PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR-MATRIZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

TRABAJO DE TITULACION PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO COMERCIAL

"EVALUACION FINANCIERA Y PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS"

MONSERRATH PATRICIA TAMAYO SOLIS

DIRECTOR: MBA. MARIANO MERCHAN FOSSATI

LINEA DE INVESTIGACION: ADMINISTRACION FINANCIERA EN EMPRESAS

QUITO, NOVIEMBRE - 2018

Director:

MBA. Mariano Merchán

Informantes:

Mgtr. Edwin Suquillo

Mgtr. Fernando Sola

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico principalmente a Dios, por todas sus bendiciones y apoyo, y por ser mi fortaleza en mis momentos de debilidad.

A mis padres por su esfuerzo, amor y todas las enseñanzas brindadas, por ser mi apoyo en todo momento de mi carrera universitaria y a lo largo de toda mi vida, por ser mi mayor motivación para cumplir mis sueños.

A mi hermano por su ejemplo de perseverancia y constancia que me ha infundido, por su motivación constante que ha contribuido para llegar a este momento con éxito, por ser mi apoyo y mi amigo.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo hubiese sido imposible sin la participación de personas que me han apoyado y acompañado para una culminación exitosa de este trabajo. Por ello es importante para mi expresar mis agradecimientos:

Principalmente agradezco a Dios por guiarme en cada uno de mis pasos y ser mi refugio durante todas y cada una de las etapas de mi vida.

Doy gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por sus esfuerzos por darme los mejor cada día y por la confianza que me han brindado siempre.

Gracias a mi hermano por anhelar y desear lo mejor para mí siempre, por su apoyo incondicional y cada una de sus palabras que siempre me motivan a seguir adelante, y sus sabias enseñanzas.

A mi director de tesis por su participación activa y orientación en cada una de las etapas del este trabajo, por todos sus conocimientos aportados y por las enseñanzas impartidas, que has sido muy útiles para la realización del mismo.

A mis amigos que me apoyaron, dieron ánimos, creyeron en mí y estuvieron presentes en la realización de este proyecto.

CONTENIDO

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTOS iii
CONTENIDO iv
INDICE DE FIGURAS vi
INDICE DE TABLAS vii
RESUMEN EJECUTIVO viii
INTRODUCCION 1
1. ANALISIS DEL ENTORNO 3
1.1. Análisis externo 3
1.1.1. Análisis económico 4
1.1.2. Entorno Político – Legal. 14
1.1.3 Análisis Tecnológico. 17
2. ANALISIS DE LA EMPRESA 20
2.1. Análisis Sectorial 20
2.1.1. Sector servicios. 21
2.1.2. Análisis del sector de actividades financieras y de seguros 25
2.1.3. Ajustadores de siniestros en el Ecuador. 26
2.2. Giro del negocio 32
2.2.1 Servicios. 34
2.2.2. Clientes: 37
2.2.3 Organigrama estructural 38
2.3 Análisis de la competencia 38
3. ANALISIS FINANCIERO 41
3.1 Análisis Horizontal de Estados Financieros: 42
3.2 Análisis Vertical de Estados Financieros 47
3.3 Análisis con índices financieros 50
3.3.1 Índices de Liquidez: 51
3.3.2 Índices de eficiencia: 55
3.3.3 Índices de endeudamiento 59

3.3.4 Índices de Rentabilidad 63
3.4 Análisis Dupont 69
4. PROPUESTA DE MEJORA 73
4.1 Foda 74
4.2. Plan operativo anual (POA) 77
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 87
5.1. CONCLUSIONES 88
5.2 RECOMENDACIONES 89
BIBLIOGRAFIA 91

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. INFLACIÓN MENSUAL EN DICIEMBRE DE LOS ÚLTIMOS DIEZ AÑOS 6
FIGURA 2. INFLACIÓN MENSUAL JUNIO 2017. 7
IGURA 3. EVOLUCIÓN DE LA INFLACIÓN ANUAL 8
FIGURA 4. PIB CON VARIACIÓN TRIMESTRAL 2014-2017 10
FIGURA 5.COMPOSCION DE LA POBLACIÓN NACIONAL. 2011-2017 12
FIGURA 6. EVOLUCIÓN DEL DESEMPLEO 13
FIGURA 7. PARTICIPACIÓN EN VENTAS POR SECTOR ECONÓMICO 2015 22
FIGURA 8. ESTRUCTURA DE EMPRESAS POR SECTORES ECONÓMICOS 2015 23
FIGURA 9. EXPORTACIÓN DE SERVICIOS ECUATORIANOS 24
FIGURA 10. ESTRUCTURA DE EMPRESAS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA, 2015 25
FIGURA 11. PARTICIPACIÓN EN VENTAS POR ACTIVIDAD ECONÓMICA, 2015 26
FIGURA 12. HONORARIOS PERCIBIDOS POR AJUSTADORES DE SINIESTROS (PERSONAS JURÍDICAS) 28
FIGURA 13. HONORARIOS POR RAMO PERDONAS JURÍDICAS. PERIODO 2014-2017 29
FIGURA 14. HONORARIOS PERCIBIDOS POR AJUSTADORES DE SINIESTROS (PERSONAS NATURALES) 30
FIGURA 15. HONORARIOS POR RAMO PERSONAS NATURALES. PERIODO 2014-2017 31
FIGURA 16. SERVICIOS DE LA EMPRESA OPTIONS & ADJUSTERS 34
FIGURA 17. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA COMPAÑÍA 38
FIGURA 18. RANKING DE LOS 10 PRINCIPALES AJUSTADORES DE SINIESTROS. 2014-2017 39
FIGURA 20. MATRIZ FODA EMPRESA OPTIONS & ADJUSTERS.S.A. 75

INDICE DE TABLAS

TABLA 1. ANÁLISIS HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL 2015-2016 43
TABLA 2. ANÁLISIS HORIZONTAL DE LOS PASIVOS CORRIENTES 2015-2016 45
TABLA 3. ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS 2015 -2016 46
TABLA 4. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA 2015 -2016 48
TABLA 5. ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO RESULTADOS 2015 -2016 49
TABLA 6. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 1 77
TABLA 7. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 2 78
TABLA 8 . ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 1 79
TABLA 9.ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 1 80
TABLA 10. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 2 80
TABLA 11. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 1 81
TABLA 12. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 1 82
TABLA 13. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 2 82
TABLA 14. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 3 83
TABLA 15. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 1 83
TABLA 16. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 2 84
TABLA 17. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 1 84
TABLA 18. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 1 85
TABLA 19. ACTIVIDADES A DESARROLLAR PARA LA ESTRATEGIA 1 85

RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto de investigación lleva a cabo la evaluación financiera y propuesta de mejora de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS S.A. dedicada a prestar servicios como ajustadora de siniestros. La empresa tuvo sus inicios en la Cuidad de Quito en noviembre del 2004, a partir de esta fecha tuvo acogida en el mercado asegurador Nacional, y actualmente ha sido designada por Reaseguradoras a nivel Mundial para cumplir sus obligaciones con el manejo y análisis de reclamos de determinadas compañías del Ecuador.

La propuesta de mejora aplicada a la empresa se realizó con el objetivo de analizar y monitorear la gestión financiera de la misma y plantear soluciones que aporten a optimizar el desempeño de la misma, solucionando los problemas y áreas críticas que se hallaron en la evaluación financiera.

En el primer capítulo, se efectúa un análisis situacional, donde se evalúa el macro ambiente que rodea a la empresa, incluyendo todos los factores que influyen directa e indirectamente en su desarrollo, para lo cual se evaluó el entorno económico, el entorno político – legal y el entono tecnológico, donde se observaron los factores que causan impacto tanto positivo como negativo para la compañía.

El segundo capítulo abarca el análisis de la empresa, comenzando por el sector en el que se desarrolla, se empieza analizando desde una visión general el sector de servicios, y luego se centra en los ajustadores de siniestros en el Ecuador. Posterior a ello se hace una reseña de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS, señalando su historia, los servicios que ofrece, sus clientes y competidores.

En el tercer capítulo, se aplica el análisis financiero realizado a través de la medición, interpretación y análisis de la información financiera de la empresa OPTIONS &

ADJUSTERS, se utilizan herramientas financieras como el análisis horizontal, análisis vertical, índices financieros y análisis Dupont, herramientas que permitirán conocer la situación financiero actual de la empresa, así como determinar el nivel de liquidez y solvencia que posee, de igual manera medir su actividad operativa, medir la eficiencia al utilizar sus recursos de activo, la capacidad de endeudamiento que presenta, nivel de obligaciones contraídas, utilidad y rentabilidad. De esta manera se van a identificar, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que generan impacto en la empresa.

En el cuarto capítulo se plantea la propuesta de mejora, inicialmente se elabora una matriz FODA con todas las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades que se han recopilado de los diferentes análisis efectuados en capítulos anteriores. Posterior a ello se plantean los objetivos, con sus respectivas estrategias y actividades en un plan operativo anual (POA), que permitirán desarrollar la propuesta de mejora para optimar la gestión financiera de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS.

Por ultimo en el capítulo 5, se presentan las conclusiones y recomendaciones basadas en toda la investigación realizada.

INTRODUCCION

En la actualidad son pocas las empresas que llevan un control y seguimiento constante de la situación financiera y económica en la que se encuentra su propio negocio, porque generalmente están acostumbradas a actuar únicamente cuando la empresa ya presenta problemas de liquidez, rentabilidad, endeudamiento, entre otros. En muchas ocasiones ya resulta tarde poder tomar medidas correctivas que puedan revertir las falencias que presenta la empresa en su entorno financiero, lo que en muchos casos puede conducirla a la quiebra.

El análisis financiero surge como una herramienta importante que le permite a la empresa conocer su situación actual y el desempeño financiero real en un periodo de tiempo determinado, esta información es de vital importancia para que los directivos de la empresa puedan tomar decisiones oportunas. Todo tipo de empresa indistintamente de su tamaño, condición económica o actividad productiva, deber realizar un análisis financiero para establecer un diagnóstico de la misma.

Esta investigación se enfocará en analizar la situación financiera en la que se encuentra la empresa OPTIONS & ADJUSTERS S.A. Ajustadora de siniestros, basándose en toda la información financiera de la misma, así también como factores externos e internos que afecten a la misma.

El objetivo principal del presente trabajo de investigación es realizar una evaluación financiera a la empresa OPTIONS & ADJUSTERS S.A. Ajustadora de siniestros, para detectar problemas existentes y los factores que lo causan, además identificar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, evaluar la estabilidad financiera para advertir cualquier situación de amenaza. Así se obtendrá un diagnóstico completo de la empresa y los correctivos que deben aplicarse, los que servirán de base para plantear una propuesta de mejora que aporte una gestión financiera eficiente

Para realizar el análisis se utilizarán varias herramientas financieras y estratégicas, que nos proporcionen datos reales de la empresa con respecto a su nivel de liquidez, solvencia, endeudamiento, eficiencia, rendimiento y rentabilidad, Como son el análisis e interpretación de los estados financieros, aplicación de índices financieros, análisis Dupont. Se evaluarán también variables internas y externas de la empresa mediante un análisis del macro ambiente y la matriz FODA.

1. ANALISIS DEL ENTORNO

1.1. Análisis externo

Un análisis externo comprende todos los factores macro ambientales que influyen de manera importante en el desarrollo de las operaciones de una empresa, estos factores no pueden ser controlados por los dirigentes de la empresa, pero en cierta magnitud pueden ser compensados con estrategias y medidas preventivas que tome la empresa, de manera que no se produzca un impacto negativo.

El análisis de factores externos tiene como objetivo crear una lista determinada de oportunidades que podrían beneficiar a la empresa, como también las amenazas que podrían perjudicarla, de esta manera se identifican las principales variables a las cuales la empresa se vea en la obligación de responder de manera tanto ofensiva como defensiva.

Generalmente las empresas operan en un ambiente externo que está bajo la influencia de varios componentes principales como son: fuerzas globales; factores legales, políticos y regulatorios; factores ecológicos y medioambientales; factores tecnológicos; condiciones económicas generales, y características demográficas que comprenden los valores y estilos de vida de la sociedad. Cada uno de estos factores genera un impacto en el ambiente competitivo en el cual opera la empresa, este impacto puede influir tanto de manera positiva como negativa, aunque es posible que algunos produzcan un impacto más importante que otros. Debido a que estos componentes afectan a todo tipo de industrias en diferentes formas y grados, es importante que los directivos de la empresa definan cuales representan los factores que se deben tratar estratégicamente, es decir los que tienen el peso suficiente para afectar las decisiones importantes de la empresa sobre sus operaciones, objetivos, estrategia y modelo de negocios. (Arthur Thompson, 2012)

Una auditoria externa de estos componentes del macro ambiente, es fundamental para revelar las amenazas clave que confrontan a una empresa, de esta forma los directivos de la empresa estarán en capacidad de crear estrategias que aprovechen las oportunidades y reduzcan el impacto de las amenazas. (David, 2003)

En este capítulo se presentará el análisis externo de la empresa Options & Adjusters, en el cual se identificarán los factores del macro ambiente que afectan directamente al entorno de la empresa, para lo cual se tomó en cuenta únicamente los siguientes factores: factores económicos, factores políticos - legales, y factores tecnológicos.

1.1.1. Análisis económico

El análisis económico abarca a los factores económicos en los ámbitos local, regional, nacional o internacional que generan un impacto en las empresas e industrias, entre ellos se pueden destacar los siguientes: tasas de crecimiento económico, tasas de desempleo, la inflación, tasas de interés, déficits o superávits comerciales, tasas de ahorro y producto interno bruto. Los componentes que de alguna u otra manera afectan la confianza del consumidor y disminuyen su poder adquisitivo. (Arthur Thompson, 2012)

Los factores económicos se hacen referencia a la dirección en que podía competir la empresa, no solo a nivel nacional sino también como puede influir la economía de otros países en sus operaciones. A continuación, se realizará un análisis de factores económicos que afectan a la empresa OPTIONS & ADJUSTERS, tales como Producto Interno Bruto (PIB), la tasa de inflación y la tasa de desempleo.

- **Inflación**

Como primera variable por analizar se tiene la inflación y el crecimiento de la misma en el Ecuador. Hace varios años atrás el Ecuador, ha estado atravesando un fenómeno inflacionario. Este fenómeno se dio en la última fase democrática a partir del gobierno del Ab. Jaime Roídos Aguilera, en relación a esta etapa se puede dividir al fenómeno de la inflación dividir en varias fases. La primera, que parte en la década de los 80' y dura hasta el Gobierno del socialdemócrata Dr. Rodrigo Borja Cevallos, la segunda fase está fundamentada en la política económica que se aplicó a partir del Régimen del Arq. Sixto Durán Ballén, esta fase duro aproximadamente hasta llegar a la gran crisis en el año 1998-99. Por último la tercera etapa del proceso inflacionario se la puede analizar en la época que surgió la aplicación del controversial sistema de dolarización en la economía ecuatoriana que surgió en el periodo de 2000-2009. (Tomala, 2012)

Como se aprecia en la figura siguiente, la inflación del Ecuador ha tenido una gran variación desde el año 2007 hasta el año 2016. Se puede observar que el año 2007 presenta una inflación mensual del 0,57%, siendo uno de los valores más altos de inflación con respecto a los demás años, por el contrario, para el año 2012 la inflación llega a -0,19%, el nivel más bajo de inflación en los últimos diez años. Mientras que para el año 2016 la inflación se estabiliza y alcanza el 0,16%.

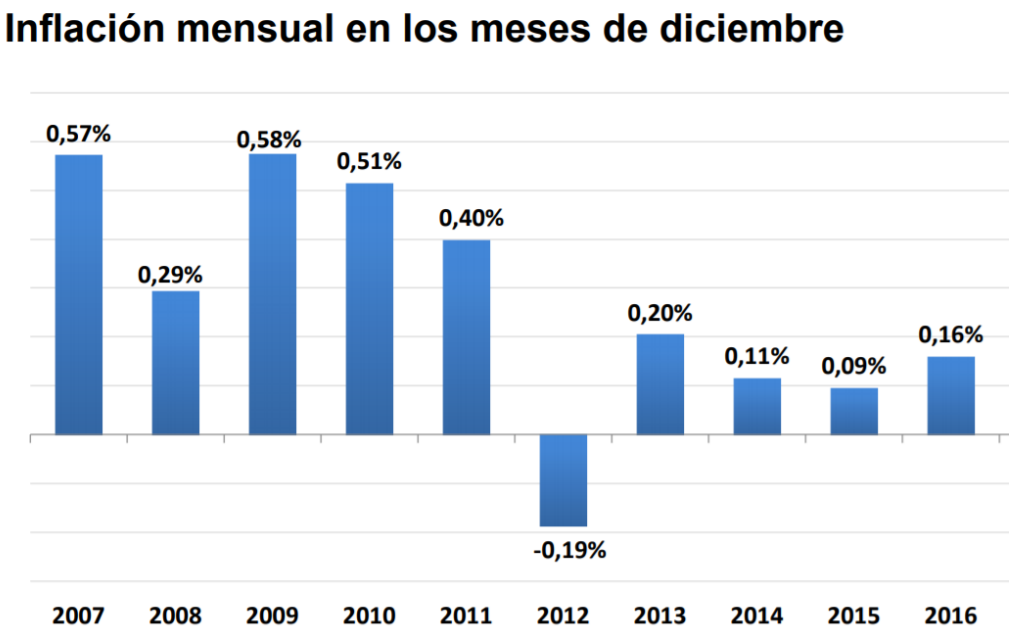
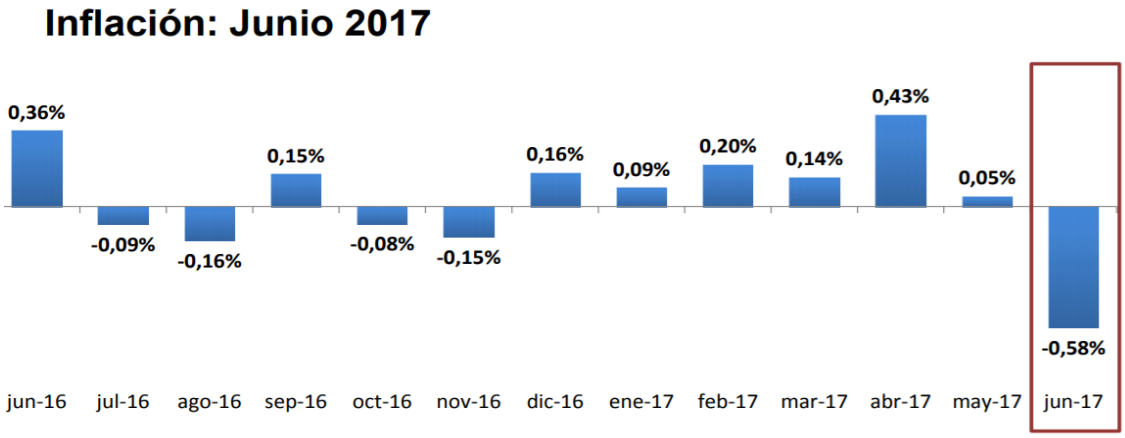


Figura 1. Inflación mensual en diciembre de los últimos diez años

Fuente: INEC

Por otra parte, para el año 2017, Ecuador registró una inflación mensual de -0,58% en junio, según el último reporte del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en el año 2017. Se trata de la inflación más baja de todo el año y la menor de los meses de junio desde el año 2007, incluso se trata de la inflación más baja en 10 años. Como se analiza en la Figura 1el mes anterior la inflación mensual fue de 0,05%, mientras que en junio de 2016 se ubicó en 0,36%.

De acuerdo a los datos obtenidos por el INEC, se presenta a continuación la inflación mensual del Ecuador a junio 2017.



MES	ÍNDICE	MENSUAL	ANUAL	ACUMULADA
Junio-16	105,38	0,36%	1,59%	1,29%
Diciembre-16	105,21	0,16%	1,12%	1,12%
Mayo-17	106,17	0,05%	1,10%	0,91%
Junio-17	**105,55**	**-0,58%**	**0,16%**	**0,32%**

Figura 2. Inflación mensual junio 2017.

Fuente: INEC

Según informe de INEC, en las ciudades de Guayaquil, Santo Domingo, Loja, Esmeraldas y Ambato se registraron las mayores variaciones negativas en los precios. Para la región costera, la caída de precios fue del -0,80% y en la Sierra del -0,32%. Las categorías que más aportaron a la caída de los precios al consumidor fueron las de recreación y cultura, bienes y servicios diversos, prendas de vestir y calzado y alimentos y bebidas no alcohólicas. Se detalla también que la canasta básica nacional termino con un valor de USD 707,47 y la vital nacional en USD 499,94. De acuerdo con el costo de la canasta familiar en las ciudades de Loja, Quito y Cuenca, tienen la canasta familiar más costosa. (Astudillo, 2017)

Por otra parte, la inflación anual para el mes de junio de 2017 fue de 0,16%, como se puede notar en la figura a continuación.

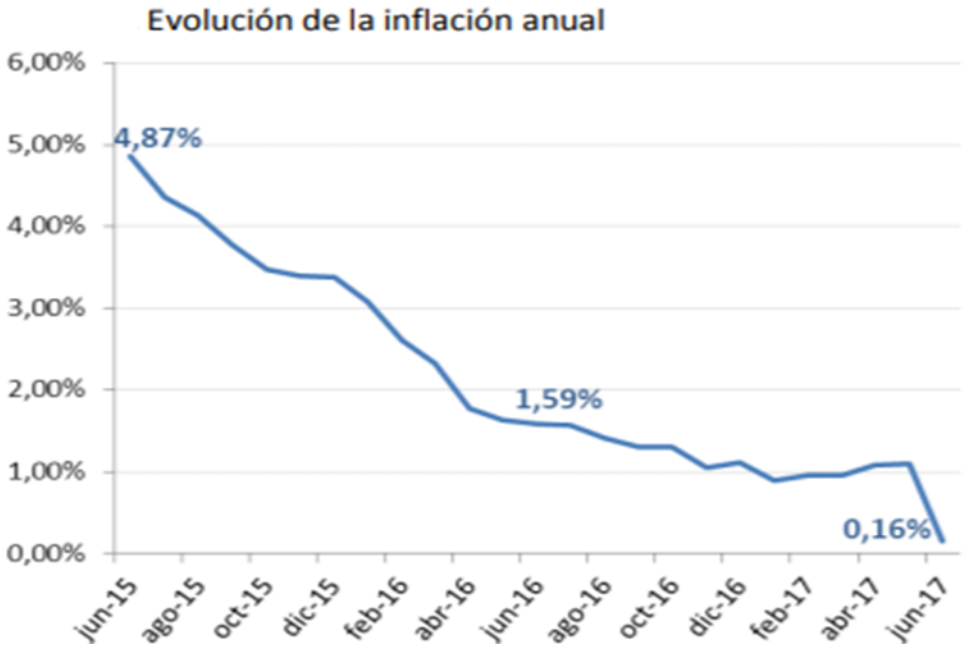


Figura 3. Evolución de la inflación anual

Fuente: INEC

Como se puede observar en la figura 2, la inflación acumulada en el sexto mes del año, es decir, de enero a junio, alcanzó 0,32%, mientras que la anual (junio 2016 a junio de 2017) llegó a 0,16%, el índice de junio también es el más bajo desde que el dólar es la moneda oficial del país. En el mes anterior la inflación fue de 1,10% y un año atrás en de junio de 2016 la inflación se ubicó en 1,59%. La inflación acumulada en junio de 2017 se ubicó en 0,32%; el mes anterior fue de 0,91%; y, la de junio de 2016 se ubicó en 1,29%. (BCE, Reporte mensual de la inflacion del Ecuador, 2017)

Según Cifras del INEC, Las variaciones de precios de tres de las doce divisiones explican el comportamiento del IPC en junio de 2017, las cuales son: recreación y cultura (-4,48%); prendas de vestir y calzado (-1,39%); y, bienes y servicios diversos (-1,15%).

Tanto para Options & Adjusters S.A. Ajustador de Siniestros, como para las demás empresas pertenecientes a cualquier tipo de sector, el incremento de la inflación impacta negativamente a la ganancia por prestación de servicios de inspecciones o ajustes de siniestros, debido a que afecta al poder adquisitivo de la población en general, incluso involucra una disminución en las importaciones afectando de manera indirecta.

- **Producto Interno Bruto**

Según el Banco Central en términos generales, desde el año 2012 la economía del Ecuador ha venido desacelerándose. Este cambio partió luego de la caída de los precios del petróleo que se dio a finales del año 2004, a partir de ello la economía ecuatoriana prácticamente no ha generado ningún crecimiento significativo. Por ejemplo, en el 2015 el crecimiento del PIB fue apenas de 0.2% y en el 2016 cerró con un decrecimiento de 1.5%. (Camara de Comercio de Guayaquil, 2017)

Se puede apreciar que el PIB del Ecuador al primer trimestre de 2017, a precios constantes muestra una variación interanual de 2.6% con respecto al primer trimestre del 2016, como se puede observar en la figura a continuación.

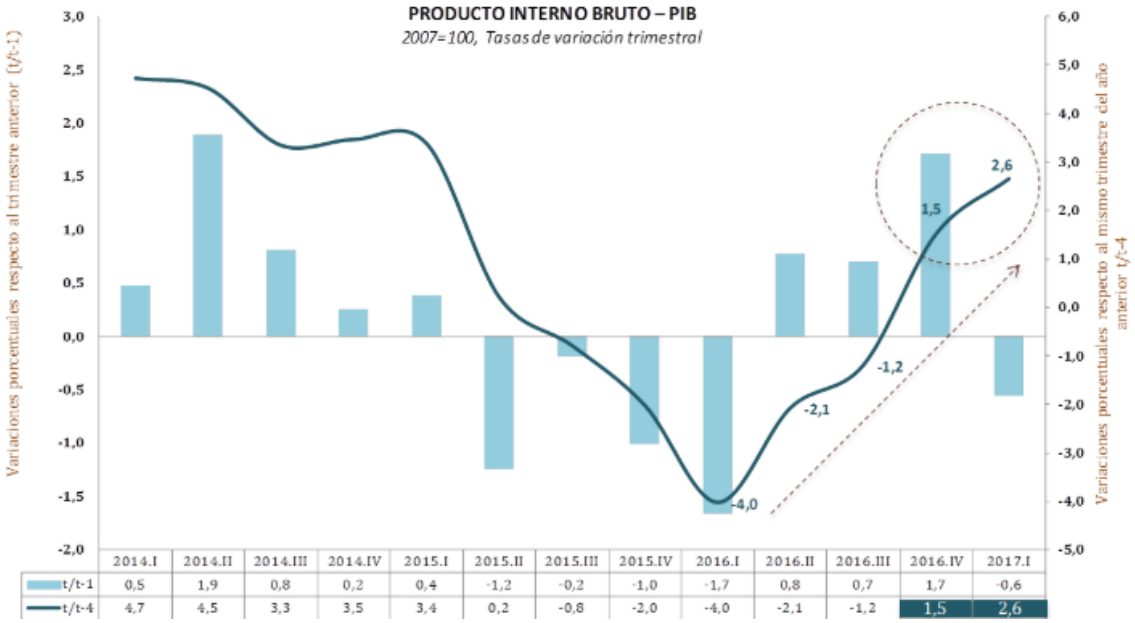


Figura 4. PIB con variación trimestral 2014-2017

Fuente: Banco Central del Ecuador

Ya se han registrado dos trimestres seguidos de crecimiento positivo. Esto luego de que la economía ecuatoriana experimentara al menos cinco trimestres negativos desde el tercer trimestre del 2015.

Las actividades económicas que presentaron una mayor tasa de variación con respecto a la variación interanual del PIB del 2.6%, pertenecientes al primer trimestre del 2016 fueron: La refinación del petróleo con 28.4%, suministro de electricidad y agua 22.4%, pesca excepto el camarón, 11%, actividades de servicios financieros 5.7%, comercio de igual manera 5.7%, servicios domésticos 5.36% y transporte 5.3%. (Banco Central del Ecuador, 2017)

A partir del cuarto trimestre del 2016, la economía ecuatoriana empieza a recuperarse, después de haber atravesado anteriormente cinco trimestres negativos de manera consecutiva, desde el tercer trimestre del 2015.

Para el primer trimestre del 2017 se produjo un crecimiento con relación al PIB del año 2016. Este incremento se debió a que la entidad estatal indico que existe un dinamismo producto del aumento del gasto del consumo final de los hogares, además el gasto de consumo final del Gobierno y las exportaciones. En el caso de las exportaciones se destaca el crecimiento de banano, café y cacao en 6.3%, camarón elaborado 10%, pescado y otros productos acuáticos elaborados 2.6%, aceites refinados de petróleo 20.9%, flores 7% entre otros.

Entre las actividades económicas que tuvieron un mayor crecimiento el año pasado se encuentran: el suministro de agua y electricidad con 12.9%, servicios financieros 10.9%, correo y comunicaciones 6.7% y enseñanza 6.2%. Por otro lado están las actividades que sufrieron una disminución con respecto al año anterior están: actividades petróleo y minas (-2.7%) y construcción (-5.9%). (Serrano, 2017)

- **Tasa de desempleo**

En base a una publicación de la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), se muestra como se composición de la población nacional con referencia a índices laborales, como se muestra en la figura a continuación, contemplando tanto a personas económicamente activas, como también a las personas económicamente inactivas dentro de la población:

	dic-11	dic-12	dic-13	dic-14	dic-15	dic-16	jun-17
Población en Edad de Trabajar	10.533.003	10.864.147	11.200.371	11.159.255	11.399.276	11.696.131	11.856.420
Población Económicamente Activa	6.581.621	6.701.014	6.952.986	7.194.521	7.498.528	7.874.021	8.147.564
Población con Empleo	6.304.834	6.424.840	6.664.241	6.921.107	7.140.636	7.463.579	7.781.560
Empleo Adecuado/Pleno	2.996.566	3.118.174	3.328.048	3.545.802	3.487.110	3.243.293	3.267.363
Subempleo	706.458	603.890	809.269	925.774	1.050.646	1.564.825	1.668.577
Empleo no remunerado	505.484	537.431	493.182	508.476	574.061	660.893	828.059
Otro empleo no pleno	2.056.875	2.018.582	2.019.279	1.924.634	1.981.205	1.978.071	1.978.784
Empleo no clasificado	39.451	146.763	14.463	16.421	47.614	16.497	38.777
Desempleo	276.787	276.174	288.745	273.414	357.892	410.441	366.004
Población Económicamente Inactiva	3.951.382	4.162.884	4.247.385	3.964.734	3.900.748	3.822.110	3.708.856

Figura 5.Composcion de la población nacional. 2011-2017

Fuente: INEC-ENEMDU

Como se muestra en la figura 4, para junio 2017 a nivel nacional, la población en edad de trabajar es de aproximadamente 12 millones de personas, la población económicamente activa es de un poco más de 8 millones de personas y la población económicamente inactiva está cerca de los 4 millones de personas. (INEC, Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo , 2017)

El Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) publicó las cifras de desempleo del país, según la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), Ecuador obtuvo una tasa de desempleo del 5.3% a nivel nacional para junio del 2016.

En la figura que se presenta a continuación se muestra la evolución que ha tenido el desempleo a nivel nacional desde diciembre de 2007 hasta junio del 2017.

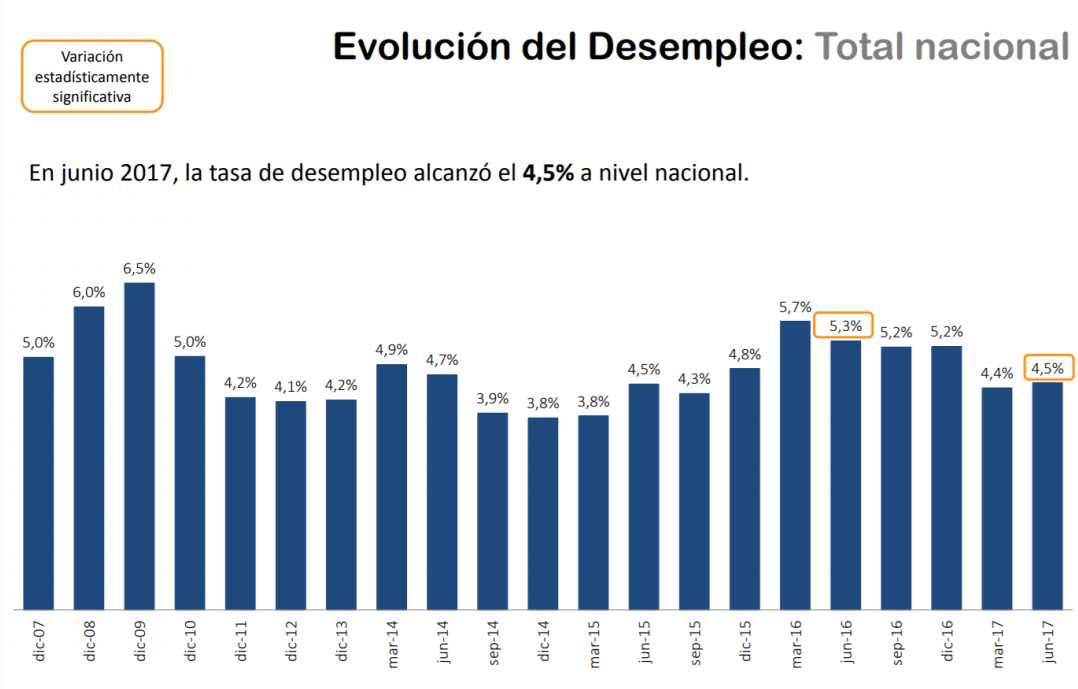


Figura 6. Evolución del Desempleo

Fuente: (INEC 2017)

Según la última Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU), Ecuador se logró registrar en junio 2016 una tasa de desempleo del 5,3% a nivel nacional, para el mes anterior la cifra fue de 4,5% a nivel nacional, en tanto que, para el año anterior, es decir en junio 2016 fue 5,3%. Mientras que la tasa global de participación laboral se ubicó en 67,8%, cifra que refleja que existen más personas ingresando al mercado de trabajo.

La tasa de desempleo desagrada por áreas, se encuentra en 6,7% y en el área rural en 2,6% para junio del 2016. Por otro lado, se encuentra la tasa global de participación laboral con un porcentaje de 67,8%; lo que quiere decir que existen más personas ingresando al mercado de trabajo o una mayor oferta laboral. De la misma manera se presenta la tasa de empleo bruto que mide la capacidad de absorción del empleo en la economía que llega el 64,2% para el mes de junio 2016. (INEC, Cifras de mercado laboral de Junio 2016, 2016)

En cambio, para el año 2017 la tasa de empleo Desagregado por área, a nivel urbano, tuvo una reducción estadísticamente significativa de 0,9 puntos porcentuales, en referencia junio 2016, siendo la tasa de desempleo urbano 5,8%, respecto a 6,7% de junio del año anterior. Por otra parte, en el área rural no se presentó na variación estadísticamente significativa, el desempleo alcanzó el 1,9% en junio 2017, frente a 2,6% en junio 2016. La tasa de empleo bruto, la cual mide la capacidad de absorción del empleo en la economía, a nivel nacional, presento un aumento significativo de 1,5%, siendo en junio 2016 una tasa del 64,2% y junio 2017 una tasa de 65,6%. Para el mismo periodo, a nivel urbano y rural no se presentaron variaciones estadísticamente significativas. Además, la tasa de subempleo tuvo un aumento significativo entre junio 2016 y junio 2017. A nivel nacional el subempleo aumentó 4,2 puntos porcentuales. (INEC, ecuadorinmediato.com, 2017)

Al igual que con la inflación, cuando el índice de desempleo se incrementa, afecta al poder adquisitivo de la población y por ende afecta a la adquisición de los servicios de ajustadores de siniestros, como también de las demás empresas

1.1.2. Entorno Político – Legal.

El entorno político-legal comprende factores referentes a las políticas, procedimientos políticos, así como también la normatividad y leyes que las compañías deben cumplir. Entre estos factores se puede destacar las leyes laborales, normas antimonopolios, política fiscal, políticas regulatorias y fuerza de las instituciones como el sistema judicial. Por otro lado, se presentan otros factores políticos, como la desregulación bancaria, que son específicos de una industria. Otros como la legislación sobre salarios mínimos, producen más impacto a ciertos tipos de industrias, por ejemplo intensivas en mano de obra, de bajos salarios afecta más que a las demás empresas. (Arthur Thompson, 2012)

En cuanto a la empresa OPTIONS & ADJUSTERS, el entorno político que le causa mayor impacto son las normas y resoluciones a nivel nacional, que pueden afectar a las operaciones de los peritos de seguros y por tanto a los ajustadores de siniestros también, sobretodo regulaciones gubernamentales, leyes o normativas para ejercer como peritos de seguros, prospectos de leyes, etc.

OPTIONS & ADJUSTERS al estar regulada por un marco legislativo, está en la obligación de regirse a las siguientes normativas de control:

- Ley General de Seguros
- Reglamento a la Ley General de Seguros
- Ley de Régimen Tributario Interno
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley de Seguridad Social
- Código de trabajo Al factor político

Los ajustadores de siniestros deben brindar su servicio de manera eficiente cumpliendo con los plazos y la calidad que los clientes demandan, ya que de esta manera las aseguradoras y reaseguradoras, que son sus principales clientes podrán cumplir con sus plazos de pago por indemnizaciones y se podrá mantener un mejor posicionamiento.

Por el contrario, las personas tanto jurídicas como naturales que deseen formar parte del mercado ajustador en el Ecuador deben cumplir con ciertos aspectos necesarios para conformarse como una empresa ajustadora.

Por otra parte, se encuentran los requisitos indispensables para la obtención de credenciales de los ajustadores de siniestros. Según el artículo 39 y 40 en la codificación de resoluciones monetarias, financieras, de valores y seguros de la junta de regulación monetaria: Los ajustadores de siniestros, personas jurídicas, para ejercer

su actividad, deben obtener principalmente la credencial y los certificados de autorización por cada ramo.

Posterior a ello deben recurrir ante la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para constituirse como compañías de comercio, para lo cual requerirán de este organismo de control, previamente a la aprobación de la razón social, se necesita una certificación que especifique que no existe un registro previo con el nombre sugerido, o exista alguna similitud, la actividad con la que se registrar debe ser: examinar las causas de los siniestros y valorar la cuantía de las pérdidas en forma equitativa y justa, de acuerdo con las cláusulas de la respectiva póliza. (Junta de regulacion monetaria financiera, 2017)

Según la Junta de regulación monetaria financiera, entre las obligaciones y prohibiciones de los ajustadores de siniestros están: determinar que ha ocurrido efectivamente en un siniestro, establecer las circunstancias en las que se produjo, sus causas, el alcance de la póliza determinada, además se debe valorar la cuantía de las pérdidas y el monto de la indemnización. (Junta de regulacion monetaria financiera, 2017)

Según (Junta de regulacion monetaria financiera, 2017) son obligaciones de los ajustadores de siniestros:

- Estar autorizados por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.
- Determinar el monto de las pérdidas y el de las indemnizaciones a pagar.
- Proponer al asegurado por escrito, las medidas que deban adoptarse para reducir los daños generados por el siniestro.
- Informar por escrito a la empresa de seguros y al asegurado dentro del término de ocho días siguientes a la fecha de su designación, sobre las conclusiones de los ajustes practicados; y, poner a disposición de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros sus informes

- Poner por escrito en conocimiento de la Superintendencia de Compañías, valores y Seguros dentro del término de cuarenta y ocho horas de haberlo detectado, las irregularidades que adviertan en el desempeño de su trabajo sobre infracciones a la Ley, Reglamentos o disposiciones impartidas por el organismo de control.
- Mantener actualizado el registro de la dirección comercial, números telefónicos y correo electrónico.
- Mantener actualizado y a disposición de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros un libro de avisos y liquidaciones de siniestros en el que conste el nombre de la empresa de seguros, del asegurado o de sus beneficiarios, el número de la póliza, el número asignado al siniestro por el ajustador, la fecha del siniestro y de la denuncia, la fecha de la designación del ajustador y la fecha de la emisión del informe de liquidación
- Emplear en la liquidación de siniestros que se les encomienden, el cuidado y reserva que se requiere ordinariamente en el manejo de los negocios propios.

1.1.3 Análisis Tecnológico.

Los factores tecnológicos representan un ritmo de cambio tecnológico constante debido a los avances técnicos que se han dado a lo largo de los años y a la vez llegan a causar un gran impacto la sociedad, como lo es la ingeniería genética, la popularización de internet, la cual tienen gran acogida en estos tiempos, también están los cambios en las tecnologías de comunicación. Dentro de este ámbito se incluyen actividades e instituciones que intervienen en la creación de nuevo conocimiento y en el control del uso de la tecnología; un ejemplo de lo anterior son los consorcios de IyD, las cuales han servido de gran apoyo a todas las empresas que lo integran en su negocio, también están las incubadoras tecnológicas patrocinadas por universidades, y el control gubernamental sobre internet. El cambio tecnológico puede contribuir al nacimiento de nuevas industrias como las que se basan en la nanotecnología, así también puede a fortalecer a las ya existentes. (Arthur Thompson, 2012)

En cuanto a Options & Adjusters la tecnología, ha sido una herramienta clave para mejorar la comunicación que existe entre empresa-cliente, permitiendo que los mensajes se transmitan de manera efectiva y se pueda satisfacer sus necesidades. De igual manera el mercado asegurador en general utiliza la tecnología como un recurso indispensable que le permita actuar de manera versátil en el mercado cambiante.

Resaltando la importancia del entorno tecnológico para la empresa Options & Adjusters, la compañía ha decidido renovar en un 90% su equipo de computación, el cual forma parte de una herramienta clave la prestación de sus servicios mediante la optimización de tiempos y mejora de su producto final que este caso son los informes entregados a los clientes finales, esta herramienta permite a la empresa brindar un servicio de calidad, logrando la satisfacción del cliente.

Por tal motivo la empresa realiza periódicamente, compras de equipos con servidores actualizados y que brinden una excepcional potencia informática y de procesamiento de datos para que la información pueda ser procesada rápidamente, sobre todo el conjunto de datos grandes y complejos, que se presentan en los informes de evaluación de siniestros.

Por otro lado, la empresa ha implementado un Call Center por medio del cual puede recibir la información de nuevo siniestro, esta herramienta le permite comunicar de manera inmediata a las diferentes compañías aseguradora cuando se presenta un siniestro. Este recurso genera una ventaja competitiva para la empresa, ya que se pueden mantener en contacto de manera más fácil utilizando aplicaciones, páginas web, call center entre otros recursos con los consumidores que en este caso vienen a ser todas las compañías aseguradoras. La empresa posee un convenio con ACE Seguros S.A., para reporte de siniestros en línea a través de la Página de internet o del Call Center.

Este caso la tecnología, además, ha brindado la posibilidad de que la comunicación entre la empresa y el cliente o consumidor se realice de manera efectiva, logrando transmitir de manera adecuada los mensajes y generando un posicionamiento de marca

al satisfacer una necesidad, y agregando valor a sus servicios, lo que le genera una ventaja frente a su competencia.

El progreso tecnológico dentro del mercado asegurador también se ha desarrollado con proveedores, entre ellos los inspectores y ajustadores de siniestros que deben mantenerse en la vanguardia de su servicios debido a la competitividad que existe en el mercado y a la oportunidad que la tecnología genera para que estas empresas ajustadoras de siniestros puedan brindar un servicio distinto a su mercado de aseguradoras y reaseguradoras, generando una fidelización del cliente y mayores contratos, lo cual se traduce en un incremento en los ingresos y en la participación del mercado

2. ANALISIS DE LA EMPRESA

En el capítulo anterior se realizó el análisis de los factores macro ambientales que afectan al entorno de la empresa, los cuales fueron factores económicos, políticos, legales y tecnológicos, los cuales sirvieron para identificar oportunidades y amenazas. En el presente capitulo por otra parte, se van a analizar los factores internos que influyen en las actividades diarias de la empresa, identificando fortalezas y debilidades. Para ello se analizará el sector en el que se desenvuelve la empresa y también el giro de negocio al que se dedica y sus respectivas características.

2.1. Análisis Sectorial

El mercado de seguros cumple un papel importante dentro del desarrollo de la economía de un país, de la misma manera contribuye para el manejo eficiente de negocios permitiendo disminuir el riesgo y la incertidumbre que se puede producir en una economía. Por otra parte, este mercado se encuentra vulnerable ante los desastres naturales o siniestros que puedan ocurrir a lo largo de su giro de negocio, las empresas aseguradoras están preparadas y se encuentran en capacidad de cubrir todo tipo de eventualidades.

Es por ello que el sector asegurador no está constituido únicamente por empresas aseguradoras, sino también por otras empresas que contribuyen al giro del negocio, entre ellas: productores de seguros, agentes productores de seguros, etc. Se incluyen también los peritos de seguros, que sirven de soporte en las actividades referentes a las pólizas de seguros, y se encuentran clasificados en: inspectores de riesgos, los cuales califican y examinan los riesgos que enfrenta la aseguradora en los contratos de seguros efectuados. También se encuentran los ajustadores de siniestros, quienes determinan las causas de los siniestros y cuantifican las perdidas. (Superintendencia de Compañias, 2018)

Las empresas ajustadoras de siniestros según la clasificación de actividades económicas del CIIU se encuentran dentro de las actividades financieras y de seguros, las cuales son pertenecientes en general al sector de servicios, es decir los ajustadores de siniestros no figuran como una empresa de seguros, sino como una empresa de servicios.

2.1.1. Sector servicios.

El sector de servicios o conocido también como sector terciario es el que engloba todo tipo de actividades que no estén relacionadas con la producción de bienes materiales. Está compuesto por subsectores como comercio, comunicaciones, finanzas, transporte, turismo, hotelería, administración pública, ocio, espectáculos, la cultura y servicios públicos, entre otros. (El telegrafo, 2015)

Según cifras del INEC al año 2015 el sector de servicios tiene una gran participación en ventas, ya que alcanzo una cantidad de 34.653 millones de dólares, representando el 22,88% del total del sector económico, ocupando así el segundo puesto en participación en ventas. (INEC, ecuadorencifras.gob.ec, 2015)

Sector Económico 2015	Ventas (millones USD)	Porcentaje
Comercio	59.685	39,40%
Servicios	34.653	22,88%
Industrias Manufactureras	31.782	20,98%
Explotación de Minas y Canteras	11.812	7,80%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	6.871	4,54%
Construcción	6.667	4,40%
Total	**151.471**	**100,00%**

Figura 7. Participación en ventas por sector económico 2015

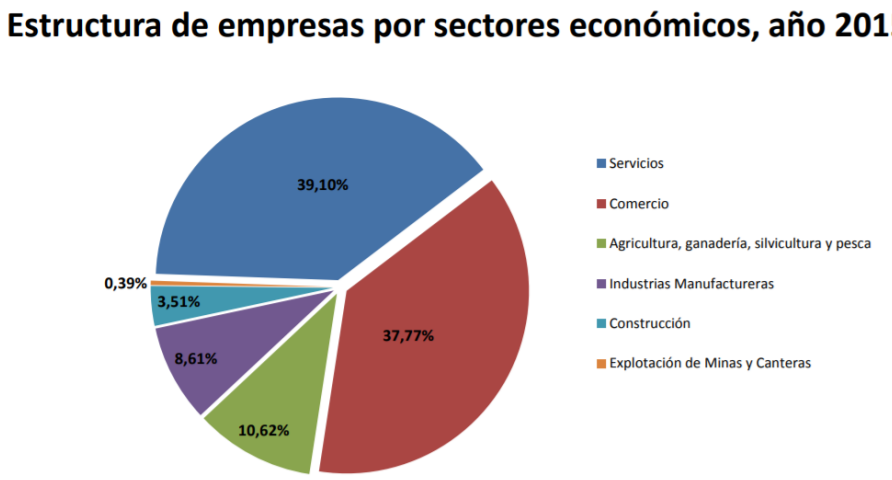
Fuente: INEC

Con base en la información de un análisis realizado por el Ministerio de Comercio Exterior en el 2015, se puede afirmar que el sector de servicios tiene una gran importancia en la economía a nivel mundial, ya que se ha convertido en el sector más dinámico del comercio mundial.

El sector de servicios representa una gran fuente de diversa generación de capital humano. El comercio de servicios ha demostrado solidez, ya que se ha visto muy poco vulnerable a los cambios y variaciones que enfrenta la economía mundial, y actualmente es el que acumula la mayoría de los flujos de Inversión Extranjera Mundial.

Cada vez es mayor el número total de empresas que se encuentran dentro del sector de servicios, del mismo modo las empresas que pertenecen al sector de comercio abarcan un gran porcentaje frente a los demás sectores económicos. Sin embargo, las de servicios son las que conforman la mayor parte del sector económico con un total de

330.376 empresas que equivale al 39,10% del total de empresas como se muestra a continuación:



Sector Económico 2015	No. Empresas	Porcentaje
Servicios	330.376	39,10%
Comercio	319.114	37,77%
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca	89.751	10,62%
Industrias Manufactureras	72.796	8,61%
Construcción	29.648	3,51%
Explotación de Minas y Canteras	3.314	0,39%
Total	**844.999**	**100,00%**

Figura 8. Estructura de empresas por sectores económicos 2015

Fuente: INEC

Según cifras del Banco Central del Ecuador (BCE) al año 2015, el sector de servicios aporta cerca del 60% del Producto Interno Bruto (PIB) nacional.

Mediante una publicación del diario El Telégrafo, la ministra Coordinadora de la Producción, Empleo y Competitividad Nathalie Cely, expuso el sector de servicios refleja un gran potencial, lo que indica que Ecuador puede tener una visión de internalización estratégica en este segmento, y a la vez puede lograr un sector privado más productivo y competitivo. (El telegrafo, 2015)

La ministra expuso que los servicios representan una actividad predominante, que favorecen a la generación de más fuentes de trabajo, ya que provee trabajo al 54 % de la población y genera aproximadamente 1,9 millones de empleos en el país, según datos proporcionados por el BCE.

Los servicios representan un valioso ingreso para la economía del País, este importante aporte a los ingresos es producto de la exportación a países rentables, de los servicios ecuatorianos. Como se puede observar en la figura a continuación el sector de servicios los ingresos de la industria de servicios oscilan en $350.00 millones a nivel mundial, generando así un impacto favorable a la economía del país, y es por ello que algunos sectores ya están trabajando en certificaciones de calidad, para lograr una exportación de servicios de calidad en talento humano. (El telegrafo, 2015)

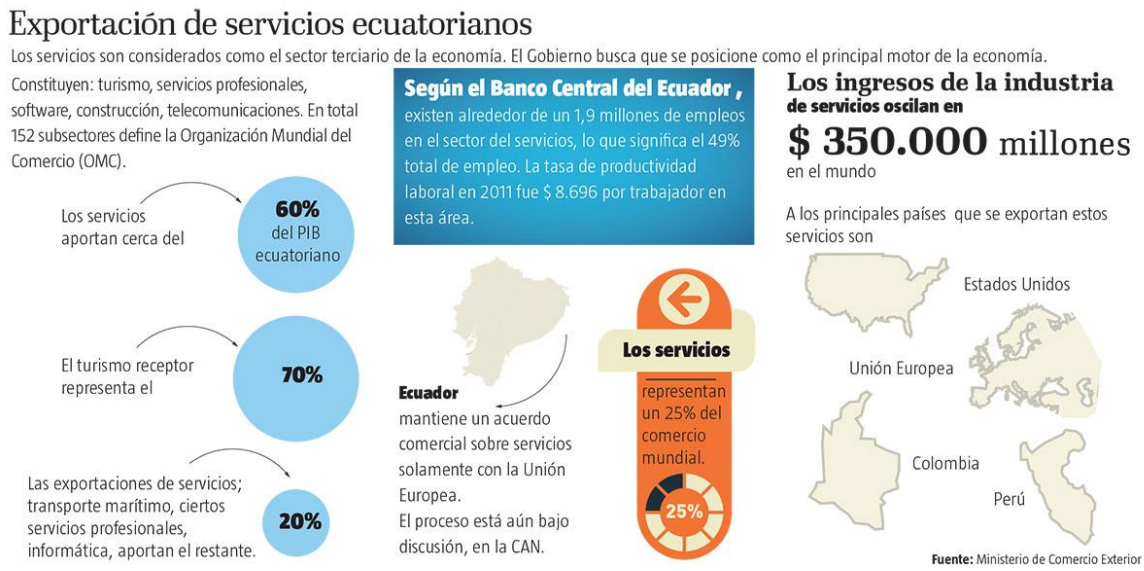


Figura 9. Exportación de servicios ecuatorianos

Fuente: Ministerio de Comercio Exterior

2.1.2. Análisis del sector de actividades financieras y de seguros

El sector de actividades financieras y de seguros engloba a las actividades de servicio financiero, actividades de apoyo a los servicios financieros, actividades de fondos de pensiones, seguros y reaseguros. En esta rama de actividad económica se encuentran las empresas ajustadoras de siniestros.

Actualmente en Ecuador son pocas las empresas que están enfocadas en esta actividad económica. Según Cifras del INEC se puede destacar que las empresas que corresponde al sector de actividades financieras y seguros abarcan una parte muy mínima en comparación a las empresas de las demás actividades económicas cubriendo apenas el 0,31% del total. (INEC, ecuadorencifras.gob.ec, 2015)

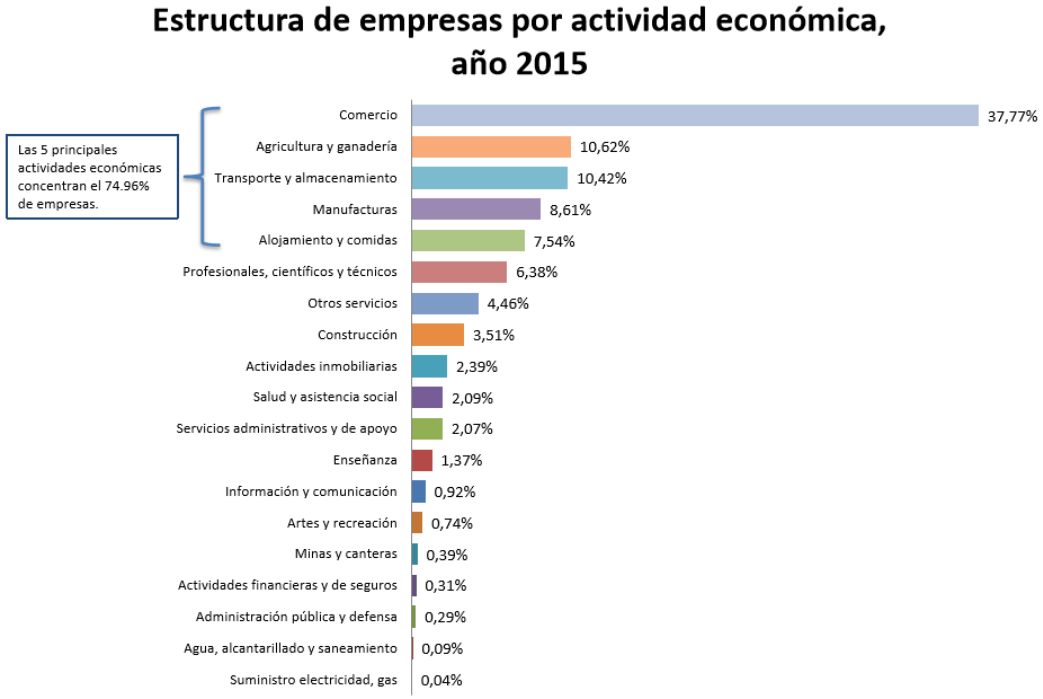


Figura 10. Estructura de empresas por actividad económica, 2015

Fuente: INEC

En base a resultados del último censo económico realizado por el INEC, a nivel de región Sierra, provincia de Pichicha existen un total de 905 establecimientos dedicados a las actividades Financieras y de Seguros (INEC, Ecuadorencifras.gob.ec, 2017)

En cuanto a la participación en ventas, al año 2015 el sector de actividades financieras y de seguros alcanza una cantidad de ventas de $7.123’913.954, el cual representa el 4,70% del total de participación en ventas, posicionándose así dentro de las 5 principales actividades Económicas que concentran el 77.42% de ventas totales.

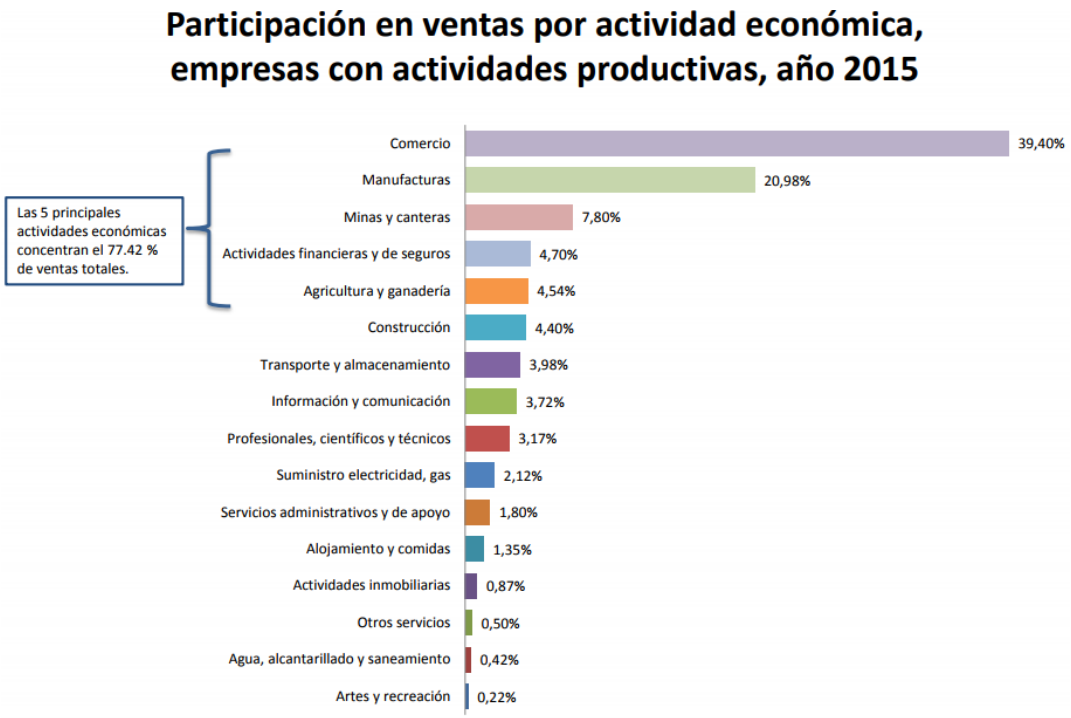


Figura 11. Participación en ventas por actividad económica, 2015
Fuente: INEC

2.1.3. Ajustadores de siniestros en el Ecuador.

Los ajustadores de siniestros son aquellos que generan ingresos mediante los peritajes que realizan, ya sea estando de parte de la aseguradora o del asegurado. Los honorarios

que perciben provienen de las inspecciones que realizan, cuando surge una catástrofe o siniestro.

Las empresas aseguradoras se encuentran en la necesidad de recurrir a un ajustador de siniestros, cuando las condiciones en las que se presenta un siniestro no son claras, presentan anomalías o no se puede determinar fácilmente las causas que lo produjeron. Es allí cuando las compañías aseguradoras acuden a estos expertos, que proporcionaran la información pertinente en cuanto al costo de la indemnización, y las causas que lo ocasionaron. Contratar a un ajustador de siniestros representa la intención del asegurador de darle al siniestro un análisis exhaustivo y una mayor especialización, independencia y profundidad. (Fernandez, 2016).

El ajustador de siniestro tiene como principales funciones las siguientes:

- Determinar las circunstancias en las que se produjo la perdida. (Fecha y lugar)

- Detallar los daños que causo el siniestro, el valor de la perdida y determinar qué tan razonable es el costo

- Analizar el reclamo del asegurado y verificar si la causa expuesta es una explicación razonable de la perdida.

La compañías ajustadoras de siniestros tienen especialización en determinados campos que atienden a todo tipo de ajuste, su alcance va desde la ingeniería en maquinaria, seguro de buques, aéreo hasta una perdida en un incendio, es decir que tienen amplio experiencia en todas las industrias, los ingenieros tienen conocimiento en los diversos tipos de siniestros, deben tener conocimiento también en leyes y reformas concernientes a las condiciones que se establecen en la póliza, porque se trata de un contrato legal. Generalmente los ajustadores de siniestros pueden tener como clientes varias empresas aseguradoras simultáneamente, aplicando la imparcialidad con cada

una de las y manteniendo la fidelidad en la información que le provee cada compañía de seguros. (Fernandez, 2016)

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y seguros, en el Ecuador existen alrededor de 94 ajustadores de siniestros que se encuentran calificados y registrados, de los cuales 40 pertenecen a personas jurídicas y 54 pertenecen a personas naturales en el ejercicio de sus funciones.

- **Ajustadores de siniestros personas jurídicas**

Actualmente existen 40 ajustadoras de siniestro que operan como personas jurídicas, con credencial vigente para ejercer las actividades de peritaje. En la figura que se muestra a continuación se puede observar los honorarios en miles de dólares que generan los ajustadores de siniestros personas jurídicas, en el periodo desde 2014 hasta 2017. (Superintendencia de Compañias, 2018)

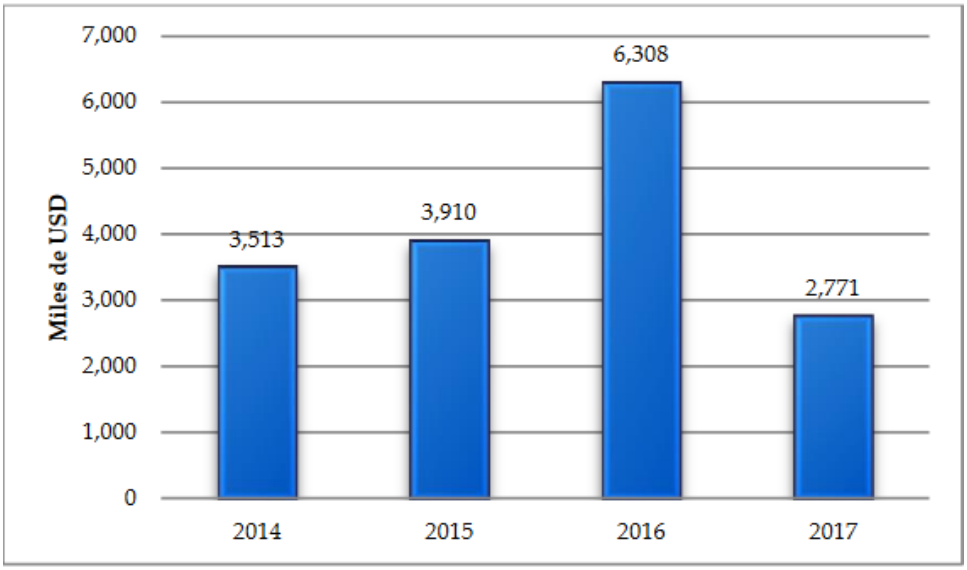


Figura 12. Honorarios percibidos por Ajustadores de Siniestros (Personas Jurídicas)
Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Como se puede observar en la Figura 12, en el año 2016 presenta la cifra más alta de honorarios con respecto a los demás años con un monto de $6.308 miles. Es posible notar que desde el 2014 hasta el 2016 únicamente se refleja un crecimiento, pero para el año 2017 la cifra de honorarios va decreciendo, quedando casi a la mitad del año anterior con un monto de $2.771 miles.

En la tabla a continuación se presentan una clasificación de los honorarios percibidos por ajustadores de siniestros (Personas Jurídicas), para los distintos ramos de seguros que se atienden.

RAMO	2014	2015	2016	2017	PROMEDIO ANUAL
Transporte	944.5	805.1	2.090.1	20.4	965.0
Incendio y líneas aliadas	474.5	763.2	1.645.7	1.047.8	982.8
Vehículos	351.0	484.5	718.6	633.2	546.8
Rotura de maquinaria	384.7	463.5	188.5	52.8	272.4
Riesgos catastróficos	0.0	0.0	817.2	281.8	274.7
Otros ramos	1,358.3	1,394.0	847.9	735.4	1,083.9
TOTAL	3,513.0	3,910.3	6.308.1	2,771.4	4,125.7

Figura 13. Honorarios por ramo perdonas jurídicas. Periodo 2014-2017
Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS)

Como se puede observar en la figura 13, el ramo de seguros que genera mayor aporte es el de incendios y líneas aliadas, este ramo abarca a los seguros por desastres naturales, y presenta un promedio anual de $982.8. Desde el año 2014 hasta el 2017 este ramo tiende a mantenerse en crecimiento, por otra parte, el ramo de seguros de rotura de maquinaria presenta la menor participación con respecto a los demás ramos, con un promedio anual de $272.4 miles y en los últimos tres años a partir del 2017 tiende mantiene un decrecimiento sobretodo en el 2017.

- **Ajustadores de siniestros personas naturales**

En el mercado ajustador a nivel nacional, actualmente son 54 personas con credencial vigente, las cuales ejercen las actividades de ajustadores de siniestros como personas. (Superintendencia de Compañias, 2018)

En el grafico a continuación se presentan los honorarios percibidos por los ajustadores de siniestros personas jurídicas dentro del periodo del año 2014 hasta el 2017.

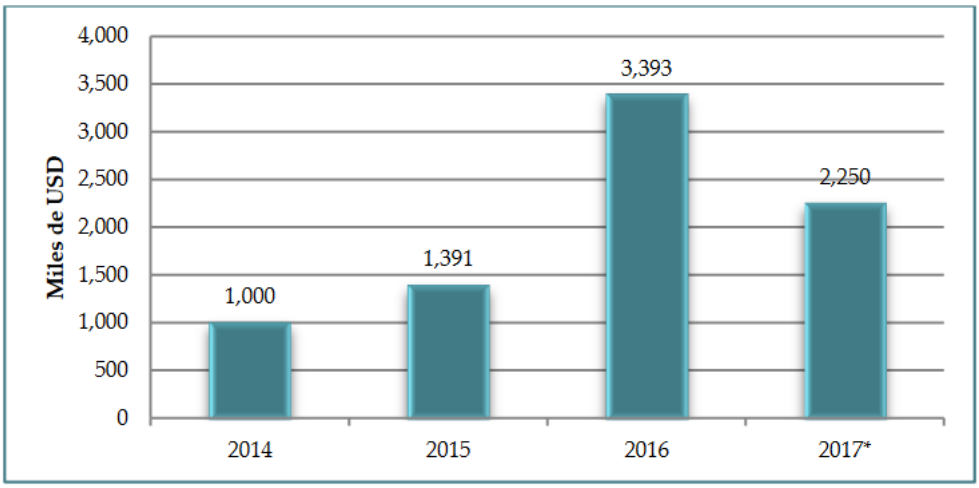


Figura 14. Honorarios percibidos por Ajustadores de Siniestros (Personas Naturales)
Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Como se observa en la figura 14, el año 2016 se presentan el mayor nivel de honorarios percibidos por ajustadores de siniestros de personas naturales, en comparación a los otros años, con una cifra de $3.393 miles, esto se dio debido a que se produjo un aumento en la demanda de peritajes. Es posible notar que desde el año 2014 hasta el 2016 se presenta un crecimiento constante, pero a partir del año 2017 se da un leve decrecimiento de los honorarios.

A continuación, se presenta un gráfico con los honorarios de los ajustadores de siniestros de personas naturales, clasificados por los diferentes ramos de seguros.

RAMO	2014	2015	2016	2017	PROMEDIO ANUAL
Incendio y líneas aliadas	144.2	222.2	1,778.7	1,227.7	843.2
Vehículos	293.3	555.6	386.8	258.6	373.57
Multirriesgo	116.6	106.1	221.8	155.5	150
Riesgos catastróficos	0.0	0.0	581.5	103.7	171.3
Transporte	87.7	85.1	35.4	58.3	66.62
Otros ramos	358.2	422.3	388.7	446.5	403.925
TOTAL	1,000.1	1,391.3	3,392.8	2,250.3	2,008.625

Figura 15. Honorarios por ramo personas naturales. Periodo 2014-2017

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS)

En la figura 13, se puede observar que el ramo que genera mayores honorarios es el ramo de incendios y líneas aliadas, que pertenecen a los seguros por desastres, como ya se había mencionado anteriormente. Este ramo de seguros aporta con un promedio anual de $843.20, desde el año 2014 al año 2016 presentaba un crecimiento gradual, pero al año 2017 empieza a presentar un decrecimiento. Por otra parte, el ramo de transporte presenta un bajo promedio anual de $66.62, siendo el que aporta la menor parte de los honorarios totales, y al contrario de los incendios y líneas aliadas, en el año 2016 tiene la aportación más baja de honorarios, pero se recupera en el año 2017.

2.2. Giro del negocio

OPTIONS & ADJUSTERS S.A es una empresa de peritos de seguros, correspondiente específicamente de la categoría de ajustadores de siniestros, está acreditada por la superintendencia de compañías, valores y seguros del Ecuador bajo la credencial No.00161.

Como se mencionó anteriormente la actividad económica a la que pertenece la empresa es del sector financiero y de seguros, en la rama de empresas que se dedican las actividades de prestación de servicios administrativo relacionado con los seguros, como son la estimación, evaluación de las reclamaciones, evaluación de riesgo y daños y estimación de pérdidas. Todo esto abarcado el desembolso de solicitudes de indemnización.

OPTIONS & ADJUSTERS S.A fue inscrita en la ciudad de Quito, Ecuador, en marzo de 2004, e inicio sus actividades el mismo año, la empresa tuvo una gran acogida en el mercado asegurador a nivel nacional, debido a que surgió como una alternativa en el medio ajustador de siniestros ecuatoriano.

Esta empresa fue creada en el año 2004 como sociedad anónima denominada OPTIONS & ADJUSTERS S.A ajustador de siniestros, la empresa fue constituida con la aportación de un capital social total de $800.00 por parte de sus dos accionistas, el cual fue aportado de esta manera: el primer accionista Luis Alfredo Sibaja Linchando con una contribución de capital de $320.00, el cual equivale al 40% del total de acciones. Otro de los accionistas Enriqueta Mercedes Serrada Baamonde con un aporte de capital de $480.00 que representa el 60% del total de acciones.

La empresa cuenta con las pertinentes autorizaciones y credenciales que fueron acreditadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros. Alrededor del año 2007 la empresa contaba como representante CRAWFORD & COMPANY para el Ecuador.

CRAWFORD & COMPANY es la mayor proveedora mundial de servicios relacionados con el peritaje de siniestros, posee un gran posicionamiento en el mercado mundial del ámbito de los ajustadores de siniestros, cuenta con 700 oficinas alrededor del mundo. (Opa-crawford.com, 2012)

En la actualidad la empresa está liderada por los ingenieros Ricardo Valle y Patricio Quimuña, Gerente General y Presidente de la compañía respectivamente, quienes cuentan con amplia experiencia en el manejo de Siniestros, la cual la adquirieron por desempeñar varios años como funcionarios de importantes compañías Aseguradoras y Ajustadoras internacionales domiciliadas en Ecuador.

Pocos años después de la creación de la empresa, se iniciaron operaciones en la ciudad de Guayaquil, consolidado sus actividades en las dos ciudades principales del país. En la actualidad la empresa cuenta con propia en la ciudad de Manta, y corresponsalías en las ciudades de Tulcán, Cuenca, Machala, Lago Agrio, Esmeraldas. (Opa-crawford.com, 2012)

- Misión

La Misión de la empresa está enfocada en proveer a sus Clientes el mejor servicio de inspección, ajuste y liquidación de siniestros, resaltando la experiencia en cada uno de ellos. Para ello cuentan con un equipo profesional, técnico y altamente calificado, que ofrece un servicio de calidad y brinda capacidad a sus clientes, proponiendo soluciones administrativas eficaces, oportunas y a tiempo. (Opa-crawford.com, 2012)

- Visión

OPTIONS & ADJUSTERS S.A tienen como visión ser una empresa líder. Que ofrezca únicamente servicios de calidad y excelencia en inspecciones, ajuste de pérdidas, ya sea tanto dentro como fuera del Ecuador. (Opa-crawford.com, 2012)

2.2.1 Servicios.

La empresa cuenta con todos los servicios relacionados con los ajustes de perdidas, inspecciones en aduanas y bodegas por parte del asegurado, también consta con el apoyo de una call center para la denuncia de pérdidas y reclamos como fraude externo, robo, pérdidas en tránsito, falsificaciones, negligencia profesional y fraudes por computadores. A continuación, se presenta todos los campos en que se desenvuelve la empresa Options & Adjusters:

Figura 16. Servicios de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS

Fuente: Opa-crawford.com

En cada uno de los ramos presentados en la Figura 15, se detallan los siguientes servicios enfocados a cada uno de ellos:

Aviación**:** Poseen un equipo con los conocimientos y experiencia en inspecciones y ajustes de pérdidas en el campo de aviación como:

- Casco.
- Responsabilidad Civil.
- Daños a terceros no pasajeros.
- Daños a pasajeros y pérdida y/o daños a su equipaje.
- Accidentes personales.

Ramos Técnicos: Manejan un amplio portafolio de profesionales en las áreas de ingeniería civil, mecánica, eléctrica, metalúrgica, sistemas, para atender satisfactoriamente reclamos con cargo a seguros de:

- Rotura de Maquinaria.
- Equipo de Contratista.
- Equipos Electrónicos.
- Montaje de Maquinaria.
- Todo Riesgo de Construcción.
- Todo Riesgo Petrolero.

Casco de Buques: Poseen técnicos en casco y maquinaria, P&I, puertos, que están en capacidad de sacar adelante casos de diferentes tipos de embarcaciones: yates, pesqueros, graneleros, cargueros, etc.

Riesgos Bancario: Manejan reclamos que se encuentran amparados en la póliza BBB. Conocen este ramo en su totalidad y están preparados para manejar eventos de esta naturaleza:

- Asalto y robo de dinero.
- Perdida de dinero y/o valores dentro del local en horas no laborables.
- Fraude Cibernético.
- Asalto a Blindados.

Responsabilidad Civil: Este tipo de seguro está despuntando en su medio, ya que la cultura aseguradora en Ecuador está cambiando. Quienes se sienten perjudicados por alguna acción u omisión de alguien, no dudan en presentar una queja legal. El área legal de la empresa analiza y resuelve este tipo de siniestros:

- Seguros de RC en las empresas
- Seguro de RC para profesionales
- Seguro de RC para Administradores y Directivos
- Seguro de responsabilidad medioambiental y civil por contaminación
- Seguros de RC en los hogares.

Seguros de personas*:* Han participado en auditorías médicas e investigación de accidente personales, así como en la detección de fraude en seguros de vida.

Carga en general: Ofrecen un servicio completo de inspección de carga en puertos marítimos, bodegas de aeropuertos, aduanas terrestres, transporte interno. Ajuste de siniestros derivados de movilización de carga de todo tipo. Investigación de pérdidas, prevención de eventos, manejo de salvamentos y análisis de subrogación.

Incendio y líneas aliadas / robo / todo riesgo industrial*:* Cuentan con un equipo especializado por tipo de riesgo, listo para ofrecer un servicio de excelencia. Los Técnicos son de primer nivel para manejar siniestros amparados por esta clase de seguros. Aplican planes de contingencia y operación para atender siniestros a causa de desastres de la naturaleza.

Finanzas / Fidelidad*:* El departamento Legal conoce la legislación nacional sobre la materia, así como el tratamiento que se debe otorgar a las acciones de recupero y ejecución de contragarantías.

Lucro cesante por incendio/ rotura de maquina: Expertos internacionales en la materia participan con nosotros en el análisis y liquidación de estos casos. Estudiamos cada reclamación desde las cifras insertas en la solicitud de seguro; profundizamos en la contabilidad del reclamante para definir la justa cifra a indemnizar

2.2.2. Clientes:

Según la empresa a lo largo de los últimos años han tenido la oportunidad de trabajar con importantes empresas aseguradoras como:

- AIG Metropolitana
- Chubb
- Seguros QBE
- Seguros Colonial
- Seguros Equinoccial
- Liberty Seguro
- ACE seguros

Options & Adjusters S.A. Ajustador de Siniestros tienen como principales clientes a las aseguradoras, por otro lado, atiende a las empresas importadoras, a las cuales las aseguradoras no les brindan el servicio de inspección.

2.2.3 Organigrama estructural

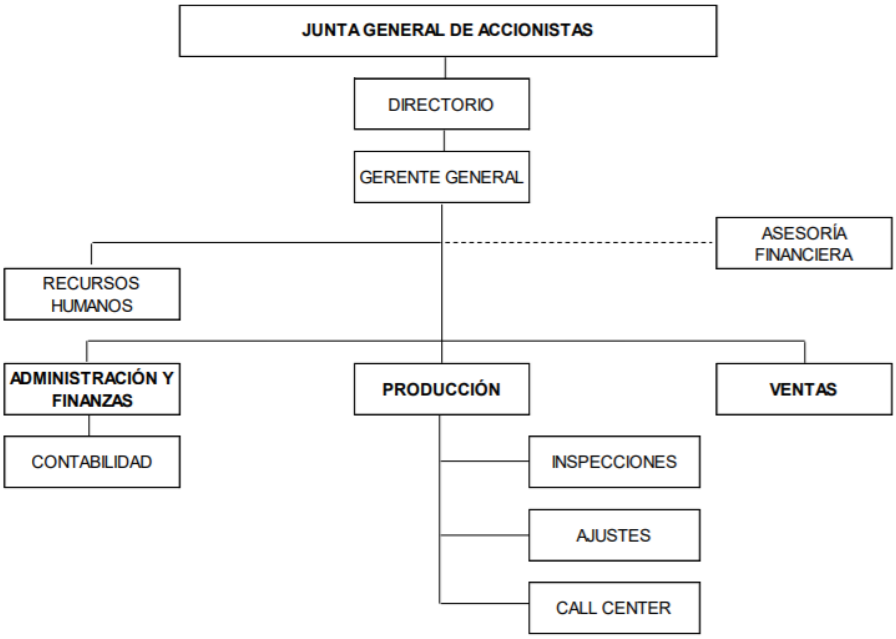


Figura 17. Organigrama estructural de la compañía

Fuente: pOa-crawford.com

2.3 Análisis de la competencia

A nivel regional existen varias empresas dedicadas al negocio de ajustadores de siniestros, la competencia no es muy alta, pero resulta reñida porque varias empresas de la competencia cuentan con prestigio y reconocimiento por sus servicios.

Según un estudio realizado por la (Superintendencia de Compañias, 2018), se muestra a continuación un ranking de las 10 principales compañías Ajustadoras de siniestros, en base a la participación de mercado que presenta cada una de ellas.

N°	AJUSTADOR DE SINIESTRO (PJ)	2014	2015	2016	2017	PROMEDIO ANUAL
1	OPTIONS & ADJUSTERS S.A.	858.2	1,217.6	2,601.8	-	4,677.5
2	STANDARD CLAIMS S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS	597.5	523.6	497.5	334.8	1,953.5
3	AJUSTES Y SERVICIOS CARLOS ALBORNOZ CIA.LTDA. AJUSTADOR DE SINIESTROS	241.2	212.4	752.0	798.9	2,004.6
4	ROA & ROA DEL ECUADOR S.A. AJUSTADORES DE SINIESTROS	406.3	533.4	338.8	-	1,278.6
5	QUORUMAD S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS	151.0	119.7	392.8	717.7	1,381.2
6	UNILATINA S.L.A. AJUSTES ASESORIA Y SUBROGAC. EN SEG. C.LTDA	494.4	274.0	0.0	-	768.4
7	EXPERT DISASTER S A AJUSTADOR DE SINIESTROS	150.5	188.4	282.2	180.1	801.2
8	LOSS ADJUSTERS KNOWLEDGE & MANAGEMENT S.A LAKAM AJUSTADO	151.5	151.1	230.4	89.8	622.7
9	PRONTOAJUSTE S.A. AJUSTADORES DE SINIESTROS	0.0	320.9	406.7	-	727.6
10	AJUSTEC CIA. LTDA.	28.8	23.8	486.8	88.7	628.2
11	OTROS	433.6	345.4	319.1	561.2	1,659.2
	TOTAL	3,513.0	3,910.3	6,308.1	2,771.4	16,502.8

Figura 18. Ranking de los 10 principales Ajustadores de siniestros. 2014-2017

Fuente: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros (SCVS)

Como se puede notar en la Figura 18. La empresa ajustadora de siniestros con mayor participación en el mercado por el monto de honorarios recibidos al año es la empresa OPTIONS & ADJUSTERS S.A., por lo tanto, se posiciona en el primer lugar, captando un 28% del total del honorario recibido en forma anual. En segundo lugar y tercer lugar se ubican STANDARD CLAIMS S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS y AJUSTES Y SERVICIOS CARLOS ALBORNOZ CIA.LTDA. AJUSTADOR DE SINIESTROS con honorarios equivalentes al 12% cada uno, del total recibidos a nivel nacional en el periodo analizado. (Superintendencia de Compañias, 2018)

Las empresas ROA & ROA DEL ECUADOR S.A. AJUSTADORES DE SINIESTROS, QUORUMAD S.A. AJUSTADOR DE SINIESTROS representan cada uno, el 8% de los honorarios totales, mientras que, UNILATINA S.L.A. AJUSTES

ASESORIA Y UBROGAC. EN SEG. C.LTDA representan cada una el 5% el total de honorarios registrados. Anualmente, las empresas mencionadas en párrafos anteriores, concentran el 78% de los honorarios totales recibidos por pericias realizadas por Ajustadores de Siniestros. (Superintendencia de Compañias, 2018)

A pesar de la amplia competencia que la empresa tiene en su entorno, genera una ventaja competitiva gracias al convenio estratégico que mantiene con Crawford & Company, la primera ajustadora a nivel mundial, por cuarto año consecutivo Options & Adjusters S.A. Ajustador de Siniestros, se ha mantenido en el primer lugar del Ranking anual en ventas entre compañías de Peritos de Seguros.

3. ANALISIS FINANCIERO

El análisis financiero le permite a la empresa evaluar su condición financiera y reconocer si está alcanzando sus objetivos y creando valor. Mediante el análisis financiero se evalúa el comportamiento histórico, la situación actual y las proyecciones futuras de la empresa, información que resulta importante para poder tomar decisiones adecuadas, que permitan enfocarse en los puntos débiles de la misma, maximizar las fortalezas y lograr los objetivos que la empresa se plantea. (Merchán, 2015)

Se puede definir al análisis financiero como un conjunto de técnicas que recopilan, interpretan, comparan y estudian los estados financieros de una empresa, evalúan su condición financiera, la gestión financiera que desempeña la misma y las tendencias que proyecta, para poder plantear soluciones y alternativas a problemas que se presenten. Todas estas son las funciones que realiza un analista financiero.

El analista financiero es la persona responsable de interpretar, analizar, hacer conclusiones y proponer recomendaciones sobre los resultados obtenidos al analizar la situación financiera y el comportamiento actual de la empresa, llegando a investigar las causas del entorno actual de la organización. El analista financiero debe convertir toda la información financiera de la empresa en información selectiva que le permita realizar un diagnóstico de la organización para analizar los resultados obtenidos sobre la marcha del negocio. (Merchán, 2015)

La importancia del análisis financiero no radica únicamente en la empresa, sino en todos los agentes interesados en ella como accionistas, posibles inversionistas, instituciones financieras, proveedores y acreedores en general, etc. Es por ello que los objetivos del análisis financiero se han planteado en base a todos sus usuarios y entre ellos podemos citar:

- Analizar áreas que necesiten solucionar problemas de gestión.
- Diagnosticar a tiempo falencias en los resultados financieros de la organización.
- Evaluar la gestión financiera.
- Facilitar la toma de decisiones en base a resultados.
- Medir la rentabilidad de la actividad realizada en la empresa.

Para efectuar el análisis financiero de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS, se utilizarán los métodos planteados a continuación:

- Análisis Horizontal
- Análisis Vertical
- Aplicación de los índices Financieros
- Análisis Dupont

3.1 Análisis Horizontal de Estados Financieros:

El análisis horizontal es un método que compara las cuentas del estado de situación financiera y del estado de resultados en dos o más periodos consecutivos, para calcular sus variaciones en términos absolutos y relativos, reflejando si se han producido aumentos o disminuciones en cada una de las cuentas o grupo de cuentas, de un año a otro. (Merchán, 2015)

La importancia de este análisis radica en que mediante él se manifiestan si los cambios y resultados efectuados en las actividades, han sido positivos o negativos, estableciendo si el comportamiento de la empresa en un determinado periodo ha sido bueno, regular o malo, y señalando que cuentas o grupo de cuentas merecen mayor atención por presentar cambios relevantes o significativos, así como utilizar los resultados para predecir y proyectar cifras de una o más partidas significativas.

Para realizar este análisis se ha basado en la información proporcionada por la entidad, con el respaldo de los respectivos estados financieros se procedió a realizar el análisis horizontal del Balance General y Estado de Resultados de los años 2015 y 2016.

INTERPRETACION DEL BALANCE GENERAL:

Al analizar el estado de situación financiera de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS, podemos observar lo siguiente:

Tabla 1. Análisis horizontal del balance general 2015-2016

ANALISIS HORIZONTAL				
	2015	2016	Variacion Absoluta	Variacion Relativa
ACTIVO				
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	$ 311.842,13	$ 463.161,77	$ 151.319,64	48,52%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	$ 34.654,72	$ 34.900,96	$ 246,24	0,71%
TOTAL ACTIVO	$ 346.496,85	$ 498.062,73	$ 151.565,88	43,74%
PASIVO				
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	$ 296.162,40	$ 261.796,29	$ (34.366,11)	-11,60%
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	$ -	$ 39.796,00	$ 39.796,00	
TOTAL PASIVOS	$ 296.162,40	$ 301.592,29	$ 5.429,89	1,83%
PATRIMONIO				
TOTAL PATRIMONIO	$ 50.334,45	$ 196.470,44	$ 146.135,99	290,33%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	$ 346.496,85	$ 498.062,73	$ 151.565,88	43,74%

Fuente: Balance General OPTIONS & ADJUSTERS

Elaborado por: El autor

Como se puede apreciar en cuanto a los activos totales al año 2016 han tenido un incremento del 43,74% pasando de 346.496,85 dólares a 498.062,73 dólares.

Al revisar la estructura del activo se puede evidenciar que esta variación se debe en mayor proporción al incremento que se produjo en los activos corrientes, ya que los activos no corrientes tuvieron un mínimo aumento del 071%, que en su mayoría se debe al efecto de depreciación anual del 2015.

Los activos Corrientes incrementaron en un 48,52% pasando de 311.842,13 dólares en el año 2015 a 463.161,77 dólares en el año 2016. Al revisar cada una de las cuentas del activo corriente se observó que la cuenta efectivo y equivalentes al efectivo experimenta un aumento significativo que pasa de 7.107,58 dólares en el año 2015 a 159.658,72 dólares en el año 2016, al igual que las cuentas por cobrar a clientes, que tuvieron un aumento de 286.759,14 del año 2015 al 2016, ambos incrementos corresponden a un aumento en las ventas, este impacto se debe al crecimiento significativo que se produjo en la demanda de los servicios de ajustadores de siniestros, para el 2016, cuando se produjo el terremoto en Manabí en Abril 2016.

Por otro lado, dentro de la cuenta de pasivos se puede recalcar que el aumento al año 2016 fue mínimo, de apenas el 1,83%. Para la cuenta de pasivo corriente hubo una disminución del 11,60% al año 2016, y esto se debió a que se compensaron los aumentos y diminuciones totales de algunas cuentas del pasivo corriente, como se puede ver a continuación:

Tabla 2. Análisis horizontal de los pasivos corrientes 2015-2016

PASIVOS CORRIENTES				
Obligaciones con el SRI	$8.526,58	$62.828,21	$54.301,63	637%
Obligaciones con el IESS	$122.207,56	$ -	$-122.207,56	-100,00%
Sobregiros Bancarios	3.751,07	$ -	$-3.751,07	-100,00%
15% Parte. Trabajadores por Pagar	$16.051,74	$51.765,94	$35.714,20	222,49%
Impuesto a la Renta por Pagar	$40.966,21	$90.468,35	$49.502,14	120,84%
OTROS PASIVOS CORRIENTES	$3.543,07	$ -	$-3.543,07	-100,00%
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	$296.162,40	$61.796,29	$-34.366,11	-11,60%

Fuente: Balance General OPTIONS & ADJUSTERS

Elaborado por: El autor

Como se puede observar en la tabla, se disminuyeron algunas cuentas como las obligaciones con el IESS, en la cual la empresa cubrió la obligación que arrastraba de años anteriores, también está la cuenta de sobregiros bancarios y otros pasivos corrientes que se eliminaron para el 2016, es decir que la empresa liquido esas obligaciones que tenía al año 2015. Por otro lado, se incrementaron las obligaciones de la empresa de otras cuentas como obligaciones con el SRI, participación trabajadores por pagar y el impuesto a la renta por pagar, estos últimos incrementos son consecuencia del significativo aumento de la demanda de los servicios que brinda la empresa para el año 2016, que se vio reflejado en el incremento en las ventas y por tanto en la utilidad del ejercicio.

Una importante variación que se dio en el pasivo, fue la de la cuenta de pasivos a largo plazo, ya que la empresa solo disponía de pasivo a corto plazo en el año 2015. Para el año 2016 la empresa presenta un pasivo a lago plazo de 39.796 dólares provenientes de las cuentas jubilación patronal a largo plazo y provisión por desahucio largo plazo.

En cuanto al patrimonio, se produjo un aumento de 146.135,99 dólares, pasando de 50.334,45 dólares en al año 2015 a 196.470,44 dólares en el año 2016, este aumento se produjo principalmente por un incremento significativo en la cuenta utilidad del

ejercicio de 123.740,08, el cual fue producto del aumento de las ventas en al año 2016, y se reflejó en la utilidad del ejercicio.

INTERPRETACION DEL ESTADO DE RESULTADOS:

Al analizar el estado de resultados de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS, podemos observar lo siguiente:

Tabla 3. Análisis horizontal del estado de resultados 2015 -2016

ANALISIS HORIZONTAL				
	2015	2016	Variacion Absoluta	Variacion Relativa
INGRESOS OPERACIONALES	$ 1.257.086,03	$ 2.911.930,83	$ 1.654.844,80	131,64%
COSTOS	$ 488.073,78	$ 1.267.889,55	$ 779.815,77	159,77%
Gastos Ejecutivos	$ 256.684,33	$ 659.454,71	$ 402.770,38	156,91%
Gastos Adinistrativos - Financieros	$ 413.272,49	$ 639.983,08	$ 226.710,59	54,86%
TOTAL GASTOS	$ 669.956,82	$ 1.299.437,79	$ 629.480,97	93,96%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	$ 1.158.030,60	$ 2.567.327,34	$ 1.409.296,74	121,70%
UTILIDAD OPERATIVA	$ 107.011,62	$ 345.106,26	$ 238.094,64	222,49%
INGRESOS NO OPERACIONALES	$ 7.956,19	$ 502,77	$ (7.453,42)	-93,68%
EGRESOS NO OPERACIONALES	$ -	$ -	$ -	0,00%
UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS	$ 107.011,62	$ 345.106,26	$ 238.094,64	222,49%
(-) PARTICIPACION TRABAJADORES	$ 16.051,74	$ 51.765,94	$ 35.714,20	222,49%
UTILIDAD GRAVABLE	$ 311.654,39	$ 669.110,59	$ 357.456,20	114,70%
IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR	$ 40.966,21	$ 90.468,35	$ 49.502,14	120,84%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	$ 22.395,91	$ 146.136,00	$ 123.740,09	552,51%

Fuente: Estado de resultados OPTIONS & ADJUSTERS

Elaborado por: El autor

Se puede destacar principalmente la variación de la utilidad del ejercicio, que como se observa presenta un importante incremento de 123.740,08 dólares del año 2015 al 2016. Esta variación positiva es resultado del incremento de las ventas para el año 2016, que fue consecuencia del aumento de la demanda de los servicios de los ajustadores de siniestros que se produjo por el terremoto ocurrido en Manta en abril del 2016.

A pesar de que los costos y gastos tuvieron un incremento de 779.815,77 y 629.480,97 dólares respectivamente, esto no fue significativo en comparación al aumento que se produjo en las ventas, que para el total de ingresos resulto un incremento de 1.647.391,38 dólares, es por ello que la utilidad neta no se vio afectada negativamente, al contrario, tuvo un incremento favorable para el año 2016.

3.2 Análisis Vertical de Estados Financieros

El análisis vertical en un estado de situación financiera señala la proporción en la que se encuentran invertidos en cada tipo de activo los recursos de la empresa, así como la proporción en la que están financiados a través de terceros y recursos propios. Permite obtener una visión global de cómo se encuentran estructurados los estados financieros, así como los cambios estructurales que se presentaron. (Merchán, 2015)

El análisis vertical es un método que determina el porcentaje que representa cada cuenta dentro del estado financiero que se está analizando, determinando así su estructura y evidenciando la importancia de cada cuenta o grupo de cuentas dentro de los estados financieros.

Para realizar este análisis se ha basado en la información proporcionada por la entidad, con el respaldo de los respectivos estados financieros se procedió a realizar el análisis vertical del Balance General y Estado de Resultados.

INTERPRETACION DEL BALANCE GENERAL:

Al analizar el estado de situación financiera de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS, podemos observar lo siguiente:

Tabla 4. Análisis vertical del estado de situación financiera 2015 -2016

		ANALISIS VERTICAL 2015		ANALISIS VERTICAL 2016
ACTIVO				
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	$ 311.842,13	90,00%	$ 463.161,77	92,99%
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	$ 34.654,72	10,00%	$ 34.900,96	7,01%
TOTAL ACTIVO	$ 346.496,85	100,00%	$ 498.062,73	100,00%
PASIVO				
TOTAL PASIVOS CORRIENTES	$ 296.162,40	100,00%	$ 261.796,29	86,80%
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES	$ -	0,00%	$ 39.796,00	13,20%
TOTAL PASIVOS	$ 296.162,40	100,00%	$ 301.592,29	100,00%
PATRIMONIO				
TOTAL PATRIMONIO	$ 50.334,45	14,53%	$ 196.470,44	39,45%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	$ 346.496,85	100,00%	$ 498.062,73	100,00%

Fuente: Balance General OPTIONS & ADJUSTERS

Elaborado por: El autor

- Para el año 2015 del total de los activos, se puede resaltar que en su estructura la mayoría está compuesta por activos corrientes, los cuales representan el 90%, del total activo, y la cuenta más representativa en activos corrientes es otras cuentas por cobrar, que representa el 89,25%. Para el año 2016 la estructura del activo está compuesta de igual manera en su mayoría por el activo corriente, que representa el 92,99% del total de los activos, se puede resaltar que la cuenta más representativa para activos corrientes es cuentas por cobrar clientes que representa el 65.52% en contraste al año 2015 que representaba el 5.36%. El incremento en las cuentas por cobrar puede generar problemas para la empresa, ya que esto implica que la empresa no está recibiendo el dinero por las ventas realizadas a crédito.

- En cuanto a los pasivos para el año 2015, se puede resaltar que su estructura está compuesta en su totalidad por pasivos corrientes, es decir que la empresa no mantiene deudas a largo plazo, en el pasivo corriente la cuenta que representa el mayor peso es la de Obligaciones con el IESS 41,26%. Para el año 2016 la estructura del pasivo sufre

un cambio importante ya que la empresa adquirió obligaciones a largo plazo, y la estructura del pasivo está compuesta en el 86,80% por el pasivo corriente y 13,20% por el pasivo a largo plazo. En cuanto al pasivo corriente la cuenta más representativa es la de impuesto a la renta por pagar conformando el 34.54% del total del pasivo corriente, lo cual fue consecuencia del aumento en la utilidad neta, la cuenta subsiguiente es la de obligaciones con el SRI, que genera un peso del 24%.

- Dentro de la cuenta de patrimonio, se puede destacar que la principal cuenta que se tiene en el año 2015 es utilidades acumuladas por ejercicios anteriores que representa el 16,46%, por otra parte, en el año 2016 el mayor peso lo genera la cuenta de utilidad del ejercicio con un 29,34%, lo que coincide con lo mencionado anteriormente, acerca del incremento de las ventas.

INTERPRETACION DEL ESTADO DE RESULTADOS:

Al analizar el estado de resultados de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS, podemos observar lo siguiente:

Tabla 5. Análisis vertical del estado resultados 2015 -2016

		ANALISIS VERTICAL 2015		ANALISIS VERTICAL 2016
INGRESOS OPERACIONALES	$ 1.217.597,21	100,00%	$ 2.776.698,88	100,00%
COSTOS	$ 488.073,78	40,08%	$ 1.267.889,55	45,66%
Gastos Ejecutivos	$ 256.684,33	21,08%	$ 659.454,71	23,75%
Gastos Adinistrativos - Financieros	$ 413.272,49	33,94%	$ 639.983,08	23,05%
TOTAL GASTOS	$ 669.956,82	55,02%	$ 1.299.437,79	46,80%
TOTAL COSTOS Y GASTOS	$ 1.158.030,60	95,11%	$ 2.567.327,34	92,46%
UTILIDAD OPERATIVA	$ 107.011,62	8,79%	$ 345.106,26	12,43%
INGRESOS NO OPERACIONALES	$ 7.956,19	0,65%	$ 502,77	0,02%
EGRESOS NO OPERACIONALES	$ -	0,00%	$ -	0,00%
UTILIDAD ANTES DE INTERESES E IMPUESTOS	$ 107.011,62	8,79%	$ 345.106,26	12,43%
(-) PARTICIPACION TRABAJADORES	$ 16.051,74	1,32%	$ 51.765,94	1,86%
UTILIDAD GRAVABLE	$ 311.654,39	25,60%	$ 669.110,59	24,10%
IMPUESTO A LA RENTA A PAGAR	$ 40.966,21	3,36%	$ 90.468,35	3,26%
UTILIDAD DEL EJERCICIO	$ 22.395,91	1,84%	$ 146.136,00	5,26%

Fuente: Estado de resultados OPTIONS & ADJUSTERS

Elaborado por: El autor

- En el estado de resultados principalmente se pudo identificar que los ingresos totales, están constituidos por ingresos Operacionales con un porcentaje de 99.35% para el año 2015 y de 99,98% para el 2016, y los ingresos no operacionales con 0.65% para el 2015 y 0,02% para el año 2016, estos ingresos no operacionales son provenientes de empleados y de los intereses bancarios. En cuanto a la estructura de los ingresos operacionales, están compuestos por: Ventas y otros ingresos generados de ingresos por reembolso de gastos, para el 2015 las ventas representan el 96,86% y los ingresos por reembolso de gastos el 3,14%, en cambio para el año 2016 las ventas representan el 95,36% y el ingreso por reembolso de gastos cubre el 4,64% ante el total de ingresos operacionales.

- En cuanto a costos y gastos, en ambos años podemos destacar el impacto que estos representan frente a las ventas y la utilidad bruta. Para el año 2015 los costos representan el 40,08% y los gastos el 55,02%, de las ventas, como consecuencia esto afecta de manera negativa a la utilidad neta que representa para el año 2015 1,84% y para el 2016 5,26% del total de las ventas.

3.3 Análisis con índices financieros

Los índices son razones o coeficientes que relacionan entre si dos o más datos financieros, para analizar la situación actual o pasada de una organización. Esta técnica de análisis financiero brinda la capacidad de ampliar la perspectiva analítica de la información de las cifras absolutas.

Las razones financieras permiten analizar el comportamiento de la empresa, para poder hacer proyecciones a corto, mediano y largo plazo.

Para que los índices financieros que se aplican a la empresa, tengan relevancia y sean de utilidad para el análisis financiero deben cumplir aspectos importantes de relación,

relevancia y calidad, en función de la información que se quiera obtener y las decisiones que se deben tomar en cada empresa.

Los principales índices financieros para cualquier tipo de empresa son:

- Liquidez
- Eficiencia
- Endeudamiento
- Rentabilidad

3.3.1 Índices de Liquidez:

Los índices de liquidez tienen como finalidad proveer información sobre la liquidez de una empresa y se enfocan principalmente en la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo. El índice trabaja con la parte corriente de los activos y pasivos del estado de situación financiera.

3.3.1.1 Índice corriente

Demuestra la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo utilizando sus activos corrientes.

FORMULA

$$\text{INDICE CORRIENTE} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

$$\text{INDICE CORRIENTE AÑO 2015} = \frac{\$\ 311.842,13}{\$\ 296.162,40} = 1.05$$

$$\text{INDICE CORRIENTE AÑO 2016} = \frac{\$\ 463.161,77}{\$\ 261.796,29} = 1.77$$

La empresa tiene un índice corriente de 1,05 en el año 2015 y de 1,77 en el año 2016. Eso quiere decir que la empresa cuenta con 1,05 dólares y con 1,77 dólares en los dos años analizados para responder por cada dólar de obligaciones en el corto plazo.

Comparando los índices corrientes de los años 2015 y 2016, se puede observar que para el año 2015, el índice es un poco bajo, es decir que apenas se pueden cubrir las obligaciones a corto plazo, para el año 2016 se produjo una variación significativa al pasar de 1,05 a 1,77, lo que denota una significativa mejora de liquidez en la empresa, es decir que presentan un mayor margen de seguridad que le permite cubrir con sus obligaciones.

Al analizar composición de los activos corrientes de año 2015 al año 2016 se puede destacar que el saldo de cuentas por cobrar a clientes ha aumentado, que se debe al aumento de volumen de las ventas que se realizaron a crédito, al igual que la cuenta de efectivo y equivalentes al efectivo que a su vez ha aumentado significativamente, y es la principal razón por la que el índice del año 2016 ha incrementado. Mientras mayor sea el índice denota mayor liquidez en la empresa.

Para este caso no conviene analizar el índice acido, ya que el resultado tiende a ser el mismo que e del índice corriente, esto es debido a que el valor de inventarios es igual a cero, ya que se trata de una empresa de servicios y no posee inversión en inventarios.

3.3.1.2. Índice Seco:

Sirve para analizar la capacidad de pago inmediata de la empresa considerando únicamente el efectivo y el cuasi efectivo. Es decir, cuánto dinero posee la empresa para cancelar sus deudas corrientes. (Merchán, 2015)

FORMULA

$$\text{INDICE SECO} = \frac{\text{EECTIVO + CUASI EFECTIVO}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

$$\text{INDICE SECO AÑO 2015} = \frac{\$ \quad 7{,}107.58}{\$ \quad 296{,}162.40} = 0.024$$

$$\text{INDICE SECO AÑO 2016} = \frac{\$ \quad 159.678{,}72}{\$ \quad 261.796{,}29} = 0.61$$

La empresa tiene un índice 0,024 en el año 2015 y 0.61 en el año 2016. Esto quiere decir que la empresa cuenta con 0,024 dólares y con 0,61 dólares en los dos años analizados para cubrir cada dólar de deuda en el corto plazo.

Al analizar los dos años se observa que el año 2016 tuvo un importante aumento, es decir que la empresa al año 2016 tiene mayor capacidad de cumplir con sus obligaciones a corto plazo únicamente con cuentas de efectivo de caja y bancos.

Este incremento se debe netamente a un aumento significativo de la cuenta de efectivo y equivalentes al efectivo, lo cual se debió a que la empresa incremento sus ventas, que fueron aproximadamente el doble que las del año anterior, esto quiere decir que la empresa no invierte adecuadamente su efectivo.

3.3.1.3 Capital de trabajo neto:

Sirve para analizar la liquidez de una empresa, emplea las mismas variables que el índice corriente, pero en vez de establecer una relación, expresa una diferencia cuantitativa (en dólares).

FORMULA

CAPITAL DE TRABAJO NETO =	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE	
CAPITAL DE TRABAJO NETO AÑO 2015	= 311.842,13 - 296.162,4 =	$ 15,679.73
CAPITAL DE TRABAJO NETO AÑO 2016	= 463.161,77 - 261.796,29 =	$ 201,365.48

La empresa tiene tanto para el año 2015 como para el 2016 un capital de trabajo neto con valor positivo, por lo tanto, se puede concluir que la empresa está en capacidad de cumplir son sus obligaciones de corto plazo. La empresa cuenta con un capital de trabajo neto de 15,679.73 dólares para el año 2015 y de 201,365.48 dólares para el 2016, estos valores son el excedente que tiene la empresa una vez que cumple con sus obligaciones a corto plazo, lo cual sirve para apoyar el proceso productivo, y este excedente significa que la empresa tiene 15,679.73 dólares en el 2015 y 201,365.48 dólares en el 2016 de su activo corriente financiado con recursos de largo plazo.

Se puede notar que en el año 2016 existe un importante aumento en el capital de trabajo neto, debido a que el incremento del activo corriente superó a pasivo corriente y esto en su mayoría fue consecuencia del crecimiento de la cuenta de efectivo en el año 2016, que se debió al incremento masivo del volumen de las ventas.

3.3.2 Índices de eficiencia:

Los índices de eficiencia sirven para establecer si la empresa es o no eficiente al momento de utilizar sus recursos, basándose en la rapidez en la que son recuperados. (Merchán, 2015)

3.3.2.1 Rotación de cartera

Este indicador establece el número de veces que se recuperan las cuentas por cobrar dentro de un año. Es decir que mediante éste índice se puede conocer la rapidez y la eficiencia del crédito que otorga la empresa.

FORMULA

$$\text{ROTACION DE CARTERA} = \frac{\text{VENTAS A CREDITO}}{\text{CUENTAS POR COBRAR PROMEDIO}}$$

$$\text{ROTACION DE CARTERA AÑO 2015} = \frac{\$\ 1{,}217{,}597.21}{\$\ 16{,}723.91} = 72.81 \text{ veces}$$

$$\text{ROTACION DE CARTERA AÑO 2016} = \frac{\$\ 2.776.698{,}88}{\$\ 303{,}483.05} = 9.15 \text{ veces}$$

La empresa tiene una rotación de cartera de 72,81 en el año 2015 y de 9,15 en el año 2016, se puede observar que la rotación ha disminuido significativamente del año 2015 al año 2016, pasando de 72,81 veces a 9,15 veces, es decir que para el año 2016 la empresa no recupera sus cuentas por cobrar con la misma eficiencia que en el año 2015, sino que lo hace en menos veces.

3.3.2.2 Periodo Promedio de Cobro

Indica el número de días promedio en el que una empresa recupera su cartera o cobra a sus clientes. Mide la eficiencia y la rapidez del cobo.

FORMULA

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRO} = \frac{\text{CUENTAS POR COBRAR PROMEDIO X 365}}{\text{VENTAS A CREDITO}}$$

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRO AÑO 2015} = \frac{16.723{,}91 \text{ X } 365}{\$ \quad 1{,}217{,}597.21} = 5.01 \text{ días}$$

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE COBRO AÑO 2016} = \frac{303.483{,}05 \text{ X } 365}{\$ \quad 2.776.698{,}88} = 39.89 \text{ días}$$

Las cuentas por cobrar de la empresa en el año 2015 se están demorando 5 días en ser recuperadas y para el año 2016 se están demorando 40 días en ser recuperadas. Es decir que las cuentas por cobrar en el año 2016 se están demorando más tiempo en ser recuperadas, por lo tanto, los clientes se demoran 35 días adicionales en cancelar sus obligaciones para ese año, en promedio cada 40 días la cartera se convierte en efectivo.

3.3.2.3 Periodo promedio de Pago:

Este índice se utiliza para calcular el ciclo operativo de la empresa, para su análisis se establece una relación entre las cuentas por pagar a proveedores y las compras realizadas a crédito.

FORMULA

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE PAGO} = \frac{\text{CUENTAS POR PAGAR PROVEEDORES X 365}}{\text{COMPRAS A CREDITO}}$$

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE PAGO AÑO 2015} = \frac{\$\ 38{,}556.9 \text{ X } 365}{\$\ 488.073{,}78} = 28{,}83 \text{ días}$$

$$\text{PERIODO PROMEDIO DE PAGO AÑO 2016} = \frac{\$\ 31{,}094.56 \text{ X } 365}{\$\ 1.267.889{,}55} = 8{,}95 \text{ días}$$

Se puede evidenciar que la empresa tiene para el año 2015 un periodo promedio de pago de 28,83 días, y para el año 2016 es de 8,95 días, es decir que la empresa paga a sus proveedores en el 2015 cada 29 días y para el 2016 cada 9 días.

Se puede observar, que para el año 2016 el índice asciende de manera representativa, apresurando el periodo de cobro y esto se debe a que el aumento de las ventas provoco un incremento en el costo de ventas.

3.3.2.4. Rotación de activos totales:

Este índice sirve para medir la eficiencia con la que la empresa está utilizando sus activos para generar ventas. Refleja las ventas que genera cada dólar que se encuentra invertido en el activo. (Padilla, 2014)

FORMULA

$$\text{ROTACION DE ACTIVOS TOTALES} = \frac{\text{VENTAS NETAS}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$$

$$\text{ROTACION DE ACTIVOS TOTALES AÑO 2015} = \frac{\$\ 1{,}217{,}597.21}{\$\ 346{,}496.85} = 3.51$$

$$\text{ROTACION DE ACTIVOS TOTALES AÑO 2016} = \frac{\$\ 2.776.698{,}88}{\$\ 499{,}083.60} = 5.56$$

La empresa tiene un índice de rotación de inventarios de 3,51 para el año 2015 y 5,56 para el año 2016, esto quiere decir que la empresa está generando 3,51 dólares y 5,56 dólares por cada dólar que ha invertido en activos, en los dos años analizados respectivamente.

Se puede evidenciar que en ambos años el índice es elevado, es decir que la empresa es eficiente en el uso de los activos para generar las ventas en los dos años. Como se puede notar para el año 2016 el índice es aún más alto en relación al 2015 y esto se debe al importante incremento en la demanda del servicio para el 2016 lo que aumentó significativamente las ventas al año 2016 duplicando aproximadamente al 2015.

3.3.3 Índices de endeudamiento

Los índices de endeudamiento sirven para analizar si los recursos con los que se está financiando la inversión en activos presentan un equilibrio apropiado entre recursos

propios y de terceros, y la medida en la que los acreedores participan dentro del financiamiento. (Merchán, 2015)

3.3.3.1 Nivel de endeudamiento:

Este índice mide la proporción en la que los acreedores participan en el financiamiento de la inversión en activos.

FORMULA

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{PASIVO TOTAL}}{\text{ACTIVO TOTAL}}$$

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO AÑO 2015} = \frac{\$\ 296{,}162.40}{\$\ 346{,}496.85} = 0.85$$

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO AÑO 2016} = \frac{\$\ 301392{,}29}{\$\ 499{,}083.60} = 0.60$$

La empresa tiene como índice 0,85 en el año 2015 y 0,60 en el año 2016. Se puede interpretar que en el año 2015 por cada dólar que la empresa tiene invertido en sus activos, 0,85 dólares han sido proporcionados por terceros. Dicho de otra forma, el 85,5% de los activos están siendo financiados por recursos de terceros, es decir que la empresa tiene un financiamiento por parte de los propietarios de apenas 14,5%

Para el año 2016 por cada dólar que la empresa tiene invertido en sus activos, 0,60 dólares han sido proporcionados por terceros, es decir el 60% de activos está siendo financiado por recursos de terceros, y el 40% es financiado por los propietarios. Se

puede notar que se produjo una disminución del índice para el año 2016, por el incremento del activo total a ese año, que en su mayoría se debió al aumento de ventas a crédito que se reflejaron en la elevación de las cuentas por cobrar.

3.3.3.2 Endeudamiento Financiero:

Este índice sirve para establecer la proporción que representan las obligaciones financieras a corto y largo plazo, con respecto a las ventas.

FORMULA

$$\text{ENDEUDAMIENTO FINANCIERO} = \frac{\text{OBLIGACIONES FINANCIERAS}}{\text{VENTAS NETAS}}$$

$$\text{ENDEUDAMIENTO FINANCIERO AÑO 2015} = \frac{\$ \quad 3{,}751.07}{\$ \quad 1{,}217{,}597.21} = 0.31\%$$

$$\text{ENDEUDAMIENTO FINANCIERO AÑO 2016} = \frac{\$ \quad -}{\$ \quad 2.776.698{,}88}$$

En el año 2015 las obligaciones financieras representan 0,31% de las ventas, para el año 2016 el índice de endeudamiento decreció totalmente llegando a 0%, debido a que se cancelaron todas las obligaciones a corto plazo del año 2015, y para el año 2016 no se efectuaron obligaciones financieras.

Debido al bajo nivel de endeudamiento financiero en el 2016, se puede considerar que la empresa no tendrá problemas para generar una utilidad neta positiva por tener que cubrir gastos financieros.

3.3.3.3: Concentración de pasivos de corto plazo:

Mediante el análisis de este índice se puede determinar la estructura del pasivo y establecer el porcentaje que representan las obligaciones de corto plazo y largo plazo, con respecto al total del pasivo. Es decir, la relación entre el pasivo corriente y el pasivo total. (Merchán, 2015)

FORMULA

$$\text{CONCENTRACION DE PASIVOS CP} = \frac{\text{PASIVOS CORRIENTES}}{\text{TOTAL PASIVO}}$$

$$\text{CONCENTRACION DE PASIVOS CP AÑO 2015} = \frac{\$\ 296.162,40}{\$\ 296.162,40} = 1,00$$

$$\text{CONCENTRACION DE PASIVOS CP AÑO 2016} = \frac{\$\ 261.796,29}{\$\ 301.592,29} = 0,87$$

Se puede observar que para el año 2015, la concentración de pasivo corto plazo es de 1, es decir que la estructura del pasivo no está dividida entre corto y largo plazo, sino que el total pasivo está conformado 100% únicamente por el pasivo corriente. Para el año 2016 se puede evidenciar que la empresa presenta una diferente estructura del pasivo concentrando el pasivo a corto plazo en el 87% del total pasivo, Es decir que

por cada dólar que la empresa tiene financiado con recursos de terceros 0,87 dólares son a corto plazo.

3.3.4 Índices de Rentabilidad

Estos índices se emplean para medir la eficiencia de la administración de la empresa para controlar costos y gastos en los que se deben incurrir, para generar ventas y convertirlas en utilidades, se mide el rendimiento de la empresa con relación con sus activos, ventas o capital. (Padilla, 2014)

3.3.4.1. Margen de utilidad bruta:

Es el margen que se obtiene mediante la utilidad bruta, para establecer una relación con el porcentaje de ventas. La utilidad debe ser lo suficientemente grande para que logre cumplir los gastos y pueda generar una utilidad neta positiva.

FORMULA

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD BRUTA} = \frac{\text{UTILIDAD BRUTA}}{\text{VENTAS}}$$

$$\text{MARGEN BRUTO AÑO 2015} = \frac{\$ \quad 769.012,25}{\$ \quad 1.217.597,21} = 0,6381$$

$$\text{MARGEN BRUTO AÑO 2016} = \frac{\$ \quad 1.644.041,28}{\$ \quad 2.776.698,88} = 0,594$$

La empresa tiene un margen neto de 63,81% en el año 2015 y de 59,36% en el año 2016. Esto quiere decir que en el año 2015 se ha generado una utilidad bruta de 0,64 dólares por cada dólar que se ha obtenido por las ventas, y los 0,36 dólares restantes corresponden a los costos.

Para el año 2016 se logró 0,59 dólares de utilidad bruta por cada dólar que se ha obtenido por las ventas, y los 0,41 restantes corresponden a los costos.

Comparando el margen neto del año 2015 y 2016, se ve que existe una disminución en el índice para el año 2016, lo que podría suponer un incremento en los costos, al analizar con detalle la composición de los costos se puede observar que el saldo de la cuenta honorarios profesionales ha aumentado considerablemente produciendo así el significativo aumento en los costos.

3.3.4.2. Margen de utilidad operativa

Este margen se obtiene como resultado de establecer una relación entre la utilidad operativa y las ventas netas. A la utilidad operativa también se le conoce como utilidad antes de impuestos e intereses, y se obtiene después de considerar todos los costos operativos, tanto los variables como los fijos. (Merchán, 2015)

FORMULA

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA} = \frac{\text{UTILIDAD OPERATIVA}}{\text{VENTAS NETAS}}$$

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA AÑO 2015} = \frac{\$\ 107.011,62}{\$\ 1.217.597,21} = 0,0879$$

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD OPERATIVA AÑO 2016} = \frac{\$\ 345.106,24}{\$\ 2.776.698,88} = 0,1243$$

Después de considerar todos los costos operativos, la empresa tiene un margen de utilidad operativa para el año 2015 de 8,79%, el que ha aumentado para el año 2016 a 12,43%. Esto se debe a que a pesar de que se incrementaron los gastos para el año 2016, sus ventas también se incrementaron, pero en mayor magnitud en comparación a los gastos.

3.3.4.3. Margen neto:

El margen neto se obtiene de la relación efectuada entre la utilidad neta y las ventas. Este índice da como resultado la cantidad de dólares que la empresa ha generado por cada dólar de ventas obtenidos, después de cubrir obligaciones como costo de ventas, gastos administrativos y de ventas, otros ingresos y egresos no operacionales, gastos financieros, e impuestos. (Merchán, 2015)

FORMULA

$$\text{MARGEN NETO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}}$$

$$\text{MARGEN NETO AÑO 2015} = \frac{\$\ 22.395,91}{\$\ 1.217.597,21} = 1,8\%$$

$$\text{MARGEN NETO AÑO 2016} = \frac{\$\ 146.135,99}{\$\ 2.776.698,88} = 5,3\%$$

La empresa tiene un margen de utilidad neta para el año 2015 del 1,8%, y del 5,3% para el año 2016. Se puede observar que el margen al año 2016 aumento, aunque sea en un pequeño porcentaje, debido a que le incremento en ventas con proporción al de costos y gastos fue mayor. Pese al pequeño incremento el porcentaje de utilidad no es muy significativo con relación a las ventas, debido a que los costos y gastos para ambos años son elevados, afectando así de manera negativa a la utilidad neta.

3.3.4.4. Rentabilidad del patrimonio:

Mide la capacidad de la empresa para generar utilidades para los accionistas o propietarios. Es decir, la capacidad de operación de la empresa para producir utilidades del capital invertido. El resultado se obtiene de la relación entre la utilidad neta y el patrimonio total.

FORMULA

$$\text{RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO (ROE)} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$$

$$\text{ROE AÑO 2015} = \frac{\$ \ 22.395,91}{\$ \ 50.334,45} = 0,4449$$

$$\text{ROE AÑO 2016} = \frac{\$ \ 146.135,99}{\$ \ 196.470,44} = 0,7438$$

En los dos años analizados la empresa ha generado una rentabilidad sobre el patrimonio de 44,49% para el 2015 y 74,38% para el 2016. De esta manera se puede concluir que en el año 2015 la empresa ha generado 0,445 dólares por cada dólar que han invertido en los propietarios, para el año 2016 el índice aumenta significativamente, y refleja mayor rentabilidad para los accionistas, ya que se han obtenido 0,74 dólares por cada dólar que tienen invertidos los propietarios. Este aumento se debe a que la demanda de los servicios tuvo un importante aumento y eso se vio reflejado en las ventas que se elevaron para ese año, lo que a su vez incrementó la utilidad neta.

3.3.4.5. Rentabilidad de los activos:

Evalúa la capacidad de la empresa para obtener beneficios a través de los activos invertidos. Se usa como una medida de que tan eficientemente la administración genera utilidades empleando los activos que posee la empresa.

FORMULA

$$\text{RENTABLIDAD DE LOS ACTIVOS (ROA)} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{ACTIVOS TOTALES}}$$

$$\text{ROA AÑO 2015} = \frac{\$ \quad 22.395,91}{\$ \quad 346.496,85} = 0,06$$

$$\text{ROA AÑO 2016} = \frac{\$ \quad 146.135,99}{\$ \quad 499.083,60} = 0,29$$

A través del análisis de este índice se puede concluir que la empresa ha generado una rentabilidad sobre los activos del 6% en el año 2015, y para el año 2016 la rentabilidad sobre los activos fue del 29%.

Esto quiere decir que la empresa ha generado 0,06 dólares de utilidades por cada dólar invertido en los activos de la empresa en el 2015, y 0,29 dólares en el 2016. Este aumento se debe a la elevación que sufre la utilidad neta, debido al incremento del volumen de las ventas.

3.4 Análisis Dupont

El análisis Dupont es una herramienta que se basa en desagregar la rentabilidad de los factores como: margen de utilidad, rotación del activo total, y el endeudamiento. Se trata de un análisis integral, porque usa razones financieras en las que se concentran las operaciones de la empresa.

Mediante este análisis se puede determinar de dónde proviene el rendimiento sobre la inversión, si de la eficiencia en el uso de los recursos para generar ventas o del margen neto de utilidad producido por las mismas ventas. Con este indicador se puede señalar al inversionista la manera en que se produce el retorno de la inversión que se hizo en la empresa. (Padilla, 2014)

FORMULA

$$\frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS}} \times \frac{\text{VENTAS}}{\text{ACTIVO TOTAL}} \times \frac{\text{ACTIVO TOTAL}}{\text{PATRIMONIO}}$$

AÑO 2015

$$\frac{\$ \quad 22.395,91}{\$ \quad 1.217.597,21} \times \frac{\$ \; 1.217.597,21}{\$ \; 346.496,85} \times \frac{\$ \quad 346.496,85}{\$ \quad 50.334,45}$$

0,018 3,51 6,88 = 0,445

AÑO 2016

$$\frac{\$\ 146.135,99}{\$\ 2.776.698,88} \times \frac{\$\ 2.776.698,88}{\$\ 499.083,60} \times \frac{\$\ 499.083,60}{\$\ 196470,44}$$

0,053 5,56 2,54 = 0,7438

Se puede evidenciar que al combinar estos factores se obtiene para el año 2015 un índice de 0,445, y para el año 2016 en cambio se genera un índice de 0,74. Es posible apreciar que para el segundo año el índice se incrementa, analizando detalladamente cada variable se puede observar que el margen de rentabilidad mejoro al igual que la rotación activos, pero el endeudamiento disminuyo su índice.

Esta disminución del endeudamiento quiere decir que se usa más capital de los accionistas como fuente de financiamiento y a su criterio prefieren que se use pasivo en lugar de capital. Se puede establecer que el índice a nivel general indica que la empresa ha sido eficiente para generar sus ventas en relación a la disposición de sus activos.

- **ANALISIS GENERAL DE LA SITUACION FINANCIERA DE OPTIONS & ADJUSTERS**

Después de aplicar varias técnicas de análisis financiero e indicadores tanto al balance general como al estado de resultados se puede conocer las fortalezas y debilidades de la empresa en cuanto a su gestión financiera.

Se puede destacar que la empresa posee liquidez, y que sus activos corrientes le son suficientes para cubrir las obligaciones de pasivos a corto plazo, es más logra generar

un alto capital de trabajo para el año 2016. Adicional se puede resaltar que la empresa genera utilidades después de cubrir con costos, gastos, intereses e impuestos.

En cuanto al Balance general se puede concluir que la empresa presento un impacto positivo al incrementar en su liquidez al año 2016, pero la empresa debe tener en cuenta que no es muy representativo tener un exceso de efectivo, en caja o en banco, donde no está generando rentabilidad alguna.

Otro aspecto a destacar es el incremento en las cuentas por cobrar de clientes al año 2016, ya que un aumento excesivo de estas cuentas puede generar problemas para la empresa, debido a que esto implica que la empresa no está recibiendo el dinero por las ventas realizadas a crédito. Es importante notar que pese a que la empresa tiene altas cuentas por cobrar en el 2016 esto no ha afectado aun a la liquidez de la misma.

Por otra parte, el plazo de cobro de las ventas a crédito es muy alto y a la vez el periodo de pago a proveedores es muy corto, lo que quiere decir que no existe eficiencia para el cobro de las ventas que se realizaron a crédito, por ende, estas ventas se tardan en volverse efectivo. De igual manera al ser corto el periodo de pago a proveedores se pueden producir un incumplimiento en los mismos si la empresa se queda sin liquidez.

En cuanto al nivel de endeudamiento, la empresa posee un pasivo a largo plazo que no es muy representativo con respecto al total de pasivos, por lo que no se genera un alto nivel de deuda.

Es importante destacar que, en el estado de resultados del 2016, las ventas se incrementaron casi al doble que, en el 2015, pero se generó un alto impacto sobre ellas debido a que los costos y gastos son muy representativos de manera que afectan a la utilidad neta. La empresa debe tratar de reducir esos costos y gastos de manera eficiente para incrementar la utilidad neta.

Al analizar con detalle la composición de los costos y gastos, se puede observar que el saldo de la cuenta honorarios profesionales, ha aumentado considerablemente para el año 2016, y a la vez es la cuenta más representativa de costos y gastos por lo que se puede definir que es la principal razón por la que tanto costos como gastos se encuentran elevados, la razón por la cual se produce el incremento considerable de esta cuenta es por concepto de prestación de servicios, al existir más demanda de servicios de ajustadores de siniestros en el 2016 por concepto del terremoto ocurrido en Manabí en Abril, de igual manera se generaron más costos

4. PROPUESTA DE MEJORA

Elaborar una propuesta de mejora resulta como un mecanismo que sirve de ayuda a la empresa, para que esté en plena capacidad de superar riesgos e incertidumbres dentro de su entorno y no se vea vulnerable a situaciones variables. La finalidad de una propuesta de mejora es que la empresa pueda responder ante los cambios que se presenten en el mercado en el cual se desarrolla y así cumplir con los objetivos principales que se ha planteado. Para plantear una propuesta de mejora para la empresa es importante implementar principalmente herramientas que le permitan conocer las áreas a mejorar, para después elaborar un plan de mejora

El desarrollar una propuesta de mejora permitirá a la empresa encontrar un mecanismo que le lleve a cumplir aquellas metas que se ha propuesto y tener la capacidad de crecer en la mejora de todos y cada uno de los procesos que rigen sus actividades diarias, tomando en cuenta el entorno cambiante en el que desarrolla.

En los primeros capítulos se efectuó un análisis externo del macro ambiente, analizando todos los factores que afectan directa e indirectamente a la empresa, para lo cual se evaluó el entorno económico, el entorno político – legal y el entono tecnológico, también se evaluó el entorno competitivo de la empresa, y su giro de negocio. Todos estos factores permitieron identificar oportunidades y amenazas que generan un impacto en la empresa, ya sea en forma positiva o negativa. Estos factores tanto positivos como negativos se detallarán más adelante en una lista global de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

En el capítulo anterior se aplicó el análisis financiero realizado a través de la medición, interpretación y análisis de la información financiera de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS, utilizando determinadas herramientas financieras como análisis horizontal, análisis vertical, índices financieros y análisis Dupont, las mismas que permitieron conocer la situación financiera actual de la empresa, así como determinar el nivel de liquidez y solvencia que posee, medir su actividad operativa, la eficiencia al utilizar sus recursos de

activo, la capacidad de endeudamiento que presenta, nivel de obligaciones contraídas, utilidad y rentabilidad. De esta manera se pudieron identificar los puntos débiles de la empresa que se deben atacar, y a la vez los aspectos que la favorecen dentro del ámbito financiero. El capítulo mencionado concluyo con un análisis global de la situación financiera de la empresa, que reflejo las fortalezas y debilidades que se detallaran a continuación en la matriz FODA

4.1 Foda

El FODA conocida por sus siglas Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas, es una herramienta que facilita la recopilación y uso de datos que permiten conocer la manera en la que una empresa opera en un momento dado, para establecer un diagnóstico objetivo de la situación actual que atraviesa la compañía, todo esto con la finalidad de diseñar e implantar estrategias que permiten mejorar la competitividad de una organización.

El análisis FODA es un recurso favorable para la planeación de la empresa, es por ello que resulta importante que los responsables de las decisiones administrativas apliquen esta herramienta para detectar a tiempo algún problema que está atravesando la empresa y así facilitar la toma de decisiones y el planteamiento de medidas correctivas. Esta matriz proporcionará información detallada sobre los factores internos y externos que pueden influir en el éxito o fracaso de una decisión de negocios. (Rojas, 2016)

A continuación, se presenta la matriz FODA aplicada a la empresa OPTIONS & ADJUSTERS S.A, elaborada a partir del análisis realizado en cada uno de los capítulos anteriores, tanto interna como externamente:

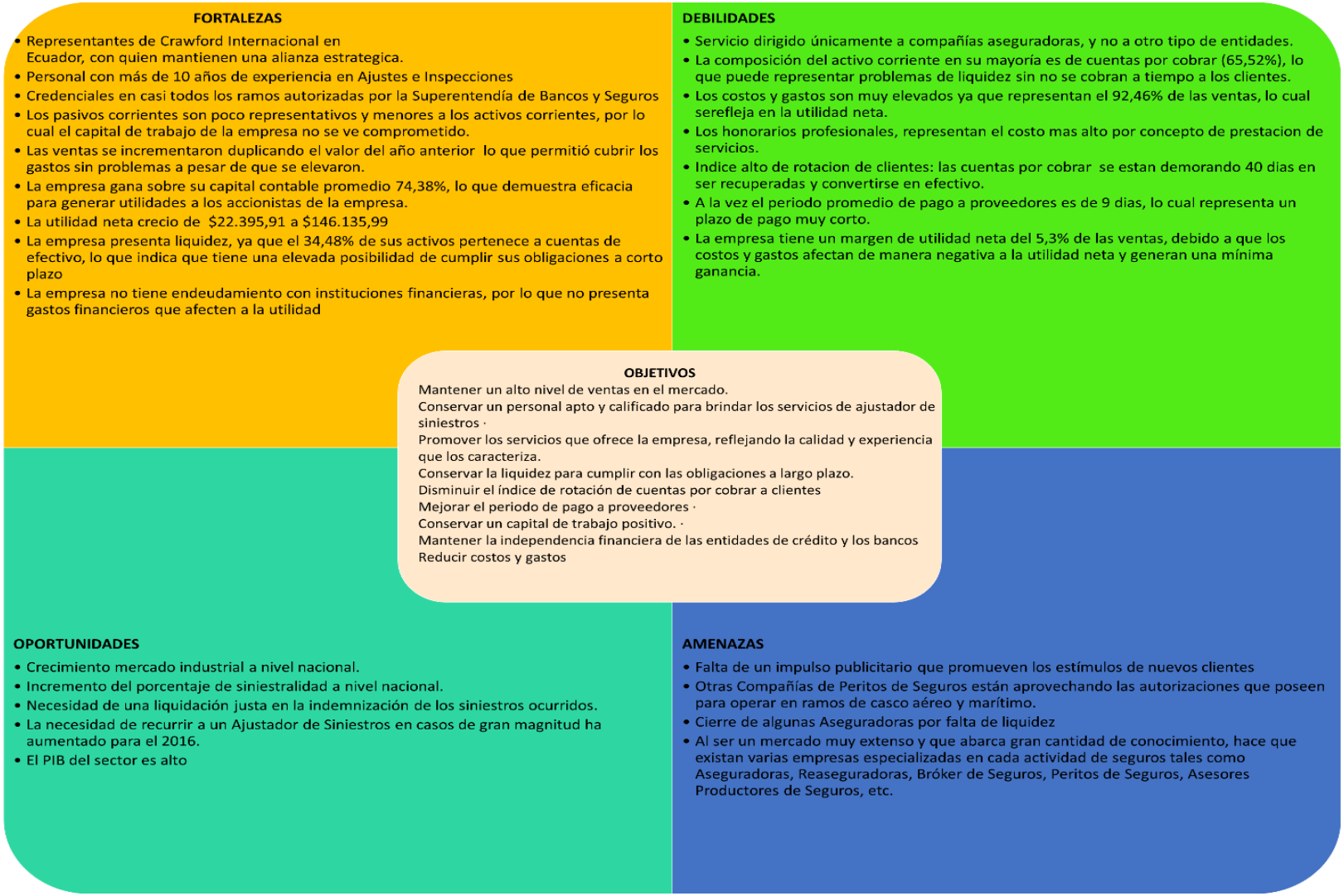


Figura 19. Matriz FODA empresa Options & Adjusters.S.A.
Fuente: Elaboración propia

En la matriz FODA se puede evidenciar que se identificaron tanto fortalezas y debilidades como oportunidades y amenazas de la empresa en todos sus ámbitos, a partir de la información que se obtuvo en la matriz, se enlazo cada una de las variables para elaborar los objetivos que se encuentran incluidos de la matriz. Los objetivos atacaran a los principales problemas que se encontraron en la matriz y también explotara y aprovechara los recursos que están a su favor, por ende estos objetivos servirán de base para la elaboración de la propuesta de mejora de la empresa OPTIONS & ADJUSTERS.

En la matriz FODA se han establecido un total de 9 objetivos que serán utilizados para elaborar la propuesta de mejora mediante un plan operativo anual, para alcanzar dichos objetivos se formularán estrategias con sus respectivas actividades y recursos necesarios para cumplir cada uno de ellos.

A continuación, se presentan los objetivos para plan de mejora, que se desprendieron de cada una de las variables de la matriz FODA:

- Mantener un alto nivel de ventas en el mercado.
- Contar con un personal apto y calificado para brindar los servicios de ajustador de siniestros
- Promover los servicios que ofrece la empresa, reflejando la calidad y experiencia que los caracteriza.
- Conservar la liquidez para cumplir con las obligaciones a largo plazo.
- Disminuir el índice de rotación de cuentas por cobrar a clientes
- Mejorar el periodo de pago a proveedores
- Conservar un capital de trabajo positivo.
- Mantener la independencia financiera de las entidades de crédito y los bancos
- Reducir costos y gastos

4.2. Plan operativo anual (POA)

El plan operativo anual (POA) es una herramienta de gestión en la cual se establecen objetivos a cumplirse, y se detallan las estrategias y actividades que se van a seguir, con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados inicialmente. Esta herramienta permite también a la organización determinar los recursos necesarios para cumplir con las actividades del plan de mejora, de la misma manera el POA permite monitorear la gestión que se lleva a cabo para la ejecución de las distintas actividades que se van a realizar en la entidad, estableciendo un tiempo específico para la realización de cada una de ellas.

Después de haber planteado los objetivos, se desglosan a continuación las distintas estrategias y actividades con sus respectivos recursos, que apoyaran para la consecución de los objetivos ya elaborados.

OBJETIVO 1: Mantener un alto nivel de ventas en el mercado.

ESTRATEGIA 1: Conservar los clientes potenciales.

Tabla 6. Actividades a desarrollar para la estrategia 1

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
- Recompensar a los clientes leales que lleven desde 5 años en adelante con la empresa, brindando un plus a su servicio, pero de manera que no genere un costo adicional muy alto, como brindar una asesoría gratis.	El costo estaría implícito dentro del salario de los ajustadores de siniestros	2 veces al año

-Evaluar la satisfacción del cliente con el servicio que se recibe de los ajustadores de siniestros o inspectores mediante encuestas en línea, cada vez que haga uso de los servicios de la empresa, de esta manera se pueden resolver también quejas y sugerencia que tenga el cliente sobre el servicio.	Este costo está implícito en el salario del personal administrativo	Cada mes

ESTRATEGIA 2: Captar nuevos clientes en el mercado.

Tabla 7. Actividades a desarrollar para la estrategia 2

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
- Buscar nuevos clientes que no necesariamente sean aseguradoras, para ofrecer los servicios.	Costo incluido en salarios de los empleados	1 año
- Ampliar la cobertura para el reporte de siniestros, buscando convenios con más aseguradoras, por medio del call center que posee la empresa, de manera que la empresa cubra más mercado.	El costo ya está contemplado en proveedores	3 meses

OBJETIVO 2: Contar con un personal apto y calificado para brindar los servicios de ajustador de siniestros

ESTRATEGIA 1: Preparar al personal en cada uno de sus ramos y monitorear el trato que tiene con el cliente

Tabla 8 . Actividades a desarrollar para la estrategia 1

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
- Capacitar constantemente al personal en cada uno de sus ramos de siniestros al que atienda, y ofrecer cursos que amplíen sus conocimientos, haciendo convenios con empresas como Insurance training center que ofrece capacitación en línea, o también Fitse que ofrece cursos sobre ramos especializados de ajustadores de siniestros.	$800	Una vez al año
- Realizar un esquema de evaluación de desempeño periódicamente que garantice que cada uno de los ajustadores de siniestros esté preparado adecuadamente para desempeñar en cada uno de los ramos al que se dedica	No genera un costo adicional, ya que está a cargo del personal de recursos humanos.	Cada 6 meses

OBJETIVO 3: Promover los servicios que ofrece la empresa, reflejando la calidad y experiencia que los caracteriza.

ESTRATEGIA 1: Publicitar los servicios de la compañía.

Tabla 9.Actividades a desarrollar para la estrategia 1

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
- Realizar publicidad de la empresa mediante vallas publicitarias, con el fin de dar a conocer más a profundidad los servicios que ofrece la empresa	$ 200	Durante un mes
- Publicitar los servicios de la compañía por medios gratuitos, con uso masivo de las redes sociales, donde se detallen todos los servicios que ofrece la empresa, de manera que permitan atender las necesidades de los clientes de una forma más ágil y sencilla.	Al ser publicitado en redes sociales no implica un gasto de publicidad	Las publicaciones en las redes sociales se realizarían cada mes

ESTRATEGIA 2: Generar confianza del servicio brindado, tanto en los nuevos clientes como en los actuales.

Tabla 10. Actividades a desarrollar para la estrategia 2

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
Mantener al personal de trabajo con todos los beneficios e incentivos, para garantizar la entrega de un servicio confiable.	$50-$100	Una vez cada es

Publicar en prensa escrita los casos de éxito de clientes satisfechos, para dar a conocer la experiencia que tiene la empresa en el mercado, y el trabajo que se logra en cada inspección de siniestro.	$200 por publicación	Una publicación cada 6 meses.

OBJETIVO 4: Conservar la liquidez para cumplir con las obligaciones a largo plazo.

ESTRATEGIA 1: Mantener una gestión adecuada con los clientes en ventas a créditos y deudas a corto plazo

Tabla 11. Actividades a desarrollar para la estrategia 1.

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
Reducir saldos de las cuentas por cobrar al disminuir los plazos de cobro.	El costo está implícito en el sueldo del área de contabilidad	Cada año
Estructurar las deudas de corto plazo pasándolas al largo plazo para obtener más liquidez	Está a cargo del personal de contabilidad	1 vez al año

OBJETIVO 5: Disminuir el índice de rotación de cuentas por cobrar a clientes.

ESTRATEGIA 1: Mejorar la gestión de cobro de clientes.

Tabla 12. Actividades a desarrollar para la estrategia 1

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
- Establecer incentivos reales al pronto pago, tales como descuentos o promociones	El costo se genera dentro de los salarios a empleados	1 vez al año
- Establecer políticas para el cobro más ágil de nuevos clientes para que no exista tanta flexibilidad en pagos y lograr un volumen óptimo de recaudación.	El costo está implícito en el salario del personal de contabilidad	1 vez al año
- Identificar a los clientes problema, para mantener un seguimiento con la recaudación.	El costo está implícito en el salario del personal de contabilidad	Cada mes

ESTRATEGIA 2: Negociaciones con clientes para las ventas a crédito

Tabla 13. Actividades a desarrollar para la estrategia 2

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
- Reducir el periodo de pago a un plazo no mayor a 30 días, sin afectar la relación comercial con el cliente.	El costo se encuentra contemplado dentro del salario del personal de contabilidad	Cada mes

ESTRATEGIA 3: Analizar la capacidad de solvencia de los clientes.

Tabla 14. Actividades a desarrollar para la estrategia 3

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
Evaluar la situación del cliente de manera individual en cuanto a su solvencia, antes de otorgarle el crédito.	El costo está implícito en el salario del departamento de contabilidad	1 vez al mes

OBJETIVO 6: Mejorar el periodo de pago a proveedores

ESTRATEGIA 1: Realizar una adecuada negociación con proveedores.

Tabla 15. Actividades a desarrollar para la estrategia 1

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
- Negociar un periodo de vencimiento amplio con proveedores, que no sea menor a 30 días.	El costo está dentro del salario del personal administrativo	1 vez al mes
- Negociar descuentos y beneficios con los proveedores permanentes de la empresa.	El costo está dentro del salario del personal administrativo	1 vez al año, o el tiempo que dure el contrato con el proveedor

ESTRATEGIA 2: Analizar convenios con proveedores no permanentes de la empresa.

Tabla 16. Actividades a desarrollar para la estrategia 2

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
- Para grandes adquisiciones, el departamento de contabilidad realizará cotizaciones con varios proveedores y elegirá al que tenga la mejor propuesta que le convenga a la compañía, en cuento a precio y concesión de plazo.	No genera un costo adicional, el costo está implícito en el salario del personal de contabilidad	1 vez al año

OBJETIVO 7: Conservar un capital de trabajo positivo

ESTRATEGIA 1: Mantener el nivel del activo corriente superior al pasivo corriente, aumentando cuentas de activo corriente o a su vez disminuir las del pasivo corriente

Tabla 17. Actividades a desarrollar para la estrategia 1

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
- Realizar más ventas en efectivo, captando clientes que aporten liquidez inmediata con el pago en efectivo.	El costo está implícito dentro del sueldo de los empleados	Cada año
-Financiar las deudas que sean de montos altos en el corto plazo, de manera que se conviertan en obligaciones a largo plazo.	El costo está implícito dentro del sueldo de los empleados	Cada año

OBJETIVO 8: Mantener la independencia financiera de las entidades de crédito y los bancos

ESTRATEGIA 1: Usar recursos de la empresa para que pueda financiarse sola y no tenga la necesidad de recurrir a bancos u otras entidades financieras.

Tabla 18. Actividades a desarrollar para la estrategia 1

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
Mejorar la solvencia de la empresa con el fin de que la misma empresa sea capaz de generar, con su actividad diaria, los fondos necesarios para enfrentar sus deudas.	El costo está contemplado dentro del sueldo de los empleados	Cada año

OBJETIVO 9: Reducir costos y gastos

ESTRATEGIA 1: Realizar un manejo eficiente y control de costos y gastos, así la utilidad neta que se obtenga será mayor mejorando el margen sobre las ventas.

Tabla 19. Actividades a desarrollar para la estrategia 1

ACTIVIDADES	COSTO	TIEMPO
Usar eficientemente estrategias que permitan que la empresa genere el mismo nivel de ventas con menor inversión en activos o un número mayor de ventas con el mismo nivel de activos, de manera que a pesar de que los costos sean altos, las ventas	El costo está contemplado dentro del sueldo de los empleados	Cada mes

también sean lo suficientemente altas para así cubrir costos y gastos sin afectar a la utilidad neta		

4.3 Resultados de la propuesta de mejora

A lo largo de los capítulos anteriores se ha analizado la situación en la que se encuentra la empresa, no solo en su ámbito financiero, sino también se ha tomado en cuenta el ámbito comercial, de lo cual se puede concluir que, a pesar de presentar algunas falencias, también es capaz de generar ventajas dentro de su mercado. El principal objetivo de la propuesta de mejora es trabajar en las falencias que se han encontrado en el giro de negocio de la empresa, y atacar tanto los problemas financieros como también los comerciales, aprovechando las oportunidades y fortalezas, todo esto para lograr una adecuada toma de decisiones.

Como se presentó anteriormente se realizó la propuesta de mejora mediante un plan operativo anual, donde constaban los objetivos derivados a partir del FODA, la formulación de las estrategias para la consecución de objetivos, y las actividades y recursos que permitirán elaborar dichas estrategias. Con base en lo planteado en la propuesta de mejora se obtendrán los siguientes resultados tanto en un ámbito financiero como en un ámbito comercial:

Mejoras Comerciales

- Se contará con personal experto en cada uno de los ramos de siniestros que atiende la empresa, garantizando un servicio profesional y de calidad para lograr la satisfacción del cliente.
- Campañas de promoción y publicidad adecuadas para ofertar todos los ramos en los que atienden los ajustadores de siniestros en la empresa, así como evidenciar el profesionalismo de la misma.

- La empresa será reconocida por sus alianzas estratégicas, y la experiencia que posee en el mercado ajustador, esto le dará paso para ganar más mercado.

Mejoras financieras

- La empresa hará uso eficiente de las estrategias para mantener un alto nivel en ventas.
- Para años futuros la empresa mantendrá un nivel de liquidez adecuado para cumplir sus obligaciones a corto plazo, mediante las ventas realizadas en efectivo.
- Mejorará la eficiencia en el cobro de ventas a crédito, de manera que el plazo de cobro no sea tan largo, y no comprometa la liquidez de la empresa
- Flexibilidad de pago a proveedores con la finalidad de retardar la salida de efectivo, lo que lograra que no sea un pago muy pronto a los proveedores.
- El capital de trabajo se mantendrá positivo de manera que las deudas a corto plazo no sean muy representativas.
- Se logrará conservar independencia financiera, sin recurrir a entidades financieras o bancos, siempre y cuando las deudas a corto plazo no sean excesivas y se puedan cubrir con los recursos propias.
- La eficiencia que se aplicará en la administración de costos y gastos permitirá a la empresa generar un nivel de utilidad rentable para los accionistas de la empresa

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- OPTIONS & ADJUSTERS, es una empresa dedicada a la prestación de servicios como peritos de seguros en el ramo de ajustadores de siniestros, la empresa se encuentra operando desde el 2004, principalmente en la ciudad de Quito.

- Se realizó un análisis financiero a la empresa OPTIONS & ADJUSTERS, aplicando varias técnicas de evaluación financiera, que permitieron obtener un diagnostico real de la empresa, señalando du situación actual en el ámbito financiero, reflejando fortalezas y debilidades en la gestión financiera.

- De acuerdo al análisis realizado se puede determinar que la empresa no se encuentra en mala situación financiera, al analizar la información financiera de los años 2015 y 2016 y comprarla también entre sí, se pudo observar que, en cuanto a la liquidez, el 34.48 % de sus activos pertenecen a cuentas de efectivo, por lo que su liquidez es alentadora, por otra parte, la empresa muestra dependencia financiera ya que no ha contraído obligaciones con instituciones financieras. Presenta también un sólido capital de trabajo que le permite cubrir sus pasivos corrientes

- Por otra parte, también se muestran aspectos desfavorables para la empresa como son, el alto índice de cuentas por cobrar, ya que ad cuentas por cobrar se están demorando en ser recuperadas, al igual que el índice de rotación de cuentas por pagar no es favorable, ya que el promedio de pago a proveedores es corto, por ultimo también se encuentra que sus costos y gastos son bastante elevados y reducen en gran porcentaje a la utilidad neta.

- Por ende, se puede determinar que la gestión financiera de la empresa es estable, ya que aún se pueden tomar medidas correctivas para solucionar sus falencias sin poner en riesgo la operación de la misma.

- La empresa debe enfocarse en solucionar los problemas que están poniendo en riesgo la salud financiera de la empresa, y a la vez reforzar las fortalezas y oportunidades de la misma. Para ello se planteó un plan de mejora desarrollado en un plan operativo anual, en el que se especifican los objetivos del plan y sus respectivas estrategias y actividades que permitirán conseguirlos.

5.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda tomar acciones con distintos problemas que presenta la empresa

- Es necesario fidelizar al cliente, principalmente evaluando la satisfacción que tiene con el servicio brindado, y posteriormente ofrecer un descuento a los clientes permanentes de la empresa o a los más importante que aporten con grandes ingresos a la empresa, y de esta manera se puede mantener y aumentar el nivel de ventas.

- Se recomienda tomar medidas en el cobro de cuentas a clientes mediante descuentos de pronto pago, y también enfocarse en el plazo que se otorga al cliente, sin afectar la relación comercial directa. Por otra parte, también es importante controlar que le periodo pago a proveedores no sea muy rápido, y esto se pude lograr mediante una negociación con los proveedores y más que todo con los proveedores antiguos, para lograr asegurar un descuento.

- Con la misma intención de aumentar las ventas y dar a conocer a la empresa, para poder abarcar más mercado, es importante que la empresa tenga un buen manejo de las redes sociales para promocionar los servicios, ya que es una herramienta efectiva y de bajo costo.

- Se recomienda ejercer un control en los costos y gastos que genera la empresa, principalmente los costos y gastos de honorarios, ya que son excesivamente altos y por ende comprometen la utilidad neta de la empresa.

- Es importante que la empresa realice constantemente una evaluación financiera, que podría ser una vez al año, de manera que se pueda dar un monitoreo de la situación financiera que está presentando la empresa y poder controlar los factores críticos que pueden afectar al giro del negocio.

BIBLIOGRAFIA

Arthur Thompson, J. G. (2012). Administracion Estrategica. Teoria y casos. Mexico: Mc Graw Hill.

Astudillo, G. (2017 de Julio de 2017). Inflacion en Junio de 2017. El Comercio.

Banco Central del Ecuador. (30 de Junio de 2017). ww.bce.fin.ec. Obtenido de ww.bce.fin.ec: https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/975-producto-interno-bruto-2

BCE. (2015). Cifras Economicas 2015.

BCE. (2017). Reporte mensual de la inflacion del Ecuador. Ecuador.

Camara de Comercio de Guayaquil. (2017). Producto Interno Bruto. Guayaquil: Camara de Comercio de Guayaquil.

David, F. (2003). Administracion estrategica. Mexico: Pearson Educacion.

Ecuador, B. C. (s.f.). Lacamara.org. Obtenido de Lacamara.org.

El telegrafo. (Julio de 2015). Obtenido de El telegrafo: https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/1/el-sector-servicios-genera-19-millones-de-empleos

Fernandez, P. (14 de Julio de 2016). Willis Torres Watson . Obtenido de Willis Torres Watson : https://blog.willis.com/2016/08/el-ajustador-de-siniestros/

Gitman Lawrence, C. Z. (2012). Principios de administracion financiera. Pearson.

Horne, J. V. (2010). Fundamentos de Administracion financiera . Mexico: Pearson .

INEC. (Junio de 2012). ecuadorencifras.gob.ec. Obtenido de ecuadorencifras.gob.ec: http://aplicaciones2.ecuadorencifras.gob.ec/SIN/metodologias/CIIU%204.0.pdf

INEC. (2015). ecuadorencifras.gob.ec. Obtenido de ecuadorencifras.gob.ec: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Economica

INEC. (2016). Cifras de mercado laboral de Junio 2016. Ecuador: INEC.

INEC. (2017). Ecuadorencifras.gob.ec. Obtenido de Ecuadorencifras.gob.ec: http://www.Ecuadorencifras.gob.ec/censo-nacional-economico

INEC. (07 de Julio de 2017). ecuadorinmediato.com. Obtenido de ecuadorinmediato.com: http://www.ecuadorinmediato.com/index.php?module=Noticias&func=news_user_view&id=2818823028

INEC. (2017). Encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo . Quito: INEC.

Junta de regulacion monetaria financiera. (2017). Sistema de seguros privados. Ecuador: Junta de regulacion monetaria financiera.

Merchán, M. (2015). El analisis economico financiero.

Opa-crawford.com. (2012). Opa-crawford.com. Obtenido de Opa-crawford.com: http://opa-crawford.com/index.php/empresa/equipo-de-trabajo.html

Padilla, M. C. (2014). Analisi Financiero.

Rojas, J. L. (2016). Analisi FODA como herramienta de planeacion estrategica. Ecuador.

Rossillon, M. A. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. Revista Venezolana de Gerencia.

Sectores destacados - Ranking 2015. (2015). Revista Ekos.

Serrano, D. (30 de Septiembre de 2017). La economia deol Ecuador crece un 3% en el 2017. El Comercio.

Superintendencia de Compañias, V. y. (2018). Investigacionyestudios.supercias.gob.ec. Obtenido de Investigacionyestudios.supercias.gob.ec: https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/sw/wp-content/uploads/2018/06/Panorama_mercado_asegurador_asesores_productores_seguros_peritos_%202014-2017.pdf

Tomala, M. A. (2012). Zonaecnocmica.com. Obtenido de Zonaecnocmica.com: https://www.zonaeconomica.com/ecuador/evolucion-inflacion/inflacion