

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

CARRERA DE ECONOMÍA



**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE ECONOMISTA**

TEMA:

**EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA
EN LA RENTABILIDAD DE INSOTEC AGENCIA AMBATO
DURANTE EL AÑO 2013**

AUTOR:JEANNETTE FERNANDA FIALLOS NAUÑAY

TUTOR:ECON. CARLOS SALTOS

Ambato - Ecuador

2.014

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor del Trabajo de Grado presentado por la señorita: JEANNETTE FERNANDA FIALLOS NAUÑAY, con Cédula de Identidad N° 1803777000, para optar al título de ECONOMISTA. Considero que dicho trabajo reúne los requisitos suficientes para ser sometidos a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe y con los requisitos y méritos suficientes para su aprobación.

En la ciudad de Ambato, a los 22 días del mes de enero del año 2014.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long vertical stroke, positioned above a horizontal dotted line.

Econ. Carlos Saltos
Tutor

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de Grado, aprueba El Trabajo de Graduación, sobre el tema: “ EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE INSOTEC AGENCIA AMBATO DURANTE EL AÑO 2013”, elaborado por Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay egresada de Economía, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría y del Reglamento de la Universidad Técnica de Ambato.

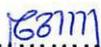
Miembros del tribunal de Grado:



.....
Econ. M. Sc. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



.....
Ing. M. Sc. Danilo Lozada
MIEMBRO DEL TRIBUNAL



.....
Ing. Cecilia Toscano
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

AUTORÍA

La responsabilidad de las opiniones, comentarios y críticas emitidas en el trabajo de investigación con el tema: “EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE INSOTEC AGENCIA AMBATO DURANTE EL AÑO 2013”, corresponde exclusivamente a Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Autora del informe de investigación.



.....
Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay
AUTORA

DEDICATORIA

La fuerza que nuestro Padre Celestial nos da diariamente es el motor que impulsa nuestras actitudes hacia el cumplimiento de nuestras más grandes metas y objetivos, por ello a él dedico este trabajo, por no dejarme varada en el camino y siempre estar presente en mi vida.

También dedico éste proyecto a mis padres quienes con mucho ahínco se han esforzado para darme todo lo necesario, porque con sabiduría han tratado de velar por mi bienestar.

AGRADECIMIENTO

Guardaré una gratitud eterna a nuestro padre celestial, por permitirme ver lo maravilloso del mundo cada día, y así saber que todo esfuerzo será de alguna manera recompensado.

Dado que la ocasión lo amerita hago agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato por haberme permitido consolidar mi formación profesional brindando al país profesionales con alto grado de conocimiento y valores humanos.

Finalmente agradezco a mi tutor economista Carlos Saltos por la preocupación expresada durante el desarrollo de éste trabajo.

CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL EXAMINADOR.....	iii
AUTORÍA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS E ILUSTRACIONES.....	xiv
RESUMEN.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
1.1. Tema.....	2
1.2. Planteamiento del problema.....	2
1.2.1. Contextualización.....	2
1.2.2. Análisis crítico financiero.....	8
1.2.3. Prognosis.....	9
1.2.4. Formulación del problema.....	10
1.2.5. Preguntas directrices.....	10
1.2.6. Delimitación del problema.....	10
1.3. Justificación.....	11
1.4. Objetivos.....	12
1.4.1. Objetivo general.....	12

1.4.2. Objetivos específicos	12
------------------------------------	----

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes investigativos	13
2.1. Fundamentación filosófica.....	15
2.3. Fundamentación legal	16
2.4. Categorías fundamentales	22
2.4.1. Contextualización de las variables	22
2.4.2. Constelación de la variable independiente:.....	23
2.4.3. Conceptualización de la variable independiente	24
2.4.4. Constelación de variable dependiente	37
2.4.5. Conceptualización de la variable dependiente	38
2.5. Hipótesis	44
2.6. Señalamiento de variables	45

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque.....	46
3.2. Modalidad básica de la investigación	47
3.3. Nivel o tipo de investigación.....	48
3.4. Población y muestra.....	49
3.5. Operacionalización de variables	50
3.5.1. Operacionalización de variables independiente	50
3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente:.....	51
3.6. Recolección de datos	52

3.7.	Procesamiento de la información	53
3.8.	Análisis de los resultados.....	53
CAPÍTULO IV		
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS		
4.1.	Análisis del proceso de levantamiento de información y herramientas de estadística descriptiva utilizadas	54
4.2.	Análisis e interpretación de resultados.....	55
4.3.	Análisis de instrumentos utilizados en la encuesta de la hipótesis	66
CAPÍTULO V		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
5.1.	Conclusiones.....	69
5.2.	Recomendaciones.....	70
CAPÍTULO VI		
PROPUESTA		
6.1.	Datos informativos.....	71
6.2.	Antecedentes de la propuesta.....	72
6.3.	Justificación de la propuesta	73
6.4.	Objetivos	74
6.4.1.	Objetivo General	74
6.4.2.	Objetivos Específicos	74
6.5.	Análisis de factibilidad	75
6.6.	Fundamentación científica técnica	77
6.7.	Metodología de la planificación	82

6.8.	Desarrollo del modelo operativo.....	83
6.9.	Administración de la propuesta.....	106
6.10.	Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta.....	106
	BIBLIOGRAFÍA.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Sistemas de Gestión de Crédito	50
Tabla 2: Rentabilidad	51
Tabla 3. Plan de recolección de la información	52
Tabla 4: Parámetros de crédito en INSOTEC Agencia Ambato.....	55
Tabla 5: Tiempos de amortización de INSOTEC Agencia Ambato	56
Tabla 6: Montos incobrables de INSOTEC Agencia Ambato.....	57
Tabla 7: Clientes de mayor demanda de INSOTEC Agencia Ambato	58
Tabla 8: Políticas de cartera de INSOTEC Agencia Ambato	59
Tabla 9: Análisis de sujeto de crédito de INSOTEC Agencia Ambato	60
Tabla 10: Gastos financieros para dar vigilancia a clientes de INSOTEC Agencia Ambato.....	61
Tabla 11: Utilidad antes 15% de INSOTEC Agencia Ambato	62
Tabla 12: Utilidad antes de impuestos de INSOTEC Agencia Ambato	63
Tabla 13: Utilidad neta de INSOTEC Agencia Ambato	64
Tabla 14: Nivel de cartera vencida de INSOTEC Agencia Ambato.....	65
Tabla 15: Estimación del Chi tabular	66

Tabla 16: Matriz de doble entrada con cruce de variables.....	67
Tabla 17: Estimación del Chi calculado	67
Tabla 18: Resumen económico de la propuesta.....	76
Tabla 19: Metodología de la planificación.....	82
Tabla 20: Análisis FODA.....	88
Tabla 21: INSOTEC BALANCE GENERAL (Expresado en USD)	93
Tabla 22: INSOTEC ESTADO DE RESULTADOS (Expresado en USD)	94
Tabla 23: Análisis de tendencias	98

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Supra e infra ordinación	22
Gráfico 2: Constelación de ideas	23
Gráfico 3: Supra Dependiente.....	37
Gráfico 4: Parámetros de crédito en INSOTEC Agencia Ambato	55
Gráfico 5: Tiempos de amortización de INSOTEC Agencia Ambato	56
Gráfico 6: Montos incobrables de INSOTEC Agencia Ambato	57
Gráfico 7: Clientes de mayor demanda de INSOTEC Agencia Ambato...	58
Gráfico 8: Políticas de cartera de INSOTEC Agencia Ambato.....	59
Gráfico 9: Análisis de sujeto de crédito de INSOTEC Agencia Ambato...	60
Gráfico 10: Gastos financieros para dar vigilancia a clientes de INSOTEC Agencia Ambato.....	61
Gráfico 11: Utilidad antes 15% de INSOTEC Agencia Ambato.....	62
Gráfico 12: Utilidad antes de impuestos de INSOTEC Agencia Ambato .	63
Gráfico 13: Utilidad neta de INSOTEC Agencia Ambato	64
Gráfico 14: Nivel de cartera vencida de INSOTEC Agencia Ambato	65
Gráfico 15: Curva Normal	68

ÍNDICE DE ANEXOS E ILUSTRACIONES

Anexo 1: Encuesta dirigida a Clientes de INSOTEC Agencia Ambato ..	112
Ilustración 1: Árbol de problemas.....	7
Ilustración 2: Valores críticos de la distribución Ji cuadrada	66
Ilustración 3: Proceso de la Planificación financiera	82

RESUMEN

Para la presente investigación se comenzó buscando información en INSOTEC Agencia Ambato durante el 2013, utilizando un enfoque crítico del problema, con el objeto de dar una solución. La metodología utilizada está acorde a la estructura de la construcción científica del conocimiento, empleándose las modalidades de campo, bibliografía, y documental.

Capítulo I.- Se definió las variables mediante el árbol de problemas y de esta manera se estableció la respectiva relación causa-efecto, una vez definido el tema de investigación se realiza la contextualización macro, meso y micro y se establece la justificación en la cual se explica la factibilidad del proyecto; además, se estableció el objetivo general y objetivos específicos.

Capítulo II.- Se estableció los antecedentes, los mismos que se consultaron mediante la información secundaria a través de libros e internet, se desarrollaron las respectivas fundamentaciones legales y filosóficas obtenidas a través de las leyes, reglamentos entre otras; así mismo se determinó la hipótesis y variables.

Capítulo III.- Se describe el enfoque cuantitativo, la modalidad básica de la investigación como es: de campo, bibliográfica, y documental así como los tipos de investigación, se establece la población y muestra, se procede a desarrollar la operacionalización de las variables, el plan de recolección de información, procesamiento y análisis de datos.

Capítulo IV.- Se presenta el análisis e interpretación de resultados obtenidos a través de la encuesta, y la comprobación de la hipótesis, que permiten saber si el tema elegido del proyecto es viable, es decir con qué recursos, cómo se financian los mismos, en que tiempo y en que fuentes se apoya el trabajo investigativo.

Capítulo V.- Presenta las conclusiones y recomendaciones del trabajo investigativo.

Capítulo VI.- Se presenta la propuesta como solución para la ejecución de una herramienta contable, la Planificación Financiera y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa, para optimizar la toma de decisiones; en el presente trabajo se brinda un instrumento de ayuda que aporte para mejorar la gestión administrativa y mejorar el nivel de rentabilidad en la entidad

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado en el que se vive resulta imprescindible para toda empresa que desea sobrevivir, la utilización de mecanismos que ayuden con un adecuado control financiero. El sistema cooperativo en el Ecuador ha jugado un papel muy importante dentro del mercado financiero a pesar de la crisis bancaria a finales de la década de los noventa, las cooperativas de ahorro y crédito aprovecharon para ofrecer sus servicios y ganarse la confianza de la gente, desde ese entonces ésta ha tenido un crecimiento significativo llegando a todos los sectores de la economía del país.

Los cambios políticos, las negociaciones internacionales y las leyes internas, han afectado considerablemente a la estabilidad financiera de las personas naturales y jurídicas, en el segundo caso puntualmente de las cooperativas no están controladas por el Ministerio de Economía Popular y Solidaria y que dependían del autofinanciamiento de organizaciones mundiales. La planificación financiera es un factor elemental en INSOTEC Agencia Ambato, ya que permite evaluar los movimientos financieros, presupuestos operativos, e informes sobre el estado de las cuentas, así mismo realizar un análisis externo para conocer la situación futura de la misma. El desarrollo del presente trabajo proporcionará una guía sobre la Planificación Financiera en la gestión organizacional y de los recursos económicos, para reducir el impacto negativo actual sobre la rentabilidad, tomando decisiones adecuadas para el funcionamiento, además del cumplimiento de objetivos estratégicos que den éxito a la organización.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Tema

El sistema de gestión de crédito y su incidencia en la rentabilidad de INSOTEC Agencia Ambato durante el año 2013

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Contextualización

1.2.1.1. Macro

El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, permitiendo canalizar el ahorro hacia la inversión, por este motivo se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual, los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura.

De acuerdo a la **Superintendencia de Bancos(2013)** “El sistema financiero ecuatoriano se encuentra compuesto por instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas); instituciones financieras públicas; instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, entidades que se encuentran bajo el control de la Superintendencia de Bancos”.

En la provincia de Tungurahua existe en la actualidad 120 Cooperativas de Ahorro y Crédito, teniendo en cuenta que el 80% son creadas por el sector indígena, estas pequeñas entidades financieras acogen a los pequeños y medianos empresarios que buscan financiar sus empresas.

Los intermediarios financieros crediticios se encargan de captar depósitos del público y, por otro, prestarlo a los demandantes de recursos, de esta manera se mantiene una economía saludable pero sobre todas las cosas se genera un clima de confianza entre la población tungurahuesa para seguir generando riqueza. Sin embargo para que se lleve a cabo este proceso es necesario contar con un sistema de gestión de crédito adecuado. Cada Institución financiera cuenta con políticas de crédito o lineamientos que se utiliza para determinar si se concede o no un crédito, la evaluación del cliente solicitante debe ajustarse a las políticas establecidas, posteriormente procede a la calificación de crédito lo que medirá la capacidad de solventar la cantidad requerida.

El Sistema Financiero manifiesta ciertas condiciones como: monto máximo de crédito, plazo de crédito, descuentos por pronto pago, tasa de interés, garantías, forma y período de pago. Asegurándose de facilitar el crédito a quienes cumplan con los requisitos, con el objetivo de obtener un beneficio adicional es decir que sea rentable.

1.2.1.2. Meso

En la ciudad de Ambato, las Cooperativas de Ahorro y Crédito poseen el 66.44% de cobertura total según **Machado, (2011)** se ha convertido en el mayor receptor de cooperativas, por tener una ubicación privilegiada y por ser un sector más comercial dentro del país, permitiendo una asidua concurrencia de usuarios que buscan facilidades de créditos y así poder mejorar sus pequeños negocios y por ende su nivel de vida.

Esta situación ha generado el crecimiento de las entidades financieras ambateñas, las mismas que constantemente buscan estrategias para satisfacer la demanda existente dentro del mercado financiero.

Las cooperativas se clasifican según la actividad que desarrollan como producción, consumo, servicios o créditos. En la ciudad de Ambato se da un enfoque a las cooperativas de ahorro y crédito que han tenido un amplio crecimiento haciendo que muchas de ellas busquen fuentes de financiamiento que ayude a mejorar sus servicios por la competencia que existe.

Visiblemente el sistema cooperativo ha demostrado un alto nivel de rentabilidad sin embargo existe un margen mínimo de cooperativas que no han obtenido utilidades o han disminuido las mismas en relación a años anteriores lo que señala que realizan la gestión de créditos sin importar su grado de complejidad en los procesos, muchos no tienen un adecuado estudio de todas las políticas constituidas actualmente por la SBS, por lo tanto incide rápidamente en los niveles de rentabilidad que obtienen las entidades financieras. **Superintendencia de Bancos (2013)**

1.2.1.3. Micro

Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC) es una entidad financiera con la misión de contribuir al mejoramiento económico y social de la microempresa rural y urbana, mediante la prestación de “servicios micro financieros y no financieros”, bajo criterios de sostenibilidad, responsabilidad social, excelencia en la calidad de servicio; y un enfoque de compromiso al desarrollo territorial y productivo de las zonas de intervención.

Ha ido evolucionando tanto en el mercado local e internacional, por medio de la captación de capital extranjero para invertir en financiamiento en los pequeños y medianos empresarios, a pesar de su constante crecimiento año a año, llegando a nuevos mercados y

obteniendo más ingresos para la implementación de nuevos puntos de atención, a nivel nacional, no ha pretendido mejorar ni implementar un sistema de control interno de riesgos crediticios en base a políticas internas con relación a las leyes que rigen los organismos competentes con esta clase de instituciones financieras, por lo que no ha sido posible mejorar sus operaciones y procesos obstaculizando el análisis de los resultados de forma más profunda en base a un plan anual. Esto ha llevado a despertar el interés de los directivos sobre la aportación de la presente investigación para la entidad.

La entidad se ve afectada por el poco control interno con relación a los créditos emitidos y su respectivo seguimiento además las previsiones de ingresos y gastos crediticios internos y externos, inversiones y administración de bienes y servicios que no son orientados de la mejor manera, para obtener una ventaja con relación a entes con similares características.

La empresa no posee estudios específicos de un Sistema de Control interno que facilite las diferentes actividades operativas y financieras dentro de la institución, es aquí donde se ve necesario que el sistema establezca un proceso de integración ordenado con documentos fuente, libros y controles en los diferentes niveles y áreas de ejecución para producir información administrativa, financiera, presupuestaria oportuna y confiable.

Además no existe una diversificación de las operaciones financieras que permita una segregación y delimitación de funciones en cada área laboral. No existe una Planificación Organizacional, por lo que a la empresa no le es posible plantear y verificar metas, y si éstas existiesen ver si se cumplen conforme a lo programado. La no existencia de Control de Riesgos imposibilita la idoneidad de normas, políticas y procedimientos institucionales vinculados a las actividades cotidianas de cada funcionario, conforme a los principios

contables y normas auditables a la empresa, esto no permite observar la calidad de sus carteras de préstamos, crisis de liquidez, riesgos de pérdidas causadas por fraudes o errores humanos, efectos de fluctuaciones de tasas de interés a largo plazo; es por ello que INSOTEC debe estructurar un sistema manual de control interno de riesgos y los procedimientos que de éste se deriven, tomando como base principios para una gestión eficaz de riesgos que son inherentes a la metodología o a las operaciones normales del instituto. La no aplicación de leyes, normas y reglamentos impide demostrar la confiabilidad de la situación financiera y económica que a través de los estados contables refleja las condiciones de desarrollo del ente.

Dentro de la empresa el cliente interno no posee manuales de ejecución de actividades y tampoco las debidas acciones de control para salvaguardar los activos de INSOTEC.

La importancia de integrar un sistema de políticas internas de control de riesgos en INSOTEC, nace de las necesidades de los directivos por mejorar continuamente los procesos y operaciones proyectadas a futuro, con el fin de analizar claramente la evolución de la entidad durante los últimos años y con cada periodo contable en curso, su aporte en la gestión de los recursos de la financiera, demostrando las deficiencias y dificultades que actualmente tiene, revelando datos sumamente interesantes para la administración.

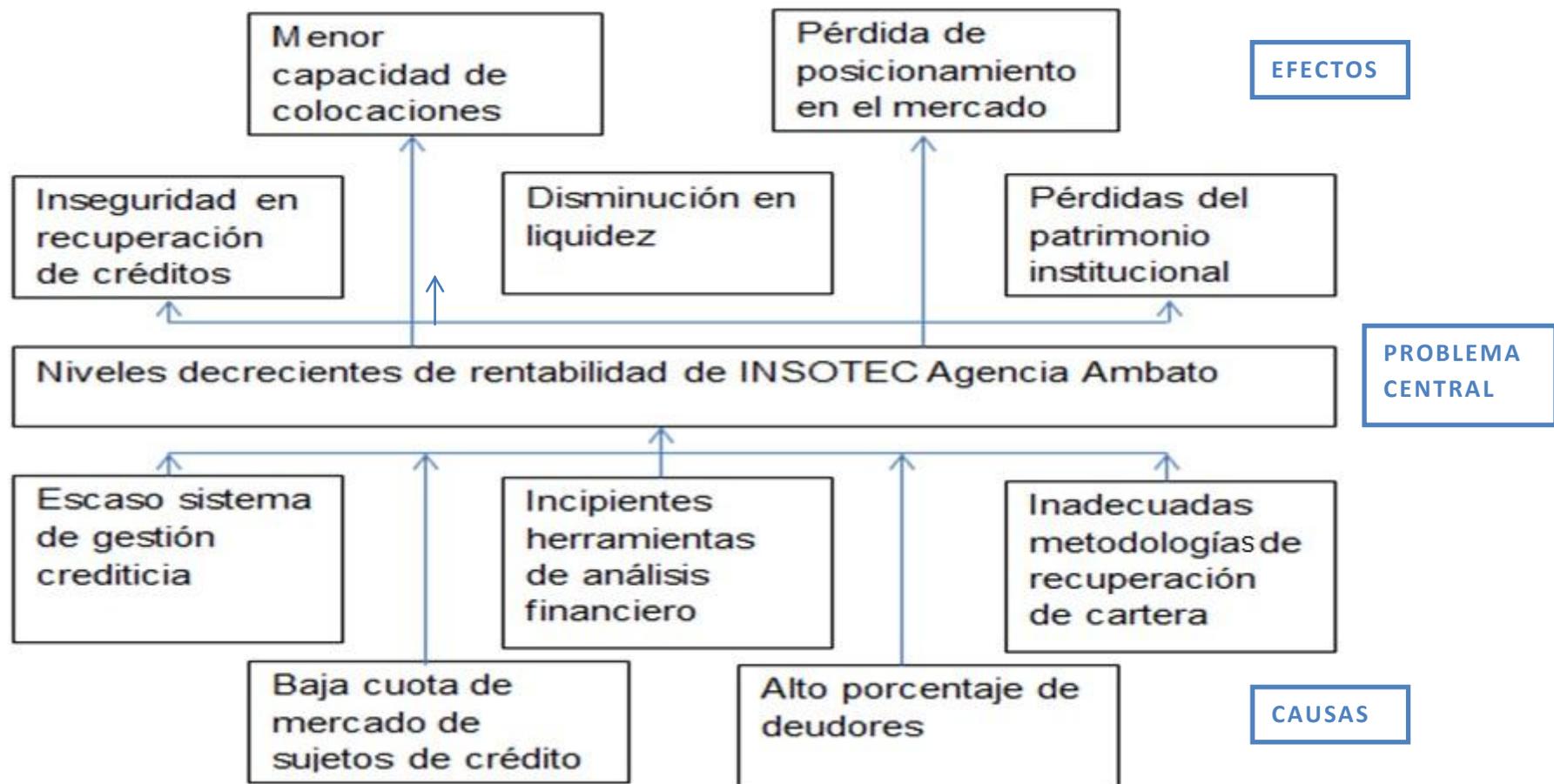


Ilustración 1: Árbol de problemas
Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

1.2.2. Análisis crítico financiero

Los márgenes de rentabilidad de INSOTEC han sufrido un decrecimiento durante el último año fiscal, esto ha podido evidenciarse en los reportes contables, que muestran una disminución de utilidades en relación a años anteriores, causando malestar y preocupación al personal que forma parte de la empresa.

Entre las causas que han originado la problemática actual, están las deficientes políticas aplicadas para otorgar créditos, parte del escaso sistema de gestión crediticia, a pesar de ser una institución con una trayectoria abundante, los requisitos solicitados a los clientes para aprobar un financiamiento son bastante básicos sencillos por lo cual el retorno del capital tiene muy escasa probabilidad de materializarse.

Además la situación negativa se enfatiza porque en relación a otras instituciones financieras se tiene una cuota inferior, derivando esto en que la institución al no tener gran aforo de captaciones disminuya también la capacidad de colocaciones en el sistema financiero y dentro del sector cooperativista.

También la inversión en la depuración del análisis financiero y de riesgos es bastante escueta, las plataformas de software han sido diseñadas en función de iteraciones muy sencillas hace ya un tiempo considerable por lo cual se hallan desactualizadas, todo ello afectando directamente a los balances de situación y resultados, como también a los indicadores de liquidez y solvencia.

Otra atenuante es tener en gran proporción de la cartera vencida e incobrable a personas de un nivel socioeconómico muy debilitado, que incluso sus residencias han cambiado, factor detectado al realizarse las visitas regulares, más no por comunicación de éstos, perdiendo de ésta manera el posicionamiento en el mercado.

Finalmente otra razón son las inadecuadas metodologías de recuperación de cartera, porque el control del prestamista no se lo lleva con mayor regularidad, incluso solo se lo busca cuando éste se encuentra con cartera vencida, generando así una posible pérdida del patrimonio de la institución.

1.2.3. Prognosis

De las cuentas contables la más importante es el patrimonio porque todos los *stakeholders* lo miran como la última alternativa de financiamiento en caso de una contingencia, por ello no se puede permitir, como viene sucediendo, que disminuya abruptamente, primero porque INSOTEC Agencia Ambato pierde reputación en el mercado, y luego también dado que al suceder aquello se pierde confiabilidad y como un juego de domino en cadena los efectos seguidamente ocurren, dejando así sin potenciales sujetos de crédito, minimizándose las captaciones y colocaciones a mediano plazo.

El análisis previo al otorgamiento de financiamiento a un sujeto de crédito es fundamental, por la simplicidad en el tiempo que debe tener para comodidad del cliente y al mismo tiempo la complejidad que el correcto estudio de las variables que participan en el proceso establece de manera inherente.

Las reformas legales al sistema financiero ecuatoriano actualmente exigen que dentro de toda institución financiera exista un *buró crediticio*, el cual sea el encargado de asegurar la sostenibilidad de las operaciones de la institución, además de también velar por la solvencia del dinero de los cuenta ahorristas.

La correcta articulación de las funciones de los diferentes departamentos de la institución con el encargado exclusivamente de la asignación de cupo crediticio merma las probabilidades de surgimiento de situaciones adversas a los objetivos empresariales.

Es necesario dentro de la depuración adoptar medidas de las entidades de control como SBS, porque éstas tienen la finalidad que el sistema financiero ecuatoriano no vuelva a entrar en una crisis económica similar a la que se vivió en el año 1999.

Por ello es primordial encontrar la alternativa más adecuada para solucionar la problemática para evitar posibles liquidaciones de las operaciones financieras, claro está lo que concierne a la agencia Ambato de INSOTEC más no de la institución a nivel nacional e internacional donde también opera. Revirtiendo ésta situación en un panorama más alentador.

1.2.4. Formulación del problema

¿De qué forma el sistema de gestión de crédito incide en la rentabilidad de INSOTEC Agencia Ambato?

1.2.5. Preguntas directrices

¿Qué parámetros comprenden actualmente el sistema de gestión de crédito aplicado en INSOTEC Agencia Ambato?

¿Cuál ha sido el comportamiento de la rentabilidad durante el año 2013 en relación a ejercicios anteriores?

¿Qué re estructuraciones son necesarias aplicar en el sistema de gestión de crédito para aumentar la rentabilidad de INSOTEC Agencia Ambato?

1.2.6. Delimitación del problema

1.2.6.1. Delimitación del contenido

Campo: Financiero

Área: Gestión de crédito

Aspecto: Sistema de gestión de crédito y rentabilidad

1.2.6.2. Delimitación espacial

La investigación será efectuada en el Instituto de Investigación Socioeconómico y Tecnología (INSOTEC), Agencia Ambato, departamento de crédito.

1.2.6.3. Delimitación temporal

El tiempo de análisis informativo se lo efectuará de enero a diciembre del año 2013.

1.3. Justificación

La Agencia Ambato de INSOTEC en sus balances contables del año 2013 tiene márgenes de rentabilidad decrecientes en relación a años anteriores, por lo cual es necesario después de analizar el origen de la problemática realizar unas re estructuraciones en el sistema de gestión crediticio aplicado actualmente, para poder así conseguir un crecimiento de las utilidades.

Un estudio como el pretendido es muy importante porque permitirá fortalecer la estructura de la gestión crediticia en todos los campos que abarca, desde la estructura organizacional, políticas de crédito, procedimientos de recuperación de cartera, tratamiento a cuentas incobrables hasta finalmente proporcionar una herramienta de análisis para tomar en cuenta antes de otorgar un financiamiento.

Además es necesario re estructurar y ajustar de mejor manera ciertos parámetros del sistema de crédito porque con el departamento asignado para otorgar los financiamientos están entrelazados todos de manera directa o indirecta, por lo tanto una adecuada articulación permitirá también mejorar el funcionamiento de las otras áreas de la institución financiera.

Para poder efectuar la alternativa propuesta se hace indispensable la colaboración de la cúpula gerencial y del departamento financiero, para conjuntamente ir analizando el proceso para que el sujeto de crédito tenga aprobada su solicitud de financiamiento, y así poder detectar las falencias y debilidades que éste presenta y posteriormente depurarlos.

Desde el punto de vista de la factibilidad el escenario propuesto si es muy factible dado que la parte interesada ha manifestado su interés y aceptación con agrado al proyecto descrito, por lo cual si se cumplen las condiciones de colaboración no habría inconvenientes en el desarrollo de las metas trazadas.

Una vez que este concretado el proyecto, la metodología utilizada así como la información resultante servirá especialmente en el campo educativo a estudiantes que estén involucrados investigativamente en el área crediticia.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Estudiar el sistema de gestión de crédito y su incidencia en la rentabilidad de INSOTEC Agencia Ambato para fortalecer la estructura operativa de colocaciones y captaciones.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar que parámetros comprenden actualmente el sistema de gestión de crédito aplicado en INSOTEC Agencia Ambato
- Analizar el comportamiento de la rentabilidad durante el año 2013 en relación a ejercicios anteriores
- Realizar una planificación financiera para mejorar las finanzas de INSOTEC Agencia Ambato.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes investigativos

Se tomará en consideración investigaciones anteriores realizadas por diferentes autores para la realización del presente proyecto investigativo, lo que permitirá ahondar y comprender con claridad el tema a tratar.

En la actualidad las empresas de Intermediación Financiera tienen como objetivo principal, obtener índices aceptables de rentabilidad, los que permiten que la organización mejore los niveles de eficiencia y eficacia a través de la implementación de un sistema de control interno, al departamento de créditos que permita tomar decisiones adecuadas para el bienestar de la institución financiera.

De acuerdo a la siguiente tesis para optar por el Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. Facultad de Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato **Palma (2013)**. Emite como conclusión que la aplicación de las políticas de crédito en lo referente a los procesos de recopilación de información financiera, análisis y evaluación adolece de efectividad, factor que incide directamente en la rentabilidad de la institución.

La Cooperativa adolece de políticas de capacitación, factor determinante en el grado de compromiso de los socios hacia la institución financiera, creando apatía en participar activamente en el crecimiento de la misma.

José Pacari (2013)previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión Financiera, Facultad de Contabilidad y Auditoría, Universidad Técnica de Ambato, en su trabajo denominado “INCIDENCIA DE LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN TUNGURAHUA LTDA.”concluye que ésta entidad mantiene una rentabilidad cuyo margen es inferior al promedio del mercado, lo cual puede deberse a no tener un adecuado modelo de riesgo de crédito, dado que según se constató muchos de los préstamos son aprobados por análisis subjetivo del sujeto.

La Cooperativa, deberá aplicar un modelo de riesgo de crédito, reduciendo así la incertidumbre de externalidades, además se recomendó incluir un plan estratégico institucional que contenga ésta temática a nivel de política.

Según **Daniela López (2011)**en su tesis “CONTROL INTERNO AL CICLO DE VENTAS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA EQUIAGRO”, las utilidades vienen decreciendo por causas internas y externas derivadas del control interno, esto impacta en el ciclo de ventas, además existen inventarios adquiridos sin estudios previos, e insatisfacción de varios clientes, todo ello relacionado propiamente al sistema organizativo de la empresa.

En el año 2009**Karina Carvajal** en su tesis “SISTEMA DE CALIFICACIÓN CREDITICIA PARA MINIMIZAR LA CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA DE LA CIUDAD DE AMBATO” llega a las siguientes conclusiones:

- La cooperativa no cuenta con un proceso de calificación crediticia eficiente en la selección del sujeto de crédito que se ajuste a sus requerimientos.

- La mayor parte de créditos que los usuarios solicitan son de consumo más no para la expansión o creación de algún negocio.
- Los requisitos que se solicitan para el trámite de la cooperativa son suficientes para acceder a un crédito de consumo, mas no para otro tipo de crédito
- .La crisis por la que atraviesa el país no permite un desarrollo económico en los clientes, lo que ha provocado que en muchos casos se atrasen al cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa.

2.1. Fundamentación filosófica

Bajo el paradigma crítico propositivo la investigación será llevada a efecto, con el propósito de contraponer “la relación objeto-sujeto del conocimiento y su interacción transformadora” tal como lo sostiene César Bernal (2006). Además que contará con la “investigación comprometida e influida por valores” que según John Durston(2002) es indispensable para respaldar el carácter ético que como profesional debe tener incapie el estudio.

El presente proyecto se basa en una posición real sustentado en las experiencias de ejecución de un plan de acción y la necesidad de un proceso de evaluación del Sistema de Crédito y Cobranza de la Cooperativa INSOTEC así como también de los indicadores de gestión de la empresa, que se fundamente no sólo en los beneficios que se pueden generar para la Institución, sino también en el bienestar laboral de los actores involucrados en los procesos de la empresa, desde la venta hasta la recuperación efectiva de los créditos otorgados.

El proyecto trata de conocer el entorno mismo de la empresa con el propósito de establecer las falencias y potencialidades además de consolidar y fortalecer a la Cooperativa INSOTEC de manera que ofrezca servicios y productos de calidad que beneficien al desarrollo económico del sector. Por lo tanto permitirá poner en práctica los conocimientos

adquiridos y así determinar las alternativas más idóneas para la solución del problema.

Este trabajo de investigación pretende determinar el funcionamiento del sistema de crédito y cobranza que la empresa otorga a sus clientes, creando así conciencia y ética para el cumplimiento de sus obligaciones, al mismo tiempo capacitar y formar al talento humano encargado de las ventas y de cuentas por cobrar a los clientes, de este modo se facilitarán las relaciones comerciales a largo plazo asegurando los niveles de ventas.

La liquidez de los clientes indicará los volúmenes de ventas que pueden alcanzar los clientes en base a su liquidez así como los métodos que garanticen el cumplimiento de las obligaciones por parte de los clientes de la Cooperativa INSOTEC.

Es por esto que el proyecto va orientado a brindar más que simples productos, sino un servicio adicional, que permita realizar los pagos mediante caminos alternos.

2.3. Fundamentación legal

Tomando en cuenta el *Título II DE LA CONSTITUCIÓN, ORGANIZACIÓN Y EXTINCIÓN DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DE LA LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA COOPERATIVO Y FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO*, emitido por la Comisión Legislativa en el 2011, establece que:

Art. 76.- Son Cooperativas de ahorro y crédito, las que cumpliendo con las disposiciones establecidas en la presente Ley, reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de éstos.

Art. 77.- Las cooperativas de ahorro y crédito, podrán efectuar actividades financieras, exclusivamente con sus asociados mediante secciones especializadas, bajo circunstancias especiales y cuando las condiciones sociales y económicas lo justifiquen.

Para efectos de la presente ley se entenderá como actividad financiera la captación de depósitos, a la vista o a término de asociados para colocarlos nuevamente a través de préstamos, descuentos, anticipos u otras operaciones activas de crédito y, en general, el aprovechamiento o inversión de los recursos captados de los asociados.

Las operaciones autorizadas a las cooperativas de ahorro y crédito son básicamente las siguientes:

- a) Captar ahorro a través de depósitos a la vista, a término.
- b) Otorgar créditos.
- c) Negociar títulos emitidos por terceros distintos a sus gerentes, directores y socios.
- d) Celebrar contratos de apertura de crédito.
- e) Comprar y vender títulos representativos de obligaciones emitidas por entidades de derecho público de cualquier orden.
- f) Efectuar operaciones de compra de cartera o factoring sobre toda clase de títulos.
- g) Emitir bonos.
- i) Prestar servicios de asistencia técnica, educación, capacitación y solidaridad que en desarrollo de las actividades previstas en los estatutos o por disposición de la ley cooperativa pueden desarrollar, directamente o mediante convenios con otras entidades. En todo caso, en la prestación de tales servicios las cooperativas no pueden utilizar recursos provenientes de los depósitos de ahorro y demás recursos captados en la actividad financiera.
- j) Celebrar convenios dentro de las disposiciones legales para la prestación de otros servicios, especialmente aquellos celebrados con los establecimientos bancarios para el uso de cuentas corrientes.
- k) Las que autorice el Consejo Superior de Economía Popular y Solidaria

Art. 78.- Las cooperativas de ahorro y crédito podrán constituir los siguientes fondos sociales:

- a) De Reserva,
- b) De previsión social,
- c) De liquidez, con el 25% de los rendimientos que obtengan las cooperativas en cada ejercicio social, y
- d) De Desarrollo, con el 5% de los rendimientos que obtengan las cooperativas en cada ejercicio social.

Art. 79.- Las cooperativas de ahorro y crédito, deben acreditar y mantener un monto mínimo de aportes sociales pagados equivalente a una suma no inferior a cien mil dólares de los Estados Unidos (\$100,000).

El Consejo Superior de Economía Popular y Solidaria, podrá establecer montos mínimos inferiores a los señalados en este artículo, teniendo en cuenta el vínculo de asociación, y la insuficiencia de servicios financieros en el área geográfica de influencia. En todo caso, el ejercicio de esta facultad deberá responder a la fijación de criterios generales aplicados a las cooperativas que se ajusten a ellos.

Art. 80.- Las cooperativas que efectúen actividades financieras en los términos de la presente ley, se abstendrán de devolver aportes cuando ellos sean necesarios para el cumplimiento de los límites previstos en el presente artículo así como de los establecidos en las normas sobre margen de solvencia que emita la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Art. 81.- Las cooperativas de ahorro y crédito, por intermedio de sus consejos de administración, deberán:

- a) Definir la política financiera y crediticia y controlar su ejecución;
- b) Dictar el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Crédito, en concordancia con las disposiciones legales que rijan para el efecto;
- c) Designar a los Miembros del Comité de Crédito;
- d) Aprobar los créditos directos o indirectos a favor de los vocales de los Consejos de Administración, Vigilancia y Gerente, quienes no podrán obtenerlos en condiciones preferenciales de plazo, monto, garantía y tasa de interés;
- e) Observar los deberes, obligaciones y responsabilidades implícitas, respecto de las funciones de los órganos de control; y,

f) Vigilar que en cuanto a la Cartera de Crédito se cumpla estrictamente las normas dictadas para el efecto.

Art. 82.-El Comité de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, asumirá las siguientes responsabilidades ante los socios:

a) Definir las directrices estratégicas que regulen la administración de riesgos crediticios;

b) Aprobar operaciones de crédito de acuerdo a los montos máximos asignados por el Consejo de Administración, y los que se concedieren a funcionarios y empleados de la Cooperativa;

c) Realizar análisis periódicos del comportamiento del crédito a efectos de anticipar riesgos y establecer límites totales de crédito; y,

d) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones del Manual de Crédito.

Art. 83.- Serán sujetos de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito, las personas que tengan la condición de socios, es decir que mantengan certificados de aportación, depósitos de ahorro o depósitos a plazo, que tengan ingresos fijos o realicen actividades lícitas, productivas y rentables, que no registren malos antecedentes crediticios desde el punto de vista moral y ético y que cumplan con los siguientes requisitos de riesgo:

a) Cumplir con los parámetros cualitativos y cuantitativos establecidos para la evaluación de riesgos (carácter, capacidad de pago, solvencia, colaterales y condiciones del entorno);

b) Mantener el ahorro obligatorio o encaje establecido por la Cooperativa en cuentas de ahorros;

c) Acreditar ingresos cuyos flujos demuestren suficientemente su capacidad para cancelar las obligaciones a contraer;

d) Demostrar estabilidad residencial y ocupacional; y

Art. 84.- No podrán ser sujetos de crédito, los socios que mantuvieren créditos en mora o créditos castigados en el Sistema Cooperativo y Financiero Popular y Solidario; bien sea como deudor principal o garante; Socios que tuvieren antecedentes delictivos o que tengan impedimento legal de cualquier naturaleza; Socios declarados insolventes; y, los que soliciten créditos con fines especulativos, cuya fuente de repago dependa de las condiciones futuras del mercado, para compra de acciones o que presenten garantías de difícil realización.

Art. 85.- La Cooperativa concederá créditos a los socios hasta por los montos máximos establecidos por el Consejo de Administración con base a la liquidez y conveniencia financiera de la institución, de acuerdo a los recursos disponibles y, tomando en cuenta la capacidad real de pago del mismo, para los siguientes tipos de actividad:

a) Sector Vivienda; Son los créditos destinados a la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda, siempre que se concedan con garantía hipotecaria y que hayan sido otorgados al usuario final del inmueble, caso contrario se considerarán como créditos de consumo.

b) Producción; Son los créditos destinados a la adquisición de activos fijos y financiamiento de capital de trabajo de actividades productivas que desarrollen los socios. Los créditos para el financiamiento de activos fijos se concederán a mediano y largo plazo, mientras que los créditos para financiar capital de trabajo se concederán a plazos acordes con el ciclo productivo de cada actividad.

c) Sector Comercio; Son los créditos destinados a financiar la compra de productos de orígenes nacionales o importados y su negociación en el mercado nacional o internacional.

d) Sector Servicios; Son los créditos destinados a impulsar el desarrollo de las actividades que cumplen toda clase de profesionales, los mismos que están destinados a financiar la compra de equipos de oficina y equipos de transporte y la adquisición o construcción de talleres, oficinas o consultorios.

e) Consumo y Bienestar Familiar; Son los créditos destinados a financiar a socios, la adquisición de bienes de consumo duradero como muebles, artículos de hogar y vehículos de uso personal y también para el pago de servicios en general. Estos créditos se conceden generalmente a mediano plazo y se honran mediante cuotas de amortización cuya fuente de repago son los ingresos del deudor.

Art. 86.- Los montos máximos de créditos serán establecidos por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, de acuerdo a la relación entre el saldo promedio que el socio mantuviere en su cuenta de ahorros y certificados de depósito a plazo fijo, para constituir el encaje para el otorgamiento de un crédito, el mismo que será fijado conforme vaya devengando el crédito y la capacidad real de pago determinada.

Art. 87.- El Consejo de Administración conocerá y aprobará el Plan Financiero que contendrá los flujos estimados de ingresos y gastos financieros, así como los cupos que tiene cada niveles de aprobación de crédito dentro de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

2.4. Categorías fundamentales

2.4.1. Contextualización de las variables

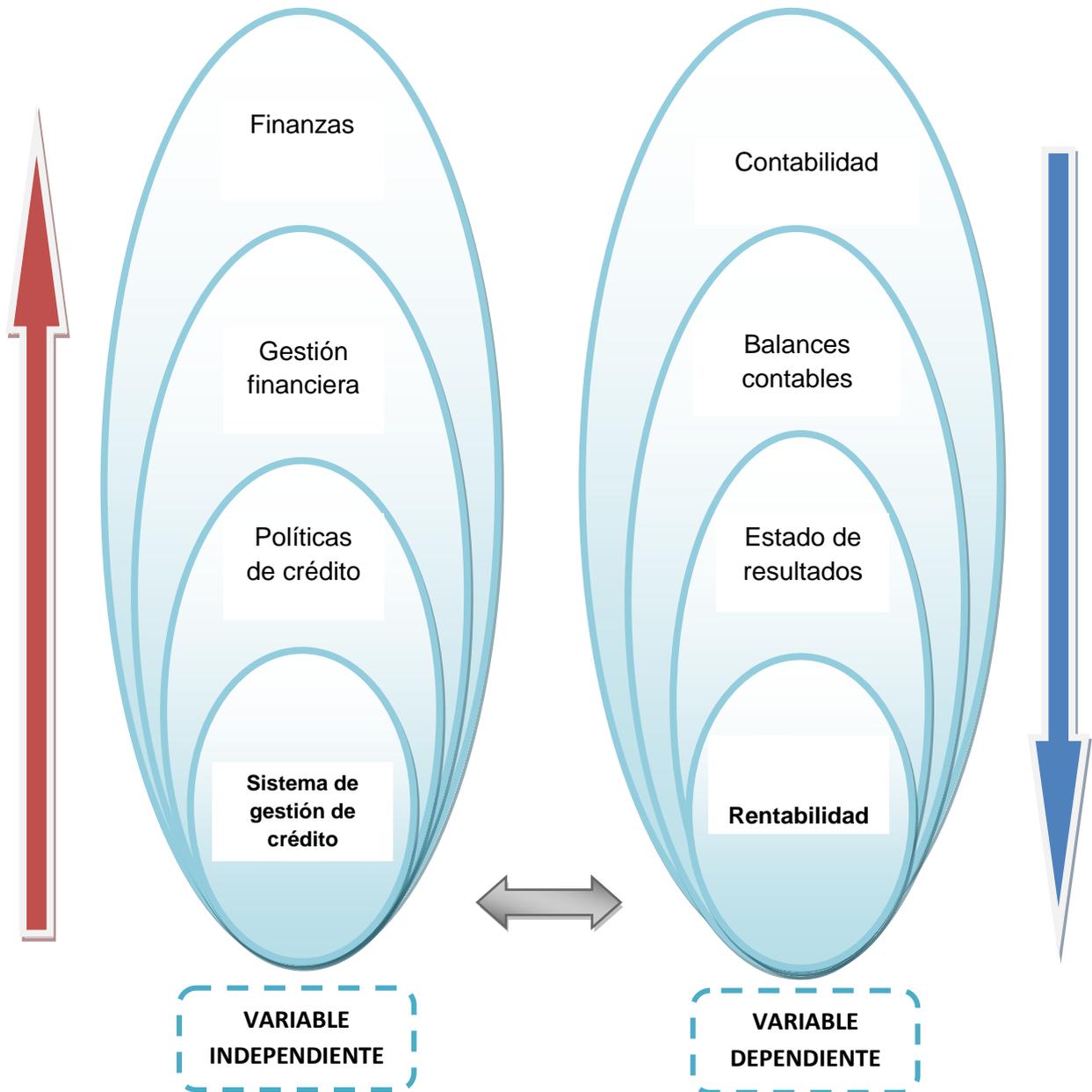


Gráfico 1: Supra e infra ordinación
Fuente: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

2.4.2. Constelación de la variable independiente:

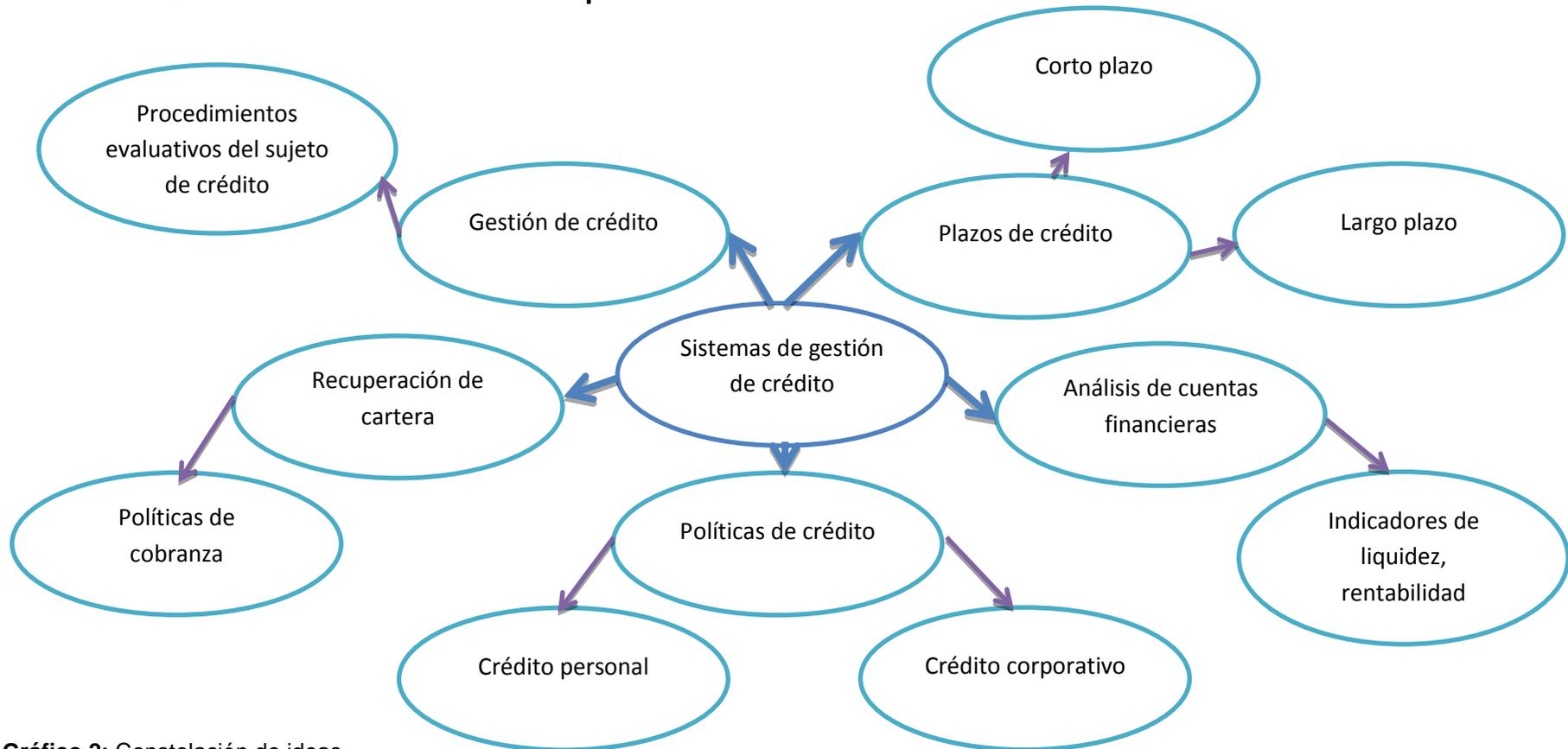


Gráfico 2: Constelación de ideas
Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

2.4.3. Conceptualización de la variable independiente

2.4.3.1. Sistema de gestión de crédito

El sistema de gestión de crédito como tal comprende la articulación de distintas actividades departamentales relacionadas directamente con la metodología utilizada para la recuperación de las colocaciones otorgadas a los sujetos de crédito, tomando en cuenta factores relevantes como la rentabilidad, objetividad, garantía, función, innovación, competitividad y el control respectivo.

Según INTEGRITY LATIN AMERICA (2013):

Al considerarse al crédito como un proceso dinámico y continuo debe regirse bajo ciertos principios, basados en el objetivo del desarrollo económico financiero y comercial de la empresa. Su efectividad y dinamismo dependerá de cómo estos principios puedan actuar efectivamente en el incremento de la actividad comercial.

Antes de desarrollar los principios generales de la administración del crédito es necesario definir el término Gestión de Créditos. Para ello ensayaremos la definición de Goya quien dice que gestión es “el poder concebir nuevas ideas, desarrollarlas y llevarlas a cabo dentro del tiempo y con los recursos previamente asignados”. De esta definición diremos entonces que gestión de créditos tiene que ver con la decisión de implementar un sistema de créditos considerando y evaluando los medios para que la empresa pueda recuperar sus inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello.

Una de las razones para que esa gestión pueda ser cumplida con éxito es que la misma tiene que contar con principios:

- a) **Rentabilidad:** El acertado manejo de los Recursos Materiales y Humanos relacionados con la implementación y puesta en marcha del sistema de créditos debe orientarse al objetivo de la Rentabilidad.
- b) **Objetividad** El análisis de las solicitudes de crédito deben ser evaluados y calificados en forma justa y objetiva, sin considerar prejuicios, simpatías, ni presiones externas; no importa la Raza, Credo, Pensamiento, etc.
- c) **Garantía:** Los créditos concedidos deben estar ampliamente respaldados por la constitución de garantías reales más que ideales

a favor de la empresa, a fin de salvaguardar el patrimonio de la misma.

d) Función: Un sistema de crédito bien implementado debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa.

e) Innovación: Todos los sistemas de crédito tienen un periodo de vigencia en el mercado, por lo tanto, los procesos son susceptibles de revisión y mejora en forma permanente.

f) Competitividad: La implementación de políticas, procedimientos y medios de servicio de atención al cliente, mediante el sistema de créditos, debe considerar el objetivo específico de alcanzar una posición de liderazgo en el mercado.

Control: El sistema de créditos es susceptible de ser amenazado por elementos que premeditadamente puedan hacer un uso indebido de su beneficio, tanto dentro como fuera de la organización. Por ello es imperativa la función de auditorías periódicas de la gestión de créditos.(CRÉDITOS Y COBRANZAS DINERO, 2011)En un mundo ideal todas las ventas serian de contado, pero en la realidad las ventas a crédito son una necesidad para atraer más clientes, crecer, y darle movilidad al mercado. Es por esto que toda compañía necesita evaluar el riesgo de financiar temporalmente a sus clientes y por otra parte procurar el pago oportuno de este crédito. Cada empresa tiene diferentes políticas y procedimientos, pero todas se enfrentan, en cierta medida, a los mismos problemas: que tus clientes te paguen tarde, que tus clientes no te paguen, que un cliente quiebre, el venderle a un cliente que está a punto de alcanzar su límite de crédito, la resolución internas de las reclamaciones o disputas de los clientes, a que clientes contactar y como dentro del universo de clientes con pagos retrasados, etc.

El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.

En tanto que para Gestión de Cobranzas (2.011)

Procedimientos evaluativos para el crédito

La mayor parte de las instituciones financieras ofrece créditos. Y el éxito o fracaso de éstas dependerá fundamentalmente de su

habilidad en el manejo de este aspecto. Los procedimientos de créditos deben seguir todos los pasos necesarios para la selección de la clientela: llenado de formularios, evaluación y aprobación de préstamos, definición de plazos de pago, contratos de préstamos, desembolso, seguimiento y control, mecanismos de pago, recopilación de préstamos, gestión de moras y registros de préstamos. Los procedimientos deben ser lo suficientemente fácil de echar a andar, mientras se evalúan todos los requisitos de la institución. Hay diferentes enfoques y diferentes estilos o formas que pueden ser utilizados y esta sección trata de ofrecer ejemplos y directrices tomados de una gran variedad de contextos.

Los prestamistas agrícolas enfrentan una serie de retos especiales, relacionados a la naturaleza específica de la producción agrícola. Los altos riesgos de liquidez implícitos en este tipo de créditos son el resultado de la naturaleza temporal de la producción rural y los ingresos en los hogares rurales. Otros problemas surgen de circunstancias en las que muchos de los prestamistas son afectados por factores externos al mismo tiempo, esto es conocido como riesgo de la covariante. Ejemplos de esto incluye, efectos de sequías, inundaciones o plagas, entre otros. Asimismo, los productores de pequeña escala raramente pueden ofrecer adecuados colaterales o garantías contra los préstamos que solicitan. De esa forma los prestamistas agrícolas se ven en la necesidad de adoptar ciertas prácticas o procedimientos de crédito que los prevengan y protejan, de manera tal que puedan evitar la pérdida de sus créditos otorgados; antes que depender de técnicas de crédito simplemente basadas en garantías y/o colaterales.

Plazo de crédito

Es el periodo de tiempo acordado con la entidad que nos concede el préstamo para pagar dicho préstamo, que puede ir desde meses hasta años:

Obtención de plazos medio de almacén y de fabricación

A) Plazo medio de almacén: mide el número de días que la materia prima está en almacén antes de comenzar el proceso de fabricación. Se calcula:

**(saldo medio en almacén / consumo anual de materias primas)
* 365**

El saldo medio de materias primas en almacén se puede estimar:

(existencias iniciales + existencias finales) / 2

B) Plazo medio de fabricación: mide la duración en días del proceso de fabricación. Se calcula:

(saldo medio de productos en curso / coste de la producción anual) * 365

El saldo medio de productos en curso se puede estimar:

(saldo al comienzo de ejercicio + saldo al cierre de ejercicio) / 2

C) Plazo medio en almacén del producto terminado: número de días que pasa en almacén el producto final antes de ser vendido. Se calcula:

(saldo medio de productos terminados / coste de las ventas) * 365

El saldo medio de productos terminados se puede estimar:

(saldo al comienzo de ejercicio + saldo al cierre de ejercicio) / 2

D) Plazo medio de cobro: número de días que transcurre desde que el producto es vendido hasta que el cliente paga su compra. Se calcula:

(saldo medio de clientes / ventas) * 365

El saldo medio de clientes se puede estimar:

(clientes al comienzo de ejercicio + clientes al cierre de ejercicio) / 2

Una vez calculados estos ratios, la duración del ciclo de explotación sería:

Ciclo de explotación = A + B + C + D

De este ciclo de explotación se podrían depurar los aplazamientos que los distintos acreedores conceden a la empresa, siendo uno de los más relevantes el que otorgan los proveedores y que se denomina **plazo medio de pago**.

E) Plazo medio de pago: número de días que transcurre desde que la empresa adquiere la materia prima hasta que paga al proveedor. Se calcula:

(saldo medio de proveedores / compra de materias primas) * 365

El saldo medio de proveedores se puede estimar:

Para el cálculo del **ciclo de explotación** se pueden utilizar los siguientes ratios:

(proveedores al comienzo de ejercicio + proveedores al cierre de ejercicio) / 2

Depurando este efecto, el **ciclo de explotación** quedaría:

Ciclo de explotación = A + B + C + D – E

Políticas de cobranza

En concordancia el portal **Sistema de Gestión de Cobranzas (2011)** menciona que las políticas de cobranza consisten en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas concedidas a los clientes, así “una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende”

También éste sitio web expresa que para gestionar el cobro de deudas en mora es aconsejable que primero se encuentre bien organizado. Para hacerlo, usted debe conocer:

- 1) Su Empresa
- 2) Sus Productos
- 3) Su Industria
- 4) El Flujo Operativo de Negocio
- 5) La Tecnología que utilizan para Administrar la Información.

Por lo tanto puede deducirse que el sistema de gestión crédito comprende la organización, planificación y acción que el agente prestamista tiene previsto para poder recuperar el recurso financiero, con un margen de

rentabilidad conforme a las regulaciones del mercado, además también estructura la gestión hacia el crédito.

2.4.3.2. Políticas de crédito

Desde la definición de crédito como la colocación de recursos monetarios a disposición de los potenciales deudores, en base a una tasa de interés propiamente la utilidad que percibe el prestamista, debe fijarse lineamientos para cada otorgamiento de capital prestado, puesto que las condiciones de cada individuo o institución son completamente diferentes dependiendo desde el uso a darse al dinero hasta la forma como éste puede cubrir sus pagos.

El crédito de acuerdo a **Villegas (2010)** es:

El derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

Desde el punto de vista legal, el crédito según la ley, el comercio y la economía es el derecho que una persona llamada acreedor, tiene para obligar a otra, el deudor, a pagar. En realidad son múltiples los conceptos, pero lo más adecuado a nuestros tiempos y desde el punto de vista financiero, es que el crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor (prestamista) confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor (prestatario), con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido (amortización de la deuda), más los intereses pactados tácitamente (servicio de la deuda)

En base al mismo autor se distinguen los siguientes tipos, para **Gestiopolis (2011)**

Tipos de Crédito

Existen muchos tipos de créditos, siendo los más tradicionales en el sistema financiero los créditos comerciales, a microempresarios, de consumo y créditos hipotecarios.

• **Créditos Comerciales**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de la producción y comercialización de bienes y servicios en sus diferentes fases. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas a través de tarjetas de crédito, operaciones de arrendamiento financiero u otras formas de financiamiento.

• **Créditos a las microempresas**

Son aquellos créditos directos o indirectos otorgados a personas naturales o jurídicas destinados al financiamiento de actividades de producción, comercialización o prestación de servicios.

• **Créditos de Consumo**

Son aquellos créditos que se otorgan a las personas naturales con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos relacionados con una actividad empresarial. También se consideran dentro de esta definición los créditos otorgados a las personas naturales a través de tarjetas de crédito, los arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de operación financiera.

• **Créditos Hipotecarios para vivienda**

Son las líneas de créditos destinados a personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, tales créditos se otorgan amparados con hipotecas debidamente inscritas en los registros públicos.

Mientras que en el 2011, **Antonio de la Cruz** afirma que las políticas de crédito están compuestas en función de la operación a realizarse:

Para cualquier empresa lo ideal siempre será cobrar sus ventas al contado, sin embargo, la dinámica actual del mercado hace que en muchos casos haya que ofrecer aplazamientos de pago a nuestros clientes.

Estos aplazamientos pueden incluir el pago diferido en el tiempo de una factura por su importe total o bien un fraccionamiento de la misma en varias cuotas. Cualquiera que sea el caso, la empresa está concediendo un préstamo a su cliente, y este aspecto ha de ser analizado minuciosamente por la empresa, tanto en cuanto a la rentabilidad de dicho préstamo como al riesgo que se incurre.

Uno de los grandes problemas que están sufriendo las empresas españolas es el impago de esas facturas no cobradas al contado, normalmente por no tener una adecuada política de crédito a clientes. Por lo tanto, es esencial gestionar adecuadamente las cuentas a cobrar para analizar las necesidades financieras futuras de la empresa para estar preparados para buscar financiación en caso de retrasos significativos en los pagos.

En la mayoría de las empresas, el crédito a los clientes es fundamental para apoyar la comercialización y crecimiento de la empresa, y es igual de importante tener la política bien definida.

La política de créditos debe incluir:

- Días de diferimiento de pago: la empresa debe tener especificados los vencimientos máximos en los que cobrar una factura: 30, 60 ó 90 días fecha factura, que son los diferimientos más habituales.
- **Política de crédito:** deben establecerse unas normas claras sobre el grado de solvencia o capacidad financiera mínima de la empresa cliente. Si la empresa no llega a dicho nivel exigido, no se le proporcionará el crédito solicitado. Así mismo, debe establecerse un límite máximo de crédito a cada cliente, que nunca debe ser rebasado.
- **Política de cobro:** hay que tener claros los procedimientos a seguir en caso de impagos, tanto los pasos internos (que lleve la empresa personalmente) como los externalizados a empresas de recobro especializadas (en caso de contratarse o ser necesarias).
- **Política de descuentos:** Una buena forma de acelerar el ciclo de cobro es ofrecer a los clientes descuentos por pronto pago o por pago al contado. Obviamente, este descuento debe estar consensuado y estudiado para que no suponga una merma importante del margen de la venta.

Las políticas de crédito son sumamente importantes ya que en este punto se establecerá como se llevara a cabo el crédito, que y cuales parámetros se tomará en cuenta para crear cada política, se considera relevante ya que dependerá mucho las utilidades o pérdidas que pueda obtener la empresa.

2.4.3.3. Gestión Financiera

La gestión financiera conlleva tareas técnicas que tienen como finalidad cubrir aspectos distintos como hacia quién dirigir el financiamiento, estimar los costos de amortización, y la realización de análisis financiero y económico de los capitales existentes.

Para **Paolo Nunes**, autor del blog de Ciencias Económicas Sociales, en el 2008 acerca de la gestión financiera expreso que “es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros”.

Es decir, la función financiera integra el sitio web KNOW NET, establece:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa);
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

En 1999, **Maritza Hernández**, de una manera más explícita da su punto de vista sobre la gestión del crédito y sus diferentes procesos, destacándose la gestión de organización, recursos, realización, medición y mejora, de manera evaluativa como en cualquier proyecto de inversión:

La gestión es el proceso mediante el cual se formulan objetivos y luego se miden los resultados obtenidos para finalmente orientar la acción hacia la mejora permanente de los resultados

Como bien se explica, el proceso de gestión se divide en todas las áreas que comprende una organización, ya que, todos los departamentos que la administración tiene bajo su cargo están involucrados en el cumplimiento de los objetivos de la gestión empresarial. En términos teóricos la gestión económica es la encargada de llevar a vía de hecho toda la actividad de una organización con eficiencia y eficacia con vista a que las empresas obtengan resultados que pueden ser positivos o negativos de acuerdo al manejo dicha gestión realizada.

Coincidiendo con todos los autores que hacen referencia a la definición se considera que: La gestión está caracterizada por una visión más amplia de las posibilidades reales de una organización para resolver determinada situación o arribar a un fin establecido, permite la orientación de las funciones que ayuden a tomar decisiones orientadas a alcanzar las metas trazadas, es medir los resultados logrados para posteriormente orientar la labor hacia la mejora permanente del sistema, encaminado a alcanzar los objetivos planificados

Teniendo en cuenta esta definición de gestión, es importante resaltar que, la gestión de recursos humanos es la más relevante en una empresa, ya que en este caso, la misma se refiere a ésta como un conjunto de actividades que desarrollan, movilizan y motivan al personal empleado que una empresa necesita para su éxito. Por ello podemos decir que el proceso de gestión se desprende de la intervención de los miembros activos correspondientes a la empresa, comprendiéndose la dirección general y los representantes de la gestión del personal, para el logro de la gestión eficiente.

Por otro lado, también se requiere definir todas las políticas utilizadas por el personal para que así pueda ponerse en funcionamiento la empresa, articulando las funciones sociales y las metas que posee la misma.

Además de estos factores mencionados, se requiere de métodos para conseguir, desarrollar y conservar dichos recursos. Esto no podrá ser llevado a cabo sin el apoyo de instrumentos administrativos.

Es necesario que realicemos aquí una reflexión entre procesos y procedimientos:

- Los procesos son un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan las cuales transforman las entradas en salidas.
- Los procedimientos son formas específicas para llevar a cabo una actividad o un proceso. Los mismos se centran en obtener resultados como consecuencia de la transformación que producen las actividades que lo componen por ello los procesos tienen objetivos relacionados con los resultados que obtienen y por lo tanto deben ejercer un control para que las entradas sean las adecuadas.

Los procesos se pueden identificar con los diferentes tipos:

1. Proceso para la gestión de una organización: Incluye proceso para la planificación estratégica, establecimiento de políticas, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección.
2. Procesos para la gestión de recursos: Incluyen todos aquellos procesos para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos para la gestión de una organización, la realización y la medición.
3. Proceso de realización: Incluyen todos los procesos que proporcionan el resultado previsto por la organización
4. Proceso de medición análisis y mejora: Incluye aquellos procesos necesarios para medir y recopilar datos para el análisis del desempeño y la mejora de la eficiencia y la eficacia, incluyen procesos de medición, seguimiento y auditoria, acciones correctivas y preventivas, y son partes integral de los procesos de gestión, gestión de los recursos y realización.

La gestión financiera tiene por objeto la ejecución propiamente dicha del Presupuestode gastos aprobado. Esta ejecución se realiza a través de distintas fases, iniciándose con la autorización del gasto y terminando con su pago material.

2.4.3.4. Finanzas

Las finanzas pueden enfocarse desde el punto de vista macro o micro económico, depende de la necesidad de quien las analice, para INSOTEC, es un caso privado por lo tanto se relaciona a la segunda disciplina citada, y propiamente está vinculado a los recursos propios, ajenos y acreedores que como unidad financiera en su entorno se van determinando)

Para **Setzer**, (2013) las finanzas se define como “la rama de la economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión tanto en activos reales como en activos financieros y con la administración de los mismos”.

Un activo real es un Activo Tangible, Como una maquina un Terreno o un Edificio. Los Activos reales son utilizados para generar recursos y, por lo mismo, producen cambios en la situación financiera de la compañía que les posee.

Un activo financiero por otra parte constituye el derecho a cobrar una cuenta en el futuro en el caso de las empresas se puede pensar en una cuenta o documento por cobrar; para las personas físicas, un activo financiero puede ser un documento que compara una inversión a plazo en una institución bancaria y que producirá un flujo de efectivo en el futuro.

El estudio de las finanzas está muy vinculado con otras disciplinas. Como rama de la Economía, toma de esta los principios relativos a la asignación de recursos, pero se enfoca especialmente en los recursos financieros y se basa en la utilización de la información financiera que es producto de la contabilidad y en indicadores macroeconómicos como tasas de interés, tasa de Inflación Crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB), etcétera y también utiliza herramientas de la estadística y las matemáticas.

Finanzas se define como el área de actividad económica en la cual el dinero es la base de las diversas realizaciones, sean éstas inversiones en bolsa, en inmuebles, empresas industriales, en construcción, desarrollo agrario, etc. **Andrade, (2011)**

Sin embargo es recomendable conocer las diferentes acepciones de éste término, entre las cuales se tiene:

1. Es una rama de la economía. Recordemos que una de las definiciones de economía es: "La recta y prudente administración de los recursos escasos de una sociedad, familia o individuo, con la finalidad de satisfacer sus necesidades en lo material". Dentro de ese contexto, las finanzas se enfocan en los recursos económicos dinero.
2. Estudia la obtención y uso eficaz del dinero. De esa manera, y en términos generales, ayuda a tomar decisiones acerca de 1) cuánto gastar, 2) cuánto ahorrar, 3) cuánto prestarse, 4) cuánto invertir, 5) cuánto riesgo correr.
3. Afecta a individuos, empresas, organizaciones y Estados. De ahí que las finanzas se especializan según su campo de acción en: finanzas personales, corporativas y públicas.

En definitiva las finanzas son una rama de la economía que estudia la obtención y uso eficaz del dinero a través del tiempo por parte de un individuo, empresa, organización o del Estado.

2.4.4. Constelación de variable dependiente

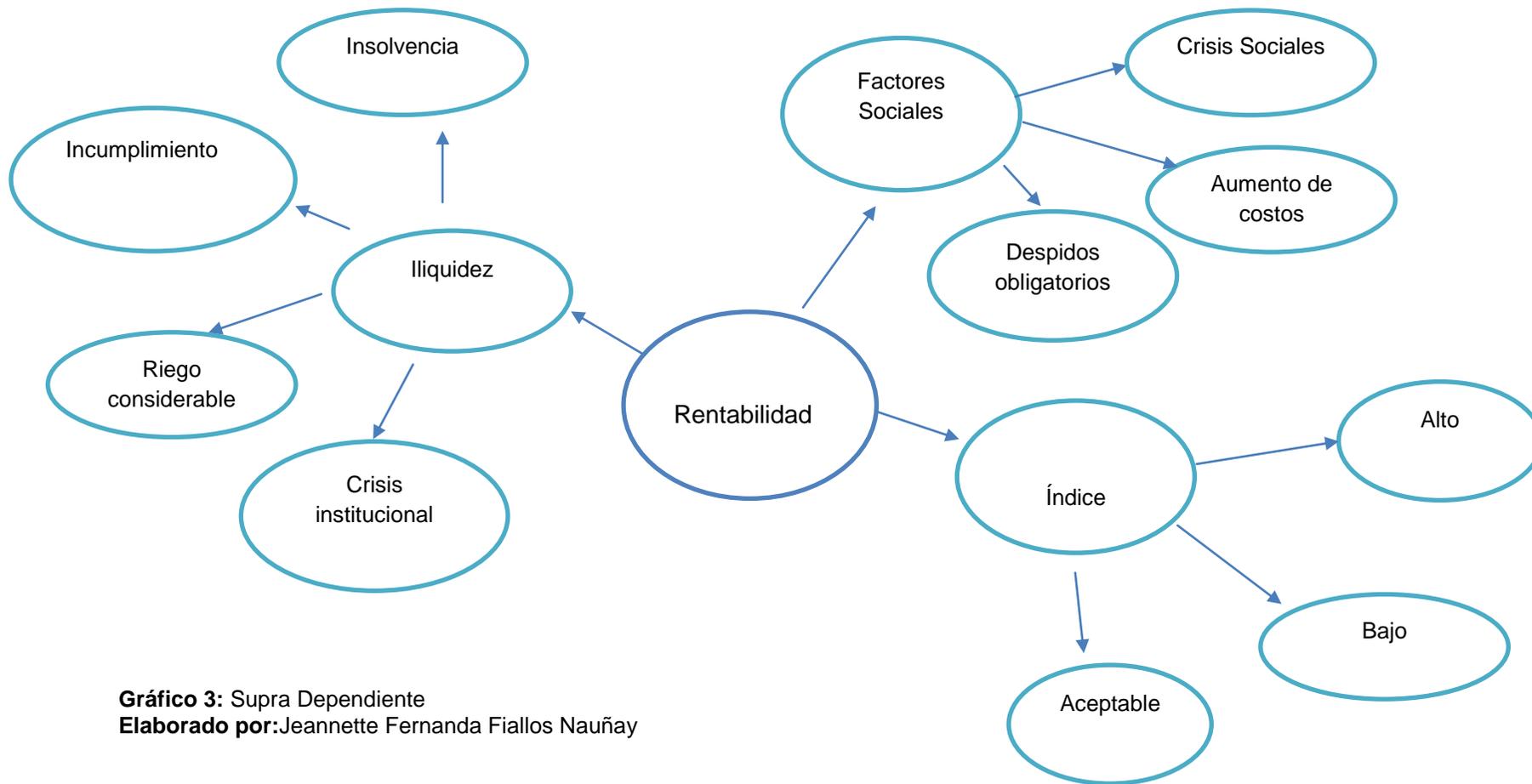


Gráfico 3: Supra Dependiente
Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

2.4.5. Conceptualización de la variable dependiente

2.4.5.1. Contabilidad

Las siguientes son las principales acepciones de Contabilidad:

- Según el libro CONTABILIDAD BÁSICA Y DOCUMENTOS MERCANTILES por **Ayaviri García Daniel**, describe el *Concepto de Contabilidad* como: “La Ciencia y/o técnica que enseña a clasificar y registrar todas las transacciones financieras de un negocio o empresa para proporcionar informes que sirven de base para la toma de decisiones sobre la actividad” [1].
- De igual manera, el mismo autor plantea: La “Definición de Contabilidad”, como: “Ciencia y rama de las matemáticas, que tiene por objeto llevar cuenta y razón del movimiento de las riquezas públicas y privadas con el fin de conocer sus resultados” [2].
- Por otro lado según McGraw-Hill en su colección “La BIBLIOTECA MCGRAW-HILL DE CONTABILIDAD” conceptualiza: “La contabilidad como un sistema de información, cuya finalidad es ofrecer a los interesados información económica sobre una entidad. En el proceso de comunicación participan los que preparan la información y los que la utilizan” [3].
- Según el libro “TEMAS DE CONTABILIDAD BASICA E INTERMEDIA” del Autor **Terán Gandarillas Gonzalo J.**, precisa al *Concepto de Contabilidad*, de la siguiente manera: “La contabilidad es un instrumento de comunicación de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en una empresa, sujeto a medición, registración e interpretación para la toma de decisiones empresariales” [4].
- Según el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA), establecen la Definición de Contabilidad, de la siguiente manera: “La Contabilidad es el arte de registrar, clasificar y resumir de manera significativa y en términos de dinero, transacciones y

eventos que son en parte, por lo menos, de carácter financiero e interpretar los resultados de estos" [5].

Es indudable que el *concepto de contabilidad* como técnica de información ha logrado predominio absoluto y se ha eliminado el prejuicio de considerarla sólo un registro de hechos históricos, en la actualidad es una herramienta intrínsecamente informativa, que es utilizada para facilitar el proceso administrativo y la toma de decisiones internas (dentro de la misma organización, este tipo de decisión implica variación en el desarrollo habitual del negocio u empresa) y externas (genera una conducta sobre el entorno de la empresa vinculada con proveedores, bancos y accionistas, etc.).

2.4.5.2. Balance contable

Es un documento contable que permite conocer la situación financiera y económica de una empresa en un momento determinado del tiempo. El Balance está compuesto por dos masas patrimoniales diferenciadas a las que se denomina Activo y Pasivo.

El Activo está compuesto por el conjunto de bienes y derechos de los que es titular la empresa, así como otras partidas con la característica común de que se utilizan en la generación de ingresos. Dentro del Activo, distinguiremos entre Activo No Corriente y Activo Corriente. Denominaremos Activo no corriente a aquellos bienes y derechos adquiridos con intención de que permanezcan en la empresa durante más de un año.

Por el contrario, denominaremos Corriente a aquellos bienes y derechos adquiridos con intención de que permanezcan menos de un año.

El Patrimonio Neto es la diferencia entre el Activo y el Pasivo de la empresa. Está formado por los Fondos Propios, los Ajustes por cambio de valor y las Subvenciones, donaciones y legados recibidos.

El Pasivo por su parte, está formado por el conjunto de recursos financieros obtenidos por la empresa para el desarrollo de sus funciones y por las estimaciones de gastos futuros. Los recursos financieros del Pasivo son clasificados en función de su exigibilidad, diferenciando entre aquellos recursos que son propiedad de los titulares del Capital y por tanto no son exigibles (salvo reembolso de participaciones o distribución de las Reservas), y aquellos otros recursos que son propiedad de terceras personas ajenas a la empresa, por tanto, son exigibles, y deben devolverse en un determinado momento.

A su vez, dentro de los recursos ajenos o exigibles, diferenciaremos entre corriente y no corriente, en función de si el plazo en que deberá efectuarse el reembolso es inferior o superior al año.

La estructura prevista en el Plan General de Contabilidad es la siguiente:

ACTIVO.

A) Activo No Corriente

I. Inmovilizado Intangible.

II. Inmovilizado Material.

III Inversiones Inmobiliarias.

IV Inversiones en empresas del grupo y asociadas a largo plazo

- V. Inversiones financieras a largo plazo
- VI. Activos por impuesto diferidos
- B) Activo Corriente
 - I. Activos no corrientes mantenidos para la venta.
 - II. Existencias.
 - III. Deudores comerciales y otras cuentas a cobrar.
 - IV. Inversiones en empresas del grupo y asociadas a corto plazo.
 - V. Inversiones financieras a corto plazo.
 - VI. Periodificaciones a corto plazo
 - VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes.

PATRIMONIO NETO.

- A-1) Fondos Propios
 - I. Capital.
 - II. Prima de emisión.
 - III. Reservas.
 - IV. (Acciones y participaciones en patrimonio propias)
 - V. Resultados de ejercicios anteriores.
 - VI. Otras aportaciones de socios
 - VII. Resultado del ejercicio
 - VIII. (Dividendo a cuenta)
 - IX. Otros instrumentos del patrimonio neto

A-2) Ajustes por cambio de valor

- I. Activos financieros disponibles para la venta
- II. Operaciones de cobertura
- III. Otros

A-3) Subvenciones, donaciones y legados recibidos

PASIVO

- B) Pasivo No Corriente
 - I. Provisiones a largo plazo
 - II. Deudas a largo plazo
 - III. Deudas con empresas del grupo y asociadas a largo plazo
 - IV. Pasivos por impuesto diferido
 - V. Periódicas a largo plazo
- C) Pasivo Corriente
 - I. Pasivos vinculados con activos no corrientes mantenidos para la venta
 - II. Provisiones a corto plazo
 - III. Deudas a corto plazo.
 - IV. Deudas con empresas del grupo y asociadas a corto plazo
 - V. Acreedores comerciales y otras cuentas a pagar
 - VI. Periódicas a corto plazo

El artículo 257.2 de la Ley de Sociedades de Capital permite la formación de un Balance abreviado a las sociedades en las que durante dos años consecutivos en la fecha de cierre del ejercicio concurren dos de las siguientes circunstancias:

- 1-. Que el total de partidas del activo no supere los dos millones ochocientos cincuenta mil euros.
- 2-. Que el importe neto de su cifra anual de negocios no supere los cinco millones setecientos mil euros.
- 3-. Que el número medio de trabajadores empleados durante el ejercicio no sea superior a cincuenta.

El balance que comprende con la debida separación, los bienes y derechos que constituyen el activo de la empresa y las obligaciones y fondos propios que forman el pasivo de la misma. La clasificación entre corriente y no corriente se realizará teniendo en cuenta el plazo previsto para el vencimiento, enajenación o cancelación. Se considerará no corriente cuando sea superior a un año contando a partir de la fecha de cierre del ejercicio.

Deberá formularse teniendo en cuenta que:

a) Un activo financiero y un pasivo financiero se podrán presentar en un balance por su importe neto siempre que concurren simultáneamente estas condiciones:

- Que la empresa tenga en ese momento, el derecho exigible de compensar los importes reconocidos
- Que la empresa tenga intención de liquidar las cantidades por el neto o de realizar el activo y cancelar el pasivo simultáneamente

Las mismas condiciones deberán concurrir para que la empresa pueda presentar por su importe neto los activos por impuestos y los pasivos por impuestos

b) Las correcciones valorativas por deterioro y las amortizaciones acumuladas, minorarán la partida de activo en la que figure el correspondiente elemento patrimonial

c) En caso de que la empresa tenga gastos de investigación activados de acuerdo con lo establecido en las normas de registro y valoración relativa a las normas particulares sobre el inmovilizado intangible, se creará una partida específica "Investigación" dentro del epígrafe A.I "Inmovilizado Intangible" dentro del activo del Balance normal

d) Los terrenos o construcciones que la empresa destine a la obtención de ingresos por arrendamiento o posea con la finalidad de obtener plusvalías a través de su enajenación, fuera del curso ordinario de sus operaciones, se incluirán en el epígrafe A.III "Inversiones Inmobiliarias del activo"

e) En el caso de que la empresa tenga existencias de producción de ciclo superior a un año, las partidas del epígrafe B.II del activo 3 "Productos en curso" y 4 "Productos terminados" del Balance normal, se desglosarán para recoger separadamente las de ciclo corto y las de ciclo largo de producción

f) Cuando la empresa tenga créditos con clientes por ventas o prestaciones de servicios con vencimiento superior a un año, esta partida del epígrafe B.III del balance se desglosará separadamente para recoger los clientes a corto y largo plazo

g) El capital social, y en su caso, la prima de emisión o asunción de acciones o participaciones con naturaleza de patrimonio neto figurarán en los epígrafes A.1.I Capital y A.1.II Prima de emisión, en caso de que estén inscritos en el Registro Mercantil con anterioridad a la formulación de las cuentas anuales.

Si en la fecha de formulación de las cuentas anuales no se hubiera inscrito, figurarán en la partida 5 "Otros pasivos financieros" o en la 3 "Otras deudas a corto plazo", ambas del epígrafe C.III "Deudas a corto plazo del activo corriente" del modelo normal o abreviado, respectivamente

h) Los accionistas (socios) por desembolsos no exigidos figurarán en la partida A.1.I.2 "Capital no exigido" o minorarán en epígrafe "Deudas con características especiales", en función de cuál sea la calificación contable de sus aportaciones

i) Cuando la empresa adquiera sus propios instrumentos de patrimonio, se registrarán en la agrupación Patrimonio Neto y se informará de ello en la Memoria

j) Cuando se emitan instrumentos financieros compuestos se clasificarán, en el importe que corresponda de acuerdo con lo dispuesto en las normas de registro y valoración

k) Cuando la empresa tenga elementos patrimoniales clasificados como "Activos no corrientes mantenidos para la venta" o como "Pasivos vinculados con activos no corrientes mantenidos para la venta", se creará un epígrafe específico "Activos no corrientes y pasivos vinculados, mantenidos para la venta" dentro de la subagrupación A.2 "Ajustes por cambios de valor del patrimonio neto" del balance normal

l) Si la moneda o monedas funcionales de la empresa fueran distintas al euro, las variaciones de valor derivadas de la conversión a la moneda de presentación de las cuentas anuales, se registrarán en un epígrafe específico "Diferencia de conversión" que se encontrará dentro de la subagrupación A.2

"Ajustes por cambios de valor del patrimonio neto" del balance normal. En este epígrafe figuran los cambios de valor de los instrumentos de cobertura de inversión neta en un negocio en el extranjero que, de acuerdo con las normas de registro y valoración, deben imputarse al patrimonio neto

m) Las subvenciones, donaciones y legados no reintegrables otorgados por terceros distintos de los socios o propietarios, que estén pendientes de imputar a resultados, formarán parte del patrimonio neto de la empresa, registrándose en la subagrupación A-3 "Subvenciones, donaciones y legados recibidos". Por su parte, las subvenciones, donaciones y legados no reintegrables otorgados por los socios o propietarios formaran parte del patrimonio neto, dentro de los fondos propios, registrándose en el epígrafe A.1.VI "Otras aportaciones de socios"

n) Cuando la empresa tenga deudas con proveedores con vencimiento superior a un año, esta partida del balance se desglosará para recoger separadamente los proveedores a corto y a largo plazo

o) Cuando la empresa haya emitido instrumentos financieros que deban reconocerse como pasivos financieros, pero que por sus características especiales pueden producir efectos específicos en otras normativas, se incorporará un epígrafe específico tanto en el pasivo no corriente como en el corriente denominado "Deuda con características especiales a largo plazo" y "Deuda con características especiales a corto plazo". En la Memoria se especificarán las características de estas emisiones.

p) La empresa presentará en el balance, de forma separada del resto de activos y pasivos, los activos no corrientes mantenidos para la venta y los activos correspondientes a un grupo enajenable de elementos mantenidos para la venta, que figurarán en el epígrafe C.I del pasivo. Estos activos y pasivos no se compensarán, ni se presentarán como un único importe. **(GABILOS)**

2.4.5.3. Estado de resultados

El estado de resultados de una organización o empresa refleja la situación financiera que ésta vive, se basa en el comportamiento de sus cuentas de ingresos y de sus cuentas de egresos.

El estado de resultados, también conocido como estado de ganancias y pérdidas, es un estado financiero conformado por un documento que muestra detalladamente los ingresos, los gastos y el beneficio o pérdida que ha generado una empresa durante un periodo de tiempo determinado.

Ejemplos de ingresos podrían ser las ventas, los dividendos y los ingresos financieros; mientras que ejemplos de gastos podrían ser la compra de mercaderías, los gastos de personal, los gastos financieros, los alquileres, los seguros, las depreciaciones y los impuestos.

El beneficio o pérdida vendría a ser el resultado de la diferencia entre los ingresos y los gastos; hay beneficio cuando los ingresos son mayores que los gastos, y hay pérdida cuando los ingresos son menores que los gastos.

En cuanto al periodo de tiempo que comprende un estado de resultados, éste suele corresponder al tiempo que dura el ejercicio económico de una empresa, el cual suele de ser un año; aunque cabe destacar que el estado de resultados es un documento flexible y además de elaborarse estados de resultados anuales, también suelen elaborarse estados de resultados mensuales y trimestrales.

El estado de resultados nos permite saber cuáles han sido los ingresos, los gastos y el beneficio o pérdida que ha generado una empresa, analizar esta información (por ejemplo, saber si está generando suficientes ingresos, si está

gastando demasiado, si está generando utilidades, si está gastando más de lo que gana, etc.), y, en base a dicho análisis, tomar decisiones.

Pero también nos permite, al comparar un estado de resultado con otros de periodos anteriores, conocer cuáles han sido las variaciones en los resultados (sin han habido aumentos o disminuciones, y en qué porcentaje se han dado), y así saber si la empresa está cumpliendo con sus objetivos, además de poder realizar proyecciones en base a las tendencias que muestren las variaciones.

Algo que destacar es que la elaboración de un estado de resultados se basa en el principio de devengado, es decir, éste muestra los ingresos y los gastos en el momento en que se producen, independientemente del momento en que se hagan efectivos los cobros o los pagos de dinero.

Por ejemplo, si una empresa vende un producto, el estado de resultados registra los ingresos por la venta en el momento en que ésta se realiza, aun cuando la venta no se cobre inmediatamente; o si la empresa compra mercadería, el estado de resultados registra los gastos por la compra al momento en que ésta se produce, aun cuando la mitad de la compra se pague meses después. **(CRECE NEGOCIOS)**

2.4.5.4. Rentabilidad

La rentabilidad es la ganancia que una inversión devuelve en un tiempo específico. Existen dos tipos: económica y financiera, la primera está en función del lucro obtenido por los activos de la empresa, mientras la segunda se relaciona al flujo de capitales que la actividad propiamente regresa al inversionista.

Ana Rosales, en 2008, expresa la siguiente apreciación de éste término tan popularizado en el lenguaje común usado:

La rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta en valores.

Todo inversionista que preste dinero, compre acciones, títulos valores, o decida crear su propio negocio, lo hace con la expectativa de incrementar su capital, lo cual sólo es posible lograr mediante el rendimiento o rentabilidad producida por su valor invertido.

La rentabilidad de cualquier inversión debe ser suficiente de mantener el valor de la inversión y de incrementarla. Dependiendo del objetivo del inversionista, la rentabilidad generada por una inversión puede dejarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.

Para determinar la rentabilidad es necesario conocer el valor invertido y el tiempo durante el cual se ha hecho o mantenido la inversión.

Básicamente existen dos tipos de inversión: la de rentabilidad fija o la de rentabilidad variable

- La rentabilidad fija, es aquella que se pacta al hacer la inversión como son bonos, títulos de deuda, etc. Este tipo de inversiones aseguran al inversionista una rentabilidad aunque no suele ser elevada.
- La rentabilidad variable es propia de las acciones, activos fijos, etc. En este tipo de inversiones la rentabilidad depende de la gestión que de ellas hagan los encargados de su administración. En el caso de las acciones, según sea la utilidad de la empresa, así mismo será el monto de las utilidades o dividendos a distribuir.

Para **Sánchez**, (1995):

La rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori.

La rentabilidad se puede definir como la capacidad de un bien para producir beneficios y la medida que proporciona al compararse con la inversión que lo originó.

2.5. Hipótesis

El Sistema de Gestión de Crédito incide en la rentabilidad de la Cooperativa INSOTEC

2.6. Señalamiento de variables

- **Variables independientes:** Sistema de Gestión de Crédito
- **Variable dependiente:** Rentabilidad
- **Término de Relación:** Incidencia
- **Sujeto de Investigación:** Cooperativa INSOTEC

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque

La siguiente Investigación se realizará bajo en Enfoque Cualitativo ya que aunque los datos a manejarse son en su gran mayoría cuantitativos, también se analizarán características fundamentales que influyen en el cambio de ciertos valores.

Partiendo de éste enfoque cualitativo para hallar las cualidades del objeto de estudio, tratando de conocer los hechos procesos que dan un carácter único pues en este estudio se tendrá un trato directo con las personas involucradas en el proceso de investigación, para entenderlas. Así pues considerando el criterio de David Sánchez(2005), “al seleccionar una fundamentación filosófica critico propositivo se extiende el análisis por medio de las herramientas que relacionan participativamente a sujeto y objeto, cualitativa o cuantitativamente”.

Tal como Sánchez lo expresa éste enfoquecualitativo se fortalece con información cuantitativa, que permite la medición exhaustiva y controlada de las variables.Además Alexandra Paredes sobre la metodología de recolección en las ciencias sociales expresa que “la oportunidad de poder utilizar instrumentos investigativos tales como la encuesta, la entrevista o fichas de observaciones se puede sustentar con estos tipos de enfoque combinados”.

Tomando en cuenta las particularidades al momento de desarrollar la presente investigación se puede llegar a la conclusión de que la misma está enmarcada en ciertos parámetros específicos y se basa en los siguientes tipos de investigación.

3.2. Modalidad básica de la investigación

Según lo comprendido de HERRERA(2004), puede definirse las siguientes modalidades de investigación:

Inv. de campo: Pues la investigación se realizará en el lugar donde se da el problema, es decir se realizará el estudio en contacto directo con los clientes de la Cooperativa para verificar la realidad económica de nuestros consumidores; de esta manera toda la información que obtendremos será de primera mano.

A través de esta modalidad el manejo de la información será más seguro, permitiendo así diagnosticar las necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos en nuestra investigación. Pues solo los afectados directos de las reducida liquidez nos podrán encaminar en busca de la mejor alternativa de solución que podrá ser implementada al término de la misma.

Inv. Bibliográfica – Documental: La presente Investigación se fundamentará en documentos tangibles para su veracidad, y brindará una pauta para la formulación de su propuesta. Se tendrá acceso a documentos proporcionados por la empresa, para un análisis de variables influyentes en nuestro estudio como por ejemplo el comportamiento de las ventas en los últimos 5 períodos, y así determinar su afectación o aceleración en el transcurso del tiempo, de acuerdo al enfoque que en nuestra investigación se le está dando, por únicamente los estados financieros de la empresa nos podrán revelar

Además para VARGAS (2004), es imposible trabajar en un estudio de cualesquier temática de manera unimodal porque si bien el levantamiento primario de información puede recopilar un adecuado banco, la fuente secundaria puede corroborar sus resultados.

3.3. Nivel o tipo de investigación

Así también Herrera et al. (2004), describe los niveles en que una investigación será llevada, pudiendo ser:

Exploratorio: A través de este nivel investigativo no intentamos dar explicación del por qué existen reducidos niveles de liquidez en los clientes, sino recoger e identificar antecedentes generales, para así tener un diagnóstico previo, pues los estudios exploratorios nos permiten tener más familiaridad con el problema a estudiar.

Descriptiva: Permite una descripción de cada uno de los involucrados.

Así pues determinaremos detalladamente cada característica que resulte de la observación, que se hará en la Cooperativa de esta descripción podremos analizar con más certeza el sistema de gestión crediticia.

Mediante este nivel podremos analizar de manera más adecuada cada situación, para una descripción lo más cercana a la realidad de la economía de nuestros clientes, ya que nuestra meta no es únicamente recoger los datos, sino además identificar las relaciones existentes.

Asociación de Variables: Analiza la relación existente entre cada parte, para determinar rasgos fundamentales para este estudio.

Si bien tenemos que reconocer que el asociar variables nos permitirá un mejor análisis de la realidad existente en nuestro estudio, pues es indispensable realizar una mediación de las variables que intervienen en nuestra investigación, es decir medir la liquidez existente en los clientes, y así determinar su grado de relación con el comportamiento de las ventas.

En alguna medida nuestra investigación correlacional adopta un valor explicativo de manera parcial, pues mientras mayor sea la relación de nuestras variables, más completa será la explicación.

Explicativa.- Partiendo de la formulación de la hipótesis, buscaremos elementos que expliquen y ayuden a comprender las causas y razones del fenómeno, es decir interpretarlo desde el origen del problema, lo que permitirá un estudio ampliamente detallado donde cada causa será expuesta de acuerdo a las necesidades de nuestro estudio, partiendo específicamente de los clientes

El estudio requiere un esfuerzo teórico importante e involucra necesariamente el trabajo con la hipótesis, ya que aquí radica su importancia pero también su complejidad, pues debemos realizar una interpretación de razonamientos lógicos dentro de la reducida liquidez de nuestros clientes y su afectación en las ventas, explicando de manera exhaustiva las causas que provocan esta reducida liquidez en nuestros clientes, pues bien pueden ser muchas las causas, pero únicamente con un razonamiento adecuado podremos identificar las que se ajustan y permitan una mejor comprensión de nuestro problema.

Por lo tanto así como lo expresa SEVILLA (2006) la propia limitación de la ciencia social permite que el nivel investigativo sea descriptivo.

3.4. Población y muestra

La investigación está direccionada para el personal de crédito de INSOTEC Agencia Ambato que conforman un total de 40 personas, siendo éste valor el universo y a su vez muestra poblacional.

N & n=40 personas

3.5. Operacionalización de variables

3.5.1. Operacionalización de variables independiente

Tabla 1: Sistemas de Gestión de Crédito

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Sistema de Gestión de Crédito</p> <p>Es el elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sean tomadas directamente, o, con frecuencia, delegando dicha autoridad y se vigila simultáneamente que se cumpla en la forma adecuada todas las órdenes emitidas, Se trata por este medio de obtener los resultados que se hayan previsto y planeado.</p> <p>Administración de empresas y negocios (2011).</p>	* Constituido	<ul style="list-style-type: none"> # De créditos aprobados/año. # de créditos no aprobados/ año. 	¿Qué parámetros se cumplen para aprobar un crédito en la empresa?	* Encuesta (cuestionario).
	* Plazo.	<ul style="list-style-type: none"> Tiempos de amortización del crédito. Tasa de interés cobrado en función del plazo. 	<p>¿A qué tiempo prefieren llevar a crédito los clientes?</p> <p>¿Cómo se fija el interés a cobrar del crédito?</p>	
	* Recuperación de cartera.	<ul style="list-style-type: none"> Montos incobrables. Tiempo de recuperación de cartera. 	<p>¿A qué porcentaje de la utilidad ascienden los montos incobrables?</p> <p>¿Cada qué tiempo promedio recuperan un crédito otorgado?</p>	
	* Política crediticia.	<ul style="list-style-type: none"> Clientes naturales/Total clientes. Clientes corporativos/Total Clientes. 	¿A qué grupo de clientes se atiende en mayor medida?	

Fuente:Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

3.5.2. Operacionalización de la variable dependiente:

Tabla 2: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Rentabilidad La rentabilidad es el beneficio o renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera. (FERNÁNDEZ, 2013)</p>	R. Operacional	Utilidad antes de 15% de trabajadores Relación ingresos y costos-gastos	¿La utilidad antes de 15% ha disminuido o ha aumentado en relación al año anterior? ¿La relación entre ingresos y costos-gastos es directa o inversamente proporcional?	Encuesta (Cuestionario).
	R. Neta	Utilidad antes de impuestos	¿La utilidad antes de impuestos ha disminuido o ha aumentado en relación al año anterior?	
	R. Patrimonial	Utilidad o pérdida en el ejercicio	¿La utilidad final ha disminuido o ha aumentado en relación al año anterior?	

Fuente: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

3.6. Recolección de datos

Del estudio se hará referencia a una variedad de métodos a fin de recopilar la mayor cantidad de datos sobre la realidad existente sobre la liquidez de los clientes, entre estas optaremos por entrevistas, encuestas, inspección de registros y observación. Tomando en cuenta que cada una presenta ventajas y desventajas, pero complementarán una a otra ayudarán a asegurar una investigación completa. Por otro lado al manejar datos sobre nuestros clientes, serán ellos mismos quienes nos facilitaran esta información a través de encuestas realizadas de manera personal, a nuestra muestra anteriormente calculada.

Tabla 3. Plan de recolección de la información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1. ¿Para qué?	Estudiar el sistema de gestión de crédito y su incidencia en la rentabilidad de INSOTEC Agencia Ambato
2. ¿De qué personas u objetos?	• 40 personas de INSOTEC
3. ¿Sobre qué aspectos?	• Utilidad antes de 15% de trabajadores • Relación ingresos y costos-gastos • Créditos aprobados por año • Utilidad antes de impuestos • Utilidad o pérdida en el ejercicio • Tiempos de amortización • Tasas de interés • Montos incobrables • Recuperación de cartera • Clientes naturales

	<ul style="list-style-type: none"> • Clientes corporativos
4. ¿Quién?	Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay
5. ¿Cuándo?	Segundo semestre de 2.014
6. ¿Dónde?	<ul style="list-style-type: none"> • INSOTEC Agencia Ambato
7. ¿Cuántas veces?	40 veces
8. ¿Qué técnicas de recolección?	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta
9. ¿Con qué?	Guía de la encuesta
10. ¿En qué situación?	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de forma planificada con anticipada.

Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

3.7. Procesamiento de la información

La recolección de información primaria si bien es una fuente preferencial en ocasiones puede tener desfases por lo cual se ha planteado:

- Depurar los datos informativos en función de los objetivos pres escritos.
- Tener herramientas de respaldo para sustentar el estudio en caso de no estar adecuadamente llevado el proceso

3.8. Análisis de los resultados

- Crear una matriz de tabulación para las encuestas de manera que pueda estudiarse de una manera versátil la información
- Aplicando análisis de estadística descriptiva se crearan tablas descriptivas con frecuencias de datos.
- Establecer análisis e interpretación para cada tabla descriptiva con un respectivo gráfico de respaldo
- Finalmente con una tabla de contingencia se cruzaran preguntas relacionadas a las variables para comprobación de hipótesis.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis del proceso de levantamiento de información y herramientas de estadística descriptiva utilizadas

Como se indicó anteriormente en el capítulo tercero, el universo poblacional de estudio lo conforman 40 personas de INSOTEC Agencia Ambato, y la modalidad de recolección para estas unidades de observación es la encuesta estándar, aplicada de manera programada y con las indicaciones respectivas para evitar respuestas incorrectas.

Una vez ya con las encuestas contestadas, se procede a tabularlas en una matriz creada en Microsoft Excel, con la finalidad de tener la facilidad de contar con una base de datos versátil que permita al analista realizar diferentes combinaciones de tendencias de las distintas respuestas, y así ser lo más objetivos posibles.

Posteriormente por medio de la Estadística Descriptiva y los indicadores que ésta ofrece, cada pregunta tabulada será analizada e interpretada en función de las frecuencias absolutas/relativas observadas y acumuladas para cada caso, además también se presentará de manera gráfica los resultados correspondientes a cada ítem.

Finalmente dado que el formulario de encuesta direcciona cuestionamientos relacionados tanto a la variable dependiente como independiente, y en vista que el universo estudiado constituyen variables de tipo discreto, es decir números enteros naturales no fraccionarios, la hipótesis será comprobada con el estimador Chi Cuadrado recomendado en éstas circunstancias dadas.

4.2. Análisis e interpretación de resultados

1. ¿Qué parámetros se cumplen para aprobar un crédito en la empresa?:

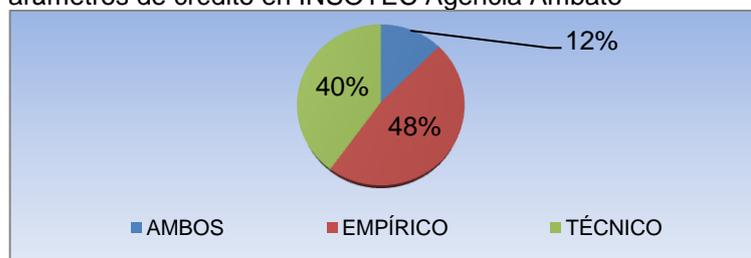
EMPÍRICOS	TÉCNICOS	AMBOS

Tabla 4: Parámetros de crédito en INSOTEC Agencia Ambato

Parámetros de crédito	fa	fr
AMBOS	5	12%
EMPÍRICO	19	48%
TÉCNICO	16	40%
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 4: Parámetros de crédito en INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 4: Parámetros de crédito en INSOTEC Agencia Ambato;
Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

El Departamento de Crédito tuvo tres alternativas para considerar que parámetros de crédito utiliza INSOTEC Agencia Ambato, destacándose con un mayor margen porcentual correspondiente al 48% la opción relacionada a fundamentos empíricos, seguida en un 40% por sustentos técnicos y finalmente se ubicó con un 12% la combinación de éstos.

Interpretación:

Lo ideal u óptimo que se esperaba como contestación a ésta pregunta, era la utilización de ambos parámetros, en vista que si bien muchos indicadores son considerados técnicos y se pueden obtener de las áreas macro y micro económicas, sin embargo la experiencia acumulada es significativa en la toma de decisiones.

2. ¿A qué tiempo prefieren amortizar su crédito los clientes?

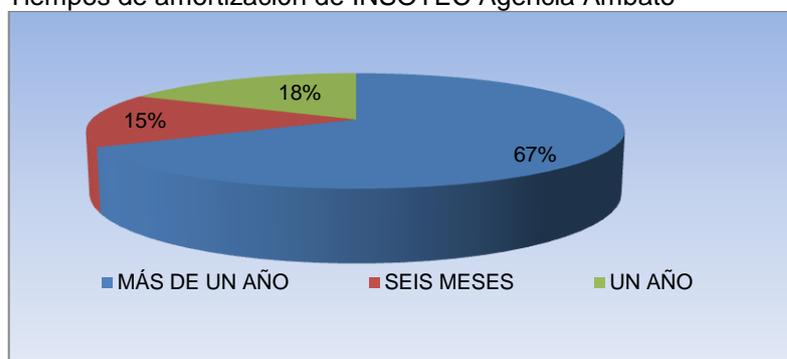
SEIS MESES	UN AÑO	MÁS DE UN AÑO

Tabla 5: Tiempos de amortización de INSOTEC Agencia Ambato

Tiempo de amortización	fa	fr
MÁS DE UN AÑO	27	67%
SEIS MESES	6	15%
UN AÑO	7	
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 5: Tiempos de amortización de INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 5: Tiempos de amortización de INSOTEC Agencia Ambato;

Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

La investigación aplicada es determinante al establecer que la mayor parte de clientes al momento de amortizar un crédito otorgado lo hace a un plazo mayor del año romano, o sencillamente esto lo indica un 67% del personal de Crédito, también amortizan sus deudas a un año o a seis meses.

Interpretación:

Los resultados son muy esclarecedores, dejan poco margen a la incertidumbre, el tiempo de amortización es a mediano y sobre todo a largo plazo, por lo tanto se puede sugerir la consideración de éste indicador en la planificación financiera, para tener un panorama muy cercano a la realidad de la recuperación del capital.

3. ¿A qué porcentaje de la utilidad ascienden los montos incobrables?

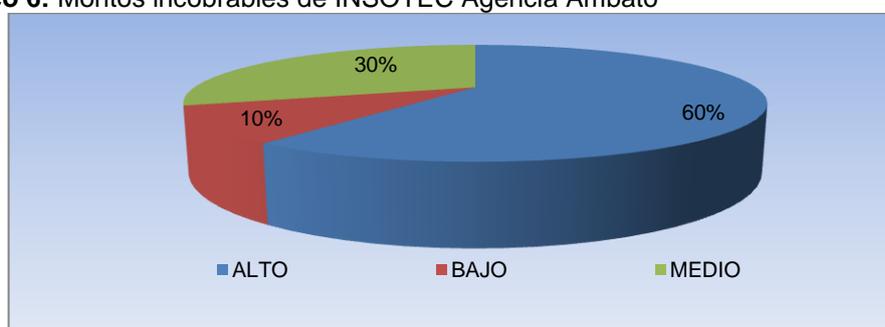
BAJO	MEDIO	ALTO

Tabla 6: Montos incobrables de INSOTEC Agencia Ambato

Montos incobrables	fa	fr
ALTO	24	60%
BAJO	4	10%
MEDIO	12	30%
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 6: Montos incobrables de INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 6: Montos incobrables de INSOTEC Agencia Ambato; **Elaborado por:** Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

La información recopilada en el departamento de crédito de INSOTEC, en lo concerniente a los montos incobrables se ha optado por clasificarlos en tres grupos, el mismo que encabeza con el 60% es alto, mientras que el 30% es medio, convirtiéndose en un valor representativo, en conjunto estos porcentajes afectan directamente a los ingresos de la cooperativa.

Interpretación:

Es evidente que los montos incobrables son realmente elevados dejando claro que esto disminuye los ingresos y por ende la rentabilidad de la empresa, aproximadamente la mitad de la muestra se ubica en un alto rango de cartera incobrable, necesita mayor atención este departamento .

4. ¿A qué grupo de clientes se atiende en mayor medida?

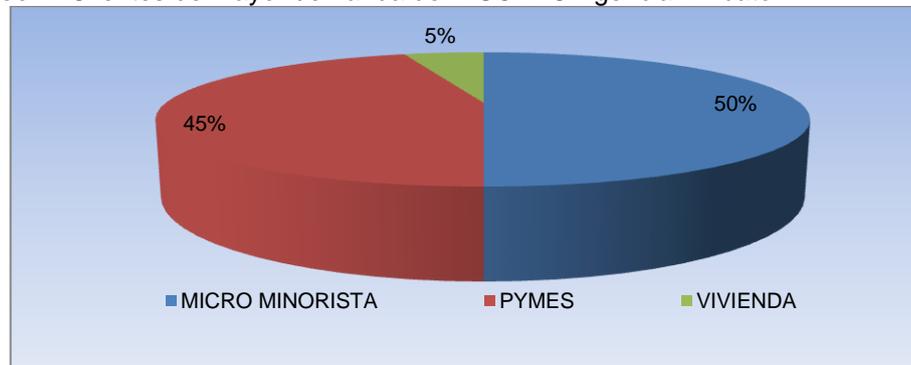
PYMES	VIVIENDA	MICRO MINORISTA

Tabla 7: Clientes de mayor demanda de INSOTEC Agencia Ambato

Clientes de mayor demanda	fa	fr
MICRO MINORISTA	20	50%
PYMES	18	45%
VIVIENDA	2	5%
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 7: Clientes de mayor demanda de INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 7: Clientes de mayor demanda de INSOTEC Agencia Ambato;
Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

Los clientes destacados de INSOTEC Agencia Ambato son los pertenecientes al grupo Micro minoristas que ocupan el 50% del total, seguido a ello con el 45% las Pymes que a decir verdad también representan un porcentaje elevado, constituyéndose estos dos grupos los clientes principales.

Interpretación:

Son claros los datos obtenidos demostrando que las Pymes y micro minoristas ocupan los primeros lugares como clientes de INSOTEC, cabe señalar que los servicios que presta son crediticios convirtiéndose en el rango más sobresaliente.

5. ¿Existen políticas de recaudación de cartera continuas y frecuentes aplicadas?

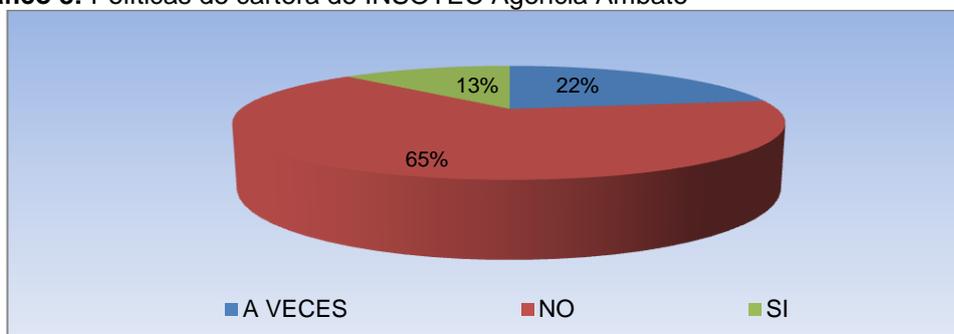
SI	NO	A VECES
----	----	---------

Tabla 8: Políticas de cartera de INSOTEC Agencia Ambato

POLÍTICAS DE CARTERA	fa	fr
A VECES	9	22%
NO	26	65%
SI	5	13%
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 8: Políticas de cartera de INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 7: Clientes de mayor demanda de INSOTEC Agencia Ambato;
Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

En conformidad a la información proporcionada, el 65% de la muestra afirma que no existen políticas de recaudación de cartera continuas y frecuentes aplicadas, además el 22% afirmó que se lo realiza a veces, dejando claro que este hecho afectará directamente a los ingresos que obtenga INSOTEC Agencia Ambato.

Interpretación:

Prácticamente las políticas de recaudación están rezagadas, este hecho es evidente, sin embargo es importante resaltar que en ciertas ocasiones se ha intentado establecerlas, la ausencia de estas políticas pueden ocasionar pérdidas representativas lo que significaría disminuir utilidades.

6. ¿Existe aplicación de estudio personalizado del sujeto de crédito preliminar a su otorgamiento?

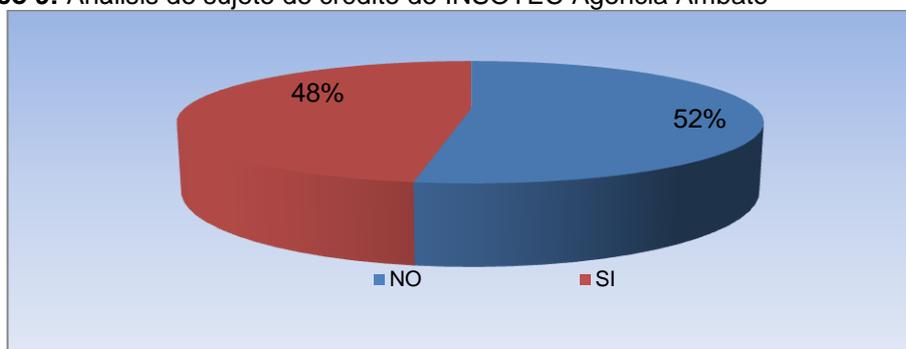
SI	NO	A VECES

Tabla 9: Análisis de sujeto de crédito de INSOTEC Agencia Ambato

Análisis a sujeto de crédito	fa	fr
NO	21	52%
SI	19	48%
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 9: Análisis de sujeto de crédito de INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 9: Análisis de sujeto de crédito de INSOTEC Agencia Ambato;
Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

De acuerdo a la información recopilada obtenemos, que el 52% de los clientes no fueron previamente estudiados para la aprobación y otorgamiento del crédito, mientras que al 48% se lo ha realizado en ciertas ocasiones, constituyendo un riesgo para la Cooperativa.

Interpretación:

El estudio previo del cliente es de suma importancia ya que de eso dependerá si el cliente se encontrará en posibilidades de asumir su crédito, sin embargo los resultados demuestran que un volumen elevado de clientes no se realiza estudios previos al otorgamiento crediticio.

7. ¿Cómo calificaría a los gastos financieros incurridos por la empresa para visitar a clientes?

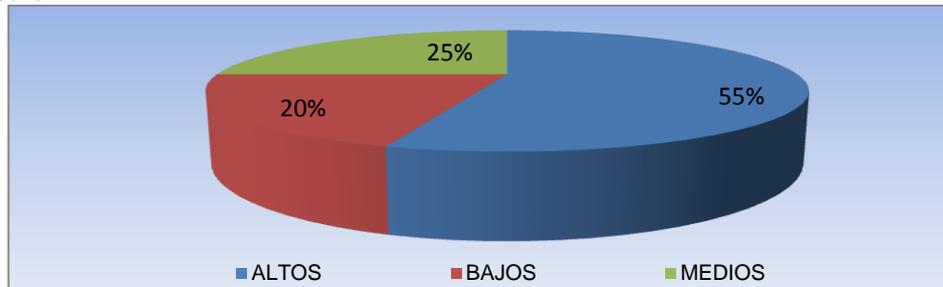
BAJO	MEDIO	ALTO

Tabla 10: Gastos financieros para dar vigilancia a clientes de INSOTEC Agencia Ambato

Gastos financieros	fa	fr
ALTOS	22	55%
BAJOS	8	20%
MEDIOS	10	25%
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 10: Gastos financieros para dar vigilancia a clientes de INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 10: Gastos financieros para dar vigilancia a clientes de INSOTEC Agencia Ambato; **Elaborado por:** Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

Los gastos operacionales por la recaudación que necesariamente debe realizarse, para visitar frecuentemente a los sujetos deudores son en gran medida altos, así lo dice un 55%, mientras que un 20% del universo indagado opina que por el contrario son bajos o mínimos.

Interpretación:

El control de cuentas sin cobrar e incobrables se lo realiza por llamadas telefónicas y visitas directamente en el domicilio del deudor, la primera manera de hacerlo no incurre altos gastos, principalmente el generado por la planilla, mientras que en la segunda manera si se erogan fuertes sumas fundamentalmente por la logística que implica ello.

8. ¿La utilidad antes de 15% ha disminuido o ha aumentado en relación al año anterior?

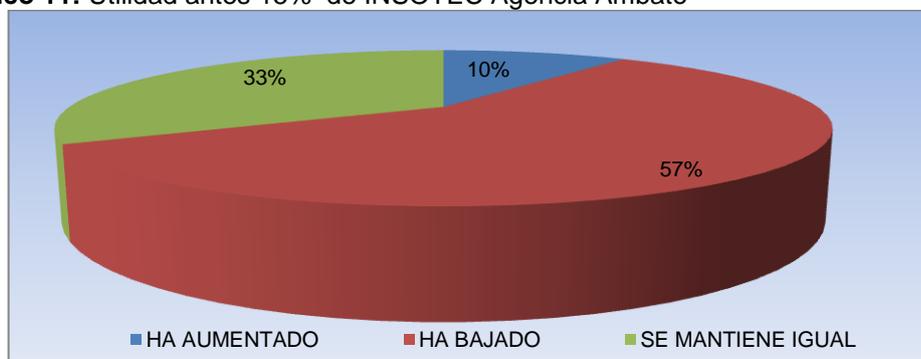
HA BAJADO	SE MANTIENE IGUAL	HA AUMENTADO

Tabla 11: Utilidad antes 15% de INSOTEC Agencia Ambato

Utilidad antes 15%	fa	fr
HA AUMENTADO	4	10%
HA BAJADO	23	57%
SE MANTIENE IGUAL	13	33%
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 11: Utilidad antes 15% de INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 11: Utilidad antes 15% de INSOTEC Agencia Ambato; **Elaborado por:** Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

En el estado de situación una vez estimados los ingresos, costos y gastos se procede a calcular la utilidad bruta o antes del 15% de trabajadores, para el 57% de los empleados encuestados, dicho valor ha disminuido en relación al año 2013, solamente un 10% de ellos opina que por el contrario ha incrementado.

Interpretación:

La rentabilidad de INSOTEC Agencia Ambato ha venido decreciendo anualmente, esto puede deberse a las políticas y procedimientos con cuentas por cobrar indebidos, que simple y sencillamente no han dado efecto alguno.

9. ¿La utilidad antes de impuestos ha disminuido o ha aumentado en relación al año anterior?

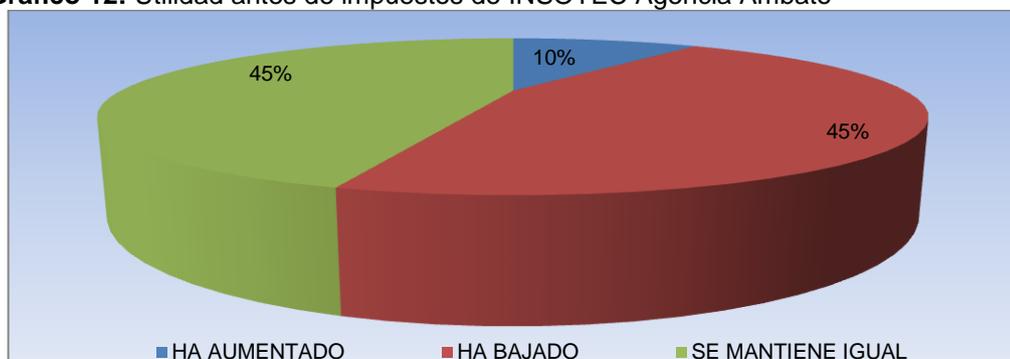
HA BAJADO	SE MANTIENE IGUAL	HA AUMENTADO

Tabla 12: Utilidad antes de impuestos de INSOTEC Agencia Ambato

UTILIDAD ANTES TX	fa	fr
HA AUMENTADO	4	10%
HA BAJADO	18	45%
SE MANTIENE IGUAL	18	45%
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 12: Utilidad antes de impuestos de INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 12: Utilidad antes de impuestos de INSOTEC Agencia Ambato;
Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

Luego de haber estimado la utilidad bruta, dependiendo el valor resultante se estima un impuesto a la renta causado, el personal de crédito considera que las cifras monetarias han ido minimizándose, o en el mejor de los casos se mantiene igual al 2012, así lo indica un 45% del universo poblacional analizado.

Interpretación:

Naturalmente el criterio de los encuestados no varía en relación a la anterior respuesta, porque implícitamente comprenden que si los ingresos no han incrementado, y las técnicas de recolección se vuelven mayores y más costosas, las ganancias no subirán.

10. ¿La utilidad neta al final del ejercicio ha disminuido o ha aumentado en relación al año anterior?

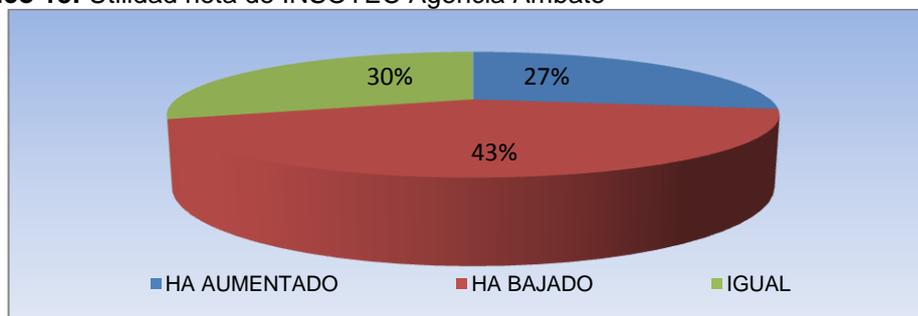
HA BAJADO	SE MANTIENE IGUAL	HA AUMENTADO
-----------	-------------------	--------------

Tabla 13: Utilidad neta de INSOTEC Agencia Ambato

Utilidad Neta	fa	fr
HA AUMENTADO	11	27%
HA BAJADO	17	43%
IGUAL	12	30%
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 13: Utilidad neta de INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 13: Utilidad neta de INSOTEC Agencia Ambato; **Elaborado por:** Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

El 43% del personal de crédito de INSOTEC Agencia Ambato supone que la utilidad neta al final del ejercicio 2013 tendrá un decrecimiento, y aún más la situación se enfatiza cuando un 30% adicional espera que se logre conseguir resultados similares a los del año anterior, quedando solamente un 27% con un escenario positivo.

Interpretación:

El criterio es abrumador, el personal de crédito y posiblemente los otros departamentos de la Cooperativa estén preocupados por la situación que se atraviesa actualmente, en vista que si bien no se ha revisado o proyectado los balances financieros la óptica del empleado es trascendental porque viven el día a día en la organización.

11. ¿Cómo calificaría al nivel de cartera vencida de INSOTEC?

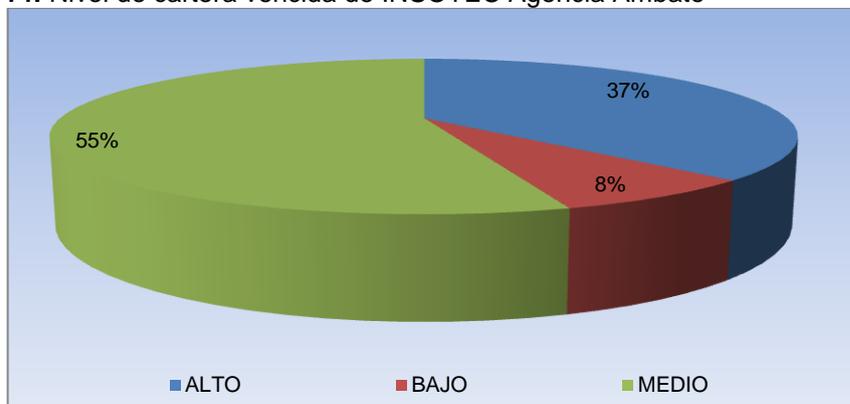
BAJO	MEDIO	ALTO

Tabla 14: Nivel de cartera vencida de INSOTEC Agencia Ambato

Cartera Vencida	fa	fr
ALTO	15	37%
BAJO	3	8%
MEDIO	22	55%
Total general	40	100%

Fuente: Investigación IN SITU; (Departamento de Crédito INSOTEC; 2013)

Gráfico 14: Nivel de cartera vencida de INSOTEC Agencia Ambato



Fuente: Ver Tabla 14: Nivel de cartera vencida de INSOTEC Agencia Ambato;
Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Análisis:

El personal de crédito tiene conocimiento de los recursos utilizados para recuperar un crédito adeudado, un 38% considera que la cartera es alta, un 55% que si se utiliza una cantidad moderada o media, mientras un 8% cree que es baja.

Interpretación:

El recurso que actualmente emplean para recuperar el capital colocado como financiamiento no son suficientes, además también puede denotarse cierta desorganización en cuanto a la planificación financiera que la empresa debe realizar periódicamente.

4.3. Análisis de instrumentos utilizados en la encuesta de la hipótesis

4.3.1. Planteo de la hipótesis

Ho:El Sistema de Crédito NO incide en la rentabilidad de la Cooperativa INSOTEC

H1:El Sistema de Crédito SI incide en la rentabilidad de la Cooperativa INSOTEC

4.3.2. Estimador estadístico

Para la comprobación de la hipótesis se aplicó la metodología de CHI CUADRADO, cuya prueba se basa en la comprobación entre la serie de frecuencias absolutas observadas empíricamente y las correspondientes frecuencias absolutas teóricas obtenidas en base a la probabilidad supuesta en la hipótesis nula.

$$X^2 = \left(\frac{(O - E)^2}{E} \right)$$

4.3.3. Nivel de significación y Regla de Decisión

Tabla 15: Estimación del Chi tabular

Indicador	Valor
gl:	2
nc:	0,95
α :	0,05
Chi. Tab.	5,991

Fuente: Tabla estadística del Chi cuadrado ($gl=f-1$)*($c-1$)

Ilustración 2: Valores críticos de la distribución Ji cuadrada

g.l.	0,01	0,02	0,05	0,10
1	6.635	5.412	3.841	2.706
2	9.210	7.824	5.991	4.605
3	11.345	9.837	7.815	6.251
4	13.277	11.668	9.488	7.779

Fuente: Probabilidad y Estadística (Universidad de Mendoza)

4.3.4. Preguntas para comprobar la hipótesis

6. ¿Existe aplicación de estudio personalizado del sujeto de crédito preliminar a su otorgamiento?

SI	NO	A VECES
----	----	---------

10. ¿La utilidad neta al final del ejercicio ha disminuido o ha aumentado en relación al año anterior?

HA BAJADO	SE MANTIENE IGUAL	HA AUMENTADO
-----------	-------------------	--------------

A continuación se cruza las respuestas de cada pregunta interrelacionándolas:

Tabla 16: Matriz de doble entrada con cruce de variables

P6: SISTEMA DE GESTIÓN DE	P 10: RENTABILIDAD NETA				
	P10/P6	Ha disminuido	Igual	Ha aumentado	Total Horizontal
Si		4	8	7	19
No		13	4	4	21
Total Vertical		17	12	11	40

Fuente: Preguntas 6 y 10 (INSOTEC; 2013); **Elaborado por:** Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

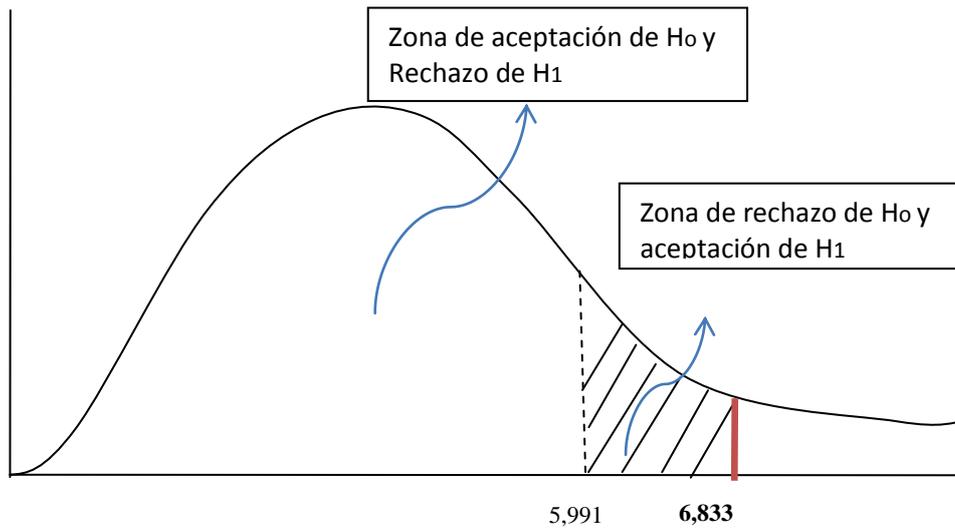
Finalmente se aplica la ecuación algebraica para estimar el valor del chi cuadrado calculado

Tabla 17: Estimación del Chi calculado

O	E	$((O-E)^2)/E$
4	8,08	2,06
8	5,70	0,93
7	5,23	0,60
13	8,93	1,86
4	6,30	0,84
4	5,78	0,55
40	40	6,83

Fuente: Ver Tabla 16: Matriz de doble entrada con cruce de variables; **Elaborado por:** Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Gráfico 15: Curva Normal



Si $X^2 >$ punto crítico se rechaza la hipótesis nula

Si $X^2 <$ punto crítico se acepta la hipótesis nula

Se aprueba:

H1: El Sistema de Crédito SI incide en la rentabilidad de la Cooperativa INSOTEC

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La comprobación de la hipótesis alternativa por medio del estimador Chi cuadrado fue positiva, demostrando que el Sistema de Gestión de Crédito incide directamente en la variación de la Rentabilidad de la Cooperativa INSOTEC Agencia Ambato durante el 2013.
- Los parámetros utilizados en el análisis del sujeto del crédito son principalmente técnicos en un 40%, es decir en base a las capacitaciones que tiene el personal del departamento de crédito, algunos empleados también utilizan criterios empíricos en un 48% que han ganado durante el tiempo de trabajo, sin embargo lo ideal sería que utilizarán todos los conocimientos conjuntamente.
- Tanto la utilidad bruta, antes de impuestos y neta de acuerdo al 48,33% del personal de crédito de INSOTEC Agencia Ambato ha sufrido un decrecimiento en el 2013 al momento de realizar un análisis comparativo con el 2012, y el panorama esperado no es muy alentador para los ejercicios venideros.
- Un 55% de los encuestados opina que los costos financieros afectan en un nivel medio-alto en las operaciones de INSOTEC, así pues en estos se encuentran considerados gastos a devengarse en logística de visitas a los clientes cuando estos están impagos.

- Para el 55% del personal de crédito de INSOTEC Agencia Ambato los recursos actualmente empleados para la recuperación de cartera y cuentas incobrables son insuficientes, criterio sustentado en la baja efectividad de las herramientas, al tener altas tasas de valores pendientes.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda realizar una planificación financiera que optimice el sistema de gestión de crédito para de ésta manera mejorar la rentabilidad de la cooperativa INSOTEC Agencia Ambato para los ejercicios contables futuros. Además también se debería realizar en una proyección de ingresos y gastos, tomando en consideración los diferentes factores macro y micro económicos.
- También se sugiere ajustar los conocimientos de la experiencia del personal con mayor antigüedad con aquellos conocimientos técnicos del personal más especializado, para tener como resultado una matriz de evaluación del sujeto de crédito más efectiva.
- La propuesta debe procurar aplicar nuevas metodologías para recuperar la cartera vencida e incobrable minimizando los costos variables, por lo cual éste aspecto toma vital importancia i se desea incrementar las utilidades.
- Además de la planificación financiera debe realizarse un diagnóstico interno-externo de las diferentes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que el entorno presenta a INSOTEC Agencia Ambato.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1. Datos informativos

Realizar una planificación financiera para INSOTEC Agencia Ambato

Institución Ejecutora: INSOTEC Agencia Ambato

Beneficiarios:

- Gerencia
- Clientes
- Empleados

Ubicación:

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Tiempo estimado para la ejecución:

Inicio: Julio 2014

Final: Diciembre 2014

Equipo técnico Responsable: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay y Gerente de INSOTEC

Costo: El costo estimado de la propuesta será de \$3.111,00 dólares.

6.2. Antecedentes de la propuesta

La base de los resultados de la investigación realizada ha permitido evidenciar que el Instituto de Investigaciones Socioeconómicas y Tecnológicas (INSOTEC) Agencia Ambato, necesita la Implantación de una Planificación Financiera que permita tener una mayor rentabilidad. Se ha comprobado que dentro de la Institución existen muchas falencias que no le han permitido crecer como la carencia de planificación por parte del personal operativo lo que genera desconfianza de los socios y por ende no cumplen con las metas propuestas.

Según la encuesta aplicada se deduce que en la Cooperativa el personal del departamento de crédito no conglomera tanto sus conocimientos empíricos como técnicos para el análisis de créditos, por lo que los parámetros utilizados no son los más acertados. La implantación de una herramienta financiera le ayudará a la empresa a desarrollar de mejor manera sus actividades u operaciones financieras, de modo que todos los colaboradores desempeñen mejor sus funciones y le sirva a la gerencia en la toma de decisiones adecuadas, factor a tomarse en cuenta dentro de las opciones estratégicas en las respectivas capacitaciones.

Las utilidades en INSOTEC han sufrido un decrecimiento en el año 2013 al momento de realizar un análisis comparativo con el 2012, por lo que se puede determinar que no han sabido utilizar sus recursos financieros de una manera eficiente, así como tampoco evaluar y determinar cuál es la rentabilidad que la empresa ha venido manteniendo y la que podrá obtener en periodos posteriores, lo cual beneficiará a la organización si se establece estrategias que busquen el incremento del rendimiento y rentabilidad de la institución.

Actualmente INSOTEC realiza sus movimientos y toma decisiones bajo una planificación empírica lo que hace que las actividades permanezcan sin una mejora continua con visiones a futuro, además básicamente no se hacen evaluaciones seguidas de sus indicadores lo cual no permite

utilizar los recursos financieros para el logro de los objetivos. La institución últimamente ha tenido una cartera vencida alta por lo que es necesario aplicar una correcta planificación en la concesión de créditos, financiamiento, inversiones y otras entradas de recursos económicos.

6.3. Justificación de la propuesta

Debido a que se han encontrado varias falencias en el departamento de créditos una de las alternativas para dar solución al problema es la Planificación Financiera que mejore la rentabilidad de INSOTEC, la cual permita tener una proyección acertada de sus ingresos y egresos que le permitan tomar decisiones a corto y a largo plazo, los cuales serán enfocados al crecimiento financiero de la misma y tener también una mejora organización.

Se procura aplicar nuevas metodologías para recuperar la cartera vencida e incobrable minimizando los costos variables, con el fin de incrementar las utilidades. Esto es de vital importancia para los clientes internos y externos que económicamente dependen del desarrollo de la institución la misma que les puede brindar mayores beneficios y servicios con un alto nivel de rentabilidad

INSOTEC, es una empresa en pleno desarrollo, se encuentra atravesando una época en la cual debe aprovechar las oportunidades que se le presenten relacionadas con el mejoramiento en los niveles de rentabilidad, y así aumentar la riqueza, incrementar su participación en el mercado y atender de mejor manera las necesidades de los clientes.

La empresa desde su creación hasta la actualidad maneja una estructura netamente empírica, sin una estructura financiera sólida, la misma que no es adecuada ante el presente crecimiento que muestra la empresa, siendo imperioso definir métodos, instrumentos y objetivos que le permitan establecer pronósticos y metas financieras. Por lo tanto el principal punto crítico de la empresa se genera en el área financiera por

cuanto no cuenta con un plan financiero que le permita el cumplimiento de los planes y objetivos organizacionales.

Otro factor que justifica el desarrollo de esta propuesta es porque la Cooperativa al ser un ente de desarrollo económico, social, tecnológico y educativo del Ecuador, busca orientar su gestión y normar sus operaciones para en un futuro sea una empresa sólida sostenible en el tiempo y logre posicionarse como una institución especializada en micro finanzas, con presencia nacional, reconocida por su impacto en el desarrollo de la microempresa rural y por su aporte al desarrollo social y productivo.

El estudio se enmarca dentro de un proyecto factible y de suma importancia, porque se cuenta con los conocimientos y el apoyo del señor gerente y de todo el personal que opera en INSOTEC, lo cual llevará a una mejor toma de decisiones en la empresa, permitiendo así obtener, y controlar la rentabilidad de la misma.

6.4. Objetivos

6.4.1. Objetivo General

Desarrollar una Planificación Financiera para mejorar la rentabilidad de INSOTEC Agencia Ambato.

6.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar los factores internos y externos de la empresa, para determinar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en base a una planificación estratégica.
- Realizar un análisis financiero, mediante información financiera actual de la institución.
- Definir estrategias que permita mejorar el nivel de rentabilidad.

6.5. Análisis de factibilidad

La propuesta de una planificación financiera para INSOTEC, se fundamenta en ciertos ámbitos que hacen factible su desarrollo, en este análisis se tomó en cuenta la disponibilidad de los recursos necesarios para llevar a cabo los objetivos o metas señaladas.

Legal

Dentro del ámbito legal no existen limitaciones puesto que la empresa cumple a cabalidad con las leyes que rigen la operación el desarrollo de la propuesta en la cual se puede realizar con absoluta normalidad. Además se estará cumpliendo con las leyes que rigen a las cooperativas en cuanto a la información financiera a revelar.

Política

La cooperativa establece la propuesta como parte de su política interna en la cual se puede desarrollar para el incremento de la rentabilidad.

Tecnológica

Debido a que el mundo se va desarrollando muy rápido gracias a la tecnología, pues esta facilita la vida de las personas y de las empresas, quienes a través de las herramientas pueden manejar de una manera eficiente la información que utilizan. INSOTEC cuenta con equipos de cómputo adecuados, internet de banda ancha y un sistema contable apropiado para permitir aplicar con normalidad la presente propuesta.

Social

El personal del departamento de crédito son los principales colaboradores, los mismos que en este proceso tienen el anhelo de mejorar en sus funciones y brindar a los clientes un mejor servicio en base a un análisis previo.

Organizacional

INSOTEC cuenta con la coordinación de la parte administrativa-financiera lo que le permitiría realizar de mejor manera el desarrollo de la propuesta mencionada anteriormente, y gracias a su implementación la cooperativa conocerá cuál es su verdadera situación financiera y como utilizar sus recursos de manera eficiente y se pueda controlar y organizar los diferentes procesos.

Económico- Financiero

La cooperativa cuenta con los recursos necesarios para su implementación y la gerencia considera una inversión adecuada ya que va a permitir el aumento de la rentabilidad y la confianza de los socios. Se presenta a continuación un detalle económico de la propuesta:

Tabla 18: Resumen económico de la propuesta

N°	ITEM	UNIDAD	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	Computadora	H/Máquina	1	\$ 800,00	\$ 800,00
2	Impresora	H/Máquina	1	\$ 70,00	\$ 70,00
3	Cartuchos de Impresora		4	\$ 15,00	\$ 60,00
4	Internet	Horas	250	\$ 0,80	\$ 200,00
5	Flash Memory	Pza.	1	\$ 12,00	\$ 12,00
6	Hojas INEN A4	Resmas	5	\$ 25,00	\$ 125,00
7	Material de escritorio		1	\$ 25,00	\$ 25,00
8	Copias		300	\$ 0,02	\$ 6,00
9	Comunicación (Celular)	Recarga	8	\$ 6,00	\$ 48,00
10	Alimentación	Global			\$ 500,00
11	Transporte	Global	180	\$ 0,25	\$ 45,00
12	Imprevistos	Global	1	\$ 20,00	\$ 20,00
13	Análisis Financiero	Global	1	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Total:					\$ 3.111,00

Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

6.6. Fundamentación científica técnica PLANIFICACIÓN FINANCIERA

Según Hoji (2000, p.359):

El planeamiento consiste en establecer, con anticipación, acciones a ser ejecutadas dentro de los escenarios y condiciones antes establecidas, estimándose los recursos a ser utilizados, y atribuyendo responsabilidades para lograr los objetivos fijados. Esos objetivos solamente podrán ser logrados con un sistema de planeamiento adecuado y formalmente estructurado.

La planificación financiera es un proceso en virtud del cual se proyectan y se fijan las bases de las actividades financieras con el objeto de minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades y los recursos. Es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo.

Mediante el plan financiero la cooperativa establecellevar una mejor organización y a su vez un control del nivel de rentabilidad, ya quemediante ello se tendrá un mejor desarrollo en el cumplimiento de los objetivospropuestos. Podrán minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades y los recursos financieros, decidirán anticipadamente las necesidades de dinero y su correcta aplicación, buscando sumejor rendimiento y su máxima seguridad financiera.

La planificación financiera es una herramienta fundamental para todas las empresas pues como lo indica Lafuente (p,30), en su libro *“Dirección Estratégica y Planeación Financiera”* explica que: “ La función financiera estará presente en todas y cada una de las actividades de la empresa . El desarrollo de estas actividades tendrá consecuencias financieras concretas que condicionaran el futuro de la organización”.

Según el autor, da a conocer cuan importante es mantener el manejo y control adecuado de la información financiera, pues está presente durante toda la vida de la organización y de ella depende que el futuro de la empresa sea rentable.

IMPORTANCIA DE LA PLANEACIÓN FINANCIERA

Para ORTEGA. Alfonso (2000, p.194), el objetivo de la planeación financiera es minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades y los recursos financieros, decidir de manera anticipada las necesidades de dinero y su correcta aplicación, buscando su mejor rendimiento y su máxima seguridad financiera. Entre otros:

1. La administración financiera gira y depende de ella.
2. Nos permite analizar fríamente lo que esperamos que suceda.
3. Nos anticipamos, evitamos administrar por crisis.
4. Además de ser una necesidad, nos permite proyectar una buena imagen.
5. En un mundo de cambio turbulento, acelerado, debemos ampliar nuestros horizontes del tiempo.
6. El conocer financieramente: ¿Dónde estamos? , ¿A dónde queremos ir?, ¿Cómo queremos llegar?, ¿Quién es responsable? y ¿Cuánto costará?

Análisis de estados financieros

Es un proceso de evaluación crítica de los estados financieros de una empresa, que se realiza con el propósito de lograr el mejor entendimiento sobre la situación financiera y los resultados de las operaciones de una empresa y con la finalidad de establecer las mejores estimaciones y predicciones posibles sobre las condiciones y resultados futuros.

Los estados financieros a ser utilizados en el análisis permiten evaluar la rentabilidad de **INSOTEC**, su grado de liquidez y solvencia, determinar su estructura patrimonial, evaluar su eficiencia operativa, determinar su carga impositiva y otros asuntos que permitan a los usuarios de los estados financieros.

Análisis horizontal

Esta técnica de análisis se utiliza cuando se quiere analizar la tendencia de los datos que aparecen en los estados financieros correspondientes a varios años o periodos. Es el análisis que permite determinar si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo (gerencie, 2013)

Análisis vertical

El análisis vertical es de gran importancia a la hora de establecer si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas. (gerencie, 2013)

Rentabilidad

La rentabilidad es la obtención de beneficios o ganancias provenientes de una inversión o actividad económica (términos financieros, 2013)

La gestión financiera está dirigida hacia la utilización eficiente de un importante recurso económico: el capital. Por ello se argumenta que la maximización de la rentabilidad de **INSOTEC**, deberá servir como criterio básico para las decisiones financieras.

INDICADORES DE RENTABILIDAD

Un indicador financiero es una relación entre dos cifras extraídas de los estados financieros (balance general, estado de resultados, flujo de caja y aplicación de recursos) o de cualquier otro informe interno (presupuesto, gestión de calidad, entre otros), con el cual el usuario de la información busca tener una medición de los resultados internos de un negocio o de un sector específico de la economía.

Los indicadores de rentabilidad miden la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos, es decir el éxito de la empresa en un periodo determinado, desde el punto de vista financiero.

1. Margen neto de utilidad

Es la relación entre la utilidad neta y las ventas totales (ingresos operacionales). Es la primera fuente de rentabilidad en los negocios y de ella depende la rentabilidad sobre los activos y sobre el patrimonio.

Este índice mide el rendimiento de ingresos operacionales, tal como lo aplicaron Suárez (2009) y Martínez (2008).

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

2. Margen bruto de utilidad

Es la relación entre la utilidad bruta y las ventas totales (ingresos operacionales) Es el porcentaje que queda de los ingresos operacionales una vez se ha descontado el costo de venta.

Entre mayor sea este índice mayor será la posibilidad de cubrir los gastos operacionales y el uso de la financiación de la organización, de manera similar a Sánchez (2006) y Pérez (2010).

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

3. Margen operacional

Es la relación entre la utilidad operacional y las ventas totales (ingresos operacionales). Este indicador debe compararse con el costo ponderado de capital a la hora de evaluar la verdadera rentabilidad de la empresa, al igual que lo aplica Bustamante (2008)

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

4. Rentabilidad neta sobre la inversión

Es la razón de las utilidades netas a los activos totales de la empresa. Evalúa la rentabilidad neta (uso de los activos, gastos operacionales, financiación e impuestos) que se ha originado sobre los activos.

5. Rentabilidad operacional sobre la inversión

Es la razón de las utilidades operacionales a los activos totales de la empresa. Evalúa la rentabilidad operacional (uso de los activos y gastos operacionales) que se ha originado sobre los activos.

6. Rentabilidad sobre el patrimonio

Evalúa la rentabilidad (antes o después de impuestos) que tienen los propietarios de la empresa, utilizado por Sánchez (2006) y Pérez (2010).

$$\text{RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{PATRIMONIO}}$$

7. Crecimiento sostenible

Es el resultado de la aplicación de políticas de ventas, financiación, dividendos y capitalización. Ésta apunta a que el incremento de las ventas, los activos y el patrimonio de la compañía sea consecuente con el crecimiento de la demanda.

8. EBITDA

El EBITDA es el flujo neto de efectivo antes de descontar el uso de la deuda (Gastos financieros) y los impuestos, utilizada comúnmente en la evaluación de importantes empresas.

$$\text{EBITDA} = \text{UTILIDAD OPERACIONAL} + \text{GASTOS DEPRECIACIÓN} + \text{GASTOS AMORTIZACIÓN}$$

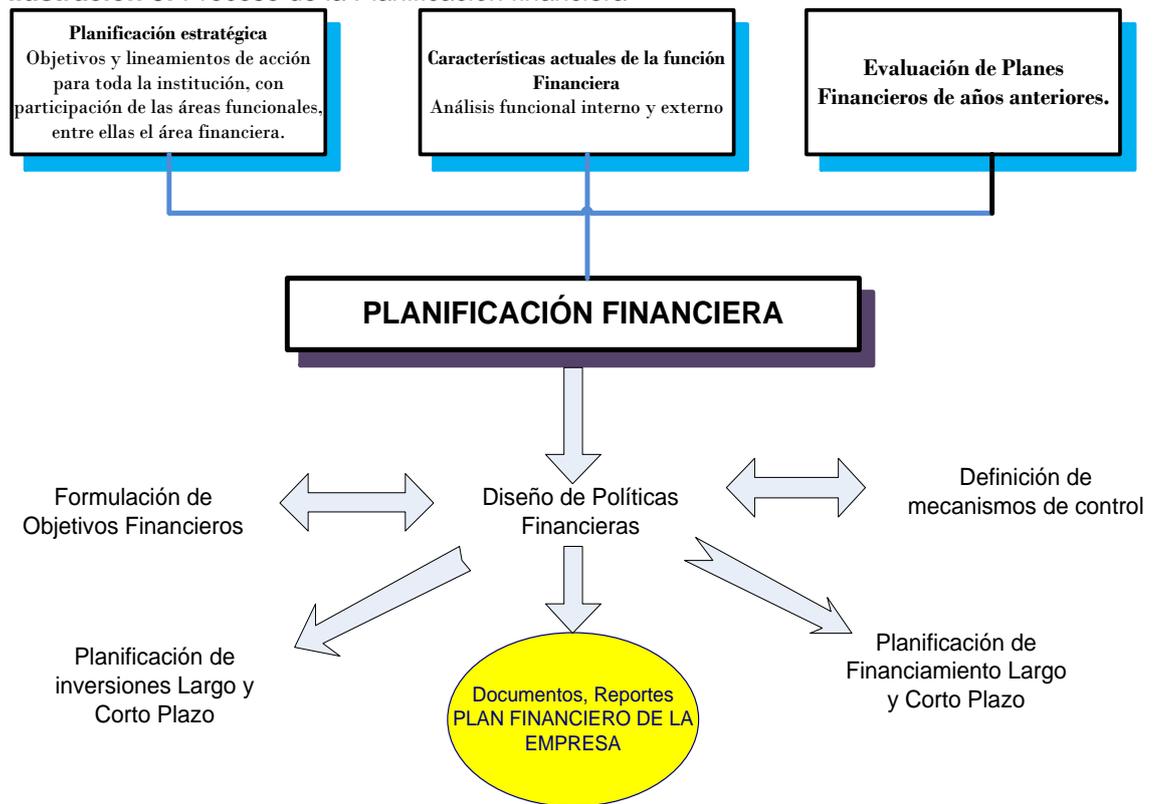
6.7. Metodología de la planificación

Tabla 19: Metodología de la planificación

FASES	ACCIÓN A DESARROLLAR
Fase 1	Desarrollo de un plan estratégico
Fase2	Análisis de estados financieros
Fase3	Definición de estrategias para mejorar la rentabilidad.

Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Ilustración 3: Proceso de la Planificación financiera



Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

6.8. Desarrollo del modelo operativo

FASE I

Análisis de la Planificación Estratégica INSOTEC 2010 – 2013

Antecedentes

“INSOTEC” es una fundación sin ánimo de lucro creada en 1980, es una institución de carácter privado que brinda acceso al crédito y a servicios de desarrollo empresarial a microempresarios de zonas urbano, urbano – marginales y rurales. Nace por iniciativa de un grupo de empresarios de la pequeña industria y técnicos vinculados a esta temática, con el propósito de contribuir al desarrollo económico, social, tecnológico y educativo del Ecuador.

Su sede principal está ubicada en Quito (Matriz); cuenta con 6 agencias ubicadas en las ciudades de: Ambato, Pelileo, Quero, Riobamba, Santo Domingo de los Colorados y El Carmen y adicionalmente dispone de 2 puntos de atención ubicados en Píllaro y La Concordia.

Misión

Contribuir al mejoramiento económico y social de la microempresa rural y urbana, mediante la prestación de “servicios micro financieros y no financieros”, bajo criterios de sostenibilidad, responsabilidad social, excelencia en la calidad de servicio; y un enfoque de compromiso al desarrollo territorial y productivo de las zonas de intervención.

Visión

Ser una institución especializada en micro finanzas, con presencia nacional, reconocida por su impacto en el desarrollo de la microempresa rural y por su aporte al desarrollo social y productivo en las zonas de intervención.

Valores Corporativos

Transparencia

Somos una institución comprometida en facilitar a sus clientes internos y externos, inversionistas y demás grupos de interés, la información oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, productos y servicios, procedimientos y estados financieros.

Responsabilidad

Somos responsables de nuestros actos y asumimos las consecuencias derivadas de los mismos.

Equidad

Buscamos la creación de condiciones para que todos nuestros servicios estén ajustados a la diversidad de los clientes externos e internos, evitando de esta manera los efectos que se deriven de diferencias sociales y económicas.

Compromiso

Hacemos nuestro trabajo con pasión y estamos dispuestos a entregar lo mejor de nosotros mismos buscando la excelencia para alcanzar nuestras metas e ideales.

Calidad

Brindamos un servicio acorde a las necesidades del cliente interno y externo, competente, ágil y oportuno, buscando la plena satisfacción del mismo.

Honestidad

Somos honestos, íntegros, sinceros y leales, inspiramos confianza bajo un enfoque de justicia, equidad y respeto por los principios legales, morales y éticos.

Responsabilidad Social

Somos responsables por el impacto de nuestras actividades sobre la sociedad y el medio ambiente. Nuestras acciones son consistentes con los intereses de nuestros clientes y el medio ambiente. Nos interesa conocer su realidad, asegurarnos de su éxito, participar de sus procesos productivos y económicos y activando diversos planes que les permitan aumentar sus ingresos y honrar sus obligaciones oportunamente.

Productos

Las principales características de los productos de créditos, es que son concedidos para Capital de Trabajo y adquisición de Activos Fijos vinculado al negocio o la necesidad de la unidad familiar del microempresario.

El monto y plazo de cada operación de crédito serán determinados por el destino de la inversión, capacidad de pago, y el ciclo operativo del negocio.

CrediSimple

Este producto está destinado a atender la demanda crediticia del microempresario con actividad productiva, comercial, o servicios, localizado en la zona urbana, urbano-marginal o rural. El producto "CrediSimple", mediante metodología individual promueve el financiamiento de capital de trabajo y activos fijos, vinculado al negocio o a la necesidad de la unidad familiar del microempresario.

CrediAgro

Este producto está destinado a atender la demanda crediticia del microempresario con actividades agropecuarias, localizado en la zona rural. El producto “CrediAgro”, mediante metodología individual, promueve el financiamiento de capital de trabajo y activos fijos, vinculado al negocio o a la necesidad de la unidad familiar del microempresario.

Crédito Productivo

Este producto está destinado a atender la demanda crediticia de clientes nuevos ubicados en la zona rural o urbana, que requieren de financiamiento para la adquisición de Activos Fijos Productivos para el Negocio como son: maquinarias, sistema de riego, bombas para fumigación, arados y rastras, vitrinas, frigoríficos, herramientas de trabajo, y terrenos productivos. No se financia la compra de vehículos, terrenos no productivos ni adecuación de vivienda.

Crédito Emergente

Con el objetivo de satisfacer las necesidades de financiamiento de los clientes, en períodos considerados como de mayor demanda (ejemplo: navidad, día de la madre, temporada de escolaridad, fiestas locales, cultivos diferenciados de ciclo corto, etc.), o que representen una oportunidad de negocio para el cliente, se podrá otorgar un crédito adicional al vigente, sin requerirse de una nueva evaluación del crédito.

Crédito SINCO

El producto de Crédito SINCO está destinado a facilitar el financiamiento de capital de trabajo del microempresario, reduciendo el costo transaccional del cliente una vez que prescinde de garantías directas y utiliza exclusivamente la constancia de propiedad de bienes inmuebles del solicitante.

Crédito Preferencial

Con el objetivo de fidelizar a los clientes ubicados en el sector rural o urbano, que presentan buen historial crediticio en la Institución, se ha creado el “Crédito Preferencial” destinado a financiar operaciones de crédito en renovaciones de acuerdo a la capacidad de pago y al destino del crédito, promoviendo el financiamiento de capital de trabajo y activos fijos, vinculado al negocio.

Tabla 20: Análisis FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Personal calificado con experiencia. • Rapidez en tiempo de desembolso de crédito • Atención personalizada hacia los clientes • Poseer Calificación de Riesgo • Servicios de Desarrollo Empresarial • Manuales y procedimientos claros • Contar con Informes de Auditoría • Atención a clientes de bajos ingresos • Flexibilidad de los préstamos • Presencia en el sector Rural – Agropecuario 	<ul style="list-style-type: none"> • Incremento de la demanda de microcrédito. • Acceso a varias fuentes de financiamiento del exterior • Diversificación de productos de crédito • Consolidación en la atención a los mercados rurales • Apertura de nuevas agencias y puntos de atención • Crecimiento de clientes nuevos por recomendación de los actuales • Transformación a una entidad regulada
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de equipos tecnológicos de punta • Limitada infraestructura • Baja concentración de la cartera deudora en un grupo de socios que se encuentran con nivel bajo de calificación crediticia • Bajo porcentaje de socios activos. • Alto nivel de morosidad. • Baja cobertura de la cartera en riesgo. • Rentabilidad negativa. • Eventual pérdida de equilibrio entre visión social y la necesidad de rentabilidad financiera. • Incumplimiento de las proyecciones financieras. • Costo de crédito alto • Sistema informático no se encuentra en línea entre sucursales • Alto nivel de Gastos Operativos • Baja productividad (número de clientes y cartera por asesor) • Falta de publicidad con respecto a la Competencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Situación política del país puede afectar la economía. • Incurción de nuevos competidores en su nicho de mercado. • Sobreendeudamiento de clientes. • Eventualmente la relación entre las fundaciones y la Cooperativa podría ser malinterpretada por nuevos socios. • Cambios bruscos en las tasas de interés • Nivel alto de competencia • Incremento en el nivel de provisiones para créditos incobrables por parte de la entidad reguladora • Desprestigio de la legalidad de los créditos vinculados a ONG's

Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Opciones Estratégicas

- Difundir por medio del Servicio de Desarrollo Empresarial hacia iniciativas de emprendimiento de nuevas microempresas, considerando el crédito como una herramienta para el mismo hasta diciembre de 2014
- Fortalecer un 10% las relaciones con organismos multilaterales como el BID y licitar por acuerdos de financiamiento con éstos, utilizando estratificación de montos de créditos por capacidad de pago del cliente.
- Adoptar los lineamientos establecidos por la SBS tanto en la presentación de informes como en la ejecución de las operaciones, considerando los plazos y periodicidad de los reportes, para poder realizar benchmarks con las entidades reguladas, hasta diciembre de 2014
- Orientar en el segundo semestre de 2014 a los asesores de crédito y personal operativo hacia esquemas de prevención y administración de riesgos en el manejo de sus respectivas carteras de clientes, con modelos de scoring crediticio.
- Incrementar para diciembre de 2014 dentro de los formularios de evaluación crediticia de la institución, una tabla en la que el cliente pueda desagregar individualmente por institución su endeudamiento, previa verificación dentro del buró crediticio.
- Evaluar en el primer trimestre de 2015 además en el proceso de concesión que el ciclo de ventas o de ingresos del cliente coincida con las eventualidades de pago de la obligación y verificar que éste monto no exceda su capacidad de pago.
- Elaborar para diciembre de 2014 un modelo de scoring de crédito adaptado a las condiciones idóneas del cliente meta de INSOTEC, que proporcione un criterio de aprobación, alineado al cumplimiento de las políticas institucionales.

Objetivos Financieros

- El objetivo principal de INSOTEC es de maximizar sus utilidades en un 5% anual.
- Otros de los objetivos de la institución son de obtener una mayor liquidez y rentabilidad en un 5%
- Obtener índices de deserción máximo en un 10% de clientes bajos
- Democratizar el microcrédito con la línea pymes
- Controlar el sobreendeudamiento de los prestatarios o microempresarios.
- Reducir costos operativos en un 2% y por ende aumentar el margen financiero un 2%.
- Diversificar los servicios financieros.
- Conciliar la información de las estructuras financieras en relación al endeudamiento de los prestatarios en varias fuentes (central de riesgos, recopilación de datos in-situ, datos emitidos por el cliente, etc.).
- Capacitar sobre análisis financiero hacia el personal operativo de campo (asesores de crédito).

Fines

- Potenciar a INSOTEC Agencia Ambato en el mercado centro del país hasta 2016
- Incrementar el flujo financiero en un 5% hasta diciembre de 2015
- Mejorar el tratamiento de las cuentas incobrables que actualmente tiene la organización

Metas

- Fortalecer la gestión de riesgos en un 25%
- Difundir talleres de capacitación de manejo financiero y contable a los clientes rurales, periódicamente cada trimestre

- Incrementar el posicionamiento de la marca en la mente de los clientes fijos y potenciales hasta 2019.

FASE II

ANÁLISIS FINANCIERO

El proceso del análisis de los estados financieros consiste en la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados financieros, con el fin de obtener medidas significativas y útiles para la toma de decisiones.

El análisis financiero permite recopilar los estados financieros para comparar y estudiar las relaciones existentes entre los diferentes grupos de cada uno y observar los cambios presentados en las operaciones de la institución.

El pilar fundamental del análisis financiero está contemplado en la información que proporciona la institución, entre los más conocidos y usados son el Balance General y el Estado de Resultados o Pérdidas y Ganancias. En los cuáles se evalúa la capacidad del ente para generar flujos favorables según la recopilación de los datos contables derivados de los hechos económicos.

A continuación se realiza los análisis horizontal y vertical del balance y estados de resultados de la gestión 2012 y 2013.

Análisis Vertical

Este análisis ha permitido determinar que tanto ha crecido o disminuido la participación de un rubro con respecto al total global.

BALANCE GENERAL

Activo:

Analizando en forma estructural el Balance General, principalmente en su Activo; encontramos que durante los años 2012 – 2013 dispone el 88% del total de su activo ubicado en la cartera de créditos, éste es bastante significativo si lo comparamos frente a su activo fijo que es de apenas el 2%, haciendo un análisis particular de las cuentas del activo corriente se observa que la cuenta de fondos disponibles con un 6% de representación es aquella que presenta mayor crecimiento después de la cartera activa de la institución, lo cual es aceptable, puesto que se trata de una entidad microfinanciera.

Pasivo:

Por otro lado analizando su Pasivo, se nota que la cuenta de mayor crecimiento es la de Obligaciones financieras con el 94%, lo que sugiere que INSOTEC está emprendiendo proyectos de financiación a gran escala, motivados primordialmente por el crecimiento de la demanda de créditos a nivel de sus ocho agencias activas, sin embargo en las cuentas por pagar se nota un incremento para el año 2013 lo que no es favorable para la institución.

Patrimonio de los socios:

El financiamiento de capital propio (patrimonio), representa el 38%, cuyo componente de importante rubro es la cuenta de Resultados acumulados 26%; a éste le sigue las Aportaciones con un 23%, esto muestra que la institución no está muy encaminada a un futuro bueno con utilidades favorables y con expectativas de crecimiento amplias, ya que las aportaciones han decrecido significativamente de entre los dos años.

Tabla 21: INSOTECBALANCE GENERAL(Expresado en USD)

	2013		2012		SUMA	PROMEDIO
	Valores	%	Valores	%		
ACTIVOS						
Fondos disponibles	793.487	6,23%	1.115.449	6,08%	12,31%	6,16%
Inversiones	121.403	0,95%	300.000	1,64%	2,59%	1,29%
Cartera de créditos	11.369.011	89,23%	16.042.316	87,48%	176,72%	88,36%
Cuentas por cobrar	100.216	0,79%	283.513	1,55%	2,33%	1,17%
Propiedades y equipos	272.121	2,14%	301.130	1,64%	3,78%	1,89%
Otros activos	84.368	0,66%	295.366	1,61%	2,27%	1,14%
TOTAL ACTIVOS	12.740.606	100,00%	18.337.774	100,00%	200,00%	100,00%
Pasivo y patrimonio de los socios:						
Pasivos						
Cuentas por pagar	481.578	4,83%	772.442	5,21%	10,04%	5,02%
Obligaciones financieras	9.477.513	95,05%	13.878.808	93,58%	188,63%	94,31%
Otros pasivos	12.097	0,12%	179.874	1,21%	1,33%	0,67%
Total pasivos	9.971.188	100,00%	14.831.124	100,00%	200,00%	100,00%
Patrimonio de los socios						
Aportaciones	308.981	11,16%	2.642.888	77,90%	89,05%	44,53%
Otros aportes patrimoniales	349.749	12,63%	0	0,00%	12,63%	6,31%
Superávit por valuaciones	126.530	4,57%	12.653	0,37%	4,94%	2,47%
Resultados acumulados	1.454.430	52,52%	0	0,00%	52,52%	26,26%
Resultado neto del ejercicio	529.728	19,13%	737.232	21,73%	40,86%	20,43%
Total patrimonio de los socios	2.769.418	100,00%	3.392.773	100,00%	200,00%	100,00%
Total pasivo y patrimonio	12.740.606	100,00%	18.223.897	100,00%	200,00%	100,00%

FUENTE: INSOTEC, Informe: *Auditorías 2012-2013*.

ELABORACIÓN: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

ESTADO DE RESULTADOS

Analizando el estado de resultados en forma estructural, en promedio de los años 2012 - 2013 se evidencia un alto componente del Gasto de Operación con un 72.81% con respecto de los Intereses y descuentos ganados; le sigue en importancia, aunque no tan significativamente los ingresos por Servicios de Desarrollo Empresarial (SDE), cuyo objetivo mejorar y potenciar los negocios de microempresarios financiados por la institución como de la comunidad en general, con el 37.76% y en un tercer lugar la cuenta de Intereses causados (35.07%). Otra cuenta que resalta además es la cuenta de Provisiones (11.11%) la misma que representa la estimación de la provisión para posibles pérdidas sobre la cartera de créditos y contingentes, “mediante la revisión individual de los clientes considerando las garantías constituidas por cada crédito y que es

determinada por una Comisión Especial de Calificación de Activos de Riesgo de INSOTEC”, de acuerdo a las instrucciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador

Si se observa la utilidad neta que representa el 31,65% del total de los ingresos propios del giro del negocio se puede mencionar que esta es representativa considerando la demás composición de los mismos, y existe un importante decrecimiento del 2012 al 2013.

Tabla 22: INSOTEC ESTADO DE RESULTADOS (Expresado en USD)

	2013		2012		SUMA	PROMEDIO
	Valores	%	Valores	%		
Ingresos						
Intereses y descuentos ganados	2.205.367	62,83%	3.479.970	67,23%	130,05%	65,03%
Ingresos por servicios	202.210	5,76%	322.075	6,22%	11,98%	5,99%
Servicio de desarrollo empresarial	905.932	25,81%	1.198.289	23,15%	48,96%	24,48%
Otros ingresos	196.809	5,61%	176.185	3,40%	9,01%	4,51%
TOTAL INGRESOS	3.510.318	100,00%	5.176.519	100,00%	200,00%	100,00%
Gastos						
Intereses causados	752.831	26,77%	1.253.097	29,94%	56,71%	28,35%
Comisiones causadas	29.326	1,04%	40.241	0,96%	2,00%	1,00%
Provisiones	218.544	7,77%	428.151	10,23%	18,00%	9,00%
Gastos de operación	1.739.137	61,84%	2.322.950	55,50%	117,34%	58,67%
Otros gastos y pérdidas	72.493	2,58%	141.139	3,37%	5,95%	2,97%
					0,00%	0,00%
TOTAL GASTOS	2.812.331	100,00%	4.185.578	100,00%	200,00%	100,00%
Utilidad antes de impuesto a la renta	697.987	100,00%	990.941	100,00%	200,00%	100,00%
(+) Gastos no deducibles	227.262	32,56%	23.895	2,41%	34,97%	17,49%
(-) Gastos personal discapacitados	3.452	0,49%	0	0,00%	0,49%	0,25%
UTILIDAD	921.797	75,72%	1.014.836	102,41%	178,13%	89,07%
Impuesto a la renta	168.259	24,11%	253.709	25,60%	49,71%	24,85%
Utilidad neta	753.538	107,96%	761.127	76,81%	184,77%	92,38%

FUENTE: INSOTEC, Informe: Auditorías 2012-2013.

ELABORACIÓN: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

CONCLUSION GENERAL

INSOTEC evidencia un manejo aceptable pero mejorable de su activo al poseer concordancia en el porcentaje de representación de la cartera activa dentro del total del mismo, a su vez la representación en fondos disponibles e inversiones aseguran el movimiento de cuanto al activo corriente ya que no poseen inversiones que los comprometan a largo plazo; la posesión en propiedades y equipos está dentro del target de una

institución financiera ya que este no es su giro así que no conviene poseer mayoría en él; con relación al financiamiento como se mencionó está en manos de fondeadores mayoritariamente internacionales y multilaterales con una importante presencia es decir que la institución tiene un compromiso con terceros acorde al crecimiento de su cartera activa de microcréditos y en cuanto a los compromisos propios por parte del capital de los socios éste debe ser también más significativo para contar con la gran confianza de sus socios y se evidencie en la cuenta de Aportaciones, Resultados acumulados y resultado del ejercicio.

En este análisis vertical se determina que no existen fondos disponibles lo que ha ocasionado una baja rentabilidad de la institución para lo cual se debe implantar políticas de captación de recursos financieros para poder incrementar los fondos y mediante ello tener solvencia para los mismos.

En la cuenta activos fijos al analizarlo nos da un porcentaje muy insignificante lo que quiere decir que los activos fijos ya están deteriorados por lo tanto la institución deberá adquirir nuevos equipos de computación, muebles y enseres, para una mejor atención al cliente y al mismo tiempo para dar una mejor imagen a la misma.

El patrimonio de la institución es muy insuficiente por lo tanto debería empezar a tomar nuevas estrategias de capitalización para de esa manera también crecer e incrementar el patrimonio.

BALANCE GENERAL

Activo:

Analizando en forma tendencial las cuentas del Activo Corriente, podemos notar claramente que durante este lapso de los años 2012 y 2013 existen cuentas que han crecido muy notablemente como es Otros activos con una tasa de 87.11% y en la que se incluyen cuentas como Inversiones en acciones y participaciones en otras instituciones, Gastos y pagos

anticipados, Gastos Diferidos y otros; tras ella se sitúa con un porcentaje de crecimiento del 68.20% las Cuentas por cobrar que también demuestra su importante desarrollo en dicho lapso de tiempo, a éstas le sigue la cuenta de Inversiones con una tasa de crecimiento de 55.20%, porcentaje de similar importancia que la segunda cuenta nombrada, ésta última demuestra que los ingresos tangibles que posee la institución se han invertido en valores comercializados en mercados líquidos y sin intención de una mantención a largo plazo, es necesario notar que la cartera de créditos ha incrementado su valor en un 18.79% respecto del año 2013, pero se debe seguir mejorando en años posteriores este dato.

Por otro lado el activo fijo en general presenta una variación de apenas el 5.20% comprendido de bienes inmuebles a valor de mercado en base al avalúo efectuado por un perito independiente, con una variación de \$29.009

Pasivo:

Tendencialmente la cuenta más importante del Pasivo es Otros pasivos 285.61% que incluye entre sus principales componentes a la cuenta Fondo en administración de las diferentes agencias como transferencias entre estas; en segundo lugar se ubica la cuenta Cuentas por pagar con un crecimiento del 26.65%, lo que indica que en el año 2013 la institución posee el porcentaje mencionado de deudas más que en el año 2012, principalmente influenciado por los intereses por pagar y las obligaciones Financieras.

En cuestión de variación en monto las cuentas que se ubican con mayor importancia de variación es con el \$4.401.295 en la cuenta Obligaciones financieras que en al año 2013 poseía un valor de \$9.477.513 y en el 2013 un valor de \$13.878.808, lo que muestra que en el último año la institución recibió más recursos de fondeadores (Fondeadores: Etimos, Oikocredit, Locfund, Symbiotics, Natixis, etc.), por lo cual se está

impulsando el volumen de colocación periodo tras periodo como se puede apreciar, sin embargo esto debe mejorar en años posteriores.

Patrimonio:

Tendencialmente en Patrimonio la cuenta de Aportaciones decreció a una tasa del 92.46%, lo que indica durante el 2013 no hubo muchas aportaciones de los socios del instituto ellos no decidieron invertir en su negocio con frecuencia, denotando un bajo periodo, después se encuentra la cuenta Resultado neto del ejercicio con un decrecimiento del 17.97%, lo que no es muy favorable tanto para los empleados de la empresa como para el propietario.

En términos cuánticos la cuenta que presenta preocupación sobre todo en su variación de \$266,93 en Aportaciones que demuestra que la confianza y estabilidad de los socios ha bajado hacia INSOTEC (pasó a \$308.981 dic-13 de \$ 42.888 dic-12).

Tabla 23: Análisis de tendencias con tasa de crecimiento actual

ACTIVOS	TCR	AÑOS				
		2014	2015	2016	2017	2018
Fondos disponibles	-28,86%	564.455,77	401.531,86	285.634,14	203.189,01	144.540,75
Inversiones	-59,53%	49.128,96	19.881,34	8.045,52	3.255,83	1.317,56
Cartera de créditos	-29,13%	8.057.091,70	5.709.971,31	4.046.593,19	2.867.775,61	2.032.360,69
Cuentas por cobrar	-64,65%	35.424,29	12.521,76	4.426,18	1.564,56	553,04
Propiedades y equipos	-9,63%	245.906,55	222.217,43	200.810,38	181.465,55	163.984,28
Otros activos	-71,44%	24.098,78	6.883,55	1.966,21	561,63	160,42
TOTAL ACTIVOS	-30,52%	8.976.106,04	6.373.007,26	4.547.475,61	3.257.812,19	2.342.916,75
Pasivo y patrimonio de los socios:						
Pasivos						
Cuentas por pagar	-37,66%	300.239,20	187.183,76	116.699,48	72.756,14	45.359,73
Obligaciones financieras	-31,71%	6.471.971,70	4.419.557,93	3.018.012,62	2.060.930,15	1.407.360,94
Otros pasivos	-32,77%	8.132,81	5.467,69	3.675,93	2.471,33	1.661,47
Total pasivos	-32,77%	7.010.725,11	4.973.132,14	3.547.301,95	2.541.047,83	1.827.562,16
Patrimonio de los socios						
Aportaciones	-30,09%	216.008,62	151.011,62	105.572,23	73.805,54	51.597,46
Otros aportes patrimoniales	-30,09%	244.509,53	170.936,61	119.501,78	83.543,70	58.405,40
Superávit por valuaciones	-30,09%	88.457,12	61.840,37	43.232,61	30.223,91	21.129,54
Resultados acumulados	-30,09%	1.016.792,01	710.839,30	496.947,75	347.416,17	242.878,65
Resultado neto del ejercicio	-1,00%	746.024,67	738.586,25	731.222,00	723.931,17	716.713,04
Total patrimonio de los socios	-12,39%	1.965.380,93	1.399.881,10	1.000.173,66	716.764,36	515.356,52
Total pasivo y patrimonio	-28,95%	8.976.106,04	6.373.013,24	4.547.475,61	3.257.812,19	2.342.918,68

FUENTE: INSOTEC, Informe: Auditorías 2013.

ELABORACIÓN: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

Tabla 24: Análisis de tendencias con tasa de objetivos estratégicos

Ingresos	2.014	2.015	2.016	2.017	2.018
Fondos disponibles	833.161	874.819	918.560	964.488	1.012.713
Inversiones	127.473	133.847	140.539	147.566	154.944
Cartera de créditos	11.937.462	12.534.335	13.161.051	13.819.104	14.510.059
Cuentas por cobrar	105.227	110.488	116.013	121.813	127.904
Propiedades y equipos	285.727	300.013	315.014	330.765	347.303
Otros activos	88.586	93.016	97.667	102.550	107.677
TOTAL ACTIVOS	13.377.636	14.046.518	14.748.844	15.486.286	16.260.601
Pasivo y patrimonio de los socios:					
Pasivos					
Cuentas por pagar	505.657	530.940	557.487	585.361	614.629
Obligaciones financieras	9.951.389	10.448.958	10.971.406	11.519.976	12.095.975
Otros pasivos	12.702	13.337	14.004	14.704	15.439
Total pasivos	10.469.747	10.993.235	11.542.897	12.120.041	12.726.043
Patrimonio de los socios					
Aportaciones	324.430	340.652	357.684	375.568	394.347
Otros aportes patrimoniales	367.236	385.598	404.878	425.122	446.378
Superávit por valuaciones	132.857	139.499	146.474	153.798	161.488
Resultados acumulados	1.527.152	1.603.509	1.683.685	1.767.869	1.856.262
Resultado neto del ejercicio	791.215	830.776	872.314	915.930	961.727
Total patrimonio de los socios	3.142.889	3.300.034	3.465.036	3.638.287	3.820.202
Total pasivo y patrimonio	13.612.637	14.293.269	15.007.932	15.758.329	16.546.245

CONCLUSION GENERAL

Analizando en forma tendencial se evidencia que el activo corriente INSOTEC ha tenido un decrecimiento representado en las cuentas Inversiones y Cuentas por cobrar; el decrecimiento de la cartera activa también fluctúa de manera negativa el lapso de dos años, la inversión en su activo fijo ha bajado levemente también con respecto de las demás componentes del activo.

Según el análisis vertical se ha identificado claramente cuáles han sido las variaciones de cada una de las partidas del balance. Una vez determinadas las variaciones, se puede determinar las causas de esas variaciones y las posibles consecuencias derivadas de las mismas. Algunas variaciones pueden ser beneficiosas para la institución, otras no tanto, y posiblemente haya otras con un efecto equitativo.

Dentro de la cuenta del activo en comparación con el año anterior se ha verificado que hay un declive es decir ha disminuido un 1.9% que no es conveniente para la institución.

En cuanto a la cuenta de créditos se debe planificar con los fondos disponibles ya que no se puede dar más de lo que se tiene, por lo tanto también se debe realizar políticas de créditos para no seguir cometiendo los mismos errores.

Con respecto a las cuentas por cobrar en los créditos que se les otorga a los socios se debe verificar bien las posibilidades de pago para de esa manera poder recuperar en su totalidad el capital invertido para esto se debe aplicar estrategias de cobros y mediante ello recuperar la cartera vencida ya que de eso depende el crecimiento de la institución y así poder obtener una rentabilidad razonable.

En el pasivo hay un crecimiento poco convincente porque creció un 0.4% es decir se está incrementando más las obligaciones con el público

La cuenta del patrimonio está disminuyendo es decir ha decrecido un 9.8% que no es muy favorable para la institución.

Indicadores de rentabilidad

Es la relación entre dos cantidades o dos cuentas diferentes del balance general y estado de pérdidas y ganancias, estos indicadores permiten observar las fortalezas y debilidades de INSOTEC.

Rendimiento sobre el patrimonio

$$\text{Rendimiento sobre el Patrimonio} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Capital o Patrimonio}} * 100 = \%$$

$$\text{Rendimiento sobre el Patrimonio} = \frac{737.232}{1.306.650} * 100 = 56,42 \%$$

El nivel del Rendimiento sobre el Patrimonio en INSOTEC muestra en el resultado obtenido en el año 2013 representa el 56,42% del patrimonio, esto significa que ha tenido un crecimiento importante, así por cada dólar del patrimonio se incrementó 56 centavos.

Rendimiento sobre la inversión

$$\text{Rendimiento sobre la Inversión} = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Activo Total}} * 100 = \%$$

$$\text{Rendimiento sobre la inversión} = \frac{737.232}{14.887.824} * 100 = 4,95 \%$$

El nivel del Rendimiento sobre la Inversión en INSOTEC refleja en el resultado obtenido en el año 2013 representa el 4.95% del Activo, lo que deja como conclusión que si bien ha existido un incremento, éste

comparativamente con las tasas de interés pasivo del 6,23% es menor, por lo tanto no es tan favorable.

Capacidad Patrimonial

$$\text{Capacidad Patrimonial} = \frac{\text{Total Patrimonio}}{\text{Total Activo}} * 100 = \%$$

$$\text{Capacidad Patrimonial} = \frac{1.306.650}{14.887.824} * 100 = 8,77 \%$$

La capacidad Patrimonial de **INSOTEC** constituye el Activo que es propiedad de la entidad y representa el 8.77% del Activo Total, dejando claro que tomando solo en cuenta el componente líquido del patrimonio inicial, el activo generado en el año de análisis es muy aceptable, porque se ha dado mucho movimiento de cuentas.

FASE III

DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS

Estrategias Financieras

- INSOTEC para llegar a alcanzar los objetivos financieros se ha decidido utilizar las estrategias de inversión y de financiamiento.
- Para la gestión de cobros se recomienda definir una política de gestión de cobranza a fin de garantizar el normal funcionamiento de la institución.
- Realizar reportes de análisis de clientes compartidos, mediante el cruce de datos de cartera institucional con la base proporcionada por el buró de crédito mensualmente para medir niveles de sobreendeudamiento, comportamientos de pago, entre otros.
- Desarrollar desde el área de negocios productos acorde a las diferentes normativas dictadas a nivel estatal para poder

introducirse en mercados nuevos sin incumplir procedimientos establecidos tanto por la entidad reguladora como por INSOTEC.

- Definir los escenarios idóneos para la concesión de un crédito por área geográfica (urbana-rural), actividad económica y servicio o producto ofertado por el cliente.
- Mediante matrices de transición supervisar y monitorear al menos quincenalmente el cambio de calificación de la cartera y de los incrementos del ratio de mora por cliente.
- Determinar la cantidad correcta de fondos que deban emplearse en la cooperativa al ritmo de su crecimiento, para una asignación eficiente.
- Realizar evaluaciones crediticias mensuales que permitan disminuir la cartera vencida
- Disponer de capital de operación adecuado para atender las demandas crediticias de la zona de influencia de la cooperativa.
- Establecer un sistema de control de la planificación para monitorear periódicamente la situación financiera.
- Determinar la composición de sus pasivos para proteger los activos.
- Fortalecer el trabajo en equipo para mejorar las actividades diarias de la cooperativa.
- Control diario de la liquidez para hacer frente a los vencimientos de sus obligaciones.

Diseño de políticas financieras

Para formulación de objetivos financieros

- Deberán ser establecidos por el área administrativa de INSOTEC al 1 de enero, o al comienzo del ejercicio de actividades anuales.
- Estos objetivos específicos deberán estar enmarcados dentro de los objetivos generales del grupo empresarial a nivel nacional en sus distintas agencias.

- Los objetivos financieros deberán ser formulados en base al índice de productividad y competitividad anual nacional, pudiendo ser iguales o mayores a los proporcionados por el MIPRO.
- Serán temporales, con fecha de cumplimiento según su probabilidad de éxito; medibles con indicadores financieros como el VAN, TIR, ROE, B/C u otros similares; espaciales de acuerdo a la agencia; reales y alcanzables, no fuera de lo realizable de acuerdo a las capacidades.

Para planificación de inversiones largo y corto plazo

- Para dar mayor movimiento al activo corriente se buscará alternativas de inversión dentro del sistema nacional en instituciones reguladas por la SBS.
- Las alternativas para inversión serán pólizas de acumulación, swift's, swap's, adquisición de divisas y acciones de la BVQ.
- Las tasas de interés que ofrezcan las instituciones seleccionadas deberán ser mayores al costo financiero promedio de la recuperación de créditos.
- El tiempo de inversión no deberá ser mayor a un año, dado que en promedio la cartera se recupera en un lapso de un y medio año, dando así sostenibilidad a las operaciones a INSOTEC hasta cuando entre ese capital prestado.

Para definición de mecanismos de control

- Establecidos los objetivos estratégicos se deberá elaborar una matriz de planificación donde constará el objetivo, recurso a utilizarse, tiempo de realización, responsable del cumplimiento y costo de ejecución.
- A nivel de la estructura organizacional de INSOTEC Agencia Ambato el área administrativa dará revisión del avance de cumplimiento de los objetivos.

- Se debe realizar una socialización interna con todo el personal de la organización al inicio de las operaciones anuales para compartir los puntos que ésta planificación financiera contiene.
- Se establecerá grupos de trabajo fuera del área administrativa, quienes otorgan el crédito, para evaluar la eficiencia en cumplimiento a nivel grupal.
- Además se realizarán reuniones periódicas cada trimestre para conjuntamente con el personal revisar el avance de los grupos de trabajo.

Para planificación de financiamiento a largo y corto plazo

- En reunión del área administrativa se analizará la situación financiera de INSOTEC Agencia Ambato, para establecer la necesidad real en base al flujo de caja del último trimestre operado.
- Las alternativas de financiamiento preferible será la banca de primer piso del sistema financiero ecuatoriano, y se escogerá la alternativa cuyo costo financiero sea menor.
- Otras alternativas de financiamiento son la colocación de acciones en la BVQ o BVG, para que por medio de la emisión de bonos los agentes bursátiles puedan retribuir entrada de capitales a la organización.
- En última instancia, en caso de no resultar favorable ninguna de las alternativas descritas anteriormente, se procederá a efectivizar parte de los activos fijos de INSOTEC.

Para creación de documentos y reportes del Plan Financiero de la Empresa

- La elaboración de objetivos financieros deberá ser un documento a vista de todos los trabajadores, lo más notoriamente expuesto, además también existirá un respaldo digital y físico archivado

firmado por los miembros del área administrativa como muestra de comprometimiento.

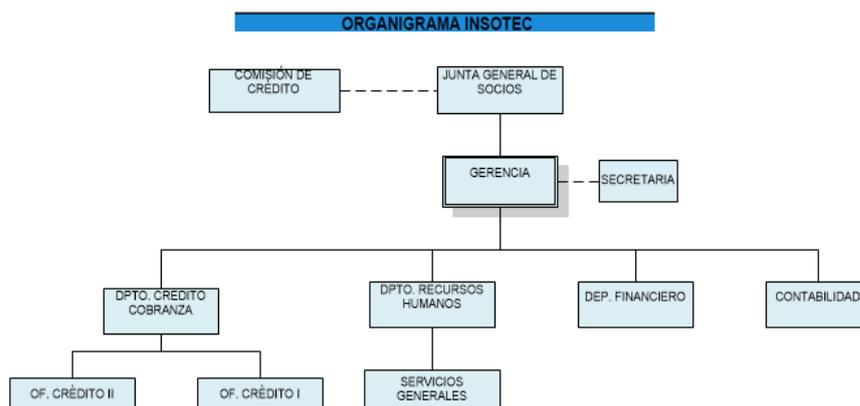
- La matriz de planificación deberá también estar con el respaldo y compromiso firmado de cada uno de los actores responsables del cumplimiento de objetivos estratégicos.
- Tanto documentos de inversión como de financiamiento deberán ser archivados y resguardados de manera segura que no se los vea afectados por factores climáticos, estructurales o humanos.

6.9. Administración de la propuesta

La propuesta será puesta en marcha con la aprobación de la Gerencia de INSOTEC y bajo la ejecución principalmente del departamento de créditos.

El departamento de Contabilidad se encargara de garantizar la exactitud y seguridad de la captación y registro de las operaciones financieras y presupuestarias.

Se necesita del apoyo de todas las áreas de la empresa partir de un grupo multidisciplinario para dar cumplimiento a todas las recomendaciones antes desarrolladas, con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la institución.



6.10. Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta

Es necesario evaluar periódicamente las acciones tomadas con el fin de solucionar los problemas que se generan en la empresa, el diseño y la implementación de una planificación financiera para INSOTEC, implica que tanto gerencia y contabilidad trabajen en conjunto con el departamento de crédito y sean quienes estén liderando el cumplimiento de la misma, con el objetivo de enmendar errores o intercambiar criterios según sea necesario. Su monitoreo y evaluación deberá ser continuo, por lo que propone la siguiente matriz de evaluación para el respectivo seguimiento de lo propuesto en la presente investigación:

Matriz Plan de Evaluación

Nº	ÍTEMS	ACTIVIDAD
1	¿Qué evaluar?	<p>Las políticas de colocaciones que se estaestableciendo en la institución.</p> <p>Los resultados financieros.</p> <p>Los procesos internos para el otorgamiento de créditos.</p>
2	¿Por qué evaluar?	<p>Porque se debe conocer las falencias y evitar pérdidas derecursos monetarios</p> <p>Y porque que se requiere un crecimiento continuopara permanecer en el mercado.</p>
3	¿Para qué evaluar?	<p>Para verificar el cumplimiento de aplicación del plan financiero.</p> <p>Medir el nivel de satisfacción de los socios.</p> <p>Para salvaguardar los aportes de los socios yejecutar políticas de colocaciones.</p>
4	¿Con qué criterios?	<p>Eficiencia, eficacia y efectividad para controlar y manejar los recursos financieros.</p> <p>Economía</p>
5	¿Quién evalúa?	<p>Consejo administrativo</p> <p>Asamblea General de socios</p>
6	¿Cuándo evaluar?	<p>En el momento de ejecutar el presupuesto enun periodo mensual</p>
7	¿Con qué evaluar?	<p>A través de la observación y revisión de las</p>

Nº	ÍTEMS	ACTIVIDAD
		encuestas dirigidas a los directivos empleados y socios Fichas e informes económicos.

Elaborado por: Jeannette Fernanda Fiallos Nauñay

BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, S. (5 de Febrero de 2011). *promonegocios.net*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de <http://www.promonegocios.net/economia/definicion-finanzas.html>
- Ayala, A. (2009). *efxto.com*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de Liquidez | Definición <http://www.efxto.com/diccionario/l/3932-liquidez#ixzz2kcKokYg7>
- BERNAL, C. (2006). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN PARA ADMINISTRACIÓN, ECONOMÍA, HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES*. México: PEARSON.
- Cárdenas, M. (2009). *ilustrados.com*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de <http://www.ilustrados.com/publicaciones/EypFfEYAlZFahmCXYd.php#ambi>
- CRÉDITOS Y COBRANZAS DINERO. (2011). *CRÉDITO Y COBRANZA*. Recuperado el 8 de Noviembre de 2013, de Principios de la Gestión de Créditos: <http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/principiosgestiondecreditos.html>
- Cruz, A. d. (Agosto de 2011). *indempresas.com*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de <http://www.infodempresas.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>
- DURSTON, J. (2002). *EXPERIENCIAS Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN PARTICIPATIVA*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

FERNÁNDEZ, J. (2013). *EXPANSIÓN*. Recuperado el 2013 de SEPTIEMBRE de 2013, de DICCIONARIO ECONÓMICO: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>

FISCALIZACIÓN, C. L. (2011). *LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA COOPERATIVO Y FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO*. Quito: REGISTRO OFICIAL.

García, E. M. (2008). Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de [eduardobuero.com](http://www.eduardobuero.com): http://www.eduardobuero.com.ar/administracion_financiera_politica_dividendos10.htm

García, E. M. (2010). *gestiopolis.com*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/adminfinancieraenrique.htm>

Gestión de Créditos. (2011). *Políticas de cobranza*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2013, de Créditos: <http://www.unab.cl/uci/docs/uab0602.pdf>

Hernandez, M. (Abril de 1999). *eumed.net*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/dsvl.htm>

HERRERA, L. y. (2004). *ENFOQUES Y LÓGICAS DE INVESTIGACIÓN*. Quito: Játiva.

INTEGRITY LATIN AMERICA. (2013). *GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA*. Recuperado el 9 de Noviembre de 2013, de <http://www.integrity-la.com/es/credito-y-cobranza/88-admin-proceso-cobranza.html>

- NUNES, P. (15 de Abril de 2008). Recuperado el 10 de Noviembre de 2013, de <http://www.knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestionfinanciera.htm>
- PARADES, A. (2004). *PARADIGMAS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. México: Pearson.
- Rato, R. (2008). *blogspot.com*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de <http://urbanres.blogspot.com/2008/10/liquidez-definicion-y-caracteristicas.html>
- Rosales, A. (2008). Recuperado el 12 de Noviembre de 2013, de <http://www.gerencie.com/rentabilidad.html>
- SÁNCHEZ, D. (2005). *INVESTIGACIÓN N CIENCIAS SOCIALES*. México: Pearson.
- Sánchez, E. (1995). *unizar.corporation*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2013, de <http://ciberconta.unizar.es/leccion../anarenta/analisisR.pdf>
- Setzer, G. O. (Enero de 2013). *blogspot.com*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/finanzas.html>
- SEVILLA, M. (2006). *LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA EN CIENCIAS SOCIALES*. Bogotá: Pearson.
- VARGAS, V. (2004). *CONSTRUYENDO LA NUEVA MANERA DE INVESTIGAR*. Santiago de Chile: Mc Graw Gill.
- Villegas, S. A. (2010). *gestiopolis.com*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2013, de <http://www.gestiopolis.com/canales5/fin/loscrefinan.htm>

Anexo 1: Encuesta dirigida a Clientes de INSOTEC Agencia Ambato



Universidad Técnica de Ambato
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE ECONOMÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A ÁREA DE CRÉDITO DE INSOTEC AGENCIA AMBATO

Nombre: Cargo:

Objetivo:

Estudiar el sistema de gestión de crédito y su incidencia en la rentabilidad de INSOTEC Agencia Ambato

Desarrollo de la investigación

1. ¿Qué parámetros se cumplen para aprobar un crédito en la empresa?:

EMPÍRICOS	TÉCNICOS	AMBOS

2. ¿A qué tiempo prefieren amortizar su crédito los clientes?

SEIS MESES	UN AÑO	MÁS DE UN AÑO

3. ¿A qué porcentaje de la utilidad ascienden los montos incobrables?

BAJO	MEDIO	ALTO

4. ¿A qué grupo de clientes se atiende en mayor medida?

PYMES	VIVIENDA	MICRO MINORISTA

5. ¿Existen políticas de recaudación de cartera continuas y frecuentes aplicadas?

SI	NO	A VECES

6. ¿Existe aplicación de estudio personalizado del sujeto de crédito preliminar a su otorgamiento?

SI	NO	A VECES

7. ¿Cómo calificaría a los gastos financieros incurridos por la empresa para visitar a clientes?

BAJO	MEDIO	ALTO

8. ¿La utilidad antes de 15% ha disminuido o ha aumentado en relación al año anterior?

HA BAJADO	SE MANTIENE IGUAL	HA AUMENTADO

9. ¿La utilidad antes de impuestos ha disminuido o ha aumentado en relación al año anterior?

HA BAJADO	SE MANTIENE IGUAL	HA AUMENTADO

10. ¿La utilidad neta al final del ejercicio ha disminuido o ha aumentado en relación al año anterior?

HA BAJADO	SE MANTIENE IGUAL	HA AUMENTADO

11. ¿La relación entre ingresos y costos-gastos es directa o inversamente proporcional?

DIRECTAMENTE PROPORCIONAL	INVERSAMENTE PROPORCIONAL

12. ¿Cómo calificaría al uso de recursos para recuperación de cartera vencida e incobrable?

BAJO	MEDIO	ALTO

FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Encuestado: Área de Ventas y Crédito	Encuestadora: Fernanda Fiallos