis vertical del Estado de Resultados Startec S. A. en los periodos 2016-2017-2018-2019

En la figura 4 del estado de resultados se observa el aumento de manera eficiente que se dio en los ingresos en los diferentes periodos, mostrando un mayor margen de rendimiento para el último periodo 2019. Esta condición se debe a un aumento en sus operaciones y esto fue posible ya que la empresa vendió muy poco a crédito como se observa en las cuentas por cobrar a corto plazo en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019; el crédito por esa cuenta fue de 5%, 15%, 9% y 10% respectivamente. Por el lado de los documentos por cobrar a largo plazo, en los

primeros dos periodos la empresa no realizó ventas a crédito y para el 2018 y 2019 las ventas a crédito fueron de un 42% y 41% respectivamente. De esta manera al contar con ingresos inmediatos le da la posibilidad a la empresa de aumentar sus operaciones. Por otra parte está el tema de no descuento, lo cual en volúmenes grandes de ventas va a representar un aporte significativo en los ingresos y, por ende, en las utilidades otorgándole a la empresa mayor liquidez para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

El costo de venta tiene una participación de 37% sobre los ingresos totales en los periodos 2016 y 2017, para el 2018 aumentó a un 40% y para el 2019 pasó a un 44%. En muchas ocasiones la mercadería es traída desde San José en el camión de la empresa y cuando se trata de compras grandes se facilita el traslado de la mercadería hasta el destino del cliente, esto a parte de todos los demás costos incurridos en la adquisición de estos productos. Prácticamente el costo de venta presenta porcentajes aceptables en relación a los ingresos.

Con respecto a los gastos, el administrativo es el más elevado pues representa un 24% sobre los ingresos en los periodos 2016 y 2017, pero se presenta una baja para el año 2018, con lo que se logra llegar a un 20% y en 2019 a un 19%. Esta disminución en términos porcentuales puede obedecer a que la estructura administrativa ha aumentado en menor porcentaje que el crecimiento en los ingresos totales.

En cuanto al gasto financiero se observa que para el 2016 y 2017 no se tenían, esto se debe a que la empresa no contrajo deuda; mientras que para los años 2018 y 2019 el gasto financiero representó un 1% del total de gastos en ambos años generado por la deuda adquirida y el pago de dividendos por el aporte de los socios. De la misma manera no se especifica los diferentes gastos financieros en los que se ha incurrido,

pero en este caso se evidencia que la empresa ha sido eficiente en este aspecto ya que no son gastos elevados.

Los gastos por depreciación por su parte tienen una pequeña similitud con los gastos financieros, representan para los años 2016 y 2017 un 1% y para los años 2018 y 2019 un 2%, lo de estos dos últimos años se debe a que la empresa adquirió más activos.

Análisis horizontal del Estado de Resultados Startec S. A. en los periodos 2016-2017-2018-2019

El rubro de ingresos fue de un 8% de variación para los periodos 2016-2017, para este periodo el local no tenía la capacidad necesaria para aumentar su mercadería, mismo motivo por el cual no había necesidad de adquirir deuda. Sin embargo, para el periodo 2017-2018, cuando decide trasladar sus operaciones a un local más amplio aumenta la mercadería disponible para la venta, con lo cual pasa de una variación del 8% al 194%. En este periodo la empresa se logró establecer en una zona de mayor población, lo que repercutió directamente en el aumento de sus ingresos. Para el periodo 2018-2019 se presenta una baja en la variación, la cual representa un 8%; no obstante, los ingresos aumentan considerablemente y el motivo se debió a la deuda adquirida para la inversión logrando también aumentar las compras netas. Estas pasaron de un 42% en el 2017 a un 46% en el 2018 y un 44% en el 2019. El inventario final es un reflejo del comportamiento que tuvo la empresa en los cuatro años; en otras palabras, los porcentajes que se presentan a continuación son los saldos de inventario después de la venta realizada, siendo el 2019 el más rentable con un

saldo del 13%, muy similar el 2018 con un saldo de 14%; ya para los años 2016 y 2017 el saldo fue más bajo: 21% y 24% respectivamente

El total de costo de venta varió un 10% entre los años 2016-2017, siendo este porcentaje mayor al que arroja el aumento en la utilidad bruta, que fue de 6%. Sin embargo, no son montos bajos, los costos tuvieron el mismo comportamiento para el año 2016 de 37% y 2017 de 37%, para el año 2018 el costo total fue de 40% y para el 2019 se dio un aumento y pasó a un 44%. Estos márgenes de ganancia han disminuido con el objetivo de incrementar el volumen de sus operaciones y su participación en el mercado.

En cuanto a los gastos, la empresa ha logrado disminuirlos en los últimos años. Del 2016 al 2017 se mantuvo en un 25%, para el 2018 pasó a un 24% y para el 2019 un 23%, esto quiere decir que la empresa hace un esfuerzo potenciar sus finanzas tratando maximizar sus recursos. Cabe mencionar que los gastos más elevados son los administrativos y representan el 19% del total de gastos para el 2019, 20% para el 2018 y 24% para el 2017 y 2016. Por su parte, los gastos financieros representan el 1% para los años 2017 y 2016, y los de depreciación un 2% para los periodos 2019-2018 y un 1% para los años 2017-2016.

También, se observa como la utilidad neta no muestra un aumento efectivo para esos mismos periodos (2016-2017= 4%) (2018-2019=1%); sin embargo, se puede ver el incremento que se dio en el 2016 de un 27% con respecto al 2019, que muestra un 23% de utilidad neta. La mayor eficiencia se alcanza en el periodo 2017-2018 con un 183%; esto se debe a que el 2018 fue un año bastante rentable, se adquirió deuda pero se logró un mayor volumen de ventas; se administraron de manera eficiente los gastos totales y, por ende, se obtuvo para el 2018 una rentabilidad muy aceptable en

comparación con el 2017 y por eso se da esta condición, los montos reales muestran un panorama positivo y rentable, en los demás periodos no se cumple esta situación pues la utilidad neta fue muy similar en el periodo 2016-2017 y en el periodo 2018-2019.

4.2.3 Razones financieras Startec S. A. en los periodos 2016-2017-2018-2019

Razones de liquidez

Figura 5. Razón circulante en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Razón Circulante	2019	2018	2017	2016
Activo Corriente	94 782 463	77 658 775	43 565 655	28 564 906
Pasivo Corriente	0	0	0	4 150 140
	0%	0%	0%	688%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

En este caso la empresa solo adquirió compromisos en el 2016. Como se observa en la figura 5, cuenta con capacidad suficiente para hacer frente a sus obligaciones, tanto así que no fue necesario endeudarse en los siguientes años. Como se puede observar, no registró pasivos corrientes, de esta manera un punto a resaltar es que los activos corrientes se incrementaron de un año a otro y así la empresa obtiene liquidez para costear sus operaciones y generar utilidad ya que no presenta

deudas a corto plazo. Eso le permite a la empresa incrementar su valor reinvertiendo la liquidez en activos para un mayor crecimiento y eficacia en el negocio.

Figura 6. Prueba del ácido en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Prueba del Ácido	2019	2018	2017	2016
Act. Cir. - Inventario	41 602 007	25 018 251	13 675 645	4 394 506
Pasivo Corriente	0	0	0	4 150 140
	0%	0%	0%	106%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Esta razón es la encargada de medir la capacidad con la que cuenta la empresa para pagar sus deudas a corto plazo una vez que se resta el inventario del activo corriente.

Se puede observar en la figura 6, que solamente para el año 2016 fue necesario contraer deuda, pero de igual manera se demuestra que cuenta con los activos corrientes necesarios para respaldar sus pasivos corrientes. En cuanto a los demás periodos no existe pasivo corriente en el balance general de esta empresa. En este caso no contar con deudas es una gran ventaja; sin embargo, para futuros periodos es importante contar con este tipo de porcentaje, para conocer la capacidad de pago y afrontar deudas futuras.

Razones de Rentabilidad

Figura 7. Margen de utilidad bruta en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 STARTEC S.A

Margen Utilidad Bruta	2019	2018	2017	2016
Utilidad Bruta	224 028 208	221 010 738	78 484 172	73 967 961
Ventas	399 549 303	369 063 148	125 456 140	116 547 366
	56%	60%	63%	63%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Como se muestra en la figura 7, en los cuatro años la empresa presenta porcentajes aceptables con respecto a sus ventas realizadas. Sin embargo, la utilidad neta no presenta variación significativa entre estos años, pero sigue demostrando su capacidad y eficiencia, sin dejar entrever que esos porcentajes pueden optimizarse.

Figura 8. Margen utilidad neta en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Margen Utilidad Neta	2019	2018	2017	2016
Utilidad Neta	93 079 996	92 420 194	32 652 224	31 300 294
Ventas	399 549 303	369 063 148	125 456 140	116 547 366
	23%	25%	26%	27%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Se puede notar en la figura 8 que el margen neto disminuyó desde el periodo 2016 hasta el periodo 2019 debido a la estrategia de incrementar el volumen de sus operaciones, lo cual le permite que la empresa se pueda consolidar mejor en el mercado en el que opera.

Figura 9. Margen de ventas de explotación en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Margen de Ventas de Explotación	2019	2018	2017	2016
Utilidad de la operación	132 971 423	132 028 848	46 646 033	44 714 705
Ventas Netas	399 549 303,09	369 063 147,83	125 456 140,00	116 547 366,00
	33%	36%	37%	38%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Con respecto al margen de ventas de explotación según la figura 9, el beneficio que obtiene la empresa por la comercialización de sus productos ha disminuido desde el 2016 al 2018 en un 1% de manera sucesiva, mientras el periodo 2019 presenta una disminución del 5% con respecto al periodo 2016.

Figura 10. Rendimiento sobre la inversión de explotación en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Rendimiento sobre Inversión de Explotación	2019	2018	2017	2016
Utilidad de la Operación	132 971 423,34	132 028 848,30	46 646 033,00	44 714 705,00
Activo Total	225 301 626	214 213 279	68 538 472	40 036 389
	59%	62%	68%	112%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

En la figura 10 el mayor grado de efectividad obtenido de las inversiones se dio en el periodo 2016 con 112% en comparación con el periodo 2019 que fue el menos efectivo con un 59%, no obstante, los periodos 2017 y 2018 presentan una baja del 68% y 62% respectivamente mismos donde se comienza a presentar un aumento en los gastos administrativos y gastos de operación siendo el periodo 2019 con mayor gasto administrativo y mayor gasto de operación.

Figura 11. Rendimiento sobre la inversión total en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Rendimiento sobre la Inversión Total	2019	2018	2017	2016
Utilidad Neta	93 079 996,34	92 420 193,81	32 652 224,00	31 300 294,00
Activo Total	225 301 626	214 213 279	68 538 472	40 036 389
	41%	43%	48%	78%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Se puede notar en la figura 11 que el mayor rendimiento sobre la inversión total fue en el periodo 2016 el cual representa un 78%. Claramente se observa una disminución significativa para los periodos 2017, 2018 y 2019 con un 48%, 43% y 41% respectivamente con un menor rendimiento para el 2019 con respecto al 2016.

Figura 12. Rentabilidad sobre el capital en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Rentabilidad sobre el Capital	2019	2018	2017	2016
Utilidad Neta	93 079 996,34	92 420 193,81	32 652 224,00	31 300 294,00
Capital Total	182 148 056	167 711 626	68 538 470	35 886 249
	51%	55%	48%	87%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

En cuanto a la rentabilidad sobre el capital, la figura 12 muestra que el periodo más efectivo fue el 2016, en el que se obtuvo un 87% de rentabilidad. Este periodo presenta mayor participación de las utilidades acumuladas en comparación con el 2017, que fue el menos efectivo con un 48%, condición que se da al poseer mayor porcentaje de utilidades acumuladas con respecto a la utilidad neta. Además, se da una recuperación en el 2018 con un 55% de rentabilidad, pero se presenta una baja en el 2019 con un 51%.

Razones de endeudamiento

Figura 13. Razón de endeudamiento en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Razón de Endeudamiento	2019	2018	2017	2016
Pasivo Total	43 153 569	46 501 652	0	4 150 140
Activo Total	225 301 626	214 213 279	68 538 472	40 036 389
	19%	22%	0%	10%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Según se observa en la figura 13, fue posible determinar que la empresa adquiere deuda en el periodo 2016 con un porcentaje aceptable del 10%. Notoriamente se observa que para el 2018 la empresa decide aumentar sus activos, lo que representó un 22% de endeudamiento y para el 2019 se canceló un 3% de dicha deuda ya que para ese entonces sus pasivos representan un 19%, este endeudamiento responde a la adquisición de propiedad, instalación y equipo.

Figura 14. Razón de deuda en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Razón de la deuda	2019	2018	2017	2016
Pasivo Total	43 153 569	46 501 652	0	4 150 140
Capital Total	182 148 056	167 711 626	68 538 470	35 886 249
	24%	28%	0%	12%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Según la figura 14 la empresa no utilizó deuda para financiar sus activos en el periodo 2017 en comparación con el periodo 2016 donde adquiere un 12%, el cual es

un monto aceptable. Sin embargo, la mayor deuda la adquiere en el periodo 2018 la cual asciende a un 28% con el fin de financiar propiedad, planta y equipo.

Razones de actividad

Figura 15. Rotación de inventario en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Rotación de Inventario	2019	2018	2017	2016
C.M.V	175 521 096	148 052 410	46 971 968	42 579 405
Inventario	53 180 456	52 640 524	29 890 010	24 170 400
	3,30	2,81	1,57	1,76

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

En lo que respecta a la rotación de inventario, en la figura 15 se muestra que Startec S. A. cuenta con una rotación bastante deficiente en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019, lo que significa que su mayor potencial ha sido la venta de servicios como lo son la creación de páginas web, soporte y reparación de computadoras y todo lo referente al Instituto Jiménez y no así la venta de los artículos con los que dispone IT-Service, se observa como el costo de la mercadería vendida se ha triplicado desde el periodo 2016 hasta el 2019.

Figura 16. Periodo medio de cobro en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Periodo Medio Inventario	2019	2018	2017	2016
C.M.V x 360	19 144 964 160	18 950 588 640	10 760 403 600	8 701 344 000
Inventario	175 521 096	148 052 410	46 971 968	42 579 405
	109,08	128,00	229,08	204,36

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

En cuanto al periodo medio del inventario, de acuerdo con la figura 16, se nota que la empresa fue más eficiente en los periodos 2016 y 2017, donde se presentan la mayor cantidad de días de rotación del inventario en comparación con el 2018 y 2019, siendo este último con la menor rotación.

Figura 17. Rotación cuentas por cobrar en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Rotación Cuentas x Cobrar	2019	2018	2017	2016
Ventas	399 549 303	369 063 148	125 456 140	116 547 366
Cuentas x Cobrar	22 495 257	20 210 151	10 485 495	2 119 754
	17,76	18,26	11,96	54,98

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Por el lado de las cuentas por cobrar, según la figura 17, se muestra que la mayor eficiencia se obtuvo en el año 2016, pero en los demás años la empresa se ha mostrado sólida, evidencia de ello es la capacidad que tiene para no endeudarse.

Figura 18. Periodo medio de cobro en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Periodo Medio de Cobro	2019	2018	2017	2016
Cuentas x Cobrar x 360	8 098 292 520	7 275 654 360	3 774 778 200	763 111 440
Ventas	399 549 303	369 063 148	125 456 140	116 547 366
	20,27	19,71	30,09	6,55

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

En el periodo medio de cobro, como se aprecia en la figura 18, la empresa sigue teniendo capacidad y eficiencia, pues tanto el periodo 2016, 2018 y 2019 se ha tardado menos de treinta días para hacer efectivas las cuentas por cobrar, salvo el 2017 que tardó 30,09 días.

Figura 19. Rotación activo corriente en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Rotación Activo Corriente	2019	2018	2017	2016
Ventas Netas Totales	399 549 303,09	369 063 147,83	125 456 140,00	116 547 366,00
Activo Corrientes	94 782 463	77 658 775	43 565 655	28 564 906
	4,22	4,75	2,88	4,08

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

La rotación de activos corrientes, de acuerdo con la figura 19, fue deficiente en el 2017 con apenas 2.88 veces de rotación en comparación con el periodo 2018 que tuvo 4.75 y superó a los periodos 2019 y 2016 con 4.22 y 4.08 respectivamente. Sin embargo, con una rotación muy similar al 2018, cabe mencionar que la deficiencia para

el periodo 2017 se debe al incremento porcentual de las cuentas por cobrar las cuales representan un 15% siendo este superior al 2016, 2018 y 2019 que presentaron un 5%, 9% y un 10% respectivamente.

Figura 20. Rotación activo fijo en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Rotación Activo Fijo	2019	2018	2017	2016
Ventas Netas Totales	399 549 303,09	369 063 147,83	125 456 140,00	116 547 366,00
Activo Fijo Neto	125 519 163	131 554 504	19 972 817	11 471 483
	3,18	2,81	6,28	10,16

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

En cuanto a la rotación del activo fijo, como se nota en la figura 20, los periodos 2016 y 2017 indican que la empresa empleó mejor su inversión para generar ingresos en comparación con el 2018 que fue el menos eficiente. Dicha disminución en el 2018 y 2019 se deben al incremento porcentual de los documentos por cobrar, los cuales representan el 42% y 41% del total de activos.

Figura 21. Rotación activo total en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Rotación Activo Total	2019	2018	2017	2016
Ventas Netas Totales	399 549 303,09	369 063 147,83	125 456 140,00	116 547 366,00
Activo Total	225 301 626	214 213 279	68 538 472	40 036 389
	1,77	1,72	1,83	2,91

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Por el lado de la rotación del activo total, la figura 21 evidencia que en el periodo 2016 se le dio un mejor uso con un 2.91 de rotación en comparación con el 2018, que tuvo una rotación de 1.72 pero que fue muy similar a los periodos 2017 y 2019 con rotación de 1.83 y 1.77 respectivamente.

Figura 22 Periodo medio de pago en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Periodo Medio de Pago	2019	2018	2017	2016
Cuentas por Pagar X 360	0	0	0	4 150 140
Compras Netas	176 061 027,59	170 802 924,06	52 691 578,00	60 604 630,00
	0	0	0	24,65

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

De acuerdo con la figura 22 se puede observar que la empresa no ha adquirido deuda a corto plazo en los periodos 2017, 2018 y 2019, pero sí lo adquirió en el periodo 2016; sin embargo, se refleja la eficiencia de pago pues tardó en promedio 24.6 días para cumplir con sus obligaciones.

4.2.4 Análisis Dupont en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019

Figura 23. Rendimiento sobre la inversión en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 Startec S. A.

Análisis ROI	2019	2018	2017	2016
Margen Uti. Net * Rotación Acti. Total	41%	43%	48%	78%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

Figura 24 Rendimiento sobre el capital contable en los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019 STARTEC S.A

Análisis RSC	2019	2018	2017	2016
Rendimi. Sobre la Inver * Apalancamie. Finan.	51%	55%	48%	87%

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por Startec S. A. 2019.

En la figura 23 se muestran los resultados de los rendimientos sobre la inversión que la empresa ha obtenido durante los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019, siendo el periodo 2016 el más eficiente con un 78% de rendimientos en comparación con el periodo 2019 que fue el menos eficiente con un 41%. Cabe destacar que la empresa presenta una tendencia a la baja desde el periodo 2016 hasta el 2019, dándose una mayor variación desde el 2016 al 2017 de un 30%.

Por su parte en la figura 24 se observa claramente que la empresa obtuvo el mayor rendimiento sobre el capital contable realizado en el periodo 2016 con 87% en comparación con el periodo 2017, donde el rendimiento fue el más bajo con un 48%. Además, se presenta una leve recuperación para el 2018, pues pasó de un 48% a un 55%, pero en el 2019 el rendimiento vuelve a caer llegando a un 51%.

4.2.5 Análisis de la información entrevista y cuestionario

Tabla 1 Funciones gerenciales

	Si	No
Se trabaja con base en presupuesto.		X
Se ordena y prepara la información financiera.	X	
Información de análisis financiero	X	

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por el gerente de IT-Service 2019.

De acuerdo con la entrevista realizada al gerente, en la empresa no se trabaja con presupuestos asignados, factor que podría poner en riesgo el recurso monetario debido a que no se estaría proyectando de la mejor manera dicho recurso y esto a su vez puede comprometer las obligaciones o desaprovechar inversiones. Un buen manejo de las finanzas consiste en redirigir adecuadamente los recursos con los que se dispone, pues a partir de ahí se tendrá conocimiento de los ajustes que se deban hacer y con esta base conocer de manera más detallada qué ajustes deberán implementarse, si se requiere incurrir en créditos para solventar obligaciones o si se dispone de recursos propios con lo cual se pueda evitar el endeudamiento.

En cuanto al orden y preparación de la información financiera, el gerente afirma que es sumamente necesario esta acción pues permite que la gerencia tenga claridad en la toma de decisiones y que en la empresa efectivamente sí se tiene un orden, así como la preparación de la información con antelación y detallada. El entrevistado

menciona que la estrategia que se utiliza para este cumplimiento es por medio de reportes de ventas, gastos y pagos.

Claramente se evidencia la falta de un método más sistematizado que permita tener la información precisa y necesaria para ser consultada de forma más rápida y que a la vez permita realizar un diagnóstico detallado de la situación actual de la empresa, para que de esta manera se puedan tomar decisiones más certeras.

Las bases de datos personalizadas suelen ser un método ágil y confiable que le da mayor fluidez a la gestión administrativa, con lo cual se logran así rendimientos óptimos en todas las áreas y departamentos.

Con respecto al análisis de la información financiera, llevar a cabo estos análisis de forma periódica permite comparar resultados y determinar si la empresa ha tenido una evolución previsible o no, así como el estudio de las variables que se presenten. Estas podrán ser analizadas con el fin de identificar los puntos débiles que puedan amenazar su futuro y también sacar provecho de los puntos fuertes para alcanzar las metas propuestas.

Se debe estar atento a las variables que se mencionaron, las cuales pueden ser externas como la evolución general de la economía o crisis económicas internas como exceso de endeudamiento, productos obsoletos, planificación deficiente, controles insuficientes, desconocimiento del mercado, ventas insuficientes, entre otras.

En la entrevista que se le realizó al gerente, indica que sí se analizan los estados financieros de la empresa, aunque no de forma periódica, pero que sí son de gran ayuda para tomar decisiones con respecto al uso eficiente de los recursos.

Gerentes y administradores tienen la responsabilidad de estar vigilantes del estado de la empresa. Una forma o método es la utilización de los indicadores financieros o ratios financieros; básicamente este método es una relación que se da en

cifras con respecto a los estados financieros e informes contables que posee una empresa para poder reflejar objetivamente la manera en que se comporta la misma.

Con respecto a lo indagado en la empresa, se quiso conocer la opinión del gerente y de los colaboradores sobre el conocimiento de los indicadores financieros; sin embargo, todos los funcionarios incluyendo al gerente no tienen claro el concepto de los indicadores financieros ni mucho menos su aplicación y el aporte que este ejercicio le da a la actividad de la empresa.

4.3 Control interno

La empresa cuenta con un fondo de caja chica, el cual es administrado por dos colaboradores. Esta caja cuenta con un monto variable de acuerdo con las necesidades de la empresa, lo cual quiere decir que no existe un control sobre el uso del efectivo. De la misma manera indica que los desembolsos de esta caja se respaldan contra factura, el administrador revisa y firma los reembolsos de los fondos.

En cuanto al fondo en caja chica, el gerente argumenta que está prohibido hacer uso de estos para hacer efectivos cheques de funcionarios, empleados, clientes u otras personas.

Con respecto al efectivo en bancos, el gerente informa que lo recaudado diariamente por la empresa en cuanto a cobranzas o ventas es remesado por sus totales a bancos cada día. Todas las cuentas de bancos y las personas que firman contra ellas están autorizadas por el Directorio, por su parte las facturas no cobradas y las letras por cobrar son documentadas por él mismo, las cuentas bancarias de la empresa no están registradas en los libros de contabilidad ni se registran en los libros de transferencia de un banco a otro.

Por el lado de las conciliaciones bancarias, las cuentas bancarias son conciliadas por una persona distinta a la que firma los cheques y que no tenga a su cuidado fondos

o libros de caja. Estas cuentas se concilian todos los días, de la misma manera las boletas de depósito al banco son revisadas por una persona distinta a la que realizó el depósito.

Mientras que, en las cuentas por pagar, las compras son capturadas en un documento prenumerado en el momento en el que se reciben las mercancías; esta misma persona firma el recibido y verifica por conteo u otro medio la cantidad recibida; los documentos anteriores a los que se refiere el gerente se valúan con base al precio acordado; sin embargo, estos documentos no se suman y el total no se registra en mayor. Las compras se autorizan dejando evidencia, como con las copias de las órdenes de compra que haya realizado un funcionario; esta decisión se basa en una requisición del departamento, reposición de *stock* y programa de compras. La persona que revisa las facturas para pago siempre es distinta a la que autoriza las compras, esto con el fin de llevar un mejor control, según mencionó el gerente.

Se encuentran también las cuentas por cobrar, en estas no se cobran intereses por retraso en los pagos ni se aplican descuentos por pronto pago- En la empresa sí están pendientes con los saldos de cuenta y los documentos por cobrar, de igual manera se lleva un registro detallado de dichos documentos, ly a empresa también tiene a disposición una persona encargada de aprobar la baja en libros de los saldos incobrables- Además, se lleva un control con respecto a los ingresos procedentes al cobro de cuentas y documentos por cobrar, se dispone de una persona que otorga los créditos, quien es la misma que cobra y registra el ejercicio.

Se indagó de la misma manera sobre el inventario. Con respecto a este tema el gerente relata que la revisión general del inventario se realiza todos los días y que en la empresa se utiliza el método PEPS y se lleva registro en el sistema. El conteo se lleva a cabo por medio de un listado de familias y no hay claridad en cuanto al conocimiento de

la demanda semanal, trimestral y anual, ni en términos como inventario de seguridad de los productos, pues se adquiere inventario cada vez que exista un faltante de algún producto.

Tabla 2 Auditorías realizadas en IT-Service

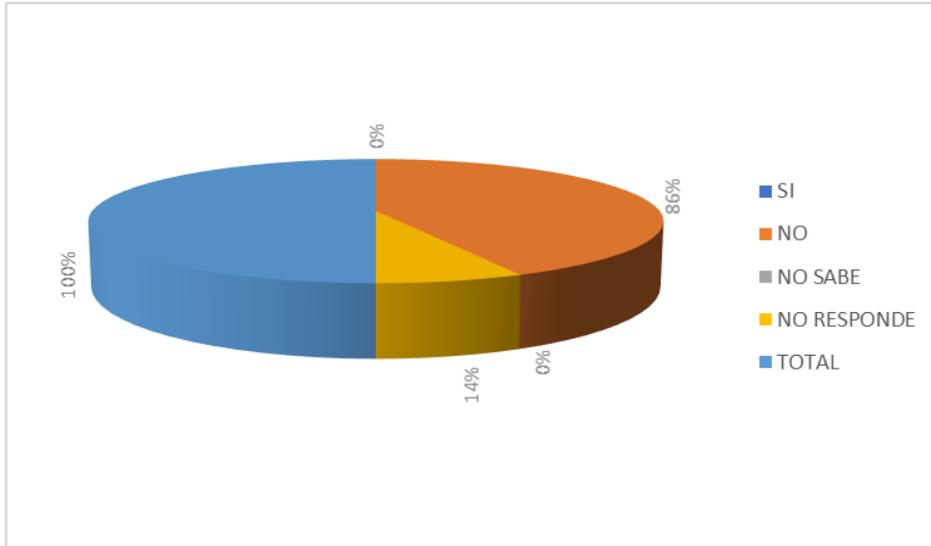
	Si	No
Gerente		X
Colaboradores		X

Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por el gerente y colaboradores de IT-Service 2019.

Como se puede observar en la tabla 2, tanto el gerente como los colaboradores coinciden en que en la empresa no se realizan auditorías, según el gerente esta acción no la visualizan como una prioridad o necesidad para la empresa.

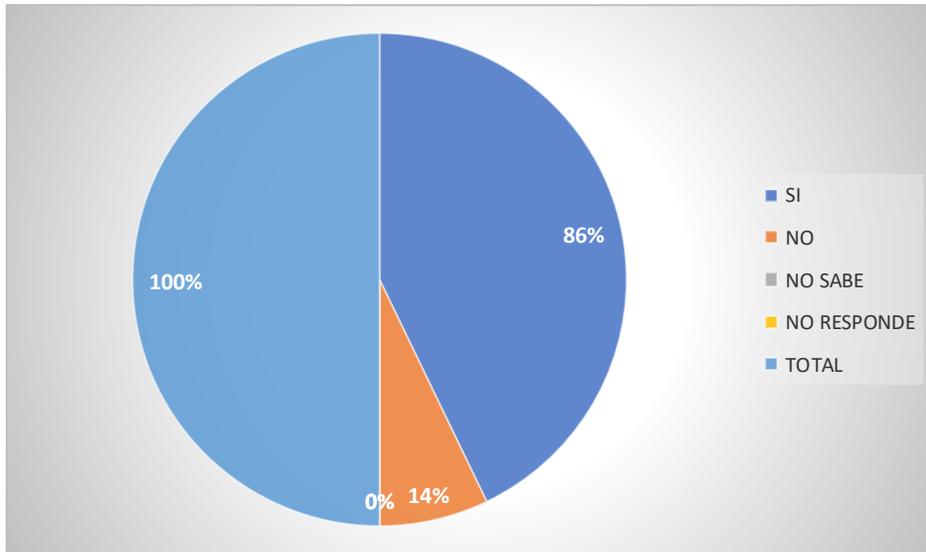
En la figura 25 el 86% de los trabajadores encuestados manifestó que no se realizan auditorías; no obstante, esta opinión de los colaboradores se contradice en otra pregunta realizada. Como se puede ver en la figura 26, el 86% respondió que en sus puestos sí se han realizado auditorías con el fin de evaluar y determinar qué tan eficientemente se están realizando las funciones, de esta manera queda claro la falta de comunicación entre las diferentes áreas de la empresa.

Figura 25. Elaboración de auditorías según opinión de colaboradores



Fuente: Elaboración propia según datos suministrados por los colaboradores IT-Service 2019

Figura 26. Elaboración de auditorías en puestos de trabajo según opinión de los colaboradores IT-Service



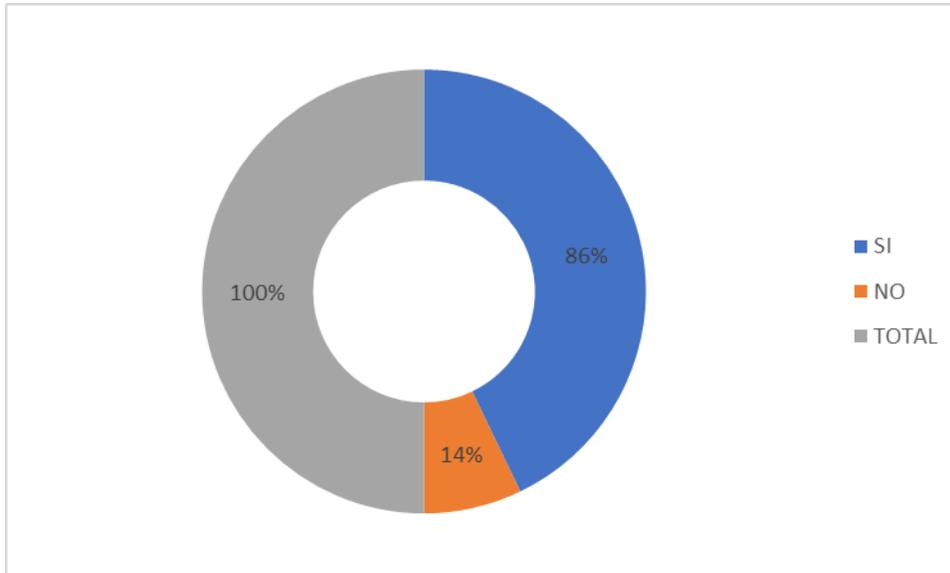
Fuente: Elaboración propia según datos suministrado por los trabajadores de IT-Service 2019.

4.4 Gestión Administrativa

De acuerdo con la entrevista realizada al gerente, la empresa sí ha facilitado capacitaciones pertinentes a sus colaboradores. Como se muestra en la figura 27, el 86% del personal coincide con la respuesta del gerente al opinar que efectivamente se realizan dichas capacitaciones, las cuales son sumamente importante para el buen desempeño de las funciones en todas las áreas.

Las más concurrentes han sido capacitaciones de servicio al cliente, sistemas informáticos y para los encargados de ventas y despacho todo lo concerniente a ventas.

Figura 27. Capacitaciones que brinda la empresa según opinión de los colaboradores de IT-Service



Fuente: Elaboración propia según información brindada por colaboradores de IT-Service 2019.

Tabla 3. Documentación de IT-Service

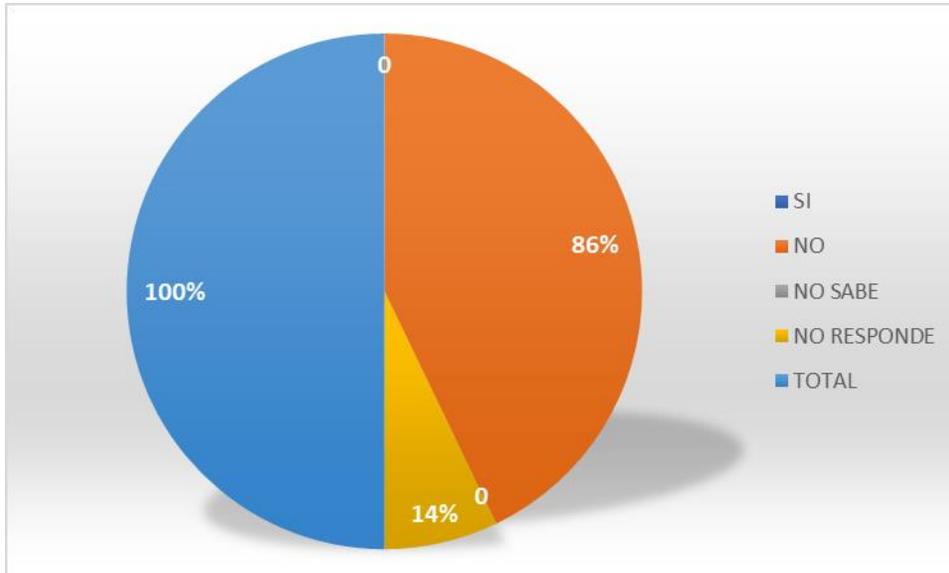
	Sí posee	No posee
Manuales de funciones, procesos y procedimientos		X
Formularios de control		X
Manual de puesto		X

Fuente: Elaboración propia según información brindada por IT-Service 2019.

En lo investigado referente a los manuales de funciones, procesos y procedimientos, el gerente comenta que no existen en la empresa, argumenta que una vez que se contrata personal, se brindan todas las indicaciones de todas las funciones que le corresponde realizar, y que conforme pasa el tiempo el nuevo integrante adquiere experiencia y realiza bien lo que se le encarga.

Otra de las razones por la que no se dispone de estos manuales es debido a que las contrataciones no se hacen de manera seguida pues se cuenta con el mismo personal por años y eso es lo que se fomenta: tener una planilla estable donde todos reconozcan sus funciones y no invertir tanto en capacitaciones más que las que se hacen de servicio al cliente y sistemas informáticos con el fin de no descuidar su mercado y estar actualizados con los constantes cambios que se dan en la tecnología. De la misma manera, como se muestra en la figura 28, el 86% de los colaboradores coinciden con esta respuesta, pues ellos argumentan que no existen manuales de puesto ya que nunca se les ha comentado de esto, y concuerdan con lo que narra el gerente, afirmando que una vez que los contratan les dan una charla con respecto a las funciones que se les ha asignado.

Figura 28. Manual de procedimientos según opinión de los colaboradores



Fuente: Elaboración propia según información brindada por los colaboradores de IT-Service 2019.

Formularios de controles en la empresa

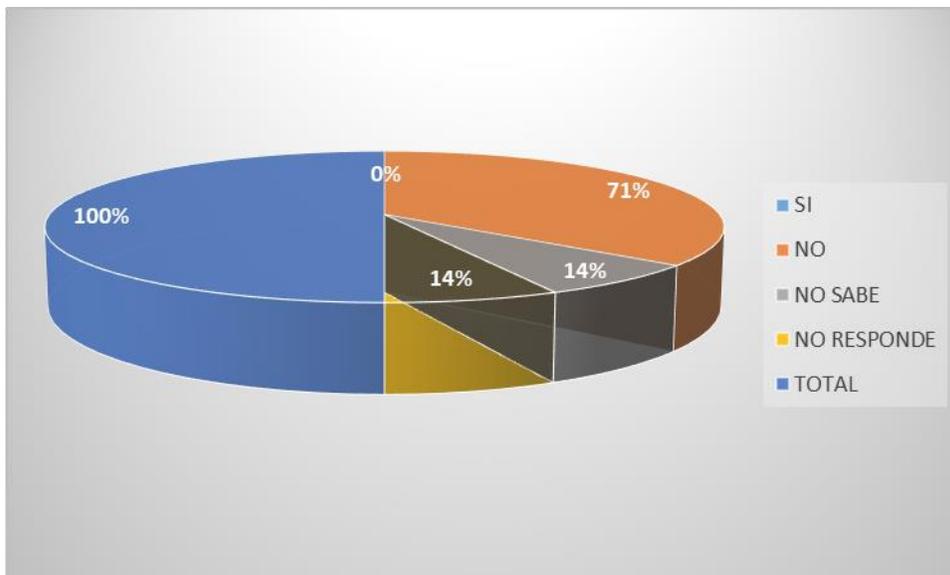
Igualmente, todos los colaboradores desconocen si la empresa cuenta con algún formulario donde se deje constancia de los controles, ni quién los confecciona, ni a quién o quiénes se les envía copia.

También se consultó si existe un manual de puesto en el cual se refleje la división del trabajo de cada colaborador y su perfil específico. El gerente informó que en la empresa no se cuenta con un manual de puesto, piensa que no es necesario pues la empresa no es tan grande y se trabaja con pocos colaboradores; esta opinión es muy similar a la del personal de trabajo, pues según la figura 29 muestra que el 71% afirma

que no existe un manual de puesto, cuando son contratados solo se asigna el lugar de trabajo y, como se mencionó en el apartado de funciones, se indican las tareas y básicamente ese es el macro del itinerario cuando se contrata personal.

Dentro de lo que se pudo observar, los colaboradores se mantienen en su zona específica de trabajo y se pudo evidenciar que los tienen experiencia por la forma de despachar a sus clientes. Además, se evidenció que existe un adecuado clima laboral y una adecuada comunicación entre ellos, y que a los clientes se les veía satisfecho con el trato recibido.

Figura 29. Formularios de controles en la empresa según opinión de colaboradores



Fuente: Elaboración propia según información brindada por los colaboradores de IT-Service 2019.

La empresa trabaja conforme a objetivos preestablecidos.

Los objetivos son de suma importancia para alcanzar el éxito en cualquier actividad dentro y fuera del mundo de los negocios, son la guía para ir por el camino correcto y evitar así distracciones que puedan desviar lo que se desea en un principio. Asimismo, se pueden considerar como elementos de motivación laboral o para proporcionar beneficios como en el área de planificación.

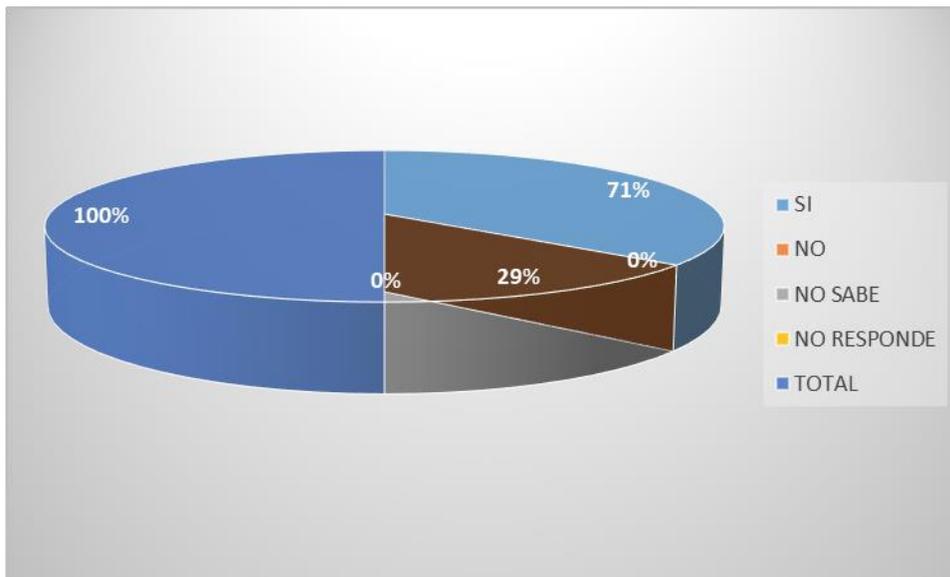
Se consultó al gerente si se trabaja con objetivos preestablecidos y la respuesta fue afirmativa. Sin embargo, se puede decir que existe debilidad en el conocimiento amplio de este tema por parte del gerente al no profundizar en la conceptualización ni en las ventajas que se pueden obtener, como facilitar la planificación ni encontrar el rumbo, pues se proporciona una visión y esto ayuda a dirigir y orientar a sus colaboradores en los procesos y toma de decisiones, motivar a los empleados y obtener resultados más rápidos.

Se desarrollan estrategias para verificar objetivos

En lo que respecta a las estrategias, el gerente detalla que se realizan análisis de ventas, inventarios y gastos, ya que esto les permite tener un panorama más claro ante la competencia y a partir de ahí tomar las decisiones más adecuadas que les garantice seguir siendo competitivos. Como parte de estas estrategias relata que se ofrecen productos de buena calidad con precios muy cómodos, y se fortalece día con día el servicio al cliente. El gerente manifiesta que de igual manera están en constante actualización para responder eficientemente a las exigencias del mercado como lo es la búsqueda de proveedores y un mejor servicio en general.

Con respecto a la indagación sobre las políticas de la empresa, el gerente afirma que se cuenta con las mismas a nivel gerencial y que todo el personal tiene conocimiento de ellas, pero el 29% de los colaboradores encuestados demuestran no conocerlas según lo indica la figura 30.

Figura 30. Políticas de IT-Service según opinión de colaboradores



Fuente: Elaboración propia según información suministrada por los colaboradores de IT-Service 2019.

Posición en el mercado

Según el gerente de IT Service, ofrecer productos de calidad a un buen precio es lo que les ha ayudado a mantenerse en el mercado y ser reconocidos en el lugar donde se ubican como una de las mejores empresas en su área.

También fortaleciendo el servicio al cliente, dando un trato personalizado y de alta calidad a cada uno de sus clientes. Lo más importante para la empresa, según el gerente, es que los clientes se lleven una excelente impresión acerca de la atención recibida y adecuándose a sus necesidades y exigencias. Por último, el análisis del mercado cambiario será determinante para tomar las medidas y decisiones pertinentes en caso de que así se requiera.

Acciones administrativas en constante actualización

Según el gerente, las acciones administrativas se basan en la búsqueda de proveedores, se pretende en un determinado momento contar con la mayor calidad que merecen en sus productos, ya que se analiza cuáles son los proveedores más eficientes con el suministro de los materiales que necesite la empresa. Para el gerente los proveedores tienen que actualizarse conforme lo exija el mercado.

Estrategias para verificar objetivos

El gerente señala que mediante el análisis de ventas, inventarios y gastos se determina el comportamiento de los niveles de venta. Y si no es el deseado poder hacer las modificaciones en todo lo que respecta a las ventas, desde la relación que se

establezca con el cliente hasta la forma de cómo se venden los productos que se ofrecen, igualmente indica que se hace un esfuerzo constante para disminuir los gastos. También destaca que se enfocan en el control estricto con los inventarios y demás activos de la empresa.

4.5 Estructura administrativa

Primeramente, cabe recalcar que se presentó un hallazgo al final de la investigación y es con respecto al nombre de la empresa. El trabajo de investigación inició en la empresa IT-Service, pero el nombre que se utiliza para todas sus gestiones administrativas es el de Startec S. A. sociedad anónima de la que no se informó al principio y que involucra otras actividades las cuales corresponden al Instituto Jiménez propiedad del mismo dueño de IT-Service.

La estructura tanto organizacional como administrativa está definida referente a Startec S. A. No se tiene a escala administrativa una estructura jerárquica en IT-Service, con lo que se cuenta es con una estructura operacional. La máxima autoridad en este caso es el gerente y una línea operacional que la integra el resto de los colaboradores; por ese motivo no se puede presentar una estructura administrativa detallada que integre a todos los colaboradores de IT-Service en función de sus tareas, perfiles y puestos.

5 CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

5.1 Situación financiera

En conclusión, se dará respuesta a los objetivos planteados de acuerdo con los datos y resultados obtenidos con la investigación.

Para dar respuesta al objetivo uno, se concluye que la empresa IT–Service presenta debilidad a la hora de confeccionar sus estados financieros debido a que agrupa actividades de dos empresas distintas y con fines distintos en un mismo estado financiero, y que los constituye bajo la razón social de Startec S. A. Esto imposibilita tener claridad de las variaciones que se presenten en las diferentes cuentas de IT-Service; en otras palabras, no se podría medir lo que pueda estar pasando con las finanzas, de esta manera es muy difícil controlar la operación afectando también la toma de decisiones.

La empresa indiscutiblemente posee ventas muy aceptables, pero estas se ven afectadas por los gastos administrativos los cuales son elevados al igual que el costo total de venta. Estas cuentas han ido en aumento de manera progresiva durante los cuatro periodos.

El costo de venta presenta porcentajes aceptables en los cuatro periodos con respecto a los ingresos, lo cual indica que la empresa ha sido eficiente en el manejo de los recursos al tener un adecuado control sobre los mismos. Mientras que por el lado los pasivos en términos generales, la empresa ha tenido niveles de endeudamiento bajos, principalmente en los periodos 2016 y 2017; para el 2018 cabe destacar que la empresa adquiere deuda con el fin de financiar propiedad, planta y equipo, condición que lleva al incremento de los pasivos; sin embargo, sigue siendo un porcentaje aceptable.

Por el lado del presupuesto, se logra determinar que no existe un control sobre las proyecciones del recurso monetario, lo anterior puede comprometer las partidas que se pretenden son para otras gestiones, ya sea de adquisición de inventario o para cumplir con obligaciones preestablecidas. Eso por un lado, pero de igual manera se presenta otro escenario: que la empresa puede desaprovechar la maximización en la obtención de ingresos, pues debe poseer cierto recurso ocioso que puede ser invertido, pero que no se hace debido a que se desconocen los montos que se deben dirigir tanto al pago de las obligaciones como a posibles inversiones.

Se evidencia, además, la falta de un método sistematizado en el que se lleven los registros de una manera más ordenada y segura de toda la información financiera, administrativa, de control y demás, que son de gran importancia para una adecuada y eficiente administración.

5.2 Control interno

En cuanto al objetivo dos, se logró determinar que no existe un manejo adecuado en lo que a caja chica se refiere, ya que este fondo está a cargo de dos colaboradores. Lo anterior permite que se dé un descontrol, como los faltantes de dinero, y que puede ser de forma intencional o por error. Posteriormente, se corroboró que no hay planificación con el monto que se tiene en la caja, pues es variado según lo que requiera la empresa en el momento, con lo que se dejan la opción de poder invertir y, más aún, si se tiene dinero ocioso, así como solventar una eventualidad en caso de que se cuente con poco recurso. Además, se detectó que únicamente el administrador es quien revisa y firma los reembolsos de los fondos.

Por el lado de las cuentas bancarias, se ha confirmado que no se registran ni en los libros de contabilidad ni en los libros de transferencia de un banco a otro. Con esto queda claro que existe oportunidad de mejora en la forma en que se respalda las transacciones bancarias que se realizan en la empresa, queda también a expensas la información financiera sin poder ser consultada y analizada en un momento requerido por la gerencia o dueños de la empresa.

En lo que respecta a las cuentas por pagar, se logró determinar que la empresa sí realiza una apropiada gestión con sus obligaciones, así como un adecuado registro, verificación y control total de las evidencias que implican esta actividad.

Igualmente, se reconoce que las cuentas por cobrar se realizan de manera eficiente y aunque no se cobran intereses por atrasos se compensa esta acción con el no descuento por pronto pago. De la misma manera la empresa se asegura una buena gestión de cobro al estar vigilante de los saldos, documentos por cobrar, de los ingresos procedentes del cobro de cuentas; y además de contar con un personal calificado y disponible para realizar los créditos y a la vez gestionar los cobros.

Se logró comprobar que existe fortaleza en el tema del inventario, ya que el conteo se efectúa todos los días. Esto permite que se tenga información inmediata con respecto de todos los productos y artículos que maneja la empresa; de esta forma se puede controlar los posibles problemas que se presenten de faltantes; además de no tener sobrecargo si se realiza cada semana, 15 días, cada mes o más. No obstante, los pedidos se consuman cada vez que hay faltantes, lo anterior permite que se produzca un riesgo de pérdida de clientes por no tener los productos a tiempo, comprometiendo las utilidades del negocio y, por ende, las obligaciones, lo que se traduce en pérdida de la eficiencia.

La investigación permitió conocer que en la empresa no se realizan auditorías; no obstante, la opinión de los colaboradores se contradice con respecto a la pregunta 12 y la pregunta 13, tomadas del cuestionario como instrumento para la recopilación de información.

5.3 Gestión administrativa

Para dar respuesta al objetivo tres, se determina que existe debilidad en la gestión administrativa, ya que, según lo investigado, la empresa no cuenta con manuales de funciones, procesos ni de procedimientos. Esta información fue suministrada tanto por el gerente como por los colaboradores por medio de los instrumentos definidos como entrevista y cuestionario. De igual manera no se cuenta con formularios necesarios para dejar constancia de los controles, ni quién los confecciona, ni a quién se le envía copian.

En cuanto al manual de puesto, la empresa también carece de esta herramienta, un tema que es desconocido por el resto del personal. La mayoría manifestó que desconocen si en realidad existen o no.

Los objetivos no parecen estar claros para todo el personal, puesto que, aunque el gerente ha manifestado que son del conocimiento de todos dentro de la empresa, los colaboradores desconocen si en realidad están plasmados y, por ende, si existen o no.

Para concluir, se logró determinar que las políticas solo se han establecido a nivel gerencial. Aunado a esto, el 29% de los colaboradores desconocen si en realidad existen o no.

6 CAPÍTULO VI

RECOMENDACIONES

6.1 Situación financiera

Se recomienda realizar un análisis que determine si la mercadería adquirida cuenta con el mejor precio, cantidades necesarias y con los proveedores adecuados, siempre y cuando no se desatienda la calidad de los productos, pero que al contar con proveedores más baratos se pueda aumentar el inventario si se dispone de espacio o utilizar el presupuesto sobrante para atender demás operaciones de la empresa.

En cuanto al tema financiero, se recomienda al gerente de Startec S. A. estar más involucrado en algunos conceptos básicos que se desarrollan dentro de la empresa, como el tema de tributación y los indicadores financieros, así como de todos aquellos conceptos que es necesario conocerlos y entenderlos con lo cual se pueda emitir criterios razonables que permitan tomar las decisiones más oportunas.

Por el lado del presupuesto es necesario que se proyecten los montos para las diferentes gestiones de la empresa y que estas proyecciones sean en periodos congruentes entre sí y entre todas las gestiones, con el fin de evitar faltantes o sobrantes de dinero. De esta manera se logrará la mayor eficiencia de los recursos con los que cuenta la organización, una adecuada dirección de ellos permite mayor dinamización de todas las operaciones que se desarrollan en el negocio, le da mayor estabilidad y, por ende, se genera mayor confianza en las gestiones administrativa y financiera.

Con respecto a la forma de ordenar y preparar la información financiera, se requiere de la implementación de un sistema sofisticado en el que se guarde la información de manera más detallada y segura, y que a la vez permita consultar de forma rápida dicha información con el fin de resolver cualquier situación en un tiempo prudente sin comprometer la operación del negocio.

Además, será muy necesario revisar los gastos administrativos. Estos parecen ser muy elevados en relación con la cantidad de personal administrativo, posiblemente se deba valorar una reestructuración en lo que respecta a salarios, dietas, pluses salariales, beneficios u otros que puedan ser innecesarios y que los ajustes o la eliminación de posibles rubros no impidan ni afecten la ejecución de las labores de quien hace uso de ellos.

6.2 Control interno

En lo que concierne al tema de caja chica, se recomienda que este fondo esté a cargo de una sola persona, con el fin de llevar un mejor control sobre el mismo; de igual manera es necesario que se realicen proyecciones con la finalidad de establecer el monto ideal y aproximado a las posibles necesidades que se puedan presentar en la empresa. En cuanto a los reembolsos de fondo, es conveniente que sea revisado al menos por dos personas y no solo por el administrador; lo anterior permite una verificación adecuada de todos los movimientos de dinero que se puedan dar en cada una de las actividades que impliquen el uso de este recurso.

De acuerdo con las cuentas bancarias es recomendable que se lleven registros en los libros de contabilidad, así como en los libros de transferencia de un banco a otro. Esto garantiza tener información con la que se pueda hacer comparaciones de los índices financieros para tomar las mejores decisiones con base en esto.

Para el inventario es necesario que los pedidos se hagan anticipadamente con el fin de suplir a tiempo y eficientemente las exigencias de los clientes. Esto permite garantizar ingresos y optimizar las actividades de la empresa; aunque se lleva una adecuada gestión en la revisión de su inventario realizando conteo todos los días, es

necesario estar pendiente de los productos que estén pronto a terminarse y suplir para que no se den atrasos con los clientes.

También, se recomienda realizar auditorías al menos una vez al año, esta acción puede favorecer a la empresa en la optimización sus operaciones, identificar errores y corregirlos a tiempo y lograr mayor eficiencia en el ahorro. La implementación de auditorías internas contando con el personal sería otra buena opción para realizar un control de los procesos administrativos, así como el análisis de los estados financieros. En definitiva, son muchos los beneficios que se pueden obtener con esta acción, tales como conocer la situación actual y exacta de la empresa ya sea de manera general o en algún área en concreto, otorgar credibilidad y confianza a posibles inversores o entidades bancarias, descubrir fraudes que se estén dando y que no se desconocían, comprobar si el sistema de trabajo de la empresa está siendo eficaz y eficiente.

Muchas empresas no presentan atención a las auditorías, no le dan suficiente importancia y no suelen hacer este tipo de estudio, pero realizar esta acción va a permitir que se analicen y valoren los pasos a seguir en el crecimiento y desarrollo de la actividad empresarial.

6.3 Gestión administrativa

Es necesario que se implementen los manuales de funciones, procesos y procedimientos con la finalidad de dar a conocer a todo el personal involucrado los objetivos, responsabilidades y políticas institucionales, proporcionar la uniformidad del trabajo, evitar la duplicidad de funciones, facilitar la inducción de nuevos colaboradores

y cumplir con los objetivos diversos de la empresa. Además de implementar los formularios necesarios para el registro de los controles con los que se cuenta.

Se le sugiere al gerente diseñar los manuales de puesto con los cuales se pueda determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador. Lo anterior permitirá que los colaboradores actúen con mayor conocimiento las funciones dentro de su roll, que a su vez ayudará al proceso de comunicación, integración y desarrollo.

Por último, se recomienda al gerente definir bien las políticas para todo el personal. Estas son muy importantes para saber qué dirección tomar en caso de que exista cualquier tipo de conflicto con alguno de los agentes involucrados en la empresa. Igualmente permiten crear una marca por medio de la cual todos podrán saber cuáles son sus valores y forma de actuar.

7 CAPÍTULO VII

PLAN DE MEJORA

En respuesta al objetivo 4, tomando en cuenta los resultados obtenidos en la investigación y con base en las conclusiones donde se han detectado una serie de hallazgos, se planteará a continuación el plan de mejora como una alternativa o propuesta por medio de la cual la empresa podrá disponer, si así lo desea, y realizar los cambios necesarios con el único propósito de mejorar su gestión administrativa y financiera. Esto a su vez permitirá un crecimiento en toda la organización, de igual manera pueden evaluarse los rendimientos con la implementación del plan y determinar así la conveniencia de fortalecer la gestión en general, enfocándose siempre en los puntos más débiles que se han detectado.

Hallazgo	Recomendación	Responsable	Recurso	Plazo	Costo
Dos empresas con actividades distintas comparten un solo estado financiero (IT-Service e Instituto Jiménez)	Separar las actividades de IT-Service con las de Instituto Jiménez y generar estados financieros separados para cada empresa.	Junta General	Económico trámite de abogados (redacción de actas, autenticación de firmas).	2 meses	$\text{C}\$65.000$ $\text{C}\$18.150$ $\text{C}\$363.000$
Inexistencia de manual de procedimientos	Diseñar el manual de procedimientos donde se definan claramente las funciones y tareas de todo el personal.	Gerente	Personal de Junta Directiva, gerente y recurso económico.	2 meses	$\text{C}\$950.000 \times 2$ meses = $\text{C}\$1.900.000$
Inexistencia de manual de puestos	Diseñar el manual de puesto con los perfiles bien definidos.	Gerente	Personal (Junta Directiva) y administrador.	2 meses	$\text{C}\$950.000 \times 2$ meses = $\text{C}\$1.900.000$
Inexistencia de auditorías	Implementar de manera más seguida auditorías de carácter general que permitan conocer el estado real de la empresa con el fin de mejorar la gestión empresarial.	Personal Interno o Externo. Recursos Humanos.	Aspectos contables, de calidad, seguridad o la empresa en general.	3 días	$\text{C}\$680.000/30$ días = $\text{C}\$22.667$ 3 días = $\text{C}\$68.000$
No se evalúa al personal en general	Implementar de forma más continua actividades de evaluación del desempeño a todo el personal.	Gerente y Recursos Humanos.	Cuestionario de Recursos Humanos Técnicas de evaluación del desempeño (escalas de	2 meses	$\text{C}\$950.000 +$ $\text{C}\$680.000 =$ $\text{C}\$1.630.000 \times 2 =$ $\text{C}\$3.630.000$

			puntuación, lista de verificación, selección obligatoria, entre otras).		
Debilidades en temas de asesorías para mejorar el conocimiento de los colaboradores,	Desarrollar programas de retroalimentación que permitan el conocimiento amplio de los colaboradores.	Gerente	Instalaciones adecuadas (sala de reunión), equipos de proyección visual y auditivos (video beam)	3 meses	$\text{C}\$950.000 \times 3 \text{ meses} = \text{C}\$2.850.000$
Debilidad en temas de asesorías para la administración.	Contratar asesores de manera casual para fortalecer, retroalimentar y actualizar conocimientos.	Gerente y Recursos Humanos.	Administrador de Empresas.	1 mes	$\text{C}\$950.000 + \text{C}\$680.000 = \text{C}\$1.630.000$
Inexistencia de una política de presupuesto	Implementar una política de presupuesto dirigida al uso eficiente de los recursos.	Gerente y Recursos Humanos.	Personal administrativo.	2 meses	$\text{C}\$950.000 + \text{C}\$680.000 \times 2 = \text{C}\$3.260.000$
Gastos administrativos elevados	Revisar y ajustar la cuenta de gastos administrativos, sus componentes como pluses salariales, dietas, plan vehicular y cualquier otro beneficio con el que cuente.	Recursos Humanos Contador Gerente.	Asesor en revisión y análisis de estados financieros. Monetario.	1 mes	$\text{C}\$680.000 + \text{C}\$680.000 + \text{C}\$950.000 = \text{C}\$1.450.000$

BIBLIOGRAFÍA

Actualización contable. (2002). Obtenido de

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:j4lV5NDgvNgJ:www.intelecto.com.ec/wpcontent/themes/intelecto/Niia/sec400evaluacionderiesgosycontrolinterno.doc+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=cr>

Ramírez Casco, A. (marzo de 2017). "La gestión administrativa en el desarrollo empresarial". Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Administración. *Diccionario de la Lengua Española. Edición del Tricentenario.* (2018). Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=0mCOzj6>

Administrar. *Diccionario de la Lengua Española. Edición del Tricentenario.* (2018). Recuperado de: <https://dle.rae.es/?id=0mFIScm>

Bernal, M. (2012). *La Planificación: Conceptos Básicos, Principios, Componentes, Características y Desarrollo del Proceso.* Resumen. Recuperado de: <https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccic3b3n-a-la-planificacic3b3n1.pdf>

Bernal, M. (09 de Marzo de 2012). *Políticas de planificación.* <https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccic3b3n-a-la-planificacic3b3n1.pdf>. Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de <https://nikolayaguirre.files.wordpress.com/2013/04/1-introduccic3b3n-a-la-planificacic3b3n1.pdf>

CCSS, (S.f). *reglamento del seguro de salud* obtenido de

<https://costarica.eregulations.org/media/reglamento%20del%20seguro%20de%20salud.pdf>

- Código de comercio. (s.f.). *Código de comercio*. Obtenido de <https://costarica.eregulations.org/media/codigo%20de%20comercio.pdf>
- Caja Costarricense de Seguro Social (2019). Obtenido de <https://www.ccss.sa.cr/normativa?pagina=3>
- Dextre, J., & Del Pozo, S. (2012). *Contabilidad y negocios*. <https://www.redalyc.org>. Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Díaz , E., & López, H. (27 de Abril de 2013). <https://fucionadmon.blogspot.com>. Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de <https://fucionadmon.blogspot.com>
- El método de Observacion*. (2009). Obtenido de https://www.ugr.es/~rescate/practicum/el_m_todo_de_observaci_n.htm
- Enciclopedia Financiera. (18 de Marzo de 2018). <https://www.encyclopediafinanciera.com>. Recuperado el 31 de Mayo de 2019, de <https://www.encyclopediafinanciera.com/estados-financieros.htm>
- Fundamentos de Control. (2011). Obtenido de https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf
- Gaitan R. E. (2016). Control Interno y Fraudes. En R. E. Gaitan, *Control Interno y Fraudes* (pp. 10, 11, 12). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Galán Amador, M. (29 de Mayo de 2009). *Metodología de la investigación* <http://manuelgalan.blogspot.com>. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.html>
- Galindo, M.(2000). *Teoría de la Administración Pública*. Editorial Porrúa. México. Recuperado de: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>
- Gerencia, R. V. (2009). *Revista Venezolana de Gerencia* . Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29012059009.pdf>
- Gitman, L. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Desimosegunda ed.). (G. Domínguez Chávez, Ed.) México, México: Educación Superior Latinoamérica: MARisa de Anta. Recuperado el 27 de Mayo de 2019, de

https://www.academia.edu/28949029/LIBRO_Principios_de_Administracion_Financiera_LAWRENCE_J._GITMAN

Harrington, J. (2 de 2 de 2009). *Gestion administrativa Empresarial*. . Obtenido de <http://grupo3gestionadministrativa.blogspot.com/2009/02/el-plan-de-mejoramiento.html>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: México. Recuperado el 09 de Abril de 2019

Instituto tecnológico de Sonora. (Abril de 2013). *La planeación estratégica. Un pilaren la gestión empresarial* <https://www.itson.mx/publicaciones>. Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/81/Pacioli-81.pdf>

Interno, F. (2011). *Conceptos básicos sobre control interno* obtenido de https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf

MEIC. (10 de Abril de 2019). <http://reventazon.meic.go.cr>. Recuperado el 04 de Setiembre de 2020, de <http://reventazon.meic.go.cr/informacion/estudios/2019/pyme/INF-012-19.pdf>

Mendoza, A. (2017). "Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta" *Importancia de la gestión administrativa para para la innovación de medianas empresas*. Cien. Vol. 3, núm. 2, pp. 947-964. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>

Meneses, J. (s.f.). *I cuestionario y la entrevista* Obtenido de http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf

Metodología de investigación Científica . (2013). Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>

Ministerio de Hacienda. (s.f.). *Declaraciones de renta* Obtenido de https://www.hacienda.go.cr/docs/5c912528947ed_Declaracion%20Inscripcion%20V22019.pdf

- Montoya, C., Cendrós Guasch, J., & Govea de Guerrero, M. (Agosto de 2007). *Naturalismo o antinaturalismo en la investigación* <https://www.redalyc.org>. Recuperado el 01 de Mayo de 2019, de <https://www.redalyc.org/html/280/28011677011/>
- Posso, R. (2014). *Conceptos y principios de economía* File:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet. Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ConceptosYPrincipiosDeEconomiaYMetodologiasUtiliza-4820645%20(1).pdf
- Prado, E. d. (13 de 2 de 2018). *Audalia Nexia*. Obtenido de <https://www.audalianexia.com/blog/control-interno-y-auditoria/#>
- Pymes, S.f). *Pymes Costa Rica Ventana Única*. Obtenido de <http://www.pyme.go.cr/informacion.php?id=3>
- República de Costa Rica. (2013). *Constitución Política*. Obtenido de <http://ungl.or.cr/LeyesSitioMunicipal/Constitucionales/ConstitucionPoliticaCostaRica.pdf>
- Ríos, J., Fonteboa, A., Trabas, E., & Santos, C. (2005). <https://www.researchgate.net>. *Control interno* Recuperado el 14 de Agosto de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/305730712_Control_Interno
- Román, C. L. (2012). *Fundamentos de la administración financiera* (Primera Edición ed.). Estado de México: Primera edición 2012, por RED TERCER MILENIO S.C, ISBN 978-607-733-099-8, revisión editorial: Ma. Eugenia Buendía. Recuperado el 29 de Mayo de 2019, de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>
- Ruiz, M. (2012). *Dirección*. Tercer Milenio. Recuperado de: http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
- Salud, M. (Marzo de 2019). *Trámites y permisos para establecimientos* Obtenido de <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/tramites-ms/permisos-a-establecimientos-ms>
- Sampieri. (s.f). <https://es.scribd.com>. Recuperado el 06 de Abril de 2019, de <https://es.scribd.com/doc/7130674/SAMPIERI-Capitulo-4>
- Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la investigación* .Sampieri.

- Seguros, I. N. (2014). *Grupo INS*. Obtenido de [http://portal.ins-cr.com/PortalINS/D1-
InformacionProdContenido.aspx?NRMODE=Published&NRORIGINALURL=%2Fportal%2Eins-
cr%2Ecom%2FEmpresas%2FSegurosCo%2FRiesgosTrabajo%2F&NRNODEGUID=%7B45348EEB-
AC9E-4C3F-9E05-69367960754C%7D&NRCACHEHINT=Guest](http://portal.ins-cr.com/PortalINS/D1-InformacionProdContenido.aspx?NRMODE=Published&NRORIGINALURL=%2Fportal%2Eins-cr%2Ecom%2FEmpresas%2FSegurosCo%2FRiesgosTrabajo%2F&NRNODEGUID=%7B45348EEB-AC9E-4C3F-9E05-69367960754C%7D&NRCACHEHINT=Guest)
- Vargas, C. M. (2011). "Contabilidad Análisis de Cuentas". En C. M. VArgas, *Contabilidad Análisis de Cuentas*. UNED.
- Velázquez, A. (2007). "La organización, el sistema y su dinámica: una versión desde Niklas Luhmann". *Revista Escuela de Administración de Negocios*, núm. 61, pp. 129-155. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf>
- Zayas Agüero, P. M. (s.f.). *Biblioteca virtual de derecho, economía y ciencias sociales* <http://www.eumed.net>. Recuperado el 12 de Abril de 2019, de [http://www.eumed.net/libros-
gratis/2010e/822/Paradigma%20positivista.htm](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/822/Paradigma%20positivista.htm)

CAPÍTULO VIII

ANEXOS

Cuestionario dirigido a colaboradores de IT Service

El suscrito Juan Carlos Salazar Chavarría, de la carrera en Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Costa Rica, está llevando a cabo su trabajo final de graduación titulado: **ANÁLISIS GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN IT-SERVICE.**

Esta investigación es requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en finanzas; contempla, entre otras técnicas, la recolección de datos, la aplicación del cuestionario dirigido a colaboradores de IT-Service con el fin de recabar información para la realización del análisis administrativo financiero correspondiente a los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019. Lo anterior requiere de su valiosa colaboración.

Agradecemos de antemano el tiempo y esfuerzo dedicado en esta colaboración.

Puerto Viejo, Sarapiquí, agosto 2019

Por favor, marque con una X la respuesta correcta.

1. Tiempo de laborar en la empresa:

Menos de 5 años () de 5 a 10 años () de 10 a 15 años ()

2. Indique el nombre de su puesto, por favor: _____

3. ¿La empresa le ha facilitado capacitaciones con respecto a su puesto?

() SI () NO

4. ¿Cuenta la empresa con manuales de funciones, procesos y procedimientos para el personal?

SI NO NO SABE NO RESPONDE

5. **¿Están por escrito con claridad y fácil de interpretar?**

SI NO NO SABE NO RESPONDE

6. **¿Se encuentran claramente definidas las líneas de autoridad y responsabilidad?**

SI NO NO SABE NO RESPONDE

7. **¿La empresa cuenta con un manual de procedimientos en donde se especifican las responsabilidades e instrucciones para desarrollar adecuadamente su trabajo?**

SI NO NO SABE NO RESPONDE

8. **¿Conoce las políticas de la empresa?**

SI NO NO SABE NO RESPONDE

9. **¿En la empresa se desarrollan las funciones de acuerdo con las políticas establecidas en los manuales de procedimientos?**

SI NO NO SABE NO RESPONDE

10. **¿Considera que IT Service está en constante búsqueda de la innovación productiva y tecnológica?**

SI NO NO SABE NO RESPONDE

11. **¿La empresa cuenta con manual de puestos donde especifica su perfil y tareas?**

SI NO NO SABE NO RESPONDE

12. ¿Se han realizado auditorías en la empresa?

SI NO NO SABE NO RESPONDE

13. ¿Su puesto ha sido auditado alguna vez?

SI NO

14. ¿Qué formularios se utilizan para dejar constancia de los controles?

15. ¿Quién los confecciona y a quién se le envía copia?

16. ¿En IT Service existen áreas en las que se deba aplicar planes de mejora?

SI NO

17. ¿En cuáles áreas deberían aplicarse planes de mejora

18. ¿Considera que en su área se deba aplicar planes de mejora?

SI NO

19. ¿Qué planes cree usted que puedan aportar mayor valor a la empresa?

Entrevista dirigida al Gerente de IT Service

El suscrito Juan Carlos Salazar Chavarría, de la carrera en Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Costa Rica, está llevando a cabo su trabajo final de graduación el cual lleva por título: **ANÁLISIS GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA EN IT-SERVICE.**

Esta investigación es requisito para optar por el grado de Licenciatura en Administración de Empresas con énfasis en finanzas; contempla, entre otras técnicas, la recolección de datos, la aplicación de la entrevista al Gerente de IT- Service, con el fin de recabar información para la realización del análisis administrativo financiero correspondiente a los periodos 2016, 2017, 2018 y 2019. Lo anterior requiere de su valiosa colaboración.

Agradecemos de antemano el tiempo y esfuerzo dedicado en esta colaboración.

Puerto Viejo, Sarapiquí, agosto 2019

Instrucciones

Esta entrevista ha sido elaborada de forma estructurada pensando en facilitar lo máximo posible las respuestas.

Al final de la entrevista puede añadir cualquier comentario, sugerencia u opinión relativa a los temas tratados.

Situación Financiera de la empresa.

1. **¿En qué periodo contable realizan los pagos de impuestos sobre la renta?**

2. **¿Se trabaja con base en presupuestos?**

SI NO

3. **¿Qué son los indicadores financieros y cuáles se aplican comúnmente en la empresa?**

4. **¿Cuáles aportes le han generado estos indicadores a la empresa?**

5. **¿De qué manera se prepara y ordena la información financiera para que la gerencia tenga claridad en la toma de decisiones con respecto a inversiones y financiamiento?**

6. **¿La información obtenida de los análisis financieros contribuye en el uso eficiente de los recursos?**

SI NO

Control Interno

7. **¿Con cuáles manuales de funciones, procesos y procedimientos cuenta la empresa?**

8. **¿La empresa opera conforme a las políticas establecidas en el manual de procedimientos?**

SI NO

9. ¿Cuáles son las políticas de la empresa?

10. ¿IT Service trabaja conforme objetivos preestablecidos?

() SI () NO

11. ¿Qué estrategias realiza la empresa para verificar y determinar si se cumplen los objetivos preestablecidos?

12. ¿Existen manuales de procedimientos o políticas sobre el uso del efectivo como parte del control interno del efectivo e inventarios en IT Service?

13. ¿Con qué frecuencia se realizan auditorias en la empresa?

Gestión Administrativa:

14. ¿De qué manera se ha posicionado y mantenido la empresa en el mercado en el que opera?

15. ¿Qué acciones administrativas están en constante actualización para responder a las exigencias de los mercados?

16. ¿La empresa cuenta con manual de puestos en el cual se refleje la división de trabajo de cada colaborador y su perfil específico y de qué manera?

Plan de Mejora

17. **¿Cuáles han sido los planes de mejora utilizados que aseguren la sostenibilidad en la empresa y cuáles pueden ser implementados actualmente?**

18. **¿Cuáles son aquellas áreas en las que considere se deba aplicar planes de mejora?**
