



**UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**CARRERA DE GESTIÓN FINANCIERA**

**VIII SEMINARIO DE INGENIERIA EN GESTION**

**FINANCIERA**

**TRABAJO DE GRADUACION PREVIO A LA OBTENCION DEL  
TITULO DE INGENIERA EN GESTION FINANCIERA**

**TEMA:**

**"LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU TRASCENDENCIA EN LOS  
RECURSOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO AMBATO LTDA., EN EL AÑO 2010".**

**Autor:** Elsi Genoveva Bolaños Aldaz

**Tutor:** Ing. Ernesto Jara

**AMBATO- ECUADOR**

**2011**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Ingeniero Ernesto Jara, con C.I.# 060173134-2 en mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema **“LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU TRASCENDENCIA EN LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., EN EL AÑO 2010”** desarrollado por Elsi Bolaños Aldaz, estudiante del VIII Seminario de Graduación de la Carrera de Gestión Financiera, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, modalidad Seminarios de la Universidad Técnica de Ambato 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 Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 13, de Octubre del 2011

EL TUTOR

---

Ing. Ernesto Jara

## AUTORÍA DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

Yo, Elsi Genoveva Bolaños Aldaz, con C.I. # 180392488-3, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Trabajo de Graduación, **"LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU TRASCENDENCIA EN LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., EN EL AÑO 2010"**, es original, autentico y personal, en tal virtud la responsabilidad del autor (a) y el patrimonio intelectual de la misma a la Universidad Técnica de Ambato; por lo que autorizo a la biblioteca de la Facultad de contabilidad y auditoria para que haga de esta tesis un documento disponible para su lectura y publicación según las normas de la Universidad.

Ambato, 13 de Octubre del 2011

AUTORA

---

Elsi Bolaños Aldaz

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO**

El Tribunal de Grado, aprueba el Trabajo de Graduación, sobre el tema: "**LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU TRASCENDENCIA EN LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., EN EL AÑO 2010**", elaborado por Elsi Bolaños Aldaz, estudiante del VIII Seminario de Graduación, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 13 de Octubre del 2011

Para constancia firma

---

Ing. Miguel Torres  
PROFESOR CALIFICADOR

---

Ing. Vinicio Mejía  
PROFESOR CALIFICADOR

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis y toda mi carrera universitaria a Dios y a la Virgen Santísima, por ser quien ha estado a mi lado en todo momento dándome las fuerzas necesarias para continuar luchando día tras día y seguir adelante rompiendo todas las barreras que se me presenten. Le agradezco a mi mamá Gladys Aldaz, mi papá Héctor Bolaños, mi hija Michelle y a mis hermanos ya que gracias a ellos soy quien soy hoy en día, fueron los que me dieron ese cariño y calor humano necesario, son los que han velado por mi salud, mis estudios, mi educación, alimentación entre otros, son a ellos a quien les debo todo, horas de consejos, de regaños, de reprimendas de tristezas y de alegrías de las cuales estoy muy segura que las han hecho con todo el amor del mundo para formarme como un ser integral y de las cuales me siento extremadamente orgullosa, Le agradezco a mi esposo Patricio Abril el cual ha estado a mi lado, ha compartido todos esos secretos, aventuras y que ha estado siempre alerta ante cualquier problema que se me puedan presentar, gracias, te Amo mucho, a Mauricio mi hermano muchas gracias por el apoyo incondicional que me has brindado, estuviste siempre en los momentos más difíciles, gracias por años de completa alegría y triunfos gracias por todo.

## AGRADECIMIENTO

- A Dios y a la Virgen Santísima, dueños de mi vida, que me permite construir otros mundos mentales posibles.
- A la Universidad Técnica de Ambato, a la Facultad de Contabilidad y Auditoría,
- A mis padres, Gladys Aldaz y Héctor Bolaños, por el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de la carrera.
- A mis Hermanos Mauricio, Santiago, Israel y María Fernanda, quienes con sus consejos me alimentaban para seguir adelante.
- A mi pedazo de vida mi hija Michelle y mi esposo querido Patricio , por la paciencia y la comprensión en los momentos mas difíciles de mi vida
- A mi tutor Ingeniero Ernesto Jara que me supo guiar y comprender.

## ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

### A. PAGINAS PRELIMINARES

Titulo o Portada	i
Aprobación del tutor	ii
Autoría del trabajo de graduación	iii
Aprobación del tribunal de grado	.iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Índice general	vii
Índice de gráficos	viii
Índice de cuadros	xv
Resumen ejecutivo	xix

### B. TEXTO INTRODUCCIÓN

#### CAPITULO I. EL PROBLEMA

1.1 TEMA	1
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN	1
1.2.1.1 Contexto Macro	1
1.2.1.2 Contexto Meso	2
1.2.1.3 Contexto Micro	3
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO	4
1.2.2.1 Árbol De Problema	6
1.2.3PROGNOSIS	6
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.2.4.1 Variables Del Problema	8

1.2.5	INTERROGANTES	8
1.2.6	DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	8
1.3	JUSTIFICACIÓN	9
1.4	OBJETIVOS	10
1.4.1	General	10
1.4.2	Específicos	10

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	11
2.2	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	12
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	13
2.4	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	21
2.4.1	Variable Independiente	22
2.4.2	Estructura Financiera	22
2.4.2.1	Estado De Resultados	23
2.4.2.2	Estado De Flujo De Efectivo	23
2.4.2.3	Flujos De Efectivo De Operación	24
2.4.2.4	Flujos De Efectivo De Inversión	25
2.4.2.5	Balance	25
2.4.3	PLANIFICACIÓN FINANCIERA	28
2.4.3.1	El Horizonte Del Planteamiento	30
2.4.3.2	Requisitos De Un Buen Planeamiento	31
2.4.3.3	La Proyección De Estados Financieros	34
2.4.4	ANÁLISIS FINANCIERO	37
2.4.4.1	Análisis Vertical	39
2.4.4.2	Análisis Horizontal	39
2.4.4.3	Índices Financieros	40
2.4.4.3.1	Clasificación De Los Índices Financieros	41



2.4.5	Gestión Financiera	43
2.4.6	Variable Dependiente	45
2.4.7	Recursos Financieros	46
2.4.7.1	Rentabilidad	47
2.4.7.2	Rentabilidad Financiera	48
2.4.7.3	Rentabilidad Económica O De La Inversión	49
2.4.7.4	Inversión A Corto Y Largo Plazo	49
2.4.7.5	Crecimiento en el mercado	49
2.4.7.6	Clientes	51
2.4.8	Efectividad	52
2.4.8.1	Efectividad En El Servicio	52
2.4.8.2	Oferta Y Demanda	53
2.4.9	Indicadores Financieros	55
2.4.9.1	Capital De Trabajo	56
2.4.9.2	Razón Corriente	56
2.4.9.3	Prueba Ácida	56
2.4.9.4	Ebitda	57
2.4.9.5	Administración Financiera	58
2.4.9.6	Función Financiera	58
2.4.9.7	Mercados Financieros	59
2.4.9.8	Mercado De Capitales	59
2.4.9.8.1	Mercado De Dinero	60
2.4.9.8.2	Instituciones Financieras	60
2.5	HIPÓTESIS	61
2.6	Señalización De Variables	61
2.6.1	Variable Independiente	61
2.6.2	Variable Dependiente	61

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA**

3.1 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	62
3.1.1 Investigación De Campo	62
3.1.2 Bibliográfica-Documental	63
3.2 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	63
3.2.1 Nivel Descriptivo	63
3.2.2 Método Analítico – Sintético	64
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	65
3.3.1 Población	65
3.3.2 Muestra	67
3.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	68
3.4.1 Variable Independiente	69
3.4.2 Variable Dependiente	70
3.5 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	71
3.5.1 La Entrevista	71
3.5.1.1 Entrevista No Estructurada	71
3.5.2 La Encuesta	72
3.6 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	72

### **CAPITULO IV**

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

4.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	74
4.2 INTERPRETACIÓN DE DATOS	74
4.2.1 Interpretación De La Entrevista	83
4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS	84

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 CONCLUSIONES	87
5.2 RECOMENDACIONES	88

## **CAPITULO VI**

### **PROPUESTA**

6.1 DATOS INFORMATIVOS	89
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA	91
6.3 JUSTIFICACIÓN	91
6.4 OBJETIVOS	92
6.4.1 General	92
6.4.2 Específicos	92
6.5 Análisis De Factibilidad	93
6.6 FUNDAMENTACION	94
6.6.1 Crédito	94
6.6.2 Departamento De Crédito	95
6.6.3 Entrenamiento Del Personal De Crédito	96
6.6.4 Inversión	97
6.6.4.1 Estrategias De Inversión	97
6.6.4.2 Objetivos De Inversión	100
6.6.4.3 Políticas De Inversión	101
6.7 METODOLOGÍA, MODELO OPERATIVO	101
6.7.1 Análisis Situacional Comparativo	103
6.7.2 políticas de inversión	104
6.7.3 Balance General	106
6.7.4 Analizar Los Indicadores Financieros	108

6.7.4.1 Análisis Vertical	108
6.7.4. 2 Análisis Horizontal	110
6.7.4.3. Indicadores De Liquidez	112
6.7.4.3.1 Razón Corriente	112
6.7.4.3.2 Razón Capital De Trabajo	113
6.7.4.3.3 Prueba Acida	113
6.7.4.4 Indicadores De Endeudamiento	114
6.7.4.4.1 Nivel De Endeudamiento	114
6.7.4.4.2 Endeudamiento De Apalancamiento	115
6.7.4.4.3 Concentración De Endeudamiento	116
6.7.5 Revisar El Manual Y Reglamento De Crédito	117
6.7.6 Indicar Los Cambios Efectuados	117
6.7.6 .1 Reestructuración	122
6.8 ADMINISTRACIÓN	124
6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	126

## ÍNDICE DE GRAFICOS

GRAFICO 1	
ÁRBOL DE PROBLEMA.....	5
GRAFICO 2	
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	20
GRAFICO 3	
CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE I.....	21
GRAFICO 4	
ÍNDICES FINANCIEROS.....	41
GRAFICO 5	
CONSTELACIÓN DE IDEAS VARIABLE D.....	45
GRAFICO 6	
TOMA DE DECISIONES.....	75
GRAFICO 7	
CREDITOS FAMILIARES.....	76
GRAFICO 8	
PERSONALDEBIDAMENTE CAPACITADO.....	77
GRAFICO 9	
TASAS DE INTERES.....	78
GRAFICO 10	
PLAZO PARA PAGO DE CREDITO .....	79

GRAFICO 11

REESTRUCTURACION DEL MANUAL DE CREDITOS.....80

GRAFICO 12

ASESORAMIENTO PARA LAS INVERSIONES Y CRÉDITOS.....81

GRAFICO 13

INTERÉS ALTO PARA LAS INVERSIONES A PLAZO FIJO.....82

GRAFICO 14

ZONA DE RECHAZO.....85

GRAFICO 15

COMPARACIÓN BALANCE 2009-2010.....107

## ÍNDICE DE CUADROS

### CUADRO 1

GESTIÓN FINANCIERA.....69

### CUADRO 2

RECURSOS FINANCIEROS.....70

### CUADRO 3

CRÉDITOS FAMILIARES TOMA DE DECISIONES.....75

### CUADRO 4

REQUISITOS PARA CRÉDITOS FAMILIARES.....76

### CUADRO 5

PERSONAL DE CRÉDITO CAPACITADO.....77

### CUADRO 6

TASA DE INTERÉS.....78

### CUADRO 7

PLAZO PARA EL PAGO DE CRÉDITOS.....79

### CUADRO 8

REESTRUCTURACIÓN DEL MANUAL DE CRÉDITOS.....80

### CUADRO 9

ASESORAMIENTO PARA LAS INVERSIONES Y CRÉDITOS.....81

### CUADRO 10

INTERÉS ALTO PARA LAS INVERSIONES A PLAZO FIJO.....	82
CUADRO 11	
INTERPRETACIÓN DE LA ENTREVISTA.....	83
CUADRO 12	
FRECUENCIAS OBSERVADAS.....	84
CUADRO 13	
FRECUENCIAS ESPERADAS.....	84
CUADRO 14	
CALCULO MATEMÁTICO.....	86
CUADRO 15	
EQUIPO TÉCNICO RESPONSABLE.....	90
CUADRO 16	
FODA.....	103
CUADRO 17	
POLÍTICAS INTERNAS.....	104
CUADRO 18	
BALANCE GENERAL.....	106
CUADRO 19	
ANÁLISIS VERTICAL.....	108
CUADRO 20	



ANÁLISIS HORIZONTAL.....	110
CUADRO 21	
RAZÓN CORRIENTE.....	112
CUADRO 22	
CAPITAL DE TRABAJO.....	113
CUADRO 23	
PRUEBA ACIDA.....	113
CUADRO 24	
ENDEUDAMIENTO.....	114
CUADRO 25	
APLACAMIENTO.....	115
CUADRO 26	
CONCENTRACIÓN DE ENDEUDAMIENTO.....	116
CUADRO 27	
CRÉDITOS COMERCIALES.....	118
CUADRO 28	
CRÉDITO DE CONSUMO.....	119
CUADRO 29	
CRÉDITO PARA LA VIVIENDA.....	120
CUADRO 30	
MICROCRÉDITOS.....	121
CUADRO 31	

CLASIFICACIÓN DE LOS MICROCRÉDITOS.....122

CUADRO 32

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....126

CUADRO 33

MATRIZ DE EVALUACIÓN.....127

### C. MATERIALES DE REFERENCIA

1. Bibliografía
2. Anexos

## **RESUMEN EJECUTIVO**

Considerando que la gestión financiera y su impacto en los recursos financieros, ha sido un tema de discusión por parte de la Gerencia de la COAC Ambato Ltda., durante el año 2010, se ha visto la necesidad de realizar el siguiente trabajo investigativo, con el objeto de ser útil en la toma de decisiones por parte de la gerencia en la búsqueda de salvaguardar sus recursos financieros para el cumplimiento eficiente de a operaciones.

El presente tema "LA GESTIÓN FINANCIERA Y SU TRASCENDENCIA EN LOS RECURSOS FINANCIEROS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AMBATO LTDA., EN EL AÑO 2010" ha sido resultado de un análisis previo, puesto que la administración del crédito y pólizas a plazo fijo se encuentra entre las actividades más difíciles de realizar , ya que las políticas internas en el departamento de inversión son necesarias para el cumplimiento de metas y el manual de créditos es el principal para poder otorgar distintos prestamos a los socios y miembros de la Cooperativa.

El disponer de unas políticas internas para el departamento de inversiones y procedimientos para otorgar crédito, facilita el reconocimiento de las operaciones y de las responsabilidades implícitas en este proceso, de tal forma que ayude a la recuperación eficiente de los Recursos Financieros, la disminución esto depende de cómo se implante, se evalué y supervise.

En el desarrollo de este trabajo investigativo se obtuvo información real de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., objeto de estudio con el fin de hallar solución al tema planteado. Es por ello, que considero que este trabajo será de gran utilidad en la búsqueda de posibles soluciones a la Gestión Financiera.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación fue realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., de la Provincia de Tungurahua, Cantón Ambato en la que se determinó un problema la gestión financiera y su impacto en los recursos financieros, ha sido un tema de discusión por parte de la Gerencia de la COAC Ambato Ltda., por consiguiente no existe políticas internas en el departamento de Inversiones, y la reestructuración del manual y reglamento de créditos.

Para la investigación se desarrollaron seis capítulos, que se detallan a continuación:

**En el primer capítulo** se describe el problema a investigarse planteando las diferentes variables a examinar y se establecen objetivos a cumplirse al final de la investigación.

**El segundo capítulo** detalla los antecedentes investigativos respecto al tema, tomando en cuenta las variables, además abarca teóricamente el problema y se habla de la hipótesis de tal forma que se pueda dar solución al problema.

**En el tercer capítulo** se da a conocer la metodología utilizada, las diferentes técnicas e instrumentos de investigación que se utilizarán para la recopilación de la información. Se determina además la población y la muestra para la verificación de la hipótesis, a más de la operacionalización de las variables que sirven para la recolección y procesamiento de la información.

**En el cuarto capítulo** se presenta el análisis de los resultados obtenidos a través de cuadros y gráficos, dando lugar al análisis e interpretación de la información recolectada; además se encuentra la entrevista realizada al personal administrativo y se comprueba la hipótesis señalada en el capítulo dos mediante la aplicación del estadístico de prueba adecuado.

**En el capítulo cinco** se dan a conocer las conclusiones y las recomendaciones.

**El capítulo seis** es resultado de los capítulos anteriores, señalando la propuesta planteada como solución al problema hallado, por consiguiente se detallan aspectos como:

- ¿En dónde se ejecutará la propuesta?
- ¿Cuándo?
- ¿Quiénes serán los responsables?

Todo el trabajo investigativo tiene su razón en este capítulo, debido a que los interesados podrán adoptarlo como solución a la dificultad encontrada en su institución.

# **CAPÍTULO I**

## **El Problema**

### **1.1 Tema**

"La Gestión Financiera y su trascendencia en los Recursos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el año 2010".

### **1.2 Planteamiento Del Problema**

La cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato" Ltda., se dedica a la prestación y captación de servicios financieros a los sectores que son considerados de alto riesgo, en exclusivo el otorgamiento de préstamos a corto y largo plazo y a la captación de pólizas de inversión, con una atención de calidad, priorizando la consolidación de su imagen, confianza y transparencia, para no llegar a perder su prestigio institucional.

El cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad.

#### **1.2.1 Contextualización**

##### **1.2.1.1 Contexto Macro**

En la actualidad el sistema de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ha ido fortaleciéndose dentro del Ecuador, por que ha demostrado confianza a través de la solvencia a la liquidez, lo cual refleja en un incremento de los depositantes e inversionistas, que han crecido en los últimos años.

La crisis financiera ocurrida en el año 1999 en Ecuador, puso en evidencia la importancia del Riesgo Financiero de los sistemas de medición y control de riesgos, con estos antecedentes, las instituciones financieras ecuatorianas, enfrentan la necesidad de identificar y medir con precisión, los niveles de riesgos asumidos.

Frente a la inestabilidad y crisis del sistema bancario nacional donde el cliente ha demostrado su desconfianza, en especial en los bancos, lo que ha llevado a incrementar la crisis económica del País, por lo que ha sido necesario buscar alternativas para demostrarle al cliente que existen opciones que permiten fomentar el ahorro y brindar créditos.

Muchos sectores han planteado la necesidad de un cambio de modelo, mismo que deberá rescatar valores y principios que ha perdido nuestra sociedad moderna. Una alternativa que merece atención por parte del Estado, es el sector de la economía solidaria, especialmente el sistema cooperativo de Ahorro y Crédito, en donde se practican de mejor manera los principios de solidaridad, ayuda mutua, autogestión y control democrático. Poniendo como objetivo fundamental de su actividad, el desarrollo del hombre, que por supuesto debe modernizarse y ser manejada con conocimientos técnicos, para brindar los servicios de una manera eficiente, efectiva y económica.

#### **1.2.1.2 Contexto Meso**

En la provincia de Tungurahua reflejan el acelerado crecimiento del número de cooperativas de ahorro y crédito. Son 120 entidades de este tipo que captan en conjunto a más de 200.000 socios, quienes critican la lentitud es decir los impedimentos del Banco Nacional de Fomento que resaltan el servicio de las cooperativas; con 50 entidades de ahorro y crédito que se encuentran registradas.

En función de las captaciones y colocaciones realizadas en la provincia de Tungurahua, los bancos privados son los que tienen una mayor participación en el mercado, en segundo lugar están las sociedades financieras, finalmente las cooperativas de ahorro y crédito.

Las cooperativas nacen de iniciativas propias de una comunidad, lo que asegura que los depósitos captados se reinviertan en nuevos créditos en la misma zona promoviendo la producción, vivienda o consumo.

Las cooperativas de ahorro y crédito deben mejorar la eficiencia de los servicios a los usuarios que por naturaleza son pequeños productores, realizando gestiones a nivel de la provincia para tener recursos financieros y adoptar una tecnología de punta para brindar un mejor servicio.

### **1.2.1.3 Contexto Micro**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., busca aplicar técnicas que le permitan mejorar su desempeño, sobre todo sobresalir en el sector financiero, confiriendo préstamos de pequeños montos, plazos cortos y medianos. Se utilizan básicamente para financiar actividades agrícolas, ganaderas en el campo y aperturas de microempresas en la zona urbana, con la captación de pólizas de inversión y el otorgamiento de microcréditos, a través de unas tasas competitivas dentro del mercado local, optimizando el uso de recursos, mejorando la calidad de servicio y entregado confianza a todos sus inversionistas.

Las cooperativas de ahorro y crédito en la ciudad de Ambato se constituyen en forma libre y voluntaria, por medio de la asociación de personas, con la finalidad de atender las necesidades financieras, sociales y culturales de sus miembros.



Las cooperativas fomenta el ahorro en sus diversas modalidades, además de brindar otros servicios financieros a sus socios. Son una verdadera opción de apoyo mutuo y solidario frente a la crisis, porque agrupan a personas comunes que están al margen del sistema financiero tradicional. Los socios forman un fondo común destinado a otorgar créditos que alivien sus necesidades urgentes o de inversión.

### **1.2.2 Análisis Crítico**

El inadecuado proceso de microcréditos y captaciones de inversión ha llevado a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., a una deficiente rentabilidad, el personal no idóneo, la actual crisis económica del país, dado a la dispersión de las instituciones que prestan servicio de intermediación financiera “ahorro y crédito” no controlados por la superintendencia de bancos y seguros.

La cooperativa en los últimos años en lo que se refiere a inversiones no ha alcanzado captar un 30% del total de los socios, esto debido por la falta de experiencia del personal que en la actualidad trabaja en la área de inversión.

Otra causal para un mal desempeño de las inversiones es la falta de planificación financiera, dado que es impensable la programación de una planificación estratégica de donde puede nacer metas y objetivos, mismos que presentan una guía definida de una planificación, la falta del mismo puede llevar a una deficiente utilización de los recursos existentes financieros, y por ende a una ineficiente entrega de créditos.

La planificación financiera para el manejo eficiente de los recursos son indispensables para llegar a las metas y objetivos planeados en la corporación, la falta de objetivos en el área de concesión de créditos suelen ser las causa de un momento dado de la falta de iliquidez o a una falta de rentabilidad en un ejercicio económico.

Estos factores son: la elaboración rigurosa de los presupuestos para la concesión de créditos, la eficiencia en la ejecución y la correcta determinación de las

magnitudes económicas del presupuesto que inciden en la gestión financiera. No es, en este sentido, extraño observar problemas de retraso crónico en la aprobación de los préstamos, ya que no se cuenta con los recursos para la entrega de los mismos, o en la contabilización de operaciones, o en el control de cobros y pagos, es decir, en el control de la concesión de créditos. Los remanentes del departamento de concesión de créditos están así en muchas ocasiones lejos de reflejar la situación real de la cooperativa: existiendo por tanto, déficit en algunos supuestos de tipo estructural. Una correcta y eficiente gestión financiera podrá resolver un problema coyuntural para un ejercicio económico, pero si los requisitos previos del ciclo presupuestario no se dan, determinarán una merma del equilibrio financiero necesario en toda la vida de la cooperativa. Una deficiente gestión financiera producirá incesantes aumentos de costes financieros, derivados de la falta de liquidez, y a su vez incidirá en el ciclo de entrega de créditos, posteriormente afectaría al equilibrio financiero.

En definitiva, existe una interrelación entre la gestión económica y la planificación realizada y en los objetivos planteados por la cooperativa, y la gestión financiera.

El resultado económico o recuperación de los créditos en muchos casos no es un buen indicador de la liquidez general, el gestor financiero, debe tener los instrumentos y la información para corregir dichos desequilibrios, de ahí que el establecimiento general de los objetivos financieros, pueden diferir de los objetivos económicos y es necesario ponerlo en conocimiento de los departamentos existentes en la cooperativa para evitar un desplazamiento o un sesgo en la economía de la cooperativa.

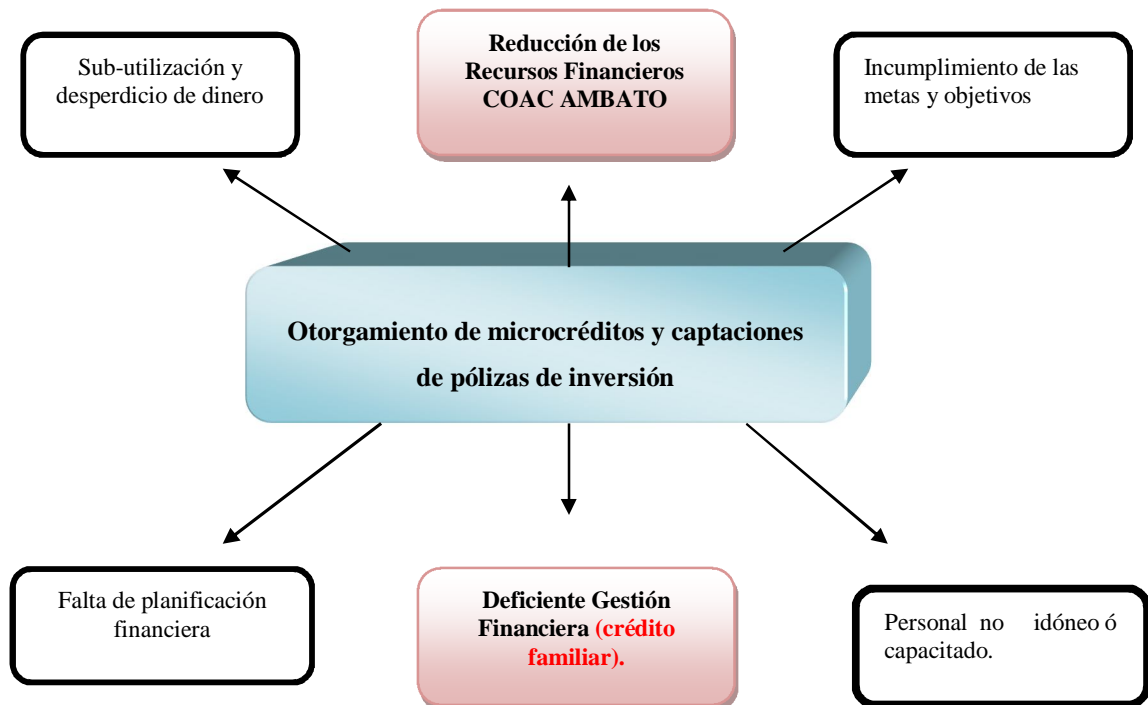
Pensemos en una entidad financiera la cual carece de objetivos claros y definidos para la entrega de créditos estos son insatisfactorios, pero la planificación financiera anticipa a corto y medio plazo problemáticas de liquidez, estas deberán ser tenidas en cuenta en el proceso de entregas de créditos.

Lo anterior pone de manifiesto el resultado presupuestario o económico de una Entidad financiera y la liquidez de esta. Puede ocurrir que nos encontremos ante una financiera, con buenos resultados económicos, pero que una deficiente materialización de las corrientes de cobros y pagos, y de la gestión del

endeudamiento, así como de la gestión del disponible, pongan en evidencia la falta de liquidez, para hacer frente a sus compromisos de pago en todo momento.

### 1.2.2.1 Árbol de Problema

Grafico N.-1 Árbol de Problema



Elaborado por: Elsi Bolaños

### 1.2.3 Prognosis

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., actualmente afronta un crecimiento mínimo respecto a la captación de **pólizas de inversiones**, también una alta disminución en el otorgamiento de **crédito familiar**.

Este microcrédito está enfocado a los minoristas, su monto oscila desde \$200 dólares hasta \$3600 dólares. Las personas no adquieren este microcrédito por políticas internas de la Cooperativa debido a que no puede otorgar por primera vez préstamos altos.

Sino se le encuentran una solución a este problema no podrá crecer dentro del mercado financiero.

Los problemas crediticios de captación se originan por una multitud de errores cometidos por funcionarios de la institución, así como las operaciones para benefició propio de directivos y empleados.

Durante los últimos 5 años la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., ha logrado obtener 15.438 socios en el cantón Ambato, su meta en el año 2010 era captar y otorga créditos en un 40% del total de sus socios, esto fue por falta conocimiento en los créditos familiares.

Esto provocaría que los socios potenciales dejen de ahorra, originando un problema de liquidez, debido a que la Cooperativa negativamente abandonaría sus operaciones y actividades crediticias, igualmente perdería una parte de sus ingresos o quizás el cierre de las áreas en mención.

#### **1.2.4 Formulación del Problema**

¿Cómo la Gestión Financiera influye en los Recursos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el año 2010?

##### **1.2.4.1 Variables Del Problema.**

- ✓ **Variable independiente:** Gestión Financiera
  
- ✓ **Variable dependiente** : Recursos Financieros

### **1.2.5 Interrogantes**

¿Cuál es la situación de la Gestión Financiera respecto a los créditos familiares y captaciones de Pólizas de Inversión de los socios en el año 2010?

¿Cuáles han sido los Recursos Financieros durante el año 2010?

¿Cuales son las alternativas de solución para incrementar los Recursos Financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.?

### **1.2.6 Delimitación Del Objeto De Investigación**

**Campo:** Gestión Financiera

**Área** : Pólizas de Inversión y los Créditos Familiares

**Aspecto:** Otorgamiento de Créditos y Captaciones de Pólizas de Inversión.

**Temporal:** Periodo 2010.

**Espacial:**

**Nombre:** Cooperativa De Ahorro y Crédito AMBATO Ltda.

**Provincia:** Tungurahua

**Cantón:** Ambato

**Calle:** Lalama 08-51 entre Cevallos y Juan Benigno Novela

**Edificio:** Matriz en Ambato

### **1.3 Justificación**

Son muchos los factores que originan el desequilibrio económico de nuestro país, las necesidades aumentan y la demanda de dinero es mas fuerte cada día, es así que aparecen las cooperativas de ahorro y crédito dando solución a las necesidades de sus asociados, soluciones que deberán estar orientadas a ser mejoradas cada día, por la falta de créditos en los sectores mas vulnerables para la sostenibilidad crediticia, encaminados al mejoramiento social y económico del país.

Con la presente investigación se pretende realizar un estudio sobre la baja captación de pólizas de inversión, la disminución de los créditos familiares dentro de la Cooperativa, para lo cual se utilizara métodos como:

- ✓ Condiciones y servicios de créditos ofrecidos.
- ✓ Políticas en el departamento de inversiones .

Técnicas como:

- ✓ Capacitación al personal, actualizando sus conocimientos.
- ✓ Mejorar la atención al cliente.
- ✓ Informar al cliente sobre cualquier cambio administrativo.
- ✓ Explicar las políticas internas.

Todo esto ayudara de alguna manera a detectar las causas que impide el normal funcionamiento de la Cooperativa.

La investigación es factible de realizar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato" Ltda., por que se puede acceder a fuentes de información real y actual, así como Estados Financieros, Políticas, Reglamentos y Estatutos, todo con las bases necesarias para el desarrollo del tema escogido.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

- Estudiar la captación de pólizas de inversión, el proceso de créditos familiares, y su impacto en los recursos financieros de la Cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Indagar sobre la Gestión Financiera enfocada al Crédito Familiar y las Captaciones de Pólizas de inversión, para un respectivo análisis durante el año 2010.
- ✓ Analizar y determinar los Recursos financieros utilizados durante el año 2010.
- ✓ Exponer una alternativa de solución, a través de políticas internas en el departamento de inversión y la reestructuración del manual de créditos, con el fin de incrementar los Recursos financieros para beneficio de la Cooperativa Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

## CAPITULO II

### Marco Teórico

#### 2.1 Antecedentes Investigativos

Para el desarrollo de la siguiente investigación se apoyo en el Internet, Libros y en Tesis que se encuentran al alcance en la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato, sobre temas que se pudiera usar como referencia para la elaboración del Plan de tesis.

**Según María Augusta Cabrera** Diversificación de productos financieros y comerciales y sus incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Educadores de Tungurahua Ltda., en el año 2005

En la cooperativa es lograr que de manera eficiente cumpla con sus productos financieros y comerciales con la posibilidad de acceder a una gama de productos totalmente diversificados encaminados a la atención con créditos a través de convenios con otras instituciones para lograr incrementar la rentabilidad y mejor crecimiento.

Según **Miriam Gavilánez** Análisis de las políticas de capitalización y su impacto en el proceso crediticio de la cooperativa de ahorro y crédito Kuriñan Julio a Diciembre del 2004”.

La cooperativa ha realizado el estudio de las políticas de capitalización que ha utilizado, ha permitido aumentar su rentabilidad y liquidez, como son las aperturas de nuevas cuentas certificadas de aportación , aportación de nuevos socios fundadores , otra forma fue la de no distribución de utilidades de años anteriores, han sido las formas más adecuadas para la capitalización tomando en consideración que no está perdiendo capital, dando mayor credibilidad al entregar los créditos a los socios.



Estas investigaciones han sido muy importantes para la elaboración de este proyecto, ya que estas han contribuido favorablemente para complementar el tema, de esta manera obtener mayor información actualizada y conocer las verdaderas causales de este problema en la cual se está realizando la investigación, es decir como en este caso de la cooperativa.

Entre otras fuentes el motivo de análisis se encontró varios documentos e informes con los que se cuenta y será útiles para dicha investigación entre los que se puede mencionar son los siguientes: la solicitud de crédito que consta los requisitos para la concesión de créditos ya sea de tipo ordinario sobre firmas, hipotecario, prendario o emergente etc. Otro documento que es importante en los procesos del crédito es el Formulario de análisis, evaluación y resolución de crédito, como es la verificación y evaluación de la información presentada.

Además me facilitara estudiar los productos financieros que brindan la cooperativa y cómo influye en la misma, teniendo en cuenta como se está manejado el crecimiento de los recursos financieros.

## **2.2 Fundamentación Filosófica**

La presente investigación se realizara dentro del paradigma crítico propositivo que se refiere a proponer nuevas soluciones a los problemas o defectos que se expongan en la institución, lo que me permitirá conocer el problema planteado tanto en el aspecto teórico como práctico, permitiendo cuantificar las causas y efectos del problema, además lugar que sostengo que el problema es Otorgamiento De Créditos y Captaciones de Pólizas de Inversión.

La investigación tiene como objeto primordial conocer el entorno mismo de la Cooperativa con el propósito de establecer las falencias, errores y posibles fraudes, beneficios y oportunidades, además de consolidar y fortalecer la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., para establecer un índice mayor en los Recursos Financieros que beneficien tanto a los Fundadores, como a los empleados de la Cooperativa, y por ende al desarrollo económico del sector.

Por lo tanto permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos y así determinar las alternativas más idóneas para tratar el problema y facilitar la toma de decisiones gerenciales.

### **2.3 Fundamentación Legal**

La cooperativa jurídicamente se halla bajo la Supervisión del Ministerio de Bienestar Social conforme lo establece la ley de cooperativas.

En la investigación consta de una parte del extracto de constitución de la cooperativa como sustento legal de la misma:

#### **Ley de Cooperativas**

Título I, Naturaleza Y Fines Pág. 1, Art. 1.- Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.

Título II, Constitución Y Responsabilidad, Pág. 2, Art. 5.- Para constituir una cooperativa se requiere de once personas, por lo menos, salvo el caso de las cooperativas de consumo y las formadas sólo con personas jurídicas, que requerirán del número señalado en el Reglamento General.

**Art. 6.-** Las personas interesadas en la formación de la cooperativa, reunidas en Asamblea General, aprobarán, por mayoría de votos, el estatuto que regirá a la cooperativa.

**Art. 7.-** Compete exclusivamente al Ministerio de Bienestar Social estudiar y aprobar los estatutos de todas las cooperativas que se organicen en el País, concederles personería jurídica y registrarlas.

**Art. 8.-** La fecha de inscripción en el Registro, que se llevará en la Dirección Nacional de Cooperativas, fijará el principio de la existencia legal de las cooperativas.

**Art. 9.-** Si no se expresa lo contrario en el estatuto, se entenderá siempre que la responsabilidad de una cooperativa está limitada al capital social. Sin embargo, la responsabilidad limitada puede ampliarse por resolución tomada por la mayoría de los socios, en una Asamblea General que haya sido convocada para el efecto, y siempre que el Ministerio de Bienestar Social apruebe tal reforma en el estatuto.

**Art. 10.-** Se entenderá también que una cooperativa se constituye por tiempo indefinido, a menos que en el estatuto se limite

**Art. 66.-** Se mencionan que las cooperativas de Ahorro y Crédito son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verificar pagos y cobros por cuenta de ellos.

### **Reglamento general de la ley de cooperativas**

Título VI, Art. 92, Pág. 14, “Cooperativas de ahorro y crédito son las que hacen prestamos a sus socios, que pueden pertenecer a distintas actividades, a fin de solucionar diferentes actividades.”

Disposiciones especiales para las cooperativas de Ahorro y Crédito

### **Disposiciones Transitorias**

Sección 6, Primera, Pág. 5, “Si al efectuar el proceso de calificación de activos de riesgo, las cooperativas de ahorro y crédito registran deficiencias de provisiones.

Estas deberán ser cubiertas en el plazo de un año, de acuerdo con el siguiente cronograma:

- En el primer trimestre, el 25%.
- En el segundo trimestre, el 50%.
- En el tercer trimestre, el 75% y,
- En el cuarto trimestre, el 100%.

Las provisiones que se requieren con posterioridad a la fecha de calificación, se

constituirán en el mismo semestre que se generan. En el Reglamento General de la Ley de Cooperativas.

## **La constitución**

### **Sección octava**

#### **Sistema financiero**

**Art.311.-** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de los micros, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirá un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que se impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

#### **Cooperativa de Ahorro y Crédito “AMBATO” LTDA.**

#### **Reglamento Interno**

##### **Capitulo Primero Constitución, Domicilio y Fines**

**Art. 1. Domicilio y Sede.-** La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Ambato" Ltda., de conformidad con el Art. 1 del Estatuto, señala como domicilio y sede matriz a la ciudad de Ambato, Provincia del Tungurahua.

**Art. 2. Oficinas Operativas.-** Las Oficinas Operativas de Ambato, Latacunga y las demás que se crearen funcionarán de conformidad a la Ley de Cooperativas y su Reglamento, al Estatuto y los Reglamentos y Resoluciones que para el efecto dicte Consejo de Administración.

**Art. 3. Operaciones y Servicios.-** Para el cumplimiento de sus objetivos la Cooperativa implementará:

**a.** Todas las operaciones financieras permitidas de acuerdo a las disposiciones determinadas en la Ley de Cooperativas, su reglamento General y Reglamentos Especiales aplicables; y,

b. Brindará en igualdad de derechos los beneficios y servicios no financieros que apruebe el Consejo de Administración, para lo que se aplicarán y dictarán los reglamentos correspondientes. Se procurará que estos servicios sean autofinanciados.

**Art.4.Vínculos Con Otras Instituciones.-** Los nexos que la Cooperativa establezca con instituciones nacionales e internacionales sociales o financieras, se celebrarán mediante convenios aprobados por Consejo de Administración y observando en todo momento el concurso de precios establecido por la Dirección Nacional de Cooperativas y la disposición contenida en el Art. 145 de la ley de Cooperativas.

### **Capitulo Segundo Principios Que Regirán a la Cooperativa**

**Art.5. Principios Cooperativos.-** Se observarán los principios cooperativos contenidos en el Art. 7 del Estatuto, que serán obligatoriamente aplicados en la vida interna de la Institución y en su relación con los señores socios.

### **Capitulo Tercero de los Socios**

**Art. 6. Requisitos Para ser Socio.-** Para ser socio de la Cooperativa es necesario cumplir con los requisitos determinados en los artículos 8 y 9 del Estatuto y las disposiciones contenidas en el Reglamento Especial para la Aceptación y Registro de nuevos socios, expedido por el Ministerio de Bienestar Social.

Para el efecto, Gerencia General elaborará un formato de solicitud y una hoja de requisitos que deberá llenar el aspirante a socio.

### **Art. 7. Cuota de Ingreso, de Servicios y Valor de Certificados**

Para la admisión de nuevos socios, Consejo de Administración, el primer mes de cada año, determinará:

- a. El valor de la cuota de ingreso
- b. El valor de la cuota de servicios no reembolsables; y,

c. El valor mínimo de certificados de aportación que debe pagar el socio.

**Art. 8. Tramites por Órgano Regular.-** Para el ejercicio de sus derechos, los socios deberán hacerlo por Órgano Regular, comenzando por presentar sus solicitudes al Gerente General, cualquiera sea el destinatario final, quien ordenará el trámite respectivo de acuerdo a su contenido. Queda prohibido hacer peticiones o requerimientos directamente a empleados o funcionarios de la Institución, salvo el caso de servicios y operaciones financieras.

**Art. 9. Retiro Voluntario.-** Para el caso de retiro voluntario conforme dispone el Art. 20 de la Ley de Cooperativas, el socio presentará:

a. Solicitud pertinente dirigida al señor Presidente de la Cooperativa, que la entregará en Gerencia General o al Jefe de cada Oficina Operativa, según sea el caso.

b. Luego de aceptado el retiro. Consejo de Administración ordenará a Gerencia General proceda con la liquidación de la cuenta, previa las deducciones legales, dentro de los 30 días siguientes a la realización del balance inmediato posterior a la fecha de separación del socio.

**Art. 10. Perdida de la Calidad de Socio.-** Cuando un socio pierda alguno o algunos de los requisitos indispensables para tener la calidad de socio, el Consejo de Administración o la Asamblea General ordenará su exclusión conforme el Art. 22: 23 y 24 del Estatuto y la Liquidación de sus certificados de Aportación y ahorros y la deducción de los créditos adeudados.

**Art. 11. Beneficiario o herederos de socio fallecido.-** Los beneficiarios o herederos de socio fallecido, siguiendo las reglas del código Civil, tienen derecho a recibir los beneficios de mortuoria y haberes que el socio mantenga en la Cooperativa, para lo que deberán presentar:

a. La respectiva solicitud en formato entregado por la institución;

b. Los documentos que demuestren el fallecimiento y su calidad de herederos o beneficiarios;

c. El señor Gerente General enviará la documentación a los departamentos administrativos para su revisión e informe; y,

d. Luego de lo cual los remitirá al Consejo de Administración para su Resolución.

**Art. 12. Exclusión O Expulsión De Socio.-** Para el caso de exclusión o expulsión de un socio, se observarán las causales determinadas en los Arts. 19 y 20 del Estatuto y se procederá de la siguiente manera:

- a) Es necesaria una denuncia escrita que contengan las causales determinadas en los Art. 19 y 20 del Estatuto, de persona responsable con su firma, socio de la Cooperativa, dirigida al Presidente de la Cooperativa, que será presentada en secretaria de Gerencia General o Gerencias de Oficinas Operativas.
- b) El señor Gerente General o los Gerentes de las Oficinas Operativas, en plazo de 8 días laborables formará un expediente inicial que contendrá denuncia, un detalle resumido de los cargos y la documentación sustitutoria; la misma que se enviará al Presidente de la Cooperativa.
- c) En el plazo de tres días laborables notificará por una sola vez al socio denunciado, en el lugar que se indique en la denuncia, para que presen los descargos que considere pertinentes en el plazo de ocho di; laborables.
- d) El Presidente pondrá en consideración del Consejo de Administración t los tres días laborables siguientes.
- e) Consejo de Administración resolverá en los ocho días laborables luego c recibido el expediente; dentro de este tiempo puede pedir los informes qi considere necesarios para mayor certeza en el fallo, que será notificado socio en el lugar que indique en su contestación;
- f) Para la liquidación de haberes del socio excluido o expulsado se procede a deducir las obligaciones pendientes en la Cooperativa por préstamo aportes y otros pendientes;

- g) En el caso de morosidad de más de 180 días, el señor gerente General está autorizado por el Consejo de Administración, para excluir al socio deudor, para lo que se deberá notificarle advirtiéndole que no pagar deuda en cuarenta y ocho horas se procederá a la exclusión y liquidación de haberes. El señor Gerente General presentará informe sobre \í exclusiones en la sesión ordinaria de Consejo de Administración; y
- h) En caso de que Consejo de Administración directamente tome la iniciativa de excluir o expulsar a un socio, adoptará el siguiente procedimiento:
- i) El miembro que lo proponga presentará en el seno del Consejo denuncia puntualizada en el literal a. de este artículo;

### **Capitulo Quinto Del Consejo De Administración**

**Art. 24. Normas Aplicables.-** Para la integración y funcionamiento del Consejo de Administración se observarán las disposiciones de la Ley de Cooperativas y su Reglamento; del Estatuto; y, del Reglamento de Elecciones de la Cooperativa.

**Art. 25. Actas.-** De las sesiones de Consejo de Administración se elaborarán actas escritas, suscritas por el Presidente y Secretario, con él debido respaldo en grabación mediante cualquier medio electrónico.

### **Capitulo Sexto Del Presidente**

**Art. 26. Normas Aplicables.-** El Presidente para su nombramiento y ejercicio del cargo, observará las disposiciones de la Ley de Cooperativas y su Reglamento; del Estatuto; y, Reglamento de Elecciones.

### **Capitulo Séptimo Del Gerente General**

**Art. 27. Normas Aplicables.-** El Gerente General para su nombramiento y ejercicio del cargo, observará las disposiciones de la Ley de Cooperativas y su Reglamento, del Código de Trabajo; y, del Estatuto y Reglamentos de la Cooperativa.



**Art. 28. Duración Del Contrato.-** El Gerente General será nombrado sin sujeción a plazo.

### **Capitulo Octavo Del Consejo De Vigilancia**

**Art. 29. Normas Aplicables.-** Para la integración y funcionamiento del Consejo de Vigilancia se observarán las disposiciones de la Ley de Cooperativas y su Reglamento; del Estatuto; del Reglamento de Elecciones; y, los Reglamentos de la Cooperativa.

**Art. 30. Actas.-** De las sesiones de Consejo de Vigilancia se elaborarán actas escritas, suscritas por el Presidente de este organismo y el Secretario, con el debido respaldo en grabación mediante cualquier medio electrónico.

### **Capitulo Décimo Segundo De Las Operaciones**

**Art 34. Normas Aplicable** Las operaciones que puede realizar la Cooperativa son aquellas determinadas en la Ley de Cooperativas y s reglamento, y la Dirección Nacional de Cooperativas.

Consejo de Administración aprobará los reglamentos específicos respectivos para cada tipo de operación para lo que el Señor Gerente General presentará le pertinentes proyectos.

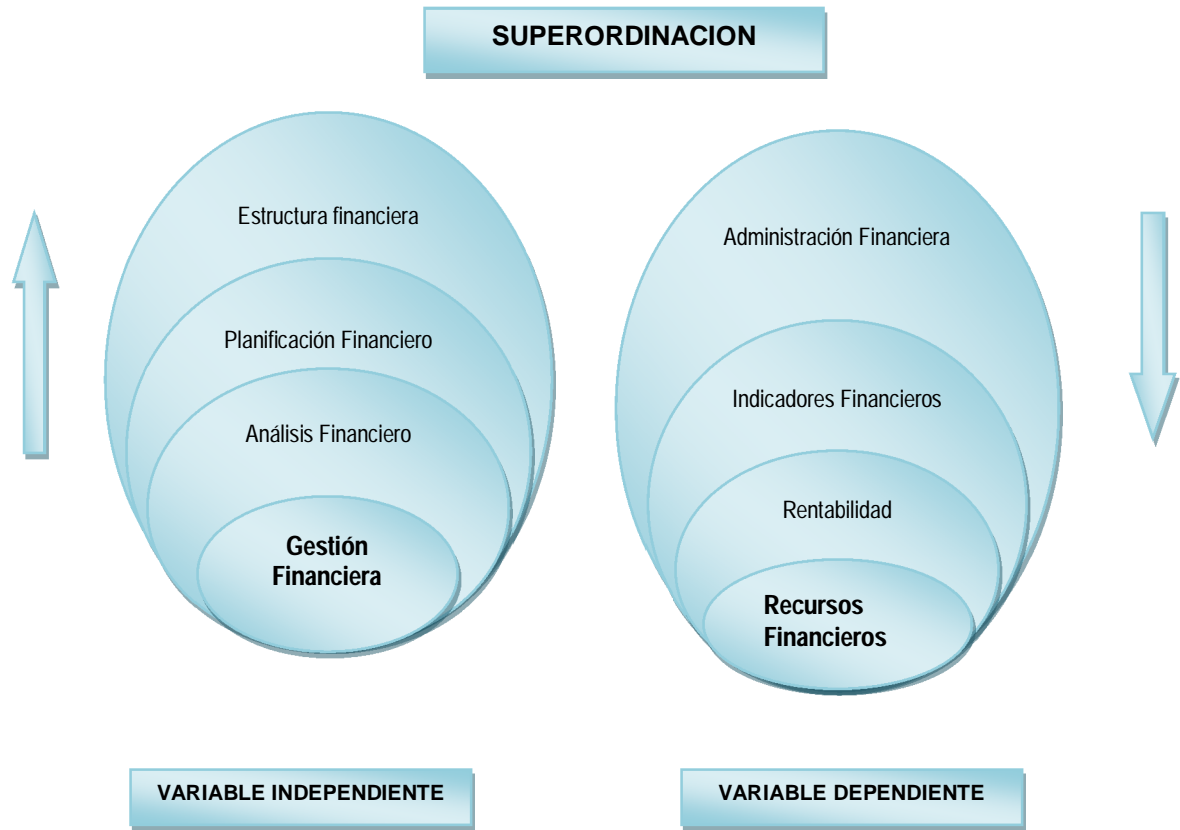
### **Capitulo Décimo Tercero**

#### **De La Contabilidad E Información Financiera**

**Art. 35. Normas Aplicables.-** La contabilidad e información financiera Cooperativa estará sujeta al catalogo único de cuenta% autorizados por Dirección Nacional de Cooperativas; y observará las Normas Ecuatorianas Contabilidad NEC. **Art. 36 Sigilo Bancario.-** La Cooperativa no dará directamente a los socio o clientes información protegida por Sigilo Bancario, salvo la publicación balances. Será necesaria orden de autoridad judicial para proporcionar este ti de información.

## 2.4 Categorías Fundamentales

**Grafico N.- 2** Categorías Fundamentales

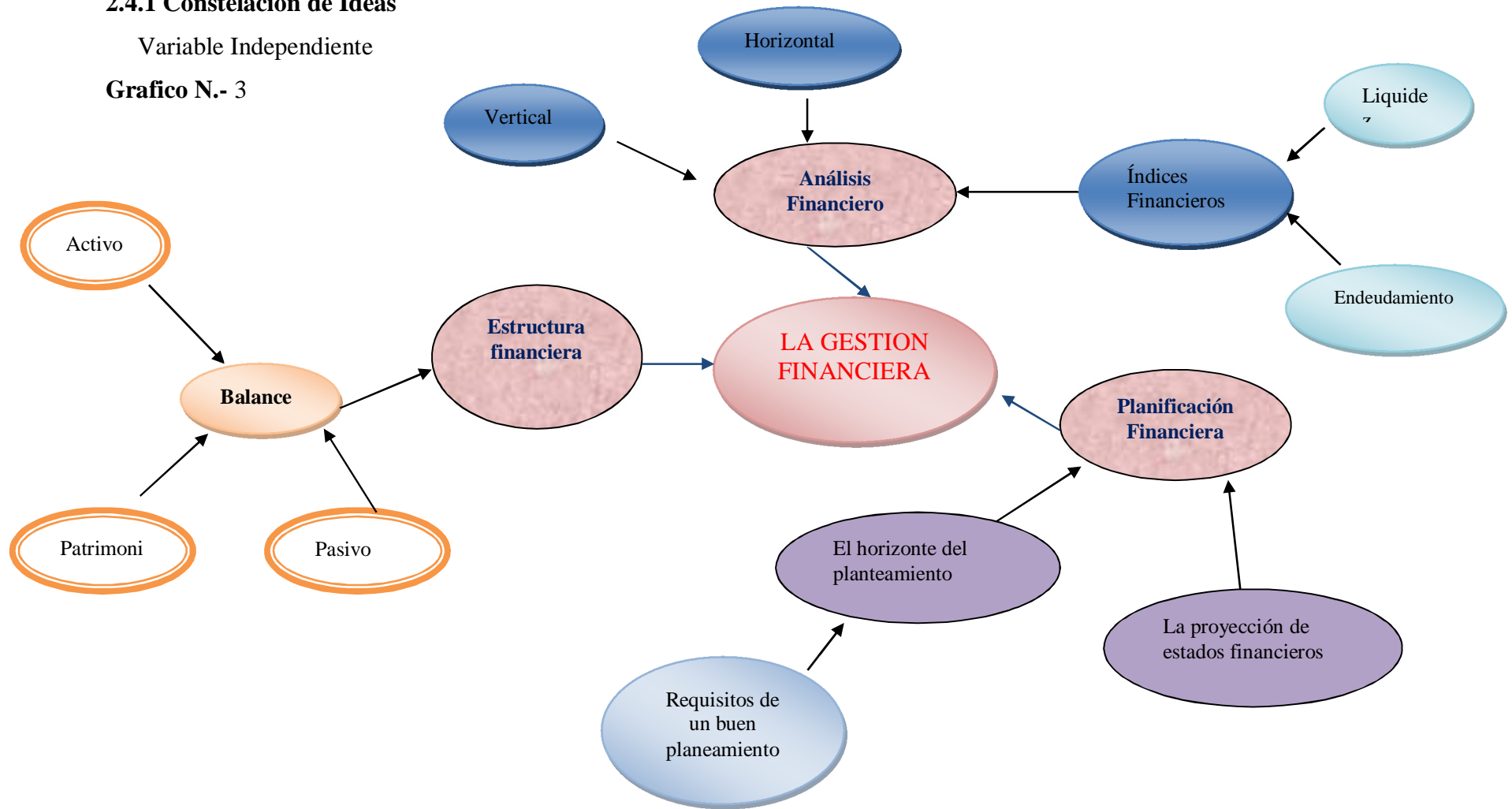


**Elaborado por:** Elsi Bolaños

### 2.4.1 Constelación de Ideas

Variable Independiente

Grafico N.- 3



Elaborado por: Elsi Bolaños

## **Variable Independiente**

### **2.4.2 Estructura Financiera**

Todo empresario debe tener conocimiento preciso y claro sobre cómo se encuentra estructurada financieramente la empresa, de donde y como llegan los recursos financieros para garantizar el aprovechamiento de los mismos y generar oportunidades de negocio para el desarrollo y crecimiento financiero a través de inversiones oportunas del efectivo. Esto se convertirá en el punto de partida para que la compañía pueda escoger las mejores oportunidades de inversión.

**Según F.J. Maqueda** La estructura financiera se define como la composición de los recursos financieros que la empresa posee en un momento determinado y que pueden ser tanto propios o ajenos Podemos analizar dicha estructura financiera de dos maneras:

- Teniendo en cuenta el origen de los fondos (fondos Propios o ajenos)
- Considerando su carácter temporal (exigible, a corto, a medio o largo plazo, o no exigible)

El balance, la cuenta de resultados y otros estados contables representarán la estructura financiera de la empresa. En el balance distinguimos dos partes claramente diferenciadas el activo que nos indica la materialización de las inversiones, y el pasivo que nos muestra las fuentes de financiación de dichas inversiones.

Atendiendo al grado de liquidez del capital en funcionamiento (activo), y a la exigibilidad de las fuentes de financiación (pasivo), podemos ordenar el balance según un mismo criterio (creciente o decreciente) En el activo se recoge el empleo que se ha dado a los recursos financieros disponibles, tanto propios como ajenos su análisis financiero nos indicará la naturaleza y la duración de los empleos de los recursos, distinguiendo entre inmovilizaciones, existencias, realizable y disponible.

El origen de los recursos financieros aparece reflejado en el pasivo, distinguimos

entre fondos propios, correspondientes a las aportaciones de los propietarios y las reservas, y fondos ajenos o pasivo exigible, que es dinero que se deberá devolver, junto con el pago de sus oportunos intereses.

Debemos señalar un hecho importante y que es el que tanto la estructura del activo como la del pasivo están condicionadas por necesidades técnicas y estratégicas, y ambas son consecuencia de la política general de la empresa. Ahora bien la composición y el volumen de ambas estructuras estarán configurados en la correspondiente política financiera

#### **2.4.2.1 Estado de Resultados**

**Según ANDERSON, Arthur.** Estado de Flujos de Efectivo. Lima Documento contable que muestra el resultado de las operaciones (utilidad, pérdida remanente y excedente) de una entidad durante un periodo determinado.

Presenta la situación financiera de una empresa a una fecha determinada, tomando como parámetro los ingresos y gastos efectuados; proporciona la utilidad neta de la empresa. Generalmente acompaña a la hoja del Balance General.

Estado que muestra la diferencia entre el total de los ingresos en sus diferentes modalidades; venta de bienes, servicios, cuotas y aportaciones y los egresos representados por costos de ventas, costo de servicios, prestaciones y otros gastos y productos de las entidades del Sector Paraestatal en un periodo determinado.

#### **2.4.2.2 Estado de flujo de efectivo**

**Según el Autor: Giovanni E. Gómez** El estado de flujos de efectivo es el estado financiero básico que muestra el efectivo generado y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. Debe determinarse para su implementación el cambio de las diferentes partidas del Balance General que inciden el efectivo.

#### **A futuro**

El análisis del estado de flujos de efectivo debe reflejar claramente el entorno

económico, la demanda de información, la generación de recursos y la solvencia de los agentes.

Para cumplir con el objetivo general, se debe mostrar de manera clara la variación que ha tenido el efectivo durante el periodo frente a las actividades de:

**Operación:** Aquellas que afectan los resultados de la empresa, están relacionadas con la producción y generación de bienes y con la prestación de servicios.

Los flujos de efectivo son generalmente consecuencia de las transacciones de efectivo y otros eventos que entran en la determinación de la utilidad neta.

**Inversión:** Incluyen el otorgamiento y cobro de préstamos, la adquisición y venta de inversiones y todas las operaciones consideradas como no operacionales.

**Financiación:** determinados por la obtención de recursos de los propietarios y el reembolso de rendimientos. se consideran todos los cambios en los pasivos y patrimonio diferentes a las partidas operacionales.

Los efectos de actividades de inversión y financiación que cambien o modifiquen la situación financiera de la empresa, pero que no afecten los flujos de efectivo durante el periodo deben revelarse en el momento.

Adicionalmente se debe presentar una conciliación entre la utilidad neta y el flujo de efectivo.

### **2.4.2.3 Flujos De Efectivo de Operación**

#### **Entradas:**

Recaudo de las ventas por bienes o prestación de servicios.

Cobro de cuentas por cobrar.

Recaudo de intereses y rendimientos de inversiones.

Otros cobros no originados con operaciones de inversión o financiación.

#### **Salidas:**

Desembolso de efectivo para adquisición de materias primas, insumos y bienes para la producción.

Pago de las cuentas de corto plazo.

Pago a los acreedores y empleados.

Pago de intereses a los prestamistas.

Otros pagos no originados con operaciones de inversión o financiación.

Para proporcionar una visión de conjunto de los cambios en el efectivo o sus equivalentes, el estado de flujo de efectivo debe mostrar las variaciones en todas las actividades del ente económico.

Extractando

El estado de flujos de efectivo se refiere a las actividades de: Operación Inversión Financiación.

#### **2.4.2.4 Flujos De Efectivo De Inversión**

##### **Entradas:**

Recaudo por la venta de inversiones, de propiedad, planta y equipo y de otros bienes de uso.

Cobros de préstamo de corto plazo o largo plazo, otorgados por la entidad.

Otros cobros relacionados con operaciones de inversión o financiación.

##### **Salidas:**

Pagos para adquirir inversiones, de propiedad, planta y equipo y de otros bienes de uso.

Pagos en el otorgamiento de préstamos de corto y largo plazo.

Otros pagos no originados con operaciones de inversión o financiación.

#### **2.4.2.5 Balance**

**Según Rubén Hernández Cabreja** que refleja la situación patrimonial de una empresa en un momento del tiempo. Consta de dos partes, activo y pasivo. El activo muestra los elementos patrimoniales de la empresa, mientras que el pasivo detalla su origen financiero. La legislación exige que este documento sea imagen fiel del estado patrimonial de la empresa.

El activo suele subdividirse en inmovilizado y activo circulante. El primero incluye los bienes muebles e inmuebles que constituyen la estructura física de la

empresa, y el segundo la tesorería, los derechos de cobro y las mercaderías. En el pasivo se distingue entre recursos propios, pasivo a largo plazo y pasivo circulante. Los primeros son los fondos de la sociedad (capital social, reservas); el pasivo a largo plazo lo constituyen las deudas a largo plazo (empréstitos, obligaciones), y el pasivo circulante son capitales ajenos a corto plazo (crédito comercial, deudas a corto). Existen diversos tipos de balance según el momento y la finalidad. Es el estado básico demostrativo de la situación financiera de una empresa, a una fecha determinada, preparado de acuerdo con los principios básicos de contabilidad gubernamental que incluye el activo, el pasivo y el capital contable.

Es un documento contable que refleja la situación financiera de un ente económico, ya sea de una organización pública o privada, a una fecha determinada y que permite efectuar un análisis comparativo de la misma; incluye el activo, el pasivo y el capital contable.

Se formula de acuerdo con un formato y un criterio estándar para que la información básica de la empresa pueda obtenerse uniformemente como por ejemplo: posición financiera, capacidad de lucro y fuentes de fondeo.

### **Activos**

Son los bienes y derechos de su propiedad capaces de generar ingresos en el futuro.

- Corrientes: Es el efectivo y todas aquellas partidas que se hayan de convertir en efectivo o que se consuman en el ciclo normal de operaciones.
- Inversiones: Se clasifican en este grupo todas aquellas partidas que no se usen directamente en las actividades de un negocio, cuyo objetivo sea obtener algún beneficio futuro.
- Propiedad, planta y equipo: Se consideran en este grupo todos los activos que posean una vida relativamente permanente, cuyo fin consista en utilizar en las operaciones de una entidad y no se tenga como política generalmente regulado por ley.
- Diferidos: Son aquellos activos que posee una empresa, los cuales suelen amortizarse en varios periodos y que su conversión en gasto esta generalmente



regulado por ley.

- Otros activos: Se clasifican en este grupo, aquellos bienes que posee una entidad los cuales generalmente son estático o de movimientos muy lentos.

### **Pasivos**

Están constituidos por todas las obligaciones vencidas o por vencer que haya contraído un negocio.

- Corrientes: Se suelen clasificar en este grupo todas las obligaciones vencidas o que vencen dentro del ciclo normal de operaciones.
- Largo Plazo: Son todas las obligaciones con vencimiento mayor a un año o fuera del ciclo normal de operaciones.
- Diferidos: Se incluyen en este grupo todas las obligaciones contraídas por ingresos recibidos por adelantado, cuya cancelación es a cambio de entrega futura de mercancías o algún servicio.

### **Capital**

-Está constituido por todos los recursos financieros aportados a la empresa por los inversionistas, así como los dividendos, pérdidas o ganancia que se generen de sus operaciones o actividades.

- Capital autorizado: Esta representado por la cantidad de acciones que la ley le autoriza a una empresa vender en acciones ya que sea en numerarios o bienes de naturaleza.
- Acciones no emitidas: Son las acciones que una empresa posee según autorización, pero que aún no han sido emitidas (vendidas).
- Capital social: Está constituido por las acciones emitidas y en circulación.
- Reservas: Son todas las separaciones del capital realizada por una empresa para fines especiales.

-Reservas Generales: Son separaciones realizadas en base a políticas de la empresa.

-Reserva Legal: Separación del 5% de las ganancias de cada periodo hasta alcanzar un 10% del capital pagado, según lo establece el Código de Comercio de la Rep. Dom.

- Superávit: Ganancias retenidas que a un momento dado no han sido declaradas ni pagadas por concepto de dividendos.

### **2.4.3 Planificación Financiera**

**Según Giovanni E. Gómez** Las personas, a diario, buscamos administrar bien nuestro dinero, pero pocos planificamos para encontrar la forma más eficiente de gastarlo o invertirlo. Las empresas también buscan esta eficiencia, la diferencia con las personas es que las firmas sí planifican.

La planificación financiera es un arma de gran importancia con que cuentan las organizaciones en los procesos de toma de decisiones. Por esta razón las empresas se toman muy en serio esta herramienta y le dedican abundantes recursos.

El objetivo final de esta planificación es un "plan financiero" en el que se detalla y describe la táctica financiera de la empresa, además se hacen previsiones al futuro basadas en los diferentes estados contables y financieros de la misma.

El plan lo que pretende es plantear unos objetivos a cumplir (posibles y óptimos) para ser evaluados con posterioridad.

Aunque la obtención de esta estrategia financiera es el objetivo final de la planificación; éste no se da con observaciones vagas, hechas por encima, de las situaciones financieras de la empresa (financiamiento e inversión) solo se presenta después de un extenso y concienzudo análisis de todos los efectos, tanto positivos

como negativos, que se pueden presentar para cada decisión que se tome con respecto a la financiación o inversión.

Estas decisiones deben ser tomadas en conjunto y no separadamente ya que esto podría acarrear problemas al no tener en cuenta decisiones que traen consigo consecuencias para otros sectores de la empresa.

### **Optimizando:**

No existe un plan perfecto. Para alcanzar un plan cercano al óptimo se realizan procesos de prueba y error.

Una buena planificación debe llevar al directivo a tomar en cuenta los acontecimientos que pueden dar al traste con el buen desempeño de la compañía o al menos logren entorpecerla, esto con el fin de tomar medidas que contrarresten estos efectos.

Todos los análisis y observaciones nos llevan a pensar que la planificación no es solo previsión, ya que prever es tener en cuenta el futuro probable dejando de lado lo improbable o las sorpresas (deseables o indeseables).

Requisitos

Previsión

Financiación óptima

Controlar desarrollo del plan

### **Los requisitos para una planificación financiera son:**

#### **1. Previsión**

Se debe prever lo probable y lo improbable, sea de beneficio o desmedro para la empresa.

## **2. Financiación Óptima**

No existe un plan óptimo. "Los planificadores financieros deben hacer frente a los asuntos sin resolver y arreglárselas lo mejor que puedan, basándose en su criterio". Balancear deuda, ingresos, costos, costo de capital, tasa de retorno, etc., no es fácil pero es la tarea del director financiero de una firma.

## **3. Mirar el desarrollo del Plan**

Observar si ha sido viable el camino que se ha tomado y si no es así tratar de hacer las modificaciones que sean necesarias. "... los planes de largo plazo sirven como puntos de referencia para juzgar el comportamiento posterior".

Otro punto en que el planificador financiero debe ser cuidadoso, es en no involucrarse demasiado en los detalles porque se pueden pasar por alto ítems de gran importancia dentro de la estrategia.

Como no existe una teoría que lleve al óptimo plan financiero, la planificación se realiza mediante procesos de prueba y error, antes de inclinarse por un plan definitivamente, se pueden formular variadas estrategias basadas en diferentes sucesos futuros.

Cuando se proyectan buena cantidad de planes se emplean modelos de planificación que permiten prever las consecuencias futuras, aunque no dan el óptimo plan, sí hacen la tarea más sencilla y abreviada y nos pueden acercar a él.

### **2.4.3.1 El Horizonte del Planteamiento**

Es el período de tiempo cubierto por cada una de las etapas del Planeamiento Operativo denominadas Largo, Mediano Plazo, Corto Plazo y muy Corto Plazo. El horizonte del Largo Plazo es de cinco años, el Mediano Plazo de cinco semanas, el Despacho Económico de 24 horas y el Muy Corto Plazo desde la hora actual hasta el final del día. **(Fuente: R. CREG-025-1995)**

### **2.4.3.2 Requisitos de un Buen Planeamiento**

Elaborar un plan de negocios no es una tarea sencilla que se pueda realizar de un momento a otro, sino que es un trabajo que requiere de tiempo y dedicación, toda vez que éste cuenta con varias partes y requiere de abundante información, soliendo ser necesario el desarrollo de una o varias investigaciones que permitan conocer todos los aspectos relacionados con el proyecto o futuro negocio.

Sin embargo, elaborar un plan de negocios tampoco es una tarea compleja, sino que es algo que toda persona puede hacer siempre y cuando sepa los pasos necesarios, y conozca bien su proyecto o negocio.

Lo recomendable es empezar haciendo un plan simple y básico, y poco a poco ir profundizando en el desarrollo de las partes a medida que se va obteniendo más información, y de acuerdo a las necesidades u objetivos del plan, o a las personas a quien irá dirigido.

Por ejemplo, si el principal objetivo del plan es evaluar la factibilidad del lanzamiento de un nuevo producto, podríamos darle una mayor importancia al estudio de mercado. O si el principal objetivo del plan es presentarlo a entidades financieras o inversionistas, podríamos darle una mayor importancia a la evaluación financiera.

#### **Pasos para él un buen planteamiento:**

##### **Portada y tabla de contenido**

La portada es lo primero que verá el lector del plan de negocios, por lo que debemos asegurarnos de dar una buena primera impresión. Ésta debe tener un aspecto profesional e incluir el nombre de proyecto o negocio, el nombre del autor o los autores del plan, y el logo de la empresa.

La tabla de contenido o índice es la siguiente página del plan de negocios. Ésta permitirá saber al lector qué es lo que va a encontrar en el plan, y le permitirá encontrar rápidamente la parte que desee leer.

### **Resumen ejecutivo**

El resumen ejecutivo consiste en un resumen de los puntos más importantes de las demás partes del plan de negocios, por lo que debe ser puesto al inicio de éste, pero ser elaborado después de haber culminado las demás partes.

Éste debe incluir los datos básicos del negocio, la descripción del negocio, las características diferenciadoras, las ventajas competitivas, las razones que justifican la propuesta del negocio, los objetivos del negocio, las principales estrategias, el equipo de trabajo, la inversión requerida, y la rentabilidad del negocio.

Para ver en detalle el desarrollo de esta sección visita el artículo: plan de negocios: el resumen ejecutivo.

### **Definición del negocio**

La definición del negocio consiste en la descripción del negocio y de los aspectos relacionados a ésta.

Ésta debe incluir los datos básicos del negocio, la descripción de negocio y de los productos o servicios a ofrecer, las características diferenciadoras, el público objetivo, las razones que justifican la propuesta del negocio, los objetivos del negocio, y las estrategias que permitirán alcanzar dichos objetivos.

Para ver en detalle el desarrollo de esta sección visita el artículo: plan de negocios: la definición del negocio.

### **Estudio de mercado**

El estudio de mercado consiste en la descripción de los resultados obtenidos al realizar el estudio de mercado.

Éste debe incluir el análisis del sector o industria, el análisis de la demanda o público objetivo, el pronóstico de la demanda o de ventas, el análisis de la oferta o

de la competencia, y el análisis de la comercialización o el plan de marketing. Para ver en detalle el desarrollo de esta sección visita el artículo: plan de negocios: el estudio de mercado.

### **Estudio técnico**

El estudio técnico o plan operativo describe los requerimientos físicos del negocio, así como el funcionamiento de éste.

Éste debe incluir los requerimientos físicos necesarios para el funcionamiento del negocio, la descripción del proceso del negocio, la descripción del local, la capacidad de producción, y la disposición de planta.

Para ver en detalle el desarrollo de esta sección visita el artículo: plan de negocios: el estudio técnico.

### **La organización**

La organización describe la organización del negocio y cómo se relacionarán entre sí las diferentes unidades orgánicas que lo conformarán.

Ésta debe incluir la estructura jurídica, la estructura orgánica, los cargos y funciones, el requerimiento de personal, los gastos de personal, los sistemas de información, y el perfil del equipo directivo.

Para ver en detalle el desarrollo de esta sección visita el artículo: plan de negocios: la organización.

### **El estudio de la inversión y financiamiento**

El estudio de la inversión y financiamiento señala la estructura de la inversión, y describe los aspectos relacionados al financiamiento.

Éste debe incluir la inversión fija requerida, los activos intangibles, el capital de trabajo, la inversión total requerida, la estructura del financiamiento, y las fuentes financieras.

Para ver en detalle el desarrollo de esta sección visita el artículo: plan de negocios: el estudio de la inversión y financiamiento.

## **El estudio de ingresos y egresos**

El estudio de los ingresos y egresos señala los futuros ingresos y egresos del negocio para el periodo de tiempo en que está proyectado el plan de negocios.

Éste debe incluir los presupuestos de ingresos y de egresos, el punto de equilibrio, el flujo de caja proyectado, el estado de ganancias y pérdidas proyectado, y el balance general proyectado.

Para ver en detalle el desarrollo de esta sección visita el artículo: plan de negocios: el estudio de los ingresos y egresos.

## **La evaluación del proyecto**

La evaluación del proyecto describe el desarrollo la evaluación financiera realizada al proyecto.

Ésta debe incluir el periodo de recuperación de la inversión y los resultados de los indicadores de rentabilidad utilizados.

Para ver en detalle el desarrollo de esta sección visita el artículo: plan de negocios: la evaluación del proyecto.

## **Plan de acción**

El plan de acción describe el programa o cronograma de las actividades más importante que se realizarán en la ejecución del plan de negocios.

Éste debe incluir las principales actividades en la puesta en marcha del negocio, los responsables de cada una de éstas, y las fechas en que se iniciarán, así como los plazos que tendrán.

### **2.4.3.3 La Proyección de Estados Financieros**

**Según M.A. y Lic. Víctor Bustos Pineda.-** Una de las técnicas de planeación cuantitativa es la proyección de estados financieros o también llamada estados proforma.

Las aplicaciones que se pueden tener entre otras son las siguientes:

Conocer cómo se terminará el año para efectos fiscales en cuanto a ingresos y



deducciones con la finalidad de tomar decisiones antes del cierre del ejercicio.

Otra aplicación será conocer las necesidades de financiamiento externo para el período que desea conocer.

El método más común y práctico para proyectar los estados financieros es el basado en las ventas.

Cuando tenemos determinado el nivel de ventas para el período que queremos proyectar estamos en la posibilidad de determinar dos de los estados financieros principales, el estado de resultados y el estado de situación financiera.

En el estado de resultados la mayoría de las cuentas que proyectamos está en función a las ventas, y se estimarán en base a la proporción que representó cada una de ellas con respecto al renglón de ingresos en el último período real.

En el estado de situación financiera las siguientes cuentas se recomiendan sean en base a la rotación en días del último período real son:

- ✓ Cuentas por Cobrar
- ✓ Inventarios
- ✓ Proveedores
- ✓ Gastos acumulados por pagar

Así mismo tenemos que considerar las adquisiciones o bajas de activo fijo y su correspondiente depreciación y las demás partidas de activo serían en función a las ventas.

Por parte del pasivo, las otras cuentas que no representan financiamiento externo se proyectarán en base a ventas e inicialmente los saldos de las cuentas que representan financiamiento externo no se mueven precisamente para conocer si se incrementan o disminuyen.

Por lo que respecta al capital contable si determinará aumentos o disminuciones en el capital social y se incorporará el resultado neto a los resultados de ejercicios anteriores.

Una vez que proyectamos tanto el activo como el pasivo y el capital contable estaríamos en la posibilidad de conocer tres resultados posibles y su interpretación a través de un ejemplo sencillo:

Si la cantidad proyectada en el activo es 100 y la suma de pasivo y capital de 80 la diferencia 20 nos indica la necesidad adicional de financiamiento.

Se tendrán que hacer un par de iteraciones para calcular los intereses que se generarán con las nuevas necesidades de financiamiento externo.

- Si por el contrario la suma de pasivo y capital es mayor a la del activo nos representa la capacidad que tiene la empresa para reducir pasivos, pagar dividendos o adquirir activos.
- En el remoto caso de que la suma de activo y la de pasivo y capital fueran iguales nos mostraría que no habría necesidad de recursos externos adicionales pero tampoco de reducción de pasivos o la posibilidad de pagar dividendos o adquirir activos.

Otra forma de proyectar las cifras es mediante el flujo de efectivo en donde para su elaboración necesitamos contar con supuestos entre otros los siguientes:

- Días de cobranza
- Días de pago a proveedores.
- Importes de las compras.
- Adquisiciones de Activo Fijo.
- Importes de los Impuestos
- Amortizaciones a capital
- Pago de intereses.
- Mínimo requerido en el disponible.

En base a la proyección del flujo de efectivo tendremos al final del período, saldos de estas cuentas que nos ayudarán a contar con cifras estimadas para efectos de

los dos estados financieros.

Al contar con esta información estaremos en la posibilidad de poder tomar decisiones para verificar aspectos de crecimiento, revisión de políticas, ajuste de gastos, adquisiciones de activo fijo e inventario, pagos de pasivos, incremento de capital social, determinación de la política de dividendos, alternativas de fuentes de financiamiento, evaluación del costo de capital, evaluación de proyectos de inversión.

Por tanto, esta herramienta de planeación nos servirá para lograr objetivos y así mismo establecer los controles adecuados para la marcha del negocio en un horizonte tanto de corto como de largo plazo.

#### **2.4.4 Análisis Financiero**

**Según Acosta Altamirano Jaime** El Análisis de Estados Financieros se debe llevar a cabo tomando en cuenta el tipo de empresa (Industrial, Comercial o de Servicios) y considerando su entorno, su mercado y demás elementos cualitativos. Los Estados Financieros nos muestran la situación actual y la trayectoria histórica de la empresa, de esta manera podemos anticiparnos, iniciando acciones para resolver problemas y tomar ventaja de las oportunidades.

Los Indicadores Financieros obtenidos en el análisis nos sirven para preparar Estados Financieros Proyectados, en base a la realidad.

#### **Características Principales**

Cantidad ilimitada de bases creadas por el usuario: las fórmulas definibles pueden ser creadas en una cantidad ilimitada, se detallan a continuación algunos ejemplos:

- ✓ Costos directos
- ✓ Costo de ventas
- ✓ Capital de trabajo

- ✓ Necesidades operativas de fondos
- ✓ Créditos por ventas
- ✓ Ganancias totales
- ✓ Gastos variables
- ✓ Utilidad neta
- ✓ Utilidad bruta
- ✓ . Ventas totales
- ✓ Mano de obra directa
- ✓ Ratios (liquidez, endeudamiento, rentabilidad, actividad etc..)
- ✓ Clasificación de los Métodos de Análisis

### **Métodos de análisis financiero**

Los métodos de análisis financiero se consideran como los procedimientos utilizados para simplificar, separar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el objeto de medir las relaciones en un solo periodo y los cambios presentados en varios ejercicios contables.

- ✓ Para el análisis financiero es importante conocer el significado de los siguientes términos:
- ✓ Rentabilidad: es el rendimiento que generan los activos puestos en operación.
- ✓ Tasa de rendimiento: es el porcentaje de utilidad en un periodo determinado.
- ✓ Liquidez: es la capacidad que tiene una empresa para pagar sus deudas oportunamente.

De acuerdo con la forma de analizar el contenido de los estados financieros,

existen los siguientes métodos de evaluación:

#### **2.4.4.1 Análisis Vertical**

Se emplea para analizar estados financieros como el Balance General y el Estado de Resultados, comparando las cifras en forma vertical.

#### **2.4.4.2 Análisis Horizontal**

Es un procedimiento que consiste en comparar estados financieros homogéneos en dos o más periodos consecutivos, para determinar los aumentos y disminuciones o variaciones de las cuentas, de un periodo a otro. Este análisis es de gran importancia para la empresa, porque mediante él se informa si los cambios en las actividades y si los resultados han sido positivos o negativos; también permite definir cuáles merecen mayor atención por ser cambios significativos en la marcha.

A diferencia del análisis vertical que es estático porque analiza y compara datos de un solo periodo, este procedimiento es dinámico porque relaciona los cambios financieros presentados en aumentos o disminuciones de un periodo a otro. Muestra también las variaciones en cifras absolutas, en porcentajes o en razones, lo cual permite observar ampliamente los cambios presentados para su estudio, interpretación y toma de decisiones.

#### **Análisis de la Información Financiera**

Los diferentes tipos de análisis que se conocen no son excluyentes entre sí, ninguno se puede considerar exhaustivo ni perfecto, pues toda la información contable financiera está sujeta a un estudio más completo o adicional.

Permite al analista aplicar su creatividad en el análisis mismo, además de encontrar nuevas e interesantes facetas. Para obtener una buena información de la

situación financiera y del funcionamiento de un negocio, se requiere cuando menos disponer de un estado de situación financiera y de un estado de resultados. Es recomendable contar con estados financieros de años anteriores ya que podrán utilizarse un mayor número de tipos de análisis diferentes.

#### **2.4.4.3 Índices Financieros**

El análisis financiero, a través de algunos índices financieros permitirá controlar la marcha de la empresa desde la perspectiva de las finanzas, permitiendo ejercer acciones correctivas que reviertan o que no causen inestabilidad en su funcionamiento normal.

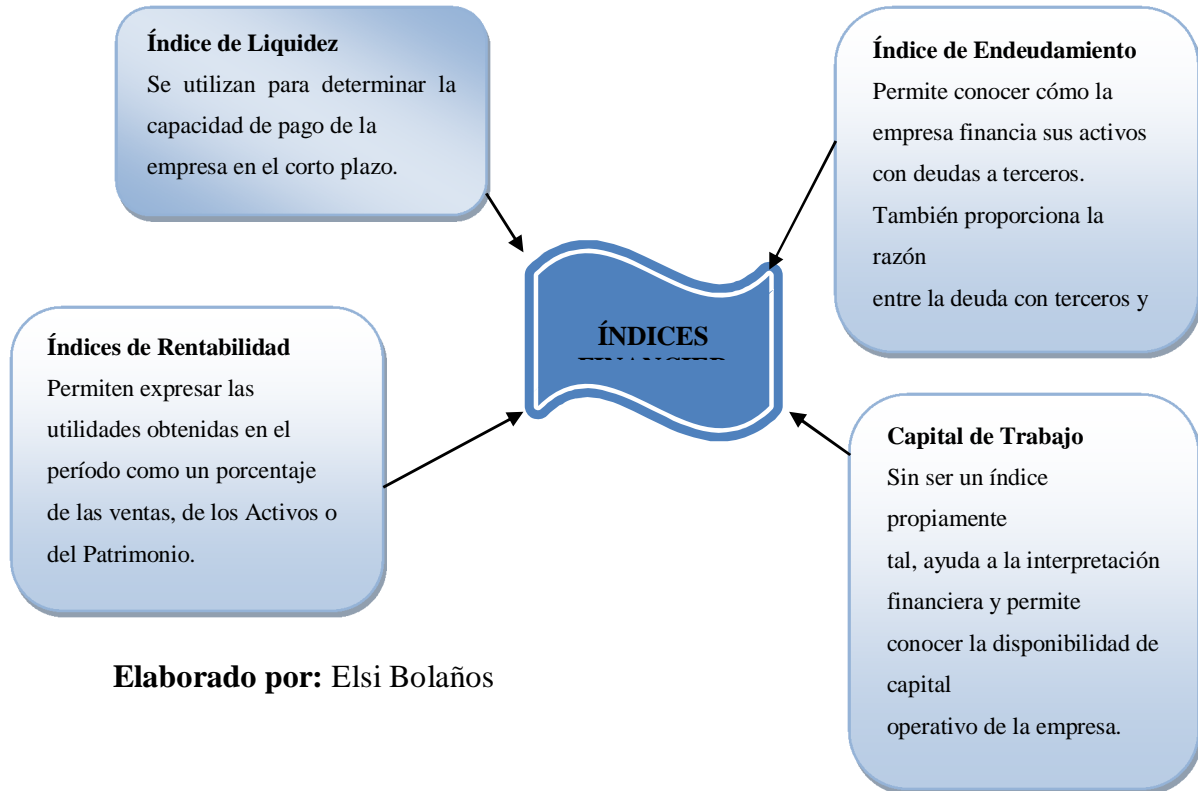
Objetivo: Comprobar la capacidad de la empresa para poder cumplir sus obligaciones de pago. El Activo se considera según el grado de liquidez o capacidad de sus partidas de convertirse en dinero efectivo, mientras que el pasivo según la mayor o menor exigibilidad dineraria de sus partidas en el tiempo.

**Según Jaime Humberto Bedoya** los indicadores de gestión son medidas utilizadas para determinar el éxito de un proyecto o una organización. Los indicadores de gestión suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados continuamente a lo largo del ciclo de vida, para evaluar el desempeño y los resultados.

Los indicadores de gestión suelen estar ligados con resultados cuantificables, como ventas anuales o reducción de costos en manufactura.

### 2.4.4.3.1 Clasificación de los Índices Financieros:

**Grafico N.-4** Índices financieros



**Elaborado por:** Elsi Bolaños

### Razón de Liquidez

Este índice permite saber si los Activos Circulantes de la empresa pueden servir para cumplirlas obligaciones de Pasivo Circulantes. Esta razón representa el financiamiento con que cuenta la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo (menos de 1 año).

La Liquidez se calcula dividiendo el Activo Circulante por el Pasivo Circulante

$$\text{Razón de Liquidez} = \frac{\text{Activo Circulante}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

## Endeudamiento

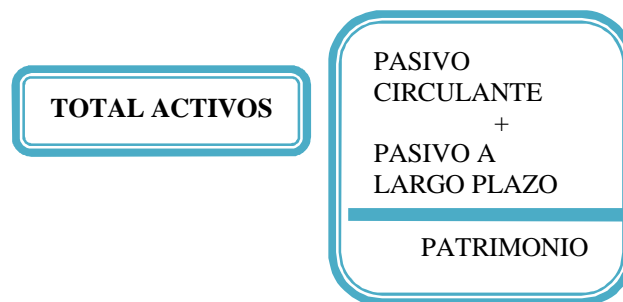
### Razón Deuda sobre Activos

Para conocer la forma de cómo la empresa financia sus Activos, se utiliza el índice financiero llamado endeudamiento sobre Activos. También suele hablarse de solvencia, que es la inversa del endeudamiento, es decir, a mayor endeudamiento menor solvencia.

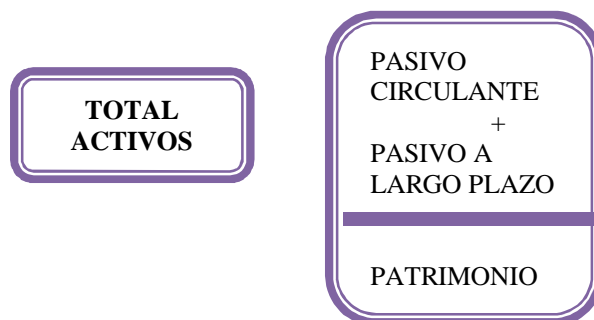
Una empresa para financiar sus activos básicamente tiene dos formas de hacerlo:

- Con Patrimonio
- Con Deudas a Terceros

### Activos financiados con Patrimonio



### Activos financiados con deudas a terceros



## Rentabilidad

La rentabilidad es el rendimiento o retorno valorado en unidades monetarias, que la empresa obtiene a partir de sus recursos, es decir, es la utilidad del período expresado como un porcentaje de las ventas, de los activos o de su capital.



$$\text{Rentabilidad sobre Ventas} = \frac{\text{Utilidad del Periodo} \times 100}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre Activos} = \frac{\text{Utilidad del Periodo} \times 100}{\text{Activos}}$$

$$\text{Rentabilidad sobre Capital} = \frac{\text{Utilidad del Periodo} \times 100}{\text{Capital}}$$

#### 2.4.5 Gestión Financiera

**Según José Manuel Farfán** es que la actividad de gestión que se ocupa de la planificación y el control de los recursos financieros de la empresa. Era una rama de la economía hasta 1890, y como una disciplina separada, es de origen reciente. Gestión Financiera, también denominada economía financiera o finanzas en general, ha evolucionado desde el campo de la administración de empresas, hasta su propia sustantividad.

La función financiera en el ámbito Local, debe tener en cuenta:

- a) Los estados y resultados económicos y financieros, así como la evaluación de sus posibles incidencias en los objetivos de la gestión financiera.
- b) Conocimiento de las variables macroeconómicas.
- c) El papel mediador de la función financiera, entre los componentes económicos de la actividad pública y los mercados financieros, este papel mediador es lo que se le denomina actividad financiera.

**Según Héctor Fainstein** opinan la Gestión Financiera hace referencia de forma genérica al “dinero” en sus diversas modalidades. Si a esta primera idea aproximativa se añade la de que es prácticamente el único medio de utilizar los recursos futuros en el presente a través del crédito, se habrán configurado los rasgos fundamentales de esta gestión, al menos desde el punto de vista del responsable financiero de una empresa. Se denomina gestión financiera (o gestión de movimiento de fondos) a todos los procesos que consisten en conseguir, mantener y utilizar dinero, sea físico (billetes y monedas) o a través de otros instrumentos, como cheques y tarjetas de crédito. La gestión financiera es la que convierte a la visión y misión en operaciones monetarias.

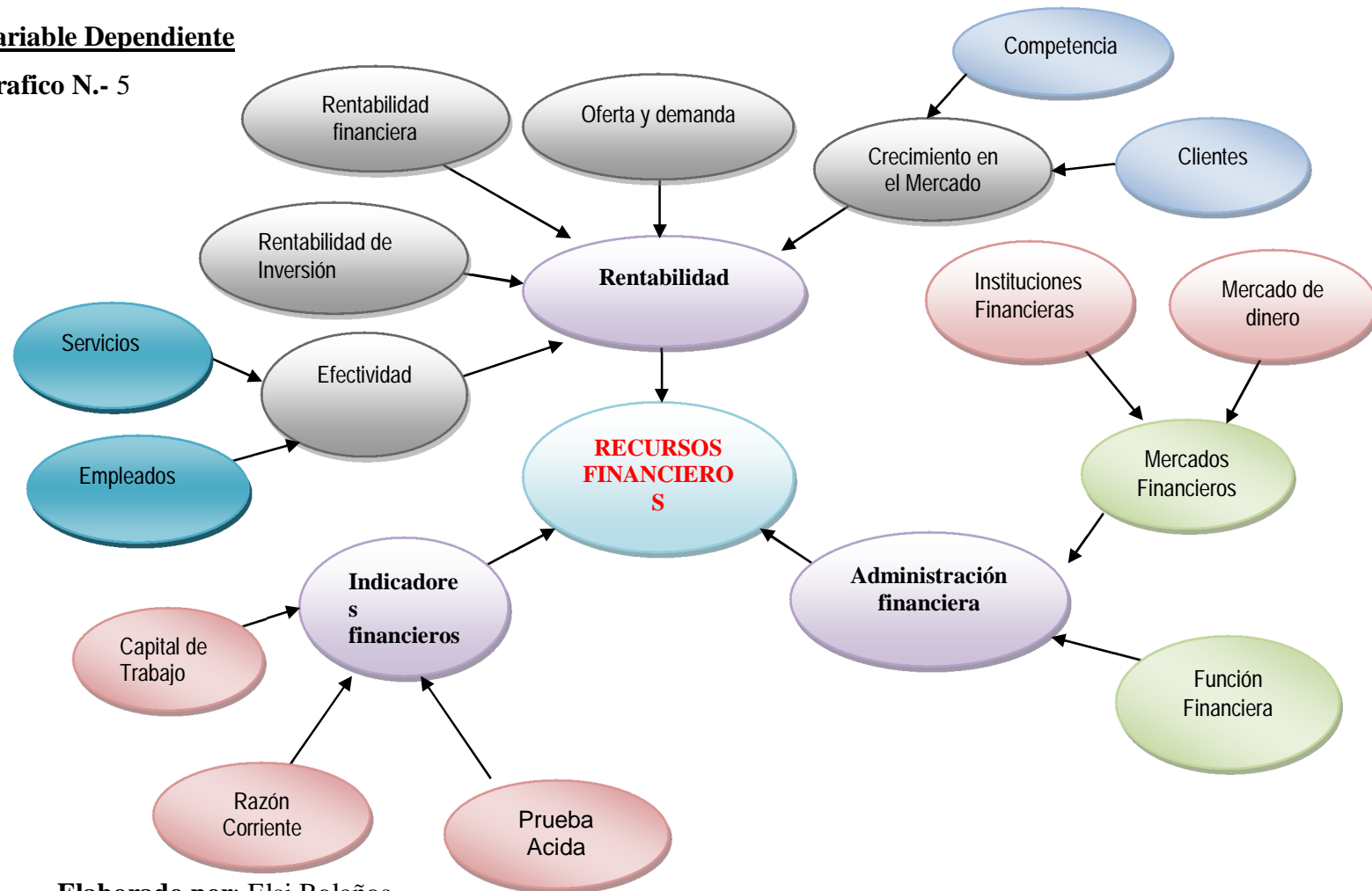
**Las principales funciones de la gestión financiera son:**

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

## 2.4.6 Constelación de Ideas

### Variable Dependiente

Grafico N.- 5



Elaborado por: Elsi Bolaños

## **Variable Dependiente**

### **2.4.7 Recursos Financieros**

Un recurso es un medio, de cualquier clase, que permite obtener algo que se pretende. El dinero, por ejemplo, es un recurso indispensable para comprar una casa. Las finanzas, por otra parte, hacen referencia a los bienes, los caudales y la circulación del dinero.

Esto nos permite afirmar que los recursos financieros son los activos que tienen algún grado de liquidez. El dinero en efectivo, los créditos, los depósitos en entidades financieras, las divisas y las tenencias de acciones y bonos forman parte de los recursos financieros.

Las empresas generan estos recursos a partir de diversas actividades. La venta de productos y servicios, la emisión de acciones, las rondas de capitalización, los préstamos solicitados y los subsidios son algunas de las fuentes de recursos financieros.

Los encargados de la administración de los recursos financieros deben analizar y planificar el correcto flujo de fondos; de este modo se evitarán los problemas por falta de recursos para afrontar las actividades productivas o el pago de obligaciones. En caso que la compañía no cuente con los recursos suficientes, podría convertirse en deudora y tener que pagar intereses adicionales.

Los presupuestos y los balances, por lo tanto, resultan fundamentales para conocer el estado de los recursos financieros, ya que reflejan el ingreso y la salida de dinero de las arcas de la organización.

### 2.4.7.1 Rentabilidad

Según **Héctor Ortiz Anaya** Rentabilidad: es el rendimiento o ganancia que produce una empresa, la rentabilidad, además mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones. La rentabilidad caracteriza la eficiencia económica del trabajo de la empresa que realiza. La rentabilidad se mueve junto con el riesgo (hay una compensación entre riesgo y rendimiento). En busca de una rentabilidad más alta, se deben aceptar riesgos más grandes. Podría decirse que el riesgo y el rendimiento van unidos.

Ratios de Rentabilidad: Es un objetivo a corto plazo de la gestión empresarial. La rentabilidad de las empresas de distribución comercial se podría definir como el beneficio dividido por los fondos propios, es decir:

Según **COOK, Víctor**. La rentabilidad se clasifica en:

- Rentabilidad económica (relacionada con el afán de lucro de toda empresa privada; uso más común). Rentabilidad hace referencia a que el proyecto de inversión de una empresa pueda generar suficientes beneficios para recuperar lo invertido y la tasa deseada por el inversionista.
- Rentabilidad sobre los activos depurados: La medición del RAD se realiza a partir del Margen Operacional Neto, definiendo este como ingresos operativos menos gastos operativos, menos el gasto estimado en provisiones mínimas para cubrir las variaciones en las colocaciones, incluyéndose la corrección monetaria que pudiera presentarse.
- Rentabilidad sobre el capital: La medición de la rentabilidad sobre el capital se realiza sobre los resultados netos obtenidos por la empresa, en un cálculo que no reviste mayor depuración. Este

índice, complementa al anterior, dando una señal respecto de cómo se benefician los propietarios de la entidad y cuál es la estabilidad de los beneficios asociados a su inversión.

**Según Jaime Acosta** la rentabilidad mide la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y la utilización de las inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades.

Dichas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación inteligente, reducción integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida pendiente a la obtención de utilidades.

La rentabilidad no es otra cosa que “El resultado del proceso productivo”. Si el resultado es positivo, la empresa gana dinero (utilidad) y ha cumplido su objetivo. Si este resultado es negativo, el producto en cuestión está dando pérdida por lo que es necesario revisar las estrategias y en caso de que no se pueda implementar ningún correctivo, el producto debe ser discontinuado.

#### **2.4.7.2 Rentabilidad Financiera**

**Según Barley** La rentabilidad financiera o "ROE" relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. A nivel empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos, y científicamente se suele expresar como porcentaje.

Se utiliza frecuentemente para planificar, presupuestar y establecer metas, para evaluar propuestas de inversión y para evaluar el rendimiento de los directivos, unidades de negocio, etc.

### **2.4.7.3 Rentabilidad Económica o de la Inversión**

Según **Gómez** La rentabilidad económica es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. Y se representa así:

### **2.4.7.4 Inversión a Corto y Largo Plazo**

Según **BAQUERO** Las inversiones a **corto plazo**, dependen de su habilidad para encontrar un bien que con una mínima inversión levante su valor. Se puede decir que es independiente del mercado, en el sentido que, se compra barato y se vende barato, o caro y caro. Por supuesto que el riesgo aumenta en momentos como el actual, en el que el mercado está especialmente lento.

Pero las inversiones a **largo plazo** son siempre buenos negocios, salvo que rehiciera una compra en un momento con precios muy sobre valorados. Aún así, en la mayoría de los casos, seguirá siendo bueno.

### **2.4.7.5 Crecimiento en el Mercado**

A medida que los mercados de productos crecen, se consolidan y tal vez declinan o se acaban, las estrategias de mercadeo deben evolucionar en forma acorde como respuesta al cambio en la mentalidad del mercado, la filosofía del cliente, la evolución tecnológica o del servicio y el nivel de competencia afrontado. Cuando se

concibe una nueva oportunidad de negocio, nace al mismo tiempo una estrategia de mercadeo, llega el momento de explicar a los nuevos consumidores las ventajas, facilidades y beneficios de la idea de negocio y las estrategias de branding deberán mostrar a los usuarios una imagen nueva, fresca y en donde se "eduque" al comprador acerca de la importancia de comprar regularmente dicho producto o servicio. Llega el momento de determinar claramente el mercado potencial (su volumen) y el tipo de comprador y de mensaje que se debe utilizar, todo es nuevo y la introducción puede parecer una fiesta y una verdadera novedad. En esta etapa, los puntos claves serán:

- Maximizar el número de usuarios que aprenderán sobre el nuevo producto.
- Crear una demanda primaria, que se haga fiel a la marca y que se convierta en multiplicadora (por consejo o recomendación) del producto que se ofrece.
- Aprender sobre el comportamiento de compra, venta y distribución del bien, los detalles de tiempo

El cambio o la desaparición es cuando el producto, empieza a declinar en sus ventas, los volúmenes de compras nuevas son insuficientes, se tienen ideas mejores o simplemente se pierde rentabilidad, es hora de cambiar o deshacer. En términos de mercadeo, es hora de la despedida o la reinención del producto, lo que implica una reducción de presupuestos de publicidad si se da el primer caso, y una nueva evaluación y reformulación de mercadeo si se da lo segundo. Es importante tomar la decisión de cambio o abandono oportunamente, de lo contrario se perderá todo lo ganado con anterioridad. En esta última etapa, los puntos claves serán:

- Determinar si el proyecto sigue o no.
- Evaluar la efectividad global del proyecto.
- Pensar en ideas nuevas de mercadeo en caso de continuar.



#### **2.4.7.6 Clientes**

Aunque parezca una pregunta a la que todas las personas que están en el mundo empresarial pueden dar respuesta de forma rápida y contundente, lo cierto es que en muchas ocasiones se olvida qué es un cliente para nuestra empresa y descuidamos la atención y los cuidados que éstos merecen. En toda estrategia empresarial, el cliente es una figura que siempre está presente, es lógico, es quien demanda los productos y servicios que las empresas ofrecen y por lo que consiguen consolidarse en el mercado y obtienen los ingresos y rendimientos para posicionarse y sobrevivir. Pues entonces ¿por qué hay veces que se ignora su importancia y se descuida el trato que merecen?. La respuesta es complicada pero algunos motivos pueden ser que:

- La empresa no es capaz de transmitir a las personas que la integran, la importancia de esta figura para la supervivencia de la misma
- El equipo humano está desmotivado y pasa de las situaciones complicadas
- Algunas gestiones son un poco más laboriosas y entonces pueden retrasar el resto de tareas

No existan unas directrices claras de actuación ante cualquier incidencia. Parece que lo expuesto anteriormente no tiene mucho sentido cuando las empresas invierten grandes sumas de dinero y de recursos para investigar nuevas líneas de negocio, crear nuevos productos o servicios, captar clientes, darse a conocer, promocionarse. Por Lola García, Del libro soluciones eficaces. Lo cierto es que todo lo mencionado anteriormente es importante, pero dedicar una parte de ese esfuerzo en implicar y concienciar al equipo humano de las empresas en el cuidado y atención al cliente es fundamental.

El cliente y su importancia: No es una cifra de ventas a final de mes, es una persona y, como tal, tiene sentimientos. Es tarea tratarle de forma cordial y afable. El cliente es la persona más importante de una empresa y dar respuesta a sus demandas se hace

necesario e imprescindible. Cualquier comunicación que se reciba debe ser respondida o resuelta. Se tienen que cuidar las formas por escrito o por teléfono. Cuando se recibe una visita o una llamada de teléfono de un cliente, no es una interrupción, es una obligación. No le estamos haciendo ningún favor es nuestro deber y debemos actuar de forma cortés y eficaz. El cliente nos hace llegar sus necesidades y si deseamos ser los mejores y destacar ante nuestros competidores, tenemos que resolverlas. Al cliente hay que darle atención y debemos resolver cualquier tipo de sugerencia o propuesta. Él no depende de nosotros, nosotros sí. Ante una queja o reclamación se le escucha pacientemente y luego se hace todo lo necesario para solucionar esa anomalía. No se debe luchar contra él, ni tratar de convencerle. Se debe resolver y actuar en consecuencia.

#### **2.4.8 Efectividad**

Muchas de las nuevas empresas a trabajar en un corto plazo, de manera reactiva. Esta flexibilidad ofrece - pero puede llegar a costar tiempo y dinero, al pasar de obtener el negocio va a concentrarse en el crecimiento y su desarrollo. La mejor opción es para equilibrar su capacidad de responder rápidamente con una estrategia general clara. Esto ayudará a decidir si las acciones que puede tomar son adecuadas o no.

##### **2.4.8.1 Efectividad en el Servicio**

Los resultados del estudio muestran que hay dos factores de éxito mundial, independientemente de su grado de novedad - el atractivo del mercado y la gestión estratégica de recursos humanos. Varios otros factores, sin embargo, se encuentran para influir en el resultado de los proyectos adicionales, tales como: las ventajas de servicio, la capacitación, la formación de los empleados, basada en el comportamiento de evaluación, la calidad de materiales y la sinergia de marketing. Por muy innovadores servicios de un hotel nuevo, la respuesta al mercado y pre-lanzamiento de las actividades se encuentran relacionados con el éxito.

Las limitaciones de Investigación / implicaciones - la investigación debería seguir investigando si los resultados son aplicables a otros países y segmentos de otros servicios, así como a considerar una perspectiva de los resultados del personal o de los clientes Implicaciones prácticas - Los directivos que el desarrollo de servicios de diseño de nuevos procesos que están vinculados a las características clave de éxito en innovación incremental o el desarrollo de servicios nuevos (NSD) aumenta la probabilidad de éxito. La originalidad / valor - Las diferencias en los factores de éxito entre los nuevos servicios innovadores y adicionales no ha sido claramente articulada a la fecha. La capacidad de innovación está relacionada con los niveles de riesgo, la ambigüedad, los recursos necesarios y la complejidad, y este documento muestra que las empresas deben tener diferentes prioridades y enfoques en el desarrollo de nuevos servicios.

#### **2.4.8.2 Oferta y Demanda**

##### **➤ Demanda**

Es la cantidad que los compradores desean comprar a cada precio. Siendo todo lo demás constante, a menor precio, mayor cantidad demandada. Las curvas de demanda tienen pendiente negativa.

##### **➤ Oferta**

Es la cantidad de un bien que los vendedores desean vender a cada precio. Siendo todo lo demás constante, a mayor precio, mayor cantidad. Las curvas de oferta tienen pendiente positiva. El mercado se vacía, o está en equilibrio, cuando el precio iguala la cantidad demandada y la cantidad ofrecida. En esta situación las curvas de demanda y oferta se interceptan o cruzan. Para precios inferiores al precio de equilibrio hay un exceso de demanda (escasez), que conduce por sí mismo a un aumento de los precios. Para precios superiores al precio de equilibrio hay un exceso de oferta (excedente), que conduce por sí mismo a una reducción del precio.

En un mercado libre, las desviaciones de la situación de equilibrio tienden a autocorregirse. Sobre una curva de demanda dada, los factores que se suponen constantes son los precios de los bienes relacionados, las rentas de los consumidores y las preferencias o gustos. Un aumento del precio de un bien sustitutivo (o una disminución del precio de un bien complementario) aumentará la cantidad demandada a cada precio. Un aumento en las rentas de los consumidores aumentará la demanda del bien si éste es un bien normal, pero la reducirá si el bien es inferior.

En una determinada curva de oferta, los elementos que se mantienen constantes son la tecnología, el precio de los factores de producción y el grado de regulación del gobierno. Una mejora tecnológica o una reducción de los precios de los factores aumentarán la cantidad ofrecida a cada precio. Cualquier elemento que produzca un incremento en la demanda desplazará la curva de demanda a la derecha, aumentando el precio y la cantidad de equilibrio. Una disminución de la demanda (desplazamiento hacia la izquierda de la curva de demanda) reduce tanto el precio como la cantidad de equilibrio.

Cualquier elemento que produzca un incremento en la oferta desplazará la curva de oferta a la derecha, aumentando la cantidad de equilibrio pero reduciendo el precio correspondiente. Las reducciones de la oferta (desplazamientos hacia la izquierda de la curva de oferta) reducen la cantidad de equilibrio, pero aumentan el precio de equilibrio. Para que sea efectivo, un precio máximo debe fijarse por debajo del precio de equilibrio de libre mercado. Así, reduce la cantidad ofrecida y conduce a un exceso de demanda a menos que el gobierno provea la cantidad extra demandada. Un precio mínimo efectivo debe imponerse por encima del precio de equilibrio de libre mercado. De esta forma reduce la cantidad demandada, a menos que el gobierno añada su propia demanda a la del sector privado.

## 2.4.9 Indicadores Financieros

Según la página Web **Indicadores financieros.mht** Un indicador financiero es un relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formase una idea como acerca del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso.

La interpretación de los resultados que arrojan los indicadores económicos y financieros está en función directa a las actividades, organización y controles internos de las Empresas como también a los períodos cambiantes causados por los diversos agentes internos y externos que las afectan.

Los cuatro estándares de comparación utilizados en el análisis de razones son:

Estándares mentales del analista, comprende al criterio de este basado por la experiencia y sus conocimientos.

- Los registros históricos de la empresa; es decir indicadores de otros años.
- Los indicadores calculados con base a los presupuestos o los objetivos propuestos para el periodo en estudio.
- Los indicadores promedio del sector el cual pertenece la empresa.

A través de los indicadores de liquidez se determina la capacidad que tiene la Empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo; en consecuencia más alto es el cociente, mayores serán las posibilidades de cancelar las deudas a corto plazo; lo que presta una gran utilidad ya que permite establecer un

conocimiento como se encuentra la liquidez de esta, teniendo en cuenta la estructura corriente.

Los indicadores de liquidez más utilizados son: Capital de Trabajo, la razón corriente y la prueba ácida.

#### **2.4.9.1 Capital de Trabajo**

Expresa en términos de valor lo que la razón corriente presenta como una relación. Indica el valor que le quedaría a la empresa, representando en efectivo u otros pasivos corrientes, después de pagar todos sus pasivos de corto plazo, en el caso en que tuvieran que ser cancelados de inmediato.

**Capital de trabajo** = activo corriente - pasivo corriente (unidades monetarias)

#### **2.4.9.2 Razón Corriente**

También denominado relación corriente, este tiene como objeto verificar las posibilidades de la empresa afrontar compromiso; hay que tener en cuenta que es de corto plazo.

#### **2.4.9.3 Prueba Ácida**

Esta es más rigurosa, Revela la capacidad de la empresa para cancelar sus obligaciones corrientes, pero sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que pueda haber, diferente a los inventarios. Es una relación similar a la anterior pero sin tener en cuenta a los inventarios.

#### 2.4.9.4 Ebitda

Margen EBITDA. Muestra los centavos adicionales que genera un aumento de \$1 en ventas. Si la relación de ambos indicadores, muestra un índice menor a 1, la empresa no será capaz de sostener la mayor facturación. Me atrevería a asegurar que esta es la razón principal de quiebras empresariales. Cuantas empresas manejan estos dos últimos conceptos? en realidad muy pocas.

$$\text{EBITDA} = \text{Utilidad operativa} + \text{Depreciación} + \text{Amortización} + \text{provisiones}$$

**Empresa comercial:** para el comportamiento de los indicadores de liquidez hay que tener en cuenta tres aspectos, en primer lugar los inventarios por ser el rubro más importante, las ventas de contado, debido que es la que mayor manejan este tipo de empresas, lo que simboliza que la cartera no es significativa y por último la inversión es a corto plazo; ya que esta maneja un periodo más corto.

◦ **Empresa manufacturera:** en este comportamiento de los indicadores de liquidez, se debe recordar que este tipo de empresas utilizan un periodo de tiempo más largo, se tiene en cuenta los inventarios pero no están significativa, las cuentas por cobrar es un aspecto importante para estas, y la inversión ya es a largo plazo.

◦ **Empresa de servicios:** en el comportamiento de los indicadores de liquidez de estas empresas, los inventarios ya no tienen importancia, por lo general no se tienen en cuenta para indicar el rendimiento de la empresa, pero las cuentas por cobrar toman más importancia y la convertibilidad en efectivo de estas y su inversión es fija.

#### **2.4.9.5 Administración Financiera**

**Según Lawrence J. Gitman** La administración financiera se refiere a los deberes del administrador financiero en la empresa. Los administradores financieros administran activamente los asuntos financieros de todo tipo de empresas financieras y no financieras, privadas y públicas, grandes y pequeñas, lucrativas y no lucrativas .desempeñan una gran variedad de tareas financieras como planeación, extensión de crédito a los clientes, evaluación de grandes gastos propuestos y la consecución de dinero para financiar las operaciones de la empresa. En los últimos años, el cambio económico y los entornos reguladores han incrementado la importancia y la complejidad de los deberes del administrador financiero. Como resultado, muchos altos ejecutivos han surgido del área de finanzas.

#### **2.4.9.6 Función Financiera**

El tamaño y la importancia de la función de la administración financiera dependen del tamaño de la empresa. Por lo general. En empresas pequeñas la función financiera la realiza el departamento de contabilidad. Conforme una empresa crece, la función de las finanzas se desarrolla en un departamento separado vinculado directamente con el presidente o a través del director financiero.

El tesorero y el controlador reportan al director financiero. Por lo general, el tesorero (administrativo financiero en jefe) es el responsable de las actividades financieras, como son la planeación financiera y la obtención de fondos, la toma de decisiones de inversiones de capital, la administración del efectivo de las actividades de crédito, de los fondos de pensión y de las divisas. El contralor (jefe de contabilidad), por lo común, maneja las actividades contables, como la contabilidad empresarial, administración de impuestos, contabilidad financiera de costos. El enfoque del tesorero tiene a ser más externo, en tanto que el del controlador es más interno.



#### **2.4.9.7 Mercados Financieros**

En economía, un mercado financiero es un mecanismo que permite a los agentes económicos el intercambio de activos financieros. En general, cualquier mercado de materias primas podría ser considerado como un mercado financiero si el propósito del comprador no es el consumo inmediato del producto, sino el retraso del consumo en el tiempo.

Los mercados financieros están afectados por las fuerzas de oferta y demanda. Los mercados colocan a todos los vendedores en el mismo lugar, haciendo así más fácil encontrar posibles compradores. A la economía que confía ante todo en la interacción entre compradores y vendedores para destinar los recursos se le llama economía de mercado, en contraste con la economía planificada.

#### **2.4.9.8 Mercado de capitales**

Mercado de Capitales, es donde se realizan operaciones con títulos de libre cotización como lo son las, acciones, bonos, títulos de la deuda pública, certificados de divisas, etc. La Bolsa de Valores hace posible la existencia de un mercado secundario, puesto que los inversionistas acuden a ella aportando sus capitales para la compra de títulos ya emitidos por las empresas privadas o por el sector público. Este mercado, donde se negocian títulos valores públicos y privados entre personas jurídicas o naturales, tiene suma importancia para el desarrollo económico de un país pues constituye una fuente de financiamiento a la cual pueden acudir antes de os sectores público y privado para obtener los recursos que requieren para acometer nuevos proyectos o para reestructurar sus pasivos y hacerse más eficaces y competitivos.

El mercado de capitales constituye un mecanismo de ahorro e inversión que sirve de respaldo a las actividades productivas. En el mercado de capitales los entes deficitarios u oferentes obtienen fondos a un costo menor que en el sistema bancario

y en condiciones adecuadas a sus necesidades y a la situación del país. Asimismo, los inversionistas pueden lograr mayores dividendos por su dinero.

La emisión y la primera venta de un título valor se realiza dentro del mercado primario a través de un agente de colocación. La transferencia o negociación posterior de esos títulos entre terceros se conoce como “Mercado Secundario”, siendo la Bolsa su escenario más legítimo.

#### **2.4.9.8.1 Mercado de Dinero**

**Según BBVA-Bancomer.**- El objetivo principal del Mercado de Dinero es unir al conjunto de oferentes y demandantes de dinero, conciliando las necesidades del público ahorrador con los requerimientos de financiamiento para proyectos de inversión o capital de trabajo por parte de empresas privadas, empresas paraestatales, gobierno federal y recientemente gobiernos estatales. En lo general, se comercian instrumentos financieros de corto plazo que cuentan con suficiente liquidez. Sin embargo, en los últimos años ha aumentado la participación de instrumentos de mediano y largo plazo.

#### **2.4.9.8.2 Instituciones Financieras**

**Según Ayala Villegas** El sistema financiero está conformado por el conjunto de Instituciones bancarias, financieras y demás empresas e instituciones de derecho público o privado, debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca y Seguro, que operan en la intermediación financiera (actividad habitual desarrollada por empresas e instituciones autorizada a captar fondos del público y colocarlos en forma de créditos e inversiones.

Es el conjunto de instituciones encargadas de la circulación del flujo monetario y cuya tarea principal es canalizar el dinero de los ahorristas hacia quienes desean hacer inversiones productivas. Las instituciones que cumplen con este papel se llaman “Intermediarios Financieros” o “Mercados Financieros”.

## **2.5 Hipótesis**

La Gestión Financiera influye en los Recursos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el año 2010.

## **2.6 Señalización de Variables**

### **2.6.1 Variable independiente**

Gestión Financiera

### **2.6.2 Variable dependiente**

Recursos Financieros.

## CAPÍTULO III

### Metodología

#### 3.1 Modalidad de la Investigación

Existen diversos tipos de investigación pero para este estudio se utilizarán los que sean necesarios, ya que depende de la información que se desea recoger y estudiar, para este caso se emplearan los siguientes:

##### 3.1.1 Investigación de Campo

Se utilizará este tipo de investigación porque permitirá realizar un estudio metódico de los hechos que se efectúen en el área financiera de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito AMBATO LTDA**, por lo que se aplicará una encuesta al personal administrativo y socios de la misma, con el objetivo de obtener la suficiente información que sustente el problema de investigación.

Para realizar la investigación de Campo, del presente trabajo se sustenta en los siguientes conceptos:

**De acuerdo como lo manifiesta Abel Barahona y otros en su libro Metodología de la Investigación Científica** Emplea básicamente la información obtenida a través de las técnicas de observación, entrevista y cuestionario.

Las Técnicas de investigación de campo utilizan sus propios procedimientos e instrumentos para la recolección de Datos, junto a los mecanismos específicos de control y validez de la información.

La utilización predominante de las técnicas de investigación de campo no excluye la posibilidad y necesidad de emplear determinada información bibliográfica de apoyo a la investigación.

### **3.1.2 Bibliográfica-Documental**

**Según Víctor Hugo Abril Porras** considera que la investigación bibliográfica-documental tiene el propósito de conocer, comprobar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose en documentos (fuentes primarias), o en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

Su aplicación sirvió para elaborar el Marco Teórico en donde se requirió del apoyo de libros, documentos relacionados con el problema, que permite indagar, interpretar, y presentar datos e informaciones sobre el tema determinado, utilizando para ello, una metódica de análisis; teniendo como finalidad obtener resultados que pudiesen ser base para el desarrollo de la creación científica.

## **3.2 Nivel o Tipo de Investigación**

### **3.2.1 Nivel Descriptivo**

**Según Roberto Hernández** afirma que los "estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis". Además la investigación descriptiva responde a las preguntas: quién, qué, dónde, cuándo y cómo.

Se procederá con el nivel descriptivo donde se agrupan elementos, finalizando con la asociación de las variables independientes y dependientes objeto de estudio. Con un análisis profundo de las causas del problema como es el Otorgamiento de

Microcréditos y Captaciones de Pólizas de Inversión podremos identificar las posibles soluciones.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables.

### **3.2.2 Método Analítico - Sintético**

Se utilizara el nivel analítico que permite un examen en pasos como la observación que permite exámenes determinadamente el problema que despierta interés económico, la descripción que consiste en describir lo que se ve, palpa y observa, el examen crítico ayuda a examinar el problema con objetividad, la descomposición del .fenómeno que consiste en analizar el fenómeno con el fin de conocer todos sus detalles y aspectos, la enumeración de las partes, ordenan la información para facilitarla atreves del análisis, se puede llegar al conocimiento detallado y profundo de las partes del objeto problema para demostrarlos, describirlos y enumerarlos para de esta manera observar su naturaleza, peculiaridades y relaciones y con esto explicar sus causas y efectos, para investigar:

- Monto de los créditos familiares otorgados
- Monto de las pólizas de inversión
- Tipo de clientes
- Tasa de interés
- Plazos

Además se aplicara el nivel estadístico el cual permitirá tabular la información, gráficos, los resultados e interpretarlos.

Del mismo modo el tipo de muestreo de la población que nos permitirá conocer la magnitud de datos, motivo de análisis, con la misma que se procederá a realizar todo el examen concerniente para conocer todos y cada uno de los inconvenientes resultados del problema motivo de análisis.

### **3.3 Población y Muestra**

#### **3.3.1 Población**

Una población es un grupo de personas, u organismos de una especie particular, que vive en un área geográfica, o espacio, y cuyo número de habitantes se determina normalmente por un censo.

Para la presente investigación se procedió al análisis de todos los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito AMBATO Ltda., del canto Ambato, para conseguir resultados más reales y que permitan tener una mejor visión del problema en estudio.

Se tomo en cuenta como población a los clientes activos con créditos Familiares y a los inversionistas en la COAC AMBATO Ltda., en el año 2010, causados por los malos procesos de crédito Familiar y malas captaciones de pólizas de inversión por parte de los encargados del departamento de crédito y de inversión que serán también tomados en cuenta, atreves de una entrevista a fin de conocer como han desarrollado las actividades referentes al otorgamiento del crédito familiar y a las captaciones de pólizas de inversión.

## Cientes

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>POBLACION</b>
<b>TOTAL DE SOCIOS ACTIVOS</b>	<b>15.438</b>
SOCIOS CON CREDITOS FAMILIARES	1888
SOCIOS CON POLIZAS DE INVERSION	500
<b>TOTAL DE MUESTRA A UTILIZAR</b>	<b>1888</b>

Además se realizara la entrevista correspondiente al personal administrativo de la cooperativa que a continuación se detallara:

## DIRECTIVOS

<b>INVOLUCRADOS</b>	<b>PERSONAS</b>
JEFE DE CREDITO	1
JEFE DE INVERSION	1
ASESORES	2
GERENTE GENERAL	1
GERENTE COMERCIAL	1
Jefe	1



### **3.3.2 Muestra**

**Según Víctor Hugo Abril Porras** considera que forman parte de la muestra los elementos del universo o población en los cuales se hace presente el problema de investigación, se debe obtener toda la información deseada para tener la posibilidad de extraerla, esto sólo se puede lograr con una buena selección de la muestra y un trabajo muy cuidadoso y de alta calidad en la recogida de los datos.

#### **Muestreo Probabilístico**

Utilizare un muestreo aleatorio simple que parte de la suposición de que cada elemento de la población, tiene la misma probabilidad para ser seleccionado como integrante de la muestra, para estar en posibilidad de seleccionar una muestra al azar. La investigación se relacionara con la totalidad de los socios que cuenta con créditos familiares y los de pólizas de inversión del año 2010 de la COAC AMBATO Ltda., cuyo número es de 177 con un margen de error de 0.07 por lo que se aplicara la fórmula para poblaciones finitas para obtener el tamaño de la muestra la cual se presenta a continuación:

Donde

N = Tamaño de la población

E = error muestra I (0.07)

n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot z^2}{(N - 1)E^2 + 1}$$

$$n = \frac{1888(0.5)(0.5)(1.96)^2}{(1888 - 1)(0.07)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.813}{9.2463 + 1}$$

$$n = 177.1$$

$$n = 177$$

### **3.4 Operacionalización de las Variables**

Con la operacionalización de las variables independiente y dependiente se pretende descomponer el todo en los elementos posibles para tener un mejor conocimiento de los mismos y analizarlos.

Es un procedimiento por el cual pasa del plano abstracto de la investigación a un plano operativo, traduciendo cada variable de la hipótesis a manifestaciones directamente observables y medibles, de manera que se oriente a la recolección de la información. La técnica o instrumento básico de recolección de información será la Observación, consiste en poner atención, a través de los sentidos, en un aspecto de la realidad y en recoger datos para su posterior análisis e interpretación sobre la base de un marco teórico, que permita llegar a conclusiones y toma de decisiones. Según la relación entre el investigador y el observado el tipo de observación viene a ser indirecta como investigador porque se estudiará el tema solo a través de información ya sea oral o escrita proporcionada por el gerente, empleados y clientes de la organización. Por la actitud frente a lo observado será no participante, se recogerá la información desde afuera de la Vidriería, que no interviene en la actividad que

realiza la misma.

## Operacionalización de las Variables

### 3.4.1 Variable Independiente: Gestión Financiera

Cuadro N.- 1 Gestión Financiera

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Gestión Financiera</b></p> <p>La gestión financiera es el área de la gestión empresarial dedicado a la utilización racional del capital y una cuidadosa selección de las fuentes de capital a fin de que una unidad de gasto para moverse en la dirección de alcanzar sus objetivos</p>	<p>Planificación</p> <p>índices</p> <p>análisis</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Toma de decisiones</li><li>➤ Recursos</li><li>➤ Objetivos</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Liquidez</li><li>➤ Endeudamiento</li><li>➤ Capital de trabajo</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Mercado</li><li>➤ Estados financieros</li></ul>	<p>¿Considera Ud. Que los créditos familiares tienen una buena toma de decisiones?</p> <p>¿Esta de acuerdo con los requisitos para los créditos familiares?</p> <p>¿Considera que el personal del departamento de crédito y de inversión está debidamente capacitado?</p> <p>¿Cree usted que las tasas de interés que ofrece la Cooperativa son buenas?</p> <p>¿Piensa usted que los estados financieros que realiza la COAC están bien elaborados?</p> <p>¿Considera que el análisis Financiero que la cooperativa realiza es eficiente?</p>	<p>Encuesta estructurada para los socios</p> <p>Entrevista a los miembros administrativos</p>

Elaborado por: Elsi Bolaños

### 3.4.2 Variable Dependiente: Recursos Financieros

**Cuadro N.- 2** Recursos Financieros

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Recursos Financieros</b></p> <p>Son los activos que tienen algún grado de liquidez como es la rentabilidad de la empresa, las inversiones a corto y largo plazo que depende de habilidad para encontrar un bien que con la mínima inversión levante su valor.</p>	<p>✓ <b>R</b>Rentabilidad</p> <p>✓ <b>I</b>nversiones</p>	<p>➤ Rentabilidad sobre activos</p> <p>➤ Rentabilidad sobre patrimonio</p> <p>➤ Corto plazo</p> <p>➤ Largo plazo</p>	<p>¿Considera Ud. Que la rentabilidad de la Cooperativa sea eficiente o eficaz?</p> <p>¿Estima que la rentabilidad de la Cooperativa es alta?</p> <p>¿Piensa Ud., que por los procesos de crédito e inversiones mal llevados ha afectado a la ganancia (rentabilidad) de la COAC?</p> <p>¿Piensa Ud. que una alternativa para mejorar los procesos de crédito e inversiones es la restructuración del manual ?</p> <p>¿Existe asesoramiento para las inversiones y créditos?</p> <p>¿Cree Ud. las inversiones a corto plazo generan un alto interés?</p> <p>¿Considera Ud. que las inversiones a largo plazo son eficientes?</p>	<p>Entrevista para los miembros Administrativos</p> <p>Encuesta estructurada para los socios</p>

Elaborado por: Elsi Bolaños

### **3.5 Plan de Recolección de Información**

La recolección de información se llevara a cabo utilizando las siguientes herramientas de investigación:

#### **3.5.1 La entrevista**

**Según Herrera** es la conversación directa entre uno o varios investigadores y entre uno o varios entrevistados, con el fin de obtener información vinculada al objeto de estudio.

##### **3.5.1.1 Entrevista no estructurada**

**Según Sabino Carlos** manifiesta que la entrevista no estructurada es flexible y abierta, aunque los objetivos de la investigación se rigen a las preguntas, su contenido, orden, profundidad y formulación se encuentran por entero en manos del entrevistador. Si bien el investigador, sobre la base del problema, los objetivos y las variables, elabora las preguntas antes de realizar la entrevista, modifica el orden, la forma de encauzar las preguntas o su formulación para adaptarlas a las diversas situaciones y características particulares de los sujetos de estudio.

El tipo de entrevista a utilizar en este trabajo es la entrevista no estructurada, con el fin de incrementar información de acuerdo al avance de la entrevista, y se va a aplicar al nivel directivo de la empresa, quienes son:

- JEFE DE CREDITO
- JEFE DE INVERSION
- ASESORES
- GERENTE GENERAL
- GERENTE COMERCIAL
- CONTADOR GENERAL

### **3.5.2 La encuesta**

**Según Herrera Luis** Es una técnica de recolección de información, por la cual los informantes responden por escrito a preguntas entregada por escrito. Este instrumento es una serie de preguntas impresas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, los cuales son contestados por la población o muestra de estudio.

**Según Donado Campos** Se puede definir la encuesta como una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante un cuestionario los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario, lo que faculta hacer comparaciones..

En el desarrollo de este proyecto, la encuesta se aplicará a los clientes de la empresa que conformen la muestra de estudio, con el fin de recolectar información que sirva para medir la importancia de una gestión adecuada de cartera de crédito.

### **3.6 Plan de Procesamiento de la Información**

Para procesar la información se aplicarán los siguientes pasos:

1. Después de la aplicación de las encuestas a la muestra, se revisarán de tal forma que la información recolectada sea de valor para el análisis. De lo contrario se procederá a aplicar nuevamente la encuesta.
2. Una vez filtrada la información se procede a tabularla, de acuerdo a cómo lo decida el investigador.
3. Se realizan gráficos estadísticos de los datos para la presentación de resultados; la representación gráfica será a través de diagramas de barras porcentuales.

4. Posteriormente se analizarán e interpretarán los resultados estadísticos.
5. Finalmente, la información recolectada con respecto a las variables dependiente e independiente, permitirá comprobar o no la hipótesis. Para esto se utilizará la estadística descriptiva que permite resumir y organizar datos y la inferencia estadística que ayuda a la toma de decisiones. Por tanto se aplicará la prueba estadística CHI CUADRADO, que se utiliza generalmente para determinar la relación entre variables cualitativas.



## **CAPITULO IV**

### **Análisis e Interpretación de Resultados**

#### **4.1/ 4.2 Análisis de resultados**

Resultados obtenidos en la ficha de observación aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito AMBATO Ltda.

En este capítulo consta el análisis de interpretación de resultados, verificación de la hipótesis, mecanismo importante para el procesamiento de datos ya tabulados, a través de la ficha de observación aplicada a: a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito AMBATO Ltda., en primer lugar se procedió a la codificación de resultados para luego tabularlos, mediante la aplicación Estadística descriptiva, como medio principal de los datos obtenidos, para convertirlos en porcentajes, mediante una síntesis para el análisis.

Los procedimientos aplicados zona. La correlación, la media aritmética y la prueba estadística, que se convertirán en los parámetros con que se verificara la hipótesis.

### Pregunta N.-1

¿Considera Ud. Que los créditos familiares tiene una adecuada toma de decisiones?

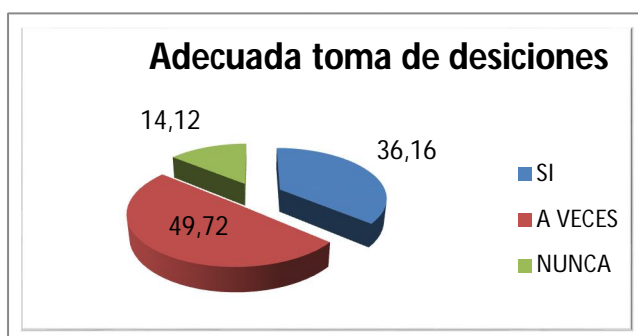
**Cuadro N.- 3 Créditos Familiares Toma de decisiones**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	64	36,16
A VECES	88	49,72
NUNCA	25	14,12
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios encuestados de la Cooperativa AMBATO Ltda.

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Grafico N.- 6**



**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** Cuadro N.-3

### Análisis:

Del total de encuestados 88 personas dice que los créditos familiares a veces tienen una adecuada toma de decisiones, las 64 personas manifiesta que si consideran que los créditos familiares tienen una adecuada decisión, en cambio las 25 personas encuestadas consideran que nunca los créditos familiares tienen alternativa.

### Interpretación:

El alto porcentaje respecto a esta pregunta se encuentra en “A VECES” esto dice que no están tomando las adecuadas toma de decisiones dentro de los créditos familiares por que no existe una coordinación dentro de cada departamento.

**Pregunta N.- 2**

¿Está de acuerdo con los requisitos para los créditos familiares?

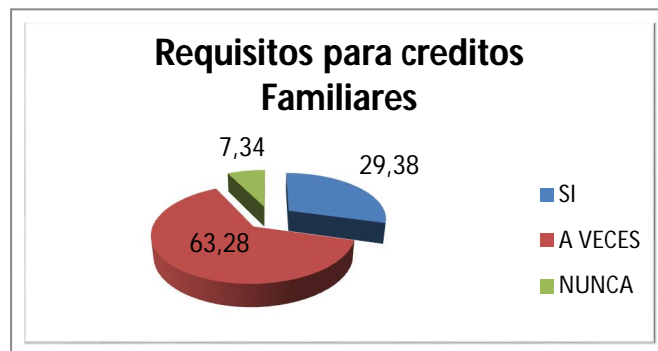
**Cuadro N.- 4 Requisitos para créditos familiares**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	52	29,38
A VECES	112	63,28
NUNCA	13	7,34
TOTAL	177	100%

**Fuente:** Socios encuestados de la Cooperativa AMBATO Ltda.

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Grafico N.- 7**



**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** Cuadro N.- 4

**Análisis:**

Del total de encuestados que equivale al 63.28% dicen que a veces están de acuerdo con los requisitos de los créditos familiares, el 29.38% opinan que si están de acuerdo con los requisitos familiares, mientras que el 7.34% dicen que nunca están de acuerdo con los créditos familiares, por lo tanto los 112 encuestados opinan que a veces están de acuerdo con los requisitos de los créditos familiares.

**Interpretación:**

La frecuencia alta está en “A VECES” lo que significa que los socios no están de acuerdo con los requisitos para los créditos familiares, por que son muchos los documentos que exigen los asesores de crédito.

### Pregunta N.- 3

¿Considera que el personal del departamento de crédito y de inversión está debidamente capacitado?

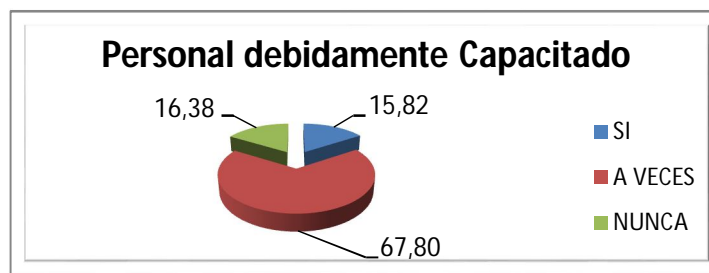
#### CUADRO N.-5 Personal de crédito capacitado

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	28	15,82
A VECES	120	67,80
NUNCA	29	16,38
TOTAL	177	100%

**Fuente:** Socios encuestados de la Cooperativa AMBATO Ltda.

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

#### GRAFICO N.- 8 Personal debidamente Capacitado



**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** Cuadro N.- 5

#### Análisis:

De las 120 personas encuestadas que equivalen a un 67.80% consideran que a veces el personal del departamento de crédito y de inversiones está debidamente capacitado, mientras que las 29 personas que equivalen a un 16.38% opinan que nunca el personal del departamento de crédito y de inversiones no está debidamente capacitado, 28 de los encuestados que equivale al 15.82% dicen que si, el personal del departamento de crédito y de inversiones está debidamente capacitado.

#### Interpretación:

La frecuencia mayor se encuentra en “A VECES” esto significa que el personal de créditos e inversiones no tienen los conocimientos necesarios para otorgar créditos y captar las inversiones, por que no asisten a los cursos de capacitación que la Cooperativa ofrece cada trimestre.

**Pregunta N.- 4**

¿Cree usted que las tasas de interés que ofrece la Cooperativa son aceptables?

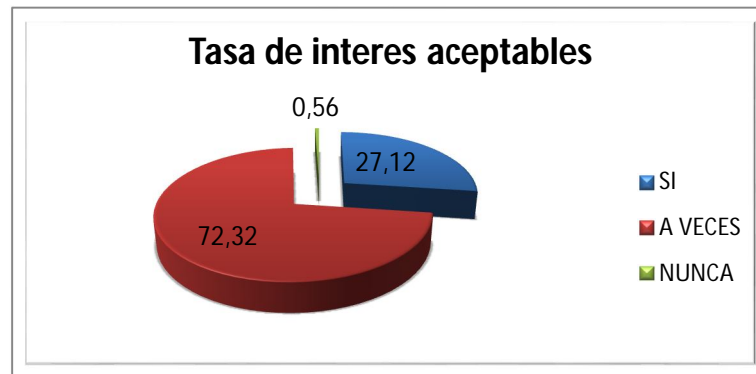
**Cuadro N.- 6 Tasa de interés**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	48	27,12
A VECES	128	72,32
NUNCA	1	0,56
TOTAL	177	100%

**Fuente:** Socios encuestados de la Cooperativa AMBATO Ltda.

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Grafico N.-9 Tasas de Interés**



**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** Cuadro N.- 6

**Análisis:**

Del total de encuestados 128 personas dice que las tasas de interés que ofrece la Cooperativa a veces son buenas, las 48 personas manifiesta que si son buenas las tasa de interés que ofrecen la cooperativa, en cambio 1de las personas encuestadas consideran que son buenas las tasa de interés, por lo tanto el 72.32% consideran que a veces son buenas las tasa de interés que ofrece la cooperativa.

**Interpretación:**

El porcentaje más alto está en “A VECES” esto indica que a los socios no les gusta las tasas de interés que ofrece la cooperativa por que para los prestamos son muy altas.

**Pregunta N.- 5**

¿Considera suficiente el plazo para pagar su crédito en cuotas?

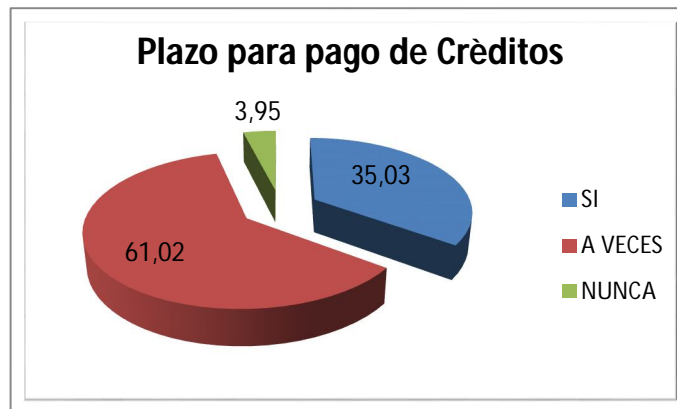
**Cuadro N. 7** Plazo para el pago de créditos

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	62	35,03
A VECES	108	61,02
NUNCA	7	3,95
TOTAL	177	100%

**Fuente:** Socios encuestados de la Cooperativa AMBATO Ltda.

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Grafico N.- 10**



**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**FUENTA:** Cuadro N.-7

**Análisis:**

Del total de encuestados referente a la pregunta que dice considera suficiente el plazo para pagar su crédito en cuotas, el mayor porcentaje tiene en a veces, con el 61.02% que viene a dar un total de 108 personas encuestadas, mientras que el menor porcentaje esta en nunca con 3.95% que equivale a 7 personas encuestadas.

**Interpretación:**

La frecuencia más elevada está en “A VECES” esto indica que el plazo que dan para el pago de los créditos no son muy buenos y requieren de un cambio inmediato. Es por esto que no se han otorgado muchos créditos familiares, esto se dio por que los socios no pagan enseguida los préstamos y quieren que la Cooperativa les otorgue otro.

### Pregunta N.6

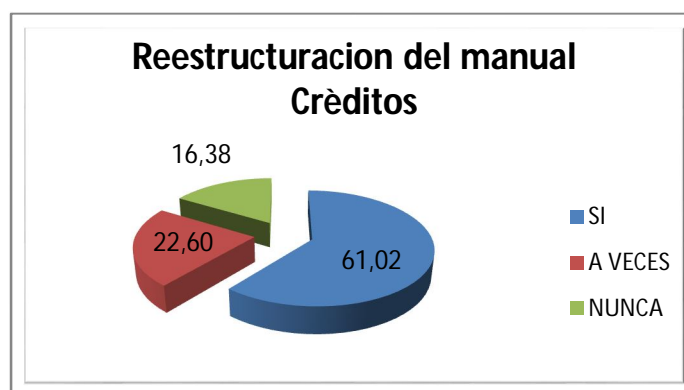
¿Piensa Ud. que una alternativa para mejorar los procesos de crédito e inversiones es la reestructuración de un manual tanto para créditos como para las inversiones?

**Cuadro N.- 8 Reestructuración del manual de créditos.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	108	61,02
A VECES	40	22,60
NUNCA	29	16,38
TOTAL	177	100%

**Fuente:** Socios encuestados de la Cooperativa AMBATO Ltda.  
**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Grafico N.-11**



**Elaborado por:** Elsi Bolaños  
**Fuente:** Cuadro N.- 8

### Análisis:

De las 108 personas encuestadas que equivalen a un 61.02% consideran que si es necesario la reestructuración de un manual tanto para créditos como para las inversiones, mientras que las 40 personas que equivalen a un 22.60% opinan que a veces es necesario la reestructuración de un manual tanto para créditos como para las inversiones, 29 de los encuestados que equivale al 16.38% dicen que nunca.

### Interpretación:

El porcentaje más alto se encuentra en “SI” lo que significa que los socios están de acuerdo con una reestructuración del manual de créditos.

**Pregunta N.- 7**

Cree UD. que existe asesoramiento para las inversiones y créditos?

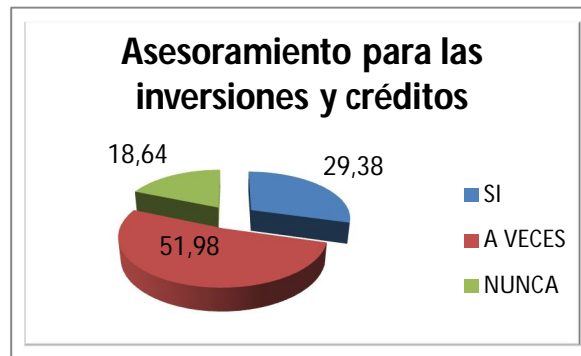
**Cuadro N.- 9 Asesoramiento para las inversiones y créditos.**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	52	29,38
A VECES	92	51,98
NUNCA	33	18,64
TOTAL	177	100%

**Fuente:** Socios encuestados de la Cooperativa AMBATO Ltda.

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Grafico N.- 12**



**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** Cuadro N.- 9

**Análisis:**

De los 177 personas encuestadas el 51.98% dice que a veces existe asesoramiento para las inversiones y créditos, esto equivale a 92 personas, mientras que el 29.38% opina que si existe asesoramiento para las inversiones y créditos, un total de 52 personas encuestadas, mientras que el 18.64% considera que nunca tienen asesoramiento para las inversiones y créditos que viene a dar 33 personas encuestadas.

**Interpretación:**

La frecuencia más alta es “A VECES” lo que significa que los clientes consideran que el asesoramiento sobre los créditos tiene falencias y que necesitan de esfuerzo por que así van a poder otorgar crédito a los socios y poder recuperar fácilmente la cartera de créditos.



### Pregunta N.-8

¿Cree Ud., que las inversiones a corto plazo generan un alto interés?

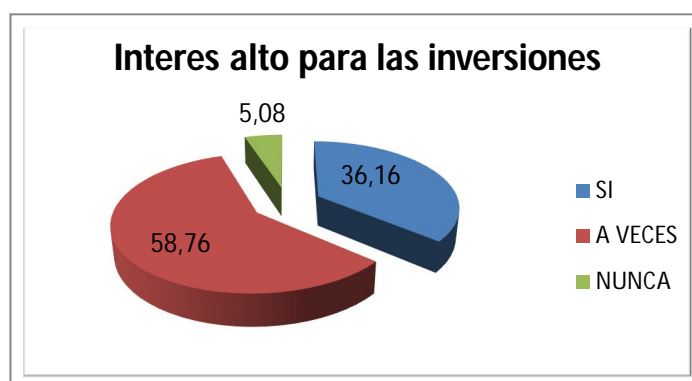
**Cuadro N.- 10 Interés alto para las inversiones a plazo fijo**

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJES
SI	64	36,16
A VECES	104	58,76
NUNCA	9	5,08
TOTAL	177	100%

**Fuente:** Socios encuestados de la Cooperativa AMBATO Ltda.

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Grafico N.- 13**



**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** Cuadro N.- 10

### **Análisis:**

Del total de encuestados referente a que las inversiones a corto plazo generan un alto interés el 58.76% dice que a veces, mientras que 36.16% opinan que si, el restante que es el 5.08% considera que nunca, esto es que las 104 personas encuestadas opinan que a veces las inversiones a largo plazo generan un alto interés.

### **Interpretación:**

La frecuencia más alta se encuentra en **“A VECES”** esto significa que los socios no están conformes con las tasas de interés que ofrece la Cooperativa por que no son tan altas con comparación a otras Cooperativas.

#### 4.2.1 interpretación de la entrevista

La presente entrevista se realizó de forma individual jefe de crédito, contador y dos asesores de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito **AMBATO LTDA.**

**Cuadro N.11** Interpretación de la Entrevista

<b>Entrevista al PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.</b>	
<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
1. <b>¿Piensa usted que la Gestión Financiera respecto a los Estados financieros que realiza la COAC están bien elaborados? Si y porque, No y por que</b>	Respecto a esta pregunta el personal administrativo respondió que <b>“SI”</b> porque los resultados son positivos y se puede evidenciar al momento de las exposiciones que realizan mensualmente y entregan resultados favorables para la Cooperativa.
2. <b>¿Considera que el análisis Financiero que la cooperativa realiza es eficiente?</b>	En esta pregunta Indican que <b>“SI”</b> porque hay indicadores muy importantes que reflejan la situación actual y del pasado.
3. <b>¿Considera Ud. Que los Recursos Financieros de la Cooperativa sea eficiente o eficaz? y porque.</b>	La respuesta de esta pregunta todos dicen que los recursos financieros que utiliza la Cooperativa son <b>EFICIENTES</b> porque son medidos y comparados los resultados Vs las propuestas.
4. <b>¿Estima que los Recursos Financieros que tiene la Cooperativa son altos? Si y por que</b>	Respecto a que si los Recursos Financieros de la Cooperativa Son altos dicen que <b>“SI”</b> porque cada día sigue creciendo mas y mas y todos los recursos que tiene demuestran solvencia Institucional.

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

### 4.3 VERIFICACION DE RESULTADOS O HIPOTESIS

#### FRECUENCIAS OBSERVADAS

**Cuadro N. 12** Frecuencias Observadas

PREGUNTAS	SI	AVECES	NUNCA	TOTAL
Pregunta 1	64	88	25	177
Pregunta 6	108	40	29	177
Pregunta 7	52	92	33	177
Pregunta 8	64	104	9	177
total	$\Sigma=288$	$\Sigma= 324$	$\Sigma=96$	$\Sigma=708$

Elaborado por: Elsi Bolaños

#### FRECUENCIAS ESPERADAS

**Cuadro N.- 13** Frecuencias Esperadas (Anexo 3)

PREGUNTAS	SI	AVECES	NUNCA
Pregunta 1	72	81	24
Pregunta 6	72	81	24
Pregunta 7	72	81	24
Pregunta 8	72	81	24
total	$\Sigma=288$	$\Sigma= 324$	$\Sigma= 96$

Elaborado por: Elsi Bolaños

#### Calculo del chi - Cuadrado

##### 1. Formulación de la Hipótesis

**H0:** la Gestión Financiera No influye en los Recursos Financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato LTDA., en el año 2010

**H1:** la Gestión Financiera SI influye en los Recursos Financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato LTDA., en el año 2010

## 2. Definición del modelo matemático

$$O=E$$

$$O \neq E$$

## 3. Elección de la prueba estadística

Chi - cuadrado

## 4. Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

## 5. Distribución maestra

$$Gl = (k-1)$$

$$Gl = (4-1) (3-1)$$

$$Gl = (3) (2)$$

$$Gl = 6$$

Por lo tanto, con 6 grados de libertad, tenemos un valor de la tabla estadística de 12.592

## 6. Definición de la zona de rechazo

**Grafico N.- 14 Zona de rechazo**



**Elaborado Por:** Elsi Bolaños

## 7. Cálculo matemático

**Cuadro N. 14** Calculo matemático

<b>F.O</b>	<b>F.E</b>	<b>F.O – F.E</b>	<b>(F.O – F.E)<sup>2</sup>/F.E</b>
<b>64</b>	72	-8	0.89
<b>88</b>	81	7	0.60
<b>25</b>	24	1	0.04
<b>108</b>	72	36	18.00
<b>40</b>	81	-41	20.75
<b>29</b>	24	5	1.04
<b>52</b>	72	-20	5.56
<b>92</b>	81	11	1.49
<b>33</b>	24	9	3.38
<b>64</b>	72	-8	0.89
<b>104</b>	81	23	6.53
<b>9</b>	24	-15	9.38
<b>∑=708</b>	<b>∑=708</b>	<b>∑=0</b>	<b>∑= 68.55</b>

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

## 8. Decisión

Para un contraste bilateral con 5% de nivel de significación el valor de la tabla del  $X^2=12,592$ , el valor calculado es 68,55; mayor que el proporcionado en la tabla estadística, entonces se dice: que la “Gestión Financiera SI influye en los Recursos Financieros de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato LTDA., en el año 2010”.

## **CAPITULO V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

Una vez aplicados los instrumentos de recolección de datos, obtenida y procesada la información, posteriormente analizada e interpretada, se puede presentar el siguiente conjunto de conclusiones:

#### **5.1 Conclusiones**

- Un importante porcentaje de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., opina que no están tomando una adecuada toma de decisiones, con relacionado a los créditos familiares y a las captaciones de pólizas de inversión.
  
- La mayoría de los Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito AMBATO Ltda. no están conformes con las tasas de interés que ofrece la cooperativa tanto para los créditos familiares como para las pólizas de inversión
  
- Se determino que en la Cooperativa no existe una reestructuración en el manual de créditos, lo que perjudica a los Recursos financieros de la Cooperativa.

## 5.2 Recomendaciones

Con el fin de que la cooperativa mejore la ejecución y el cumplimiento de las políticas de captaciones y sus procesos de créditos:

- Estudiar las tasa de interés que ofrecen las demás cooperativas, así hacer una comparación con la Cooperativa Ambato, de esta manera tomar las correcciones pertinentes, para de esta manera satisfacer las necesidades de cada uno de los Socios.
- Establecer una eficiente gestión financiera, respecto a la toma de decisiones, para brindar a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito AMBATO Ltda., familiaridad y credibilidad, así incrementar los Recursos Financieros, de esta manera sobre salir en el mercado Financiero.
- Es de vital importancia para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., una rápida restructuración del manual de créditos, para que la cooperativa siga creciendo en relación a los Recursos Financieros, por que al momento son pocos los socios que quieren adquirir estos préstamos familiares, así logra que estos se vean obligados a aceptar las condiciones de crédito que asigne la Cooperativa.

## **CAPITULO VI**

### **6.1 Datos informativos**

#### **Titulo**

Elaboración de políticas, herramientas de inversión y la reestructuración del manual de créditos Familiares, con el fin de incrementar los Recursos financieros.

#### **Institución ejecutora**

Cooperativa Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

#### **Beneficiarios**

- Directivos
- Socios
- Empleados

#### **Ubicación**

- Provincia: Tungurahua.
- Ciudad: Ambato.
- Dirección: Lalama 08-51 entre Cevallos y Juan Benigno Vela
- Teléfono: 032420544



**Tiempo estimado para la ejecución.**

**Inicio:** Enero 2011

**Fin:** Julio 2011

**Equipo técnico responsable.**

**Cuadro N.- 15** Equipo Técnico Responsable

NOMBRE	CARGO
Elsi Bolaños Aldaz	Investigadora
Ing. Santos Chango	Gerente General
Sr. Juan Manuel Yucailla	Gerente Comercial
Sra. Josefina Yucailla	Jefa de cumplimiento

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Costo**

El costo aproximado que tendrá la reestructuración del manual de créditos será de \$827, valor que solventará los gastos requeridos para todos los recursos necesarios.

Rubro	Cantidad	Valor Unitario	Total
Profesional	1	\$500	\$500.00
<b>Subtotal</b>			<b>\$500.00</b>

Materiales	Cantidad
Copias	\$55.00
Hojas	\$10.00
Impresiones	\$50.00
Anillados	\$15.00
Carpetas	\$5.00
Esferos	\$2.00
Copias de Libros	\$60.00
Internet	\$50.00
Otros	\$80.00
<b>Total</b>	<b>\$327</b>

## **6.2 Antecedentes de la propuesta**

En base a las conclusiones y recomendaciones, se comprobó que los clientes sugieren que se haga una reestructuración del manual de créditos, siendo esta la causa principal para la falta de Recursos Financieros de la Cooperativa. Además, afirmaron que el interés nominal y efectiva, que ofrece no es aceptable.

Adicionalmente los socios opinaron que es necesario que la Cooperativa realice cambios en relación a la toma de decisiones, para que éstas brinden un mejor servicio. Es por ello, que se hace presente la necesidad de implementar políticas y herramientas para mejorar los créditos e inversiones que permita Gestionar y efectuar captaciones de pólizas de inversión con la finalidad de lograr una adecuada y oportuna captación de Recursos Financieros.

## **6.3 Justificación**

El departamento de crédito e inversiones ayudará al fortalecimiento de créditos e inversiones de pólizas, coordinara y supervisara el proceso de captación, otorgamientos de créditos, y además, propondrá herramientas y políticas, para diseñar controles para la captación de Recursos Financieros.

El personal del departamento supervisara y validara las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable, se encargara de autorizar los créditos y ampliación de los mismos a favor de los clientes.

Las políticas y herramientas de inversión que se aplicará son:

- Capacitación y motivación al personal, actualizando sus conocimientos.
- Dictando cursos obligatorios al socio, antes de captar la póliza de inversión.
- Mejorar la atención al cliente.

- Informar al cliente sobre cualquier cambio administrativo.

La reestructuración del manual de créditos facilitara al departamento a contar con información completa sobre la cuenta de los Socios y cuentas por cobrar, para qué los saldos sean analizados en los balances presentados a la gerencia. Suministrará mecanismos flexibles propensos a proteger la inversión.

Como estudiante quiero poner a disposición esta investigación, que se constituya como fuente de consulta para evitar las falencias en los Recursos Financieros, es por esta razón, que es importante la ejecución de la reestructuración del manual de crédito.

## **6.4 Objetivos**

### **6.4.1 Objetivo General**

- Verificar las políticas del departamento de inversión y la reestructuración del manual de créditos, para aumentar los Recursos Financieros.

### **6.4.2 Objetivos Específicos**

- Establecer estrategias, para el cumplimiento de las políticas de inversión.
- Analizar y determinar los Recursos financieros.
- Reestructurar el manual de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito Ambato Ltda.

## **6.5. Análisis de factibilidad**

Una vez realizada el correspondiente análisis de las actividades a cumplir, se llega a la conclusión de que el trabajo a investigar es factible de realizar, porque está involucrada con el desarrollo de los diversos sectores económicos del país, además está en capacidad la Cooperativa de cumplir con todos los requerimientos; y se plantea en base a los siguientes elementos:

### **➤ Social y económico**

La Cooperativa se encuentra vinculada con el desarrollo de los diversos sectores económicos del país. Además ha creado fuentes de trabajo y se ha entregado a varios socios el otorgamiento de microcrédito y de consumo, con la finalidad de poder crear su propia empresa. Actualmente, la cooperativa cuenta con seis sucursales en las distintas ciudades del Ecuador.

### **➤ Tecnológico**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito AMBATO Ltda., cuenta con equipos de cómputo suficientes para ser incorporados en el departamento de crédito e inversión.

### **➤ Legal**

En este ámbito la Cooperativa de ahorro y crédito AMBATO Ltda., cumple con las normas generales de la ley de cooperativas del Ecuador, y por medio de esto es permitido la reestructuración del manual de créditos y cobranza, de acuerdo al Art. 96 que dice, cualquier cambio en el manual de créditos podrá ser modificada para el bienestar de la institución financiera.

## **6.6 Fundamentación científico técnica.**

La necesidad de un manual de Créditos tiene que ser mayor en aquellas empresas donde las operaciones de crédito son más completas y es preciso asegurar la observación de las políticas y procedimientos.

El manual de Créditos es particularmente valioso como una guía de gestión. Es una referencia para el control de las acciones como las decisiones que tienen lugar en el Departamento de Créditos. Es indiscutible su importancia tanto para la gran empresa como la mediana y pequeña. Ello se debe a que el Manual debe contener todas las reglas normas y procedimientos necesarios para dar consistencia a las operaciones de cada día.

El ejecutivo responsable del departamento de Créditos es la persona idónea para visualizar los objetivos del Manual y todos los usos posibles que puedan dársele. En algunas empresas comerciales la información para el Manual es obtenida por departamentos especiales de Racionalización (Organización y Métodos) y que son responsables por su redacción y publicación.

El manual que se redacte en el departamento de Créditos, es importante que el personal de las demás áreas involucradas tenga la oportunidad de intervenir en la redacción y aprobación de aquellos aspectos que pertenezcan a sus áreas.

### **6.6.1 Crédito**

Según **Manfredo Añez** En un sentido más general y más apegado a la etimología de la palabra, crédito deriva de la palabra creer, comercialmente entonces digamos que crédito significaría el compromiso de pago que adquiere una persona o una institución sobre la base de la opinión que se tiene de ellos en cuanto a que cumplirán

puntualmente sus compromisos económicos.

Entonces tener crédito significa poseer las características o cualidades requeridas para que otros confíen en una persona o institución y le otorguen su confianza.

El crédito permite que usted tome prestado el dinero de mañana para obtener algo hoy. Cuando usted usa el crédito para comprar algo, en realidad está prometiendo que cancelará su deuda. Usted está usando hoy su ingreso del futuro.

La esencia de una transacción crediticia es la promesa de pago en una fecha a futuro. Tal promesa puede ser formal y escrita, como en las letras de cambio, cheques, hipotecas. El comercio y la industria funcionan sobre la base del crédito generalmente a corto plazo- entre proveedores y compradores de insumos o productos terminados.

#### **6.6.2 Departamento de crédito**

Según **Miguel Hernández Fernández** Dentro de la organización, las funciones son el agrupamiento de las principales unidades de trabajo, o sea la reunión lógica y armónica de actividades afines. Una función es identificable también con el nombre de departamento, o como unidad administrativa. Las necesidades y requerimientos de cada empresa comercial.

Las necesidades y requerimientos de cada empresa comercial determinarán el tamaño y el tipo de departamento de crédito. Es de suma importancia que el tipo de departamento de crédito establecido dentro de una empresa sea determinado mediante un cuidadoso análisis de las funciones específicas, así como de los objetivos de la empresa.

El departamento de créditos es el que tiene a su cargo la implementación de políticas de crédito, concediendo o negando los créditos solicitados por los Socios potenciales de la Cooperativa.

### **6.6.3 Entrenamiento y capacitación del personal de crédito**

El estudio y análisis de las funciones del departamento de crédito y cobranza nos demuestran cuán real es la necesidad de cierto tipo de entrenamiento, así como las áreas y temas que debe cubrir, no sólo con la finalidad de adaptar a los nuevos empleados, sino también para mejorar la capacidad de los miembros experimentados del departamento.

#### **6.6.3.1 Selección de personal**

Según **Rodolfo Cupelli** La fase de adiestramiento empieza con la selección cuidadosa del personal por entrenar. Se pretende seleccionar a individuos con la ambición, el afán y la capacidad suficientes para aprovechar el entrenamiento y que comprendan las ventajas que les reportará.

Hay diversos medios para seleccionar al personal. Uno de los enfoques consiste en evaluar los siguientes aspectos de cada candidato:

- Quién es (personalidad, aptitudes, debilidades, etc.).
- Análisis de su potencial individual para determinar en qué puede convertirse.
- Qué necesita para llegar a ese punto.
- Trazar un curso de acción debidamente planeado.

La evaluación de cada candidato también debe tomar en consideración la capacidad de éste para desarrollarse:

- Capacidad para lograr la colaboración y cooperación de las personas para que trabajen con eficiencia.

- Capacidad para tomar decisiones, con base en los hechos disponibles y bajo la presión de un límite de tiempo.
- Aceptación de responsabilidades.
- Comprensión y conocimiento de las fuerzas económicas, sociales y políticas que configuran el medio ambiente que le rodea

#### **6.6.4 Inversión**

Para Tarragó Sabaté que dice que "la inversión consiste en la aplicación de recursos financieros a la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa".

Peumans, dice que "la inversión es todo desembolso de recursos financieros para adquirir bienes concretos durables o instrumentos de producción, denominados bienes de equipo, y que la empresa utilizará durante varios años para cumplir su objeto social"

##### **6.6.4.1 Estrategias de inversión**

**Según Hernández** Las Inversiones Financieras, son todos aquellos instrumentos establecidos en los mercados financieros que permiten la obtención de un beneficio económico por parte de una persona o empresa. Estas inversiones, están conformadas por Instrumentos de Renta Fija o de Renta Variable.

En otras palabras, las personas naturales o jurídicas con el propósito irrestricto de enriquecerse y acrecentar al máximo su patrimonio, coloca algunos de sus recursos en bienes y derechos, en inversiones a fin de obtener rentas más lucrativas a futuro.

Ahora bien, existen varias clasificaciones de las inversiones financieras, señalándose las siguientes:



**Según la naturaleza de la inversión:**

- ✓ Acciones, coticen o no en Bolsa, y participaciones de capital en otras empresas.
- ✓ Obligaciones y otros títulos de renta fija emitidos por otras empresas.
- ✓ Préstamos y créditos no comerciales que la empresa concede.
- ✓ Imposiciones a plazo en entidades de depósito.
- ✓ Fianzas y depósitos constituidos.

**Según el grado de vínculo que proporciona la inversión:**

- ✓ Cartera de control, constituida por inversiones realizadas en otras empresas sobre las que ejerce cierta influencia; por cuanto que normalmente, a la entidad le interesa conservar este poder, las suele mantener durante más de un año, revistiendo carácter permanente. Así, se pueden incluir dentro de la misma, las acciones y los valores de renta fija de empresas del grupo, asociadas y multigrupo, créditos no comerciales concedidos a alguna de estas entidades, entre otras.
- ✓ Cartera de renta, compuesta por inversiones con las que pretende obtener rentas o especular. Puede incluir tanto inversiones duraderas como temporales - si permanecen en la empresa menos de un año-, lo que dependerá del tiempo que piense conservarlas o de la fecha en que venzan. Si parte de estas inversiones permanecen en la empresa -integradas en el inmovilizado financiero-, es con el objeto de llegar a conseguir cierto dominio sobre las

empresas en las que ha invertido, o porque así pueden resultarle más rentables. Las restantes inversiones, dado su carácter temporal, se consideran activos circulantes. Es sumamente importante, que en el activo del balance aparezcan las diferentes cuentas de inversiones financieras convenientemente separadas. Para ello, al representarlas contablemente mediante cuentas, en la denominación de la cuenta no basta con indicar de qué inversión se trata, también hay que especificar la relación existente con las empresas en las que invierte: si son empresas del grupo, asociadas, multigrupo u otras ajenas, y el intervalo de tiempo que se espera que perduren en la empresa: a largo o a corto plazo; por esta razón, a lo largo de la exposición, cuando se empleen cuentas de inversiones financieras, se señalarán las genéricas seguidas de puntos suspensivos, los cuales simbolizarán los matices indicados.

**Mercado de Dinero:** Según el banco Central de Venezuela, es el mercado por medio del cual se realizan operaciones de compra-venta de activos de corto plazo y de bajo riesgo, como el dinero y letras del tesoro. En este mercado, de acuerdo con la oferta y la demanda de instrumentos financieros, se determina el nivel de equilibrio de la tasa de interés.

Es un conjunto de instrumentos financieros de emisión gubernamental, bancaria o privada, que ofrecen atractivos rendimientos, básicamente a través de operaciones de reporto. En otras palabras, el Banco Central de Venezuela diseña y dirige la política monetaria del país, controlando la oferta monetaria y emitiendo las unidades monetarias necesarias para el buen funcionamiento de la economía, pero siempre teniendo en cuenta su objetivo de inflación. Esta política monetaria tiene que ser acorde con la política fiscal del gobierno, que la controlará emitiendo más o menos dinero y fijando los tipos de interés.

**El Banco Central** controla la cantidad de dinero determinando la cantidad de dinero de alta potencia, es decir controla la oferta monetaria. Dado que éste modifica la cantidad de dinero realizando operaciones de mercado abierto, las variaciones de la cantidad de dinero producen su primer efecto en los mercados de activos, principalmente en los mercados de bonos y acciones. Las variaciones de la cantidad de dinero afectan a los tipos de interés, los cuales afectan, a su vez, al gasto de los consumidores y de las empresas, es decir, a la demanda agregada. Y las variaciones de la demanda agregada afectan al nivel de renta.

En este mercado se puede elegir tanto el plazo, como el tipo de papel (instrumento), dependiendo de la disponibilidad del mismo. Entre las ventajas se tienen las siguientes:

- ✓ Manejo integral de sus inversiones en un sólo Grupo Financiero
- ✓ Acceso a un mercado de inversiones altamente sofisticado
- ✓ Atractivos intereses que dependen de la oferta y la demanda en el mercado
- ✓ Flexibilidad en los plazos de inversión.

Ahora bien, se diferencia del mercado de capitales porque los instrumentos financieros que se negocian en el mercado de dinero poseen un vencimiento no mayor de un año.

#### **6.6.4.2 Objetivos de Inversión**

El establecimiento de los objetivos de inversión comienza con el análisis detallado de los objetivos de inversión de la institución o individuo cuyo dinero va a ser manejado.

Entre los objetivos de los inversionistas individuales se encuentran: la acumulación de fondos para comprar una casa, tener fondos suficientes para retirarse a cierta edad o acumular fondos para pagar la educación universitaria de los hijos.

Los inversionistas institucionales incluyen entre otros a los fondos de pensiones, las instituciones financieras, compañías de seguros, fondos mutuales, etc. y sus objetivos de inversión difieren de acuerdo a sus funciones.

Los inversionistas institucionales pueden clasificarse en dos grandes grupos: aquellos que deben cumplir con pasivos contractuales específicos y aquellos que no tienen que cumplir con pasivos específicos.

#### **6.6.4.3 Políticas de Inversión**

El establecimiento de políticas de inversión es la parte del proceso en el cual se fijan pautas para satisfacer los objetivos de inversión. El establecimiento de las políticas de inversión comienza con la decisión de asignación o reparto de activos.

### **6.7 Metodología. Modelo Operativo**

Es fundamental estudiar las políticas de inversión y realizar un análisis Financiero, para realizar una comparación e indicar en donde existen errores y poder cambiarlos siempre y cuando estén de acuerdo los miembros del consejo directivo de la COAC AMBATO Ltda.

Una de las características más importantes de la reestructuración del manual de créditos consiste en modificar y ponerlas en marcha, con el fin de mejorar la administración y la aprobación de créditos, siempre y cuando las condiciones del mercado lo ameriten, y en este caso es necesario.

Por lo que será necesario para la propuesta de la reestructuración del manual de créditos, y se realizara las siguientes fases:

#### **Fase I**

- Análisis situacional comparativo

#### **Fase II**

- Políticas de inversión, a plazo fijo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., análisis y estructura.

#### **Fase III**

- Indicar los balances generales de los años 2009 – 2010, y analizar.

#### **Fase IV**

- Analizar los indicadores financieros.

#### **Fase V**

- Revisar el manual y reglamento de crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

#### **Fase VI**

- Indicar los cambios efectuados, en el manual y reglamento de crédito.

### 6.7.1 Análisis situacional comparativo

Parte de la base de que dentro de una Cooperativa existen diferencias entre los distintos procesos de trabajo. Algunos de ellos pueden ser más eficientes y eficaces que los de otras áreas de la misma Cooperativa. Con frecuencia, es común encontrar que cada jefe o gerente de departamento tiene una forma particular de dirigir a un grupo y llevar a cabo las políticas de cada departamento. Internos y descubrir así las “mejores políticas de la Cooperativa”.

#### FODA que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito AMBATO Ltda.

##### Cuadro N.- 16 FODA

ANÁLISIS FODA FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alto nivel de clientes y socios.</li><li>• Alianzas estratégicas que le permiten mejorar los servicios a los clientes.</li><li>• Variedad de productos y servicios.</li><li>• Bajos índices de morosidad y alta cobertura.</li><li>• Adecuados índices de solvencia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Amplio mercado objetivo.</li><li>• Crecimiento de las segmento micro financiero.</li><li>• Emisión de la tarjeta de debito.</li><li>• Incremento de remesas del exterior</li><li>• Posicionamiento en su mercado.</li></ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Excesivo número de clientes inactivos.</li><li>• Baja captación de depósitos a plazo.</li><li>• Área de Tesorería y Recursos Humanos requieren fortalecerse.</li><li>• Existencia de riesgos de tasa de interés.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alta competencia.</li><li>• Inestabilidad política y económica del país</li><li>• Regulaciones del Estado sobre las tasas de interés y comisiones.</li><li>• Cambios en la regulación del Sistema Financiero</li></ul>

## 6.7.2 Políticas de inversión, a plazo fijo, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Revisando todos los documentos del departamento de inversiones (plazo Fijo), no se ha encontrado políticas, lo que se pudo constataren el departamento es:

- ✓ Reglamentos
- ✓ Términos y condiciones

Es fundamental contar con políticas dentro del departamento de inversión.

A continuación se mostrara un cuadro donde constara lo que tiene ese departamento y lo que recomendaría tener.

**Cuadro N.-17 Políticas Internas**

<i>Lo que posee la COAC AMBATO Ltda.</i>	<i>Lo que le falta</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Reglamento Plazo Fijo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Capítulo IV</b> <b>Depósito a Plazo Fijo</b> <b>Consta de 10 artículos desde:</b> <b>Art.23 hasta Art.33.</b></li> <li>▪ <b>Capítulo VI</b> <b>Procedimiento de captaciones</b> <b>Art.37 Procedimiento de operación Financiera.</b> <b>Art.38 Proceso de servicio al cliente.</b></li> <li>❖ <b>Termino y Condiciones (cliente)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Los depósitos no pueden ser menores a treinta días.</b></li> <li>▪ <b>Tres días antes el titular tiene la obligación de comunicar el retiro del dinero.</b></li> <li>▪ <b>Los depósitos a plazo fijo no pueden ser retirados antes del</b></li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Políticas de Plazo Fijo (Internas)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Programar, organizar, dirigir y controlar todas las captaciones a plazo fijo, en forma semestral.</li> <li>▪ Elaborar y presentar análisis respecto al crecimiento o disminución de captaciones a plazo fijo en un plazo de no mayor a 3 meses.</li> <li>▪ Efectuar mensualmente los reportes respecto a las capitaciones de pólizas de inversión.</li> <li>▪ Desarrollar sistema de retroalimentación y evaluación del desempeño en forma anual y lograr de esta manera la identificación de falencias que existe en cada departamento.</li> </ul> </li> </ul>

**cumplimiento del plazo fijado.**

- **Los certificados a plazo, serán emitidos por la Cooperativa de acuerdo a las normas impartidas al efecto.**
- **La pérdida de un certificado de depósito debe ser notificado por escrito inmediatamente.**
- **Para el retiro del depósito solo podrá retirar el titular.**
- **Todos los valores ya sea por intereses generados o devolución del capital se pagara mediante su libreta de ahorros.**

**Elaborado por:** Elsi bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.



### 6.7.3 Balance general año 2009-2010

#### Balance General Acumulado de la COAC AMBATO LTDA.

**Cuadro N.- 18 Balance General**

ACTIVO	AÑO 2009	AÑO 2010
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		
Disponible	\$ 484.705,59	\$ 410.777,13
Inversiones	\$ 195.273,59	\$ 254.090,94
Cartera de crédito	\$ 4.794.227,41	\$ 6.611.400,67
provisiones por cartera	-\$ 337.080,45	-\$ 374.676,24
cuentas por cobrar	\$ 78.817,60	\$ 87.007,79
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 5.215.943,74</b>	<b>\$ 6.988.600,29</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>		
inventario	\$ 773.395,55	\$ 767.274,48
(-) depreciaciones	-\$ 79.198,07	-\$ 125.509,69
otros activos	\$ 32.630,55	\$ 26.577,87
amortizaciones	-\$ 9.024,17	\$ 0,00
Transferencia a oficinas	\$ 291.891,40	\$ 0,00
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>\$ 6.225.639,00</b>	<b>\$ 8.072.585,90</b>
<b>PASIVO</b>		
deposito en ahorros	\$ 2.483.372,84	\$ 2.391.406,63
deposito aplazo fijo	\$ 2.417.923,86	\$ 3.520.406,17
Cuentas por pagar	\$ 56.584,24	\$ 73.078,61
obligaciones financieras	\$ 600.101,68	\$ 504.005,78
otros pasivos	\$ 16.795,87	\$ 16.962,33
transferencia a oficina		
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>\$ 5.574.778,49</b>	<b>\$ 6.519.668,11</b>
<b>PATRIMONIO</b>		
reservas	\$ 86.517,37	\$ 887.997,70
capital social	\$ 587.749,54	\$ 0,00
aportes patrimoniales	\$ 344.283,56	\$ 207.473,26
donaciones	\$ 10.456,00	\$ 0,00
resultados	\$ 71.854,04	\$ 457.446,83
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 1.100.860,51</b>	<b>\$ 1.552.917,79</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PARIMONIO</b>	<b>\$ 6.675.639,00</b>	<b>\$ 8.072.585,90</b>

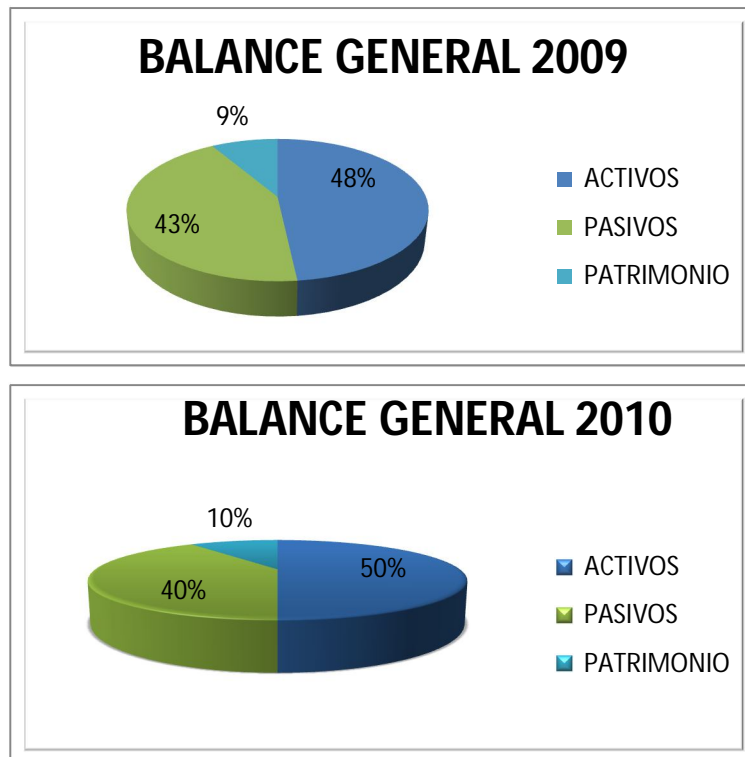
**Elaborado por:** Elsi bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

## Análisis

En el segundo balance general la situación financiera del año 2010, es mucho más favorable que en el primero, ya que con el activo se puede liquidar fácilmente el pasivo.

**Grafico N.- 15** Comparación Balance 2009-2010



**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

## Interpretación:

Como se observa en el grafico N.- 15, con relación al balance nos indica que en el año 2010, referente a los activos tubo un incremento del 2% esto es muy significativo para la Cooperativa en comparación al año 2009. en los pasivos y patrimonio también se incrementó, esto nos indica que la cooperativa si ha ampliando sus Recursos Financieros.

## 6.7.4 Analizar los indicadores financieros.

### 6.7.4.1 Análisis vertical

**Cuadro N.- 19 Análisis Vertical**

ACTIVO	AÑO 2009	ANÁLISIS VERT.	AÑO 2010	ANÁLISIS VERT.
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		%		%
Disponible	\$ 484.705,59	7,8 %	\$ 410.777,13	5,36 %
Inversiones	\$ 195.273,59	3,1 %	\$ 254.090,94	3,32 %
Cartera de crédito	\$ 4.794.227,41	77,0 %	\$ 6.611.400,67	86,35%
provisiones por cartera	-\$ 337.080,45	-5,4 %	-\$ 374.676,24	- 4,89%
cuentas por cobrar	\$ 78.817,60	1,3 %	\$ 87.007,79	1,14 %
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 5.215.943,74</b>	<b>83,8 %</b>	<b>\$ 6.988.600,29</b>	<b>91,27%</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>				
inventario	\$ 773.395,55	12,4 %	\$ 767.274,48	10,02%
(-) depreciaciones	-\$ 79.198,07	-1,3 %	-\$ 125.509,69	- 1,64 %
otros activos	\$ 32.630,55	0,5 %	\$ 26.577,87	0,35%
amortizaciones	-\$ 9.024,17	-0,1 %	\$ 0,00	-
Transferencia a oficinas	\$ 291.891,40	4,7 %	\$ 0,00	-
		16,2 %		8,73%
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>\$ 6.225.639,00</b>	<b>100 %</b>	<b>\$ 8.072.585,90</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO</b>				
deposito en ahorros	\$ 2.483.372,84	37,20 %	\$ 2.391.406,63	29,67%
deposito aplazo fijo	\$ 2.417.923,86	36,22 %	\$ 3.520.406,17	43,68 %
Cuentas por pagar	\$ 56.584,24	0,85 %	\$ 73.078,61	0,91%
obligaciones financieras	\$ 600.101,68	8,99 %	\$ 504.005,78	6,25 %
otros pasivos	\$ 16.795,87	0,25 %	\$ 16.962,33	0,21 %
transferencia a oficina				
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>\$ 5.574.778,49</b>	<b>83,51 %</b>	<b>\$ 6.519.668,11</b>	<b>80,73%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
reservas	\$ 86.517,37	1,30 %	\$ 887.997,70	11,02%
capital social	\$ 587.749,54	8,80 %	\$ 0,00	
aportes patrimoniales	\$ 344.283,56	5,16 %	\$ 207.473,26	2,57 %
donaciones	\$ 10.456,00	0,16 %		
resultados	\$ 71.854,04	1,08 %	\$ 457.446,83	5,68%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 1.100.860,51</b>	<b>16,49 %</b>	<b>\$ 1.552.917,79</b>	<b>19,27 %</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PARIMONIO</b>	<b>\$ 6.675.639,00</b>	<b>100 %</b>	<b>\$ 8.072.585,90</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

## **Interpretación:**

### **Activo**

#### Caja con respecto a Total del Activo

Se puede decir, que el disponible (caja y bancos) no debe ser muy representativo, puesto que no es rentable tener una gran cantidad de dinero en efectivo en la caja o en el banco donde no está generando rentabilidad alguna, esto se puede dar si no existe un plan de inversión por lo que tenemos un 5%. Toda cooperativa debe procurar por no tener más efectivo de lo estrictamente necesario, a excepción que en el índice para este efecto demuestre tener este porcentaje.

#### Cartera de crédito con respecto a Total Activo

Cartera de créditos la cual tuvo un participación del 77% en el año 2009, y en el año 2010 con una participación del 81%

#### Cuentas por cobrar con respecto Total activo

La cuenta que se le debe prestar especial atención es a la de los clientes o cuentas por cobrar, esta cuenta representa las ventas realizadas a crédito, por lo que tenemos un incremento de \$8190.19, y esto implica que la cooperativa ha recibido el dinero por sus ventas, lo que representa un 1% para el 2010, debe existir un equilibrio entre lo que la cooperativa recibe y lo que gasta, de lo contrario se presenta un problema de liquidez el cual tendrá que ser financiado con endeudamiento interno o externo.

### **Pasivo**

Referente a las obligaciones financieras en el 2009 tenemos 8.99%, en el 2010 bajo a 6.25% esto quiere decir que la cooperativa si esta cumpliendo con los objetivos esperados, en relación a las cuentas por cobrar también tuvo un incremento en el 2010 con un porcentaje de 0.06 con relación al año 2009 esto indica que si se están realizando los cobros en el plazo esperado.

## 6.7.4. 2 Análisis Horizontal

Cuadro N.- 20 Análisis horizontal

ACTIVO	AÑO 2009 I	AÑO 2010 II	ANÁLISIS HORIZONTAL	
			Variación Absoluta	Variación Relativa
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Disponible	\$ 484.705,59	\$ 410.777,13	-\$ 73.928,46	-15,25
Inversiones	\$ 195.273,59	\$ 254.090,94	\$ 58.817,35	30,12
Cartera de crédito	\$ 4.794.227,41	\$ 6.611.400,67	\$ 1.817.173,26	37,90
provisiones por cartera	-\$ 337.080,45	-\$ 374.676,24	-\$ 37.595,79	11,15
cuentas por cobrar	\$ 78.817,60	\$ 87.007,79	\$ 8.190,19	10,39
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 5.215.943,74</b>	<b>\$ 6.988.600,29</b>		
<b>ACTIVO FIJO</b>				
Inventario	\$ 773.395,55	\$ 767.274,48	-\$ 6.121,07	-0,79
(-) depreciaciones	-\$ 79.198,07	-\$ 125.509,69	-\$ 46.311,62	58,48
otros activos	\$ 32.630,55	\$ 26.577,87	-\$ 6.052,68	-18,55
Amortizaciones	-\$ 9.024,17	\$ 0,00	\$ 9.024,17	-100
Transferencia a oficinas	\$ 291.891,40	\$ 0,00	-\$ 291.891,40	-100
<b>TOTAL DEL ACTIVO</b>	<b>\$ 6.225.639,00</b>	<b>\$ 8.072.585,90</b>		
<b>PASIVO</b>				
deposito en ahorros	\$ 2.483.372,84	\$ 2.391.406,63	-\$ 91.966,21	-3,70
deposito aplazo fijo	\$ 2.417.923,86	\$ 3.520.406,17	\$ 1.102.482,31	45,60
Cuentas por pagar	\$ 56.584,24	\$ 73.078,61	\$ 16.494,37	29,15
obligaciones financieras	\$ 600.101,68	\$ 504.005,78	-\$ 96.095,90	-16,01
otros pasivos	\$ 16.795,87	\$ 16.962,33	\$ 166,46	0,99
transferencia a oficina				
<b>TOTAL DEL PASIVO</b>	<b>\$ 5.574.778,49</b>	<b>\$ 6.519.668,11</b>		
<b>PATRIMONIO</b>				
Reservas	\$ 86.517,37	\$ 887.997,70	\$ 801.480,33	10,79
capital social	\$ 587.749,54	\$ 0,00	-\$ 587.749,54	-100,00
aportes patrimoniales	\$ 344.283,56	\$ 207.473,26	-\$ 136.810,30	-251,65
Donaciones	\$ 10.456,00	\$ 0,00	-\$ 10.456,00	-100,00
resultados	\$ 71.854,04	\$ 457.446,83	\$ 385.592,79	18,63
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 1.100.860,51</b>	<b>\$ 1.552.917,79</b>		
<b>TOTAL PASIVO Y PARIMONIO</b>	<b>\$ 6.675.639,00</b>	<b>\$ 8.072.585,90</b>		

Elaborado por: Elsi Bolaños

Fuente: COAC Ambato Ltda.

## **Interpretación**

### **Activo**

Tomando los datos del año 2009 tenemos que existe un crecimiento de \$ 1,846.946.90 para el año 2010, lo que representa un 0.77% del total activo para el año 2010, con un incremento del activo corriente de \$1,772.656.55 lo que representa un 0.74% para el 2010; tomando el rubro más relevante de cartera de Crédito tenemos un incremento de \$1,817.173.26 lo que representa un crecimiento del 0.72% lo que indica un crecimiento en créditos y su retorno.

### **Pasivo**

En concordancia con el año 2009 y el 2010, tenemos un incremento de \$944889.62 en el Total pasivo lo que representa un 0.85% de crecimiento el 2010 con respecto al año 2009, teniendo un incremento en Depósitos en ahorros con \$91966.21 lo que representa el 0.96% con respecto al año 2009 y para el 2010, de igual manera tenemos una reducción considerable del 0.83% en obligaciones financieras el 2010 con respecto al año 2009.

### **Patrimonio**

Según los años anteriores tenemos un incremento en el rubro patrimonio en el año 2010 de \$452057.28 lo que representa un 0.70%, de igual manera tenemos en rubro reserva que no existe el mismo para el año 2010

### 6.7.4.3. Indicadores de liquidez

#### 6.7.4.3.1 Razón Corriente

#### Cuadro N.- 21 Razón Corriente

<b>Razón corriente</b> Año1 (2009)	$\frac{AC}{PC}$	$\frac{\$ 5.215.943,74}{\$ 5.574.778,49}$	0.94 <i>VECES</i>
<b>Razón corriente</b> Año 2 (2010)	$\frac{AC}{PC}$	$\frac{\$ 6.988.600,29}{\$ 6.519.668,11}$	1.07 <i>VECES</i>

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

#### **Interpretación**

La interpretación de estos resultados nos dice que por cada \$1 de pasivo corriente, la empresa cuenta con \$0.94 y \$1.07 de respaldo en el activo corriente, para los años 1 y 2 respectivamente.

Es un índice generalmente aceptado de liquidez a corto plazo, que indica en que proporción las exigibilidades a corto plazo, están cubiertas por activos corrientes que se esperan convertir a efectivo, en un período de tiempo igual o inferior, al de la madurez de las obligaciones corrientes. Es una de las razones más usadas en el análisis de los Estados Financieros en cuanto a liquidez se refiere.

### 6.7.4.3.2 Razón Capital de Trabajo

**Cuadro N.-22 Capital de Trabajo**

<b>Capital de Trabajo</b> <b>Año(2009) 1</b>	<b>AC – PC</b>	\$ 5.215.943,74 – \$ 5.574.778,49	–\$358.834,75
<b>Capital de Trabajo</b> <b>Año (2010) 2</b>	<b>AC – PC</b>	\$ 6.988.600,29 – \$ 6.519.668,11	\$468.932,18

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

#### **Interpretación:**

El capital de trabajo es el excedente de los activos corrientes, (una vez cancelados los pasivos corrientes) que le quedan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en calidad de fondos permanentes. Como veremos que en el año (2009) 1 tiene un déficit \$-358.834,75 el cual demuestra que los activos corrientes no se han manejado correctamente, con relación al siguiente año que ha mejorado en sus activos corrientes el resultado es de \$468.932,18, esto quiere decir que si se ha estado cancelando correctamente los pasivos corrientes.

### 6.7.4.3.3 Prueba Acida

**Cuadro N.- 23 Prueba Acida**

<b>Prueba Acida</b> <b>Año (2009) 1</b>	$\frac{AC - \text{Inventario}}{PC}$	$\frac{\$ 5.215.943,74 - \$ 773.395,55}{\$ 5.574.778,49}$	0.80 <i>VECES</i>
<b>Prueba Acida</b> <b>Año (2010) 2</b>	$\frac{AC - \text{Inventario}}{PC}$	$\frac{\$ 6.988.600,29 - \$ 767.274,48}{\$ 6.519.668,11}$	0.95 <i>VECES</i>

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.



**Interpretación:**

El resultado anterior nos dice que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., registra una prueba ácida de 0.80 y 0.95 para el año 1 y 2 respectivamente, lo que a su vez nos permite deducir que por cada dólar que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con \$ 0.80 y 0.95 respectivamente para su cancelación.

**6.7.4.4 Indicadores de Endeudamiento****6.7.4.4.1 Nivel de Endeudamiento****Cuadro N.- 24 Endeudamiento**

Nivel de Endeudamiento Año 2009	$\frac{TP}{TA} \times 100$	$\frac{\$ 5.574.778,49}{\$ 6.225.639,00} \times 100$	90%
Nivel de Endeudamiento Año 2010	$\frac{TP}{TA} \times 100$	$\frac{\$ 6.519.668,11}{\$ 8.072.585,90} \times 100$	81%

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Interpretación:**

Podemos concluir que la participación de los acreedores para el año 2009 es del 90% y para los años 2010 es del 81% sobre el total de los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.; lo cual es un nivel muy riesgoso.

#### 6.7.4.4.2 Endeudamiento de Apalancamiento

**Cuadro N.-25 Aplacamiento**

Endeudamiento de aplacamiento Año 2009	$\frac{T. PASIVO}{T. Patrimonio}$	$\frac{\$ 5.574.778,49}{1.100.860,51}$	5.1 Veces
Endeudamiento de aplacamiento Año 2010	$\frac{T Pasivo}{T. patrimonio}$	$\frac{\$ 6.519.668,11}{\$ 1.552.917,79}$	4.2 Veces

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

#### **Interpretación:**

Podemos decir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., no presenta un nivel de endeudamiento alto con sus acreedores es decir que para el año 2009 el 5.1% y para el año 2010 4.2% de su patrimonio esta comprometido con los acreedores.

### 6.7.4.4.3 Concentración de endeudamiento

**Cuadro N.- 26 Concentración de endeudamiento**

Concentración corto plazo Año 2009	a	$\frac{TP\ corriente}{TP} \times 100$	$\frac{\$ 4.957.880,94}{\$ 5.574.778,49} \times 100$	88.93%
Concentración corto plazo Año 2010	a	$\frac{TP\ ncorriente}{TP} \times 100$	$\frac{\$ 5.984.891,41}{\$ 6.519.668,11} \times 100$	91.80%
Concentración largo plazo Año 2009	a	$\frac{TP\ no\ corriente}{TP} \times 100$	$\frac{\$ 600.101,68}{\$ 5.574.778,49} \times 100$	0.11
Concentración largo plazo Año 2010	a	$\frac{TP\ no\ corriente}{TP} \times 100$	$\frac{\$ 504.005,78}{\$ 6.519.668,11} \times 100$	0.077

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

#### **Interpretación:**

**En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.,** tiene cerca del 88.93% de sus obligaciones a corto plazo en el año 2009, mientras tiene tan solo el 11% a largo plazo, en el 2010 alcanza a corto plazo 91.80% y a largo plazo obtiene solo 0.077%; lo cual puede ser riesgoso si existiera un problema con el desarrollo de su objeto social pues como todas sus obligaciones son de corto plazo podría ocasionarle problemas financieros.

### **6.7.5 Revisar el manual y reglamento de crédito, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda. (Anexo 6)**

Manual de reglamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.

Este manual consta de 11 Capítulos los cuales son:

- Capítulo 1: Aspectos Generales
- Capítulo 2: Definición de las políticas de crédito
- Capítulo 3: Políticas generales de crédito
- Capítulo 4: Segmentos de mercado, destino y condiciones generales de los créditos.

#### **4.1 Clasificación de crédito**

##### **4.1.1 Créditos comerciales**

##### **4.1.2 Créditos de consumo**

##### **4.1.3 Crédito de vivienda**

##### **4.1.4 Microcréditos**

- Capítulo 5: Garantías
- Capítulo 6: Tecnologías crediticias de la Cooperativa
- Capítulo 7: Supervisión de los créditos y gestión de créditos problemáticos.
- Capítulo 8: Calificación de riesgos de cartera de crédito y constitución de provisiones
- Capítulo 9: Del castigo de los Créditos
- Capítulo 10: Alcances y administración de la documentación de crédito.
- Capítulo 11: Disposiciones especiales

### **6.7.6 Indicar los cambios efectuados, en el manual y reglamento de crédito**

Luego de haber estudiado el Manual y reglamento de créditos de la COAC Ambato Ltda., hay la necesidad de hacer unos cambios en el capítulo IV que se refiere “**Segmentos de mercado destino y condiciones generales de crédito**”,

este capítulo no tiene especificado las características de los créditos que ofrece la Cooperativa, en el siguiente cuadro podremos observar lo que posee y lo que se debe implantar dentro del manual.

**Cuadro N.- 27 Créditos Comerciales**

Lo que consta en el manual Capítulo IV	Lo que se desea implantar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos Comerciales</li> </ul> <p>Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo financiamiento esta dirigido a las diversas actividades productivas que demandan la economía.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de esta clase de créditos               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Están dirigidos al fortalecimiento de la actividad productiva de pequeña y mediana escala, de personas naturales o jurídicas, de los sectores de comercio, servicios profesionales, servicios de transporte, turismo, industria, manufactura, exportación, construcción, comunicaciones, agricultura, ganadería y otras actividades productivas.</li> <li>b) Orientados a solventar las diversas necesidades financieras empresariales, solventar capital de trabajo y/o proyectos de inversión en activos fijos tales como: adquisición de maquinaria y equipos, instalaciones empresariales, locales comerciales.</li> <li>c) Los orientados a la adquisición, construcción, reparación, remodelación, mejoramiento de vivienda,</li> </ul> </li> </ul>

	adquisición de terrenos no utilizados como residencia por el solicitante.
--	---

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Cuadro N.- 28 Crédito de Consumo**

Lo que consta en el manual Capítulo IV	Lo que se desea implantar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Créditos de Consumo</li> </ul> <p>Se entiende por créditos de consumo, a los otorgados a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios; que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de esta clase de créditos. <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dirigido a personas naturales ( asalariados o rentistas)</li> <li>b) La fuente de repago proviene de sueldos, salarios, honorarios o rentas promedios (siendo su destino la adquisición, la suma de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar, menos los gastos familiares estimados; que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como contratos de arrendamiento, pensiones jubilares y otros que se deriven de derechos permanentes y estables).ç</li> <li>c) Su destino es la adquisición de bienes de consumo, pago de servicios, adquisición o remodelación de vivienda con garantía personal, o consolidación de deudas.</li> </ul> </li> </ul>

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Cuadro N.- 29 Crédito para la Vivienda**

Lo que consta en el manual Capítulo IV	Lo que se desea implantar
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crédito para la Vivienda</li> </ul> <p>Se entiende por crédito para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, de construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, adquisición de terrenos, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble.</p> <p>En caso de dirigirse al financiamiento de bienes que no serán utilizados como residencia del solicitante del crédito, se considera como comerciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características de esta clase de créditos.               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dirigido a personas naturales (asalariadas, rentistas o comerciales informales)</li> <li>b) La fuente de repago proviene de sueldos, salarios o rentas promedios ( siendo su concepción, la suma de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar, menos los gastos familiares estimados; que se mantengan vigentes mientras dure el crédito, tales como: contratos de arriendo, pensiones jubilares y otros que se deriven de derechos permanentes y estables) y los ingresos generados por pequeños comerciantes cualesquiera sea su tipo de negocio</li> <li>c) Amparado con garantía hipotecaria.</li> <li>d) El destino es la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia.</li> <li>e) Que el usuario final de crédito sea el propietario del inmueble hipotecario.</li> </ul> </li> </ul>

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

**Cuadro N.- 30 Microcréditos**

<b>Lo que consta en el manual Capítulo IV</b>	<b>Lo que se desea implantar</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Microcréditos</li></ul> <p>Es todo crédito concedido a un prestatario, persona natural, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades y cuyo monto no excede los USD20.000 (veinte mil dólares de los Estados Unidos de América).</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Características de esta clase de créditos.<ul style="list-style-type: none"><li>a) Dirigido a personas naturales no asalariadas, usualmente informales; personas jurídicas; o unidades familiares; o grupos de prestatarios con garantía mancomunadas o solidarias.</li><li>b) La fuente de repago proviene de ventas o ingresos brutos generados por la actividad financiada o por los ingresos de la unidad familiar microempresaria.</li><li>c) El destino es la actividad productiva y de comercialización o presentación de servicios a pequeña escala, con ventas o ingresos brutos USD 100.000 anuales, además para nivelar el ingreso familiar, para adecuación o ampliación de vivienda con garantía personal.</li></ul></li></ul>

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.



## Cuadro N.- 31 Clasificación de los Microcréditos

<b>Crédito Familiar (monto \$200 hasta \$3600)</b>
Crédito destinado para satisfacer necesidades básicas de los socios, entre las cuales podríamos citar: alimentación, estudios, vestimenta y capital de trabajo para comercio informal de actividades agropecuarias, artesanos entre otras.
<b>Crédito Emprendedor (monto \$4000 hasta \$10.000)</b>
Crédito destinado para capital de trabajo, sustitución de activos, comercio formal e informal, socios quienes deseen incrementar su capital de trabajo de actividades productivas que generen rentabilidad.
<b>Crédito Inversión (monto \$10.100 hasta \$19.900)</b>
Crédito destinado para capital de trabajo, comercio formal, compra de materia prima e insumos y maquinarias para actividades de producción y transformación de bienes y productos.

Elaborado por: Elsi Bolaños

### 6.7.6 .1 Reestructuración del capítulo IV

Este manual estará representado como era anterior mente, dividido por capítulos, en el Capítulo IV, se realizó cambios para que en el departamento de crédito ya no existan confusiones al momento de otorgar los préstamos a los socios, de esta manera podrán incrementar el crédito familiar.

Con la reestructuración el manual se representara así:

- Capitulo 1: Aspectos Generales
- Capitulo 2: Definición de las políticas de crédito
- Capitulo 3: Políticas generales de crédito
- Capitulo 4: Segmentos de mercado, destino y condiciones generales de los créditos.

#### **4.1 Destino del crédito**

##### **4.1.1 Clasificación de los créditos**

##### **4.1.2 Créditos comerciales**

###### **4.1.2.1 Características de este crédito**

##### **4.1.3 Crédito de consumo**

###### **4.1.3.1 Características de este crédito**

##### **4.1.4 Crédito de vivienda**

###### **4.1.4.1 Características de este crédito**

##### **4.1.5 Microcréditos**

###### **4.1.5.1 Características de este crédito**

###### **4.1.5.2 Crédito Familiar**

###### **4.1.5.3 Crédito Emprendedor**

###### **4.1.5.4 Crédito de inversión**

##### **4.1.6 Clasificación de créditos por sector Económico**

#### **4.2 Condiciones generales de los créditos**

##### **4.2.1 Montos**

##### **4.2.2 Plazos**

##### **4.2.3 Periodos de amortización**

##### **4.2.4 Tasas de interés y otros aportes**

###### **4.2.4.1 Tasas de interés**

###### **4.2.4.2 Aportes**

**4.2.4.3** Costos por asesoría financiera, seguro de desgravamen y otros servicios complementarios

**4.2.4.4** Recarga por mora en el pago de los créditos

**4.2.4.5** Gastos de Avalúo

**4.2.4.6** Gastos legales de hipotecas y prendas

**4.2.5** Garantías

**4.2.6** Encaje

**4.2.7** Créditos para empleados y administrativos

- Capítulo 5: Garantías
- Capítulo 6: Tecnologías crediticias de la Cooperativa
- Capítulo 7: Supervisión de los créditos y gestión de créditos problemáticos.
- Capítulo 8: Calificación de riesgos de cartera de crédito y constitución de provisiones
- Capítulo 9: Del castigo de los Créditos
- Capítulo 10: Alcances y administración de la documentación de crédito.
- Capítulo 11: Disposiciones especiales

## **6.8 Administración de la Propuesta**

La ejecución de la propuesta estará a cargo del personal de comité de crédito, inversión a plazo fijo, del Gerente Comercial, Gerente General y el departamento de Calidad de la COAC AMBATO Ltda.

El Gerente General Ing. Santos Chango, y el General Comercial Sr. Juan Manuel Yucailla, serán los encargados de que los empleados, directivos y socios de la cooperativa cumplan a cabalidad con este manual.

El comité de Crédito va estar al frente del Sr. Hernán Chango, Sra. Josefina

Yucailla, Quienes va a desempeñar e informar sobre las políticas de colocación y su respectivo procedimiento para identificar y clasificar a los socios que requieran créditos.

### **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

**Cuadro N.- 32 Cronograma de actividades**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>LUGAR</b>	<b>MATERIAL Y EQUIPO</b>
<b>CAPACITACION</b>	1 MES	Ing. Santos Chango	COAC AMBATO Ltda.	Folletos Agenda de apuntes Equipo de computo
<b>ANALISIS DE LAS POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	1 MES	Comité de Crédito	COAC AMBATO Ltda.	Encuestas elaboradas a los directivos
<b>EJECUCION DE LA REESTRUCTURACION DEL MANUAL</b>	3 MESES	Ejecutora de la reestructuración del manual Srta. Elsi Bolaños	COAC AMBATO Ltda.	Ley General de Cooperativas de Ahorro y Crédito
<b>APROBACION DE LOS CAMBIOS EFECTUADOS EN EL MANUAL</b>	2 MESES	Asamblea General de socios	COAC AMBATO Ltda.	Ley General de Cooperativas de Ahorro y Crédito

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

## 6.9 Plan de monitoreo y Evaluación de la Propuesta

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., al ejecutar la reestructuración del manual y reglamento crédito y sus procedimientos, debe centrarse en las normas, procedimientos que establece la Ley General de Cooperativas, con el fin de captar recurso financieros de los socios, logrando de esta manera obtener excedente sin poner en riesgo a la entidad y contar con suficiente recursos.

La evaluación será dada mediante la adaptabilidad de la propuesta, la ejecución del manual y las políticas internas para el departamento de Inversión y selección de personal calificado para que agilicen el trámite al momento de pertenecer a la Cooperativa.

La propuesta se fue evaluando de acuerdo a las necesidades planteadas por los miembros de la COAC, de tal manera que nos permita valorar cómo la institución administra y gestiona los recursos, los riesgos enfocados en la calidad de su gobierno corporativo, de los sistemas de administración para promover la eficiencia de la cooperativa.

**Para facilitar la evaluación se sugiere realizar la siguiente matriz:**

**Cuadro N.- 33 Matriz de Evaluación**

Preguntas básicas	Explicación
Quienes solicitan evaluar	La Cooperativa de Ahorro AMBATO Ltda.
Por que evaluar	Por conocer las falencias y evitar pérdida de RECURSOS FINANCIEROS
Para que evaluar	Para salvaguardar los aportes de los socios

	y ejecutar políticas internas.
<b>Que evaluar</b>	Las políticas de colocaciones que se está estableciendo en la cooperativa
<b>Quien evalúa</b>	El comité de crédito, departamento de Calidad, Gerente General, Gerente Comercial y la Asamblea General de socios
<b>Cuando evaluar</b>	En el momento de ejecutar las políticas internas, en un periodo semestral.
<b>Como evaluar</b>	A través de la observación y revisión de las encuestas dirigidas a los directivos empleados y socios
<b>Con que evaluar</b>	Con la Ley General de Cooperativas.

**Elaborado por:** Elsi Bolaños

**Fuente:** COAC Ambato Ltda.

## BIBLIOGRAFIA

1. Acosta Altamirano Jaime A.E.S.C.A. (Salamanca desde 1998) "Análisis e Interpretación de la Información Financiera I" Fundamentos Financieros
2. Acosta Jaime (1982) Análisis Interpretación de la Información Financiera
3. Anaya Ortiz Héctor (1988) Rentabilidad
4. Añez Manfredo (2000) Riesgo Crediticio Copyright: Attribution Non-commercial. Attribution noncommercial. Concepto ... Análisis de Crédito y cobranza
5. Baquero Mario (1997) Inversiones "Fundación de las Inversiones Los libros del conquistador. FCE, México, 1959.
6. Barley (2011:120-122) Rentabilidad Financiera
7. Benítez Miranda, Miquel A., Miranda Dearribas, Ma. Victoria – Contabilidad y Finanzas para la Formación Económica de los Cuadros de Dirección, Universidad de la Habana, Cuba 1997.
8. Bedoya Jaime Humberto Diccionario de Indicadores Financieros
9. Cabreja Hernández Rubén (2004) Documento Contable Estados Financieros
10. Cabrera María Augusta (1532) COAC Educadores de Tungurahua (2005)
11. Campos Donado La encuesta como Técnica de Investigación
12. Cook Víctor segunda edición Administración financiera
13. Cupelli José Rodolfo Organización de créditos y cobranzas, Datos de Publicación Buenos aires: Macchi, c1980

14. Dirección Corporativa de Análisis y Estrategias de Mercados BBVA-Bancomer.
15. Fainstein Héctor (1994) Pág. 94 Gestión Polimodal
16. Gavilanes Marián (1533) COAC Kuriñan (2004)
17. Gómez (pág. 29-30) Rentabilidad Económica
18. Gómez E. Giovanni (2000) Planificación Financiera
19. [http:// definicionderecursosfinancieros](http://definicionderecursosfinancieros)
20. <http://www.efectividadfinanciera.net>
21. Lawrence J Gitman (2003 Pág. 3) Análisis Financieros
22. Pérez Farfán José Manuel (2003) Economía financiera
23. Pineda Bustos Víctor M.A. Lic. (2000) Estados financieros
24. R Creg-025-1995 Planeación
25. Tarrago Sabaté 1986 Página 308 Inversiones
26. Ubicación 4o PISO, LADO ORIENTE
27. Universidad Miguel Hernández (74 libros). Primera página · Anterior;  
Página 2 de 2; Siguiente... F. Fernández Lázaro. Universidad Miguel Hernández, 2000. ISBN 84-95315-27-0. ... Gestión financiera
28. Villegas Ayala Sabino (07-2005) Análisis Financiero
29. Web <http://www.zonaeconomica.com/bolsa-valores>
30. [www.indicadoresfinancieros.com](http://www.indicadoresfinancieros.com)
31. [www.mitecnologico.com/main/recursosfinancieros](http://www.mitecnologico.com/main/recursosfinancieros)



# ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA DE  
FACULTAD DE

AMBATO  
CONTABILIDAD Y

AUDITORIA  
CARRERA GESTION FINANCIERA

Encuesta a los Socios Activos de la:  
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.

**Objetivo:** la siguiente encuesta tiene como objetivo determinar las causas del por qué el bajo otorgamiento de créditos familiares y de las pólizas de inversión de tal manera que le permita incrementar los Recursos Financieros.

**Instrucciones:** lea muy detenidamente cada una de las preguntas y marque **X** en la que usted crea que es la correcta.

**HIPOTESIS**



La Gestión Financiera influye en los Recursos Financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda., en el año 2010

1. *¿Considera Ud. que la Gestión Financiera tiene una buena toma de decisiones con respecto a los créditos familiares?*

Si A Veces Nunca

2. *¿Está de acuerdo con la Gestión Financiera que aplica la Cooperativa relación a los requisitos para los créditos familiares?*

Si A Veces Nunca

3. *¿Considera UD. que la Gestión Financiera en el departamento de crédito y de inversión está debidamente capacitado?*

Si A Veces Nunca

4. *¿Cree usted que la Gestión Financiera en relación a las tasas de interés ofrece la Cooperativa son correctas?*

Si A Veces Nunca

5. *¿Considera suficiente el plazo para pagar su crédito en cuotas?*

Si A Veces Nunca

6. *¿Piensa Ud. que una alternativa para mejorar los Recursos Financieros relación a los créditos familiares es la reducción de un manual para créditos corto plazo para las inversiones?*

SI A Veces Nunca

7. *¿Cree UD., que existe asesoramiento para los Recursos financieros respecto a los créditos familiares y para las inversiones?*

SI A Veces Casi Nunca

8. *¿Cree Ud., que los Recursos financieros con relación a las inversiones a corto plazo generan un alto interés?*

SI A Veces Casi Nunca

**ENTREVISTA AL PERSONAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO AMBATO LTDA.**

**PERSONAL ADMINISTRATIVO**

*¿Piensa usted que la Gestión Financiera respecto a los Estados financieros que realiza la COAC están bien elaborados? Si y por que, No y por que*

.....  
.....  
.....  
.....

*¿Considera Ud. que la Gestión Financiera de la COAC esta tomando una adecuada toma de decisiones. Si cuales son?*

.....  
.....  
.....  
.....

*¿Considera que el análisis Financiero que la cooperativa realiza es eficiente?*

.....  
.....  
.....

*¿Considera Ud. Que los Recursos Financieros de la Cooperativa sea eficiente o eficaz? y por que.*

.....  
.....  
.....

*¿Estima que los Recursos Financieros que tiene la Cooperativa son altos? Si y por que.*

.....  
.....  
.....  
.....