



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

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Previo a la obtención del grado académico de Ingeniería en  
Contabilidad y Auditoría CPA**

**TEMA: “La Gestión administrativa y financiera y la Rentabilidad  
en la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y  
CREDITO FINANCORP DESARROLLO año 2012”**

**AUTORA: Abigail Melany Cisneros Estévez**

**TUTOR: Dra. Ana Molina Jiménez, Mg.**

**Agosto, 2014**

## **PÁGINA DE APROBACIÓN POR EL TUTOR**

Yo, Dra. ANA MOLINA JIMENEZ, Mg., en mi calidad de Tutor del trabajo de graduación con el tema: “La gestión administrativa y financiera y la rentabilidad de la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO “FINANCORP DESARROLLO” año 2012”, desarrollado por Abigail Melany Cisneros Estévez, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el reglamento de graduación de pregrado, modalidad independiente y en el normativo para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la comisión de calificación designada por el Honorable Consejo Directivo.

Ambato, Agosto del 2014.



Dra. ANA MOLINA JIMENEZ, Mg.

**TUTOR**

## **PÁGINA DE AUTORÍA DE LA TESIS**

Yo Abigail Melany Cisneros Estévez, con C.I. 1803591500, indico que los criterios emitidos en el trabajo de graduación “La gestión administrativa y financiera y la rentabilidad de la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORPDESARROLLO año 2012”, como también los contenidos presentados, las ideas, análisis y síntesis son de mi exclusiva responsabilidad, en calidad de autora de este trabajo investigativo.

Ambato, Agosto del 2014.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Abigail Cisneros E.', enclosed within a blue oval scribble.

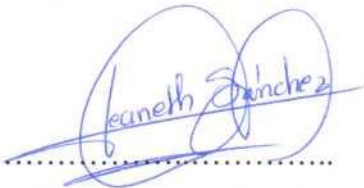
**SRA. ABIGAIL CISNEROS E.**

**AUTORA**

## PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de grado, aprueba el trabajo de graduación con el tema “La gestión administrativa y financiera y la rentabilidad de la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO “FINANCORP DESARROLLO” en el año 2012”, elaborado por Abigail Melany Cisneros Estévez, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad Y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Agosto del 2014.



Ing. Bertha Sánchez

PROFESOR CALIFICADOR



Dra. Patricia Jiménez

PROFESOR CALIFICADOR



Eco. Diego Proaño.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo va dedicado a Dios que gracias a su guía y sabiduría he podido alcanzar una meta más en mi carrera profesional a mis padres: Rodrigo y Anibal a mis madres Adriana e Isabel quienes siempre sin escatimar ningún esfuerzo me han guiado y apoyado a fin de que pueda concluir esta etapa de mi vida estudiantil.

De igual manera a mi esposo Esteban a mis queridos hijos Estebitan y Amy que me han comprendido en todo momento y que con sus ocurrencias me alegran la vida y son mi razón para seguir luchando y superarme cada día más, a mis tíos y primos que con su apoyo moral e incondicional están siempre a mi lado.

ABY.

## **AGRADECIMIENTO**

Al terminar mis estudios universitarios en la Universidad Técnica de Ambato, dejo constancia de mi profundo agradecimiento a la Dra. Ana Molina Jiménez, Tutora del presente trabajo de investigación, quien con sus conocimientos y experiencia ha guiado ésta investigación.

De igual manera a todos y cada uno de los docentes universitarios, quienes desde el inicio de mis estudios, han impartido todos sus conocimientos, a fin de que al término de estos, pueda contar con bases sólidas y suficientes para desempeñarme como una buena profesional, haciendo referencia al buen nombre de la Universidad Técnica de Ambato. “UTA”.

Mi profundo reconocimiento a los directivos de la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO FINANCORP DESARROLLO en especial al Sr. Augusto Laura, Presidente, el mismo que con su apertura me ha brindado la información necesaria y colaboración sin la cual no hubiera sido posible la culminación del presente trabajo de investigación.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

|   |     |
|---|-----|
| PÁGINA DE TÍTULO O PORTADA .....                    | i   |
| PÁGINA DE APROBACIÓN POR EL TUTOR .....             | ii  |
| PÁGINA DE AUTORÍA DE LA TESIS .....                 | iii |
| PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO .....    | iv  |
| DEDICATORIA .....                                   | v   |
| AGRADECIMIENTO .....                                | vi  |
| ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....                   | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS .....                              | x   |
| ÍNDICE DE FIGURAS Y GRAFICOS .....                  | xi  |
| RESUMEN EJECUTIVO .....                             | xii |
| CAPÍTULO I.....                                     | 1   |
| 1 EL PROBLEMA.....                                  | 1   |
| 1.1 TEMA.....                                       | 1   |
| 1.2 Planteamiento del Problema .....                | 1   |
| 1.2.1 Contextualización.....                        | 1   |
| 1.2.2 Análisis Crítico .....                        | 9   |
| 1.2.3 Prognosis .....                               | 10  |
| 1.2.4 Formulación del Problema .....                | 10  |
| 1.2.5 Preguntas Directices.....                     | 11  |
| 1.2.6 Delimitación del objeto de investigación..... | 11  |
| 1.3 Justificación.....                              | 11  |
| 1.4 Objetivos .....                                 | 12  |
| 1.4.1 Objetivo General .....                        | 12  |
| 1.4.2 Objetivo Específicos .....                    | 12  |
| CAPÍTULO II .....                                   | 13  |
| 2 MARCO TEÓRICO .....                               | 13  |
| 2.1 Antecedentes Investigativos .....               | 13  |
| 2.2 Fundamentación Filosófica .....                 | 15  |
| 2.3 Fundamentación Legal .....                      | 16  |
| 2.4 Categorías Fundamentales.....                   | 23  |
| 2.4.1 Gráficos de inclusión interrelacionados.....  | 23  |

|                   |   |    |
|-------------------|---|----|
| 2.4.2             | Visión dialéctica de Contextualizaciones.....             | 25 |
| 2.5               | Hipótesis.....  | 39 |
| 2.6               | Señalamiento de variables.....                            | 39 |
| 2.6.1             | Variable Independiente.....                               | 39 |
| 2.6.2             | Variable Dependiente.....                                 | 39 |
| CAPITULO III..... |   | 40 |
| 3                 | METODOLOGIA.....  | 40 |
| 3.1               | Modalidad Básica de la Investigación.....                 | 40 |
| 3.1.1             | Enfoque Cuantitativo.....                                 | 40 |
| 3.2               | Métodos de investigación.....                             | 41 |
| 3.3               | Nivel o Tipo de Investigación.....                        | 43 |
| 3.4               | Población y Muestra.....                                  | 44 |
| 3.4.1             | Población.....  | 44 |
| 3.4.2.            | Muestra.....  | 45 |
| 3.5               | Operacionalización de Variable.....                       | 46 |
| 3.6               | Plan de Recolección de Información.....                   | 49 |
| 3.7               | Plan de procesamiento de información.....                 | 52 |
| 3.7.2.            | Plan de análisis e interpretación de resultados.....      | 53 |
| CAPITULO IV.....  |   | 54 |
| 4                 | ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....              | 55 |
| 4.1               | Análisis de los resultados.....                           | 54 |
| 4.2               | Interpretación de datos.....                              | 54 |
| 4.3               | Verificación de hipótesis.....                            | 74 |
| 4.3.1             | Paso 1: Plantear Hipótesis.....                           | 75 |
| 4.3.2             | Nivel de significación.....                               | 76 |
| 4.3.3             | Estadístico de prueba.....                                | 76 |
| 4.3.4             | Regla de decisión.....                                    | 77 |
| 4.3.5             | Calcular el estadístico de prueba y aplicar la regla..... | 79 |
| CAPITULO V.....   |   | 86 |
| 5                 | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....                       | 86 |
| 5.1               | Conclusiones.....   | 86 |



|                   |   |     |
|-------------------|---|-----|
| 5.2               | Recomendaciones .....                               | 87  |
| CAPITULO VI.....  |   | 88  |
| 6                 | PROPUESTA.....                                      | 88  |
| 6.1               | Datos Informativos .....                            | 88  |
| 6.2               | Antecedentes de la Propuesta .....                  | 90  |
| 6.3               | Justificación.....                                  | 92  |
| 6.4               | Objetivos .....                                     | 92  |
| 6.4.1             | Objetivo General .....                              | 92  |
| 6.4.2             | Objetivos Específicos.....                          | 92  |
| 6.5               | Análisis de factibilidad .....                      | 93  |
| 6.6               | Fundamentación .....                                | 94  |
| 6.7               | Metodología del modelo operativo.....               | 105 |
| 6.8               | Administración de la propuesta.....                 | 106 |
| 6.9               | Plan de monitoreo y evaluación de la propuesta..... | 107 |
| 6.10              | Desarrollo de la propuesta.....                     | 110 |
| BIBLIOGRAFÍA..... |   | 173 |
| ANEXOS.....       |   | 181 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |     |
|--|-----|
| Tabla 1: Población, objeto de estudio.....                                 | 44  |
| Tabla 2: Operacionalización de la Variable Independiente.....              | 46  |
| Tabla 3: Operacionalización de la Variable Dependiente.....                | 47  |
| Tabla 4: Procedimiento de recolección de información.....                  | 51  |
| Tabla 5: Título con idea principal del análisis financiero.....            | 52  |
| Tabla 6: Título con idea principal del análisis financiero.....            | 52  |
| Tabla 7: Parámetros para alcanzar los objetivos.....                       | 59  |
| Tabla 8: Variación de los ingresos.....                                    | 59  |
| Tabla 9: Representatividad de los Ingreso.....                             | 59  |
| Tabla 10: Variación del Gasto-Interés Causados.....                        | 61  |
| Tabla 11: Representatividad del Gasto-Interés Causados.....                | 61  |
| Tabla 13: Variación de la Utilidad/Pérdida del Ejercicio.....              | 63  |
| Tabla 13: Representatividad de la Utilidad/Pérdida del Ejercicio.....      | 63  |
| Tabla 14: Variación de los Gastos Totales.....                             | 65  |
| Tabla 15: Representatividad de los Gastos Totales.....                     | 65  |
| Tabla 16: Variación del Efectivo.....                                      | 67  |
| Tabla 17: Representatividad del Efectivo.....                              | 67  |
| Tabla 18: Variación de la cuenta Bancos.....                               | 69  |
| Tabla 19: Representatividad de Bancos.....                                 | 69  |
| Tabla 20: Variación de la cuenta Cartera de Crédito.....                   | 71  |
| Tabla 21 :Representatividad de la cuenta Cartera de Crédito.....           | 71  |
| Tabla 22: Variación de Obligaciones con el público.....                    | 73  |
| Tabla 23: Representatividad Obligaciones con el público.....               | 73  |
| Tabla 24: Fórmulas para calcular la tabla ANOVA.....                       | 76  |
| Tabla 25: Tabla de verificación de la hipótesis.....                       | 78  |
| Tabla 26: Datos anuales de los estados financieros.....                    | 80  |
| Tabla 27: Prueba Fisher – análisis de la varianza ANOVA.....               | 81  |
| Tabla 28: Cálculo de la variación total.....                               | 82  |
| Tabla 29: Cálculo de la variación de tratamientos.....                     | 82  |
| Tabla 30: Cálculo de la variación aleatoria.....                           | 82  |
| Tabla 31: Aplicación de la Tabla ANOVA.....                                | 83  |
| Tabla 32: Comp.de hipótesis mediante la herramienta Análisis de datos..... | 84  |
| Tabla 33: Costo de la propuesta.....                                       | 89  |
| Tabla 34: Parámetro de evaluación de factor Z.....                         | 104 |
| Tabla 35: Razones para el puntaje Z.....                                   | 104 |
| Tabla 36: Monitoreo y Evolución de la Propuesta.....                       | 108 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1: Número de cooperativas asociaciones cajas solidarias en la SEPS..... | 3  |
| Figura 2: Árbol de problemas.....  | 20 |
| Figura 3: Superordinación Conceptual.....                                      | 34 |
| Figura 4: Subordinación conceptual.....  | 35 |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

|   |     |
|---|-----|
| Gráfico 1: Título con idea principal del análisis financiero realizado..... | 53  |
| Gráfico 2: Representatividad de los Ingresos.....                           | 60  |
| Gráfico 3: Representatividad del Gasto-Interés Causado.....                 | 61  |
| Gráfico 4: Representatividad de la Utilidad/Pérdida del Ejercicio.....      | 63  |
| Gráfico 5: Representatividad de los Gastos Totales.....                     | 65  |
| Gráfico 6: Representatividad del Efectivo.....                              | 67  |
| Gráfico 7: Representatividad de la cuenta Bancos.....                       | 69  |
| Gráfico 8: Representatividad de la cuenta Cartera de Crédito.....           | 71  |
| Gráfico 9: Representatividad de Obligaciones con el público.....            | 73  |
| Gráfico10: Gráfico de regla de decisión.....                                | 77  |
| Gráfico 11: Modelo operativo.....   | 106 |
| Gráfico12: Organigrama Estructural.....                                     | 107 |

## RESUMEN EJECUTIVO

La CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO “FINANCORP DESARROLLO” dedicada a la captación y colocación de recursos dentro de sistema financiero en el Ecuador desempeña un papel muy importante ayudando a la colectividad a mantener sus recursos seguros, mediante el otorgamiento de préstamos con la mayor facilidad y en el momento más oportuno, para que así las personas puedan subsanar sus necesidades. En la actualidad la creación de sociedades financieras, cooperativas y demás instituciones financieras menores han obligado a que la “FINANCORP DESARROLLO” evolucione de igual manera mejorando sus procesos para así poder hacer frente a la competencia.

Es así, que a través del conocimiento de “Financorp Desarrollo” se pudo determinar el problema que actualmente se evidencia, mediante el análisis de la gestión administrativa y financiera y su impacto en la rentabilidad para determinar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por lo que es indispensable proponer una auditoría de gestión, para mediante el diseño de un tablero de indicadores, contar con estrategias para la adecuada toma de decisiones y consecuentemente elevar la rentabilidad. Este proceso que inicia con la evaluación del control interno, midiendo el nivel de riesgo y confianza de los principales procesos: concesión de créditos y captación de recursos para mediante la aplicación de un tablero de indicadores tanto financieros como de gestión medir el impacto de éstos procesos en la rentabilidad.

De esta manera se concluye, proponiendo modelo de gestión administrativa y financiera, basado en un tablero de indicadores que permita medir los resultados y el cómo se realizan los procesos administrativos y financieros en “Financorp Desarrollo”. Una vez ejecutada la propuesta, ésta se convertirá en un proceso de mejora continua sistematizado para la organización y se transformará en una herramienta gerencial para el cumplimiento de metas y objetivos que conlleven a lograr una adecuada rentabilidad.

# **CAPÍTULO I**

## **1 EL PROBLEMA**

### **1.1 TEMA**

“La gestión administrativa y financiera y la rentabilidad en la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO FINANCORP DESARROLLO año 2012”

### **1.2 Planteamiento del Problema**

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **1.2.1.1 Contextualización Macro**

En el año 1999 el Sistema Financiero Ecuatoriano, sufre una de las más grandes crisis financieras, con el conocido Feriado Bancario decretado en el Gobierno del presidente Dr. Jamil Mahuad, congelando los fondos de los cuenta ahorristas y corrientitas, quienes confiando en el sistema financiero privado depositaron sus recursos, sin percibir que este hecho traería consigo no solo un problema económico sino social, el mismo que desencadena el proceso de Dolarización del estado, adoptando como moneda oficial el dólar americano, para evitar una hiperinflación, pues el “Sucre” moneda oficial del país, se hallaba completamente devaluado.

Como consecuencia de éstos procesos entidades financieras aparentemente sólidas como el Banco del Progreso y el Filanbanco, quiebran lo que dio lugar a la pérdida de credibilidad en el sistema financiero ecuatoriano .A partir del año 2005, y con el apoyo estatal el sistema financiero ecuatoriano inicia un lento proceso de reactivación, es allí donde aparecen las asociaciones, cooperativas y

cajas financieras comunales, amparadas en la “Constitución Política del Ecuador, y el principio del Suma Kausay, buen vivir de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador”.

El Estado Ecuatoriano, establece la necesidad de implementar controles al manejo de los recursos del sector financiero y es la Superintendencia de Bancos y Seguros la encargada de vigilar y controlar el sistema financiero primario, como son los Bancos privados, pero con el surgimiento de un grupo de entidades financieras menores, llamadas Asociaciones, Cooperativas y Cajas Solidarias Financieras, que al tener su origen en el sector comunal indígena, entran al control del MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social) y del CODENPE (Consejo de desarrollo de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador), entidades que no han realizado un verdadero control del sistema financiero menor. Actualmente el gobierno nacional, ha creado la Ley de Economía Popular y Solidaria, para regular la actuación de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entidad que tiene a su cargo el control del sistema financiero mediante la inclusión al régimen de estas entidades vía segmentos.

En el Ecuador existen alrededor de 1045 Asociaciones, Cooperativas y Cajas Solidarias Financieras, según información proporcionada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), de las cuales 889 se encuentran registradas en la SEPS, las provincias con mayor representatividad son las siguientes:



**Figura 1:** Numero de cooperativas asociaciones cajas solidarias en la SEPS

Fuente; Superintendencia e Economía Popular y Solidaria.(2012-2013)

Elaborado por: La investigadora.

180 Cooperativas, asociaciones y cajas solidarias se encuentran en la provincia de Pichincha, que equivale al 20,25% del total nacional; 128 se encuentran en la provincia del Tungurahua, con un 14.40%; 89 se encuentran en la provincia de Chimborazo con un 10,01%; y en Cotopaxi existen 72 que equivale al 8,10%; estas como las provincias con más representatividad en el Ecuador.

Las cajas solidarias se crean inicialmente en los sectores comunales indígenas con el fin de prestar servicios de intermediación financiera en sus propias comunidades. Sin embargo éstas comunidades han decidido migrar e instalar sus financieras en las ciudades con el fin de ampliar el número de socios y clientes, mejorando de ésta manera la rentabilidad a través de la intermediación financiera entendiéndose como tal a la captación de recursos vía ahorros e inversiones y la colocación de los mismos, mediante créditos.

#### **1.2.1.2 Contextualización Meso**

A partir de mayo del año 2011, las cajas solidarias en la provincia del Tungurahua no son tan comunes, debido a que se prohíbe su creación, y las existentes se indica que deberán acogerse a la nueva legislación según lo establece la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, órgano regulador del sistema financiero menor en el Ecuador.

La competencia es una de la principales causas para que las cajas solidarias existentes sean cerradas; con el gran auge de las cooperativas, sociedades financieras y más entidades de tipo indígena, las cajas solidarias entran en un proceso de desestabilización en las existentes y se impide la creación de nuevas, éstas ofrecen tasas de interés muy bajas y requisitos mínimos en los diferentes productos y servicios que ofrecen, llevando así a la toma de decisiones inadecuadas que en el futuro inciden en la rentabilidad y por ende provoca un estancamiento en el crecimiento institucional de las cajas solidarias financieras de ahorro y crédito y cooperativas existentes.

En la provincia de Tungurahua se hallan localizadas cinco cajas solidarias, de las detectadas, de las cuales cuatro (80%) cuentan con la problemática del tema de investigación “**La gestión administrativa y financiera y la rentabilidad**” según entrevistas realizadas, mismo que surge debido a la administración empírica, escasa o casi nula aplicación de las herramientas de la auditoría de gestión para una adecuada medición de la gestión tanto administrativa como financiera y la aplicación de indicadores de gestión, mismos que podrán generar un impacto de mejoramiento continuo en el normal desarrollo de las actividades de las cajas solidarias, lo que al momento al no contar con esta herramienta conlleva a la toma de decisiones inadecuadas, baja rentabilidad que a futuro podría conllevar al cierre definitivo de estas entidades.

### **1.2.1.3 Contextualización Micro**

“FINANCORP DESARROLLO” “fue creada el 27 de abril del 2011, mediante Acuerdo Ministerial CODENPE (Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador) # 2327, como una entidad del sector financiero popular y solidario, cuyo objetivo fundamental es apoyar el desarrollo del “SumakKawsay – Buen Vivir de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador”.

Tomando como fuente los Estatutos de la Entidad: “su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua, pudiendo ejercer sus actividades en cualquier lugar del territorio nacional”. Se encuentra registrada en el Servicio de Rentas Internas con RUC (Registro Único de Contribuyentes) # 1891742726001, el mismo que le faculta a realizar actividades de intermediación financiera al amparo de la ley.

(Constitución Política del Ecuador, 1988), que: “reconoce la existencia de nacionalidades y pueblos como parte del Estado, constituye el marco jurídico y político que permite la creación del CODENPE como una instancia representativa y participativa, que democratiza las entidades estatales, incluyendo a los sectores



sociales, para el establecimiento de políticas, planes, programas, proyectos y actividades de desarrollo, incluyéndolos en la toma de decisiones”.

“Financorp Desarrollo”, se halla regulada y controlada actualmente por el CODENPE(Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador), entidad creada mediante Ley Orgánica de las Instituciones Públicas de los Pueblos Indígenas del Ecuador, que se autodefinen como Nacionalidades de Raíces Ancestrales, publicada en el Registro oficial N°.175 del 21 de Septiembre del 2007; tiene entre otras la atribución de: “Legalizar y registrar estatutos, directivas y consejos de gobiernos de las nacionalidades y pueblos indígenas, aprobados según el derecho propio o consuetudinario, así como de sus formas de organización que funcionan en el seno de la respectiva nacionalidad o pueblo”.

El 27 de abril del 2011, el CODENPE acuerda: “Registrar en forma legal y conceder la personería jurídica a “FINANCORP DESARROLLO”, como una entidad financiera de las nacionalidades y pueblos indígenas, perteneciente al sector financiero popular y solidario, instituida por el ART. 311 de la República del Ecuador”.

El Artículo N° 311 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro y crédito, las que recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del estado, en la medida en que impulsen el desarrollo popular y solidario”

“Reglamento de Registro, Seguimiento y Control de las entidades financieras de las comunidades, pueblos, naciones y nacionalidades del Ecuador, fue publicado en el Registro Oficial N°. 277 del 13 de septiembre del 2010, con el fin de normar el funcionamiento legal, seguimiento y control de las entidades financieras de las naciones, nacionalidades y pueblos registrados por el CODENPE (Consejo de

Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador) entre los cuales establece:

1. Contar con un consejo de vigilancia que regule el otorgamiento de créditos.
2. Presentación de balances semestrales.
3. Presentación de Informes de gestión administrativa“.

“Financorp desarrollo” se constituye con 20 socios fundadores y un capital inicial aportado de \$ 20.000,00.; al momento cuenta con 311 socios activos.

Los créditos son otorgados en 48 horas, con el cumplimiento de los requisitos básicos establecidos por la institución, para así lograr captar más socios que aseguren la rentabilidad de la Institución.

Entre los principales productos y servicios que se han establecido como actividades misionales de la entidad se encuentran:

### **Cuenta de Ahorros**

Este producto permite el ahorro y retiro a la vista, brindándole servicios y beneficios en base a sus certificados de aportación. Tiene las siguientes características:

Se apertura con un monto de: US\$ 20,00 y el cumplimiento de los requisitos para el Titular de Cuenta:

- Copia de la cédula
- Copia de la papeleta de votación
- Planilla de un servicio básico actualizada
- Solicitud de apertura de cuenta de ahorros.

## **Microcréditos**

Este producto se destina a actividades productivas, de comercialización o prestación de servicios, con ventas o ingresos brutos de hasta US\$ 100.000,00 anuales. - Capital - Activos Fijos.

El monto del crédito depende del análisis de la capacidad de pago del solicitante y el parámetro es de US\$ 3000 a US\$ 5.000, con un plazo máximo de 36 meses y se considera como respaldo, la fuente de ingresos del solicitante, es decir las ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar micro empresarial, la tasa de interés fluctúa entre el 18 y 22% anual y requiere del cumplimiento de los siguientes requisitos para el Crédito:

- Solicitud de Crédito debidamente llena y firmada por el representante legal
- Copia de cedula y papeleta de votación
- Planilla de servicios básicos (luz, agua o teléfono) actualizado.
- Copia del RUC o RISE.
- Poseer una microempresa durante 1 año mínimo.
- Justificar ingresos y patrimonio.

## **Inversiones a Plazo Fijo**

Constituyen las captaciones de recursos de socios y clientes bajo el principio de Seguridad, Confianza y Rentabilidad. Los intereses de las inversiones de socios y clientes se pagan al vencimiento y las tasas de intereses atractivos van del 7 al 9% anual. No se determina un monto máximo de la Inversión.

## **Otros Productos y Servicios que ofrece:**

- Pago del SOAT.
- Habla - Recargas.
- Pagos Institucionales.

- Servicios Adicionales: Pago de Luz y Agua y Telefonía fija.
- Pago del Impuesto Predial.
- Pago del Régimen Impositivo Simplificado – RISE.
- Pago de Impuestos Fiscales - CEP (Comprobante Electrónico de Pago) SRI.
- Pago de la Matrícula del Vehículo.

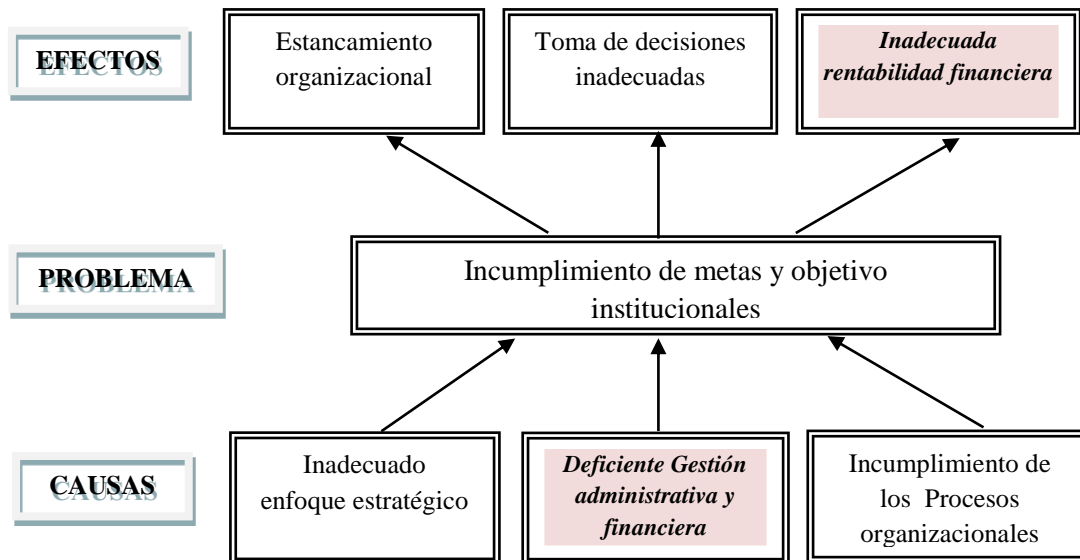
Actualmente, el Gobierno Nacional, ha creado la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, quien tiene a su cargo el proceso de conversión de las corporaciones y cajas solidarias, en cooperativas; proceso que avanza en etapas y al cual “Financorp desarrollo” se acoge a partir del 2014.

Internamente se halla regulada por las siguientes normativas:

- Estatuto de la “Financorp Desarrollo”.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento interno Administrativo
- Resoluciones de Asamblea General de Socios.
- El derecho propio o consuetudinario de las nacionalidades, pueblos y comunidades indígenas del Ecuador.
- Plan estratégico 2011-2013

## 1.2.2 Análisis Crítico

### 1.2.2.1 Árbol de Problemas



**Figura 2:** Árbol de Problemas

Fuente: Investigación de Campo (2014)

Elaborado por: La investigadora (2014)

#### 1.2.2.2 Relación Causa – Efecto

“Financorp desarrollo” de la ciudad de Ambato al no contar con una adecuada gestión administrativa y financiera adecuada, tomando en cuenta que dentro de toda gestión se hallan involucrados una serie de factores y recursos como son : humanos, materiales y financieros, que a la vez conlleva riesgos que afectan no solo a la inversión de los socios sino también la credibilidad de la entidad así como al cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales, las expectativas de los socios y clientes, no se cumplirán pues el objetivo estratégico de la entidad es el posesionarse en el mercado financiero como una entidad sólida y confiable, que proporcione a los involucrados con la gestión, una rentabilidad acorde a sus expectativas, la misma que al no contar con herramientas de decisión estará por debajo de los niveles esperados para el que fue creada la institución financiera .

### **1.2.3 Prognosis**

De no solucionar la problemática, “Financorp desarrollo” de la ciudad de Ambato pondrá en riesgo la inversión de los socios fundadores así como el cumplimiento de sus metas financieras, objetivos empresariales y afianzamiento en el sector que se desenvuelve.

De no aplicar una dirección eficaz de las actividades a desarrollarse por parte de los encargados de la gestión administrativa y financiera así como una planificación a largo plazo que enfoque a la organización como un todo e integre los objetivos del personal de la financiera a los objetivos institucionales, se continuará evidenciando un desaprovechamiento de la rentabilidad por este concepto, por tanto el margen de ganancia institucional año a año se verá disminuido y consecuentemente el crecimiento de la institución será lento, conllevando a la inestabilidad económica de la caja solidaria financiera, provocando la inseguridad de los socios y haciendo que éstos se desplacen a otras entidades financieras y a su vez causará disertación de la misma, por el contrario si se desarrolla un proyecto alternativo que permita contar con una adecuada gestión administrativa y financiera, elevara su nivel de rentabilidad, incrementando su condición económica y reduciendo la necesidad de capitalización a través de otras instituciones financieras para el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por los socios así como también llenar las expectativas de los clientes y del personal que labora en la entidad.

### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cómo la gestión administrativa y financiera incide en la rentabilidad en la CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO “FINANCORP DESARROLLO”?

Variable Independiente: Gestión Administrativa y Financiera

Variable Dependiente: Rentabilidad

### 1.2.5 Preguntas directrices

- ¿De qué manera se realiza la gestión administrativa y financiera en “Financorp Desarrollo”?
- ¿Cuál es el nivel de Rentabilidad en “Financorp Desarrollo”?
- ¿Con qué herramientas evaluar la gestión administrativa y financiera en “Financorp Desarrollo”?

### 1.2.6 Delimitación del objeto de investigación

**Campo:** Contabilidad y Auditoría.

**Área:** Auditoría

**Aspecto:** Gestión administrativa y financiera

**Temporal:** Mayo 2013 – Septiembre 2014.

**Espacial:** Calles Bolívar 06 -72 y Ayllón.

## 1.3 Justificación

El trabajo a desarrollarse es de mucha importancia práctica, debido a que con sus resultados se propondrán estrategias de solución y recomendaciones útiles para mejorar la rentabilidad y lograr una adecuada gestión administrativa y financiera que oriente a la adecuada toma de decisiones. El trabajo que se presenta, no ha tenido investigaciones anteriores dentro de la entidad y se enfoca no sólo en establecer la forma adecuada de medir la gestión sino que está dirigida a mejorar las condiciones económicas de la entidad.

La investigación se basa en la necesidad de contar con un instrumento base para establecer una adecuada gestión administrativas y financieras y tiene importancia social y económica porque motiva a buscar alternativa de solución al problema.

La investigación del problema escogido es factible porque la autora del proyecto, tiene experiencia práctica en el ámbito Contable y financiero, dispone de la bibliografía sobre el tema, tiene acceso a la información de campo, la entidad tiene predisposición para proporcionar la documentación necesaria para el desarrollo de la presente investigación, cuenta con la asesoría respectiva y cuenta con los recursos que requiere la investigación y entrega de la propuesta que proporcionará a la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Financorp Desarrollo herramientas para el mejoramiento continuo de la gestión administrativa y financiera.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Analizar la gestión administrativa y financiera y su impacto en la rentabilidad en “FINANCORP DESARROLLO”.

### **1.4.2 Objetivo Específicos**

- Analizar la gestión administrativa y financiera actual de la “FINANCORP DESARROLLO” para la evaluación de resultados.
- Determinar la rentabilidad que presenta la “FINANCORP DESARROLLO” para la reducción de riesgos y el establecimiento de alternativas de mejoramiento continuo.
- Proponer un modelo de gestión, mediante la aplicación de las herramientas de la Auditoría de Gestión para la evaluación de la gestión administrativa y financiera que promueva un mejor desempeño de la “FINANCORP DESARROLLO” y mejore la rentabilidad, mediante la aplicación de un tablero de indicadores financieros y de gestión.



## CAPÍTULO II

### 2 MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

En la Tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Gerencia Financiera Empresarial de **Sánchez (2011,p.126)** con el tema “Modelo de Gestión Financiera y Proceso de Toma de Decisiones como Herramienta Gerencial para la Estabilidad Económica y Financiera para Tecnopieles S.A” se describen las siguientes conclusiones:

- Para el sector curtidor es importante contar con un modelo de gestión financiera en la toma de decisiones.
- Para el personal es importante realizar un análisis organizacional y estratégico de la empresa.
- El personal espera un crecimiento económico de la empresa para de esta manera ellos poder mejorar su calidad de vida y estabilidad laboral.
- Para el sector curtidor y para el personal el tener estrategias de marketing es algo fundamental en el crecimiento de las ventas.
- Para el personal es relevante tener incentivos por cumplimientos de metas de producción.

Se puede evidenciar la importancia de contar con un modelo de gestión financiera, el cual permita realizar un análisis organizacional y estratégico de la empresa.

En la Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA. De **Lucero (2011,p. 61)** con el tema “La Gestión Financiera y su Impacto en la Toma de Decisiones en la empresa Mixervices Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato durante el año 2010” se indican las siguientes conclusiones:

- La Gestión Financiera no ayuda en la toma de decisiones administrativas de la empresa, ya que no se utilizan los indicadores y el trabajo es realizado en base a la experiencia.

- La gerencia no cuenta con información financiera oportuna para la toma de decisiones, lo que perjudica el desempeño de la empresa.
- La empresa no cuenta con una estructura organizacional definida, no tiene una buena planificación financiera.
- No existe un persona responsable de realizar una análisis a la información financiera de la empresa, por ello es que no hay una base para la toma de decisiones.
- El conocimiento real de la empresa es nulo, ya que el mismo personal administrativo no conoce la rentabilidad real de la empresa.
- El área financiera no realiza una buena gestión de los recursos de la empresa, simplemente se realiza el registro contable básico.
- Escasamente se evalúan los procedimientos implantados por la administración, debido a la falta de control y seguimiento de los mismos.
- Hasta la actualidad no se ha realizado exámenes especiales a la gestión financiera de la empresa.

En esta empresa no se cuenta con una estructura organizacional definida, no se conoce la situación financiera de la misma por la falta de evaluación de los procesos administrativos y el nulo control y seguimiento, con lo cual queda evidenciado que medir la gestión mediante indicadores proporciona a la entidad herramientas de decisión.

En la Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera Financiera de **Sanmartín (2011,p.70)** con el tema “La Planificación Estratégica u su incidencia en la gerencia dela Hostería Flor de Canela, ubicada en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, durante los años 2010-2011” se llega a las siguientes conclusiones:

- Los procesos en la Hostería Flor de Canela se cumplen de forma empírica sin planificación previa.
- La Hostería no ha realizado la Promoción suficiente de sus servicios.
- La Hostería Flor de Canela no cuenta con un sistema de buenas prácticas de turismo sostenible, amigables con el medio ambiente.
- Los empleados de la Hostería no están totalmente capacitados ni motivados para realizar su trabajo cotidiano.

En la investigación de la hostería se puede evidenciar que no se cuenta con una planificación definida y la aplicación de la misma es empírica, así como también la evaluación de los procesos administrativos no es adecuada.

En la Tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniero en Empresas de **Pérez (2013,p.87-88)** con el tema “El Análisis Financiero y su incidencia en la gestión empresarial de la empresa González Vega El Motor Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato” se obtiene las siguientes conclusiones:

- No hay satisfacción permanente en la rentabilidad generada en la gestión gerencial que permita compensar el anhelo del inversionista ya que no está participando del rendimiento en sus aportaciones.
- Se concluye que no se realiza un análisis financiero, peor aún continuo a cada periodo contable que permita determinar la gestión gerencial así como conocer si la empresa se está desempeñando en escenarios adecuados, deficientes o ajustables que faciliten corregir con acciones concretas para fortalecerlas, eliminarlas o reducirlas.
- La empresa posee inversiones diferentes al giro del negocio que no las mantiene en el tiempo, esto nos indica que existe un monetario que debe ser invertido con una visión de largo plazo que involucre el manejo del riesgo y la rentabilidad.
- La organización ha incurrido en desequilibrios en sus pagos, ocasionando un malestar frecuente en sus acreedores que trae como consecuencia la pérdida de confianza y credibilidad, situación que no debe darse ya que afecta de manera directa en la imagen corporativa que sus clientes tienen de ésta.
- Hay predisposición para realizar un análisis financiero en la empresa y aplicarlo de manera inmediata, permitiendo determinar la realidad financiera actual de la empresa, como los cambios a los que estará sujeta luego de conocer sus potencialidades y limitaciones.

Se determina en la investigación que los inversionistas no están obteniendo una rentabilidad aceptable con relación a sus capitales, pues la empresa ha incurrido en retrasos en pagos a sus proveedores lo cual afecta a la imagen empresarial.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

La presente investigación se realizará en base a la normativa del paradigma crítico propositivo llamado también como socio-crítico, se concibe como comprometido, naturalista y ecológico(Cohen y Manion, 1990, citado por Ricoy,2006):

El paradigma socio-crítico adopta la idea de que la teoría crítica es una ciencia social que no es puramente empírica ni sólo interpretativa; sus contribuciones, se originan, “de los estudios comunitarios y de la

investigación participante(p.98). Tiene como objetivo promover las transformaciones sociales, dando respuestas a problemas específicos presentes en el seno de las comunidades, pero con la participación de sus miembros (Arnal, 1992, citado por Alvarado and García,2008,p.190).

Para Herrera, Medina, and Naranjo (2004,p.20)el paradigma crítico propositivo es: Una alternativa para la investigación social y señala que “es crítico” porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder; porque impugna las explicaciones reducidas a casualidad lineal y “es propositivo” porque la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad.

Para Alvarado and García(2008,p.190): El paradigma socio-crítico se fundamenta en la crítica social con un marcado carácter auto reflexivo; considera que el conocimiento se construye siempre por intereses que parten de las necesidades de los grupos; pretende la autonomía racional y liberadora del ser humano; y se consigue mediante la capacitación de los sujetos para la participación y transformación social.

Se afirma que algunos de los principios del paradigma son:

- a) Conocer y comprender la realidad como praxis
- b) Unir teoría y práctica, integrando conocimiento, acción y valores;
- c) Orientar el conocimiento hacia la emancipación y liberación del ser humano; y
- d) Proponer la integración de todos los participantes, incluyendo al investigador, en procesos de auto reflexión y de toma de decisiones consensuadas, las cuales se asumen de manera corresponsable.

(Popkewitz,1988,citado por Alvarado and García,2008,p.190).Este enfoque privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales en perspectivas de totalidad. Busca la esencia de los mismos al analizarlos inmersos en una red de interrelaciones e interacciones, en la dinámica de las contradicciones que generan cambios cualitativos profundos(Herrera, Medina, and Naranjo,2004,p.20).

### **2.3 Fundamentación Legal**

La presente investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes o normas legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico del

país, por lo tanto se desarrollará tomando como base la normativa que se detalla a continuación:

“En la **Ley orgánica de las instituciones públicas de los pueblos indígenas del Ecuador que se autodefinen como nacionalidades de raíces ancestrales**, Decreto Ejecutivo No. 386, publicado en el R. O. No. 86 de 11 de diciembre de 1998, reformado mediante Decreto No. 180 de 13 de junio del 2005 se creó y reestructuró el Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador (CODENPE), como organismo del sector público encargado de la elaboración, aprobación y ejecución de políticas, planes, programas y acciones que tengan por objeto el desarrollo humano y la satisfacción de los derechos de las nacionalidades y los pueblos indígenas del Ecuador”.

## **DE LA CREACIÓN Y DEL OBJETIVO DE LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS INDÍGENAS**

**Art.1.-** Créanse el consejo de desarrollo de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador (CODENPE), la secretaría nacional de salud intercultural de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador y el fondo de desarrollo de las nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador (FODEPI), como entidades de derecho público, con personería jurídica propia, con carácter de autónomas, técnicas, administrativas, presupuestaria y financieramente descentralizadas. estas entidades tienen su sede principal en la ciudad de Quito, capital de la República.

## **DEL CONSEJO DE DESARROLLO DE LAS NACIONALIDADES Y PUEBLOS INDÍGENAS DEL ECUADOR**

**Art. 2.-** El Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador (CODENPE), es una entidad técnica especializada en el desarrollo, tiene como misión fundamental la definición de políticas públicas y estrategias para el desarrollo integral, sustentable, armónico y el mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y espirituales de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador.

El Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos del Ecuador, CODENPE, dispondrá de los organismos directivos que se denominarán Consejo de Nacionalidades y Pueblos Indígenas; y, de un Comité Ejecutivo Nacional.

El Consejo de Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador, cuyas atribuciones se determinarán en el correspondiente Reglamento, estará integrado por un representante de cada uno de los siguientes Pueblos y Nacionalidades de raíces ancestrales: en la sierra, la nacionalidad Kichwa, integrada por los siguientes pueblos: Panzaleo, Salasaca, Saraguro, Kitu Kara, Karanki, Natabuela, Chibuleo, Waranka, Kañari, Puruhá, Otavalo,

Quisapincha, Kayambi, Tomabela, Pasto, Paltas; en la Costa, las nacionalidades: Awa, Chachi, Epera y Tsáchila, y los pueblos: Manta, Wancavilca; y en la Amazonía, las nacionalidades: Cofán, Secoya, Siona, Waorani, Shiwiar, Zápara, AchuarShuar, Andoa y Kichwa de la Amazonía.

El Comité Ejecutivo Nacional, cuyas atribuciones se determinarán en el Reglamento, estará integrado por:

- a) Un delegado del Presidente de la República
- b) Un representante de las Nacionalidades de la Costa
- c) Un representante de las Nacionalidades de la Amazonía
- d) Tres representantes de los Pueblos Kichwas de la Sierra; y,
- e) El Secretario Ejecutivo del CODENPE, quien lo presidirá.

**Art. 3.-** El Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y los Pueblos Indígenas del Ecuador (CODENPE), tendrá las siguientes atribuciones:

- a) Diseñar políticas públicas para el desarrollo y mejoramiento de las condiciones económicas, sociales, culturales de las Nacionalidades y pueblos indígenas del Ecuador, a partir de sus identidades y de sus propias visiones y realidades, asegurando el respeto de los derechos humanos de hombres y mujeres.
- b) Planificar y ejecutar planes, programas y proyectos de desarrollo integral, sustentable y respetuoso de la identidad de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del país;
- c) Promover el respeto de los derechos humanos de las mujeres de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador, en pleno ejercicio de los derechos contemplados en la Constitución Política y Convenios Internacionales suscritos por el Estado ecuatoriano;
- d) Coordinar, concertar y gestionar ante los organismos gubernamentales y no gubernamentales, nacionales e internacionales, la ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo.
- e) Promover la gestión de financiamiento y recursos para el desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas;
- f) Proponer e impulsar proyectos de leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y otros instrumentos jurídicos y administrativos para facilitar el desarrollo y mejoramiento de las condiciones económicas, sociales y culturales de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas;
- g) Impulsar los procesos de fortalecimiento y desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas y de sus formas de organización;

- h) Promover la implementación y ejercicio pleno de los derechos colectivos reconocidos en la Constitución Política de la República y los instrumentos internacionales;
- i) Establecer y promover mecanismos de diálogo y consulta permanente entre las Nacionalidades y Pueblos Indígenas y de sus formas de organización con los diferentes sectores de la sociedad ecuatoriana, para la concertación de acciones dirigidas al proceso de desarrollo del país;
- j) Garantizar la consulta y participación plena y efectiva de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas y de sus formas de organización en el diseño e implementación de las políticas públicas que les competen;
  
- k) Legalizar y registrar los estatutos, directivas y Consejos de Gobierno de los pueblos y nacionalidades indígenas, aprobados según el Derecho Propio o Consuetudinario; así como de sus formas de organización que funcionan en el seno de la respectiva Comunidad, Nacionalidad o Pueblo;
- l) Expedir el reglamento interno de funcionamiento del CODENPE; y los acuerdos correspondientes;
  
- m) Ejercer las demás atribuciones que les confiere la Constitución Política de la República, convenios internacionales, leyes y reglamentos.

**Art. 4.** - El Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y los Pueblos Indígenas del Ecuador, CODENPE, contará con una Secretaría Ejecutiva Nacional, organismo ejecutivo, técnico y administrativo de la Institución. Para cumplir con sus atribuciones contará con personal profesional calificado.

**Art. 5.-** El/la Secretario (a) Ejecutivo (a), ejercerá la representación legal del Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y los Pueblos Indígenas del Ecuador (CODENPE), con el rango de Ministro de Estado, cuyas funciones y atribuciones estarán definidas en el Reglamento Interno.

**Art. 6.-** El/la Secretario (a) Ejecutivo (a) será elegido mediante concurso de méritos y oposición convocado por el Consejo de Nacionalidades y Pueblos Indígenas, en coordinación con sus organizaciones históricas, legalmente reconocidas y de representación nacional. Durará cuatro años en el cargo, pudiendo ser reelecto por una sola ocasión.

## **DEL PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO**

**Art. 18.-** El Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador-CODENPE, La Secretaría Nacional de Salud Intercultural de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador; y, el Fondo de Desarrollo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador, "FODEPI", se financiarán con los recursos establecidos en los Decretos Ejecutivos: No. 386 publicado en el R. O. No.86 de 11 de diciembre de 1998, reformado mediante Decreto No. 180 de 13 de junio del 2005; Decreto Ejecutivo No. 01642 publicado en el R. O. No. 284 de

fecha 24 de septiembre de 1999; y, Decreto Ejecutivo No. 436 publicado en el R.O. No. 90 de 2 de junio del 2000 referentes al CODENPE, la Dirección Nacional de Salud Indígena, y al FODEPI respectivamente; así como con recursos de entidades oficiales nacionales o extranjeras, de créditos externos e internos, de la autogestión, de donaciones, legados u otro tipo de aportes hechos por personas naturales o jurídicas.

El Estado Ecuatoriano, a través del Ministerio de Economía y Finanzas hará las asignaciones presupuestarias adecuadas, necesarias y autorizará los desembolsos oportunos y suficientes para que las instituciones públicas indígenas cumplan con las funciones establecidas en esta Ley.

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**PRIMERA:** Se reconoce la existencia del Consejo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador como una instancia de consulta, coordinación, planificación y de rendición de cuentas.

**SEGUNDA.-** Las instituciones indígenas creadas mediante esta ley consultarán, coordinarán y planificarán sus actividades con el Consejo de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador; y, rendirán cuentas de manera obligatoria.

## **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

“Financorp Desarrollo” rige sus actividades económicas conforme lo establece la Constitución, la cual señala que: “El sistema financiero nacional se compone de los sectores, público, privado y del popular solidario, que intermedian recursos del público, que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.”

## **LEY DE SEGURIDAD SOCIAL**

“Financorp Desarrollo” se rige por la normativa de la ley de Seguridad social, que establece al seguro general obligatorio desde el primer día de labores del trabajador al que tienen derecho a ser afiliados todas las personas que perciben ingresos por la prestación de un servicio, con relación laboral o sin ella; el mismo que los protege contra contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos del trabajo, cesantía, vejez, invalidez, discapacidad y muerte, mediante el aporte del trabajador y del empleador.



Establece además que la afiliación, recaudación de los aportes y contribuciones al seguro son responsabilidad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

## **CÓDIGO DE TRABAJO**

“Financorp Desarrollo” se fundamenta en los articulados del código de trabajo, el cual establece las normas que regulan las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, las diversas modalidades de contratación, sus derechos y obligaciones que conllevan a una adecuada relación empleador-trabajador y procuran las mejores condiciones de trabajo.

Describe y norma todos los beneficios sociales a los que tienen derecho los trabajadores: como son: décimo tercera remuneración, décimo cuarta remuneración, fondo de reserva, vacaciones, incentivos, horas extras y establece las jornadas de trabajo y de descanso, regula los términos de desahucio, despido y la terminación del contrato de trabajo, entre otros.

El Ministerio de Relaciones Laborales es el órgano de control externo que vela por el cumplimiento de lo dispuesto en el código de trabajo y que actualmente constituye un respaldo estatal para el trabajador.

## **LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO Y SU REGLAMENTO**

“Financorp Desarrollo” al contar con RUC se acoge a la normativa disposiciones de la ley de régimen tributario interno y su reglamento, en lo que respecta a los diferentes conceptos de impuestos que regulan y gravan la transferencia de bienes y servicios.

El reglamento es un instrumento que establece las normas que ayudan al contribuyente al entendimiento y cumplimiento de sus obligaciones tributarias. Define a los agentes de retención de los impuestos, establece los porcentajes de retención por la transferencia de bienes y servicios y se refiere a los casos especiales de determinación y pago de impuestos, así como del crédito tributario

del cual se beneficiarán los contribuyentes para compensar su pago de impuestos al fisco.

## **NORMAS ECUATORIANAS DE CONTABILIDAD**

En el ámbito contable, las normas ecuatorianas rigen la presentación, análisis y contabilización de las principales transacciones que realiza la entidad, estas normas se resumen de la siguiente manera:

NEC 01 Presentación de Estados Financieros.

NEC 02 Revelación en los Estados Financieros de Bancos y otras instituciones financieras similares.

NEC 03 Estado de flujos de efectivo.

NEC 04 Contingencias y sucesos que ocurren después de la fecha del Balance.

NEC 05 Utilidad o pérdida neta por el período, errores fundamentales y cambios en políticas contables.

NEC 06 Revelaciones de partes relacionadas.

NEC 07 Efectos de las variaciones en tipos de cambio de moneda extranjera.

NEC 08 Reportando información financiera por segmentos.

NEC 09 Ingresos

NEC 10 Costos de financiamiento.

NEC 11 Inventarios.

NEC 12 Propiedades, planta y equipo.

NEC 13 Contabilización de la depreciación.

NEC 14 Costos de Investigación y Desarrollo.

NEC 15 Contratos de construcción.

NEC 16 Corrección monetaria integral de Estados Financieros.

NEC 17 Conversión de Estados Financieros para efectos de aplicar el esquema de dolarización.

NEC 18 Contabilización de las inversiones.

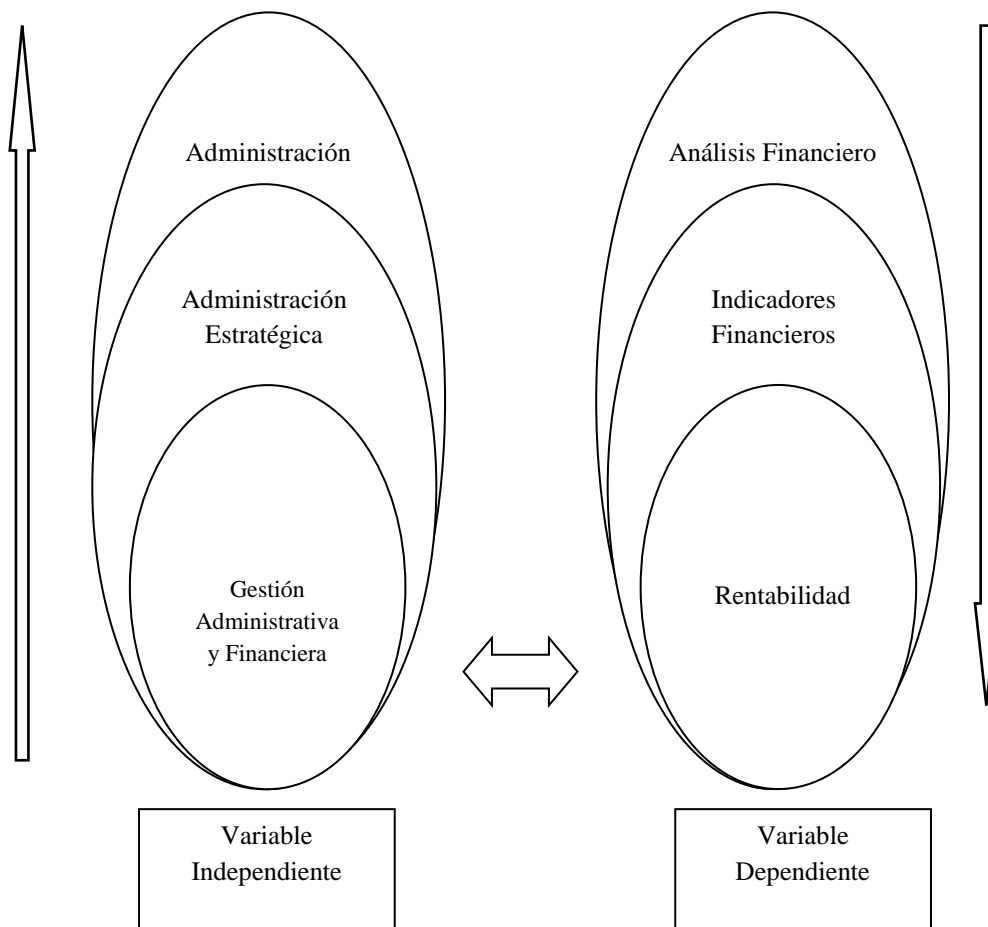
NEC 19 Estados Financieros consolidados y contabilización de inversiones

NEC 20 Contabilización de inversiones en asociadas.

## 2.4 Categorías Fundamentales

### 2.4.1 Gráficos de inclusión interrelacionados

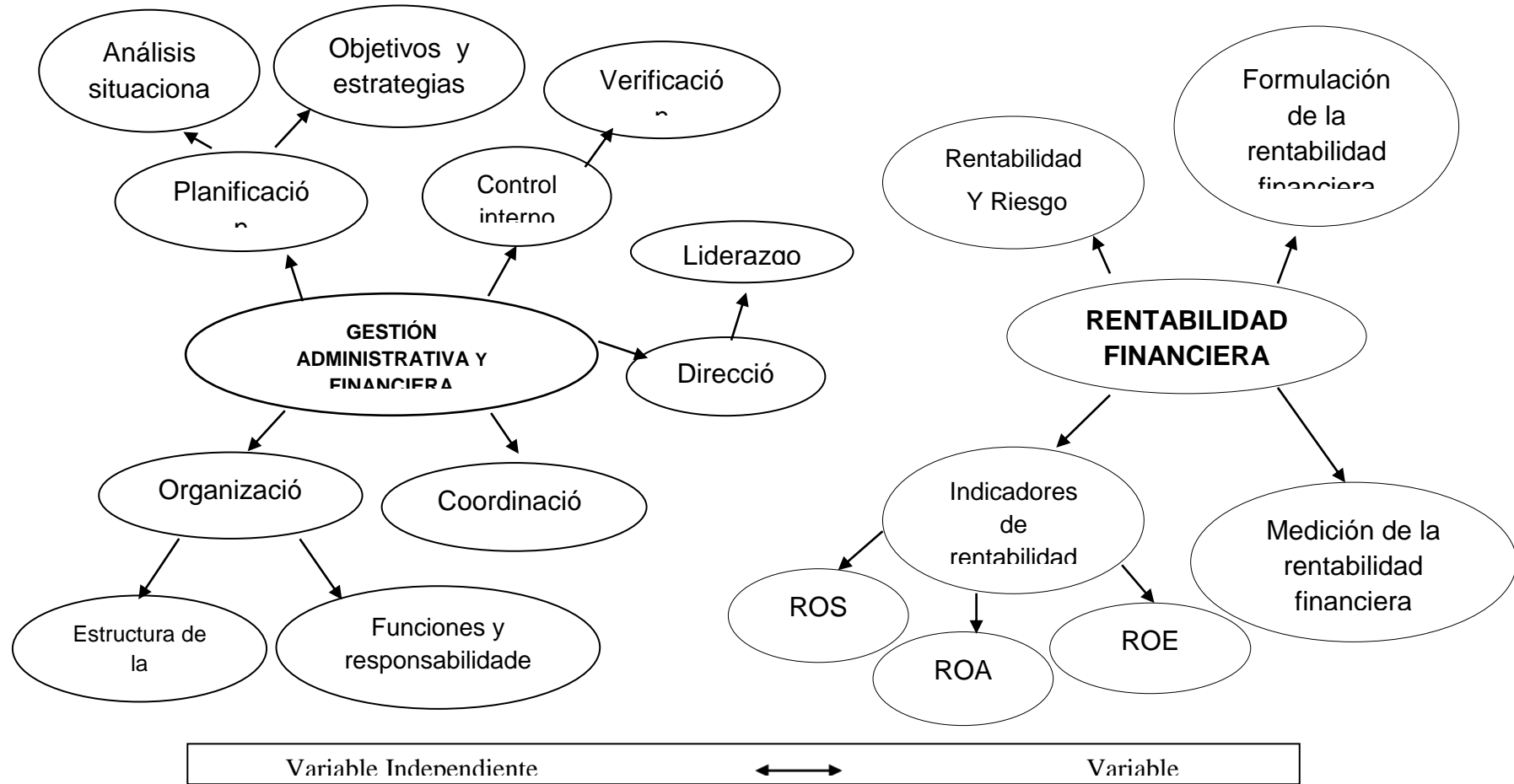
#### 2.4.1.1 Superordinación Conceptual



**Figura 3:** Superordinación Conceptual.

Elaborado por: La investigadora (2014)

### 2.4.1.2 Subordinación Conceptual



**Figura 4:** Subordinación Conceptual.

Elaborado por: La investigadora (2014)

## **2.4.2 Visión dialéctica de Contextualizaciones.**

### **2.4.2.1 Marco conceptual de la variable independiente.**

#### **1. Administración.**

De acuerdo a **(Hellriegel Don y Otros, 2005, p. 7)**,“la administración se refiere a las tareas y actividades implicadas en la dirección de una organización o una de sus unidades: planeación, organización, dirección y control.“

Según **(Finch, Freeman y Gilbert, 1996, p.7)**,“administración es el proceso de planificación, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.”

Basándose en los estudios de **(Hitt, 2006, p. 67)**, administrar es:

Conjuntar todos los elementos, administración es un término que tiene varias acepciones distintas. En cuanto al propósito de este libro su principal significado es como una actividad o un proceso. De manera más específica, definimos administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. Por su parte esta definición se divide en cuatro partes fundamentales:

1. Administración es un proceso: consistente en una serie de actividades y operaciones como planear, decidir y evaluar.
2. Administración implica estructurar y utilizar conjuntos de recursos: es el proceso que reúne y pone en funcionamiento una variedad de tipo de recursos: humanos, financieros, materiales y de información.
3. Administración significa actuar en dirección hacia al logro de una meta para realizar las tareas: Por consiguiente, no efectúa actividades elegidas al azar, sino actividades con un propósito y una dirección bien definidos. Este propósito y dirección podrían ser los del individuo, la organización o, lo más usual, una combinación de ambos. Comprende los esfuerzos necesarios para completar las actividades propuestas y para que los resultados correspondan a los niveles deseados.
4. Administración implica llevar a cabo actividades en un entorno organizacional: Es un proceso que tiene lugar en las organizaciones y

que realizan personas con funciones diferentes intencionalmente estructuradas y coordinadas para lograr propósitos comunes.

El término Administración también tiene otros significados además de “un proceso” o “un conjunto de actividades”, en ocasiones este término se emplea para designar un área específica de la organización: el conjunto de individuos que se hace cargo de las labores gerenciales, sin embargo el enfoque de esta investigación es integral.

## **2. Administración estratégica.**

Según (Dess, 2010, p.3) administración estratégica se define como “ los análisis las decisiones y las acciones que emprende una organización para crear y sostener sus ventajas competitivas.”

Según (Serna, 2006, p.9), la Planificación Estratégica es:

El proceso mediante el cual una organización define su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Supone la participación activa de los actores organizacionales, la obtención permanente de información sobre sus factores claves de éxito, su revisión, monitoria y ajustes periódicos para que convierta en un estilo de gestión que haga de la organización un ente proactivo.

Según (Restrepo, 2012, p.19-26), Administración Estratégica es:

El proceso mediante el cual los administradores toman decisiones en una empresa u organización a través de la información oportuna, tanto interna y externa, que obtienen procesan y analizan, con el fin de evaluar la situación actual de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro.

La planeación estratégica implica tomar decisiones acerca de las metas y estrategias a largo plazo. Es la planeación más amplia de la organización. Es el período a largo plazo.

### **COMPONENTES DEL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA**

Las metas y planes estratégicos, tácticos y operativos de la organización deben ser coherentes y apoyarse recíprocamente.

Establecimiento de misión, visión y metas:

**Misión:** Es la formulación de los propósitos de una organización en cuanto al cubrimiento de sus operaciones, sus productos, los mercados y el recurso humano que soporta el logro de estos propósitos, por lo tanto deberá ser el proceso mediante el cual se realiza la formulación explícita de los propósitos de la organización o de un área funcional. Expresa la razón de ser de la empresa o área.

**Visión:** Es un conjunto de ideas generales que proveen el marco de referencia de los que una empresa es y quiere ser en el futuro. La visión le señala el rumbo, la dirección, es el lazo que une en la empresa, el presente con el futuro.

**Metas:** Son los fines que persigue la empresa a través de su misión y visión en un tiempo determinado. Las metas son las que determinan los límites y los enfoques de la organización.

Las metas le dan legitimidad a la organización, proporcionándole una lógica o razón fundamental para su existencia.

**Análisis de oportunidades y amenazas externas:** En este análisis se tiene en cuenta a las personas que intervienen en la organización como son los compradores, proveedores, competidores, agencias del gobierno, grupos de empleados, sindicatos, las entidades financieras, los propietarios y accionistas.

**Análisis de fortalezas y debilidades internas:** Este análisis busca examinar las fortalezas y las debilidades que tiene la empresa en las principales áreas funcionales.

**Formulación de estrategias:** La formulación de estrategias se fundamenta en el análisis DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas, Amenazas) o FODA en inglés.

**Implementación de estrategias:** En el proceso de la implementación de las estrategias en la organización se tiene en cuenta los siguientes aspectos:

a. La estrategia debe contar con la evaluación de la estructura de la organización como son: la tecnología, los recursos humanos, los sistemas de recompensas, los sistemas de información, la cultura de la organización y el estilo del liderazgo.

b. Los ejecutivos superiores de la empresa deben fomentar la participación de otros funcionarios en todos los niveles de la organización (funcionales u operativos), en la formulación de nuevas estrategias.

**Control estratégico:** Se desarrolla un sistema de control para apoyar a los administradores en la evaluación del avance de la organización en sus

estrategias y tomar los correctivos necesarios cuando se presentan los errores en el transcurrir del proyecto.

### **3. Gestión Administrativa**

#### **Gestión**

Según (Yanel, 2010, p.23), la gestión es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el aseguramiento de los resultados obtenidos.

Toda empresa posee una estrategia objetivos, misión, visión y practicas sanas y aun sin estar escritas constituyen una norma que conduce a las actividades al logro de metas y objetivos dentro de los cueles están el logro de una adecuada rentabilidad.

Según (Estupiñán, 2012, p.10), la gestión administrativa comprende: “el plan de organización y los elementos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las actividades por parte de la gerencia de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de las metas y los objetivos programados.”

De acuerdo a (Rosemberg, 2002, p.23), la gestión administrativa es:

El conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

**Organización:** El organigrama es una "representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación.

**Dirección:** Esta etapa del proceso administrativo, llamada también ejecución, comando o liderazgo, es una función de tal trascendencia, que algunos autores consideran que la administración y la dirección son una misma cosa.



Control: El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

Para establecer una definición propia del concepto se revisara algunos planteamientos de varios autores estudiosos del tema

Según (Castañeda, 2010: Internet), en el proceso administrativo.

La administración está enfocada en lograr todos los objetivos establecidos y para conseguir esto lo hace por medio de una estructura a través del esfuerzo humano coordinado y otros recursos.

Se han establecido los procesos de administración que están conformados por la planeación, organización, dirección y control las cuales simplifican el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos para lograr mayor rapidez y efectividad de la empresa.

### **Planeación**

Consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de surgir, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operación para su realización. Es la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograr, con base la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro.

### **Importancia de la planeación.**

Necesaria para lograr metas u objetivos concretos obtenidos. Es necesario planificar para ejercer el control sobre los pasos y recursos que han de utilizarse.

Se planifica para ponderar los resultados en corto, mediano y largo plazo, Para minimizar los riesgos.

### **Pasos de la planeación.**

- Definición de la oportunidad.
- Establecimiento de objetivos.
- Desarrollo de premisas.
- Identificación de alternativas.
- Comparación de alternativa a la luz de las metas deseada.
- Elección de una alternativa.
- Elaboración de planes de apoyo.
- Expresión numérica de los planes a través del presupuesto.

### **Ventajas de la planeación.**

- Requiere actividades con orden y propósito.
- Señala la necesidad de cambios futuros.
- Contestar a preguntas.
- Proporcionar una base para el control.
- Estimula la realización.
- Obliga a la visualización del conjunto.

### **Organización**

Forma de coordinar los recursos necesarios para llevar a cabo el trabajo. Como lo vamos a hacer y los recursos necesarios para ello.

### **Importancia de la organización.**

- Es un medio a través del cual se establece la mejor manera de lograr los objetivos del grupo social.
- Suministra los métodos para que se puedan desempeñar las actividades eficientemente con un mínimo esfuerzo.
- Evitar la lentitud e ineficiencia en las actividades, reduciendo los costos e incremento de la productividad.
- Reduce o elimina la duplicación de esfuerzos. delimita funciones y responsabilidades.

### **Procesos de la Organización.**

- Establecer los objetivos de la empresa.
- Formular objetivos, políticas y planes de apoyo.
- Identificar y clasificar las actividades necesarias para lograrlos.
- Agrupar esta actividad de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles
- Delegar en el jefe a cada grupo
- Vincular los grupos en forma horizontal y vertical

### **Dirección – Ejecución**

Es el aspecto interpersonal de la administración que implica guías a los individuos que integran la organización para que unan sus esfuerzos a fin de que funcionen efectivamente para el logro de los objetivos. Proceso de influir sobre las personas para lograr que contribuyan a los objetivos de la organización.

### **Importancia de la dirección.**

La dirección es transcendental porque:

- Pone en marcha a todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización.
- A través de ella se logra las formas de conducta más deseable en los de la estructura organizacional.
- La dirección eficiente es determinada en la moral de los empleados y consecuentemente, en la productibilidad.
- Su calidad refleja el logro de los objetivos, la implementación de métodos de organización y en la eficacia de los sistemas de control.

### **Elementos de la dirección.**

- Toma de decisiones.
- Liderazgo.
- Motivación.
- Comunicación.
- Orientación.
- Supervisión.

### **Control - evaluación.**

Es una función administrativa que evalúa el desempeño aplicado si es necesario medidas correctivas, de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo con los planes.

Es la medición y la correlación del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa.

### **Importancia del control.**

El control es esencial para llevar un buen desempeño del objetivo a las metas que se persiguen. Este nunca debe considerarse como negativo en carácter, ya que a través dicha función se logra lo planeado., el control nunca debe ser un obstáculo o impedimento, es una necesidad administrativa.

### **Proceso de control.**

El proceso básico de control sin importar donde se encuentra ni lo que controle, comprende tres pasos:

- Establecimiento de estándares.
- Medición del desempeño.
- Corrección de las desviaciones

### **Factores a controlar.**

- Cantidad
- Tiempo
- Costo

- Calidad

### 3. Gestión financiera.

La Gestión financiera o planificación financiera es una parte importante en las operaciones de la empresa, porque proporciona esquemas para guiar, coordinar y controlar las actividades de ésta con el propósito de lograr sus objetivos. Además, establece que el proceso de planeación financiera comienza con planes financieros a largo plazo, o estratégicos, que a su vez conducen a la formulación de planes y presupuestos a corto plazo u operativos (Gitman,2007, citado en Petit, Marquez, and Gonzalez, 2011, p. 48).

Para Lozano (2001, p.71):

La planificación se formula a largo, mediano y corto plazo; esta distinción se refiere al tiempo necesario para su ejecución. Las expresiones de corto, mediano y largo plazo son relativas y dependientes de duración efectiva de la circunstancia o ámbito en que se apliquen. Cuando se trata de un plan de desarrollo, la temporalidad convencional puede ser:

#### Largo Plazo

Abarca períodos de diez, quince y hasta veinticinco años. En estos planes de largo plazo se determinan los objetivos de desarrollo social, económico, científico-técnico, político, cultural, espacial, ecológico, fiscal-financiero y administrativo deseados y posibles; constituyen la base o marco de los planes a mediano y corto plazo; su tiempo promedio es de quince años

#### Mediano Plazo

Cubre por lo general períodos de cuatro a nueve años . A esta categoría pertenecen los planes quinquenales, su tiempo promedio de duración es de cinco años

#### Corto Plazo

Comprende de seis meses a tres años y casi siempre se refiere a la coyuntura, puesto que de ordinario trata de conciliar y ajustar lo conyuntural con el mediano plazo. A estos planes se les suele llamar planes operacionales. Su tiempo promedio de duración es de un año, y por ello se relacionan con el presupuesto anual.

Según (Render, 2004, p.490).

Los pronósticos de largo plazo ayudan a los administradores a manejar aspectos estratégicos y de capacidad, los cuales son responsabilidad de la

alta administración. La alta administración formula cuestionamientos relacionados con las políticas, como la localización y ampliación de instalaciones, el desarrollo de nuevos productos, los fondos para investigaciones y la inversión a un plazo de varios años

La planeación de mediano plazo inicia cuando se ha tomado las decisiones sobre la capacidad a largo plazo. Esta tarea corresponde al administrador de operaciones. Las decisiones de programación estudian el problema de ajustar la productividad a las fluctuaciones en la demanda. Estos planes deben ser congruentes con la estrategia a largo plazo de la alta administración y funcionar con los recursos asignados por las decisiones estratégicas anteriores. La planeación de mediano plazo (o “intermedia”) se logra creando un plan de producción agregado.

La planeación a corto plazo puede extenderse hasta un año, pero en general abarca menos de 3 meses. Este plan también es responsabilidad del personal de operaciones, el cual trabaja con supervisores y capataces para “desagregar” el plan a mediano plazo en programas semanales. Diarios y por horas. Las tácticas para manejar la planeación a corto plazo involucran cargas de trabajo, secuencias, ejecución y despacho.

### **Evaluación de la planificación financiera:**

Para Hill (2008, p.52)“el sistema de análisis Du Pont identifica las verdaderas fuentes del rendimiento sobre los activos y del rendimiento para los accionistas”.

El análisis financiero están encaminados a analizar las tendencias de las variables financieras involucradas en las operaciones de la empresa; evaluar su situación económica y financiera para determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos preestablecidos; verificar la coherencia de la información contable con la realidad de la empresa; identificar los problemas existentes, aplicar los correctivos pertinentes y orientar a la gerencia hacia una planificación financiera eficiente y efectiva (Rosillón,2009, p.16).

La planificación financiera, es una herramientas de gestión administrativa, la misma que se puede desarrollar en base a un análisis financiero a los estados financieros o aplicando indicadores para determinar porcentajes que ayuden a medir e interpretar la información financiera, creando oportunidades de mejora continua y creando una administración eficiente de recursos al tomar decisiones acertadas.

## 2.4.2.2 Marco Conceptual de la variable dependiente

### 1. Análisis Financiero:

De acuerdo a Rosillón (2009, p.8): El análisis financiero representa un instrumento fundamental en la labor del gerente financiero, ya que es el mecanismo para evaluar la situación de la organización en relación a liquidez, solvencia, eficiencia en las operaciones, nuevas estrategias de ventas, cobranzas, la necesidad de financiamiento y el rendimiento generado; así como también, permite verificar si los objetivos financieros alcanzados están acordes con lo planificado.

El análisis financiero se lo enfoca como un proceso que consiste en la aplicación de un conjunto de técnicas e instrumentos analíticos a los estados financieros, para generar una serie de medidas y relaciones que son significativas y útiles para la toma de decisiones; puesto que, la información registrada en los estados financieros por sí sola no resulta suficiente para realizar una planificación financiera pertinente o analizar e interpretar los resultados obtenidos para conocer la situación financiera de la empresa (Rubio, 2007 citado por Rosillón, 2009, p.6).

El análisis financiero es un instrumento disponible para la gerencia, que sirve para predecir el efecto que pueden producir algunas decisiones estratégicas en el desempeño futuro de la empresa; decisiones como la venta de una dependencia, variaciones en las políticas de crédito, en las políticas de cobro o de inventario, así como también una expansión de la empresa a otras zonas geográficas (Brigham y Houston, 2006, citado por Rosillón, 2009, p.6).

Tomando como base al análisis financiero, se obtienen resultados que sirven de guía a la administración para tomar decisiones adecuadas dentro la organización los estados financieros son la principal fuente de información financiera y mediante el cálculo de indicadores financieras son herramientas de medición de la gestión que permite el análisis e interpretación de resultados, para una adecuada toma de decisiones tanto administrativas como financieras y mediante estas decisiones adecuadas se podrán el resultado final y a su vez se lograra el incremento de la rentabilidad que es el objetivo de toda organización.

## **2. Indicadores Financieros.**

El análisis de las razones financieras “permite comparar de un modo comprensivo una compañía con otras empresas de la misma industria. Las razones financieras se emplean para medir la rentabilidad, la utilización de los activos, la liquidez y la utilización de deudas” (Hill,2008, p.52).

Los indicadores financieros “constituyen el resultado de las prioridades financieras tradicionales, relacionando los elementos del balance general y del estado de resultados; es así como permiten conocer la situación de la empresa en lo que respecta a liquidez, solvencia, eficiencia operativa, endeudamiento, rendimiento y rentabilidad”(Pacheco,2002, citado por Rosillón, 2009, p.611).

A juicio de Rosillón (2009, p.8) actualmente, “en la mayoría de las empresas los indicadores financieros se utilizan como herramienta indispensable para determinar su condición financiera; ya que a través de su cálculo e interpretación se logra ajustar el desempeño operativo de la organización permitiendo identificar aquellas áreas de mayor rendimiento y aquellas que requieren ser mejoradas”.

Los indicadores financieros en mi opinión, son instrumentos que ayudan a medir e interpretar los resultados obtenidos mismos que permiten conocer debilidades de los procesos para de esta manera tomar decisiones de acuerdo a los resultados obtenidos, procurando mejorar la gestión administrativa y financiera de la administración.

### **Rentabilidad.**

De acuerdo a (Brealey y Myers, 1998, p. 56):

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona returnonequity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. Con relación al cálculo de la rentabilidad describen que los analistas

financieros utilizan índices de rentabilidad para juzgar cuan eficientes son las empresas en el uso de sus activos.

## **Rentabilidad y Riesgo**

Basándose en los estudios de González (2003,p.47),la base del análisis económico-financiero se encuentra en:

La cuantificación del binomio rentabilidad-riesgo, que se presenta desde una triple funcionalidad:

- Análisis de la rentabilidad.
- Análisis de la solvencia, entendida como la capacidad de la empresa para satisfacer sus obligaciones financieras (devolución de principal y gastos financieros), consecuencia del endeudamiento, a su vencimiento.
- Análisis de la estructura financiera de la empresa con la finalidad de comprobar su adecuación para mantener un desarrollo estable de la misma.

## **Formulación y Medición de rentabilidad financiera**

Según González (2003, p. 48),la rentabilidad contable va a venir expresada como:

Cociente entre un concepto de resultado y un concepto de capital invertido para obtener ese resultado. A este respecto es necesario tener en cuenta una serie de cuestiones en la formulación y medición de la rentabilidad para poder así elaborar una ratio o indicador de rentabilidad con significado.

- Las magnitudes cuyo cociente es el indicador de rentabilidad han de ser susceptibles de expresarse en forma monetaria.
- Debe existir, en la medida de lo posible, una relación causal entre los recursos o inversión considerados como denominador y el excedente o resultado al que han de ser enfrentados.
- En la determinación de la cuantía de los recursos invertidos habrá de considerarse el promedio del periodo, pues mientras el resultado es una variable flujo, que se calcula respecto a un periodo, la base de comparación, constituida por la inversión, es una variable stock que sólo informa de la inversión existente en un momento concreto del tiempo.



- Por otra parte, también es necesario definir el periodo de tiempo al que se refiere la medición de la rentabilidad (normalmente el ejercicio contable), pues en el caso de breves espacios de tiempo se suele incurrir en errores debido a una personificación incorrecta.

## Indicadores de Rentabilidad

Según González (2003, p.49):

Existen dos indicadores financieros que permiten determinar la rentabilidad generada por los activos y del patrimonio de una empresa o persona.

- **(ROA) Rentabilidad sobre activos:**

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = (\text{Utilidad neta}/\text{Activos}) * 100$$

- **(ROE) Rentabilidad sobre patrimonio:**

$$\text{Rentabilidad sobre patrimonio} = (\text{Utilidad neta}/\text{Patrimonio}) * 100$$

Según Rovayo (2010,p.77):

Los ratios de rentabilidad sirven para evaluar la rentabilidad de la empresa. Para obtener estos ratios, se hace una comparación entre:

1. Los resultados obtenidos (pérdidas o ganancias) en el ejercicio, y
2. Las fuentes, orígenes o inversiones que deben generar tales resultados.

- **Margen de rentabilidad Bruta** = (Beneficio Bruto /Ventas Netas)

- **Margen de rentabilidad Neta** = (Beneficio Neto/ Ventas Netas)  
También conocido como ROS (Returnon Sales)

- **Rendimiento sobre los activos:** (ebit/ activo neto)  
También conocido como ROA (Returnonassets) ROA mide la capacidad de los activos totales para producir resultados operativos (a diferencia del ratio de rotación que mide la capacidad de los activos para producir ventas).

- **Rendimiento sobre los recursos propios** (beneficio neto/ patrimonio)  
También conocido como ROE (Returnonequity).

ROE mide cual es la rentabilidad de los dineros de los accionistas medida a partir del resultado final que la empresa obtiene al final de un periodo.

Es el ratio financiero más importante de todos pues ofrece una visión primaria de la rentabilidad que posee la inversión de los accionistas y es un cálculo a prioridad de cuanto se considera ganar si los accionistas invirtiesen su dinero en un nuevo proyecto.

### **3. Análisis de Estados Financieros.**

Para Restrepo and Vanegas (2009,p.46) el análisis financiero y la estructura de balance tradicionalmente se ha llevado a cabo con el cálculo de diferentes índices de propósito específico, como se ilustra en García (1993) y Ortiz(2003),quien representan la técnica de análisis y diagnóstico de la situación financiera de la empresa bajo el cálculo e interpretación de la tendencia de los diferentes indicadores de liquidez, endeudamiento y rentabilidad.

El análisis mediante índices permite comparar la situación de una empresa, tomando como referencia el comportamiento del sector al que pertenece, eliminando los riesgos al permitir tratar conjuntamente empresas de diferente tamaño y en su capacidad para controlar las características de la industria (Barnes,1987,citado por Restrepo and Vanegas,2009,p.46).

#### **Análisis Horizontal**

Para Gaitán (2006, p.117)“el análisis de estructura horizontal plantea problemas de crecimiento desordenado de algunas cuentas, como también la falta de coordinación con las políticas de la empresa Hay que tener en cuenta que cualquier aumento en las inversiones en una cuenta o grupo de cuentas lleva implícito el costo de oportunidad para mantener ese mayor valor invertido, que a la postre afecta la rentabilidad general”.

El análisis horizontal, “debe centrarse en los cambios extraordinarios o significativos de cada una de las cuentas. Los cambios se pueden registrar en valores absolutos y valores relativos, los primeros se hallan por la diferencia de un año base y el inmediatamente anterior y los segundos por la relación porcentual del año base con el de comparación” (Gaitán,2006, p.117).

## **Análisis Vertical**

Para Gaitán (2006, p.111)“el análisis vertical consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados, permitiendo al análisis financiero las siguientes apreciaciones objetivas”:

- Muestra la relevancia de cuentas o grupo de cuentas dentro del estado. Si el analista, lector o asesor conoce bien la empresa, puede mostrar las relaciones de inversión y financiamiento entre activos y pasivos que han generado las decisiones financieras.
- Permite seleccionar la estructura óptima, sobre la cual exista la mayor rentabilidad y que sirva como medio de control, para obtener el máximo de rendimiento.

Para Dumrauf (2006, p.54)el análisis vertical “consiste en determinar la participación relativa de cada rubro sobre la categoría común que los agrupa. Así por ejemplo, cada rubro del activo (disponibilidades, inventarios, etc) representa un porcentaje del activo total (que es la categoría que agrupa todos los rubros del activo)”.

De acuerdo a Dumrauf (2006, p.57) el análisis horizontal permite establecer tendencias. Para que la comparación resulte procedente, es necesario establecer un “año base”, comparando las cifras de los distintos rubros contra los mismos del año base .Al observar la tendencia, podremos establecer si las ventas han aumentado o disminuido realmente con relación al año base, lo mismo con los costos, los inventarios, el activo fijo, etcétera.

## **2.5 Hipótesis**

La inadecuada gestión administrativa y financiera incide en la rentabilidad.

## **2.6 Señalamiento de variables**

### **2.6.1 Variable Independiente**

Gestión Administrativa y Financiera

### **2.6.2 Variable Dependiente**

Rentabilidad

## CAPITULO III

### 3 METODOLOGIA

#### 3.1 Modalidad Básica de la Investigación

##### 3.1.1 Enfoque Cuantitativo

La presente investigación se enmarca en una investigación cuantitativa, con fundamentos en el paradigma crítico – propositivo, puesto que este tipo de investigación se orienta a una realidad única, busca la comprensión de los fenómenos sociales, además tiene una visión holística y asume una realidad dinámica

El enfoque cuantitativo se utilizará para obtener conocimientos esenciales que permitan analizar y describir las relaciones entre las variables de estudio ,y de esta manera conocer la realidad de forma imparcial, a través de la información recopilada en los instrumentos de medición a aplicarse a la población seleccionada para la comprobación de hipótesis(Herrera, Medina, and Naranjo,2004,p.94).

Para Romero (1997,p.29)“la investigación cuantitativa ha de trabajar en los niveles de la realidad donde los hechos se ofrecen a los sentidos. Su propósito es aportar datos, indicadores y tendencias observables y tiene capacidad para abarcar grupos grandes de datos”.

“Métodos cuantitativos son definidos como técnicas de conteo, de medición y de razonamiento abstracto. Por ende, los métodos cuantitativos no pueden sustituir a los cualitativos ya que la comprensión cuantitativa presupone un conocimiento cualitativo”(Medina,2001,p.82).

Medina (2001,p.83) señala que “el paradigma cuantitativo usa un modelo cerrado de razonamiento lógico-deductivo desde la teoría a las proposiciones, la formación de conceptos, la definición operacional, la medición de las definiciones operacionales ,la recolección de datos, la comprobación de hipótesis y el análisis”.

De acuerdo a Hernández, Fernández, and Baptista (2003,p.10)“el enfoque cuantitativo usa recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento”.

### **3.2 Métodos de investigación**

Los métodos de investigación que se utilizarán son:

#### **Observación:**

“La observación es el acto con el que nace una tarea de búsqueda científica y se plasma en un trabajo de investigación ,pero también puede ser parte del proceso de comprobación o experimentación”(Amiel,2007,p.36)

“En investigación científica, la observación, además de ser un instrumento de descripción, puede adquirir connotaciones más amplias”(Amiel,2007,p.38)

“Si se acompaña a la observación con un proceso ordenado en el que se agrupan las variables por su similitud ,referida a determinados atributos, su alcance es mayor y muchas veces insospechado”(Amiel,2007,p.39).

“La observación previa (directa o indirecta) de la realidad, hace énfasis en ciertas características (o variables) que interesan al investigador y entre las cuales se supone que existen ciertas relaciones de causa-efecto”(Morles, 2002,p.128)

La observación naturalista implica observar a la gente en escenarios naturales y luego registrar su conducta sin intentar manipular la situación. Esta aproximación proporciona información acerca de lo que sucede, pero no indica la razón o la forma en que sucede y tampoco indica como la conducta podría cambiar bajo un conjunto de circunstancias diferentes .Los observadores no hacen esfuerzos por influir en lo que sucede, por lo que deben restringirse a registrar lo que ven(Rice, 1997,p.16).

Se utilizará esta técnica por que únicamente mediante la observación se podrá determinar la problemática de la “Financorp Desarrollo”, en donde como investigador se observará, mas no intervendrá de ninguna manera para así poder identificar los problemas y dar posibles soluciones a los mismos mediante la propuesta.

### **Prospectivo:**

Berger (citado por Paz,2010,p.203) “crea la voz prospectiva y la define como «la ciencia que estudia el futuro para poder influir en él» (Medina Vásquez y Ortegón, 2006; Wardenburg, 1999) Desde entonces hasta hoy todos los intentos definatorios se reducen a insistir sobre la misma idea: conocer el futuro para poder influirlo”.

“La prospectiva es en realidad, una ciencia sin objeto que se mueve entre la necesidad de predecir lo que puede ocurrir y el deseo de inventar el mejor futuro posible” (Serra,1997, citado por Paz, 2010, p.204).

“Un estudio prospectivo que empieza ahora y va hacia el futuro, puede ser llamado «prospectivo concurrente» o «coherente prospectivo»”(Abramson, 1990,p.13).

El método de investigación prospectivo se considera necesario para la presente investigación puesto que en base al mismo se puede recopilar la información necesaria de fuentes primarias es decir del lugar en estudio para posteriormente analizarlos y aplicar estrategias que ayuden a la propuesta de la investigación.

### **Transversal:**

“Una investigación es transversal cuando se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. Para Briones , estos estudios son especies de«fotografías instantáneas» del fenómeno objeto de estudio”(Torres, 2006,p.119).

El tipo de investigación Transversal se efectuará en la investigación ya que la medición y estudio se hará una sola vez, es decir este tipo de investigación se considera como un corte en el tiempo.

### **Analítico:**

“Este metodo es un proceso cognoscitivo, que consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual”(Torres,2006,p.56).

El método de investigación analítico se lo empleará puesto que la investigación señala dos variables una independiente y otra dependiente. Además mediante este tipo de investigación se permite plantear y poner a prueba hipótesis explicativas, es decir se refiere a la finalidad cognoscitiva.

### **3.3 Nivel o Tipo de Investigación.**

El nivel de investigación que se aplicará es:

El Nivel Relacional: Este nivel ayudara a establecer el grado de relación existente entre la variable independiente con la variable dependiente, en la presente investigación se relacionará la gestión administrativa y financiera y su incidencia en la rentabilidad de “ Financorp Desarrollo”.

Tamayo (2001, p.50) define que la investigación correlacional persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. Es conveniente tener en cuenta que esta covariación no significa que entre los valores existan relaciones de causalidad, pues estas se determinan por otros criterios como son la correlación.

“El nivel de investigación correlacional tiene como objetivo evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables”(Gómez, 2006,p.67).

### 3.4 Población y Muestra

#### 3.4.1 Población

Para Gallego, Isern, and Segura (2006,p.55) la población “es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita”.

De acuerdo a Sabadías (1996,p.34) se denomina población al conjunto de elementos que van hacer observados en la realización de un experimento. Cada uno de los elementos que componen la población es llamado individuo o unidad estadística. Los individuos no tienen por qué ser personas, sino que pueden ser cualquier objeto. Atendiendo al número de elementos que la componen, una población puede ser finita o infinita. Aun en el caso de una población finita, el número de individuos que la forman puede ser suficientemente grande como para que no puedan ser observados todos ellos. En otras ocasiones, no es posible la observación de todos los individuos de la población debido al coste que ello supone.

Según Restituto( 2001,p.173), “el universo poblacional es el conjunto de individuos y objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.”.

En la presente investigación se ha considerado para motivo de estudio información financiera entiéndase los registro que conforman las cuentas que integran tanto el estado de situación financiera como el estado de resultados que se detallan a continuación,

**Tabla 1:** Población, objeto de estudio

| <b>No. DE REGISTROS</b> | <b>INFORMACION FINANCIERA REGISTROS OBSERVADOS</b> |
|-------------------------|--|
| 1                       | Registro de Ingresos- Intereses                    |
| 2                       | Registro de Interés causados                       |
| 3                       | Registros de la Utilidad-perdida del ejercicio     |
| 4                       | Registro de los Gastos de Personal                 |
| 6                       | Registros de la cuenta bancos                      |
| 7                       | Registro de cartera de crédito                     |
| 8                       | Registros de las obligaciones con el público       |

**Fuente:**Investigación de campo (2014)

**Elaborado por:**La Investigadora



### 3.4.2 Muestra

La muestra es “un grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población” (Gallego, Isern, and Segura,2006,p.55).

Para Sabadías (1996,p.34) la muestra es “un subconjunto de elementos de la población. El número de elementos de la muestra es su tamaño”.

En el proceso de investigación se establecerá una muestra, para lo cual se aplicará la siguiente fórmula.

$$n = \frac{z^2 pq * N}{e^2 (N - 1) + z^2 * pq}$$

En donde:

**n** = Tamaño de la muestra

**z<sup>2</sup>** =Porcentaje de fiabilidad deseado para la media muestral.

**p**=Probabilidad de Éxito

**q**=Probabilidad de Fracaso

**N**=Población

**e<sup>2</sup>**=Error muestral máximo permitido

Para el desarrollo de la investigación se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 pq * N}{e^2 (N - 1) + z^2 * pq}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(8)}{(0.05)^2 (8 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = 7.8568$$
$$n = 8$$

Se observará entonces 8 componentes, que conforman la población debido a que todos los ellos de suma importancia y sirven de sustento para la verificación de los datos expuestos en el estado de situación financiera y en el estado de resultados proporcionados por la “Financorp Desarrollo” tomando como referencia Restituto(2001,p.173).

### 3.5 Operacionalización de Variable

**Tabla 2:** Operacionalización de la Variable Independiente: Gestión Administrativa y Financiera

| DEFINICIÓN  | CATEGORÍA        | DEFINICIÓN OPERACIONAL DE DIMENSIÓN   | INDICADORES  | ITEMS BÁSICOS                 | CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS                     |
|---|------------------|---|--|-------------------------------|---------------------------------|---|
| <p>La gestión administrativa y financiera es un <i>proceso</i> en el cuál se transforma, en términos financieros, los planes <i>estratégicos y operativos</i> del negocio en un horizonte de tiempo determinado; suministrando información que soporta las <i>decisiones</i> tanto estratégicas como financieras. (Sánchez, 2006 ,155, citado por Correa, Ramírez , and</p> | Proceso          | Es la consecución de actos, acciones, sucesos o hechos para completar un fin específico.    | No. de registros efectuados//<br>No. de registros establecidos para recolección de información*100 | % de información registrada.  | Escala: Razón<br>Tipo: Numérica | T:<br>Observación<br>I: Estados Financieros |
|   | Plan estratégico | Es un documento en el que se refleja cual será la estrategia a seguir por su compañía en el | No. de estrategias cumplidas/<br>No. de estrategias planteadas*100                                 | % de estrategia establecidas. | Escala: Razón<br>Tipo: Numérica | T:<br>Observación<br>I: Estados Financieros |

|                       |                |   |   |                           |                                    |   |
|-----------------------|----------------|---|---|---------------------------|------------------------------------|---|
| Castaño 2010,p. 187). | Plan operativo | <p>medio plazo.</p> <p>Es un documento en el se enumeran los objetivos y las directrices que deben cumplir en el corto plazo.</p>     | No. de objetivos alcanzados/<br>No. de objetivos planteados. *100 | % objetivos cumplidos     | Escala: Razón<br>Tipo:<br>Numérica | T:<br>Observación<br>I: Estados Financieros |
|                       | Decisión       | <p>Se considera como la elección que se hace entre una alternativa o varias posibilidades de acción para satisfacer un propósito.</p> | No. acciones realizadas/No. de acciones planificadas * 100        | % de acciones realizadas. | Escala: Razón<br>Tipo:<br>Numérica | T:<br>Observación<br>I: Estados Financieros |

**Fuente:**Investigación de campo (2014)

**Elaborado por:**La Investigadora

**Tabla 3:** Operacionalización de la Variable Dependiente: Rentabilidad

| DEFINICIÓN  | CATEGORÍA | DEFINICIÓN OPERACIONAL DE DIMENSIÓN       | INDICADORES                   | ITEMS BÁSICOS                         | CARACTERÍSTICAS DE LA VARIABLE  | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS                  |
|---|-----------|---|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| <p>La rentabilidad: Es el <i>indicador</i> básico para juzgar la utilidad en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una empresa sea o no rentable en términos económicos” (Rubio, 2007, p. 16).</p> | Indicador | ROA<br>(Rentabilidad sobre los Activos)   | (Utilidad neta/Activos)*100   | % de rentabilidad sobre activos       | Escala: Razón<br>Tipo: Numérica | T: Observación<br>I: Estados Financieros |
|   |           | ROE<br>(Rentabilidad sobre el Patrimonio) | Utilidad Neta Patrimonio)*100 | % de rentabilidad sobre el patrimonio | Escala: Razón<br>Tipo: Numérica | T: Observación<br>I: Estados Financieros |
|   |           | ROS<br>(Rentabilidad sobre las ventas)    | (Utilidad neta/Ventas)*100    | % de rentabilidad sobre las ventas    | Escala: Razón<br>Tipo: Numérica | T: Observación<br>I: Estados Financieros |

Fuente: Investigación de campo (2014)

Elaborado por: La Investigadora

### 3.6 Plan de Recolección de Información

Este plan contempla estrategias metodológicas requeridas por los objetivos e hipótesis de investigación, para el presente estudio es primordial un enfoque crítico propositivo cuantitativo, considerando los siguientes elementos:

- **Definición de los objetos: documentos que van a ser investigados.** Los objetos a ser investigados para el presente trabajo son:

- Estado de Situación Financiera, y
- Estado de Resultados

Documentos financieros que fueron estructurados en base a la información financiera de las operaciones originadas en “Financorp Desarrollo” y entregados para esta investigación, forman parte de la población y muestra; se consideran base fundamental para dar veracidad a la información expuesta en los estados financieros.

- **Selección de las técnicas a emplear en el proceso de recolección de información.** La técnica que va a utilizarse para recolectar la información es la observación realizada a cada uno de los estados financieros antes detallados, con el soporte de la información financiera, expuesta en la población y la muestra.

Para Ildelfonso and Fernández (2011,p.80) la técnica de la observación:

Es una técnica cualitativa, primaria, estática, personal e indirecta. También se aplica en investigaciones exploratorias. Consiste en la atención, examen e interpretación de unas conductas sin que el investigador intervenga en su desarrollo con objeto de modificar el curso natural de su desenvolvimiento.

La observación recoge información en el momento de producirse los hechos. Puede hacerse de manera formal o estructurada, o informal o no estructurada .La primera persigue unos objetivos concretos de información, pensados y planificados antes de realizar la investigación. La segunda se limita a examinar conductas y extrae conclusiones generales.

La observación como técnica a utilizarse permitirá identificar variables para posteriormente analizarla y poder establecer conclusiones y recomendaciones con relación al problema.

- **Instrumentos seleccionados o diseñados de acuerdo con la técnica escogida para la investigación.**

El instrumento a ser utilizado para el desarrollo de la investigación es el análisis financiero a ciertas cuentas y grupos de cuentas que conforman los estados financieros de tres períodos fiscales, se establecerán las variaciones porcentuales que permitirán una interpretación y conclusión de los resultados obtenidos.

Se define el análisis financiero como un instrumento de evaluación del comportamiento operativo de una empresa, que facilita el diagnóstico de la situación actual y la predicción de cualquier acontecimiento futuro; a su vez está orientado hacia la consecución de objetivos preestablecidos (Hernández,2005,citado por,Rosillón,2009,p.6).

El análisis financiero utilizado bajo la técnica de observación en la presente investigación, permitirá obtener los datos necesarios para demostrar que la hipótesis planteada es la acertada, pudiendo establecer una serie de conclusiones e interpretaciones que indicaran que en el van implícitos los objetivos de la investigación.

- **Selección de recursos de apoyo (equipos de trabajo).** En el presente trabajo no se contará con la ayuda de terceros.
- **Explicitación de procedimientos para la recolección de información, cómo se va a aplicar los instrumentos, condiciones de tiempo y espacio, etc.**

El método de investigación a ser aplicado en “Financorp Desarrollo” será el método analítico, en la segunda semana de mayo del 2014 mediante la técnica de observación a los estados financieros de la entidad.

**Tabla 4:** Procedimiento de recolección de información.

| <b>TÉCNICA</b> | <b>PROCEDIMIENTO</b>  |
|----------------|---|
| Observación    | <p>¿Cómo?<br/>A través de la técnica de observación.</p>  |
|                | <p>¿Dónde?<br/>En las oficinas “Financorp Desarrollo”, se realizara el análisis y comparación de cuentas que conforman los estados financieros.</p> |
|                | <p>¿Cuándo?<br/>Mayo del 2014.</p>  |

Elaborado por: La Investigadora

Para Hurtado and Toro (2007p.65) el método analítico:

Consiste en la descomposición mental del objeto estudiado en sus distintos elementos o partes componentes para obtener nuevos conocimientos acerca de dicho objeto, para llegar al conocimiento profundo del objeto. Es condición necesaria que el análisis sea multifacético.

La desmembración de un todo en sus partes componentes, permite descubrir la estructura del objeto investigado; la descomposición permite delimitar lo esencial de aquello que no lo es, reducir a lo simple lo complejo; tenemos una de las formas de análisis en la clasificación de los objetos y de los fenómenos. La finalidad del análisis radica, pues en conocer las partes de un todo, determinar los nexos o relaciones que hay entre ellas y las leyes que rigen su desarrollo.

Mediante la utilización de este método se lograra extraer las partes de un todo para así poder analizar la relación que existe, es decir aplicado a la caja solidaria analizaremos los estados financieros que serían el todo y también las cuentas que serían las partes que lo conforman.

### 3.7 Plan de procesamiento de información

- **Revisión crítica de la información recogida.** Es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- **Codificación:** Se incluirá un código alfanumérico a cada uno de los rubros que se va analizar y que conforman los estados financieros con el fin de tener una mejor organización de la información previa a su análisis e interpretación.
- **Repetición de la recolección.** En ciertos casos individuales, para corregir fallas de estructura financiera.
- **Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.**

**Tabla 5:** Título con idea principal del análisis financiero.

| VARIABLE EN ESTUDIO |       |
|---------------------|-------|
| PERÍODOS            | VALOR |
| 2011                |       |
| 2012                |       |
| 2013                |       |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

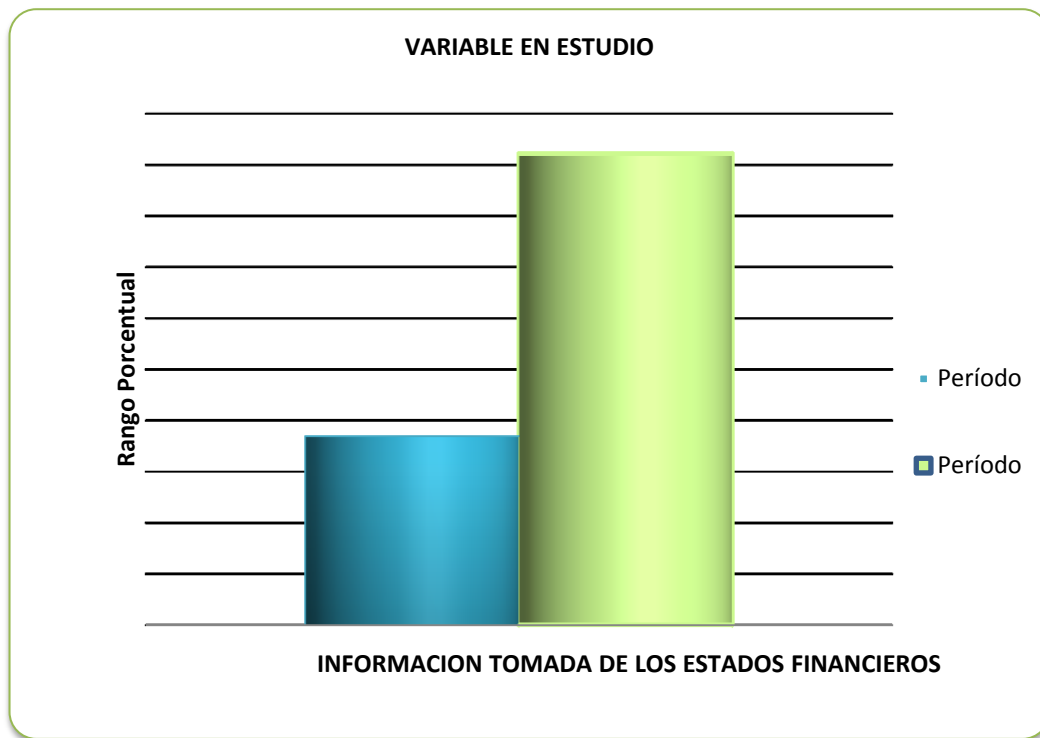
**Tabla 6:** Título con idea principal del análisis financiero.

| REPRESENTATIVIDAD DE LA VARIABLE EN ESTUDIO |                |
|---|----------------|
| PERÍODOS                                    | % DE VARIACIÓN |
| 2011-2012                                   |                |
| 2012-2013                                   |                |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora



**Representaciones gráficas.** Ejemplo de gráficos a ser utilizada para la presentación visual porcentual de los resultados cuantificados en la tabla anterior.



**Gráfico 1:** Título con idea principal del análisis financiero realizado.

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

### 3.7.2. Plan de análisis e interpretación de resultados

- **Análisis de los resultados.** Destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis (lectura de datos).
- **Interpretación de los resultados.** Con apoyo del marco teórico, en el aspecto pertinente.
- **Comprobación de hipótesis.** Para comprobación de la hipótesis del presente trabajo se hará uso de la prueba denominada Fisher – Análisis de Varianza ANOVA.

Para Díaz (2009,p.52) la prueba Fisher – Análisis de varianza ANOVA: “Permite decidir si hay o no hay diferencias entre medias de tratamientos. Este es un paso

intermedio en el análisis, ya que al concluir que existen diferencias, el paso siguiente es encontrar las medias que son significativamente diferentes entre sí y estimar su diferencia”.

De acuerdo a Morales (2001,p.384-385) : “El análisis de varianza constituye el primer paso para el estudio de los resultados. Este análisis se refiere a descomponer la suma total de cuadrados en sus dos componentes suma de cuadrados de la regresión y suma de los errores al cuadrado ( $STC=SCR+SEC$ ). La división de las variaciones explicadas y no explicadas de (Y), para los grados de libertad, convierten a estos valores en varianzas”.

Para realizar las pruebas de significación estadística se utiliza el test (F), suponiendo que el término de error ( $\epsilon$ ) tiene una distribución normal.

El test F, sigue la ley de Fisher- Snedecor, con n y m grados de libertad. Se rechaza la hipótesis nula si las diferencias entre las varianzas son significativas; esto es, si la varianza inter-clase es significativamente grande con respecto a la varianza intra-clase, a cierto nivel de significación.

- **Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.**

Se determinaran conclusiones y recomendaciones con el objetivo que cada una de ellas puedan contribuir a lograr los objetivos tanto generales como específicos planteados para la investigación.

**Tabla 7.- Parámetros para alcanzar los objetivos**

| OBJETIVOS  | PARAMETROS  |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la gestión administrativa y financiera y su impacto en la rentabilidad en “FINANCORP DESARROLLO”.</li> </ul>   | <p>Evaluación de la estructura de la empresa mediante la aplicación de cuestionarios de control interno mediante la aplicación de la técnica de semaforización y medición de riesgo global.</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Analizar la gestión administrativa y financiera actual de la “FINANCORP DESARROLLO” para la evaluación de resultados.</li> </ul>  | <p>Evaluar mediante matrices los principales procesos misionales para determinar debilidades de control mediante la aplicación de la técnica de semaforización</p>                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la rentabilidad que presenta la “FINANCORP DESARROLLO” para la reducción de riesgos y el establecimiento de alternativas de mejoramiento continuo.</li> </ul>  | <p>Evaluación mediante el análisis financiero y la aplicación del método ANOVA con comprobación FISHER, para medir el impacto y los riesgos.</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Proponer un modelo de gestión, mediante la aplicación de las herramientas de la Auditoría de Gestión para la evaluación de la gestión administrativa y financiera que promueva un mejor desempeño de la “FINANCORP DESARROLLO” y mejore la rentabilidad, mediante la aplicación de un tablero de indicadores financieros y de gestión.</li> </ul> | <p>Mediante la auditoria de gestión aplicar tableros de medición por indicadores de gestión, financieros y factor Z .</p>   |

**Elaborado por:** La Investigadora

## **CAPITULO IV**

### **4 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1 Análisis de los resultados**

Una vez aplicada la técnica de observación a los datos financieros de la empresa, se inicia la fase de análisis de la información, considerada una de las más importantes en la investigación, puesto que la misma permitirá plantear la propuesta como solución al problema establecido en la organización.

La información obtenida permitió determinar porcentajes que ayudan a examinar las variaciones en las cuentas más relevantes que conforman los estados financieros entre estos: el estado de resultados y el estado de situación financiera correspondientes a tres periodos fiscales 2011, 2012, y 2013 con el objetivo de obtener resultados que permitan el análisis e interpretación de la situación financiera.

Con los datos obtenidos que representaran las varianzas obtenidas entre los periodos 2011, 2012 y 2013 se realizaran graficas de barras para lograr tener una mejor visualización de los resultados obtenidos.

A continuación se adjunta el Estado de Resultados y el Estado de situación financiera de la “Financorp desarrollo” documentos que sirvieron para realizar el análisis e interpretación de las cuentas principales que intervienen en las variables en estudio.

**CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO  
"FINANCORP DESARROLLO"**

**BALANCE GENERAL**



**Al: 31 DE DICIEMBRE DEL 2011-2012-2013**

| Cuentas                                    | Años              |                   |                   |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|
|  | 2011              | 2012              | 2013              |
| <b>ACTIVO</b>                              |                   |                   |                   |
| <b>FONDOS DISPONIBLES</b>                  |                   |                   |                   |
| CAJA                                       | 5.214,54          | 6.134,91          | 6.871,10          |
| BCOS.E INSTITUCIONES FINANCIERAS           | 14,07             | 13.686,55         | 22.685,22         |
| <b>CARTERA DE CREDITOS</b>                 |                   |                   |                   |
| COMERCIAL POR VENCER                       | 92.204,61         | 74.795,28         | 97.104,63         |
| COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERES           | 21.437,34         | 17.608,83         | 19.721,89         |
| COMERCIAL VENCIDA                          | 8.100,00          | 22.796,47         | 25.532,05         |
| <b>PROPIEDAD Y EQUIPO</b>                  |                   |                   |                   |
| MUEBLES Y ENSERES Y EQUIP                  | 6.504,06          | 6.504,06          | 7.284,55          |
| EQUIPOS E COMPUTACION Y SOFTWARE           | 6.911,48          | 6.911,48          | 7.516,86          |
| EQUIPOS DE CONSTRUCCION                    | 6.644,61          | 6.644,61          | 7.441,96          |
| (DEP.ACUMULADA)                            | (1.683,87)        | (1.683,87)        | (1.885,93)        |
| <b>TOTAL ACTIVO -----&gt;</b>              | <b>145.346,84</b> | <b>153.398,32</b> | <b>192.272,32</b> |
|  |                   |                   |                   |
| <b>PASIVOS</b>                             |                   |                   |                   |
| <b>OBLIGACIONES CON EL PUBLICO</b>         | 115.788,24        | 121.338,36        | 151.955,51        |
| DEPOSITOS A LA VISTA                       |                   |                   |                   |
| DEPOSITOS A PLAZO FIJO                     |                   |                   |                   |
| <b>CUENTAS POR PAGAR</b>                   |                   |                   |                   |
| INTERESES POR PAGAR                        | 16.511,96         | 5.500,00          | 6.104,00          |
| OBLIGACIONES PATRONALES                    | 197,37            | 23,21             | 26,00             |
| RETENCIONES                                | 34,75             | 40,88             | 45,79             |
| <b>OTROS PASIVOS</b>                       |                   |                   |                   |
| INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO          | 870,11            | 515,80            | 1.146,53          |
| <b>TOTAL PASIVO -----&gt;</b>              | <b>133.402,43</b> | <b>127.418,26</b> | <b>159.277,83</b> |
|  |                   |                   |                   |
| <b>PATRIMONIO</b>                          |                   |                   |                   |
| CAPITAL SOCIAL                             | 20.000,00         | 20.000,00         | 22.400,00         |
| UTILIDAD/PERDIDA DEL EJERCICIO             | (8.055,59)        | 5.980,06          | 10.594,50         |
| <b>TOTAL PATRIMONIO -----&gt;</b>          | <b>11.944,41</b>  | <b>25.980,06</b>  | <b>32.994,50</b>  |
|  |                   |                   |                   |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO -----&gt;</b> | <b>145.346,84</b> | <b>153.398,32</b> | <b>192.272,32</b> |

Fuente: La entidad.

**CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO  
"FINANCORP DESARROLLO"**

**Al: DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011-2012-2013**



| CUENTA  | AÑOS              |                  |                  |
|---|-------------------|------------------|------------------|
|   | 2011              | 2012             | 2013             |
| <b>GASTOS</b>                                     |                   |                  |                  |
| <b>INTERESES CAUSADOS</b>                         | <b>656,93</b>     | <b>10.334,94</b> | <b>11.885,18</b> |
| OBLIGACIONES EN EL PUBLICO                        | 350,00            | 2.678,56         | 3.080,34         |
| OTROS INTERESES                                   | 306,93            | 7.656,38         | 8.804,84         |
| <b>PERDIDAS FINANCIERAS</b>                       | <b>7,01</b>       | <b>8,25</b>      | <b>-</b>         |
| EN VTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS                     | 7,01              | 8,25             | -                |
| <b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>                        | <b>29.270,68</b>  | <b>35.240,55</b> | <b>35.191,80</b> |
| GASTOS DE PERSONAL                                | 9.601,16          | 20.913,52        | 20.768,13        |
| HONORARIOS  | 1.793,66          | 3.000,00         | 3.600,00         |
| SERVICIOS VARIOS                                  | 8.413,79          | 5.862,25         | 6.741,59         |
| IMP.CONTRIBUC Y MULTAS                            | 4.060,58          | 3.929,28         | 2.810,27         |
| DEPRECIACIONES                                    | 1.683,87          |                  |                  |
| OTROS GASTOS                                      | 3.717,62          | 1.535,51         | 1.271,81         |
| <b>OTROS GTS Y PERDIDAS</b>                       | <b>4.963,05</b>   | <b>457,88</b>    | <b>526,56</b>    |
| OTROS   | 4.963,05          | 457,88           | 526,56           |
|   |                   |                  |                  |
| <b>TOTAL GASTOS -----&gt;</b>                     | <b>34.897,67</b>  | <b>46.041,62</b> | <b>47.603,54</b> |
|   |                   |                  |                  |
| <b>INGRESOS</b>                                   |                   |                  |                  |
| DEPOSITOS   | 1,78              | 0,55             | -                |
| INTERESES DE CARTER CREDITO                       | 9.086,10          | 33.725,16        | 49.768,34        |
| OTRAS COMISIONES                                  | 2.856,00          | 768,24           | 883,48           |
| SERVICIOS COOPERATIVOS                            | 1.017,21          | 1.196,75         | 7.546,22         |
| OTROS (MORA, INGRESOS AHORROS)                    | 13.880,99         | 16.330,98        |                  |
|   |                   |                  |                  |
| <b>TOTAL INGRESOS -----&gt;</b>                   | <b>26.842,08</b>  | <b>52.021,68</b> | <b>58.198,04</b> |
|   |                   |                  |                  |
| <b>UTILIDAD / PERDIDA DEL EJERCICIO -----&gt;</b> | <b>(8.055,59)</b> | <b>5.980,06</b>  | <b>10.594,50</b> |

**Fuente:** La entidad.

A continuación se detallan los resultados obtenidos en el análisis de los principales rubros que intervienen en las variables de estudio, los mismos que se encuentran condensados en los estados financieros de “Financorp Desarrollo”.

## 4.2 Interpretación de datos

Del total la población conformada por 8 documentos, mismos que servirán como herramienta de análisis en el cual están incluidos los rubros más importantes para demostrar las variaciones entre períodos fiscales. A continuación el análisis de cada uno de los cuentas evaluadas.

- **Análisis 1:** Variación de ingresos

**Tabla 8:** Variación de los ingresos

| INGRESOS |              |
|----------|--------------|
| PERÍODOS | VALOR        |
| 2011     | \$ 26.842,08 |
| 2012     | \$ 52.021,68 |
| 2013     | \$ 58.198,04 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 9:** Representatividad de los Ingresos

| REPRESENTATIVIDAD DE LOS INGRESOS |                |
|-----------------------------------|----------------|
| PERÍODOS                          | % DE VARIACIÓN |
| 2011-2012                         | 94%            |
| 2012-2013                         | 11,87%         |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 2:** Representatividad de los Ingresos  
**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

## ANÁLISIS

Se analizó la variación de ingresos de los tres años. el rubro se encuentra en el estado de resultados y se estableció que el año 2012 frente al año 2011 tuvo un incremento en los ingresos del 94%, sin embargo comparado el año 2012 al año 2013 se dio un incremento al 11.87%, que es representativo dado que los ingresos son la fuente primaria de la rentabilidad.

## INTERPRETACIÓN

Los porcentajes obtenidos en el análisis de los ingresos de los años 2011,2012 y 2013 permiten concluir que los ingresos sufrieron un variación no tan significativas debido a que en el año 2011 que fue al año de creación se inicio las actividades en el mes de abril por lo tanto se está comparando únicamente 8 meses de actividad económica mientras que en 2012 las labores fueron normales de igual manera que el 2013 por lo tanto aunque el incremento no es tan representativo esto nos permite determinar que la caja solidaria está en crecimiento.



- **Análisis 2:** Variación del Gasto-Interés Causado

**Tabla 10:** Variación del Gasto-Interés Causados

| GASTOS-INTERES CAUSADOS |              |
|-------------------------|--------------|
| PERÍODOS                | VALOR        |
| 2011                    | \$ 656,93    |
| 2012                    | \$ 10.334,94 |
| 2013                    | \$ 11.885,18 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 11:** Representatividad del Gasto-Interés Causados

| REPRESENTATIVIDAD DEL GASTO-INTERES CAUSADOS |                |
|--|----------------|
| PERÍODOS                                     | % DE VARIACIÓN |
| 2011-2012                                    | 1473%          |
| 2012-2013                                    | 15,00%         |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 3:** Representatividad del Gasto-Interés Causado

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

## **ANÁLISIS**

Se analizó la variación de gasto-interés de los tres años, el rubro se encuentra en el estado de resultados y se estableció que el año 2012 frente al año 2011 tuvo un incremento del 1473%, sin embargo comparado el año 2012 al año 2013 se dio un incremento del 15%, que no es representativo.

## **INTERPRETACIÓN**

Los porcentajes obtenidos en el análisis del gasto interés de los años 2011,2012 y 2013 permiten concluir que éstos sufrieron un variación significativa debido a que en el año 2011 que fue al año de creación se inicio las actividades en el mes de abril por lo tanto se está comparando únicamente 8 meses de actividad económica mientras que en 2012 las labores fueron normales de igual manera que el 2013 por lo tanto aunque el incremento es representativo esto nos permite determinar que la caja solidaria tiene una tendencia de crecimiento, ya que el gastos interés provienen de los interés que se pagan a los inversionistas y cuenta ahorristas y se ha determinado que no está captando el dinero suficiente y únicamente está trabajando con capital propio para poder otorgar préstamos y también los socios no están invirtiendo lo suficiente, ya sea porque el interés que se está pagando no resulta muy atractivo frente a los interés que pagan otras cooperativas o sociedades financieras es decir la competencia.

- **Análisis 3:** Variación de la Utilidad/Pérdida del Ejercicio

**Tabla 12:** Variación de la Utilidad/Pérdida del Ejercicio

| UTILIDAD/PERDIDA DEL EJERCICIO |               |
|--------------------------------|---------------|
| PERÍODOS                       | VALOR         |
| 2011                           | \$ (8.055,59) |
| 2012                           | \$ 5.980,06   |
| 2013                           | \$ 10.594,50  |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

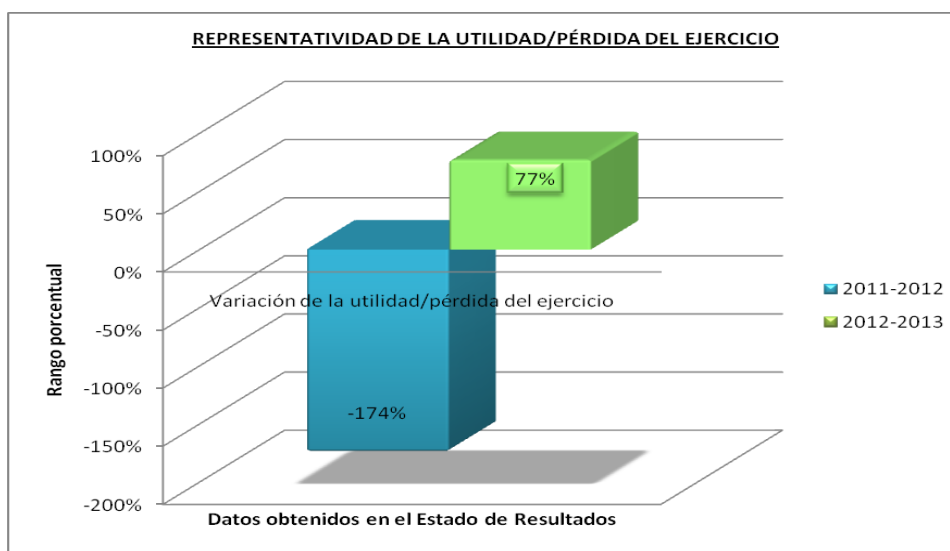
**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 13:** Representatividad de la Utilidad/Pérdida del Ejercicio

| REPRESENTATIVIDAD UTILIDAD/PERDIDA DEL EJERCICIO |                |
|--|----------------|
| PERÍODOS   | % DE VARIACIÓN |
| 2011-2012  | -174%          |
| 2012-2013  | 77%            |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 4:** Representatividad de la Utilidad/Pérdida del Ejercicio.

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

## **ANÁLISIS**

Se analizó la variación de utilidad o pérdida de los tres años, rubro que se encuentra en el estado de resultados y se estableció que el año 2012 frente al año 2011 tuvo un incremento del 174%, pues en el año 2011 se obtuvo pérdida, sin embargo comparado el año 2012 al año 2013 se dio un incremento del 77% que resulta significativo.

## **INTERPRETACIÓN**

Los porcentajes obtenidos en la utilidad/perdida de los años 2011,2012 y 2013 permiten concluir que los resultados obtenidos en el periodo 2011 debido a que la entidad fue creada en mes de abril, se invirtió en gastos para el inicio de actividades por lo tanto al cierre del ejercicio 2011 existió pérdidas y únicamente se realizó actividades por 8 meses mismas que no fueron aceptables debido a que la competencia es elevada y la gestión administrativa no fue adecuada para lograr subsanar cualquier tipo de circunstancia que surja dentro de la normal operación de “ Financorp Desarrollo”, en los periodos posteriores 2012 y 2013 se ha logrado cambiar el resultado a una utilidad que de igual manera no está dentro de las metas planteadas por Financorp , para poder mejorar los resultados se debería revisar la gestión administrativa y financiera y optimizar los procesos de las principales actividades que realiza la entidad, para así ser más competitivos.

- **Análisis 4:** Variación de la Utilidad/Pérdida del Ejercicio

**Tabla 14:** Variación de los Gastos Totales

| GASTOS DE OPERACIÓN |              |
|---------------------|--------------|
| PERÍODOS            | VALOR        |
| 2011                | \$ 29.270,68 |
| 2012                | \$ 35.240,55 |
| 2013                | \$ 35.191,80 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 15:** Representatividad de los Gastos Totales

| REPRESENTATIVIDAD DEL TOTAL DE LOS GASTOS DE OPERACIÓN |                |
|--|----------------|
| PERÍODOS   | % DE VARIACIÓN |
| 2011-2012  | 20%            |
| 2012-2013  | -0,14%         |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 5:** Representatividad de los Gastos Totales

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

## **ANÁLISIS**

Se analizó la variación de los gastos de operación de los tres años, rubro que se encuentra en el estado de resultados y se estableció que el año 2012 frente al año 2011 tuvo un incremento del 20%, sin embargo comparado el año 2012 al año 2013 se dio un decremento del 0,14% que resulta significativo debido los gastos se están manteniendo.

## **INTERPRETACIÓN**

Los porcentajes obtenidos en el análisis de los gastos de operación que comprende todos los gastos que incurre “Financorp” para poder seguir con sus actividades financieras normales, la variación que existió, indica que en el periodo 2011 los gastos fueron menores debido a que solo se laboró 8 meses en el año, por lo tanto fueron más elevados que los del 2012; en el 2012 existió una variación mayor es decir se incurrió en más gastos ,mientras que en 2013 la diferencia es mínima es decir que los gastos se han mantenido, este rubro es de suma importancia debido que si existieran excesivos gastos afectarían directamente a los resultados finales de la entidad.

- **Análisis5:** Variación del Efectivo

**Tabla 16:** Variación del Efectivo

| EFECTIVO |             |
|----------|-------------|
| PERÍODOS | VALOR       |
| 2011     | \$ 5.214,54 |
| 2012     | \$ 6.134,91 |
| 2013     | \$ 6.871,10 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 17:** Representatividad del Efectivo

| REPRESENTATIVIDAD DEL EFECTIVO |                |
|--------------------------------|----------------|
| PERÍODOS                       | % DE VARIACIÓN |
| 2011-2012                      | 18%            |
| 2012-2013                      | 12%            |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 6:** Representatividad del Efectivo

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

## **ANÁLISIS**

Luego del análisis a los datos obtenidos del estado de situación financiera, podemos observar que existe un incremento del 18% en el 2012 frente al año 2011, sin embargo comparando el 2012 con el año 2013 existe un incremento del 12% que resulta significativo.

## **INTERPRETACIÓN**

De esta manera se evidencia que la información que proporcionó el departamento de contabilidad para el análisis de efectivo, facilitará a la entidad la tomar decisiones oportunas y adecuadas con respecto al fondo de efectivo que se debe conservar en la organización, basado en las políticas que establece el estatuto de “Financorp-Desarrollo” es decir el efectivo está siendo bien invertido, pues existe un movimiento continuo de recursos provenientes de la recuperación de cartera y la inmediata colocación en nuevos créditos en la entidad.



- **Análisis6:** Variación de la cuenta Bancos

**Tabla 18:** Variación de la cuenta Bancos

| BANCOS   |              |
|----------|--------------|
| PERÍODOS | VALOR        |
| 2011     | \$ 14,07     |
| 2012     | \$ 13.686,55 |
| 2013     | \$ 22.685,22 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 19:** Representatividad de Bancos

| REPRESENTATIVIDAD DE BANCOS |                |
|-----------------------------|----------------|
| PERÍODOS                    | % DE VARIACIÓN |
| 2011-2012                   | 97175%         |
| 2012-2013                   | 66%            |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 7:** Representatividad de la cuenta Bancos

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

## **ANÁLISIS**

Se analizó la variación del saldo de la cuenta bancos de los tres años rubro que se encuentra en el estado de situación financiera y se estableció que el año 2012 frente al año 2011 tuvo un incremento del 97175%, sin embargo comparado el año 2012 al año 2013 se dio un incremento del 66% que resulta significativo.

## **INTERPRETACIÓN**

Los porcentajes obtenidos en el análisis del saldo de la cuenta Bancos, en donde se depositan los excesos de efectivo en ventanilla, la variación que existió en el periodo 2011 frente al 2012 se debe a que al ser el 2011 el primer año de actividad financiera las colocaciones tenían una lenta recuperación, mientras que la cuenta bancos y en el 2013 indica una adecuada gestión de recuperación de cartera los valores, valores que se utilizan para la concesión de nuevos préstamos.

- **Análisis7:** Variación de la cuenta Cartera de Crédito

**Tabla 20:** Variación de la cuenta Cartera de Crédito

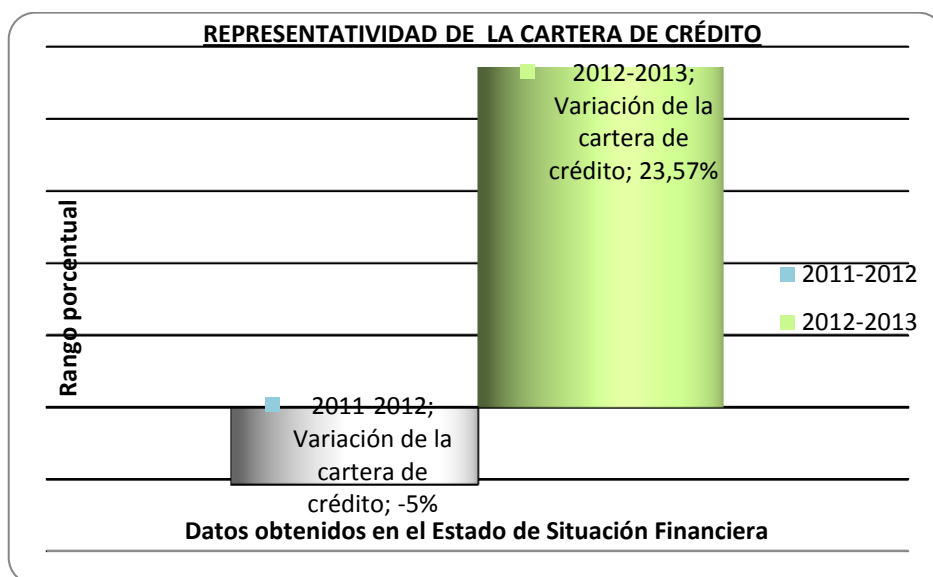
| CARTERA DE CRÉDITO |               |
|--------------------|---------------|
| PERÍODOS           | VALOR         |
| 2011               | \$ 121.741,95 |
| 2012               | \$ 115.200,58 |
| 2013               | \$ 142.358,57 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 21 :** Representatividad de la cuenta Cartera de Crédito

| REPRESENTATIVIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITO |                |
|--|----------------|
| PERÍODOS                                   | % DE VARIACIÓN |
| 2011-2012                                  | -5%            |
| 2012-2013                                  | 23,57%         |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 8:** Representatividad de la cuenta Cartera de Crédito

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

## **ANÁLISIS**

Se analizó la variación de cartera de crédito de los tres años rubro que se encuentra en el estado de situación financiera y se estableció que el año 2012 frente al año 2011 tuvo un decremento del 5%, sin embargo comparado el año 2012 al año 2013 se dio un incremento del 23,75% que resulta significativo.

## **INTERPRETACIÓN**

Los porcentajes obtenidos en la variación de cartera de crédito de los años 2011,2012 y 2013 permiten realizar un análisis del comportamiento de la cartera de crédito, en el 2011 se entregaron créditos a los socios por un valor mayor que en el 2012, sin embargo en el 2012 existieron nuevas colocaciones de recursos, así como cobros, los cuales han servido para seguir capitalizando las ganancias en la entidad. En los periodo 2013 se ha logrado cambiar el resultado teniendo un incremento debido a que el dinero colocado ya está siendo recuperando de una buena manera para así poder continuar otorgando préstamos y obteniendo utilidades por los mismos.

- **Análisis 8:** Variación de Obligaciones con el público

**Tabla 22:** Variación de Obligaciones con el público

| OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO |               |
|-----------------------------|---------------|
| PERÍODOS                    | VALOR         |
| 2011                        | \$ 115.788,24 |
| 2012                        | \$ 121.338,36 |
| 2013                        | \$ 151.955,51 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 23:** Representatividad Obligaciones con el público

| REPRESENTATIVIDAD DE LAS OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO |                |
|--|----------------|
| PERÍODOS   | % DE VARIACIÓN |
| 2011-2012  | 5%             |
| 2012-2013  | 25,23%         |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora



**Gráfico 9:** Representatividad de Obligaciones con el público

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).  
**Elaborado por:** La Investigadora

## **ANÁLISIS**

Se analizó la variación de obligaciones con el público de los tres años rubro que se encuentra en el estado de situación financiera y se estableció que el año 2012 frente al año 2011 tuvo un decremento del 5%, sin embargo comparado el año 2012 al año 2013 se dio un incremento del 23,75% que resulta significativo.

## **INTERPRETACIÓN**

Los porcentajes obtenidos en el análisis de los años 2011,2012 y 2013 de las obligaciones con el público, en donde se encuentran depósitos de ahorros e Inversiones de socios y clientes permiten concluir que comparado el periodo 2011 y 2012, en el año 2012 se produce un incremento del 5% en las captaciones, mismas que sirven a la entidad como capital de trabajo para la colocación de créditos. Comparados los periodos 2012 y 2013, el 2013 presenta un incremento del 25% lo cual indicad que la entidad no solo trabaja con capital propio sino también con capital ajeno, lo cual hace notorio que la rentabilidad de “Financorp Desarrollo” proviene de la colocación de créditos.

### **4.3 Verificación de hipótesis**

Luego del análisis e interpretación de resultados se procede a la verificación de la hipótesis.

La hipótesis será verificada mediante la prueba Fisher - Análisis de Varianza ANOVA, la misma indica si dos muestras proceden de poblaciones con varianzas iguales, es decir nos permite comparar varias medias poblacionales, con el fin de analizar y conocer los puntos críticos que atraviesa la organización mediante el análisis y observación de los principales rubros que conforman los estados financieros de “Financorp Desarrollo” .La verificación de hipótesis permite

demostrar que la hipótesis planteada es la alternativa correcta para dar solución el problema detectado en la empresa.

De acuerdo al proceso de la comprobación de hipótesis, es necesario establecer la hipótesis nula y al alternativa: la hipótesis nula se formula con el propósito que su rechazo permita la aceptación de la hipótesis alternativa es decir la planteada en el trabajo de investigación, la hipótesis alternativa representa la conclusión para el diseño de la propuesta y de ésta manera se demuestre la aceptación de la hipótesis planteada.

Los pasos para verificar la hipótesis son:

1. Partear la hipótesis
2. Nivel de significación
3. Estadístico de prueba
4. Regla de decisión
5. Calcular el estadístico de prueba y aplicar la regla.

A continuación se detalla la verificación de la hipótesis planteada en la investigación.

#### 4.3.1 Paso 1: Plantear Hipótesis

- Modelo lógico

**H<sub>0</sub>**:La gestión administrativa y financiera no incide en la rentabilidad.

**H<sub>1</sub>**: La gestión administrativa y financiera si incide en la rentabilidad.

- Modelo Matemático

$$H_0: O = E$$

$$H_1: O \neq E$$

#### 4.3.2 Nivel de significación

La verificación de hipótesis se procede a realizar con el 95% del nivel de confianza y un margen de error  $\alpha$  del 0.05.

#### 4.3.3 Estadístico de prueba

El estadístico de prueba para la verificación de la hipótesis es:

**Tabla 24:** Fórmulas para calcular la tabla ANOVA

| TABLA ANOVA         |           |                   |                    |         |
|---------------------|-----------|-------------------|--------------------|---------|
| FUENTE DE VARIACION | CUADRADOS | GRADO DE LIBERTAD | MEDIA DE CUADRADOS | F       |
| TRATAMIENTOS        | SST       | k-1               | SST/(k-1)=MST      | MST/MSE |
| ERROR               | SSE       | n-k               | SSE/(n-k)=MSE      |         |
| TOTAL               | SS total  | n-1               |                    |         |

**Elaborado por:** La Investigadora

**Fuente:** Morales (2001,p.384).

**Fórmula de Variación Total:**

$$Sstotal = \sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}$$

**Fórmula de Variación de Tratamientos:**

$$SST = \frac{\sum Tc^2}{nc} - \frac{(\sum x)^2}{n}$$

**Fórmula de Variación Aleatoria:**

$$SSE = Sstotal - SST$$



**En donde:**

**Ss total**= Variación Total

**SST**= Variación de Tratamiento

**SSE**= Variación Aleatoria

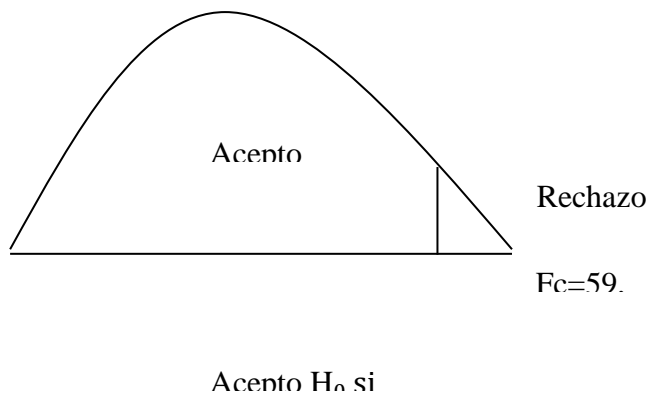
**k**=Número de grupos

**n**=Número de elementos

**MST**= Media de los cuadrados de variación de tratamiento

**MSE**= Media de los cuadrados del error.

#### 4.3.4 Regla de decisión



**Gráfico10:** Grafico de regla de decisión

**Fuente:**Morales (2001,p.384)

**Elaborado por:** La Investigadora

**Grados de Libertad:**

gl= Numerador =  $k-1=8-1=7$

gl= Denominador =  $n-k=24-8=16$

**Tabla 25:** Tabla de verificación de la hipótesis

| DISTRIBUCIÓN F, Alfa=0.05 |         |         |         |         |         |         |         |
|---------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| $v_1 \backslash v_2$      | 1       | 2       | 3       | 4       | 5       | 6       | 7       |
| 1                         | 161.446 | 199.499 | 215.707 | 224.583 | 230.160 | 233.988 | 236.767 |
| 2                         | 18.513  | 19.000  | 19.164  | 19.247  | 19.296  | 19.329  | 19.353  |
| 3                         | 10.128  | 9.552   | 9.277   | 9.117   | 9.013   | 8.941   | 8.887   |
| 4                         | 7.709   | 6.944   | 6.591   | 6.388   | 6.256   | 6.163   | 6.094   |
| 5                         | 6.608   | 5.786   | 5.409   | 5.192   | 5.050   | 4.950   | 4.876   |
| 6                         | 5.987   | 5.143   | 4.757   | 4.534   | 4.387   | 4.284   | 4.207   |
| 7                         | 5.591   | 4.737   | 4.347   | 4.120   | 3.972   | 3.866   | 3.787   |
| 8                         | 5.318   | 4.459   | 4.066   | 3.838   | 3.688   | 3.581   | 3.500   |
| 9                         | 5.117   | 4.256   | 3.863   | 3.633   | 3.482   | 3.374   | 3.293   |
| 10                        | 4.965   | 4.103   | 3.708   | 3.478   | 3.326   | 3.217   | 3.135   |
| 11                        | 4.844   | 3.982   | 3.587   | 3.357   | 3.204   | 3.095   | 3.012   |
| 12                        | 4.747   | 3.885   | 3.490   | 3.259   | 3.106   | 2.996   | 2.913   |
| 13                        | 4.667   | 3.806   | 3.411   | 3.179   | 3.025   | 2.915   | 2.832   |
| 14                        | 4.600   | 3.739   | 3.344   | 3.112   | 2.958   | 2.848   | 2.764   |
| 15                        | 4.543   | 3.682   | 3.287   | 3.056   | 2.901   | 2.790   | 2.707   |
| 16                        | 4.494   | 3.634   | 3.239   | 3.007   | 2.852   | 2.741   | 2.657   |

Fuente: Morales (2001,p.384).  
 Elaborado por: La Investigadora

En base a los datos obtenidos en la comprobación de hipótesis se demuestra que se acepta la  $H_1$  (Hipótesis Alternativa), puesto que tiene un valor de  $F_c=59.790$  y es un valor mayor que la  $H_0$  (Hipótesis nula), que representa el total de 2.657, considerando un  $\alpha$  (error) del 0.05.

#### **4.3.5 Calcular el estadístico de prueba y aplicar la regla**

##### **4.3.5.1 Cálculo del estadístico de prueba**

Con los resultados de la investigación obtenidos mediante el análisis de los estados financieros de la empresa, que enfocan las variables en estudio, se procede al desarrollo, comprobación y demostración de la hipótesis mediante la prueba Fisher- análisis de varianza ANOVA.

El método de comprobación de hipótesis permitirá dar solución al problema detectado en “Financorp desarrollo” la cual se realizó el presente trabajo de investigación, además se podrá mejorar la gestión tanto administrativa como financiera para que de esta manera se pueda mejorar los procesos de las actividades principales que realiza la caja solidaria así como optimizar los procesos para ser más competitivos y a futuro obtener mejores márgenes de utilidad.

## COMPROBACION DEHIPOTESIS – FISHER, ANALISIS DE VARIANZA ANOVA

**Tabla 26:** Datos anuales de los estados financieros

| AÑO                   | X <sub>1</sub>       | X <sub>2</sub>          | X <sub>3</sub>                  | X <sub>4</sub>      | X <sub>5</sub>                 | X <sub>6</sub>      | X <sub>7</sub>        | X <sub>8</sub>             |                              |
|-----------------------|----------------------|-------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|----------------------------|------------------------------|
|                       | RUBROS PRINCIPALES   |                         |                                 |                     | CUENTAS PRINCIPALES            |                     |                       |                            |                              |
|                       | ESTADO DE RESULTADOS |                         |                                 |                     | ESTADO DE SITUACION FINANCIERA |                     |                       |                            |                              |
|                       | INGRESOS             | GASTOS-INTERES CAUSADOS | UTILIDAD/ PERDIDA DEL EJERCICIO | GASTOS DE OPERACIÓN | CAJA                           | BANCOS              | CARTERA DE CREDITOS   | OBLIGACIONES CON ELPUBLICO |                              |
| 2011                  | \$ 26.842,08         | \$ 656,93               | \$ (8.055,59)                   | \$ 29.270,68        | \$ 5.214,54                    | \$ 14,07            | \$ 121.741,95         | \$ 115.788,24              |                              |
| 2012                  | \$ 52.021,68         | \$ 10.334,94            | \$ 5.980,06                     | \$ 35.240,55        | \$ 6.134,91                    | \$ 13.686,55        | \$ 115.200,58         | \$ 121.338,36              |                              |
| 2013                  | \$ 58.198,04         | \$ 11.885,18            | \$ 10.594,50                    | \$ 35.191,80        | \$ 6.871,10                    | \$ 22.685,22        | \$ 142.358,57         | \$ 151.955,51              | <b>TOTALES</b>               |
| <b>SUMA TC</b>        | \$ 137.061,80        | \$ 22.877,05            | \$ 8.518,97                     | \$ 99.703,03        | \$ 18.220,55                   | \$ 36.385,84        | \$ 379.301,10         | \$ 389.082,11              | \$ <b>1.091.150,44</b>       |
| <b>SUMA (TC)^2</b>    | \$ 18.785.936.553,23 | \$ 523.359.462,46       | \$ 72.572.767,01                | \$ 9.940.694.223,63 | \$ 331.988.262,55              | \$ 1.323.929.352,51 | \$ 143.869.324.461,21 | \$ 151.384.890.812,18      |                              |
| <b>Nc</b>             | 3                    | 3                       | 3                               | 3                   | 3                              | 3                   | 3                     | 3                          | <b>24</b>                    |
| <b>SUMA (TC)^2/Nc</b> | \$ 6.261.978.851,08  | \$ 174.453.154,15       | \$ 24.190.922,34                | \$ 3.313.564.741,21 | \$ 110.662.754,18              | \$ 441.309.784,17   | \$ 47.956.441.487,07  | \$ 50.461.630.270,73       | \$ <b>108.744.231.964,92</b> |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 27:** Prueba Fisher – análisis de la varianza ANOVA

| AÑO        | $x_1^2$              | $x_2^2$                 | $x_3^2$                         | $x_4^2$             | $x_5^2$                        | $x_6^2$           | $x_7^2$              | $x_8^2$                    |                    |
|------------|----------------------|-------------------------|---------------------------------|---------------------|--------------------------------|-------------------|----------------------|----------------------------|--------------------|
|            | RUBROS PRINCIPALES   |                         |                                 |                     | ACTIVO CORRIENTE               |                   |                      |                            |                    |
|            | ESTADO DE RESULTADOS |                         |                                 |                     | ESTADO DE SITUACION FINANCIERA |                   |                      |                            |                    |
|            | INGRESOS             | GASTOS-INTERES CAUSADOS | UTILIDAD/ PERDIDA DEL EJERCICIO | GASTOS DE OPERACIÓN | CAJA                           | BANCOS            | CARTERA DE CREDITOS  | OBLIGACIONES CON ELPUBLICO |                    |
| 2011       | \$ 720.497.258,73    | \$ 431.557,02           | \$ 64.892.530,25                | \$ 856.772.707,66   | \$ 27.191.427,41               | \$ 197,96         | \$ 14.821.102.389,80 | \$ 13.406.916.522,30       |                    |
| 2012       | \$ 2.706.255.429,32  | \$ 106.810.984,80       | \$ 35.761.117,78                | \$ 1.241.896.525,35 | \$ 37.637.120,71               | \$ 187.321.650,90 | \$ 13.271.173.632,34 | \$ 14.722.997.607,49       |                    |
| 2013       | \$ 3.387.011.394,26  | \$ 141.257.527,40       | \$ 112.243.326,90               | \$ 1.238.462.637,87 | \$ 47.211.947,42               | \$ 514.619.206,45 | \$ 20.265.962.452,44 | \$ 23.090.477.991,88       | TOTAL              |
| Suma $x^2$ | \$ 6.813.764.082     | \$ 248.500.069          | \$ 212.896.975                  | \$ 3.337.131.871    | \$ 112.040.496                 | \$ 701.941.055    | \$ 48.358.238.475    | \$ 51.220.392.122          | \$ 111.004.905.144 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

## CÁLCULO DE FÓRMULAS PARA DEMOSTRAR LA PRUEBA DE FISHER, ANÁLISIS DE VARIANZA ANOVA.

### FÓRMULA 1: Variación Total

$$Sstotal = \sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}$$

**Tabla 28:** Cálculo de la variación total

| Suma x <sup>2</sup>   | SUMA TC <sup>2</sup> /Nc | DIFERENCIA           |
|-----------------------|--------------------------|----------------------|
| \$ 111.004.905.144,45 | \$ 49.608.720.373,72     | \$ 61.396.184.770,73 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

### FÓRMULA 2: Variación de Tratamientos

$$SST = \frac{\sum Tc^2}{nc} - \frac{(\sum x)^2}{n}$$

**Tabla 29:** Cálculo de la variación de tratamientos

| SUMA (TC) <sup>2</sup> /Nc | SUMA TC <sup>2</sup> /Nc | DIFERENCIA           |
|----------------------------|--------------------------|----------------------|
| \$ 108.744.231.964,92      | \$ 49.608.720.373,72     | \$ 59.135.511.591,20 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

### FÓRMULA 3: Variación Aleatoria

$$SSE = Sstotal - SST$$

**Tabla 30:** Cálculo de la variación aleatoria

| DIFERENCIA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA 1 Y 2 FÓRMULA |                  |
|--|------------------|
| \$   | 2.260.673.179,53 |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

**Tabla 31:** Aplicación de la Tabla ANOVA

| TABLA ANOVA         |                      |                   |                     |                  |
|---------------------|----------------------|-------------------|---------------------|------------------|
| FUENTE DE VARIACION | CUADRADOS            | GRADO DE LIBERTAD | MEDIA DE CUADRADOS  | F                |
| TRATAMIENTOS        | \$ 59.135.511.591,20 | 7                 | \$ 8.447.930.227,31 | 59,7905459582137 |
| ERROR               | \$ 2.260.673.179,53  | 16                | \$ 141.292.073,72   |                  |
| TOTAL               | \$ 61.396.184.770,73 | 23                |                     |                  |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-2012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora

A continuación se demostrará la comprobación de hipótesis mediante la herramienta de análisis de datos de Excel, el objetivo de esta comprobación es demostrar la coincidencia del cálculo matemático de Excel, con las del resultado obtenido mediante la aplicación de las fórmulas que el autor Morales (2001) en su libro titulado Introducción a Econometría, plantea. La comprobación se demuestra en la siguiente tabla, (Tabla 29).

**Tabla 32:** Comprobación de hipótesis mediante la herramienta Análisis de datos.

ANÁLISIS DE VARIANZA DE UN FACTOR

RESUMEN

| <i>Grupos</i>                  | <i>Cuenta</i> | <i>Suma</i> | <i>Promedio</i> | <i>Varianza</i> |
|--------------------------------|---------------|-------------|-----------------|-----------------|
| INGRESOS                       | 3             | 137061,7983 | 45687,2661      | 275892615,6     |
| GASTOS INTERES CAUSADO         | 3             | 22877,051   | 7625,683667     | 37023457,54     |
| UTILIDAD/PERDIDA DEL EJERCICIO | 3             | 8518,965137 | 2839,655046     | 94353026,29     |
| GASTO DE OPERACIÓN             | 3             | 99703,03016 | 33234,34339     | 11783564,84     |
| CAJA                           | 3             | 18220,54507 | 6073,515022     | 688870,6801     |
| BANCOS                         | 3             | 36385,84    | 12128,61333     | 130315635,6     |
| CARTERA DE CREDITO             | 3             | 379301,1    | 126433,7        | 200898493,8     |
| OBLIGACIONES CON EL PUBLICO    | 3             | 389082,1132 | 129694,0377     | 379380925,5     |

ANÁLISIS DE VARIANZA

| <i>Origen de las variaciones</i> | <i>Suma de cuadrados</i> | <i>Grados de libertad</i> | <i>Promedio de los cuadrados</i> | <i>F</i>    | <i>Probabilidad</i> | <i>Valor crítico para F</i> |
|----------------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------|---------------------|-----------------------------|
| Entre grupos                     | 59135511591              | 7                         | 8447930227                       | 59,79054596 | 2,7611E-10          | 2,6571966                   |
| Dentro de los grupos             | 2260673180               | 16                        | 141292073,7                      |             |                     |                             |
| Total                            | 61396184771              | 23                        |                                  |             |                     |                             |

**Fuente:** Análisis de los Estados Financieros (2011-1012-2013).

**Elaborado por:** La Investigadora



#### 4.3.5.2 Toma de Decisión.

En base a los datos analizados para la comprobación de la hipótesis se concluye que **se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ )**, demostrando la hipótesis planteada; que la inadecuada gestión administrativa y financiera es la principal causa de la inadecuada rentabilidad en “Financorp Desarrollo”.

Con la aceptación de la Hipótesis alterna, se viabiliza el desarrollo de la propuesta en “ Financorp Desarrollo”, la cual está basada principalmente en una Auditoría de Gestión que permita evaluar la gestión administrativa y financiera, mediante la aplicación de un tablero de indicadores tanto financiero como de gestión, que proporcione a la administración de la entidad una base para la adecuada toma de decisiones y el incremento de la rentabilidad, que garantice el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

Por lo tanto, la adecuada gestión administrativa y financiera facilitará información que será útil para la administración, puesto que se convertirá en una herramienta esencial para la interpretación de los datos numéricos y será el instrumento de base para aplicar estrategias administrativas -financieras que ayuden al giro del negocio, obteniendo resultados que sean positivos para “Financorp Desarrollo” y goce de un crecimiento continuo y una buena estabilidad financiera.

## CAPITULO V

### 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- Tomando en consideración el primer objetivo, analizar la gestión administrativa y financiera y su impacto en la rentabilidad en “Financorp Desarrollo” se concluye: La gestión administrativa y financiera no proporciona una estructura financiera confiable debido a que se establece que existe un crecimiento financiero limitado de un periodo a otro, pero no se puede garantizar un crecimiento sostenido en la rentabilidad que justifique la inversión de socios y clientes
- En relación el segundo objetivo, analizar la gestión administrativa y financiera actual de “Financorp desarrollo” para la evaluación de resultados se concluye: El crecimiento de la rentabilidad de un periodo a otro es reducida considerando el volumen de recursos que se gestión en la entidad, sin embargo que los gastos operacionales se hallan controlados, por lo tanto la utilidad no responde a las expectativas de socios, y empleados de la entidad.
- En consideración al tercer objetivo, determinar la rentabilidad que presenta “Financorp desarrollo” para la reducción de riesgos y el establecimiento de alternativas de mejoramiento continuo se concluye :No se ha realizado desde la creación de la entidad una evaluación de la gestión administrativa y financiera que proporcione un juicio crítico sobre la conducción de la misma, con miras a mejorar continuamente los procesos sobre todo los misionales como son la captación de recursos y la colocación de los mismos.
- Tomando como referencia el cuarto objetivo, proponer un modelo de gestión, mediante la aplicación de las herramientas de la Auditoría de Gestión

para la evaluación de la gestión administrativa y financiera que promueva un mejor desempeño de “Financorp desarrollo” y mejore la rentabilidad, mediante la aplicación de un tablero de indicadores financieros y de gestión se concluye: En la entidad no se ha realizado una auditoría de gestión que permita evaluar la efectividad de los controles establecidos para cada uno de los procesos misionales y que a la vez permita establecer indicadores financieros y de gestión para establecer áreas críticas de control y sobre todo que propicie el mejoramiento continuo de éstos procesos con miras a lograr una adecuada rentabilidad.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda realizar una evaluación de Control interno a toda la entidad para determinar áreas críticas hacia donde la administración debe orientar su gestión.
- Es importante establecer puntos críticos de control en los procesos que generan problemas de recuperación de cartera y colocación de recursos que son la razón de vida de la entidad así como la fuente de rentabilidad. .
- Aplicar indicadores tanto de gestión como financieros para medir el crecimiento institucional y corregir problemas o procesos que limitan la obtención de una mejor rentabilidad, con miras al mejoramiento continuo.de la “Financorp Desarrollo”.

## **CAPITULO VI**

### **6 PROPUESTA**

#### **6.1 Datos Informativos.**

##### **6.1.1. Titulo**

Diseño de un modelo de gestión que promueva un adecuado desempeño de la “FINANCORP DESARROLLO” y el mejoramiento de la rentabilidad mediante la aplicación de un tablero de indicadores financieros y de gestión.

##### **6.1.2. Empresa Ejecutora:**

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO “FINANCORP DESARROLLO”.

##### **6.1.3. Beneficiarios**

- Socios y Clientes
- Inversionistas
- Empleados
- Proveedores

##### **6.1.4. Ubicación Geográfica.**

**Provincia:** Tungurahua

**Ciudad:** Ambato

**Dirección:** Bolívar y Ayllón de la ciudad de Ambato.

### 6.1.5. Tiempo estimado para la ejecución de la propuesta.

- Fecha Inicial: 01 de Junio del 2014.
- Fecha Final: 31 de Agosto del 2014.

### 6.1.6. Equipo Técnico Responsable

- Investigador
- Tutora.
- Administrador
- Directivos
- Contadora
- Empleados

### 6.1.7. Costos de la propuesta

Los costos financieros ascienden a USD 240,00 que cubre los recursos materiales utilizados en el desarrollo y presentación que serán financiados por la investigadora.

**Tabla 33:** Costo de la propuesta.

| <b>Detalle</b>  | <b>Valor (USD.)</b> |
|-----------------|---------------------|
| Movilización    | USD. 25,00          |
| Impresiones     | USD. 50,00          |
| Resmas de papel | USD. 15,00          |
| Internet        | USD . 20,00         |
| Anillados       | USD. 30,00          |
| Empastados      | USD. 50;00          |
| <b>SUBTOTAL</b> | <b>USD. 190,00</b>  |
| Imprevistos     | USD. 50,00          |
| <b>Total</b>    | <b>USD. 240,00</b>  |

Elaborado por: La Investigadora

## 6.2 Antecedentes de la Propuesta.

La presente propuesta se fundamenta en la necesidad de contar con instrumentos técnicos que permitan medir la gestión tanto administrativa como financiera de la Caja Solidaria Financiera de ahorro y Crédito Financorp Desarrollo de la ciudad de Ambato, puesto que la entidad tiene un limitado crecimiento institucional, originado en gran parte de la inadecuada gestión de los administradores.

Según (Estupiñán, 2012, p.10), la gestión administrativa comprende: “el plan de organización y los elementos y registros que conciernen a los procesos de decisión que llevan a la autorización de las actividades por parte de la gerencia de manera que fomenta la eficiencia de las operaciones, la observancia de la política prescrita y el logro de las metas y los objetivos programados.”

De acuerdo a (Rosemberg, 2002, p.23), la gestión administrativa es:

El conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

Organización: El organigrama es una "representación visual de la estructura organizacional, líneas de autoridad, (cadena de mando), relaciones de personal, comités permanentes y líneas de comunicación.

Dirección: Esta etapa del proceso administrativo, llamada también ejecución, comando o liderazgo, es una función de tal trascendencia, que algunos autores consideran que la administración y la dirección son una misma cosa.

Elemento del Concepto.

- Ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional.
- Motivación.
- Guía o conducción de los esfuerzos de los subordinados.
- Comunicación.
- Supervisión.
- Alcanzar las metas de la organización.

Control: El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

La planeación financiera o planificación financiera es una parte importante en las operaciones de la empresa, porque proporciona esquemas para guiar, coordinar y controlar las actividades de ésta con el propósito de lograr sus objetivos. Además, establece que el proceso de planeación financiera comienza con planes financieros a largo plazo, o estratégicos, que a su vez conducen a la formulación de planes y presupuestos a corto plazo u operativos (Gitman,2007, citado en Petit, Marquez, and Gonzalez, 2011, p. 48).

Para Lozano (2001, p.71):

La planificación se formula a largo, mediano y corto plazo; esta distinción se refiere al tiempo necesario para su ejecución. Las expresiones de corto, mediano y largo plazo son relativas y dependientes de duración efectiva de la circunstancia o ámbito en que se apliquen. Cuando se trata de un plan de desarrollo, la temporalidad convencional puede ser: largo plazo, mediano plazo y corto plazo.

Según (Render, 2004, p.490).

La planeación a corto plazo puede extenderse hasta un año, pero en general abarca menos de 3 meses. Este plan también es responsabilidad del personal de operaciones, el cual trabaja con supervisores y capataces para “desagregar” el plan a mediano plazo en programas semanales. Diarios y por horas. Las tácticas para manejar la planeación a corto plazo involucran cargas de trabajo, secuencias, ejecución y despacho.

Es importante analizar la gestión administrativa y financiera actual “Financorp Desarrollo” para la evaluación de resultados, así como para determinar la rentabilidad que presenta la entidad para la reducción de riesgos y el establecimiento de alternativas de mejoramiento continuo. Al Proponer un modelo para la evaluación de la gestión tanto administrativa como financiera promueve un mejor desempeño de las actividades que conlleven a mejorar la rentabilidad, mediante la aplicación de un tablero de indicadores financieros y de gestión.

### **6.3 Justificación**

Se justifica la implementación de un modelo de gestión, mediante la aplicación de un tablero de indicadores financieros y de gestión; puesto que es una técnica de análisis que permite conocer mediante el establecimiento de índices la forma y criterios con los cuales se desarrollan las principales actividades de la entidad, para generar confianza sobre un adecuado desempeño y utilización de recursos.

La aplicación de la propuesta en “Financorp Desarrollo”, a los procesos misionales se justifica por ser ellos la razón de ser de la entidad y está enfocada a dar solución a la principal problemática de la entidad, que es el de administrar operativa y financieramente los recursos con un adecuado aprovechamiento tanto de infraestructura física como del personal con que cuenta la entidad.

La propuesta se desarrollará bajo los criterios de una auditoría de gestión evaluando la efectividad de los controles establecidos cuyos resultados permitirán contar con estrategias de solución y recomendaciones útiles para mejorar la rentabilidad y lograr una adecuada gestión administrativa y financiera que oriente a la adecuada toma de decisiones.

### **6.4 Objetivos**

#### **6.4.1 Objetivo General**

Evaluar la gestión administrativa y financiera que promueva un mejor desempeño de los procesos en la “Financorp desarrollo” para el logro de una adecuada rentabilidad y la minimización de riesgos, mediante la aplicación de un tablero de indicadores financieros y de gestión.

#### **6.4.2 Objetivo Específicos**

- Analizar la gestión administrativa y financiera de la “Financorp desarrollo” para mejorar la situación actual.



- Establecer planes de mejoras orientados a la optimización de los procesos y los recursos de la “Financorp desarrollo” y la reducción de riesgos.
- Plantear la aplicación de un tablero de indicadores financieros y de gestión para la obtención de una adecuada rentabilidad que justifique la inversión.

## **6.5 Análisis de factibilidad**

### **6.5.1. Factibilidad Técnica.**

La presente propuesta es factible de desarrollarse porque será de beneficio para la entidad, puesto que al contar con un modelo de gestión administrativa y financiera que se mida con la aplicación de un tablero de indicadores, contribuirá al mejoramiento de los procesos y por ende al logro de una adecuada rentabilidad.

### **6.5.2. Factibilidad Económica y Financiera.**

La aplicación de la propuesta es factible, pues se cuenta la infraestructura, los recursos financieros para su desarrollo, además la administración se halla interesada en conocer los beneficios que la misma proporcionará a la entidad para el logro de una adecuada rentabilidad, así como el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales, además no representa ni requiere de personal o recursos financieros adicionales de la entidad.

### **6.5.3. Factibilidad Socio Cultural.**

Esta propuesta es viable ya que la misma se combina valores, costumbres, motivaciones, estilos de vida, y se orienta a mejorar el estilo de vida no solo del personal de la entidad sino que al prestar un adecuado servicio también se mejora las condiciones de vida de los socios y clientes.

#### **6.5.4. Factibilidad Legal.**

El sistema financiero menor se halla regulado por LA SEPS, sin embargo a la fecha de la aplicación de la propuesta la entidad se halla en proceso de inserción al control de ésta entidad, sin embargo la propuesta no se contrapone a ninguna normativa legal vigente tanto interna como externamente en la entidad, pues su aplicación genera beneficios a todos los involucrados.

#### **6.5.5. Factibilidad Política.**

En el país se han planteado políticas gubernamentales que contribuyen al desarrollo del Buen Vivir de las nacionales y pueblos indígenas del Ecuador, por lo tanto asegura el desarrollo de sectores estratégicos, garantizando la participación de los ciudadanos en el desarrollo político de la nación, con sus inversiones.

#### **6.5.6. Factibilidad Legal**

Al no existir ningún marco regulatorio fiscal que impida la aplicación de la propuesta, ésta es factible, pues no implica contraposición de alguna ley, decreto, ordenanza o norma legal, bien sea a nivel local o nacional. En lo concerniente a normas contables no existe ningún inconveniente o restricción sobre una auditoría de gestión a los procesos de la entidad.

### **6.6 Fundamentación.**

#### **Control interno**

El control interno es un conjunto de medidas que establece la propia entidad y se orienta a salvaguardar los recursos tanto humanos, materiales y financieros, al evaluar procesos, áreas, funciones, responsabilidades y actividades para detectar las fortalezas y debilidades, puntos críticos de control y determinar el nivel de riesgo y de confianza global de la empresa o específicos de los componentes.

**Madariaga (2004, p.65)** afirma que “El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y medidas coordinadas, adoptadas dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes, comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, promover la eficiencia y estimular el seguimiento de los métodos establecidos por la dirección”.

Para **Universidad Técnica del Norte(2010)**: El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

Teniendo como referencia lo mencionado por Madariaga; el control interno comprende ser los métodos y procedimientos que ha implantado la empresa para la salvaguarda de sus recursos, instalaciones, obtención de información financiera razonable, la eficiencia en el comercio, producción o prestación de servicio logrando el cumplimiento de metas y objetivos, así como el cumplimiento de la misión y visión institucional.

## **Objetivos**

Como se deduce de su definición, se puede señalar los siguientes objetivos del control interno:

- a) Salvaguardar los bienes de la empresa evitando pérdidas por fraude o por negligencia. Comprobar la exactitud y veracidad de los datos contables, los cuales son usados por la dirección para tomar decisiones.
  - b) Promover la eficiencia de la explotación.
  - c) Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- (Madariaga, 2004, p. 66).**

## **Clases de Control interno.**

Dentro del control interno **Madariaga (2004, p.66)** distingue dos clases de control interno: “*Internos contables*: son aquellos que son relevantes a la expresión de una opinión sobre los estados financieros y *Internos operacionales*: son aquellos que no son relevantes para la expresión de una opinión sobre los estados financieros.”

## **Elementos del Control Interno – Informe COSO**

Según **Mantilla (2005, p.5-6)**, establece los elementos del informe COSO de la siguiente manera:

**Ambiente de control:** El ambiente de control da el tono de una organización, influenciando la conciencia de control de sus empleados. Es un fundamento de todos los demás componentes de control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente del control influyen la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad; filosofía y el estilo de operación de la administración; la manera como la administración asigna autoridad y responsabiliza, y como organiza y desarrolla a su gente; y la atención y dirección proporcionada por el consejo de directores.

**Valoración de riesgos:** Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa a la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en distintos niveles y consistentes internamente. La valoración de riesgos es la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, constituyendo una base para determinar cómo se deben administrar los riesgos. Dado que la economía la industria, las regulaciones las condiciones de operación continuaran cambiando se requieren mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

**Actividades de control:** Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que las directivas administrativas se lleven a cabo. Ayudan a asegurar que se tomen las acciones necesarias para orientar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo de la organización, en todos los niveles y en todas las funciones.

Incluyen un rango de actividades diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de desempeño operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

**Información y comunicación:** Debe identificarse, capturarse y comunicarse información pertinente en una forma y en un tiempo que le permita a los empleados cumplir con sus responsabilidades. Los sistemas de información producen reportes, contienen información operacional, financiera y relacionada con el cumplimiento que hace posible operar y controlar el negocio.

**Monitoreo:** Los sistemas de control interno requieren que sean monitoreados, un proceso que valora la calidad del desempeño en el tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo, evaluaciones separadas o una combinación de las dos. El monitoreo ocurre en el curso de las operaciones. Incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerá primeramente de la valoración de riesgos y de la efectividad de los procedimientos de monitoreo. Las diferencias de control interno deben reportarse hacia arriba, informando los asuntos delicados a la gerencia.

## **Auditoría de Gestión**

### **Concepto.**

**Franklin (1997, p.11)** manifiesta que: La Auditoría de gestión es “la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva”.

**Melini(2002, p.16-17)** menciona sobre que es:

Es un examen que emite un auditor independiente de una entidad con el fin de emitir un informe profesional, referido a la evolución de la economía y eficiencia de sus operaciones, la eficacia en el cumplimiento de los objetivos establecidos por la dirección de la entidad y los aspectos relacionados con el código de ética empresarial de la entidad, la equidad social en el manejo de los recursos y el respeto por el medio ambiente y la ecología en el desenvolvimiento de sus actividades y operaciones”

## **Objetivos de la Auditoría de Gestión.**

**Blanco (2010, p.356)** menciona: Uno de los objetivos más relevantes que cumple la auditoría de gestión es Optimizar la gestión organizacional mediante la evaluación de las 5 E's: eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología. Además tenemos los siguientes objetivos:

- Determinar el grado en que se están logrando los resultados o beneficios previstos por la normativa legal, por la propia entidad, el programa o actividad pertinente.
- Establecer si la entidad adquiere, protege y utiliza sus recursos de manera eficiente y económica.
- Determinar si la entidad, programa o actividad ha cumplido con las leyes y reglamentos aplicables en materia de eficiencia y economía.
- Establecer si los controles gerenciales implementados en la entidad o programa son efectivos y aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones.
- Revisar y evaluar la economía y eficiencia con que se han utilizado los recursos humanos, materiales y financieros.
- Determinar si los objetivos y metas propuestas han sido logrados.
- Proporcionar una base para mejorar la asignación de recursos y la administración de éstos por parte del ente.
- Mejorar la calidad de la información sobre los resultados de la administración de la entidad que se encuentra a disposición de los organismos del estado y de la comunidad en general.
- Alentar a la administración de la entidad para que produzca procesos tendientes a brindar información sobre la economía, eficiencia y eficacia, desarrollando metas y objetivos específicos y mensurables.
- Evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a operaciones gubernamentales, como así también de los planes, normas y procedimientos establecidos.
- Determinar el grado en que el organismo y sus funcionarios controlan y evalúan la calidad tanto en los servicios que presta como en los bienes adquiridos.

- Auditar y emitir opinión sobre la memoria y los estados contables financieros, como así también sobre el grado de cumplimiento de los planes de acción y presupuesto de las empresas y sociedades del estado.

### **Beneficio de la Auditoría de Gestión.**

**Blanco (2010, p.386) manifiesta:** Los problemas de la administración al igual que las dificultades operacionales se puede detectarse antes de que suceda por lo que le permite a la organización evitar mayores costos a causa de las deficiencias detectadas. Representa otra herramienta administrativa para auxiliar a la organización en el cumplimiento de los objetivos deseados ya que una de las causas del fracaso en los negocios se debe a una pobre administración.

Entre los beneficios podemos mencionar:

- Alternativas de mejora.
- Identificación de problemas.
- Análisis de causas.
- Reducción de costos.
- Mejorar mecanismos de medición.
- Divulgar irregularidades.
- Evaluación objetiva de las operaciones y de gestión.
- Le permite a la empresa recomendar ciertas medidas para mejorar la situación presente.
- Descarga a la dirección de obligaciones importantes dedicándose a asuntos no delegables.
- Extiende la función auditora a toda la empresa o parte de ella.
- Asegura información detallada y objetiva.
- Habitúa a los empleados trabajar con orden y métodos.
- Obliga a la empresa a replantear situaciones en una fuente continua y saludable de nuevas ideas y aplicaciones.
- Mejora y racionaliza los sistemas de gestión administrativos de la empresa.
- Mejora la transparencia y, en consecuencia, la información.
- Permite clarificar la estructura organizacional de la empresa.
- Apoya la motivación de los recursos humanos en la organización.
- Optimiza la gestión y suministra información en la toma de decisiones.
- Mejora el control al simplificar el proceso de retroalimentación.

En conclusión la Auditoría de Gestión, ayuda a la administración a reducir los costos, aumentar las utilidades y aprovechar mejor los recursos humanos, materiales y financieros, para el logro de las metas y objetivos.

## **Fases de Auditoría de Gestión**

La Auditoría de Gestión comprende cinco etapas definidas según el autor **Enciclopedia Financiera(2013):**

**Fase de Diagnóstico preliminar.** En esta fase se busca la información existente en la entidad a auditar es decir información de carácter general para la estructura del archivo permanente y la recopilación análisis de información relacionada con planes, programas, presupuestos, objetivos y metas. Además se analiza la información localizada en la entidad, referida a su visión sistémica y estratégica e indicadores tanto de gestión como financieros. El producto final de esta etapa es la identificación y recaudación de los documentos manuales, leyes, reglamentos, planes y programas, resultados de estudios o auditorías anteriores e indicadores que dan una idea clara de cómo funciona y como se encuentra distribuida operativamente.

### **Fase de Planificación Específica.**

**La Norma Internacional de Auditoría (NIA)(2009)** explica que :La planificación de una auditoría implica el establecimiento de una estrategia global de auditoría en relación con el encargo y el desarrollo de un plan de auditoría. Al término de esta fase se obtiene el informe o reporte de planificación. Una adecuada planificación favorece la auditoría a los estados financieros y a la gestión de la empresa proporcionando las siguientes ventajas:

- Ayuda al auditor a prestar una atención adecuada a las áreas importantes de la auditoría.
- Ayuda al auditor a identificar y resolver problemas potenciales oportunamente.
- Ayuda al auditor a organizar y dirigir adecuadamente el encargo de auditoría, de manera que éste se realice de forma eficaz y eficiente.
- Facilita la selección de miembros del equipo de trabajo, con niveles de capacidad y competencia adecuados para responder a los riesgos previstos, así como la asignación apropiada del trabajo a dichos miembros.
- Facilita la dirección y supervisión de los miembros del equipo del encargo y la revisión de su trabajo.
- Facilita, en su caso, la coordinación del trabajo realizado por auditores de componentes y expertos”.

### **Fase de Ejecución.**

Según **Fernández, Iglesias, Llanea, Fernández (2005, p136)** indica: El objetivo de esta fase, es el de aplicar los programas de auditoría diseñados en la fase anterior, los mismos que son a la medida de la organización para



verificar que la información obtenida en la fase de diagnóstico preliminar y conocimiento de la organización es correcta y corresponde a los sistemas de gestión de la empresa, además permite evaluar los puntos débiles y fuertes y conciliar las discrepancias existentes dentro los requisitos normativos con la evidencia. Se suele dividir en cuatro etapas:

1. Reunion inicial.
2. Recolección de evidencias.
3. Documentación de los resultados
4. Reunión final.

Dentro de la reunión inicial se da la presentación de diferentes interlocutores y la exposición del plan y del programa de la auditoria que se va a llevar a cabo. A continuación se deben buscar las evidencias de las inconformidades y su impacto de los sistemas a partir de la aplicación de técnicas de auditoría (comparación, entrevista, observación, flujo gramas, etc.).

#### **Fase del Informe.**

Es el producto final del trabajo realizado, es el resultado de las investigaciones llevadas a cabo por el equipo auditor, por lo que reviste especial importancia no solo por su contenido sino también por su calidad. El Objetivo del informe es el de presentar conclusiones y recomendaciones para que la alta gerencia aplique los correctivos necesarios para garantizar que la organización se orienta al cumplimiento de sus metas y objetivos.

#### **Fase de Seguimiento y monitoreo.**

Dentro de esta fase las recomendaciones expuestas como resultado como resultado de la auditoria deben sujetarse a un estricto seguimiento y monitoreo. Esta práctica se orienta a corregir lo inadecuado de los controles y procesos, también a evitar su recurrencia.

### **Indicadores**

De acuerdo a **Franklin(2007, p.147)** los indicadores se definen como: “Un indicador es una estadística simple o compuesta que refleja algún rasgo importante de un sistema dentro de un contexto de interpretación. Es una relación cuantitativa entre dos cantidades que corresponden a un mismo proceso”

Según **Acevedo (2004, pág. 5)** menciona:

Un sistema de indicadores de gestión es el mecanismo idóneo para garantizar el despliegue de las políticas corporativas y acompañar el desenvolvimiento de los planes; es una necesidad en la medida que crece la complejidad de la organización, lo cual demanda descentralización y flexibilidad.

El control de gestión descansa sobre el seguimiento y la medición de indicadores. Este proceso toma la forma de estimar el desempeño real, de compararlo con un objetivo meta y desencadenar una acción correctiva en caso de ser necesario.

Los indicadores responden a dos principios básicos de gestión: lo que no es medible no es gerencial y el control se ejerce a partir de hechos y datos. Para controlar es necesario poseer indicadores que permitan evaluar el desempeño de los procesos.

El papel de los indicadores no se agota en el control de las metas determinadas; puede jugar un papel importante en el establecimiento de grandes propuestas, que forman parte del direccionamiento estratégico, y el análisis de la realidad, punto crucial para la adecuación al entorno.

El análisis con los indicadores CAMEL permiten observar la estructura y calidad de activos, la rentabilidad, la eficiencia financiera y administrativa, la liquidez, los costos y rendimientos, la capitalización y apalancamiento de las instituciones. A través de estos índices se puede evaluar la solvencia, la cobertura sobre el riesgo crediticio y la eficiencia de la gestión de las mismas.

## **Indicadores Financieros**

Para **Toro (2010, p. 121)** una razón financiera es una operación matemática (aritmética o geométrica) entre dos cantidades tomadas de los estados financieros (balance general y el estado de resultados) y otros informes y datos complementarios. Se realiza para llevar a cabo un estudio o análisis de cómo se encuentran las finanzas de la empresa, también pueden ser usadas como indicadores de gestión.

La razón o indicador es la expresión cuantitativa (dado en moneda legal) del desarrollo, actividad o comportamiento de toda la organización o de una de sus áreas, cuya proporción, al ser comparada con un nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomarán acciones correctivas o preventivas, según

## **Clases de razones o indicadores financieros.**

Existen dos tipos de razones: las razones aritméticas y las razones geométricas. En las primeras se aplican operaciones de adición y sustracción y en las segundas se aplican operaciones de multiplicación y división.

Dentro de este contexto, las razones o indicadores financieros, tomando como base el balance general y el estado de operaciones, resumen aspectos de la operación y de la situación financiera, durante un período de tiempo dado.

1. ¿Que se queire medir?
2. ¿Qué datos hacen falta para lograr tal medicion?
3. ¿Cómo se interpreta el valor del indicador?

## **Indicadores de Gestión**

“Por indicadores de gestión se entenderían aquellos que suministran la información necesaria para el ejercicio del control económico de la gestión, concibiendo este tipo de control en su triple vertiente de control de eficacia, control de eficiencia y control de economía” (Navarro, 1997, p. 8, citado por Muñoz, 2001, p. 241)

Para **Gómez (2011, p. 21)** un indicador de gestión es la expresión cuantitativa del comportamiento o desempeño de una empresa o departamento, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, nos podrá estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

Los indicadores de gestión son expresiones cuantitativas que nos permiten analizar cuán bien se está administrando la empresa o unidad, en áreas como uso de recursos (eficiencia), cumplimiento del programa (efectividad), errores de documentos (calidad), etc.

## **Factor Z para la evaluación de la salud financiera**

Para Blanco (2012, p. 435) el factor Z:

Fue creado por el profesor Edward I. Altman de la Universidad de Nueva York, director del programa de graduados en Administración de Empresas. La fórmula de Altman pondera numéricamente y suma cinco medidas de rendimiento obteniendo así un puntaje global. El puntaje permite clasificar a las empresas como: saludables o escasa posibilidad de quiebra; enfermiza o con alta posibilidad de quiebra.

El factor concede la mayor importancia a los activos ya que cuatro de las cinco razones, resultan de dividir por los activos. La no utilización óptima de ellos disminuye el valor z.

**Tabla 34:** Parámetros de valuación del factor Z

| El puntaje oscila entre 5 y 10.                         |
|---|
| Z<1,8 Significa una probabilidad alta de quiebra.       |
| Z= Entre 1,8 y 3,0 sitúa a la empresa en una zona gris. |
| Z>3,0 Ofrece una probabilidad baja de quiebra.          |

**Fuente:**Blanco (2012, p. 435).  
**Elaborado por:** La investigadora

Las razones para el puntaje Z son las siguientes:

**Tabla 35:** Razones para el puntaje Z

| NOMBRE DEL INDICADOR             | FÓRMULA  | OBJETIVOS  |
|----------------------------------|--|--|
| <b>X<sub>1</sub></b>             | Activo Corriente - Pasivo exigible/Activo Total            | Esta variable tiene explícitamente en cuenta las características de liquidez y de tamaño.  |
| <b>X<sub>2</sub></b>             | Utilidades Acumuladas/Activo Total                         | Muestra implícitamente la edad de la empresa-. Así, una empresa relativamente nueva presentará seguramente un índice bajo.                                       |
| <b>X<sub>3</sub></b>             | Utilidad Operacional/Activo Total                          | Mide la productividad real del activo de la compañía, al excluir los gastos financieros y los impuestos.   |
| <b>F</b><br><b>X<sub>4</sub></b> | Valor de Mercado de las Acciones o Patrimonio/Pasivo Total | Esta medida muestra hasta qué punto puede disminuir el valor del activo de la empresa, antes de que el pasivo supere al activo y la compañía se haga insolvente. |
| <b>X<sub>5</sub></b>             | Ventas/Activos Totales                                     | Pone de manifiesto la capacidad de generar ventas con los activos de la compañía.  |

**Fuente:**Blanco (2012, p. 435).  
**Elaborado por:** La investigadora

Las razones son multiplicadas por factores los cuales, de acuerdo con su importancia en la estructura financiera de la empresa, producen un factor general.

Este resultado es el valor Z que indica la fortaleza de la empresa.

$$Z = 1,2X_1 + 1,4X_2 + 3,3X_3 + 0,6X_4 - 1,0X_5$$

La puntuación Z puede aplicarse a cualquier empresa, aunque parece más apropiada para el sector manufacturero, de acuerdo con el profesor Altman.

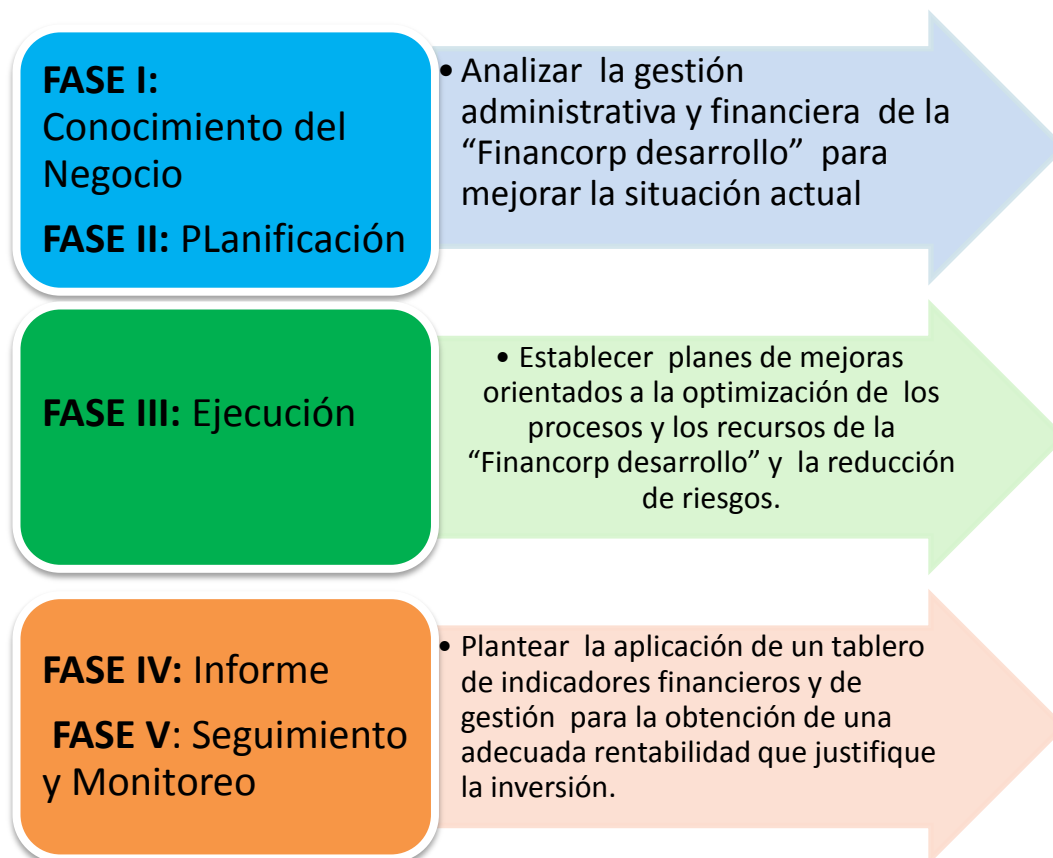
Todo lo que necesita para elaborar el modelo de puntuación Z de Altman puede encontrarse en el balance general y el estado de resultados de la empresa bajo estudio, con excepción del valor de mercado de las acciones. Si se trata de una empresa registrada en bolsa, el valor de mercado se calcula multiplicando el precio de las acciones en bolsa por el número de acciones en circulación. Si la empresa no se cotiza en bolsa su valor patrimonial se puede asimilar a su valor intrínseco.

## 6.7 Metodología. Modelo operativo

El modelo operativo está orientado a evaluar la gestión administrativa y financiera de “FINANCORP DESARROLLO” y comprende las siguientes fases de la Auditoría de gestión:

### MODELO OPERATIVO

- Analizar la gestión administrativa y financiera de la “Financorp desarrollo” para mejorar la situación actual.
- Establecer planes de mejoras orientados a la optimización de los procesos y los recursos de la “Financorp desarrollo” y la reducción de riesgos.
- Plantear la aplicación de un tablero de indicadores financieros y de gestión para la obtención de una adecuada rentabilidad que justifique la inversión.



### **Gráfico11: Modelo Operativo**

**Fuente:**Blanco (2012).

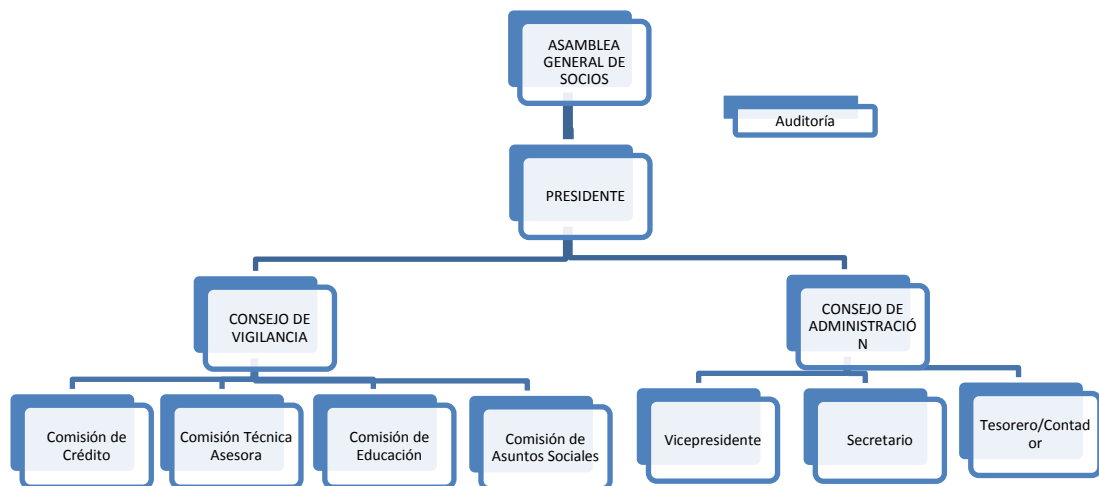
**Elaborado por:** La investigadora

## **6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA.**

La presente propuesta será administrada por la Asamblea General de Socios, y el Presidente de la entidad y servirá como instrumento de evaluación y seguimiento de la Gestión administrativa y Financiera, para determinar el impacto de ésta en la rentabilidad, así como el mejoramiento continuo de los procesos de los procesos de concesión de créditos y captación de recursos.

Las recomendaciones planteadas son de inmediata aplicación garantizará la permanencia de la entidad en el sector financiero, cumpliendo así con el propósito

para el que fue creada, mejorar el “Buen Vivir” de los socios y clientes, así como de los empleados que en ella laboran.



### Gráfico12: Organigrama Estructural

Fuente: La entidad.

## 6.9. PLAN DE MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA

Esta etapa se ocupa de verificar e interpretar la información sobre la ejecución y eficacia de la propuesta metodológica; sin embargo, en el mismo contenido de la propuesta se plantea un seguimiento y evaluación continua mediante la aplicación del Tablero de Indicadores y la evaluación de la gestión administrativa y financiera mediante la aplicación del “Factor Z”, lo cual garantiza el cumplimiento de planes, programas, políticas, metas y objetivos, para una adecuada conducción de la entidad; así como, para el mejoramiento de los procesos y la satisfacción de los clientes internos y externos.

Tabla 36: Monitoreo y Evolución

| <b>VALORACION</b>   | <b>RESULTADO</b> | <b>ACCIONES</b>   |
|---|------------------|---|
| ¿Han ocurrido cambios en la gestión y conducción de la entidad? | <b>SI/NO</b>     | Mantener el modelo de gestión administrativa y financiera actual<br>/ plantear acciones correctivas |
| ¿Existe un crecimiento de la entidad frente a la competencia?   | <b>SI/NO</b>     | Mantener el modelo de gestión administrativa y financiera actual<br>/ plantear acciones correctivas |
| ¿Ha mejorado la rentabilidad?                                   | <b>SI/NO</b>     | Mantener el modelo de gestión administrativa y financiera actual<br>/ plantear acciones correctivas |
| ¿Se han logrado las metas y objetivos trazados?                 | <b>SI/NO</b>     | Mantener el modelo de gestión administrativa y financiera actual<br>/ plantear acciones correctivas |

**Fuente:** HILL y Jones “Administración estratégica” (2009)  
**Elaborado por:** La investigadora



# **FASE I**

## **PLANIFICACIÓN**

- a. Conocimiento del negocio**
- b. Evaluación del Control Interno**

## **CONOCIMIENTO DE LA EMPRESA**

### **ARCHIVO PERMANENTE: DATOS Y DOCUMENTACION DE LA EMPRESA**

#### **VISITA PREVIA**

#### **“FINANCORP DESARROLLO”**

##### **Antecedentes de la empresa.**

La Constitución Política del Ecuador promulgada en 1988 reconoce la existencia de nacionalidades y pueblos como parte del Estado, esta normativa constituye el marco jurídico y político que permite la creación del CODENPE (Consejo de Desarrollo de las Nacionalidades) como una instancia representativa y participativa, que democratiza las entidades estatales, incluyendo a los sectores sociales, para el establecimiento de políticas, planes, programas, proyectos y actividades de desarrollo, incluyéndolos en la toma de decisiones.

El Artículo N° 311 de la Constitución de la República del Ecuador establece que: “El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro y crédito, las que recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del estado, en la medida en que impulsen el desarrollo popular y solidario”. El CODENPE, tiene entre sus facultades, “Legalizar y registrar estatutos, directivas y consejos de gobiernos de las nacionalidades y pueblos indígenas, aprobados según el derecho propio o consuetudinario, así como de sus formas de organización que funcionan en el seno de la respectiva nacionalidad o pueblo”.

Con este marco jurídico, el 27 de abril del 2011 nace al amparo del CODENPE “Financorp Desarrollo” como una entidad del sector financiero popular y

solidario, cuyo objetivo fundamental es apoyar el desarrollo del SumakKawsay – Buen Vivir de las Nacionalidades y Pueblos Indígenas del Ecuador.”

Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Ambato, provincia del Tungurahua, posee RUC (Registro Único de Contribuyentes) # 1891742726001, con el cual puede ejercer actividades de intermediación financiera.

La “FINANCORP DESARROLLO” se constituye con un capital \$ 20.000,00 y 20 socios fundadores y un su principal actividad es la de prestar servicios a la comunidad con microcréditos productivos, destinados a la agricultura, al consumo, a la educación, al comercio, así como créditos hipotecarios, con encaje de ahorros del 5x1, en donde el primer crédito es de \$500 a \$1000. Segundo crédito de \$1000 hasta \$3000 con plazos de hasta 3 años (36 meses).

#### **Normativa que rige a la entidad.**

Internamente se halla normada por los siguientes Instrumentos:

- Estatuto de “Financorp Desarrollo”.
- Reglamento Interno de Trabajo.
- Reglamento interno Administrativo.
- Resoluciones de Asamblea General de Socios.
- El derecho propio o consuetudinario de las nacionalidades, pueblos y comunidades indígenas del Ecuador.
- Plan estratégico 2011-2013.

#### **Valores institucionales.**

- Liderazgo
- Compromiso
- Honradez

- Respeto.
- Lealtad.
- Humildad.
- Calidad en el servicio.
- Trabajo en Equipo.
- Innovación y mejoramiento continuo.
- Comunicación efectiva.

### **Principios institucionales.**

El Plan estratégico 2011-2013 de la institución indica:

“Nos sentimos comprometidos con nuestros socios, clientes y con lo que ellos representan. Estamos orgullosos de estar conformados por un grupo de personas que comparte una cultura con principios comunes:

- Honestidad.
- Seguridad y Solvencia.
- Vocación de Servicio.
- Solidaridad.
- Compromiso.
- Responsabilidad con la Comunidad.

### **Misión.**

*“Brindar productos y servicios financieros de calidad para satisfacer las necesidades de los socios y clientes, contribuyendo directamente al desarrollo de las actividades productivas de la población rural y urbano marginal”.*

### **Visión.**

*“La CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO “FINANCORP DESARROLLO”, será una institución de reconocido prestigio,*

*competitiva, líder, modelo y referente en la prestación de servicios financieros que contribuyan al desarrollo del país”.*

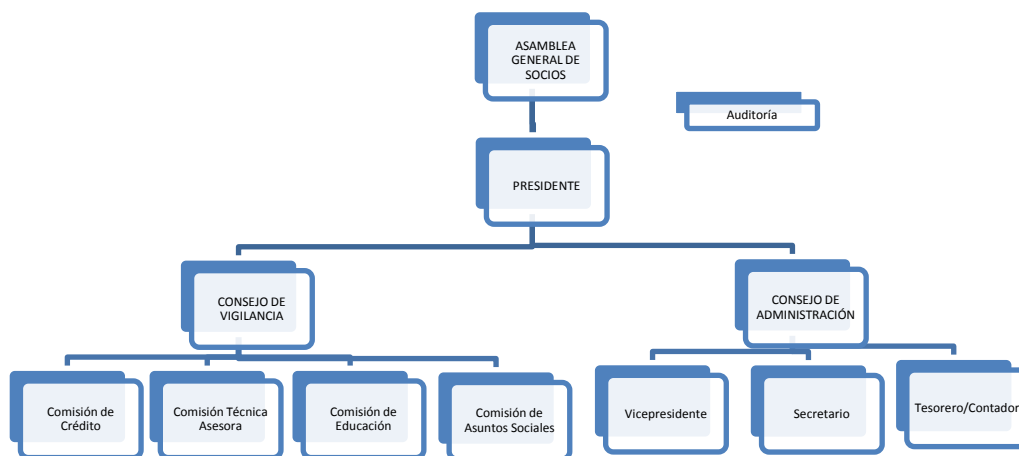
### **Objetivos Estratégicos**

El Plan Operativo Anual 2011-2013 de la entidad, establece los siguientes objetivos estratégicos:

- Lograr una participación en el mercado financiero de por lo menos el 4%
- Obtener una rentabilidad anual de al menos 18%.
- Incrementar anualmente el volumen de créditos en un 30%
- Implementar anualmente por lo menos 2 nuevos productos y/o servicios.
- Mantener los gastos operativos en los niveles promedios del sistema financiero.
- Mantener anualmente un nivel de cartera vencida no superior al 4%.
- Lograr anualmente un nivel de satisfacción del socio y cliente externo de por lo menos el 80%.
- Lograr anualmente un nivel de satisfacción laboral de por lo menos el 80%.
- Implementar programas de fortalecimiento institucional.”

## Organigrama Estructural

AP-VP  
5/11



Fuente: Entidad

### Estructura Funcional.

#### FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL:

- a. Aprobar y reformar el estatuto o reglamento de la Caja Solidaria.
- b. Conocer y aprobar el plan anual de trabajo y presupuesto anual de la Caja Solidaria que será elaborado por el Consejo de Administración.
- c. Autorizar la adquisición y enajenación de bienes, así como la celebración de convenios y contratos por los motivos que establezca la asamblea,
- d. Conocer y hacer las observaciones que estimen convenientes a los Balances Semestrales y a los informes relativos a la marcha de la Caja Solidaria, presentados por el Consejo de Administración y/o Consejo de vigilancia, debiendo aprobar o rechazar.
- e. Resolver el uso o destino de los excedentes de acuerdo con el presente estatuto o reglamento interno.
- f. Elegir y renovar con causa justa a los miembros del Consejo de Administración y/o Consejo de Vigilancia.

- g. Realizar todas las demás funciones y atribuciones señaladas en el presente Estatuto, Reglamento Interno de la Caja Solidaria y más disposiciones de la Asamblea General.
- h. Autorizar la adquisición, venta, enajenación o gravamen total o parcial de los bienes y la celebración de los contratos desde el monto que determine anualmente la Asamblea General de Socios.
- i. Resolver en última instancia tanto los conflictos de los socios como los casos de expulsión en primera y en segunda instancia, según corresponda el caso.

#### FUNCIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN:

- a. Autorizar o la Presidente/a la suscripción de contratos, adquisición de bienes muebles, materiales y suministros de oficina para el servicio de la Entidad, hasta el monto que determine la Asamblea General.
- b. Resolver sobre el ingreso y retiro de nuevos socios/as; así como la exclusión y expulsión de los mismos.
- c. Presentar por escrito ante la asamblea los informes de sus labores semestrales y anuales.
- d. Elaborar el proyecto de reforma del Estatuto, Reglamentos Internos y otras normas administrativas y someter a consideración de la asamblea General.
- e. Designar el Banco o caja solidaria en los cuales se aperturarán y manejarán el dinero de la Caja Solidaria.
- f. Elaborar el plan de actividades de los servicios financieros de la Caja Solidaria y poner en consideración de la asamblea General.
- g. probar el Ingreso o retiro de los Socios.
- h. Autorizar adquisición de bienes, enajenación de los mismos, y celebración de contratos hasta el monto que determine la asamblea.

- i. Determinar el monto de la caución que deba rendir el Gerente y demás funcionarios caucionados, la misma que deberá presentar mediante póliza o garantía bancaria.

#### **FUNCIONES DEL CONSEJO DE VIGILANCIA.**

- a. Revisar los Estados Financieros e inventarios así como vigilar el desenvolvimiento de las actividades financieras de la entidad
- b. Verificar si las actuaciones del Consejo de administración, crédito y de la presidencia se han llevado de conformidad con las disposiciones legales estatutarias y reglamentarias.
- c. Comprobar la exactitud de las actividades de la Caja Solidaria.
- d. Verificar si las actuaciones del Consejo de Administración, Contabilidad, de los socios de la caja, se han llevado de acuerdo con las disposiciones legales y reglamentarias que regulan este tipo de entidades financieras.
- e. Revisar periódicamente la contabilidad de la caja incluyendo libretas y cuentas de los socios.
- f. Proponer a la, asamblea general la separación de los miembros del consejo de administración cuando existan causas justificadas.
- g. Dar el visto bueno o vetar con causa justa los actos y contratos en que se comprometan bienes o créditos, cuando no estén de acuerdo a los intereses de la entidad.
- h. Sesionar por lo menos una vez por mes.  
Presentar informes semestrales a la Asamblea General.



## Nomina de Socios

AP-VP  
7/12



**NOMINA DE SOCIOS FUNDADORES**

| COD             | NOMBRE                            | CEDULA / RUC  | APORTES INICIALES   |                     | PORCENTAJE DE PARTICIPACION |
|-----------------|-----------------------------------|---------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|
|                 |                                   |               | CAPITAL SUSCRITO    | CAPITAL PAGADO      |                             |
| 1               | CAGUANA GARCES MARIA HILDA ROSANA | 1801439231    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 2               | CALUÑA SISA LUIS FERNANDO         | 1805455043001 | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 3               | CALUÑA SISA NANCY DEL ROCIO       | 1804813614001 | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 4               | CEPEDA OCHOA MICAELA              | 0601909781001 | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 5               | CHANGO MANOBANDA MARIA CLEOTILDE  | 1801729896    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 6               | GARCES CAGUANA DIEGO LEONARDO     | 1803404282001 | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 7               | GARCES ICHINA SEGUNDO ELIAS       | 1801122449    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 8               | LAURA CHANGO DIANA MARISOL        | 1805061403    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 9               | LAURA CHANGO FANNY ALICIA         | 1803107976    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 10              | LAURA CHANGO SYLVIA MARINA        | 1803447638    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 11              | LAURA TIXI JOSE AUGUSTO           | 1801573153001 | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 12              | MORALES VILLACIS MARIA DELIA      | 0500685698001 | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 13              | ORTIZ LOPEZ FREDDY JULIAN         | 1804025060001 | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 14              | ORTIZ LOPEZ MARITZA DEL CARMEN    | 1804150850    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 15              | ORTIZ MUÑOZ SEGUNDO MANUEL        | 1801612696    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 16              | PILATASIG RIVERA FANNY MARISOL    | 1803607785    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 17              | PILATAXI JEREZ GUIDO LEONARDO     | 1803990025001 | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 18              | POCHINA PEREZ ROMAN ISMAEL        | 0503119224001 | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 19              | SISA CHOCO MARIA JESUS            | 1802567030    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| 20              | VILLACIS DAVID HUMBERTO           | 1801047968    | \$ 1,000.00         | \$ 1,000.00         | 5%                          |
| <b>TOTALES:</b> |                                   |               | <b>\$ 20,000.00</b> | <b>\$ 20,000.00</b> | <b>100%</b>                 |

Fuente: Entidad

### Procesos Misionales.

Dentro del análisis organizacional, un aspecto importante es definir cuáles son los procesos misionales, conocidos también como operativos o agregadores de valor, y son los que permiten el cumplimiento de la misión a través de la ejecución de procedimientos de:

1. Concesión de Microcréditos.
2. Captación de Inversiones y Ahorros
3. Prestación de Servicios adicionales
4. Atención al Cliente.

## **1. Microcréditos.**

Son pequeños préstamos realizados a personas naturales que lo necesitan y que por su volumen de actividad no tiene acceso al sector financiero bancario. Su razón de ser es el que permite al beneficiario financiar actividades productivas y comerciales o de servicios, pagando una tasa de interés razonable, la misma que se haya regulada por la entidad de control.

La fuente principal de pago de los microcréditos constituye los ingresos por ventas o los generados por la propia actividad para la que se concedió el crédito.

### **Requisitos para la concesión del Microcrédito:**

- Ser socio de la Caja Solidaria.
- Presentación de la Solicitud de Crédito debidamente llena y firmada por el representante legal.
- Copia de Cédula y papeleta de votación.
- Copia del RUC
- Recibo de pago de Servicios Básicos.
- Justificar sus ingresos patrimoniales

### **Procedimiento:**

- ✓ Análisis de la documentación.
- ✓ Verificación de la Información.
- ✓ Análisis de la Información
- ✓ Inspección
- ✓ Calificación del crédito
- ✓ Aprobación o Rechazo
- ✓ Firma de documentación que respalda el cobro del microcrédito
- ✓ Acreditación del préstamo en cuenta de ahorros.

## **2. Captación de Inversiones a Plazo Fijo**

Las inversiones a plazo fijo están regidas bajo los principios de Seguridad, Confianza y Rentabilidad. Los intereses de las inversiones de socios y clientes pueden ser pagados al vencimiento, por anticipado y con tasas atractivas de interés.

- Monto Mínimo de la Inversión: US\$ 100,00,
- Monto Máximo de la Inversión: Sin límite.
- Las tasas pasivas que se pagan en inversiones están acorde al mercado financiero.

### **i. Requisitos para la captación de inversiones:**

- Copia de Cédula y papeleta de votación.
- Declaración de licitud de fondos, que justifica el origen de los fondos.
- Recibo de pago de Servicios Básicos.
- Recursos para la inversión

## **Ahorro**

Son los excedentes del ingreso familiar, personal o empresarial que no se destina a la compra de bienes de consumo.

### **Requisitos para la apertura de una cuenta de ahorros:**

- Copia de Cédula y papeleta de votación.
- Declaración de licitud de fondos, que justifica el origen de los fondos.
- Recibo de pago de Servicios Básicos.
- Recursos a ahorrar.

**Procesos de Apoyo**  
**Sistema de Planificación Operacional.**

De detallan las Deficiencias Detectadas:

- Incumplimiento de la planificación.
- Personal poco capacitado en atención al cliente.
- Problemas en la calificación de créditos.
- Incumplimiento de objetivos y metas.

**Sistema de Planificación Operacional**

Deficiencias Detectadas:

- Falta de liderazgo.
- Débil asesoramiento.
- Desconocimientos del manejo de procesos.
- Desacertadas Decisiones administrativas

**Sistema de administración de Recursos Humanos.**

Deficiencias Encontradas:

- No se realiza supervisión al personal.
- Falta de Capacitación
- Falta de Incentivos,
- Funciones incompatibles difícil de separar.
- Falta de compromiso del personal con la institución, por inconformidad en remuneraciones

**Sistema de Administración Financiera y Contabilidad.**

La entidad maneja el paquete contable “SISTEMA JASM”, el cual proporciona reportes diarios de los movimientos así como los cierres diarios de caja, los cuales pueden ser cotejados con el registro contable.























**"FINANCORP DESARROLLO"**

**RESUMEN DE EVALUACION CONTROL INTERNO - INFORME COSO**

**CALIFICACION DEL RIESGO**

-  RIESGO ALTO (3)
-  RESGO MODERADO (2)
-  RIESGO BAJO (1)




|             |
|-------------|
| RECI<br>1/1 |
|-------------|

| N°.                               | ELEMENTO DEL COSO                    | RIESGO 1 a 3 |   | SEÑAL DE ALERTA |
|-----------------------------------|--------------------------------------|--------------|---|-----------------|
| <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>        |                                      |              |   |                 |
| 1                                 | VALORES ÉTICOS Y DE CONDUCTA INTERNA | 3            |    | RIESGO MODERADO |
| 2                                 | ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL            | 2            |    | RIESGO MODERADO |
| 3                                 | FILOSOFÍA Y ESTILO DE OPERACIÓN      | 1            |    | RIESGO BAJO     |
| 4                                 | SELECCIÓN DE PERSONAL                | 3            |    | RIESGO ALTO     |
| 5                                 | INCENTIVOS                           | 2            |    | RIESGO MODERADO |
| 7                                 | ADMINISTRACIÓN DE VACACIONES         | 2            |    | RIESGO MODERADO |
| 9                                 | CAPACITACIÓN                         | 2            |    | RIESGO MODERADO |
| 10                                | MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS      | 3            |    | RIESGO ALTO     |
| <b>EVALUACION DEL RIESGO</b>      |                                      |              |   |                 |
| 1                                 | OBJETIVOS ESTRATÉGICOS               | 2            |    | RIESGO MODERADO |
| 2                                 | FACTORES EXTERNOS                    | 2            |    | RIESGO MODERADO |
| 3                                 | FACTORES INTERNOS                    | 2            |   | RIESGO MODERADO |
| 4                                 | MANEJO DE riesgos                    | 2            |  | RIESGO MODERADO |
| 5                                 | RIESGO DE MERCADO                    | 2            |  | RIESGO MODERADO |
| 6                                 | RIESGO CREDITICIO                    | 2            |  | RIESGO MODERADO |
| 7                                 | RIESGO DE RENTABILIDAD               | 2            |  | RIESGO MODERADO |
| 8                                 | RIESGO LEGAL Y OPERATIVO             | 2            |  | RIESGO MODERADO |
| <b>ACTIVIDADES DE CONTROL</b>     |                                      |              |   |                 |
| 1                                 | CONTABILIDAD                         | 1            |  | RIESGO BAJO     |
| 2                                 | CAJA VENTANILLA ,BOBEDAS Y BANCOS    | 2            |  | RIESGO MODERADO |
| 3                                 | CARTERA DE CREDITO                   | 3            |  | RIESGO ALTO     |
| 4                                 | ACTIVOS FIJOS                        | 1            |  | RIESGO BAJO     |
| 5                                 | CUENTAS DE AHORROS                   | 2            |  | RIESGO MODERADO |
| 6                                 | CAPTACIONES: DEPOSITOS A PLAZO FIJO  | 3            |  | RIESGO ALTO     |
| 7                                 | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR       | 1            |  | RIESGO BAJO     |
| 8                                 | PATRIMONIO                           | 1            |  | RIESGO BAJO     |
| <b>INFORMACION Y COMUNICACIÓN</b> |                                      |              |   |                 |
| 1                                 | NORMATIVIDAD INTERNA                 | 2            |  | RIESGO ALTO     |
| 2                                 | HARDWARE Y SOFTWARE                  | 1            |  | RIESGO BAJO     |
| <b>MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b>    |                                      |              |   |                 |
| 1                                 | AUDITORIA EXTERNA                    | 2            |  | RIESGO MODERADO |
| 2                                 | AUDITORIA EXTERNA                    | 1            |  | RIESGO BAJO     |
| 4                                 | CONSEJO DE ADMINISTRACION            | 2            |  | RIESGO MODERADO |




**PCI** **MARCAS**  
Punto de Control Interno

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**CUESTIONARIO DE VERIFICACION**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO - INFORME COSO**  
**PERÍODO 2012**

| CALIFICACION DEL RIESGO   |   |    |                |     |                  |
|---|---|----|----------------|-----|------------------|
|  | RIESGO ALTO (3)   |    |                |     |                  |
|  | RESGO MODERADO (2)  |    |                |     |                  |
|  | RIESGO BAJO (1)   |    |                |     |                  |
|   |   |    | <b>CI-COSO</b> |     |                  |
|   |   |    | <b>1/3</b>     |     |                  |
| No.   | PREGUNTA  | SI | NO             | N/A | RIESGO           |
| <b>AMBIENTE DE CONTROL</b>  |   |    |                |     |                  |
| <b>VALORES ÉTICOS Y DE CONDUCTA</b>   |   |    |                |     | <b>3</b>         |
| 1   | ¿Se hallan definido valores éticos y de conducta de cumplimiento obligatorio por parte de los integrantes de la entidad?                          |    | x              |     | 3                |
| 2   | ¿Se han socializado los valores eticos por escrito en un manual, instructivo o un memorando?  |    | x              |     | 3                |
| 3   | ¿Se han socializado las acciones disciplinarias que se toman en caso de violaciones a las normas de comportamiento dentro de la entidad?          |    | x              |     | 2                |
| <b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>  |   |    |                |     | <b>2</b>         |
| 1   | ¿Existe un Manual de Funciones?   |    | X              |     | 3                |
| 2   | ¿Existe un organigramaestructural dentro de la entidad?   | x  |                |     | 1                |
| 3   | ¿La organización posee una estructura apropiada?  | x  |                |     | 1                |
| 4   | ¿Se hallan claramente definidos los niveles de autoridad?   |    | x              |     | 3                |
| <b>FILOSOFÍA Y ESTILO</b>   |   |    |                |     | <b>1</b>         |
| 1   | ¿La administración hace un seguimiento continuo al cumplimiento de los objetivos estratégicos?  |    | x              |     | 2                |
| 2   | ¿La administración monitorea el cumplimiento de la normativa aplicable a la entidad?  | x  |                |     | 1                |
| 3   | ¿La administración promueve el cumplimiento de las leyes y normativa aplicable?   | x  |                |     | 1                |
| <b>SELECCIÓN DE PERSONAL</b>  |   |    |                |     | <b>3</b>         |
| 1   | ¿La selección del personal se realiza mediante procesos técnicos e imparciales para la promoción interna, o la incorporación de nuevos elementos? |    | x              |     | 3                |
| 2   | ¿Se efectúan procesos de inducción y entrenamiento para los empleados?  |    | x              |     | 3                |
| 3   | ¿Se han establecido programas de capacitación para el personal?   |    | x              |     | 3                |
| 3   | ¿Se han legalizados contratos de trabajo para formalizar la relacion laboral ante el Ministerio de relaciones laborles?                           | x  |                |     | 1                |
| <b>INCENTIVOS</b>   |   |    |                |     | <b>2</b>         |
| 1   | ¿Se han definido por escrito políticas de incentivos por rendimiento laboral?   |    | x              |     | 2                |
| 2   | ¿Se cumplen las políticas de incentivosen las condiciones preestablecidas?  |    | x              |     | 2                |
| 3   | ¿Se reconocen comisiones por colocación y/o captación de recursos?  |    | x              |     | 2                |
| <b>ADMINISTRACIÓN DE VACACIONES</b>   |   |    |                |     | <b>2</b>         |
| 1   | ¿Todo el personal toma vacaciones una vez al año?   | x  |                |     | 1                |
| 2   | ¿Se planifica el uso de las vacaciones anuales del personal?  | x  |                |     | 3                |
| 3   | ¿Se dispone de empleados para reemplazar al personal en caso de ausencia por vacaciones, enfermedad, maternidad o retiro?                         |    | x              |     | 3                |
| <b>CAPACITACIÓN</b>   |   |    |                |     | <b>2</b>         |
| 1   | ¿Se han definido por escrito políticas internas sobre capacitación del personal?  |    | x              |     | 2                |
| 2   | ¿Reciben capacitación los directivos de la entidad?   |    | x              |     | 2                |
| 3   | ¿Se planifica la capacitación de los directivos?  | x  |                |     | 1                |
| <b>CONFLICTOS DE INTERÉS</b>  |   |    |                |     | <b>3</b>         |
| 1   | ¿Se encuentra impedida la aprobación de créditos para el personal y directivos de la entidad?   |    | x              |     | 3                |
| 2   | ¿Se han definido procedimientos para la toma de decisiones en las que hayan conflicto de intereses por parte de los directivos de la entidad?     |    | x              |     | 3                |
| <b>EVALUACIÓN DEL RIESGO</b>  |   |    |                |     |                  |
| <b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b>   |   |    |                |     | <b>2</b>         |
| 1   | ¿Se ha elaborado un plan estratégico?   | x  |                |     | 3                |
| 2   | ¿Los directivos y funcionarios claves participan en el establecimiento de los objetivos de las actividades de la cual son responsables?           | x  |                |     | 1                |
| 3   | ¿Se han definido los riesgos en función de los objetivos generales y estratégicos?  |    | x              |     | 3                |
| 4   | ¿Se ha constituido un comité de evaluación de riesgos?  |    | x              |     | 1                |
| Elaborado por: ACE  |   |    |                |     | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM  |   |    |                |     |                  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**CUESTIONARIO DE VERIFICACION**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO - INFORME COSO**  
**PERÍODO 2012**

| CALIFICACION DEL RIESGO   |  |    |    |                    |                        |
|---|--|----|----|--------------------|------------------------|
|  | RIESGO ALTO (3)  |    |    |                    | <b>CI-COSO<br/>2/3</b> |
|  | RIESGO MODERADO (2)  |    |    |                    |                        |
|  | RIESGO BAJO (1)  |    |    |                    |                        |
| No.   | PREGUNTA   | SI | NO | N/A                | RIESGO                 |
| <b>FACTORES EXTERNOS</b>  |  |    |    |                    | <b>2</b>               |
| 1   | ¿En las reuniones de Asamblea General se incluye en el orden del día, un análisis periódico del entorno económico en el que se desenvuelve la entidad?                           |    | x  |                    | 2                      |
| 2   | ¿Se conocen las necesidades y expectativas que tienen los socios de la Institución?  | x  |    |                    | 2                      |
| <b>FACTORES INTERNOS</b>  |  |    |    |                    | <b>2</b>               |
| 1   | ¿El Directorio se reúne con regularidad?   | x  |    |                    | 1                      |
| 2   | ¿El Directorio está integrado por personas cuya formación académica está relacionada con la actividad financiera?  |    | x  |                    | 3                      |
| 3   | ¿El Comité de Crédito está integrado por personas cuya formación académica está relacionada con la actividades de control financiero?  |    | x  |                    | 3                      |
| <b>MANEJO DE RIESGOS</b>  |  |    |    |                    | <b>2</b>               |
| 1   | ¿Existe un mecanismo que permita identificar y reaccionar con oportunidad a los cambios que tienen implicaciones en los objetivos institucionales?                               |    | x  |                    | 3                      |
| 2   | ¿Se dispone de una fuente de información oportuna sobre los cambios en la legislación aplicable a la entidad?  | x  |    |                    | 1                      |
| 3   | ¿La capacidad para reaccionar a los cambios es oportuna y positiva?  | x  |    |                    | 1                      |
| <b>RIESGO DE MERCADO</b>  |  |    |    |                    | <b>2</b>               |
| 1   | ¿Se ha definido una política que garantice los servicios, consistente con las estrategias financieras y de mercadeo?   |    | x  |                    | 3                      |
| 2   | ¿Se mantiene informado al presidente de problemas externos a la entidad?   | x  |    |                    | 1                      |
| <b>RIESGO CREDITICIO</b>  |  |    |    |                    | <b>2</b>               |
| 1   | ¿Se ha designado un comité de crédito?   |    | x  |                    | 3                      |
| 2   | ¿La entidad cuenta con un manual de crédito?   | x  |    |                    | 1                      |
| 3   | ¿Se verifica el cumplimiento de estas políticas?   |    | x  |                    | 3                      |
| 4   | ¿Se han fijado niveles de aprobación?  |    | x  |                    | 3                      |
| 5   | ¿El manual de crédito define los límites de aprobación de créditos?  | x  |    |                    | 2                      |
| <b>RIESGO DE RENTABILIDAD</b>   |  |    |    |                    | <b>2</b>               |
| 1   | ¿El Directorio ha establecido las políticas y estrategias para evaluar con suficiente anticipación las condiciones de rentabilidad y la exposición al riesgo en la rentabilidad? |    | x  |                    | 2                      |
| 2   | ¿Se encuentra definida la composición de los activos y pasivos?  | x  |    |                    | 2                      |
| 3   | ¿Los instrumentos que utiliza para medir la rentabilidad, se basan en análisis técnicos de las tendencias de comportamiento de la entidad y la perspectivas del entorno?         |    | x  |                    | 2                      |
| <b>RIESGO OPERATIVO</b>   |  |    |    |                    | <b>2</b>               |
| 1   | ¿Los procedimientos e instrucciones se encuentran documentados?  |    | x  |                    | 3                      |
| 2   | ¿Los socios y clientes conocen del reglamento de depósitos y retiros?  |    | x  |                    | 3                      |
| 3   | ¿Los contratos y pagarés y demás documentos que respaldan la cartera de crédito han sido analizados y aprobados por el Asesor Legal?   | x  |    |                    | 1                      |
| <b>CONTABILIDAD</b>   |  |    |    |                    | <b>1</b>               |
| 1   | ¿Contabilidad registra las transacciones en base a un catálogo de cuentas emitido por alguna entidad de Control?   | x  |    |                    | 1                      |
| 2   | ¿Las operaciones se contabilizan diariamente?  | x  |    |                    | 1                      |
| 3   | ¿Se dispone de un sistema contable?  | x  |    |                    | 2                      |
| <b>CAJA VENTANILLA, BOBEDAS Y BANCOS</b>  |  |    |    |                    | <b>2</b>               |
| 1   | ¿Los ingresos de caja se depositan intactos diariamente?   |    | x  |                    | 2                      |
| 2   | ¿Los depósitos de efectivo son efectuados bajo medidas de seguridad?   | x  |    |                    | 1                      |
| 3   | ¿La caja de seguridad se maneja bajo el sistema de doble custodia?   |    | x  |                    | 2                      |
|   |  |    |    | Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014       |
|   |  |    |    | Revisado por: AM   |                        |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**CUESTIONARIO DE VERIFICACION**  
**EVALUACIÓN DE CONTROL INTERNO - INFORME COSO**  
**PERÍODO 2012**






| CALIFICACION DEL RIESGO           |   |    |    |                    |                              |
|-----------------------------------|---|----|----|--------------------|------------------------------|
|                                   | RIESGO ALTO (3)   |    |    |                    | <b>CI-COSO</b><br><b>3/3</b> |
|                                   | RESGO MODERADO (2)  |    |    |                    |                              |
|                                   | RIESGO BAJO (1)   |    |    |                    |                              |
| No.                               | PREGUNTA  | SI | NO | N/A                | RIESGO                       |
| <b>CARTERA DE CREDITO</b>         |   |    |    |                    | <b>3</b>                     |
| 1                                 | ¿Se encuentran claramente documentada la cartera de crédito   | x  |    |                    | 1                            |
| 2                                 | ¿La documentación sustenta las partidas registradas en esta cuenta?   |    | x  |                    | 3                            |
| 3                                 | ¿Son considerados los saldos de esta cuenta en el análisis de activos de Riesgo y se realizan una adecuada provisión con cobertura suficiente de riesgos provisiones? |    | x  |                    | 3                            |
| 4                                 | ¿Existe un control detallado de la Cartera de crédito?  |    | x  |                    | 3                            |
| <b>ACTIVOS FIJOS</b>              |   |    |    |                    | <b>1</b>                     |
| 1                                 | ¿Es autorizada y aprobada la adquisición de los activos fijos por la Asamblea de Socios?  | x  |    |                    | 1                            |
| 2                                 | ¿Se ha designado una persona para el control de los activos fijos?  | x  |    |                    | 1                            |
| 3                                 | ¿Se ha determinado políticas para la contabilización de un activo como activo fijo o gasto?   |    | x  |                    | 1                            |
| <b>CUENTAS DE AHORROS</b>         |   |    |    |                    | <b>2</b>                     |
| 1                                 | ¿Existe un reglamento para el manejo de Ahorros?  |    | x  |                    | 1                            |
| 2                                 | ¿Se analizan periódicamente los depósitos de ahorro, con su respectivo anexo?   |    | x  |                    | 3                            |
| 3                                 | ¿Se actualizan periódicamente las direcciones o domicilios de los socios?   | x  |    |                    | 1                            |
| <b>CAPTACIONES EN PLAZO FIJO</b>  |   |    |    |                    | <b>3</b>                     |
| 1                                 | ¿Existe un reglamento para el manejo de Depósitos a plazo fijo?   |    | x  |                    | 3                            |
| 2                                 | ¿Existen políticas para el pago de intereses en Depósitos a plazo fijo?   |    | x  |                    | 3                            |
| 3                                 | ¿Se elaboran anexos de esta cuenta mensualmente?  | x  |    |                    | 1                            |
| 4                                 | ¿Las obligaciones contraídas están debidamente autorizadas?   |    | x  |                    | 3                            |
| 5                                 | ¿Los documentos que respaldan las obligaciones de la entidad, a terceros son firmados por funcionarios autorizados?   |    | x  |                    | 3                            |
| 6                                 | ¿Se encuentra limitada a una cantidad máxima de endeudamiento?  |    | x  |                    | 2                            |
| <b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b> |   |    |    |                    |                              |
| <b>NORMATIVA INTERNA</b>          |   |    |    |                    | <b>2</b>                     |
| 1                                 | ¿Se dispone de un estatuto actualizado, y se ha puesto en conocimiento de todos los socios?   |    | x  |                    | 3                            |
| 2                                 | ¿Se dispone de un reglamento interno actualizado, y ha sido socializado?  | x  |    |                    | 1                            |
| 2                                 | ¿Se dispone de manual de responsabilidades para cada uno de los cargos?   |    | x  |                    | 3                            |
| 3                                 | ¿Se dispone de manual de funciones para cada uno de los cargos?   |    | x  |                    | 2                            |
| <b>HARDWARE Y SOFTWARE</b>        |   |    |    |                    | <b>1</b>                     |
| 1                                 | ¿La entidad planifica el reemplazo de los equipos de cómputo y programas anualmente?  |    | x  |                    | 2                            |
| 2                                 | ¿Existe control del Inventario de Equipos de cómputo?   | x  |    |                    | 1                            |
| 3                                 | ¿La Depreciación del hardware se realiza de acuerdo con las exigencias legales?   | X  |    |                    | 1                            |
| <b>MONITOREO Y SEGUIMIENTO</b>    |   |    |    |                    |                              |
| <b>AUDITORIA INTERNA</b>          |   |    |    |                    | <b>2</b>                     |
| 1                                 | ¿Existe una unidad de auditoría interna?  |    | x  |                    | 2                            |
| 2                                 | ¿Auditoría Interna en la estructura orgánica es independiente del área operativa?   |    | x  |                    | 2                            |
| <b>AUDITORIA EXTERNA</b>          |   |    |    |                    | <b>1</b>                     |
| 1                                 | ¿Se realizan auditorías externas anuales a los estados financieros?   | x  |    |                    | 1                            |
| 2                                 | ¿El auditor externo es designado por la Asamblea General de Representantes?   |    | x  |                    | 2                            |
| 3                                 | ¿El auditor externo se encuentra calificado por la Superintendencia de economía Popular y Solidaria?  | x  |    |                    | 1                            |
| 4                                 | ¿El auditor externo no se encuentra vinculado por propiedad, gestión o presunción con la entidad?   | x  |    |                    | 1                            |
| <b>CONSEJO DE ADMINISTRACION</b>  |   |    |    |                    | <b>2</b>                     |
| 1                                 | ¿El Directorio está conformado por personas con conocimientos y/o experiencia en administración financiera y de gestión?  |    | x  |                    | 3                            |
| 2                                 | ¿El Consejo de Administración, aprueba los informes de Presidencia y Administradores?   |    | x  |                    | 3                            |
| 3                                 | ¿El Directorio aprueba la planificación de alza de sueldos y gastos del ejercicio económico?  | x  |    |                    | 1                            |
|                                   |   |    |    | Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014             |
|                                   |   |    |    | Revisado por: AM   |                              |








**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA**

**NR-NC**  
**1/2**

**INFORME SEMAFORIZADO POR COMPONENTE**

| COMPONENTE                  | PONDERACIÓN TOTAL | CALIFICACIÓN TOTAL | NIVEL DE CONFIANZA | NIVEL DE RIESGO | SEMAFORIZACIÓN NIVEL DE CONFIANZA   |
|-----------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-----------------|---|
| Estados Financieros         | 7                 | 6                  | 86%                | 14%             |  |
| Organización y Estructura   | 8                 | 4                  | 50%                | 50%             |  |
| Aspectos Jurídicos          | 6                 | 4                  | 67%                | 33%             |  |
| Actas y Contratos           | 12                | 9                  | 75%                | 25%             |  |
| Sistemas de Libros y Normas | 10                | 6                  | 60%                | 40%             |  |
| <b>TOTALES</b>              | <b>43</b>         | <b>29</b>          | <b>67%</b>         | <b>33%</b>      |   |

**CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO Y CONFIANZA GLOBAL**  
**CONOCIMIENTO GENERAL DEL NEGOCIO**

| FACTOR  | PONDERACION TOTAL   | CALIFICACION TOTAL  |   |   |             |
|---|---|---|---|---|-------------|
|   |   | SI  | NO  |   |             |
| CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO  | 43  | 29  | 14  |   |             |
| Nivel de Confianza = $\frac{(CT \times 100)}{PT}$                                   |   | Nivel de Riesgo = 100% - NC   |   |   |             |
|   |   | Nivel de Riesgo = 100% - 67%  |   |   |             |
| Nivel de Confianza = $\frac{(29 \times 100)}{43}$                                   |   |   |   |   |             |
| Nivel de Confianza= <b>67%</b>  |  | Nivel de Riesgo = <b>33%</b>  |  |   |             |
| <b>PARAMETROS DE EVALUACION</b>   |   |   |   |   |             |
| <b>NIVEL DE CONFIANZA</b>   |   |   |   |   |             |
|  | <b>BAJO</b>   |  | <b>MODERADO</b>   |  | <b>ALTO</b> |
|   | 5%-50%  |   | 51%-75%   |   | 76%-95%     |
|   | 95%-50%   |   | 49%-25%   |   | 24%-5%      |
|   | <b>ALTO</b>   |   | <b>MODERADO</b>   |   | <b>BAJO</b> |
| <b>NIVEL DE RIESGO</b>  |   |   |   |   |             |

## COMENTARIO

1. Del análisis del conocimiento del negocio se aprecia que existen un área a las que hay que prestar especial atención: Organización y estructura de la empresa, el nivel de confianza de esta área es del 50% y en contraposición el y el de riesgo es del 50%, sin embargo habrá que tomar en cuenta los aspectos relevantes de las áreas de riesgo moderado como aspectos jurídicos, actas y contratos y sistema de leyes y normativas pues a futuro pueden constituir debilidades hacia donde la administración debe orientar su gestión de control.
2. En la evaluación global del Conocimiento General del Negocio, el nivel de confianza es del 667% y en contraposición el nivel de riesgo es del 33%, lo cual implica que la Auditoría de gestión deberá orientar su enfoque en la aplicación de pruebas de cumplimiento.

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**CONOCIMIENTO GENERAL DEL NEGOCIO**  
**PERIODO 2012**

**CCI - CN**  
**1/2**

| N°                               | PREGUNTAS  | SÍ       | NO       | NA       |
|----------------------------------|--|----------|----------|----------|
| <b>ESTADOS FINANCIEROS</b>       |  | <b>6</b> | <b>1</b> | <b>0</b> |
| 1                                | ¿Los estados financieros se preparan mensualmente ?  | x        |          |          |
| 2                                | ¿Se ha definido el plazo para la entrega de los Estados financieros?   | x        |          |          |
| 3                                | ¿Se entregan oportunamente los Estados Financieros a la administración ?   | x        |          |          |
| 4                                | ¿Los Estados Financieros se preparan en base a un balance de comprobación ?  | x        |          |          |
| 5                                | ¿Los estados financieros son aprobados en Asamblea General?  |          | x        |          |
| 6                                | ¿Hay evidencia de la revisión de los estados financieros?  | x        |          |          |
| 7                                | ¿Se ha definido un control presupuestario incorporado al sistema de información?   | x        |          |          |
| <b>ORGANIZACION Y ESTRUCTURA</b> |  | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>0</b> |
| 1                                | ¿La Caja Solidaria cuenta con un organigrama estructural?  | x        |          |          |
| 2                                | ¿Posee el organigrama funcional?   |          | x        |          |
| 3                                | ¿La entidad cuenta con manuales de procedimientos para los procesos relacionados con la misión de la entidad?                      |          | x        |          |
| 4                                | ¿Se han definido políticas, normas y procedimientos de los diferentes procesos en la entidad?                                      |          | x        |          |
| 5                                | ¿Se han establecido prácticas sanas para las diferentes funciones dentro de la entidad?  | x        |          |          |
| 6                                | ¿La estructura permite considerar que las comunicaciones fluyen adecuadamente entre los departamentos de la Caja Solidaria ?       | x        |          |          |
| 7                                | ¿Se realiza un seguimiento a la comunicación de políticas, normas y procedimientos de los diferentes procesos en la entidad?       |          | x        |          |
| 8                                | ¿Están bien definidos los niveles de autoridad entre los diferentes departamentos?   | x        |          |          |
| <b>ASPECTOS JURIDICOS</b>        |  | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>0</b> |
| 1                                | ¿La Caja Solidaria cuenta con un departamento jurídico legal?  |          | x        |          |
| 2                                | ¿La entidad utiliza servicios de abogados externos?  | x        |          |          |
| 3                                | ¿La entidad ha firmado contratos de servicios con los abogados externos?   |          | x        |          |
| 5                                | ¿Los abogados entregan informes de manera oportuna sobre los gastos incurridos en los procesos para que contabilidad los registre? |          | x        |          |
| 7                                | ¿Contabilidad registra en libros el valor de los contingentes manejadas por los abogados?  | x        |          |          |
| 8                                | Se mantiene un control exacto de los casos en poder de los abogados y su evolución?  | x        |          |          |
| 9                                | ¿Se ha recibido informes sobre los casos con potencial riesgo de pérdidas por recuperación?  | x        |          |          |

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO**  
**CONOCIMIENTO GENERAL DEL NEGOCIO**  
**PERIODO 2012**

|                 |
|-----------------|
| CCI - CN<br>2/2 |
|-----------------|

| ACTAS Y CONTRATOS                         |   | 9  | 3  | 0 |
|---|---|----|----|---|
| 1   | ¿Se realizan Asambleas generales de Socios?   | x  |    |   |
| 2   | ¿Las Asambleas se convocan conforme lo establecen los estatutos y normativas internas?  |    | x  |   |
| 3   | ¿Las asambleas generales de socios se celebran dentro de los plazos establecidos en los estatutos?                                |    | x  |   |
| 4   | ¿El Consejo de Administración se reúne en los plazos que indica en estatuto?  | x  |    |   |
| 5   | ¿El Consejo de Vigilancia se reúne en los plazos que indica en estatuto?  | x  |    |   |
| 6   | ¿Se dispone de un libro de Actas de Asamblea general?   | x  |    |   |
| 7   | ¿En el libro de Actas se archivan cronológicamente y se encuentran debidamente firmadas las actas de asamblea general de Socios?  | x  |    |   |
| 9   | ¿Se hallan debidamente legalizadas las actas de sesiones del consejo de administración y vigilancia?                              | x  |    |   |
| 10  | ¿Se solicitan autorización para la celebración de contratos dentro de la Caja Financiera?   | x  |    |   |
| 11  | ¿Se realiza un seguimiento al cumplimiento de los contratos?  |    | x  |   |
| 12  | ¿Se registran de manera oportuna los contratos?   | x  |    |   |
| 13  | ¿El Departamento de Contabilidad, tiene conocimiento de los contratos celebrados?   | x  |    |   |
| SISTEMA DE LIBROS Y NORMAS DE INFORMACION |   | 6  | 4  | 0 |
| 1   | ¿Cuenta la Caja Solidaria con un sistema informático contable?  | x  |    |   |
| 2   | ¿El sistema cuenta con un manual de funcionamiento?   | x  |    |   |
| 3   | ¿El sistema cuenta con un catálogo de cuentas ajustado a los requerimientos normativos legales?                                   | x  |    |   |
| 4   | ¿Los asientos contables son estandarizados conforme a la normativa financiera?  | x  |    |   |
| 5   | ¿Existen políticas internas en el registro de las transacciones?  |    | x  |   |
| 6   | ¿El sistema contable permite preparar estados financieros de manera oportuna?   | x  |    |   |
| 7   | ¿El sistema contable genera reportes oportunos para una adecuada toma de decisiones por parte de los administradores?             | x  |    |   |
| 8   | ¿Las registros contables de gastos están adecuadamente respaldados con documentos autorizados por el Servicio de Rentas Internas? |    | x  |   |
| 9   | ¿Se prepara un análisis de saldos por antigüedad para el cálculo de la provisión para incobrables?                                |    | x  |   |
| 10  | ¿Se analiza periódicamente la suficiencia de la provisión para incobrables?   |    | x  |   |
| TOTAL CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO            |   | 29 | 14 | 0 |

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**MATRIZ DE RIESGO INHERENTE Y ENFOQUE GLOBAL**

**MRIE**  
**1/2**

**CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO**  
**PERIODO 2012**

| COMPONENTE                       | NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACIÓN   | CONTROL CLAVE   | ENFOQUE (CUMPLIMIENTO)  | ENFOQUE (SUSTANTIVO)  |
|----------------------------------|---|---|---|---|
| <b>ESTADOS FINANCIEROS</b>       | <b>Inherente Global:</b>  | <b>33% Moderado</b>   |   |   |
|                                  | La Asamblea General de Socios, no aprueba los Estados Financieros emitidos por contabilidad, el Presidente de la entidad toma conocimiento de ellos.                                  | Los Estados Financieros se preparan en observancia de la Normativa contable vigente             | Verifique la existencia de políticas y procedimientos para la aprobación de Estados Financieros |   |
| <b>ACTAS Y CONTRATOS</b>         | <b>Inherente Global:</b>  | <b>33% Moderado</b>   |   |   |
|                                  | No se convocan a Asamblea General de Socios conforme lo establecen los estatutos y normativas internas  | El Consejo de Administración y Vigilancia se reúnen en los plazos establecidos en los Estatutos | Verifique la normativa para convocatoria a Asamblea General de Socios                           | Emita conclusiones y recomendaciones                                |
|                                  | No se analiza al cumplimiento de los contratos  | Se registran de manera oportuna los contratos   | Verifique la existencia de políticas para el cumplimiento de contratos                          |   |
| <b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b> | <b>Inherente Global:</b>  | <b>33% Moderado</b>   |   |   |
|                                  | No se han definido políticas, normas y procedimientos para la ejecución de los procesos misionales en la entidad.   | Se han establecido practicas sanas en la entidad  | Verifique la existencia de normas, políticas y procedimientos                                   | Emita conclusiones y recomendaciones que mejoren el control interno |
|                                  | La entidad no dispone de manuales de procedimientos para los procesos relacionados con la misión de la entidad, únicamente existe un manual para el proceso de concesión de créditos. |   |   |   |
| <b>ASUNTOS JURIDICOS</b>         | <b>Inherente Global:</b>  | <b>33% Moderado</b>   |   |   |
|                                  | La Caja Solidaria no cuenta con un departamento jurídico legal  | Periódicamente se informa a la administración sobre procesos judiciales                         | Verifique la existencia de procedimientos para la contratación de Servicios de Abogados         |   |
|                                  | La entidad no ha firmado contratos de servicios con los abogados externos y control de gastos con comprobantes legales  |   |   |   |

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| <b>Elaborado por: ACE</b> | <b>Fecha: MAYO 2014</b> |
| <b>Revisado por: AM</b>   |                         |

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**MRIE**  
2/2

**MATRIZ DE RIESGO INHERENTE Y ENFOQUE GLOBAL**

**CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO  
PERIODO 2012**

| COMPONENTE   | NIVEL DE RIESGO Y ARGUMENTACIÓN   |   | CONTROL CLAVE   | ENFOQUE (CUMPLIMIENTO) | ENFOQUE (SUSTANTIVO) |
|--|---|---|---|------------------------|----------------------|
| <b>SISTEMAS, LIBROS Y NORMAS DE INFORMACIÓN</b>  | <b>Inherente Global:</b>  | <b>33% Moderado</b>   | El sistema contable proporciona informes oportunos para conocimiento de los administradores |                        |                      |
|  | No se han definido procedimientos para el registro de las transacciones.  |   |   |                        |                      |
|  | Los registros contables de gastos no están adecuadamente respaldados con documentos autorizados por el Servicio de Rentas Internas. |   |   |                        |                      |
|  | No se prepara un análisis de saldos por antigüedad para el cálculo de la provisión para incobrables                                 |   |   |                        |                      |
| No se realiza el cálculo de la provisión para incobrables en función de la cobertura y suficiencia |   |   |   |                        |                      |
| Determine la existencia de políticas para el cálculo de la provisión de cuentas incobrables        |   | Analice si la provisión cubre el riesgo crediticio en función del tipo de cartera |   |                        |                      |

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS AL CONTROL INTERNO  
COMPONENTE: CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO  
AÑO 2012**

|                      |
|----------------------|
| <b>OS-CI<br/>1/2</b> |
|----------------------|

| <b>P/T<br/>ORIGEN</b>   | <b>OBSERVACIONES</b>  | <b>RECOMENDACIONES</b>   | <b>DIRIGIDO A:</b>                                 |
|-------------------------|---|--|--|
| <b>CCI - CN<br/>1/2</b> | La Asamblea General de Socios, no a prueba los Estados Financieros emitidos por contabilidad, el Presidente de la entidad toma conocimiento de ellos.                                 | Asamblea General de Socios, al ser el máximo organismo dentro de la entidad, es quien debe aprobarlos.   | Asamblea General de Socios, Presidente y Contador. |
|                         | No se convocan a Asamblea General de Socios conforme lo establecen los estatutos y normativas internas  | Es importante dar cumplimiento a las Normativas tanto internas como externas que rigen a la entidad,   | Asamblea General de Socios y Presidente            |
|                         | No se analiza al cumplimiento de los contratos  | El seguimiento al cumplimiento de los contratos firmados por la entidad, garantiza la inexistencia de problemas judiciales futuros                     | Presidente y Contador                              |
|                         | No se han definido políticas, normas y procedimientos para la ejecución de los procesos misionales en la entidad.   | Diseñar Políticas y Procedimientos para cada uno de los procesos importante dentro de la entidad, que asegure el cumplimiento de las metas y objetivos | Asamblea General de Socios, Presidente y Contador. |
|                         | La entidad no dispone de manuales de procedimientos para los procesos relacionados con la misión de la entidad, únicamente existe un manual para el proceso de concesión de créditos. | Es necesario diseñar manuales de procedimientos para cada uno de los procesos.   | Asamblea General de Socios, Presidente y Contador. |
|                         | No se cuenta con un organigrama funcional   | Es importante definir funciones y responsabilidades así como la separación de funciones de carácter incompatible                                       | Asamblea General de Socios, Presidente y Contador. |

|                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| <b>Elaborado por: ACE</b> | <b>Fecha: MAYO 2014</b> |
| <b>Revisado por: AM</b>   |                         |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS**  
**AL CONTROL INTERNO**  
**COMPONENTE: CONOCIMIENTO DEL NEGOCIO**  
**AÑO 2012**

|                            |
|----------------------------|
| <b>OS-CI</b><br><b>2/2</b> |
|----------------------------|

| P/T<br>ORIGEN                 | OBSERVACIONES   | RECOMENDACIONES   | DIRIGIDO A:   |
|-------------------------------|---|---|---|
| <b>CCI - CN</b><br><b>2/2</b> | La entidad no cuenta con un departamento jurídico legal   | Debido al movimiento financiero se debe contar con un departamento jurídico legal   | Asamblea General de Socios,<br>Presidente<br>y<br>Consejo de Administración |
|                               | La entidad no ha firmado contratos de servicios con los abogados externos   | Es necesario firmar contratos de servicios con los Abogados externos y legalizarlos ante la entidad de control  | Asamblea General de Socios,<br>Presidente<br>y<br>Contador.                 |
|                               | No se han definido procedimientos para el registro de las transacciones.  | Es necesario definir procedimientos para el registro de las transacciones.  | Asamblea General de Socios,<br>Presidente<br>y<br>Consejo de Vigilancia     |
|                               | Los registros contables de gastos no están adecuadamente respaldados con documentos autorizados por el Servicio de Rentas Internas. | Es importante que todos los egresos que se realicen en la entidad estén respaldados por comprobante de ventas autorizados por el servicio de Rentas Internas, para que se consideren como gastos deducibles | Contador  |
|                               | No se prepara un análisis de saldos por antigüedad para el cálculo de la provisión para incobrables                                 | Es necesario preparar reportes de Cartera por antigüedad de saldos, para calcular la posición de cuentas incobrables en función del riesgo en la recuperación.  | Contador.   |
|                               | No se realiza el cálculo de la Provisión para incobrables en función de la cobertura y suficiencia                                  | Es importante establecer la provisión de cuentas incobrables, la cual debe cubrir el riesgo crediticio  | Asamblea General de Socios,<br>Presidente<br>y<br>Contador.                 |

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |



**"FINANCORP DESARROLLO"**

**PROGRAMA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN**

**GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

**PERÍODO 2012**

**PA  
1/1**

**OBJETIVOS:**

- 1) Verificar la efectividad de los controles establecidos en los procesos misionales.
- 2) Establecer estrategias y acciones para mejorar los procesos misionales
- 3) Evaluar la gestión administrativa y financiera mediante la aplicación de Indicadores
- 4) Proponer un tablero de indicadores que apoyen a la Gestión Administrativa y Financiera

| <b>Nº</b> | <b>PROCEDIMIENTOS</b>   | <b>REF<br/>P/T</b> | <b>ELABORADO<br/>POR</b> | <b>FECHA</b> |
|-----------|---|--------------------|--------------------------|--------------|
| 1         | Realice la Matriz de Identificación de Riesgos y Controles para la evaluación de la gestión de concesión de créditos                | RER-CC             | ACE                      | Mayo/2014    |
| 2         | Realice la Matriz de Identificación de Riesgos y Controles para la evaluación de la gestión de captaciones de ahorros e inversiones | RER-AI             | ACE                      | Mayo/2014    |
| 3         | Efectúe un Plan de Acción con estrategias de mejoras para del proceso de concesión de crédito                                       | PM-CC              | ACE                      | Mayo/2014    |
| 4         | Efectúe un Plan de Acción con estrategias de mejoras para del proceso captación de ahorros e inversiones                            | PM-IA              | ACE                      | Mayo/2014    |
| 5         | Evalúe la Gestión mediante la aplicación de indicadores de Eficacia   | IE                 | ACE                      | Mayo/2014    |
| 6         | Evalúe la Gestión mediante la aplicación de indicadores de Eficiencia   | IEf                | ACE                      | Mayo/2014    |
| 7         | Evalúe la Gestión mediante la aplicación de indicadores de Calidad  | IC                 | ACE                      | Mayo/2014    |
| 8         | Evalúe la Gestión financiera mediante la aplicación de indicadores Financieros  | IF                 | ACE                      | Mayo/2014    |
| 9         | Analice la cartera de crédito y la suficiencia de la provisión para cuentas incobrables   | ACC-PCC            | ACE                      | Mayo/2014    |
| 10        | Evalúe el posicionamiento administrativo y financiero de la entidad mediante la aplicación del Factor "Z"                           | PAF                | ACE                      | Mayo/2014    |
| 11        | Proponga un Tablero de Indicadores Financieros y de Gestión.  | TII                | ACE                      | Mayo/2014    |
| 12        | Prepare hoja de Hallazgos   | HH                 | ACE                      | Mayo/2014    |
| 13        | Elabore el Informe de Auditoría de Gestión.   |                    |                          |              |

Elaborado por: ACE

Revisado por: AM

Fecha: MAYO 2014

# FASE II

# EJECUCIÓN

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

RER-AI  
1/A

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES**  
**PROCESO: CAPTACION DE AHORROS E INVERSIONES**  
**PERÍODO: 2012**

| PROCESO               | SUBPROCESOS  | FACTOR DE RIESGO | CAUSA DEL RIESGO  | EFEECTO   | NIVEL DE IMPACTO | NIVEL DE RIESGO INHERENTE | EFFECTIVIDAD | RIESGO NETO O RESIDUAL |
|-----------------------|--|------------------|---|---|------------------|---------------------------|--------------|------------------------|
| AHORROS E INVERSIONES | INGRESO DE LOS DATOS PARA LA APERTURA DE LA LIBRETA DE AHORROS | PROCESO          | Errores en el ingreso de la información   | Inconsistencias entre la información ingresada y la verificada para la apertura de la cuenta de ahorros | ALTO             | 4                         | 4            | 1,00                   |
|                       |  | TECNOLOGIA       | Que el sistema no genere reporte socios   | Inadecuado servicio al socio para futuras transacciones.  | BAJO             | 1                         | 2            | 0,50                   |
|                       | DEPOSITO DE APERTURA Y PAPELETAS DE DEPOSITOS Y RETIROS        | PROCESO          | información de la papeleta de depósito o de retiro no coincide con registros del sistema                                | Clientes insatisfechos  | ALTO             | 3                         | 2            | 1,50                   |
|                       |  | CAJERO           | Inadecuado registre del depósito o retiro, y errores en el saldo final  | Saldos en las cuentas de ahorros incorrectos  | BAJO             | 1                         | 1            | 1,00                   |
|                       |  | PROCESO          | Datos de las papeletas de retiro y depósitos no estén debidamente llenadas, incompletos y sin sellos de responsabilidad | imposible de identificar oficial que procesa la transacción   | ALTO             | 5                         | 1            | 5,00                   |
|                       | INVERSIONES EN POLIZA  | PROCESO          | Informes no consistente con la realidad de los socios sobre los saldos en cuenta de ahorros                             | Demora en atención al socio para la emisión de pólizas de plazo fijo                                    | ALTO             | 5                         | 4            | 1,25                   |
|                       |  | PROCESO          | Aprobación de la inversión en plazo fijo sobre saldos inconsistentes  | Pérdida de recursos a futuro.   | ALTO             | 5                         | 2            | 2,50                   |
|                       | EMISION DE LA POLIZA DE INVERSION A PLAZO FIJO                 | TECNOLOGIA       | Emisión de póliza sin el respectivo respaldo de ahorros   | Pérdida de recursos a futuro.   | ALTO             | 4                         | 4            | 1,00                   |
|                       |  | FUNCIONARIO      | Fraudes en la emisión de pólizas de inversión a plazo fijo  | Fraudes y alteraciones en los registros.  | BAJO             | 1                         | 1            | 1,00                   |

| CONTROL    | EFFECTIVIDAD |
|------------|--------------|
| NINGUNO    | 1            |
| BAJO       | 2            |
| MEDIO      | 3            |
| ALTO       | 4            |
| IMPORTANTE | 5            |

| SEMAFORIZACION |       |      |       |      |
|----------------|-------|------|-------|------|
| IMPACTO        | ALTO  | 4    | 5     | 5    |
|                | MEDIO | 3    | 3     | 5    |
|                | BAJO  | 1    | 2     | 4    |
|                |       | BAJA | MEDIA | ALTA |

**PROBABILIDAD DE OCURRENCIA**

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**

RER-CC  
1/1

**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y CONTROLES**  
**PROCESO: CONCESION DE CREDITO**  
**PERÍODO: 2012**

| PROCESO                           | SUBPROCESOS  | FACTOR DE RIESGO                   | CAUSA DEL RIESGO   | EFECTO   | NIVEL DE IMPACTO | NIVEL DE RIESGO INHERENTE | EFFECTIVIDAD | RIESGO NETO O RESIDUAL |
|-----------------------------------|--|------------------------------------|--|--|------------------|---------------------------|--------------|------------------------|
| CONCESIÓN DE CREDITOS (PRESTAMOS) | SOLICITUD DE CREDITO (DOCUMENTACION PARA ARCHIVO DEL SOCIO)                      | FUNCIONARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE |  | Demora en el proceso de concesión del crédito  | ALTO             | 5                         | 3            | 1,67                   |
|                                   |  | PROCESO                            | Archivo del Socio no dispone de la documentación completa que respalde el crédito y autorice el crédito                | Solicitud no procesada por estar incompleta  | ALTO             | 4                         | 3            | 1,33                   |
|                                   |  | PROCESO                            | Documentación que se adjunta a la solicitud no sea confiable   | Inpección Insitue infructuosa  | ALTO             | 4                         | 2            | 2,00                   |
|                                   | INGRESO DE LOS DATOS DEL SOLICITANTE   | PROCESO                            | Información ingresadoa diferente a la del expediente   | Inconsistencias entre la información ingresada y la verificada   | MEDIO            | 3                         | 4            | 0,75                   |
|                                   | INGRESO DE LOS DATOS DEL SOLICITANTE   | INFORMATICO                        | Reporte incompleto de solicitudes de crédito   | Inadecuado servicio al socio. Inconformidad de los socios al no recibir sus créditos.  | BAJO             | 1                         | 2            | 0,50                   |
|                                   | VERIFICACION DE DOCUMENTACION Y SOLICITUD DE CRÉDITO PARA LA INSPECCIÓN IN SITUE | OFICIAL DE CREDITO                 | Información entregada por el socio e ingresada en el sistema no coincidan con los datos de la inspección inspeccionado | - Demora en la verificación de datos<br>- Créditos sin el adecuado respaldo financiero<br>- Cartera Morosa<br>- Disminución de la rentabilidad | ALTO             | 5                         | 1            | 5,00                   |
|                                   | APROBACIÓN DEL CRÉDITO   | PROCESO                            | Insuficiente respaldo económico del socio en el otorgamiento del crédito.  | - Nivel de riesgo de recuperación elevado<br>- Costos por tramites judiciales<br>- Disminución de la rentabilidad                              | ALTO             | 5                         | 1            | 5,00                   |
|                                   | ACREDITACIÓN DEL CREDITO EN LA CUENTA DE AHORROS DEL SOCIO                       | PROCESO CONTABLE E INFORMATICO     | - Demora en la acreditación de prestamos<br>errores en los montos entregados   | - Pérdida de la competitividad.<br>- Oportunidad para la competencia   | ALTO             | 3                         | 4            | 0,75                   |

| CONTROL    | EFFECTIVIDAD |
|------------|--------------|
| NINGUNO    | 1            |
| BAJO       | 2            |
| MEDIO      | 3            |
| ALTO       | 4            |
| IMPORTANTE | 5            |

| SEMAFORIZACION                  |       |      |       |      |
|---------------------------------|-------|------|-------|------|
| I<br>M<br>P<br>A<br>C<br>T<br>O | ALTO  | 4    | 5     | 5    |
|                                 | MEDIO | 3    | 3     | 5    |
|                                 | BAJO  | 1    | 2     | 4    |
|                                 |       | BAJA | MEDIA | ALTA |
| PROBABILIDAD DE OCURENCIA       |       |      |       |      |

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**PLAN DE MEJORAS  
PROCESO: CONCESION DE CREDITOS  
PERÍODO: 2012**

**PM-CC  
1/1**

| AREAS INVOLUCRADAS                | ACTIVIDADES  | EVENTO DE RIEGO   | OBJETIVO   | ESTRATEGIA   | ACCION  | RESPONSABLES   |
|-----------------------------------|--|---|--|--|---|--|
| CONCESION DE CREDITOS (PRESTAMOS) | VERIFICACION DE DOCUMENTACION Y SOLICITUD DE CRÉDITO PARA LA INSPECCION IN-SITUE | 1, Que el asesor de crédito no realice la inspección in-situe al solicitante<br>2, Demora en la verificación de datos<br>3, Créditos sin el adecuado respaldo financiero<br>4, Cartera Morosa<br>5, Disminución de la rentabilidad por problemas judiciales | a, Lograr suficiente respaldo financiero del crédito aprobado.<br><br>b. Bajar el nivel de riesgo crediticio | 1, Supervisión constante a las inspecciones realizadas por los asesores de créditos.<br><br>2, Vincular los objetivos del personal con los objetivos institucionales | Verificar el cumplimiento de las inspecciones<br><br>Capacitar a los funcionarios de créditos sobre el proceso de inspección y los beneficios que en la rentabilidad proporcionan | PRESIDENTE ADMINISTRADOR<br><br>PRESIDENTE ADMINISTRADOR |
|                                   | APROBACIÓN DEL CRÉDITO   | 1, No exista el suficiente respaldo económico del socio en el otorgamiento del crédito.<br>2,- Nivel de riesgo de recuperación elevado<br>3- Costos por tramites judiciales innecesarios<br>4,- Disminución de la rentabilidad                              | a, Créditos otorgados a socios con un bajo nivel de riesgo de recuperación<br><br>b, Mejorar la rentabilidad | Incrementar controles en las aprobaciones de préstamos mediante autorizaciones por parte del comité de vigilancia.   | Solicitar autorización al comité de vigilancia para la acreditación de los préstamos  | PRESIDENTE COMITÉ DE VIGILANCIA                          |

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

PLAN DE MEJORAS  
PROCESO: CAPTACION DE AHORROS E INVERSIONES  
PERÍODO: 2012

| AREAS INVOLUCRADAS    | ACTIVIDADES   | EVENTO DE RIEGO   | OBJETIVO  | ESTRATEGIA   | ACCION   | RESPONSABLES             |
|-----------------------|---|---|---|--|--|--------------------------|
| AHORROS E INVERSIONES | VERIFICACION DEL DEPOSITO INICIAL Y DOCUMENTOS DE DEPOSITOS Y RETIROS | No se verifica en las papeletas tanto de retiro como de depósitos que estén debidamente llenadas, así como con firmas y sellos de responsabilidad | Determinar si las papeletas de depósitos y retiros respaldan los movimientos de las cuentas de los socios | Verificar la información ingresada en las papeletas de depósitos y retiros, así como firmas y sellos de responsabilidad en forma periódica | Capacitar al personal de Cajas (Ventanillas) sobre el control establecido para los movimientos de efectivo realizados por los socios       | PRESIDENTE ADMINISTRADOR |
|                       |   |   |   |  | Asignar responsabilidades y sanciones al incumplimiento de las normativas establecidas y socializarlas entre los funcionarios responsables | PRESIDENTE ADMINISTRADOR |

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CON INDICADORES DE EFICACIA**  
**PERÍODO 2012**

18-01  
1/1

**OBJETIVO OPERATIVO 1**  
 Incrementar en un 30% los créditos para la microempresa en el año 2012

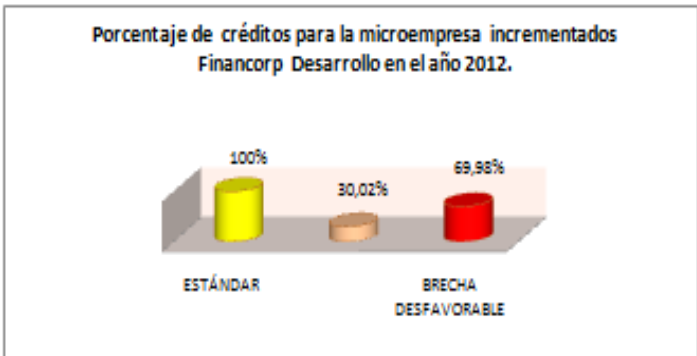
**INDICADOR:** Porcentaje de créditos para la microempresa incrementados en "Financorp desarrollo" en el año 2012.

**VARIABLE:** Créditos

**TABLA DE INDICADORES DE EFICACIA**

| NOMBRE DEL INDICADOR  | ESTÁNDAR | PERIODO | CÁLCULO                              | UNIDAD DE MEDIDA | Asignación de resultados   |
|---|----------|---------|--------------------------------------|------------------|----------------------------|
| Porcentaje de créditos para la microempresa incrementados en "Financorp desarrollo" en el año 2012. | 30%      | Anual   | Incremento Créditos Concedidos 2012  | %                | INDICE- Indicador Estándar |
|   |          |         | x 100                                |                  | INDICE- (.9/30)x100        |
|   |          |         | Total de Créditos Concedidos en 2011 |                  | INDICE 30,02%              |
|   |          |         | Incremento- año 2012-2011            |                  | BRECHA DESFAVORABLE 69,98% |
|   |          |         | = 19 211                             |                  |                            |
| INDICADOR:-   |          |         |                                      |                  |                            |
|   |          |         | 19 211 x 100                         |                  |                            |
|   |          |         | 9,00%                                |                  |                            |
| Elaborado por: ACE  |          |         |                                      |                  | Fecha:                     |
| Revisado por: AM  |          |         |                                      |                  | MAYO/2012                  |

**PERÍODO 2012**  
**GRÁFICO DEL INDICADOR**



**COMENTARIO:**  
 El estándar relacionado con el número de créditos para microempresa incorporados en el 2012 se cumplió apenas en un 30,02%, lo cual indica que no se ha realizado una adecuada promoción y publicidad de los servicios que oferta la entidad.

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CON INDICADORES DE EFICACIA**  
**PERIODO 2012**

IE-02  
1/1

**OBJETIVO OPERATIVO 2**  
 Implementar por lo menos 2 nuevos productos y/o servicios en el año 2012.

**INDICADOR:** Porcentaje de producto y/o servicios implementados en "Financorp desarrollo" en el año 2012.

**VARIABLE:** servicios

**TABLERO DE INDICADOR DE EFICACIA**

| NOMBRE DEL INDICADOR   | ESTÁNDAR Y RANGO | PERIODICIDAD | CÁLCULO  | UNIDAD DE MEDIDA   | Análisis de resultados   |
|--|------------------|--------------|--|--------------------|--|
| Porcentaje de producto y/o servicios implementados en "Financorp desarrollo" en el año 2012. | 100%             | Anual        | $\frac{\text{Servicios implementados}}{\text{Productos o Servicios Programados a incrementar}} \times 100$ | %                  | INDICE= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$<br>INDICE= $(0\%/100) \times 100$ |
|  |                  |              | $\frac{0}{2} \times 100$   |                    | INDICE 0,00%<br>BRECHA 100,00%<br>DESFAVORABLE                                       |
|  |                  |              |  | Elaborado por: ACE | Fecha:   |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**PERIODO 2012**

**GRAFICO DEL INDICADOR**



**COMENTARIO:**  
 El estándar relacionado con el número de productos o servicios implementados en el 2012 nunca se llegó a cumplir, pues la entidad no incorporó ninguna fuente adicional de rentabilidad.

Elaborado por: ACE  
 Revisado por: AM



**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN CON INDICADORES DE EFICACIA**  
**PERÍODO 2012**

IE-03  
1/1

**OBJETIVO OPERATIVO 3**  
 Mantener un nivel de cartera vencida no superior al 4% en el año 2012

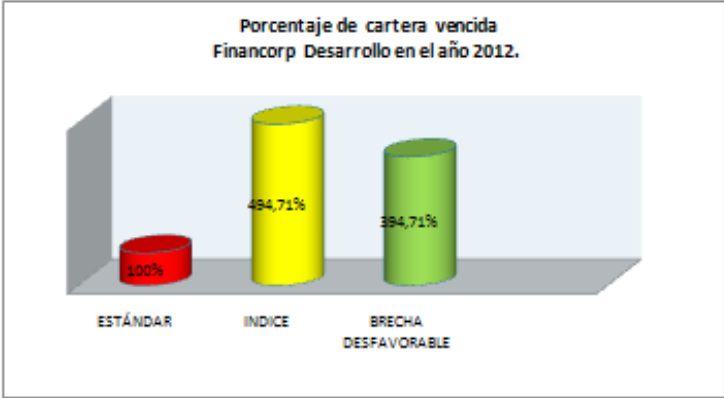
|                   |  |
|-------------------|--|
| <b>INDICADOR:</b> | Porcentaje de cartera vencida mantenidos en "Financorp desarrollo" en el año 2012. |
| <b>VARIABLE</b>   | Cartera vencida  |

**TABLERO DE INDICADOR DE EFICACIA**

| HOMBRE DEL INDICADOR   | ESTÁNDAR Y RANGO | PERIODICIDAD | CÁLCULO  | UNIDAD DE MEDIDA | Análisis de resultados   |
|--|------------------|--------------|--|------------------|--|
| Porcentaje de cartera vencida mantenidos en "Financorp desarrollo" en el año 2012. | 4%               | Anual        | $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}} \times 100$       | %                | INDICE= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$<br>INDICE= $(19.79\%/4) \times 100$<br>INDICE 434,71%<br>BRECHA 334,71%<br>DESFAVORABLE |
|  |                  |              | $\frac{22.796,47}{115.200,58} \times 100$ <p align="center">19,79%</p> |                  |  |
| Elaborado por: BCE<br>Revisado por: AM   |                  |              |  |                  | Fecha:<br>MAYO/2014  |

**PERÍODO 2012**

**GRAFICO DEL INDICADOR**



**COMENTARIO:**  
 La cartera de crédito vencida creció en 4 veces más el estándar esperado, lo cual preocupa, pues se ratifica que los riesgos en la concesión de crédito no están siendo adecuadamente gestionados.

Elaborado por: BCE  
 Revisado por: AM  
 Fecha: MAYO/2014

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**EVALUACION DE LA GESTIÓN CON INDICADORES DE EFICIENCIA**

IEF-01  
1/1

PERÍODO 2012

**OBJETIVO OPERATIVO 1**

Lograr una utilidad del 7% sobre el patrimonio en el año 2012

**INDICADOR:** Porcentaje de Rentabilidad sobre el patrimonio en "Financorp desarrollo" en el año 2012.

**VARIABLE:** Utilidad

**TABLA DE INDICADORES DE EFICIENCIA**

| Nombre del Indicador   | Estándar | Periodicidad | Cálculo  | Unidad de Medida | Análisis de resultados                 |
|--|----------|--------------|--|------------------|--|
| Porcentaje de Rentabilidad sobre el patrimonio en "Financorp desarrollo" en el año 2012. | 7%       | Anual        | $\frac{\text{Utilidad}}{\text{Patrimonio}} \times 100$ | %                | INDICE- Indicador Estándar             |
|  |          |              | $\frac{5.980,06}{25.980,06} \times 100$                |                  | INDICE- (23,02%/7%)x100                |
|  |          |              | 23,02%   |                  | INDICE<br>DIFERENCIA FAVORABLE 328,83% |

Elaborado por: ACE      Fecha:  
Revisado por: AH      MAYO/2014

**"FINANCORP DESARROLLO"**

PERÍODO 2012

**GRAFICO DEL INDICADOR**



**COMENTARIO:**

El estándar relacionada con la rentabilidad sobre el patrimonio se cumplió en un 300%, sin embargo la rentabilidad obtenida no garantiza un crecimiento sostenido de la entidad por la competencia que representa el principal factor en el desarrollo de la entidad.

Elaborado por: ACE      Fecha:  
Revisado por: AH      MAYO/2014

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**EVALUACION DE LA GESTIÓN CON INDICADORES DE EFICIENCIA**

IEF-02  
1/1

PERÍODO 2012

**OBJETIVO OPERATIVO 2**

Obtener una rentabilidad de la Inversión de al menos 12% en el año 2012

**INDICADOR:** Porcentaje de rentabilidad de la Inversión en "Financorp desarrollo" en el año 2012.

**VARIABLE:** Rentabilidad

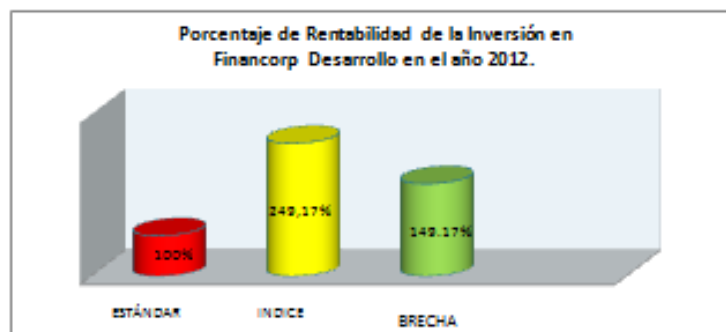
**TABLA DE INDICADOR DE EFICIENCIA**

| NOMBRE DEL INDICADOR   | ESTÁNDAR | PERIODICIDAD | CÁLCULO   | UNIDAD DE MEDIDA | Análisis de resultados  |
|--|----------|--------------|-----------|------------------|---|
| Porcentaje de rentabilidad de la Inversión en "Financorp desarrollo" en el año 2012. | 12%      | Anual        | Utilidad  | x 100            | INDICE - Indicador<br>Estándar<br><br>INDICE - (29.90/12%) x 100<br><br>INDICE 249,17%<br>BRECHA 149,17%<br>FAVORABLE |
|  |          |              | Capital   |                  |   |
|  |          |              | 5.380,06  | x 100            |   |
|  |          |              | 20.000,00 |                  |   |
| 29,90%   |          |              |           |                  |   |
| Elaborado por: BCE   |          |              |           |                  | Fecha:  |
| Revisado por: BH   |          |              |           |                  | MAYO/2014   |

**"FINANCORP DESARROLLO"**

PERÍODO 2012

**GRAFICO DEL INDICADOR**



**COMENTARIO:**

El estándar relacionada con la rentabilidad sobre el patrimonio se cumplió en un 249,17% sin embargo la rentabilidad obtenida no garantiza un crecimiento sostenido de la entidad.

Elaborado por: BCE  
Revisado por: BH

Fecha:  
MAYO/2014

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**EVALUACION DE LA GESTIÓN CON INDICADORES DE EFICIENCIA**

IEI-03  
1/1

**PERIODO 2012**

**OBJETIVO OPERATIVO 3**

Mantener los gastos Operativos en el 70% de los ingresos en el año 2012

|                   |   |
|-------------------|---|
| <b>INDICADOR:</b> | Porcentaje de Gastos operativos en "Financorp desarrollo" en el año 2012. |
|-------------------|---|

|                 |        |
|-----------------|--------|
| <b>VARIABLE</b> | Gastos |
|-----------------|--------|

**TABLERO DE INDICADOR DE EFICACIA**

| NOMBRE DEL INDICADOR  | ESTÁNDAR | PERIODICIDAD | CÁLCULO   | UNIDAD DE MEDIDA | Análisis de resultados  |
|---|----------|--------------|---|------------------|---|
| Porcentaje de Gastos operativos en "Financorp desarrollo" en el año 2012. | 70%      | Anual        | $\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Ingresos}} \times 100$         | %                | INDICE= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$<br>INDICE= $(68.08\%/70) \times 100$ |
|   |          |              | $\frac{35.240,55}{52.061,68} \times 100$ <p align="center">67,63%</p> |                  | INDICE 96,70%<br>BRECHA 3,30%<br>DESFAVORABLE   |
| Elaborado por: BCE<br>Revisado por: BH                                    |          |              |   |                  | Fecha:<br>MAYO/2014   |

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**PERIODO 2012**

**GRAFICO DEL INDICADOR**



**COMENTARIO:**  
 El estándar relacionado con mantener los gastos operativos se cumplió en un 96,70%, lo cual nos indica que en este año se han controlado adecuadamente los gastos de operación.

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| Elaborado por: BCE | Fecha:    |
| Revisado por: BH   | MAYO/2014 |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**EVALUACION DE LA GESTIÓN CON INDICADORES DE CALIDAD**  
**PERÍODO 2012**

IC-01  
1/1

**OBJETIVO OPERATIVO 1**  
 Lograr anualmente un nivel de satisfacción del socio y cliente externo de por lo menos el 80% en el año 2012.

**INDICADOR:** Porcentaje de satisfacción del socio y cliente externo en "Financorp desarrollo" en el año 2012.

**VARIABLE** socio/cliente

**TABLA DE INDICADOR DE CALIDAD**

| NOMBRE DEL INDICADOR   | ESTÁNDAR | PERIODICIDAD | CÁLCULO   | UNIDAD DE MEDIDA | Análisis de resultados  |
|--|----------|--------------|---|------------------|---|
| Porcentaje de satisfacción del socio y cliente externo en "Financorp desarrollo" en el año 2012. | 80%      | Anual        | $\frac{\text{Socios/Cientes Satisfechos}}{\text{Total Socios/clientes}} \times 100$ | %                | INDICE= $\frac{\text{Indicador}}{\text{Estándar}}$<br>INDICE= $(72,43\%/80) \times 100$ |
|  |          |              | $\frac{197,00}{272,00} \times 100$ <p align="center">72,43%</p>                     |                  | INDICE 90,53%<br>BRECHA DESFAVORABLE -9,47%   |
|  |          |              | Elaborado por: BCE  | Fecha:           |   |
|  |          |              | Revisado por: AM  | Fecha:           | MAYO/2014   |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**PERÍODO 2012**

**GRAFICO DEL INDICADOR**



**COMENTARIO:**  
 El estándar relacionado con la satisfacción del cliente se cumplió en un 90,53%, sin embargo que la perspectiva de la entidad debería ser lograr que el 100% de los clientes atendidos se encuentren satisfechos con el servicio recibido en Financorp Desarrollo.

Elaborado por: BCE      Fecha:  
 Revisado por: AM      MAYO/2014

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**EVALUACION DE LA GESTIÓN CON INDICADORES DE CALIDAD**

**PERÍODO 2012**

IC-02  
1/1

**OBJETIVO OPERATIVO 2**  
Lograr anualmente un nivel de satisfacción laboral de al menos el 80%, en el año 2012.

**INDICADOR:** Porcentaje satisfacción laboral en "Financorp desarrollo" en el año 2012.

**VARIABLE** Satisfacción

**TABLERO DE INDICADOR DE EFICACIA**

| NOMBRE DEL INDICADOR  | ESTÁNDAR | PERIODICIDAD | CÁLCULO  | UNIDAD DE MEDIDA | Análisis de resultados           |
|---|----------|--------------|--|------------------|----------------------------------|
| Porcentaje satisfacción laboral en "Financorp desarrollo" en el año 2012. | 80%      | Anual        | $\frac{\text{Empleados satisfechos}}{\text{Total empleados}} \times 100$ | %                | INDICE- Indicador Estándar       |
|   |          |              |  |                  | INDICE- $(60,00\%/80)\times 100$ |
|   |          |              |  |                  | INDICE PRECISA FAVORABLE         |
|   |          |              | $\frac{6,00}{10,00} \times 100 = 60,00\%$                                |                  | 75,00%<br>25,00%                 |
| Elaborado por: ACE  |          |              |  | Fecha:           |                                  |
| Revisado por: AM  |          |              |  | Fecha:           | MAYO/2012                        |

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**PERÍODO 2012**

IC-02  
2/2

**GRAFICO DEL INDICADOR**



**COMENTARIO:**  
El 75% del estándar relacionada con la satisfacción del cliente interno se cumplió, sin embargo que la perspectiva de la entidad deberá ser lograr que el 100% de las empleadas se encuentren satisfechas con el trato e incentivos laborales.

Elaborado por: ACE      Fecha:  
Revisado por: AM      MAYO/2012

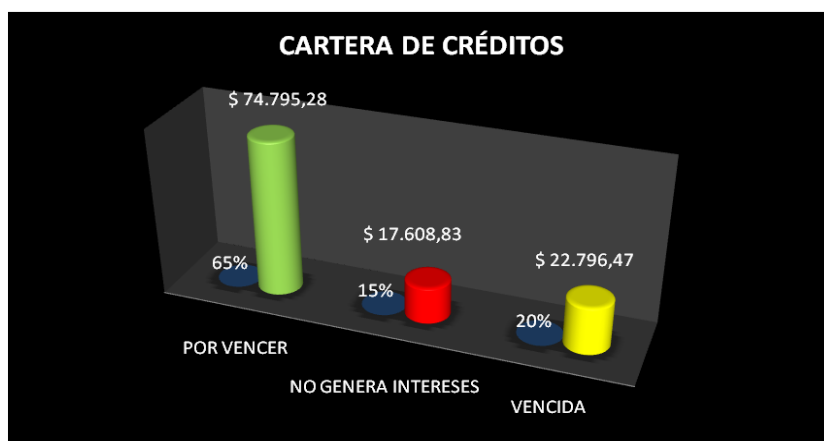
## "FINANCORP DESARROLLO"

ACC1  
1/

### COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITOS ANÁLISIS GRÁFICO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS PERÍODO 2012

#### CARTERA DE CRÉDITOS

| TIPO DE CARTERA     | PORCENTAJE  | TOTAL                |
|---------------------|-------------|----------------------|
| POR VENCER          | 65%         | \$ 74.795,28         |
| NO GENERA INTERESES | 15%         | \$ 17.608,83         |
| VENCIDA             | 20%         | \$ 22.796,47         |
| <b>TOTALES:</b>     | <b>100%</b> | <b>\$ 115.200,58</b> |

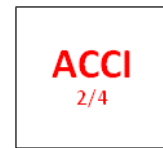


#### ANÁLISIS E INTERPRETACION

El 35% de la cartera total es cartera de riesgo, por estar vencida y no genera interés, es allí hacia donde la administración debe enfocar su gestión.

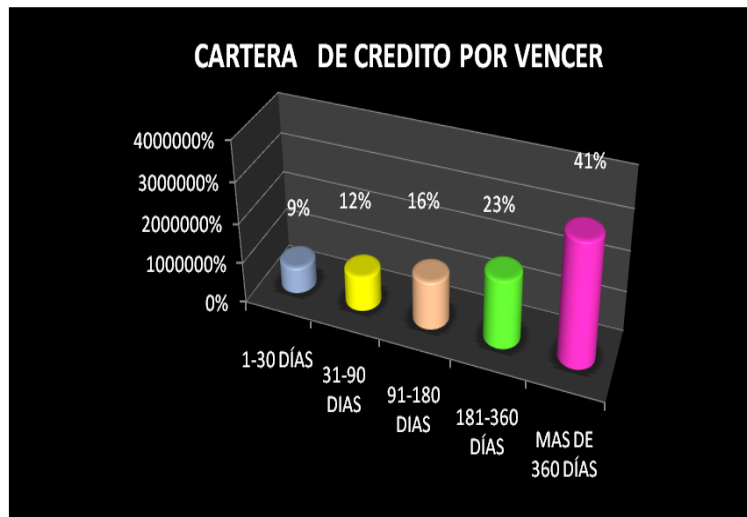
|                    |           |
|--------------------|-----------|
| Elaborado por: ACE | Fecha:    |
| Revisado por: AM   | MAYO-2014 |

**FINANCORP DESARROLLO\*\***  
**COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITOS**  
**ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS**  
**PERÍODO 2012**



**CARTERA DE CREDITO POR VENCER**

| TIPO DE CARTERA        | PORCENTAJE  | TOTAL               |
|------------------------|-------------|---------------------|
| <b>1-30 DÍAS</b>       | 9%          | \$ 6.675,12         |
| <b>31-90 DIAS</b>      | 12%         | \$ 8.677,25         |
| <b>91-180 DIAS</b>     | 16%         | \$ 11.943,21        |
| <b>181-360 DÍAS</b>    | 23%         | \$ 16.948,22        |
| <b>MAS DE 360 DÍAS</b> | 41%         | \$ 30.551,48        |
| <b>TOTALES:</b>        | <b>100%</b> | <b>\$ 74.795,28</b> |

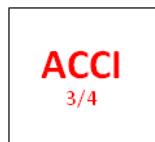


| <b>ANALISIS E INTERPRETACION</b>   |
|--|
| <p>El 41% de la cartera de crédito por vencer son recursos que se recuperarán recuperar a más de 360 días el 41%, entre 180 y 360 días el 23%; entre 91 y 180 días el 16%; el 12% entre 31 y 90 días y el 9% apenas a 30 días.</p> <p>Esta cartera de crédito, tiene un riesgo moderado de recuperación, pues aún no se encuentra vencida.</p> |

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| Elaborado por: ACE | Fecha     |
| Revisado por: AM   | MAYO-2014 |

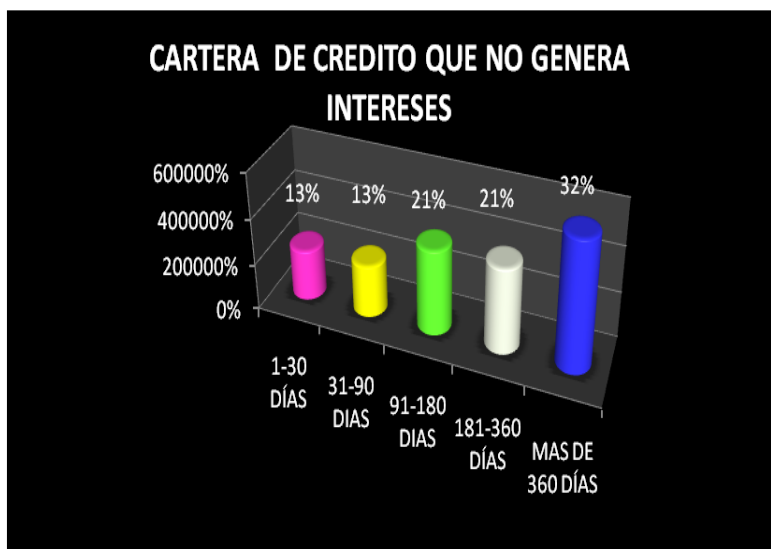


**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITOS**  
**ANÁLISIS ANTIGUEDAD DE SALDOS**  
**PERÍODO 2012**



**CARTERA DE CREDITO QUE NO GENERA INTERESES**

| TIPO DE CARTERA | PORCENTAJE  | TOTAL               |
|-----------------|-------------|---------------------|
| 1-30 DÍAS       | 13%         | \$ 2.229,73         |
| 31-90 DIAS      | 13%         | \$ 2.287,45         |
| 91-180 DIAS     | 21%         | \$ 3.715,87         |
| 181-360 DÍAS    | 21%         | \$ 3.715,68         |
| MAS DE 360 DÍAS | 32%         | \$ 5.660,10         |
| <b>TOTALES:</b> | <b>100%</b> | <b>\$ 17.608,83</b> |

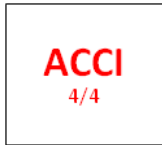


**ANALISIS E INTERPRETACION**

A esta cartera deberá ponérsele especial atención pues las expectativas de cobro sobre todo aquella cuyo plazo está en torno a los 360 días o más, representan un riesgo en la recuperación para la institución, generando un lucro cesante elevado, que en el corto plazo habrá que castigar, y es en donde la provisión de cuentas incobrables debería cubrir éste impacto financiero.

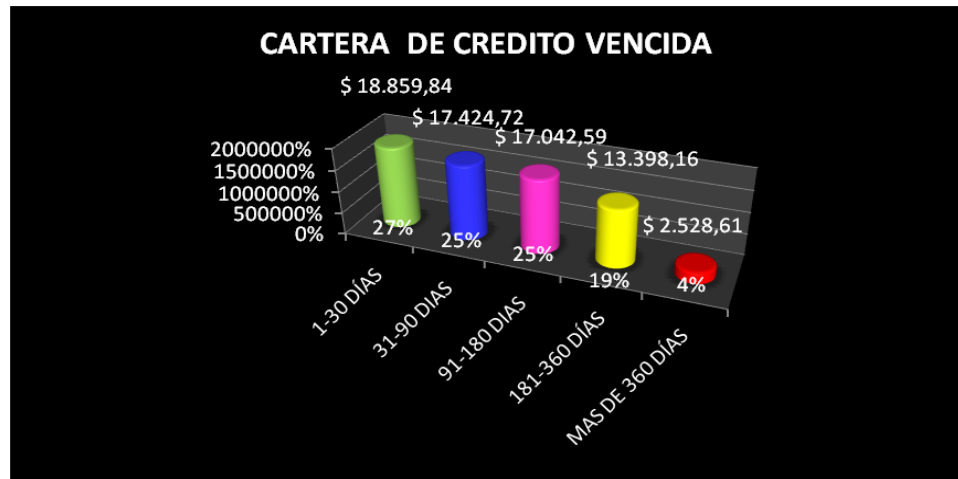
|                    |           |
|--------------------|-----------|
| Elaborado por: ACE | Fecha     |
| Revisado por: AM   | MAYO-2014 |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**COMPONENTE CARTERA DE CRÉDITOS**  
**ANÁLISIS DE LA CARTERA DE CRÉDITOS**  
**PERÍODO 2012**



**CARTERA DE CREDITO VENCIDA**

| TIPO DE CARTERA | PORCENTAJE  | TOTAL               |
|-----------------|-------------|---------------------|
| 1-30 DÍAS       | 27%         | \$ 18.859,84        |
| 31-90 DIAS      | 25%         | \$ 17.424,72        |
| 91-180 DIAS     | 25%         | \$ 17.042,59        |
| 181-360 DÍAS    | 19%         | \$ 13.398,16        |
| MAS DE 360 DÍAS | 4%          | \$ 2.528,61         |
| <b>TOTALES:</b> | <b>100%</b> | <b>\$ 69.253,92</b> |



**ANALISIS E INTERPRETACION**

Sin embargo que esta cartera tiene riesgo de recuperación, tiene mayores posibilidades que la que no genera interés. La caja Solidaria deberá también poner interés en este grupo. Del análisis de esta cartera, el 27% esta vencida con máximo de 30 días, el 25% tiene vencido entre 31 y 90 días, el 25% también está vencido entre 91 y 180 días, el 19% entre 181 y 360 días y el 4% a más de 360 días

|                    |           |
|--------------------|-----------|
| Elaborado por: ACE | Fecha     |
| Revisado por: AM   | MAYO-2014 |

FINANCORP DESARROLLO

PCC  
1/2

COMPONENTE CONCESION DE CREDITO  
RIESGO CREDITICIO  
PERÍODO 2012

| CATEGORIZACION<br>EN DÍAS | TIPO DE CARTERA |                |                    |                       |                |                    |                 |                |                    |
|---------------------------|-----------------|----------------|--------------------|-----------------------|----------------|--------------------|-----------------|----------------|--------------------|
|                           | VIGENTE         |                |                    | QUE NO GENERA INTERES |                |                    | VENCIDA         |                |                    |
|                           | US\$            | %<br>PROVISIÓN | VALOR<br>PROVISIÓN | US\$                  | %<br>PROVISIÓN | VALOR<br>PROVISIÓN | US\$            | %<br>PROVISIÓN | VALOR<br>PROVISIÓN |
| 1-30 DÍAS                 | \$<br>6.675,12  | 0,50%          | \$ 33,38           | \$<br>2.229,73        | 5%             | \$ 111,49          | 1.765,28        | 5%             | \$ 88,26           |
| 31-90 DIAS                | \$<br>8.677,25  | 0,50%          | \$ 43,39           | \$<br>2.287,45        | 40%            | \$ 914,98          | 1.934,22        | 40%            | \$ 773,69          |
| 91-180 DIAS               | \$<br>11.943,21 | 0,50%          | \$ 59,72           | \$<br>3.715,87        | 100%           | \$ 3.715,87        | 2.967,65        | 100%           | \$ 2.967,65        |
| 181-360 DÍAS              | \$<br>16.948,22 | 0,50%          | \$ 84,74           | \$<br>3.715,68        | 100%           | \$ 3.715,68        | 3.867,22        | 100%           | \$ 3.867,22        |
| MAS DE 360 DÍAS           | \$<br>30.551,48 | 0,50%          | \$ 152,76          | \$<br>5.660,10        | 100%           | \$ 5.660,10        | 12.262,10       | 100%           | \$ 12.262,10       |
| <b>TOTALES</b>            | \$<br>74.795,28 |                | \$ 373,98          | \$<br>17.608,83       |                | \$ 14.118,12       | \$<br>22.796,47 |                | \$ 19.958,92       |

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

**PCC**  
**2/2**

**RESUMEN DEL CALCULO DE PROVISIONES SEGÚN AUDITORIA AÑO 2012**

| TIPO DE CARTERA     | PORCENTAJES DE PROVISIÓN |                      |                    |                         | TOTAL PROVISIÓN         |
|---------------------|--------------------------|----------------------|--------------------|-------------------------|-------------------------|
|                     | 0,50%                    | 5%                   | 40%                | 100%                    |                         |
| VIGENTE             | \$<br>373,98             |                      |                    |                         | \$<br>373,98            |
| NO GENERA INTERESES |                          | \$<br>111,49         | \$ 914,98          | \$<br>13.091,65         | \$<br>14.118,12         |
| VENCIDA             |                          | \$<br>88,26          | \$ 773,69          | \$<br>19.096,97         | \$<br>19.958,92         |
| <b>TOTALES:</b>     | <b>\$<br/>373,98</b>     | <b>\$<br/>199,75</b> | <b>\$ 1.688,67</b> | <b>\$<br/>32.188,62</b> | <b>\$<br/>34.451,01</b> |

**ANALISIS:** EN EL AÑO 2012 NO SE REALIZÓ PROVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES, SIN EMBARGO ANALIZADA LA COMPOSICIÓN DE LA CARTERA DEBERÍA HABERSE REALIZADO UNA PROVISIÓN DE \$ 34,451,01 QUE NUNCA SE REALIZÒ

|                             |                  |
|-----------------------------|------------------|
| <b>Elaborado por: ACE</b>   | <b>Fecha:</b>    |
| <b>Revisado por:<br/>AM</b> | <b>MAYO-2014</b> |

## "FINANCORP DESARROLLO"

### ANALISIS DE INDICADORES FINANCIEROS PERÍODO 2012

IF  
1/2

#### INDICE DE LIQUIDEZ

$$\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos a la vista}} = \frac{19.821,46}{15.841,25} = 125,13\%$$

#### ANALISIS

Financorp Desarrollo cuenta con el 125% en fondos disponibles para cubrir el 100% de las obligaciones a corto plazo en depósitos a la vista de los socios, en conclusión tiene una disponibilidad de 1,25 dólares para cubrir cada 1,00 dólar de sus obligaciones inmediatas con socios.

#### MOROSIDAD

$$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} = \frac{22.796,47}{115.200,58} = 19,79\%$$

#### ANALISIS

En la caja solidaria financiera de ahorro y crédito Financorp Desarrollo el 19.79% de la cartera total se encuentra en mora

#### COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA

$$\frac{\text{Provisión Ctas. Incobrables}}{\text{Cartera Vencida}} = \frac{687,65}{22.796,47} = 3,02\%$$

#### ANALISIS

En la Caja solidaria financiera de ahorro y crédito Financorp Desarrollo no se ha provisionado la cartera de riesgo en el 2012, ni siquiera en los porcentajes mínimos que establece la ley de régimen tributario interno, el valor de la provisión del año 2011 cubre apenas 3.02% de la cartera vencida en el 2012.

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| Elaborado por: ACE | Fecha: MAYO 2014 |
| Revisado por: AM   |                  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**POSICIONAMIENTO FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA**

PFA  
1/2

| RAZONES PARA EL FACTOR Z<br>AÑO 2012 |  |   |        |   |
|--------------------------------------|--|---|--------|---|
| X1                                   | Activo Corriente - Pasivo exigible/Activo Total            | $\frac{(86,548,36-127.876,14)}{153.398,32}$ | (0,27) | Esta variable tiene explícitamente en cuenta las características de liquidez y de tamaño.   |
| X2                                   | Utilidades Acumuladas/Activo Total                         | $\frac{0}{153.398,32}$                      | -      | Muestra implícitamente la edad de la entidad. Así, una empresa relativamente nueva presentará seguramente un índice bajo.                                       |
| X3                                   | Utilidad Operacional/Activo Total                          | $\frac{5.980,06}{153.398,32}$               | 0,04   | Mide la productividad real del activo de la entidad, al excluir los gastos financieros y los impuestos.   |
| X4                                   | Valor de Mercado de las Acciones o Patrimonio/Pasivo Total | $\frac{25.980,06}{127.876,14}$              | 0,20   | Esta medida muestra hasta qué punto puede disminuir el valor del activo de la empresa, antes de que el pasivo supere al activo y la entidad se haga insolvente. |
| X5                                   | ingresos /Activos Totales                                  | $\frac{52-021,68}{153.398,32}$              | 0,34   | Pone de manifiesto la capacidad de generar INGRESOS con los activos de la entidad.  |

| RAZONES PARA EL FACTOR Z<br>AÑO 2012<br>SEGÚN AUDITORIA |  |   |        |   |
|---|--|---|--------|---|
| X1  | Activo Corriente - Pasivo exigible/Activo Total            | $\frac{(52,097,35-127.876,14)}{118,947,31}$ | (0,64) | Esta variable tiene explícitamente en cuenta las características de liquidez y de tamaño.   |
| X2  | Utilidades Acumuladas/Activo Total                         | $\frac{0}{118,947,31}$                      | -      | Muestra implícitamente la edad de la entidad. Así, una empresa relativamente nueva presentará seguramente un índice bajo.                                       |
| X3  | Pérdida (Utilidad Operacional)/Activo Total                | $\frac{(28,928,83)}{118,947,31}$            | (0,24) | Mide la productividad real del activo de la entidad, al excluir los gastos financieros y los impuestos.   |
| X4  | Valor de Mercado de las Acciones o Patrimonio/Pasivo Total | $\frac{(28,928,83)}{127.876,14}$            | (0,07) | Esta medida muestra hasta qué punto puede disminuir el valor del activo de la empresa, antes de que el pasivo supere al activo y la entidad se haga insolvente. |
| X5  | (ingresos) Ventas/Activos Totales                          | $\frac{52-021,68}{118.947,31}$              | 0,44   | Pone de manifiesto la capacidad de generar INGRESOS con los activos de la entidad.  |

Fuente: Blanco (2012, p. 435).

Elaborado por: La investigadora

| <b>FACTOR Z</b><br>El puntaje oscila entre 5 y 10. |  |
|--|--|
| $Z < 1,8$  | Probabilidad alta de quiebra.            |
| $Z =$ Entre 1,8 y 3,0                              | Sitúa a la empresa en una zona gris.     |
| $Z > 3,0$  | Ofrece una probabilidad baja de quiebra. |

| <b>FACTOR Z</b> |   | <b>AÑO 2012</b> |                        |
|-----------------|---|-----------------|------------------------|
| $Z =$           | 1,2 X1 +                                    | 1,4 X2 +        | 3,3 X3 + 0,6 X4 + 1 X5 |
| $Z =$           | (0,32) +                                    | - +             | 0,13 + 0,12 + 0,34     |
| $Z =$           | <b>0,27    PROBABILIDAD ALTA DE QUIEBRA</b> |                 |                        |

| <b>FACTOR Z</b> |   | <b>AÑO 2012</b> |          | <b>AUDITADO</b> |      |
|-----------------|---|-----------------|----------|-----------------|------|
| $Z =$           | 1,2 X1 +                                      | 1,4 X2 +        | 3,3 X3 + | 0,6 X4 +        | 1 X5 |
| $Z =$           | (0,76) +                                      | - +             | (0,80) + | (0,04) +        | 0,44 |
| $Z =$           | <b>(1,17)    PROBABILIDAD ALTA DE QUIEBRA</b> |                 |          |                 |      |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**AÑO 2012**

**HH**  
**1/4**

| <b>Nº</b>  | <b>REF.</b>  | <b>CONDICIÓN</b>   | <b>CRITERIO</b>   | <b>CAUSA</b>  | <b>EFECTO</b>   | <b>RECOMENDACIÓN</b>  |
|------------|--------------|--|---|---|---|---|
| <b>PCI</b> | <b>P/T</b>   | <b>INDICADORES DE GESTION: EFICACIA</b>  |   |   |   |   |
| <b>1</b>   | <b>IE-O1</b> | En el año 2012 "Financorp Desarrollo" ha incrementado el número de créditos en relación al año 2011 en un 9%, esto es en el 2011 se concedieron 211 créditos, mientras que en el año 2012 se conceden 230 créditos | El Plan operativo Anual 2011-2013 de "Financorp Desarrollo" establece como objetivo:<br><br>Incrementar en un 30% los créditos para la microempresa en el año 2012    | El incumplimiento a lo establecido en el POA 2011-2013, se debe a la creación de nuevas entidades financieras que actualmente presionan el mercado financiero, ofreciendo créditos con menores exigencias que las de la entidad | Se ha cumplido con éste objetivo operativo en un 30,02%, con una brecha desfavorable en el cumplimiento del 68,98%, lo que provoca un limitado crecimiento institucional y una rentabilidad por debajo de lo esperado | Realizar una agresiva campaña de promoción y publicidad de los productos y servicios que presta "Financorp Desarrollo"                                |
| <b>2</b>   | <b>IE-O2</b> | En el año 2012 en "Financorp Desarrollo" no se ha incrementado ningún producto o servicio, sin alcanzar lo planificado   | El Plan operativo Anual 2011-2013 de "Financorp Desarrollo" establece como objetivo:<br><br>Implementar por lo menos 2 nuevos productos y/o servicios en el año 2012. | La Administración de "Financorp Desarrollo" no cumplió en un 100% éste objetivo debido a las dificultades tecnológicas que implica crear un nuevo producto  | Un adecuado servicio a los clientes implica prestar las facilidades para que los socios, acudan a una misma institución por varios trámites, ahorrando tiempo y dinero  | Promocionar nuevos productos y/o servicios.   |
| <b>3</b>   | <b>IE-O3</b> | En el año 2012 "Financorp Desarrollo" tiene un indicador de cartera morosa equivalente al 19.79% de la cartera total   | El Plan operativo Anual 2011-2013 de "Financorp Desarrollo" establece como objetivo:<br><br>Mantener un nivel de cartera vencida no superior al 4% en el año 2012     | 1- Inadecuada Gestión de cobranzas.<br>2- Deficiente análisis de la capacidad de pago del socio solicitante del crédito<br>3- El personal de Cobranzas poco comprometido con los objetivos institucionales.                     | 1. Falta de liquidez.<br>2. Elevado nivel de riesgo de recuperación.<br>3. Costos judiciales que afectan a la rentabilidad  | La Administración debe realizar un análisis del proceso de concesión de crédito y el cumplimiento de los pasos en el proceso de concesión de créditos |
|            |              |  |   |   | <b>Elaborado por: AMCE</b>  | <b>Fecha:</b>   |
|            |              |  |   |   | <b>Revisado por: AM</b>   | <b>MAYO-2014</b>  |



**“FINANCORP DESARROLLO”  
HOJA DE HALLAZGOS  
AÑO 2012**

**HH  
2/4**

| <b>Nº</b>                                  | <b>REF.</b>   | <b>CONDICIÓN</b>   | <b>CRITERIO</b>   | <b>CAUSA</b>  | <b>EFEECTO</b>  | <b>RECOMENDACIÓN</b>  |
|--|---------------|--|---|---|---|---|
| <b>PCI</b>                                 | <b>P/T</b>    |  |   |   |   |   |
| <b>INDICADORES DE GESTION: EFICICENCIA</b> |               |  |   |   |   |   |
| <b>4</b>                                   | <b>IEf-O1</b> | En el año 2012“Financorp Desarrollo” ha obtenido el 23.02% de Utilidad sobre el patrimonio | El Plan operativo Anual 2011-2013 de “Financorp Desarrollo” establece como objetivo:<br>Lograr una utilidad del 7% sobre el patrimonio en el año 2012           | Pese a que se cumple con lo establecido en el POA, 2011-2013, en volumen la entidad no crece tiene un adecuado crecimiento, esto de a que no hay un buen manejo de cartera vencida y una adecuada aplicación de políticas llevarán a que la entidad tenga una alta rentabilidad | Se ha cumplido con éste objetivo operativo en un 328.82%%, con una brecha favorable en el cumplimiento del 209%, lo que significa que la entidad es rentable, pero no en los volúmenes esperados. | Mejorar la rentabilidad a través de una campaña de promoción y publicidad de nuevos productos y servicios que presta “Financorp Desarrollo” |
| <b>5</b>                                   | <b>IEf-O2</b> | En el año 2012“Financorp Desarrollo” ha Obtener una rentabilidad de la Inversión dl 29.90% | El Plan operativo Anual 2011-2013 de “Financorp Desarrollo” establece como objetivo:<br>Obtener una rentabilidad de la Inversión de al menos 12% en el año 2012 | La Administración de “Financorp Desarrollo” cumplió en un 100% éste objetivo debido las facilidades con las que se otorgan los créditos   | Se ha cumplido con éste objetivo operativo en un 249,17%, con una brecha favorable en el cumplimiento del 149,17%, lo no que significa que la entidad es rentable.                                | Promocionar los nuevos productos y/o servicios, para atraer nuevos socios/clientes.   |
| <b>6</b>                                   | <b>IEf-O3</b> | En el año 2012“Financorp Desarrollo” mantuvo en un 68,08% los gastos Operativos            | El Plan operativo Anual 2011-2013 de “Financorp Desarrollo” establece como objetivo:<br>Mantener los gastos Operativos en el 70% de los ingresos en el año 2012 | Al ser una entidad con poco personal los gastos operativos son controlables, sin embargo existen gastos no deducibles que afectan a la utilidad.  | Se ha cumplido con éste objetivo operativo en un 97%, con una brecha favorable en el cumplimiento del 3%, lo que significa se han controlado adecuadamente los gastos                             | La Administración debe controlar al máximo los gastos operativos para mantener los niveles de rentabilidad                                  |
| <b>Elaborado por: AMCE</b>                 |               |  |   |   |   | <b>Fecha:</b><br><b>MAYO-2014</b>   |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**AÑO 2012**

**HH**  
**3/4**

| <b>Nº</b>                              | <b>REF.</b>  | <b>CONDICIÓN</b>   | <b>CRITERIO</b>  | <b>CAUSA</b>   | <b>EFFECTO</b>  | <b>RECOMENDACIÓN</b>  |
|--|--------------|--|--|--|---|---|
| <b>PCI</b>                             | <b>P/T</b>   |  |  |  |   |   |
| <b>INDICADORES DE GESTION: CALIDAD</b> |              |  |  |  |   |   |
| <b>7</b>                               | <b>IC-O1</b> | En el año 2012 en "Financorp Desarrollo" el 72,43% de los clientes externos se encuentran satisfechos con el servicio recibido   | El Plan operativo Anual 2011-2013 de "Financorp Desarrollo" establece como objetivo: Lograr anualmente un nivel de satisfacción del socio y cliente externo de por lo menos el 80%. en el año 2012       | Existe un cumplimiento de lo establecido en POA 2011-2013, sin embargo el personal necesita ser capacitado en relaciones humanas                     | Se ha cumplido con éste objetivo operativo en un 97,26%, con una brecha desfavorable en el cumplimiento del 2,74%, lo que significa que la entidad presta un buen servicio a sus clientes y socios. | Crear Políticas de incentivos para el personal sobre nuevos socios o clientes que ingresan a la entidad.  |
| <b>8</b>                               | <b>IC-O2</b> | En el año 2012 en "Financorp Desarrollo" apenas el 60% de los clientes internos (personal), se halla satisfecho con los beneficios laborales y remuneración que recibe da la entidad | El Plan operativo Anual 2011-2013 de "Financorp Desarrollo" establece como objetivo: Lograr anualmente un nivel de satisfacción laboral de al menos el 80%. en el año 2012                               | La Administración de "Financorp Desarrollo" no posee un plan de incentivos para sus trabajadores, así como también los sueldos deberán ser revisados | Un Rendimiento del personal por debajo de los niveles esperados, pues solo el 75% del personal está satisfecho con los beneficios que entrega la entidad  | Crear Políticas de incentivos por rendimiento laboral del personal  |
| <b>9</b>                               | <b>PFA</b>   | En el año 2012 en "Financorp Desarrollo" tiene un posicionamiento financiero por debajo de los niveles esperados, esto es menor a 3 puntos.  | Dentro del análisis de la situación financiera mediante el factor Z, que mide el posicionamiento de la empresa esta debería estar sobre los 3 puntos porcentuales, para no tener posibilidad de quiebra. | Existe una inadecuada gestión administrativa y financiera en la entidad, lo cual repercute en la rentabilidad y en su crecimiento institucional.     | Evaluada la Gestión, la empresa está en riesgo de quiebra.  | Gestionar adecuadamente las actividades administrativas y financieras para lograr una mejor rentabilidad que aseguren un posicionamiento financiero adecuado. |
| <b>Elaborado por: AMCE</b>             |              |  |  |  |   | <b>Fecha:</b>   |
| <b>Revisado por: AM</b>                |              |  |  |  |   | <b>MAYO-2014</b>  |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**HOJA DE HALLAZGOS**  
**AÑO 2012**

**HH**  
4/4

| <b>Nº</b>  | <b>REF.</b> | <b>CONDICIÓN</b>  | <b>CRITERIO</b>  | <b>CAUSA</b>   | <b>EFFECTO</b>  | <b>RECOMENDACIÓN</b>   |
|------------|-------------|---|--|--|---|--|
| <b>PCI</b> | <b>P/T</b>  |   |  |  |   |  |
| <b>10</b>  | <b>PCC</b>  | No se efectuó la provisión para cuentas incobrables en el año 2011 y en el 2012 se provisiona solo en el porcentaje establecido en la ley de Régimen Tributario Interno 1%, ocasionando que no exista un valor acumulado suficiente para respaldar los valores de la cartera de cobro dudoso. | Ley de Régimen Tributario Interno.<br>El Capítulo IV, <b>DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS</b> Establece que las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación . La Ley de Bancos y seguros establece que la provisión debe ser acorde a los riesgos crediticios y con observancia a los plazos de vencimiento. | Desconocimiento del Contador y Presidente de la entidad, respecto a las coberturas de riesgo de una provisión. | Provisión para cuentas incobrables insuficiente para cubrir deudas de cobro dudoso, lo que en caso de ocurrir puede afectar a la liquidez de la entidad y directamente a la rentabilidad. | <b>1.</b> Efectuar el ajuste del saldo de la cuenta provisión de cuentas incobrables revisando el monto de los créditos otorgados para la correcta acumulación y de la provisión y cobertura de cuentas de cobro dudoso, así como el diseño de políticas para una adecuada provisión de Cuentas incobrables. |
|            |             |   |  |  | <b>Elaborado por: AMCE</b>  | <b>Fecha:</b>  |
|            |             |   |  |  | <b>Revisado por: AM</b>   | <b>MAYO-2014</b>   |

**FASE IV**  
**INFORME**

## **Informe de Auditoría de Gestión**

A la Asamblea de Socios de “FINANCORP DESARROLLO.”

Estimados Señores:

Hemos realizado una auditoría de gestión a los procesos administrativos y financieros de “Financorp Desarrollo”, por el año 2012, la cual comprende una evaluación de la gestión financiera y administrativa a las actividades de la entidad, evaluación de la efectividad del sistema de control interno para determinar el grado de eficiencia en el manejo de sus recursos y el cumplimiento de los planes y programas, evaluados mediante la aplicación de indicadores financieros y de gestión.

La administración es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros; de mantener una estructura efectiva de control interno para el logro de los objetivos de la entidad; del establecimiento de los objetivos, metas y programas así como de las estrategias para la conducción ordenada y eficiente del negocio.

Nuestra obligación es expresar conclusiones y recomendaciones en base a técnicas y procedimientos aplicados para la obtención de evidencia suficientemente y apropiada.

Realizamos nuestra auditoría de gestión de acuerdo con las Normas Ecuatorianas de Auditoría aplicables a la auditoría de gestión. Esas normas requieren que la auditoría se planifique y se ejecute de tal manera que se obtenga una seguridad razonable en cuanto a si es confiable la información que sirvió de base para el cálculo de los indicadores financieros y de gestión en la evaluación de los resultados de la administración y el establecimiento de conclusiones y recomendaciones para una adecuada gestión administrativa y financiera, las mismas que se anexan al informe.

Ambato, 31 de mayo del 2014.

Atentamente,

Sra. ABIGAIL CISNEROS

AUDITORA

**Fuente:** Modelo de informe tomado de “Normas y procedimientos de Auditoría de Yanel Blanco Luna.”

## COMENTARIOS Y RECOMENDACIONES (ANEXO AL INFORME)

### COMENTARIOS

1. La empresa a pesar de contar con un “Manual de análisis y evaluación del sector microempresarial del proceso de créditos”, no lo aplica, ya sea por desconocimiento de su existencia o por falta de capacitación en el personal.
2. La provisión para cuentas incobrables presentada en Balance no cubre el riesgo crediticio, por lo tanto no existe un adecuado respaldo de los valores entregados en calidad de préstamos, dado que el proceso de concesión de créditos presenta riesgos al momento de la cobranza, afectando la liquidez y rentabilidad de la entidad.
3. La cartera morosa en la entidad es elevada y representa el 35% de la cartera entregada lo cual muestra el riesgo en la gestión administrativa y financiera.
4. La entidad no cuenta con un manual de procedimientos para la captación de recursos de sus socios y clientes, provenientes del ahorro y la inversión.
5. Existe rentabilidad en “Financorp Desarrollo”, sin embargo ésta no cubre las expectativas de crecimiento institucional que plantea el plan operativo anual 2011-2013, lo cual no garantiza su presencia como ente en marcha.
6. Existe rentabilidad de la inversión, pero ésta no garantiza la presencia de la entidad en el sistema financiero, pues ésta no crece en el nivel que la competencia actual exige.
7. Tomando en cuenta que la satisfacción del cliente tanto interno como externo garantiza que la entidad crezca conforme a sus objetivos, el servicio prestado debe ser adecuado, a tiempo y debe cubrir las necesidades de los clientes. En cuanto al

personal interno éste no se halla conforme con la remuneración que recibe por lo tanto el trabajo que prestan no se ajusta a los requerimientos de la entidad.

**RECOMENDACIÓN A: ASAMBLEA GENERAL DE SOCIOS Y PRESIDENTE.**

1. Socializar el “Manual de análisis y evaluación del sector microempresarial del proceso de créditos”, que es el principal instrumento para la concesión de créditos en la entidad, para que cada funcionario conozca de sus obligaciones y responsabilidades en el proceso de otorgamiento de créditos.
2. Establecer políticas para el establecimiento de una adecuada provisión de Cuentas incobrables, ajustadas al riesgo crediticio que la entrega de préstamos representa.
3. Definir mediante la creación de un manual para el proceso de captaciones de ahorros e inversiones, el procedimiento y principales lineamientos para una adecuada conducción de esta gestión.
4. Crear un “Manual para el proceso de Captaciones” de recursos que conlleven a una adecuada conducción la entidad y que apoyen al cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para la recepción de ahorros e inversiones.
5. Empezar en una campaña agresiva para promocionar los principales productos y servicios que presta la entidad, lo cual podría a futuro garantizar el crecimiento de la entidad y la rentabilidad.
6. Promocional nuevos productos y/o servicios, para atraer nuevos socios y clientes.



7. Crear políticas de incentivos para el personal que conlleven a un adecuado rendimiento laboral en donde se vinculen los objetivos personales con los objetivos de la entidad, lo cual garantice una adecuada rentabilidad.

**TIEMPO DE EJECUCIÓN DE LAS RECOMENDACIONES:**

La aplicación de las recomendaciones planteadas se espera sea inmediata, debido a que se hallan involucrados recursos económicos propios de la entidad y de terceros como son los socios y clientes, los cuales han confiado en la capacidad de administración del personal de la entidad, por lo tanto esperan resultados inmediatos, así como también el cumplimiento de las metas y objetivos que garanticen una adecuada rentabilidad y sobre todo estabilidad financiera.

**FASE V**  
**SEGUIMIENTO Y**  
**MONITOREO**

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**TABLERO DE ÍNDICADORES FINANCIEROS**

| NOMBRE DEL INDICADOR                                  | PERIODICIDAD | CALCULO  |
|---|--------------|--|
| INDICE DE LIQUIDEZ                                    | Anual        | $\frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos a la vista}}$          |
| INDICE DE MOROSIDAD                                   | Anual        | $\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}} \times 100$               |
| COBERTURA DE PROVISIONES<br>PARA CARTERA IMPRODUCTIVA | Anual        | $\frac{\text{Provisión Ctas. Incobrables}}{\text{Cartera Vencida}} \times 100$ |
| EFICIENCIA<br>MACROECONOMICA                          | Anual        | $\frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Activo Total}} \times 100$           |
|   | Anual        | $\frac{\text{Gastos de Personal}}{\text{Activo Total}} \times 100$             |
| RENTABILIDAD  | Anual        | $\frac{\text{Resultados del Ejercicio}}{\text{Patrimonio}} \times 100$         |
|   | Anual        | $\frac{\text{Resultados del Ejercicio}}{\text{Activo Total}} \times 100$       |

## TABLERO DE ÍNDICADORES DE GESTION

| NOMBRE DEL INDICADOR  | ESTANDAR (OBJETIVO OPERACIONAL) | PERIODICIDAD | CALCULO  |
|---|---------------------------------|--------------|--|
| <b>E F I C A C I A</b>  |                                 |              |  |
| Porcentaje de créditos para la microempresa incrementados en "Financorp desarrollo" en el año 201x. | 30%                             | Anual        | $\frac{\text{Incremento Créditos Concedidos 2012}}{\text{Total de Créditos Concedidos en el 2011}} \times 100$ |
| Porcentaje de producto y/o servicios implementados en "Financorp desarrollo" en el año 201x.        | 100%<br>( 2 servicios)          | Anual        | $\frac{\text{Servicios implementados}}{\text{Productos o Servicios Programados a incrementar}} \times 100$     |
| Porcentaje de cartera vencida mantenidos en "Financorp desarrollo" en el año 201X.                  | 4%                              | Anual        | $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}} \times 100$   |
| <b>E F I C I E N C I A</b>  |                                 |              |  |
| Porcentaje de Rentabilidad sobre el patrimonio en "Financorp desarrollo" en el año 201X.            | 7%                              | Anual        | $\frac{\text{Utilidad}}{\text{Patrimonio}} \times 100$   |
| Porcentaje de rentabilidad de la Inversión en "Financorp desarrollo" en el año 201X                 | 12%                             | Anual        | $\frac{\text{Utilidad}}{\text{Capital}} \times 100$  |
| Porcentaje de Gastos operativos en "Financorp desarrollo" en el año 201X.                           | 70%                             | Anual        | $\frac{\text{Gastos Operativos}}{\text{Ingresos}} \times 100$  |
| <b>C A L I D A D</b>  |                                 |              |  |
| Porcentaje satisfacción de los clientes en "Financorp desarrollo" en el año 201X.                   | 80%                             | Anual        | $\frac{\text{Socios o Clientes Satisfechos}}{\text{Total Socios/clientes}} \times 100$                         |
| Porcentaje satisfacción laboral en "Financorp desarrollo" en el año 201X                            | 80%                             | Anual        | $\frac{\text{Empleados satisfechos}}{\text{Total empleados}} \times 100$                                       |

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**POSICIONAMIENTO  
FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA**

| <b>RAZONES PARA EL FACTOR Z</b> |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| X1                              | Activo Corriente - Pasivo exigible/Activo Total            | Esta variable tiene explícitamente en cuenta las características de liquidez y de tamaño.   |
| X2                              | Utilidades Acumuladas/Activo Total                         | Muestra implícitamente la edad de la entidad. Así, una empresa relativamente nueva presentará seguramente un índice bajo.                                       |
| X3                              | Utilidad Operacional/Activo Total                          | Mide la productividad real del activo de la entidad, al excluir los gastos financieros y los impuestos.   |
| X4                              | Valor de Mercado de las Acciones o Patrimonio/Pasivo Total | Esta medida muestra hasta qué punto puede disminuir el valor del activo de la empresa, antes de que el pasivo supere al activo y la entidad se haga insolvente. |
| X5                              | ingresos /Activos Totales                                  | Pone de manifiesto la capacidad de generar IINGRESOS con los activos de la entidad.   |




Fuente: Blanco (2012, p. 435).

**"FINANCORP DESARROLLO"**

**POSICIONAMIENTO  
FINANCIERO Y ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA**

| <b>RAZONES PARA EL FACTOR Z</b> |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| X1                              | Activo Corriente - Pasivo exigible/Activo Total            | Esta variable tiene explícitamente en cuenta las características de liquidez y de tamaño.   |
| X2                              | Utilidades Acumuladas/Activo Total                         | Muestra implícitamente la edad de la entidad. Así, una empresa relativamente nueva presentará seguramente un índice bajo.                                       |
| X3                              | Utilidad Operacional/Activo Total                          | Mide la productividad real del activo de la entidad, al excluir los gastos financieros y los impuestos.   |
| X4                              | Valor de Mercado de las Acciones o Patrimonio/Pasivo Total | Esta medida muestra hasta qué punto puede disminuir el valor del activo de la empresa, antes de que el pasivo supere al activo y la entidad se haga insolvente. |
| X5                              | ingresos /Activos Totales                                  | Pone de manifiesto la capacidad de generar IINGRESOS con los activos de la entidad.   |

Fuente: Blanco (2012, p. 435).

| <b>FACTOR Z</b><br>El puntaje oscila entre 5 y 10.                                |                     |  |
|---|---------------------|--|
|  | Z < 1,8             | Probabilidad alta de quiebra.            |
|  | Z = Entre 1,8 y 3,0 | Sitúa a la empresa en una zona gris.     |
|  | Z > 3,0             | Ofrece una probabilidad baja de quiebra. |

| <b>CALCULO DEL FACTOR Z</b> |      |   |        |   |        |   |        |   |      |
|-----------------------------|------|---|--------|---|--------|---|--------|---|------|
| Z=                          | 1 X1 | + | 1,4 X2 | + | 3,3 X3 | + | 0,6 X4 | + | 1 X5 |

**"FINANCORP DESARROLLO"**  
**BALANCE GENERAL AUDITADO**  
**Al: 31/12/2012**

| <b>Código</b>                              | <b>Detalle</b>                                      | <b>Valor US\$</b> |                   |
|--|---|-------------------|-------------------|
| ---  | ACTIVO  |                   |                   |
| 11   | FONDOS DISPONIBLES                                  |                   | 19.821,46         |
| 1101                                       | CAJA  | 6.134,91          |                   |
| 1103                                       | BCOS.E INSTITUCIONES FINANCIERAS                    | 13.686,55         |                   |
| 14   | CARTERA DE CREDITOS                                 |                   | 80.749,57         |
| 1404                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL POR VENCER             | 74.795,28         |                   |
| 140405                                     | De 1 a 30 días                                      | 6.675,12          |                   |
| 140410                                     | De 31 a 90 días                                     | 8.677,25          |                   |
| 140415                                     | De 91 a 180 días                                    | 11.943,21         |                   |
| 140420                                     | De 181 a 360 días                                   | 16.948,22         |                   |
| 140425                                     | De más de 360 días                                  | 30.551,48         |                   |
| 1428                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERES |                   |                   |
| 142805                                     | De 1 a 30 días                                      | 2.229,73          | 17.608,83         |
| 142810                                     | De 31 a 90 días                                     | 2.287,45          |                   |
| 142815                                     | De 91 a 180 días                                    | 3.715,87          |                   |
| 142820                                     | De 181 a 360 días                                   | 3.715,68          |                   |
| 142825                                     | De más de 360 días                                  | 5.660,10          |                   |
| 1452                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL VENCIDA                |                   | 22.796,47         |
| 145205                                     | De 1 a 30 días                                      | 1765,28           |                   |
| 145210                                     | De 31 a 90 días                                     | 1934,22           |                   |
| 145215                                     | De 91 a 180 días                                    | 2967,65           |                   |
| 145220                                     | De 181 a 360 días                                   | 3867,22           |                   |
| 140525                                     | De más de 360 días                                  | 12262,1           |                   |
|  | PROVISION CUENTAS INCOBABLES                        |                   | (34.451,01)       |
| 18   | PROPIEDAD Y EQUIPO                                  |                   | 18.376,28         |
| 1805                                       | MUEBLES Y ENSERES Y EQUIP                           | 6.504,06          |                   |
| 1806                                       | EQUIPOS E COMPUTACION Y SOFTWARE                    | 6.911,48          |                   |
| 1808                                       | EQUIPOS DE CONSTRUCCION                             | 6.644,61          |                   |
| 1899                                       | (DEP.ACUMULADA)                                     | (1.683,87)        |                   |
| <b>TOTAL ACTIVO -----&gt;</b>              |   |                   | <b>118.947,31</b> |
| ---  | PASIVOS   |                   |                   |
| 21   | OBLIGACIONES CON EL PUBLICO                         |                   | 121.338,36        |
| 2101                                       | DEPOSITOS A LA VISTA                                | 15.841,25         |                   |
| 210135                                     | DEPOSITOS DE AHORROS                                | 11.865,34         |                   |
| 210140                                     | OTROS DEPOSITOS- CERTIFICADOS DE APORTACION         | 3.975,91          |                   |
| 2103                                       | DEPOSITOS A PLAZO FIJO                              | 105.497,11        |                   |
| 210305                                     | De 1 a 30 días                                      | 10.638,70         |                   |
| 210310                                     | De 31 a 90 días                                     | 7.450,00          |                   |
| 210315                                     | De 91 a 180 días                                    | 22.521,41         |                   |
| 210320                                     | De 181 a 360 días                                   | 20.000,00         |                   |
| 210325                                     | De más de 361 días                                  | 44.887,00         |                   |
| 25   | CUENTAS POR PAGAR                                   |                   | 5.514,09          |
| 2501                                       | INTERESES POR PAGAR                                 | 5.450,00          |                   |
| 250190                                     | OTROS   |                   | 23,21             |
| 2503                                       | OBLIGACIONES PATRONALES                             |                   | 23,21             |
| 250315                                     | APORTES AL IEISS                                    | 23,21             |                   |
| 2504                                       | RETENCIONES   |                   | 40,88             |
| 250405                                     | RETENCIONES FISCALES                                | 40,88             |                   |
| 29   | OTROS PASIVOS                                       |                   | 1.023,68          |
| 2901                                       | INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO                   |                   | -                 |
| <b>TOTAL PASIVO -----&gt;</b>              |   |                   | <b>127.876,14</b> |
| ---  | PATRIMONIO  |                   | (8.928,83)        |
| 31   | CAPITAL SOCIAL                                      | 20.000,00         |                   |
|  | PERDIDA DEL EJERCICIO                               | (28.928,83)       |                   |
| <b>TOTAL PATRIMONIO -----&gt;</b>          |   |                   | <b>(8.928,83)</b> |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO -----&gt;</b> |   |                   | <b>118.947,31</b> |

Sr. Augusto Laura  
 Presidente

Ing. Jenny Alpusig  
 Contadora

**"FINANCORP DESARROLLO"****ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS AUDITADOS**

Del 01/01/2011 al 31/12/2012

| <b>Cód.</b>                             | <b>Detalle</b>                        | <b>ELEM</b> | <b>Valor US\$</b> |                    |
|---|---------------------------------------|-------------|-------------------|--------------------|
|   | <b>GASTOS</b>                         | 0           |                   | -                  |
| 41                                      | INTERESES CAUSADOS                    | 4           |                   | 10.334,94          |
| 4101                                    | OBLIGACIONES EN EL PUBLIC             | 4           | 2.678,56          |                    |
| 410130                                  | DEPOSITOS A PLAZO                     | 4           | <u>2.678,56</u>   |                    |
| 4105                                    | OTROS INTERESES                       | 4           | 7.656,38          |                    |
| 410510                                  | INT.DEP. PLAZO FIJO                   | 4           | 7.656,38          |                    |
| 410590                                  | OTROS DESCUENTOS (PRESTAMOS, TARJETAS | 4           | -                 |                    |
| 43                                      | PERDIDAS FINANCIERAS                  | 4           |                   | 8,25               |
| 4303                                    | EN VTA.DE ACTIVOS PRODUCTIVOS         | 4           | -                 |                    |
| 430390                                  | OTRAS (GASTOS BANCARIOS)              | 4           | -                 |                    |
| 45                                      | GASTOS DE OPERACION                   | 4           |                   | 70.149,45          |
| 4501                                    | GASTOS DE PERSONAL                    | 4           | 20.913,52         |                    |
| 450105                                  | REMUNERACIONES                        | 4           | 14.840,00         |                    |
| 450120                                  | APORTES                               | 4           | 1.851,66          |                    |
| 450140                                  | DECIMOS                               | 4           | 2.567,65          |                    |
| 450190                                  | OTROS                                 | 4           | <u>1.654,21</u>   |                    |
| 4502                                    | HONORARIOS                            | 4           | 3.000,00          |                    |
| 450205                                  | DIRECTORES                            | 4           | -                 |                    |
| 450210                                  | HONORARIOS PROFESIONALES              | 4           | <u>3.000,00</u>   |                    |
| 4503                                    | SERVICIOS VARIOS                      | 4           | 5.862,25          |                    |
| 450305                                  | MOVILIACION,FLETES EMB                | 4           | 145,78            |                    |
| 450310                                  | SERVICIOS DE GUARDANIA                | 4           | 324,00            |                    |
| 450315                                  | PUBLICIDAD Y PROPAGANDA               | 4           | 375,33            |                    |
| 450320                                  | SERVICIOS BASICOS                     | 4           | 478,45            |                    |
| 450330                                  | ARRENDAMIENTOS                        | 4           | 4.200,00          |                    |
| 450390                                  | OTROS SERVICIOS                       | 4           | <u>338,69</u>     |                    |
| 4504                                    | IMP.CONTRIBUC Y MULTAS                | 4           | 3.929,28          |                    |
| 450406                                  | IVA PAGADO                            | 4           | 3.794,24          |                    |
| 450410                                  | IMPUESTOS MUNICIPALES                 | 4           | 70,37             |                    |
| 450415                                  | APORT. CUERPO DE BOMBEROS             | 4           | 30,00             |                    |
| 450430                                  | MULTAS Y OTRAS SANCIONES              | 4           | <u>34,67</u>      |                    |
| 4505                                    | DEPRECIACIONES                        | 4           | -                 |                    |
|   | GASTO PROVISION CUENTAS INCOBRABLES   |             |                   | 34.451,01          |
| 4507                                    | OTROS GASTOS                          | 4           | 1.535,51          |                    |
| 450705                                  | SUMINISTROS DIVERSOS                  | 4           | 356,28            |                    |
| 450715                                  | MANTENIMIENTO Y REPARACIO             | 4           | 256,32            |                    |
| 450790                                  | OTROS                                 | 4           | <u>922,91</u>     |                    |
| 47                                      | OTROS GTS Y PERDIDAS                  | 4           |                   | 457,88             |
| 4790                                    | OTROS                                 | 4           | <u>457,88</u>     |                    |
|   |                                       |             |                   | -                  |
| <b>TOTAL GASTOS -----&gt;</b>           |                                       |             |                   | <b>80.950,51</b>   |
|   | <b>INGRESOS</b>                       | 0           |                   | -                  |
| 5101                                    | DEPOSITOS                             | 5           |                   | 0,55               |
| 5104                                    | INTERESES DE CARTER CREDITO           | 5           |                   | 33.725,16          |
| 5290                                    | OTRAS COMISIONES                      | 5           |                   | 768,24             |
| 5405                                    | SERVICIOS COORPORATIVOS               | 5           |                   | 1.196,75           |
| 540505                                  | APORTES NOTIFICACIONES Y JUDICIALES   | 5           | <u>1.196,75</u>   |                    |
| 5690                                    | OTROS (MORA, INGRESOS AHORROS)        | 5           |                   | 16.330,98          |
| <b>TOTAL INGRESOS -----&gt;</b>         |                                       |             |                   | <b>52.021,68</b>   |
| <b>PERDIDAS DEL EJERCICIO -----&gt;</b> |                                       |             |                   | <b>(28.928,83)</b> |

Sr. Augusto Laura  
PresidenteIng. Jenny Alpusig  
Contadora



## BIBLIOGRAFIA

- Araujo E., J. A. (1994). Un nuevo paradigma contable para Colombia: la utilidad de la información. *Revista Contaduría universidad de Antioquia*, 129-137.
- Araya Valdivia, E. J. (2011). *Valorización de instrumentos de renta fija con opción de prepago*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Alcarria, José (2009) Contabilidad financiera. Universitat Jaume I.
- Alvarado, Lusmidia, and García Margarita (2008) Características Más Relevantes Del Paradigma Socio-Crítico: Su Aplicación En Investigaciones de Educación Ambiental Y de Enseñanza de Las Ciencias Realizadas En El Doctorado de Educación Del Instituto Pedagógico de Caracas. *SAPIENS*, 9 (2), (187–202).
- Amat, Oriol (2005) Análisis Económico Financiero. Interpretación de Estados Financieros. Barcelona: Gestión 2000.
- Amiel, P.J. (2007) El Método científico. La Observación Y Las Variables. *Revista de La Sociedad Química Del Perú* ,73 (3), (171–177).
- Ancín, José María Sainz de Vicuña (2012) El plan estratégico en la práctica. ESIC Editorial.
- Bárbara, Soriano Martínez, and Pinto Gómez César (2006) Finanzas para no financieros. FC Editorial.
- B.C.E, B. C. (2011). *Analisis Coyuntural*. Quito: I.N.E.C.
- Bodie, Zvi, and Robert C. Merton (2010) Finanzas. Pearson Educación.
- Borello, Antonio (1994) El plan de negocios. Ediciones Díaz de Santos.
- Barrios, G. (Junio de 2001). *GestioPolis*. Recuperado el 18 de Mayo de 2013, de GestioPolis:  
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/gerenciayli derazgo.htm>
- Biasca, R. (1998). *Reingeniería Recreando la Empresa para Lograr Competitividad*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Machi.
- Blanco, L.Y. (2012) Auditoria Integral- Normas Y Procedimientos. Segunda Edición

- Bolsa de Valores de Quito. (28 de Diciembre de 2012). *www.bolsadequito.info*. Recuperado el 15 de Abril de 2013, de Vector de Precios: <http://www.bolsadequito.info/valoracion/vector-diario/diario/>
- BCE, Banco Central del Ecuador (2011) Estadísticas Macroeconómicas. Banco Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wpcontent/descargas/Infoeconomia/info6.pdf>.
- Becerra, Óscar Díaz (2006) El Estado de Flujos de Efectivo y una administración eficiente del efectivo. *Contabilidad y Negocios*, 1 (1), (8–15).
- Bernal, Domínguez Deyanira (2012) Anuario de Ratios Financieros Sectoriales En México Para Análisis Comparativo Empresarial. *Revista Ra Ximhai*, 8 (2), (271–286).
- Burbano, R.J.E. (2005) Presupuestos. Enfoque de Gestión, Planeación Y Control de Recursos. Tercera Edición
- Caballer, V. (1986). *Gestión y Contabilidad de Cooperativas Agrarias*. Madrid: Edic. Mundi-Prensa.
- Calderón, J.R. (1998) Una Aproximación de La Planificación Estratégica a La Educación Superior, (3), (79–85).
- Campos, Soriano Jesús (2011) Introducción a la contabilidad y las finanzas: Incluye ejemplos y casos prácticos. Profit Editorial.
- Cibrán, F., and R.C. Prado (2013) Planificación financiera. ESIC Editorial.
- Cifuentes, Alexander Guzmán Vásquez, David Guzmán Vásquez y Tatiana Romero (2005). *Contabilidad financiera*. Universidad del Rosario.
- Conesa, David Herrero (2013) Análisis Financieros para los No Financieros.
- Cooper, Brian, Brian Floody, and Gina McNeill (2002) *Cómo iniciar y administrar un negocio*. Editorial Norma.
- Correa Garcia, Jaime Andrés, Leidy Johanna Ramirez Bedoya, and Carlos Eduardo Castaño Ríos (2010) Importance of Financial Planning in Business Plan Elaboration and its Impact on Enterprise Development. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación Y Reflexión*, 18 (1), (179–194).
- Díaz, Abel (2009) *Diseño estadístico de experimentos 2a Ed.* Universidad de Antioquia.

- Dumrauf, G.L. (2006) Finanzas Corporativas. México.
- Emery, Douglas R., John D. Finnerty, and John D. Stowe (2000) Fundamentos de administración financiera. Pearson Educación.
- Eslava, José de Jaime (2010) Las claves del análisis económico-financiero de la empresa. ESIC Editorial.
- Fontalvo Herrera, Tomás, Efraín de la Hoz Granadillo, and Juan Carlos Vergara (2012) Aplicación de Análisis Discriminante Para Evaluar El Mejoramiento de Los Indicadores Financieros En Las Empresas Del Sector Alimento de Barranquilla-Colombia. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 20 (3), (320–330).
- Fred, D. R. (2008) Conceptos de Administración Estratégica. México. 11th edition.
- Gaitán, Estupiñán Orlando (2006) Análisis financiero y de gestión. ECOE EDICIONES.
- Gitman, L. (2003) Principios de Administración Financiera. México. 10th edition.
- Gitman, Lawrence J., and Elisa Núñez Ramos (2003) Principios de administración financiera. Pearson Educación.
- Gómez, Gustavo (2011) Como hacer indicadores de calidad y Productividad En la empresa. Francisco Etchelecu.
- Gómez, Marcelo M. (2006) Introducción a la metodología de la investigación científica. Editorial Brujas.
- Gonzales, J.A.M. (2011) Gestion Financiera Para Las Empresas Del Siglo XXI. *Contribuciones a La Economía*, 1 (11), (14).
- Hernández, Luis Alfredo Valdés (2005) Planeación estratégica con enfoque sistémico. UNAM.
- Hernández, R., C. Fernández, and P. Baptista (2003). Metodología de La Investigación. Mexico. Tercera Edición. Recuperado de <http://www.terras.edu.ar/aula/tecnicatura/15/biblio/sampieri-hernandez-r-Cap-4-Elaboracion-del-marco.pdf>.
- Herrera, E.L., F.A. Medina, and L. G. Naranjo (2004) Tutoría de La Investigación Científica. Cuarta Edición.
- Hill, G. (2006) Fundamento de Finanzas Corporativas. México. Séptima Edición.

- Horne, James C. Van, and John M. Wachowicz (2002) *Fundamentos de administración financiera*. Pearson Educación.
- Hurtado, L.I., and J.G. Toro (2007) *Paradigmas Y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios*. El Nacional. Recuperado de [http://books.google.com.ec/books?Id=pthlxxma90sc&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.ec/books?Id=pthlxxma90sc&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false).
- Ildfonso, G. E., and Elena Abascal Fernández (2011) *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. ESIC Editorial.
- Johnson, Gerry, and Kevan Scholes (2003) *Dirección Estratégica*. Madrid. 5th edition.
- Lafuente, F. Maqueda (1992) *a Dirección estratégica y planificación financiera de la PYME*. Ediciones Díaz de Santos.
- Lessem, Ronnie (1992) *Gestión de la cultura corporativa*. Ediciones Díaz de Santos.
- López, Alejandra (2005) *La planeación estratégica en la pequeña y mediana empresa*. *Revista de Economía y Negocios*, 2 (1), (141–164).
- Lozano, J.T. (2001) *Planificación del desarrollo*. U. Jorge Tadeo Lozano.
- Luna, Oswaldo Fonseca (2009) *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Oswaldo Fonseca Luna.
- Macías, B.F., and H.R. Martínez (2013) *Productividad en la gestión financiera de las empresas del sector aluminio*. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 9 (25), (135–163).
- Magaña, Eduardo Magaña, Lorena Patricia Licón Trillo, and Christian Mauricio Kiessling Davison (2013) *Planeación Estratégica De Una Empresa Familiar De Comida Rápida*. *Revista Mexicana de Agronegocios*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=14125584015>, accessed July 27, 2014.
- Manrique, Martha Ríos, Julián Ferrer Guerra, and Clara I. Muñoz Colomina (2010) *El Balanced Scorecard en el área de Recursos Humanos: Caso Gerencia de Compensaciones de una empresa de alimentos*. *Cuadernos de Estudios Empresariales*, 20, (145–176).
- Martner, Gonzalo (2004) *Planificación y presupuesto por programas*. Siglo XXI.
- Martos, A.M. (2013) *El poder de la Marca*. Profit Editorial.

- Medina, B.C.I. (2001) Paradigma de Investigación Sobre Lo Cuantitativo Y Lo Cualitativo. *Ciencia E Ingeniería Neogranadina*, (79–84).
- Medina, Moneyba González (2013) La planificación estratégica de “nueva generación”: ¿Cómo evaluar su impacto como instrumento de gobernanza territorial? *Geopolítica(s). Revista de estudios sobre espacio y poder*, 3 (2), (271–291).
- Mejía, Vicente Cuartas (2006) *Diccionario Económico Financiero*. Universidad De Medellín.
- MICIP, Ministerio de industria y Productividad (2014) *Industrias Ecuatorianas*. Ecuador: Ministerio de industria y Productividad. Recuperado de <http://www.industrias.gob.ec/>.
- Montalván, S.M., D.F. O´Shee, F.I.A Delgado, and M.A. Yamashiro (2011) Determinantes de La Insolvencia Empresarial En El Perú. *Revista Latinoamericana de Administracion*, 47, (126–139).
- Montoya, Raúl Armando Cardona (2011) Financial planning in exporting SMEs in Antioquia, Colombia. *AD-minister*, 0 (16), (33–54).
- Morales, E.E. (2001) *Introducción a la Econometría*. Editorial Abya Yala.
- Morgado, Ana, and Pablo García (2008) Strategic planning Business. *Visión de Futuro*, 9 (2), (1–17).
- Morles, Víctor (2002) Sobre La Metodología Como Ciencia Y El Método Científico: Un Espacio Polémico. *Revista de Pedagogía*, 23 (66), (121–146).
- Muñiz, Luís (2009) *Control presupuestario: Planificación, elaboración, implantación y seguimiento del presupuesto*. Profit Editorial.
- Muñoz, José Manuel (2001) *Evaluar al sector público español*. Universidad de Sevilla.
- Nakasone, Gustavo Tanaka (2005) *Análisis de Estados Financieros Para la Toma de Decisiones*. Fondo Editorial PUCP.
- Nava, Abigail Rodríguez, and Francisco Venegas Martínez (2012) Liquidez y apalancamiento de la banca comercial en México. *Análisis Económico*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=41326845008>, accessed June 21, 2014.

- Nava Rosillón, Marbelis Alejandra (2009) Análisis Financiero: Una Herramienta Clave Para Una Gestión Financiera Eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14 (48), (606–628).
- OMC, Organización Mundial del Comercio (2011) Principales exportadores de textiles. Recuperado de <https://www.wto.org/indexsp.htm>.
- Parkin, Michael (2004) *Economics (Spanish Translation)*. Pearson Educación.
- Paz, M.P. (2010) Prospectiva Archivística: Nuevas Cuestiones, Enfoques Y Métodos de Investigación Científica. *Revista Española de Documentación Científica*, 33 (2), (201–224).
- Peña, Andres, and Fernanda Pinta (2012) Análisis sectorial. Info-Economía-INEC. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/wp-content/descargas/Infoeconomia/info6.pdf>.
- Pere, Nicolas (2000) *Elaboración Y Control de Presupuestos*. Barcelona: Gestión.
- Petit, Arianna, Paula Marquez, and Lubí Enrique Gonzalez (2011) Planificación Financiera De Los Condominios En Los Centros Comerciales Cerrados Del Municipio Maracaibo. *Coeptum*, 3 (1), (47–57).
- Ponce, H.T. (2007) La matriz FODA: alternativas de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 12 (1), (113–130).
- Quintero, Pedraza J.C. (2009) Planificación Financiera. Contribuciones a la Economía. Recuperado de <http://www.eumed.net/ce/2009b/>.
- Revista Vistazo On Line. (22 de Septiembre de 2011). *Sector Bancario: Suficiente liquidez*. Obtenido de Vistazo On Line: <http://www.vistazo.com/ea/especiales/?eImpresa=1058&id=4580>
- Render, Barry (2004) *Principios de administración de operaciones*. Pearson Educación.
- Restrepo, J.A., and J.G. Vanegas (2009) Análisis Del Perfil Financiero de Las Pymes. *Ingeniería Industrial. Actualidad Y Nuevas Tendencias*, 1, (43–54).
- Rice, F. Philip (1997) *Desarrollo humano: estudio del ciclo vital*. Pearson Educación.

- Ricoy, Lorenzo Carmen (2006) Contribución sobre el paradigma de investigación. Centro de Educacao, *31* (1). Recuperado de <http://coralx.ufsm.br/revce/revce/2006/01/a1.htm>.
- Rincón, S.C.A. (2011) Presupuestos Empresariales. Primera Edición. Bogotá.
- Río, G.C. (2009) El Presupuesto, Generalidades, tradicional, áreas Y Niveles de Responsabilidad, Base Cero, teoría Práctica. Décima Edición.
- Romero Salazar, Alexis (1997) Reciprocidad Y Convergencia de Los Enfoques Cuantitativo Y Cualitativo: Una Experiencia de Investigación En Salud. *Revista Costarricense de Salud Pública*, *6* (11), (25–32).
- Rosillón, Marbelis Alejandra Nava (2009) Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, *14* (48), (606–628).
- Rubio, D. P. (2007) Manual de Analisis Financiero. Edición Electrónica. Recuperado de <http://www.eumed.net/libros/2007a/255>.
- Sabadías, Antonio Vargas (1996) Estadística descriptiva e inferencial. Univ. de Castilla La Mancha.
- Sánchez, Esteban Fernández (2010) Administración de empresas : un enfoque interdisciplinar. Editorial Paraninfo.
- Sánchez, M. X., and S. J.C. Millán (2012) Medición de Riesgo de Liquidez. *Entramado*, *8* (1), (90–98).
- Schlageter, Javier Duarte, and Fernández Alonso Lorenzo (2005) Finanzas operativas, un coloquio. Herberto Ruz.
- SC, Superintendencia de Compañías (2011) Empresas por Actividad Económica - Diciembre 2011. Ecuador. Recuperado de <http://181.198.33.71/portal/cgibin/cognos.cgi>.
- Sinisterra, V. G., and I. L. E. Polanco (2007) Contabilidad Administrativa. ECOE ediciones.
- Soto, Reinaldo Vargas (2007) Estado De Flujo De Efectivo. *Inter Sedes: Revista de las Sedes Regionales*, *VIII* (14), (111–136).
- Suárez, Betty, and María Alejandra Ferrer (2008) Indicadores de Rentabilidad: Herramientas Para La Toma Decisiones Financieras En Hoteles de Categoría Media Ubicados En Maracaibo. *Revista de Ciencias Sociales*, *14* (1), (88–109).

Tamayo, Mario Tamayo (2001) El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa.

Toro, Diego Baena (2010) Análisis financiero: Enfoque proyecciones financieras. ECOE ediciones.

Torres, César Augusto Bernal (2006) Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson Educación.

Valencia, J.R. (2007) Administración Moderna de Personal.

Vázquez, Lola, and Napoleón Saltos (2014) Ecuador: su realidad. Edición actualizada. Fundación "José Peralta." Recuperado de <http://books.google.com.ec/books?id=tirsAAAAMAAJ>.



# **ANEXOS**



## ANEXO 2(ESTADO FINANCIEROS 2011-2012-2013)

### CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"

#### BALANCE GENERAL

Al: 31/12/2011

|  |   |            |                   |
|--|---|------------|-------------------|
| ---->                                      | ACTIVO                                  |            |                   |
| 11   | FONDOS DISPONIBLES                      |            | 5.228,61          |
| 1101                                       | CAJA                                    | 5.214,54   |                   |
| 1103                                       | BCOS.E INSTITUCIONES FINANCIERAS        | 14,07      |                   |
| 14   | CARTERA DE CREDITOS                     |            | 121.741,95        |
| 1404                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL POR VENCER | 92.204,61  |                   |
| 140405                                     | De 1 a 30 días                          | 92.204,61  |                   |
| 140410                                     | De 31 a 90 días                         | -          |                   |
| 140415                                     | De 91 a 180 días                        | -          |                   |
| 140420                                     | De 181 a 360 días                       | -          |                   |
| 140425                                     | De más de 360 días                      | -          |                   |
| 1428                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL QUE NO DEV |            | 21.437,34         |
| 142805                                     | De 1 a 30 días                          | 5.000,00   |                   |
| 142810                                     | De 31 a 90 días                         | 2.000,00   |                   |
| 142815                                     | De 91 a 180 días                        | 4.000,00   |                   |
| 142820                                     | De 181 a 360 días                       | 1.500,00   |                   |
| 142825                                     | De más de 360 días                      | 8.937,34   |                   |
| 1452                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL VENCIDA    |            | 8.100,00          |
| 145205                                     | De 1 a 30 días                          | 4.000,00   |                   |
| 145210                                     | De 31 a 90 días                         | 2.000,00   |                   |
| 145215                                     | De 91 a 180 días                        | -          |                   |
| 145220                                     | De 181 a 360 días                       | -          |                   |
| 140525                                     | De más de 360 días                      | 2.100,00   |                   |
| 18   | PROPIEDAD Y EQUIPO                      |            | 18.376,28         |
| 1805                                       | MUEBLES Y ENSERES Y EQUIP               | 6.504,06   |                   |
| 1806                                       | EQUIPOS E COMPUTACION Y SOFTWARE        | 6.911,48   |                   |
| 1808                                       | EQUIPOS DE CONSTRUCCION                 | 6.644,61   |                   |
| 1899                                       | (DEP.ACUMULADA)                         | (1.683,87) |                   |
| <b>TOTAL ACTIVO -----&gt;</b>              |   |            | <b>145.346,84</b> |
| ---->                                      | PASIVOS                                 |            |                   |
| 21   | OBLIGACIONES CON EL PUBLICO             |            | 115.788,24        |
| 2101                                       | DEPOSITOS A LA VISTA                    |            | 27.912,74         |
| 210135                                     | DEPOSITOS DE AHORROS                    | 25.316,74  |                   |
| 210140                                     | OTROS DEPOSITOS- CERTIFICAD             | 2.596,00   |                   |
| 2103                                       | DEPOSITOS A PLAZO FIJO                  |            | 87.875,50         |
| 210305                                     | De 1 a 30 días                          | 10.638,50  |                   |
| 210310                                     | De 31 a 90 días                         | 7.350,00   |                   |
| 210315                                     | De 91 a 180 días                        | 5.000,00   |                   |
| 210320                                     | De 181 a 360 días                       | 20.000,00  |                   |
| 210325                                     | De más de 361 días                      | 44.887,00  |                   |
| 25   | CUENTAS POR PAGAR                       |            | 16.744,08         |
| 2501                                       | INTERESES POR PAGAR                     |            | 16.511,96         |
| 250190                                     | OTROS                                   | 16.511,96  |                   |
| 2503                                       | OBLIGACIONES PATRONALES                 |            | 197,37            |
| 250315                                     | APORTES AL IESS                         | 197,37     |                   |
| 2504                                       | RETENCIONES                             |            | 34,75             |
| 250405                                     | RETENCIONES FISCALES                    | 34,75      |                   |
| 29   | OTROS PASIVOS                           |            | 870,11            |
| 2901                                       | INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO       | 870,11     |                   |
| <b>TOTAL PASIVO -----&gt;</b>              |   |            | <b>133.402,43</b> |
| ---->                                      | PATRIMONIO                              |            |                   |
| 31   | CAPITAL SOCIAL                          | 20.000,00  | 11.944,41         |
|  | PERDIDA DEL EJERCICIO                   | (8.055,59) |                   |
| <b>TOTAL PATRIMONIO -----&gt;</b>          |   |            | <b>11.944,41</b>  |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO -----&gt;</b> |   |            | <b>145.346,84</b> |

Sr. Augusto Laura  
Presidente

Ing. Jenny Alpusig  
Contadora

**CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"**

**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

Del 01/01/2011 al 31/12/2011

| <b>Cód.</b>                             | <b>Detalle</b>                      | <b>Valor US\$</b> |
|---|-------------------------------------|-------------------|
| --->                                    | GASTOS                              | -                 |
| 41                                      | INTERESES CAUSADOS                  | 656,93            |
| 4101                                    | OBLIGACIONES EN EL PUBLIC           | 350,00            |
| 410130                                  | DEPOSITOS A PLAZO                   | 350,00            |
| 4105                                    | OTROS INTERESES                     | 306,93            |
| 410510                                  | INT.DEP. PLAZO FIJO                 | 210,12            |
| 410590                                  | OTROS DESCUENTOS (PRESTAMOS, TAI    | 96,81             |
| 43                                      | PERDIDAS FINANCIERAS                | 7,01              |
| 4303                                    | EN VTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS       | 7,01              |
| 430390                                  | OTRAS (GASTOS BANCARIOS)            | 7,01              |
| 45                                      | GASTOS DE OPERACION                 | 29.270,68         |
| 4501                                    | GASTOS DE PERSONAL                  | 9.601,16          |
| 450105                                  | REMUNERACIONES                      | 6124,67           |
| 450120                                  | APORTES                             | 647,92            |
| 450140                                  | DECIMOS                             | 777,52            |
| 450190                                  | OTROS                               | 2051,05           |
| 4502                                    | HONORARIOS                          | 1.793,66          |
| 450205                                  | DIRECTORES                          | 27,00             |
| 450210                                  | HONORARIOS PROFESIONALES            | 1.766,66          |
| 4503                                    | SERVICIOS VARIOS                    | 8.413,79          |
| 450305                                  | MOVILIACION, FLETES EMB             | 970,4             |
| 450310                                  | SERVICIOS DE GUARDANIA              | 161,67            |
| 450315                                  | PUBLICIDAD Y PROPAGANDA             | 1480,6            |
| 450320                                  | SERVICIOS BASICOS                   | 713,24            |
| 450330                                  | ARRENDAMIENTOS                      | 4800              |
| 450390                                  | OTROS SERVICIOS                     | 287,88            |
| 4504                                    | IMP. CONTRIBUTUC Y MULTAS           | 4.060,58          |
| 450406                                  | IVA PAGADO                          | 3885,55           |
| 450410                                  | IMPUESTOS MUNICIPALES               | 59,81             |
| 450415                                  | APORT. CUERPO DE BOMBEROS           | 40                |
| 450430                                  | MULTAS Y OTRAS SANCIONES            | 75,22             |
| 4505                                    | DEPRECIACIONES                      | 1683,87           |
| 4507                                    | OTROS GASTOS                        | 3.717,62          |
| 450705                                  | SUMINISTROS DIVERSOS                | 2463,19           |
| 450715                                  | MANTENIMIENTO Y REPARACIO           | 469,98            |
| 450790                                  | OTROS                               | 784,45            |
| 47                                      | OTROS GTS Y PERDIDAS                | 4.963,05          |
| 4790                                    | OTROS                               | 4963,05           |
| <b>TOTAL GASTOS -----&gt;</b>           |                                     | <b>34.897,67</b>  |
| --->                                    | INGRESOS                            | -                 |
| 5101                                    | DEPOSITOS                           | 1,78              |
| 5104                                    | INTERESES DE CARTER CREDITO         | 9086,1            |
| 5290                                    | OTRAS COMISIONES                    | 2856              |
| 5405                                    | SERVICIOS COORPORATIVOS             | 1.017,21          |
| 540505                                  | APORTES NOTIFICACIONES Y JUDICIALES | 1.017,21          |
| 5690                                    | OTROS (MORA, INGRESOS AHORROS)      | 13880,99          |
| <b>TOTAL INGRESOS -----&gt;</b>         |                                     | <b>26.842,08</b>  |
| <b>UTILIDAD DEL EJERCICIO -----&gt;</b> |                                     | <b>(8.055,59)</b> |

Sr. Augusto Laura  
Presidente

Ing. Jenny Alpusig  
Contadora

**CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"**

**BALANCE GENERAL**

Al: 31/12/2012

| <b>Código</b>                              | <b>Detalle</b>                          | <b>Valor US\$</b> |                   |
|--|---|-------------------|-------------------|
| ---  | ACTIVO                                  |                   |                   |
| 11   | FONDOS DISPONIBLES                      |                   | 19.821,46         |
| 1101                                       | CAJA                                    | 6.134,91          |                   |
| 1103                                       | BCOS.E INSTITUCIONES FINANCIERAS        | 13.686,55         |                   |
| 14   | CARTERA DE CREDITOS                     |                   | 115.200,58        |
| 1404                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL POR VENCER | 74.795,28         |                   |
| 140405                                     | De 1 a 30 días                          | 6.675,12          |                   |
| 140410                                     | De 31 a 90 días                         | 8.677,25          |                   |
| 140415                                     | De 91 a 180 días                        | 11.943,21         |                   |
| 140420                                     | De 181 a 360 días                       | 16.948,22         |                   |
| 140425                                     | De más de 360 días                      | 30.551,48         |                   |
| 1428                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL QUE NO DEV |                   | 17.608,83         |
| 142805                                     | De 1 a 30 días                          | 2.229,73          |                   |
| 142810                                     | De 31 a 90 días                         | 2.287,45          |                   |
| 142815                                     | De 91 a 180 días                        | 3.715,87          |                   |
| 142820                                     | De 181 a 360 días                       | 3.715,68          |                   |
| 142825                                     | De más de 360 días                      | 5.660,10          |                   |
| 1452                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL VENCIDA    |                   | 22796,47          |
| 145205                                     | De 1 a 30 días                          | 1765,28           |                   |
| 145210                                     | De 31 a 90 días                         | 1934,22           |                   |
| 145215                                     | De 91 a 180 días                        | 2967,65           |                   |
| 145220                                     | De 181 a 360 días                       | 3867,22           |                   |
| 140525                                     | De más de 360 días                      | 12262,1           |                   |
| 18   | PROPIEDAD Y EQUIPO                      |                   | 18.376,28         |
| 1805                                       | MUEBLES Y ENSERES Y EQUIP               | 6.504,06          |                   |
| 1806                                       | EQUIPOS E COMPUTACION Y SOFTWARE        | 6.911,48          |                   |
| 1808                                       | EQUIPOS DE CONSTRUCCION                 | 6.644,61          |                   |
| 1899                                       | (DEP.ACUMULADA)                         | (1.683,87)        |                   |
| <b>TOTAL ACTIVO -----&gt;</b>              |   |                   | <b>153.398,32</b> |
| ---  | PASIVOS                                 |                   |                   |
| 21   | OBLIGACIONES CON EL PUBLICO             |                   | 121.338,36        |
| 2101                                       | DEPOSITOS A LA VISTA                    |                   | 15.841,25         |
| 210135                                     | DEPOSITOS DE AHORROS                    | 11.865,34         |                   |
| 210140                                     | OTROS DEPOSITOS- CERTIFICAI             | 3.975,91          |                   |
| 2103                                       | DEPOSITOS A PLAZO FIJO                  |                   | 105.497,11        |
| 210305                                     | De 1 a 30 días                          | 10.638,70         |                   |
| 210310                                     | De 31 a 90 días                         | 7.450,00          |                   |
| 210315                                     | De 91 a 180 días                        | 22.521,41         |                   |
| 210320                                     | De 181 a 360 días                       | 20.000,00         |                   |
| 210325                                     | De más de 361 días                      | 44.887,00         |                   |
| 25   | CUENTAS POR PAGAR                       |                   | 0,00              |
| 2501                                       | INTERESES POR PAGAR                     |                   | 5.564,09          |
| 2502                                       | PRESTAMOS A SOCIOS                      | 5.500,00          | 5.500,00          |
| 2503                                       | OBLIGACIONES PATRONALES                 |                   | 23,21             |
| 250315                                     | APORTES AL IESS                         | 23,21             |                   |
| 2504                                       | RETENCIONES                             |                   | 40,88             |
| 250405                                     | RETENCIONES FISCALES                    | 40,88             |                   |
| 29   | OTROS PASIVOS                           |                   | 515,80            |
| 2901                                       | INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO       |                   | 515,80            |
| <b>TOTAL PASIVO -----&gt;</b>              |   |                   | <b>127.418,25</b> |
| ---  | PATRIMONIO                              |                   | 25.980,06         |
| 31   | CAPITAL SOCIAL                          | 20.000,00         |                   |
|  | UTILIDAD DEL EJERCICIO                  | 5.980,06          |                   |
| <b>TOTAL PATRIMONIO -----&gt;</b>          |   |                   | <b>25.980,06</b>  |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO -----&gt;</b> |   |                   | <b>153.398,32</b> |

Sr. Augusto Laura  
Presidente

Ing. Jenny Alpusig  
Contadora

**CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"**

**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

Del 01/01/2012 al 31/12/2012

| <b>Cód.</b>                             | <b>Detalle</b>                      | <b>Valor US\$</b> |
|---|-------------------------------------|-------------------|
| --->                                    | GASTOS                              | -                 |
| 41                                      | INTERESES CAUSADOS                  | 10.334,94         |
| 4101                                    | OBLIGACIONES EN EL PUBLIC           | 2.678,56          |
| 410130                                  | DEPOSITOS A PLAZO                   | 2.678,56          |
| 4105                                    | OTROS INTERESES                     | 7.656,38          |
| 410510                                  | INT.DEP. PLAZO FIJO                 | 7.656,38          |
| 410590                                  | OTROS DESCUENTOS (PRESTAMOS, TA     | -                 |
| 43                                      | PERDIDAS FINANCIERAS                | 8,25              |
| 4303                                    | EN VTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS       | 8,25              |
| 430390                                  | OTRAS (GASTOS BANCARIOS)            | 8,25              |
| 45                                      | GASTOS DE OPERACION                 | 35.240,55         |
| 4501                                    | GASTOS DE PERSONAL                  | 20.913,52         |
| 450105                                  | REMUNERACIONES                      | 14.840,00         |
| 450120                                  | APORTES                             | 1.851,66          |
| 450140                                  | DECIMOS                             | 2.567,65          |
| 450190                                  | OTROS                               | 1.654,21          |
| 4502                                    | HONORARIOS                          | 3.000,00          |
| 450205                                  | DIRECTORES                          | -                 |
| 450210                                  | HONORARIOS PROFESIONALES            | 3.000,00          |
| 4503                                    | SERVICIOS VARIOS                    | 5.862,25          |
| 450305                                  | MOVILIACION,FLETES EMB              | 145,78            |
| 450310                                  | SERVICIOS DE GUARDANIA              | 324,00            |
| 450315                                  | PUBLICIDAD Y PROPAGANDA             | 375,33            |
| 450320                                  | SERVICIOS BASICOS                   | 478,45            |
| 450330                                  | ARRENDAMIENTOS                      | 4.200,00          |
| 450390                                  | OTROS SERVICIOS                     | 338,69            |
| 4504                                    | IMP.CONTRIBUC Y MULTAS              | 3.929,28          |
| 450406                                  | IVA PAGADO                          | 3.794,24          |
| 450410                                  | IMPUESTOS MUNICIPALES               | 70,37             |
| 450415                                  | APORT. CUERPO DE BOMBEROS           | 30,00             |
| 450430                                  | MULTAS Y OTRAS SANCIONES            | 34,67             |
| 4505                                    | DEPRECIACIONES                      | -                 |
| 4507                                    | OTROS GASTOS                        | 1.535,51          |
| 450705                                  | SUMINISTROS DIVERSOS                | 356,28            |
| 450715                                  | MANTENIMIENTO Y REPARACIO           | 256,32            |
| 450790                                  | OTROS                               | 922,91            |
| 47                                      | OTROS GTS Y PERDIDAS                | 457,88            |
| 4790                                    | OTROS                               | 457,88            |
| <b>TOTAL GASTOS -----&gt;</b>           |                                     | <b>46.041,62</b>  |
| --->                                    | INGRESOS                            | -                 |
| 5101                                    | DEPOSITOS                           | 0,55              |
| 5104                                    | INTERESES DE CARTER CREDITO         | 33.725,16         |
| 5290                                    | OTRAS COMISIONES                    | 768,24            |
| 5405                                    | SERVICIOS COORPORATIVOS             | 1.196,75          |
| 540505                                  | APORTES NOTIFICACIONES Y JUDICIALES | 1.196,75          |
| 5690                                    | OTROS (MORA, INGRESOS AHORROS)      | 16.330,98         |
| <b>TOTAL INGRESOS -----&gt;</b>         |                                     | <b>52.021,68</b>  |
| <b>UTILIDAD DEL EJERCICIO -----&gt;</b> |                                     | <b>5.980,06</b>   |

\_\_\_\_\_  
Sr. Augusto Laura  
Presidente

\_\_\_\_\_  
Ing. Jenny Alpusig  
Contadora

**CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"**

**BALANCE GENERAL**

Al: 31/12/2013

| Código                                     | Detalle   | Valor US\$        |
|--|---|-------------------|
| --->                                       | ACTIVO  |                   |
| 11   | FONDOS DISPONIBLES                                  | 29.556,32         |
| 1101                                       | CAJA  | 6.871,10          |
| 1103                                       | BCOS. E INSTITUCIONES FINANCIERAS                   | 22.685,22         |
| 14   | CARTERA DE CREDITOS                                 | 142.358,57        |
| 1404                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL POR VENCER             | 97.104,63         |
| 140405                                     | De 1 a 30 días                                      | 16.622,11         |
| 140410                                     | De 31 a 90 días                                     | 9.718,52          |
| 140415                                     | De 91 a 180 días                                    | 17.564,34         |
| 140420                                     | De 181 a 360 días                                   | 18.982,01         |
| 140425                                     | De más de 360 días                                  | 34.217,66         |
| 1428                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL QUE NO DEVENGA INTERES | 19.721,89         |
| 142805                                     | De 1 a 30 días                                      | 2.497,30          |
| 142810                                     | De 31 a 90 días                                     | 2.561,94          |
| 142815                                     | De 91 a 180 días                                    | 4.161,77          |
| 142820                                     | De 181 a 360 días                                   | 4.161,56          |
| 142825                                     | De más de 360 días                                  | 6.339,31          |
| 1452                                       | CARTERA DE CREDITO COMERCIAL VENCIDA                | 25.532,05         |
| 145205                                     | De 1 a 30 días                                      | 1.977,11          |
| 145210                                     | De 31 a 90 días                                     | 2.166,33          |
| 145215                                     | De 91 a 180 días                                    | 3.323,77          |
| 145220                                     | De 181 a 360 días                                   | 4.331,29          |
| 140525                                     | De más de 360 días                                  | 13.733,55         |
| 18   | PROPIEDAD Y EQUIPO                                  | 20.357,43         |
| 1805                                       | MUEBLES Y ENSERES Y EQUIP                           | 7.284,55          |
| 1806                                       | EQUIPOS E COMPUTACION Y SOFTWARE                    | 7.516,86          |
| 1808                                       | EQUIPOS DE CONSTRUCCION                             | 7.441,96          |
| 1899                                       | (DEP.ACUMULADA)                                     | (1.885,93)        |
| <b>TOTAL ACTIVO -----&gt;</b>              |   | <b>192.272,32</b> |
| --->                                       | PASIVOS   |                   |
| 21   | OBLIGACIONES CON EL PUBLICO                         | 151.955,51        |
| 2101                                       | DEPOSITOS A LA VISTA                                | 33.798,75         |
| 210135                                     | DEPOSITOS DE AHORROS                                | 24.833,41         |
| 210140                                     | OTROS DEPOSITOS- CERTIFICADOS DE APORTACION         | 8.965,34          |
| 2103                                       | DEPOSITOS A PLAZO FIJO                              | 118.156,76        |
| 210305                                     | De 1 a 30 días                                      | 11.915,34         |
| 210310                                     | De 31 a 90 días                                     | 8.344,00          |
| 210315                                     | De 91 a 180 días                                    | 25.223,98         |
| 210320                                     | De 181 a 360 días                                   | 22.400,00         |
| 210325                                     | De más de 361 días                                  | 50.273,44         |
| 25   | CUENTAS POR PAGAR                                   | 6.175,79          |
| 2501                                       | INTERESES POR PAGAR                                 | 6.104,00          |
| 250190                                     | OTROS   | 6.104,00          |
| 2503                                       | OBLIGACIONES PATRONALES                             | 26,00             |
| 250315                                     | APORTES AL IESS                                     | 26,00             |
| 2504                                       | RETENCIONES   | 45,79             |
| 250405                                     | RETENCIONES FISCALES                                | 45,79             |
| 29   | OTROS PASIVOS                                       | 1.146,53          |
| 2901                                       | INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO                   | 1.146,53          |
| <b>TOTAL PASIVO -----&gt;</b>              |   | <b>159.277,83</b> |
| --->                                       | PATRIMONIO  |                   |
| 31   | CAPITAL SOCIAL                                      | 22.400,00         |
|  | UTILIDAD DEL EJERCICIO                              | 10.594,50         |
| <b>TOTAL PATRIMONIO -----&gt;</b>          |   | <b>32.994,50</b>  |
| <b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO -----&gt;</b> |   | <b>192.272,32</b> |

Sr. Augusto Laura  
Presidente

Ing. Jenny Alpusig  
Contadora

**CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"**

**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

Del 01/01/2013 al 31/12/2013

| Cód.                                    | Detalle                              | Valor us\$       |
|---|--------------------------------------|------------------|
| --->                                    | GASTOS                               |                  |
| 41                                      | INTERESES CAUSADOS                   | 11.885,18        |
| 4101                                    | OBLIGACIONES EN EL PUBLIC            | 3.080,34         |
| 410130                                  | DEPOSITOS A PLAZO                    | 3.080,34         |
| 4105                                    | OTROS INTERESES                      | 8.804,84         |
| 410510                                  | INT.DEP. PLAZO FIJO                  | 8.804,84         |
| 410590                                  | OTROS DESCUENTOS (PRESTAMOS, TARJETA | -                |
| 43                                      | PERDIDAS FINANCIERAS                 |                  |
| 4303                                    | EN VTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS        |                  |
| 430390                                  | OTRAS (GASTOS BANCARIOS)             |                  |
| 45                                      | GASTOS DE OPERACION                  | 35.191,80        |
| 4501                                    | GASTOS DE PERSONAL                   | 20.768,13        |
| 450105                                  | REMUNERACIONES                       | 15.670,00        |
| 450120                                  | APORTES                              | 2.145,33         |
| 450140                                  | DECIMOS                              | 2.952,80         |
| 450190                                  | OTROS                                | -                |
| 4502                                    | HONORARIOS                           | 3.600,00         |
| 450205                                  | DIRECTORES                           |                  |
| 450210                                  | HONORARIOS PROFESIONALES             | 3.600,00         |
| 4503                                    | SERVICIOS VARIOS                     | 6.741,59         |
| 450305                                  | MOVILIACION, FLETES EMB              | 167,65           |
| 450310                                  | SERVICIOS DE GUARDANIA               | 372,60           |
| 450315                                  | PUBLICIDAD Y PROPAGANDA              | 431,63           |
| 450320                                  | SERVICIOS BASICOS                    | 550,22           |
| 450330                                  | ARRENDAMIENTOS                       | 4.830,00         |
| 450390                                  | OTROS SERVICIOS                      | 389,49           |
| 4504                                    | IMP. CONTRIBUC Y MULTAS              | 2.810,27         |
| 450406                                  | IVA PAGADO                           | 2.654,98         |
| 450410                                  | IMPUESTOS MUNICIPALES                | 80,92            |
| 450415                                  | APORT. CUERPO DE BOMBEROS            | 34,50            |
| 450430                                  | MULTAS Y OTRAS SANCIONES             | 39,87            |
| 4505                                    | DEPRECIACIONES                       |                  |
| 4507                                    | OTROS GASTOS                         | 1.271,81         |
| 450705                                  | SUMINISTROS DIVERSOS                 | 409,72           |
| 450715                                  | MANTENIMIENTO Y REPARACIO            | 294,77           |
| 450790                                  | OTROS                                | 567,32           |
| 47                                      | OTROS GTS Y PERDIDAS                 | 526,56           |
| 4790                                    | OTROS                                | 526,56           |
| <b>TOTAL GASTOS -----&gt;</b>           |                                      | <b>47.603,54</b> |
| --->                                    | INGRESOS                             |                  |
| 5101                                    | DEPOSITOS                            | -                |
| 5104                                    | INTERESES DE CARTER CREDITO          | 49.768,34        |
| 5290                                    | OTRAS COMISIONES                     | 883,48           |
| 5405                                    | SERVICIOS COORPORATIVOS              | 7.546,22         |
| 540505                                  | APORTES NOTIFICACIONES Y JUDICIALES  | 7.546,22         |
| 5690                                    | OTROS (MORA, INGRESOS AHORROS)       |                  |
| <b>TOTAL INGRESOS -----&gt;</b>         |                                      | <b>58.198,04</b> |
| <b>UTILIDAD DEL EJERCICIO -----&gt;</b> |                                      | <b>10.594,50</b> |

Sr. Augusto Laura  
Presidente

Ing. Jenny Alpusig  
Contadora



**CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CREDITO "FINANCORP DESARROLLO"**

**ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS**

Del 01/01/2013 al 31/12/2013

| Cód.                                    | Detalle                              | Valor us\$       |
|---|--------------------------------------|------------------|
| ---                                     | GASTOS                               |                  |
| 41                                      | INTERESES CAUSADOS                   | 11.885,18        |
| 4101                                    | OBLIGACIONES EN EL PUBLIC            | 3.080,34         |
| 410130                                  | DEPOSITOS A PLAZO                    | 3.080,34         |
| 4105                                    | OTROS INTERESES                      | 8.804,84         |
| 410510                                  | INT.DEP. PLAZO FIJO                  | 8.804,84         |
| 410590                                  | OTROS DESCUENTOS (PRESTAMOS, TARJETA | -                |
| 43                                      | PERDIDAS FINANCIERAS                 |                  |
| 4303                                    | EN VTA DE ACTIVOS PRODUCTIVOS        |                  |
| 430390                                  | OTRAS (GASTOS BANCARIOS)             |                  |
| 45                                      | GASTOS DE OPERACION                  | 35.191,80        |
| 4501                                    | GASTOS DE PERSONAL                   | 20.768,13        |
| 450105                                  | REMUNERACIONES                       | 15.670,00        |
| 450120                                  | APORTES                              | 2.145,33         |
| 450140                                  | DECIMOS                              | 2.952,80         |
| 450190                                  | OTROS                                | -                |
| 4502                                    | HONORARIOS                           | 3.600,00         |
| 450205                                  | DIRECTORES                           |                  |
| 450210                                  | HONORARIOS PROFESIONALES             | 3.600,00         |
| 4503                                    | SERVICIOS VARIOS                     | 6.741,59         |
| 450305                                  | MOVILIACION, FLETES EMB              | 167,65           |
| 450310                                  | SERVICIOS DE GUARDANIA               | 372,60           |
| 450315                                  | PUBLICIDAD Y PROPAGANDA              | 431,63           |
| 450320                                  | SERVICIOS BASICOS                    | 550,22           |
| 450330                                  | ARRENDAMIENTOS                       | 4.830,00         |
| 450390                                  | OTROS SERVICIOS                      | 389,49           |
| 4504                                    | IMP. CONTRIBUC Y MULTAS              | 2.810,27         |
| 450406                                  | IVA PAGADO                           | 2.654,98         |
| 450410                                  | IMPUESTOS MUNICIPALES                | 80,92            |
| 450415                                  | APORT. CUERPO DE BOMBEROS            | 34,50            |
| 450430                                  | MULTAS Y OTRAS SANCIONES             | 39,87            |
| 4505                                    | DEPRECIACIONES                       |                  |
| 4507                                    | OTROS GASTOS                         | 1.271,81         |
| 450705                                  | SUMINISTROS DIVERSOS                 | 409,72           |
| 450715                                  | MANTENIMIENTO Y REPARACIO            | 294,77           |
| 450790                                  | OTROS                                | 567,32           |
| 47                                      | OTROS GTS Y PERDIDAS                 | 526,56           |
| 4790                                    | OTROS                                | 526,56           |
| <b>TOTAL GASTOS -----&gt;</b>           |                                      | <b>47.603,54</b> |
| ---                                     | INGRESOS                             |                  |
| 5101                                    | DEPOSITOS                            | -                |
| 5104                                    | INTERESES DE CARTER CREDITO          | 49.768,34        |
| 5290                                    | OTRAS COMISIONES                     | 883,48           |
| 5405                                    | SERVICIOS COORPORATIVOS              | 7.546,22         |
| 540505                                  | APORTES NOTIFICACIONES Y JUDICIALES  | 7.546,22         |
| 5690                                    | OTROS (MORA, INGRESOS AHORROS)       |                  |
| <b>TOTAL INGRESOS -----&gt;</b>         |                                      | <b>58.198,04</b> |
| <b>UTILIDAD DEL EJERCICIO -----&gt;</b> |                                      | <b>10.594,50</b> |

Sr. Augusto Laura  
Presidente

Ing. Jenny Alpusig  
Contadora