



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Proyecto de Investigación previo a la obtención
del título de Ingeniera en Administración
Financiera

Título del Proyecto de Investigación:

“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA CENTRO ANDINO DE ACCIÓN
POPULAR CAAP., CANTÓN QUEVEDO, AÑO 2014.”

Autora:

Santana Salazar Diana Carolina

Director de Proyecto de Investigación:

Ing. Gualberto Villalva A. M.Sc.

Quevedo – Ecuador

2016

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, SANTANA SALAZAR DIANA CAROLINA, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normativa institucional vigente.

Santana Salazar Diana Carolina

AUTORA

CERTIFICACIÓN DE CULMINACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El suscrito ING. GUALBERTO VILLALVA A.M.Sc. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada, Srta. SANTANA SALAZARDIANA CAROLINA, realizó el Proyecto de Investigación de grado titulado **“Gestión Administrativa y Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP cantón Quevedo, año 2014”**, previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración Financiera, bajo mi dirección habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

.

Ing. Gualberto Villalva A. M.Sc.

DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**CERTIFICADO DEL REPORTE DE LA HERRAMIENTA DE PREVENCIÓN
DE COINCIDENCIA Y/O PLAGIO ACADÉMICO**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**

MEMORANDO

Para: Lcdo. Edgar Pastrano, M.Sc.- Decano Facultad de Ciencias Empresariales
De: Ing. Gualberto Rafael Villalva Abarca M.Sc.-Docente
Asunto Informe de Dirección de Proyecto de Investigación
Fecha: 30 de Noviembre del 2015

Adjunto a la presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA CENTRO ANDINO DE ACCIÓN POPULAR, CANTÓN QUEVEDO AÑO 2014”**, elaborado por la Srta. SANTANA SALAZAR DIANA CAROLINA, previo a la obtención del Título de INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, que fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en la Resolución Primera del Consejo Académico de la sesión del 26-06-2015, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad en un 90% y de copia 10% del trabajo investigativo.

URKUND	
Document	DIANA CAROLINA SANTANA SALAZAR.docx (D16467558)
Submitted	2015-11-30 13:09 (-05:00)
Submitted by	Villalva Abarca Gualberto Rafael (gvillalva@uteq.edu.ec)
Receiver	gvillalva.uteq@analysis.urkund.com
Message	DIANA CAROLINA SANTANA SALAZAR Show full message
10% of this approx. 43 pages long document consists of text present in 14 sources.	

Atentamente,

Ing. Gualberto Rafael Villalva Abarca, M.Sc.
Director
Adjunto: Proyecto de Investigación



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Título:

“Gestión Administrativa y Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP cantón Quevedo, año 2014.”

Presentado al Consejo Académico de la Facultad de Ciencias Empresariales, como requisito previo a la obtención del título de Ingeniería en Administración Financiera.

Aprobado por:

Lic. Cerezo Segovia Gerónimo Wilson, MSc

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Intriago Zamora Enrique, MSc Ing. Recalde Aguilar Lugarda María, MSc

MIEMBRO DEL TRIBUNAL MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Quevedo – Ecuador

2016

AGRADECIMIENTO

Mi eterno agradecimiento a mi Dios del Cielo padre eterno que me cuida y me guía todos los días de mi vida.

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y a todos quienes han colaborado en forma directa o indirecta en la realización de este proyecto.

Igualmente agradezco al Ingeniero Gualberto Villalva por su colaboración y paciencia quien me ayudó a culminar mi proyecto de investigación aportando con su conocimiento.

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo a Dios quien ha sido mi luz, mi guía y mi fortaleza en los momentos difíciles y me brindo la bendición de contar con todos los recursos necesarios para llegar a un feliz término.

En especial dedico el cumplimiento de esta meta a mis padres; a ellos se los debo, a ellos se los dedico.

RESUMEN EJECUTIVO Y PALABRAS CLAVES

El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP, la cual se encuentra ubicada en el cantón Quevedo, Provincia de los Ríos. El cual consiste en “La Gestión Administrativa y Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP cantón Quevedo, año 2014.

La Cooperativa Centro Andino de Acción Popular cuenta con amplia trayectoria brindando servicios financieros la misma que se ha caracterizado por ser una institución responsable la cual busca establecer mecanismos y normas para fortalecer la solvencia y estabilidad en el sistema financiero que mantiene.

Actualmente la institución mantiene un equilibrio estable, aun así se ha visto afectada por fallas en las tomas de decisiones debido a las políticas internas que inciden en su gestión administrativa, el objetivo es impulsar los servicios financieros analizando la forma como se halla estructurado el sistema financiero de la empresa fortaleciendo las falencias actuales, capacitando al personal para que se adapte a los nuevos modelos de gestión donde la excelencia sea primordial en las operaciones realizadas en la organización.

La propuesta es un análisis de manera general a las gestiones que se están llevando a cabo actualmente, determinando donde están las debilidades que se pueden presentar en el futuro como amenazas más fuertes afectando la estabilidad económica de la institución, se plantea evaluar y planificar las actividades que se desarrollan de manera minuciosa controlando de manera oportuna las operaciones internas con el propósito de mejorarlas beneficiando a la entidad y los clientes.

Palabras Claves

Gestión Administrativa y Financiera

Rentabilidad

Servicios Financieros

Sistema Financiero

Executive summary and key words

This research was developed in the Andean Cooperative Action Center Popular CAAP. Which it is located in the Quevedo canton province of Los Rios. This consists of the administrative and financial management and its impact on the profitability of the Andean Cooperative Action Center Popular CAAP Quevedo Canton, 2014.

Andean Cooperative Centre has extensive experience providing financial services it has been characterized as a responsible institution which seeks to establish mechanisms and standards to strengthen the soundness and stability of the financial system keeps.

Currently the institution has a stable equilibrium, still was affected by failures in decision-making due to internal policies that handled affecting their administrative management, the goal is to boost financial services by analyzing the way in which It has structured the financial system of the company by strengthening existing shortcomings that have and training staff for the new management models where excellence is paramount in operations carried out by the organization suit.

The proposal is an analysis generally to the efforts being carried out currently determining where weaknesses that may occur in the future as more serious threats affecting the financial stability of the institution, it is proposed to evaluate and plan activities are too They develop minutely controlling internal operations in a timely manner in order to improve them benefiting the company and customers.

Keywords

Administrative and Financial Management
Cost effectiveness
Financial services
Finance system

TABLA DE CONTENIDO

Contenido

Portada.....	i
Hoja en Blanco.....	ii
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos	iii
Certificación de Culminación del Proyecto de Investigación	iv
Urkund	vi
Certificado de Aprobación por Tribunal de Sustentación.....	vii
Agradecimiento	viii
Dedicatoria	viii
Resumen Ejecutivo y Palabras Claves	ix
Executive Summary And Key Words.....	x
Tabla de Contenido	xvii
Tablade Cuadros.....	xvii
Tabla de Gráficos	xvii
Código Dublín.....	xix
Introducción.....	1
 CAPÍTULO I	 3
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 Problematización.....	4
1.1.1 Planteamiento del Problema.....	4
1.1.2. Formulación del Problema	6
1.1.3 Sistematización de la Problematización.....	6
1.2. Objetivos	6
1.2.1 General	6
1.2.2 Específicos	6
1.3 Justificación.....	7

CAPÍTULO II	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1. Marco Conceptual.....	9
2.1.1 La Gestión Administrativa	9
2.1.1.2 Planeación	10
2.1.1.3 Organización:	11
2.1.1.4 Dirección	11
2.1.1.5 Control	12
2.1.2 La Gestión Administrativa Empresarial.....	12
2.1.2.1 Características del Control de Gestión.....	13
2.1.2.2 Técnicas de Control.....	14
2.1.2.3 Sistema de Información.....	15
2.1.2.4 Análisis.....	15
2.1.2.5 Plan de Mejoramiento	16
2.1.2.6 Finalidad del Plan de Mejoramiento	17
2.1.2.7 El Plan de Gestión Empresarial.....	18
2.1.2.8 La Estrategia.....	19
2.1.2.9 La Cultura Empresarial	19
2.1.2.10 Planeación Estratégica	20
2.1.2.11 Planeación Táctica	21
2.1.2.12 Fases que Conforman el Plan de Gestión Empresarial	21
2.1.2.13 El Objetivo de la Gestión Empresarial.....	22
2.1.3 Gestión Financiera	23
2.1.3.1 Objetivo de la Gestión Financiera.....	24
2.1.3.2 Funciones de la Gestión Financiera	25
2.1.3.3 Análisis de los Factores Externos vs Factores Internos	27
2.1.3.4 El Entorno Económico de la Empresa	30
2.1.3.5 Rentabilidad	31
2.1.3.6 Rentabilidad Económica	32
2.1.4 Análisis Avanzado para la Toma de Decisiones	33
2.1.5 Análisis DAFO.....	34
2.2. Marco Referencial.....	36
2.2.1 Gestión Financiera de la Empresa Bancaria.....	36

2.2.1.1 Políticas de Gestión Financiera en las Operaciones Financiadas por las Cooperativas.....	37
2.2.1.2 La Gestión Administrativa	38
2.2.2 Planeación Estratégica	39
2.2.2.1 ¿Qué es la Planeación Operativa?	40
2.2.2.2 Los Beneficios de la Evaluación Financiera de Proyectos.....	40
2.2.3 ¿Qué es Toma de Decisiones?.....	41
2.2.4 Estudio de la Rentabilidad Económica y Rentabilidad Financiera	42
2.2.4.1 La Importancia del Análisis de la Rentabilidad	43
2.2.4.2 Rentabilidad Económica.	43
2.2.4.3 Rentabilidad Financiera.	44
2.2.4.4 Propuesta Económico Financiera.....	44
2.2.4.5 Estructura Organizacional en la Empresa	45
2.2.5 Antecedentes de la Cartera de Crédito	46
2.2.6 Justificación.....	46
2.2.7 Económico Financiero	47
2.2.8 Organizacional	47
2.2.9 Socio-Cultural	47
2.2.10 Cartera Financiera	48
2.2.11 Modelo Operativo	48
2.2.12 Código Organico Monetario y Financiero	48
CAPÍTULO III.....	51
MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	51
3.1. Localización	52
3.1.1 Macro Localización.....	52
3.1.2 Micro Localización.	53
3.2. Tipo de Investigación.....	53
3.2.1 Investigación Exploratoria	53
3.2.2 Investigación Descriptiva.....	54
3.3. Métodos de Investigación.	54
3.3.1 Método de Observación	54
3.3.2 Método Inductivo	55

3.3.3 Método Analítico	55
3.4. Fuentes de Recopilación de Información.....	55
3.4.1 Fuente Primarias.....	55
3.4.2 Fuente Secundarias.....	56
3.5. Diseño de la Investigación	56
3.6 Instrumentos de Investigación.....	57
3.7 Tratamiento de los Datos	57
3.7.1 Población y Muestra.....	57
3.7.1.1 Población.....	57
3.7.1.2 Muestra.....	57
3.8. Recursos Humanos y Materiales.....	58
3.8.1 Recursos Humanos.....	58
CAPÍTULO IV	60
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
4.1 Resultados	61
4.1.1 Análisis del Balance General	83
4.1.2 Análisis del Balance General y su incidencia en la Rentabilidad	97
4.1.3 Análisis de los Indicadores Financieros	97
4.1.4 Indicadores de Endeudamiento	98
4.1.5 Rentabilidad Financiera	98
4.1.6 Prueba Acida	98
4.1.7 Índice de Morosidad	99
4.1.8 Análisis de las Políticas de Otorgamiento de Créditos.....	99
4.1.9 Procesos y Políticas de Créditos Reestructuradas.....	97
4.1.10 Tipos de Créditos que Posee la Cooperativa.....	98
4.1.11 Los Créditos Estarán Sujetos a.....	98
4.1.12 Plazos Establecidos.....	98
4.1.13 Otorgamiento de Crédito.....	99
4.1.14 Recuperación de Créditos.....	99
4.1.15 La Matriz FODA.....	103
4.1.16 Análisis Comparativo del Estado de Resultado y Balance de la Cooperativa...104	
4.1.17 Análisis de los Indicadores Financieros con el Mercado.....106	

4.1.18 Análisis de la Respuesta del Otorgamiento de Créditos.....	107
4.1.19 Ley de la Economía Popular y Solidaria.....	108
4.2. Discusión.....	109
 CAPITULO V.....	 111
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	111
5.1. Conclusiones	112
5.2 Recomendaciones.....	113
 CAPÍTULO VI	 114
BIBLIOGRAFÍA.....	114
6.1 Literatura Citada.....	114
6.2 Linkografía.....	116
ANEXO 2.....	123

TABLA DE CUADROS

Nº		
1	Recursos Materiales	59
2	Tiempo de Laborando en la Cooperativa	64
3	Colaboración Interna	65
4	Compañerismo de Trabajo	66
5	Políticas Internas de la Empresa	67
6	Políticas que Perjudican la Institución	68
7	Incumplimiento de los Clientes	69
8	Información al Cliente	70
9	Labor que Presta la Institución	71
10	Cambio de Políticas Internas	72
11	Pago de Roles	73
12	Solicitud de Crédito	74
13	Tipos de Créditos que se Solicitan	75
14	Calificación de los Servicios	76
15	Flexibilidad en los Créditos	77
16	Formas de Pago de los Créditos	78
17	Requisitos para un Préstamo	79
18	Tasa de Interés de la Institución	80
19	Mora en los Créditos	81
20	Recomendación de la Empresa	82
21	Capital de Trabajo Neto	91
22	Índice Patrimonial	92
23	Indicador de Liquidez	93
24	Índice de Solidez	93
25	Rentabilidad Financiera	94
26	Prueba Acida	95
27	Índice de Morosidad para Reestructurar el Plan de Gestión	96
28	Análisis FODA	103

TABLA DE GRÁFICOS

Nº		
1	Tiempo de trabajo en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular	64
2	Desempeño en la Empresa	65
3	Relación Laboral	66
4	Satisfacción con las Políticas de la Empresa	67
5	Políticas de la Institución	68
6	Incumplimiento de los Clientes	69
7	Servicio al Cliente	70
8	Calificación a la Labor de la Institución	71
9	Cambio de Políticas Internas	72
10	Pago de las Obligaciones a los Empleados	73
11	Microcréditos Solicitados	74
12	Variedad de Créditos Solicitados	75
13	Evaluación a los Servicios que Brinda la Cooperativa	76
14	Flexibilidad en los Créditos	77
15	Formas de Pago de los Créditos	78
16	Solicitud para los Requisitos para un Préstamo	79
17	Tasa de Interés de la Institución	80
18	Retraso en el Pago de las Cuotas	81

19	Recomendación de la Empresa	82
20	Proceso de los Créditos	101
21	Modelo Operativo	102

Código Dublín

Título	“Gestión Administrativa y Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP cantón Quevedo, año 2014”			
Autor	Diana Carolina Santana Salazar			
Palabras clave:	Gestión Adm. Y Financiera	Rentabilidad	Servicios Financieros	Sistema Financiero
Fecha de publicación				
Editorial:	Quevedo, 2016			
Resumen	Resumen.-El presente trabajo de investigación se desarrolló en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP, la cual se encuentra ubicada en el cantón Quevedo, Provincia de los Ríos. El cual consiste en “La Gestión Administrativa y Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP cantón Quevedo, año 2014. Abstract. - This research was developed in the Andean Cooperative Action Center Popular CAAP. Which it is located in the Quevedo canton province of Los Rios. This consists of the administrative and financial management and its impact on the profitability of the Andean Cooperative Action Center Popular CAAP Quevedo Canton, 2014.			
Descripción	140 hojas : dimensiones, 29 x 21 cm + CD-ROM 6162			
URI:	(en blanco hasta cuando se dispongan los repositorios)			

Introducción

Las instituciones bancarias enfrentan cambios con nuevos retos en un mercado financiero donde la demanda crece cada día de manera significativa y exigente en cuanto a la calidad de servicios brindados. En un mundo globalizado donde sobreviven las empresas adaptadas mejor a los nuevos cambios es necesario que toda institución analice su situación frente al mercado, la competencia, el tipo de servicio ofrecido y los resultados obtenidos cada cierto periodo de tiempo con el fin de reestructurar sus estrategias internas que se llevan y poder mejorarlas.

Ecuador ha experimentado en los últimos años cambios de políticas gubernamentales que han afectado sus sistemas económicos, donde también las instituciones financieras se han visto involucradas en polémicas afectando su imagen frente al público como lo sucedido en el feriado bancario acontecido años atrás lo cual ha influido para que los clientes tengan poca confianza en las misma.

Actualmente la economía ecuatoriana se ha ido desarrollando de manera favorable lo cual se ve reflejado en sus índices productivos a nivel nacional, el apoyo que hoy en día están recibiendo los microempresarios es evidente, esto ha permitido a las personas arriesgarse solicitando créditos por parte de ciertas Cooperativas financieras para emprender negocios de cualquier índole productiva o comercial activando la economía de los pueblos y fomentando fuentes de empleo para sus moradores.

El proyecto que se procura desarrollar está enfocado en Analizar la Gestión Administrativa y Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP., cantón Quevedo, año 2014 tiene el propósito de formular soluciones ayudando a llevar un mejor control con políticas cumplidas con cabalidad para lograr los objetivos planeados adaptándose a los modelos administrativos necesarios para ser eficiente en sus funciones realizadas de manera interna.

Capítulo I. Es el capítulo de inicio del proyecto investigativo donde se detalla la problematización, planteamiento del problema diagnosticando, causas y efecto también incluye objetivos generales y específicos justificando la realización de la investigación.

Capítulo II. Se detalla concepto y definiciones de investigaciones realizadas con sus respectivos autores que permitió el desarrollo del proyecto.

Capitulo III. Son las técnicas y métodos empleados para obtener información de la investigación planteada en este capítulo se detalla la población respaldando en sí los objetivo.

Capitulo IV Informa los resultados finales de la investigación mediante métodos estadísticos empleados demostrando que la información es real.

Capítulo V. Contiene las conclusiones que se ha obtenido de los resultados del proyecto incluye también las recomendaciones que se realizaran.

Capítulo VI. En este capítulo se ubican la bibliografía, Linkografía con sus referentes autores y ediciones de libros o sitios en internet.

Capítulo VII. Incluye anexos que son fotografías de todo el proceso de la investigación.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Problematización

1.1.1 Planteamiento del Problema

Diagnóstico

La Provincia de los Ríos es considerada una de las provincias número uno en la producción agrícola, se ha hecho notorio su desarrollo permitiendo ser considerada por los inversionistas como una muy buena fuente económica que no ha sido explotada en su totalidad, dentro de la provincia se localiza el cantón Quevedo con una población de 173.575 habitantes según datos estadísticos del (INEC), realizado el 28 de noviembre de 2010 lo califica como uno de los cantones más grandes a nivel provincial y el más rápido en presentar un ascenso económico financiero. Su población se dedica el 90% a realizar actividades comerciales y productivas, más aun con el apoyo brindado del gobierno a este sector de las microempresas, ha permitido que se incrementen los préstamos bancarios en las diferentes instituciones financieras.

La Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP es una Institución estable y segura que tiene una buena acogida en el mercado local, tiene una gran demanda por los diferentes beneficios de los servicios ofrecidos, sin embargo busca Analizar la Gestión Administrativa Financiera que maneja actualmente, determinando como incide en su Rentabilidad con el propósito de mejorar sus políticas internas tomando los correctivos necesarios.

El objetivo del proyecto es evaluar la gestión administrativa empleada e investigar sus elementos del entorno, fortalezas y debilidades para luego emitir informes, los cuales respalden la información que se ha obtenido cumpliendo la meta del proyecto.

Causas

- Desconocimiento del entorno de la Cooperativa.
- Incompetencia para evaluar el entorno económico social de la institución.
- Incapacidad de análisis en los índices de rentabilidad.

Efectos

- Mala administración mediante la toma de decisiones.
- Carencia de conocimiento de la situación económica de la empresa.
- Inestabilidad económica de la institución financiera.

Pronóstico

- Carencia para conocer las fortalezas y debilidades de la Cooperativa.
- Incumplimiento con los objetivos propuestos
- Malversación de fondos al no controlar la parte financiera de la empresa.

Control de Pronóstico

- Aplicar análisis situacional mediante la matriz FODA.
- Evaluar los Estados Financieros de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular.
- Formular un plan de acción controlando los índices de rentabilidad.

1.1.2 Formulación del Problema

¿Cómo determinar mediante un Análisis la Gestión Administrativa y Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP cantón Quevedo año 2014?

1.1.3 Sistematización de la Problematicación

- ¿De qué manera realizar el análisis situacional mediante la matriz FODA a la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP?
- ¿Cómo Evaluar los Estados Financieros de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP., mediante la aplicación del análisis Horizontal.
- ¿Analizar de qué manera las políticas de crédito influyen en la recuperación de cartera?

1.2Objetivos

1.2.1 General

Determinar la Gestión Administrativa y Financiera mediante Análisis y su incidencia en Rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP cantón Quevedo año 2014.

1.2.2 Específicos

- Realizar el análisis situacional mediante la matriz FODA a la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP.
- Evaluar los Estados Financieros de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP., mediante la aplicación del análisis Horizontal.

- Analizar de qué manera las políticas de crédito influyen en la recuperación de cartera.

1.3 Justificación

Se justifica el proyecto de investigación de la Gestión Administrativa y Financiera y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP debido a que es una institución considerada con una gran demanda en la prestación de sus servicios por los beneficios financieros ofrecidos, como son las bajas tasas de interés, flexibilidad a la hora de la recuperación de cartera entre otros.

El principal objetivo es la evaluación a la gestión administrativa que se ha venido manteniendo y como incide en la rentabilidad de la entidad crediticia, con el propósito de poder corregir las deficiencias de la misma, transformándolas mediante una reestructuración para mejorar sus procesos internos y externos brindando un mejor servicio a los usuarios.

Se proyecta un análisis de manera general en cada departamento de la institución deduciendo como afecta la toma de decisiones mal direccionadas con el propósito de cauterizar las deficiencias de las mismas.

La evaluación que se empleará tiene el propósito de examinar el entorno político, económico, social y tecnológico para la toma de decisiones en la organización determinando las fortalezas, debilidades amenazas brindando soluciones que cumplan los objetivos de la empresa, para ello se brindara capacitación al personal que se adapte a los nuevos modelos administrativos cumpliendo con eficacia sus responsabilidades.

La Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP, busca mejorar la gestión administrativa y financiera que mantiene, optimizando sus índices de rentabilidad con el fin de seguir brindando los servicios a todos sus clientes y ser reconocida por sus aportes a la comunidad con sus valores sociales de responsabilidad, honestidad, lealtad que siempre se ha caracterizado.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Marco Conceptual.

2.1.1 La Gestión Administrativa

La administración y las organizaciones son producto de su momento y su contexto histórico y social, por tanto, la evolución de la gestión administrativa se entiende en términos de cómo han resuelto las personas las cuestiones de sus relaciones en momentos concretos de la historia.

La administración es una disciplina relativamente nueva, su desarrollo fue muy rápido. La propia historia del pensamiento administrativo proporciona una perspectiva de las contribuciones y de los problemas y situaciones con que se enfrentó en los últimos setenta años en el mundo industrial. La administración es un fenómeno universal en el mundo moderno, cada organización, cada empresa requieren toma de decisiones, coordinación de múltiples actividades, dirección. (marielgestadmonhond11.blogspot, 2014)

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador (Calix, Mariel, 2014).

En situaciones complejas, donde se requiere un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública, ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y su cada vez más acentuada absorción de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, la maquinaria administrativa pública se ha constituido en la empresa más importante de un país. Es en la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental, ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización

depende de la administración para llevar a cabo sus fines; de la buena o mala gestión administrativa depende el éxito o fracaso de la empresa (Calix, Mariel, 2014).

La administración es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, para determinar y lograr objetivos manifestados mediante el uso de seres humanos y de otros recursos (es.slideshare.ne, 2011)

Análisis Personal

La gestión administrativa es importante en el desarrollo del proyecto ya que evalúa controla y planifica los proyectos de emprendimiento direccionando para tomar decisiones adecuadas.

2.1.1.2 Planeación

Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos(Calix, Mariel, 2014).

El enfoque metodológico de este componente, se basa en talleres o reuniones de trabajo, las cuales tienen una orientación altamente participativa para que se pueda incorporar Dentro del Plan estratégico se incorporarán temas para el Desarrollo Institucional, Riesgo Operativo, Sistemas y Tecnología, etc., pues en base a nuestra experiencia no es recomendable que se manejen **estos** aspectos en paralelo a las definiciones estratégicas contenidas en el Plan(Eata Leo, 2014).

Análisis Personal

La planeación es fundamental en las organizaciones si se desea llevar un control adecuado de operaciones que se realizan para un mejor control que lleve al éxito a la entidad.

2.1.1.3 Organización:

Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.(Calix, Mariel, 2014).

La organización es el arreglo ordenado de los recursos y funciones que se estiman necesarias para cumplir nuestro objetivo, es decir es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones de la empresa(Conduc Bonilla, 2012).

Análisis Personal

Son los proyectos emprendidos por las personas los cuales tienen el objetivo de brindar un servicio o vender un producto ya sea con fines y sin fines de lucro las organizaciones cumplen un rol fundamental en la economía de los países.

2.1.1.4 Dirección

Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales.(Calix, Mariel, 2014).

Corresponde a los altos cargos de la empresa (Presidente, Director General). Son los máximos responsables del cumplimiento de los objetivos(Tiemposmo Esther, 2014)

Análisis Personal

La dirección empresarial es esencial en cumplir con los objetivos propuestos por las empresas es el cumplimiento de las políticas por parte de todos los colaboradores internos el cual será liderado por una persona preparada para cualquier inconveniente que se presente.

2.1.1.5Control

Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de los actos de los miembros de la organización que la conducen hacia las metas establecidas(Calix, Mariel, 2014).

Es necesario establecer centros de autoridad de los que emane la comunicación necesaria para lograr los planes, en los cuales la autoridad y la responsabilidad fluyan desde el más alto ejecutivo hasta el nivel más bajo(Conduc Bonilla, 2012)

Análisis Personal

El control de las operaciones que se realizan dentro de la entidad es fundamental para el desarrollo y crecimiento económico, porque toda institución necesita de personal capacitado conocedor de la decisión a tomar en momentos determinados y con un control adecuado.

2.1.2 La Gestión Administrativa Empresarial

La Control de gestión es un proceso que sirve para guiar la gestión empresarial hacia los objetivos de la organización y un instrumento para evaluarla.

Existen diferencias importantes entre las concepciones clásica y moderna de control de gestión. La primera es aquella que incluye únicamente al control operativo y que lo desarrolla a través de un sistema de información relacionado con la contabilidad de costos, mientras que la segunda integra muchos más elementos y contempla una continua interacción entre todos ellos. El nuevo concepto de control de gestión centra su atención por igual en la planificación y en el control, y precisa de una orientación estratégica operativos. (Grup Mini , 2014).

Es un proceso continuo, que consiste en gestionar los diversos recursos productivos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos marcados con la mayor eficiencia posible. Dirección y liderazgo dependiendo del tamaño de la empresa la dirección puede

ser ejercida por una sola persona o por varias distribuidas en diferentes niveles(Tiemposmo Esther, 2014).

Análisis Personal

La gestión administrativa empresarial son los procesos que se realizan de manera interna en las operaciones cotidianas las cuales ayudan a organizar planificar y controlar las gestiones emprendidas.

2.1.2.1 Características del Control de Gestión

- Selectivo.
- Total.
- Equilibrado.
- Oportuno.
- Claro.
- Terminado por la estrategia.
- Efectivo y eficiente.
- Creativo.
- Impulsado a la acción.
- Adecuado.
- Adaptado.
- Motivador.
- Flexible.(Noguera Jesus, 2012)

Se trata de diseñar una estructura de empresa con el consiguiente reparto de funciones y responsabilidades. Su representación gráfica se realiza mediante el “Organigrama,” que refleja los canales de comunicación y de relación existentes en la empresa(Tiemposmo Esther, 2014).

Se refiere a la vigilancia de las realizaciones de los diferentes departamentos, para verificar que todo lo ejecutado coincide con lo planificado previamente. De manera que

se puedan detectar y corregir las posibles desviaciones que puedan existir(Tiemposmo Esther, 2014)

Análisis Personal

El control de la gestión se caracteriza a través de diferentes elementos con una adecuada planeación y control efectivo y eficiente en sus procedimientos a los que son sometidos los procesos manejados.

2.1.2.2 Técnicas de Control

Las normas técnicas de control interno constituyen el marco básico aplicable con carácter obligatorio, a los órganos, instituciones, entidades, sociedades y empresas del sector público y sus servidores.

Se entiende por sistema de control interno el conjunto de procesos continuos e interrelacionados realizados por la máxima autoridad, funcionarios y empleados, diseñados para proporcionar seguridad razonable en la consecución de sus objetivos(Noguera Jesus, 2012).

El sistema de control interno tiene como finalidad coadyuvar con la Institución en el cumplimiento de los siguientes objetivos.

1. Lograr eficiencia, efectividad y eficacia de las operaciones,
2. Obtener confiabilidad y oportunidad de la información, y
3. Cumplir con leyes, reglamentos, disposiciones administrativas y otras regulaciones aplicables(Noguera Jesus, 2012).

Análisis Personal

Las técnicas para el control ayudan a la dirección de la empresa a cumplir sus objetivos, mediante el control adecuado de las políticas establecidas evaluando el cumplimiento en cada función que le corresponde.

2.1.2.3 Sistema de Información

Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. El recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que utilizan el sistema. Un sistema de información realiza cuatro actividades básicas: entrada, almacenamiento, procesamiento y salida de información(Noguera Jesus, 2012).

A través del procesamiento de información, una compañía crea valor, en especial si se trata de una empresa que ofrece servicios. Por lo tanto, en este caso, la información tiene un valor aún mayor porque ayuda a alcanzar los objetivos de la compañía (ES, 2014)

Análisis Personal

Los sistemas de información son esenciales para una buena coordinación en las tareas cotidianas de la empresa, los cuales son necesarios en un buen grupo laboral creando un ambiente armonioso.

2.1.2.4 Análisis.

El Control de Gestión tiene como principal finalidad lograr que cada uno de los integrantes de una organización tenga el uso eficiente y eficaz de los recursos que dispone la misma para así de esta manera lograr optimizar los objetivos planteados. También Consiste en transmitir y comunicar la información necesaria para la toma de decisiones. Una organización debe coordinar y encaminar todas las actividades eficazmente a la consecución de las actividades. Para que los integrantes de la empresa logren optimizar las metas trazadas, es importante que la misma los motive, el impulso y la ayuda a todo responsable es de capital importancia para la consecución de los objetivos.(Noguera Jesus, 2012).

Proceso de distinción y separación de las partes de un todo, para llegar a conocer sus principios o elementos. Explicar, interpretar, llevar cuenta, o describir un fenómeno. Suministra nueva información mediante la cual se pueden sustentar conclusiones previas o formular nuevas(Analisi Sestic, 2010).

Análisis Personal

Es el análisis que se realiza a la gestión emprendida durante un periodo determinado diagnosticando donde están las deficiencias y poderlas corregir, ante cualquier toma de decisión es necesario analizar la área que se desea corregir.

2.1.2.5 Plan de Mejoramiento

A través de los años los empresarios han manejado sus negocios trazándose sólo metas limitadas, que les han impedido ver más allá de sus necesidades inmediatas, es decir, planean únicamente a corto plazo; lo que conlleva a no alcanzar niveles óptimos de calidad y por lo tanto a obtener una baja rentabilidad en sus negocios.

Según los grupos gerenciales de las empresas japonesas, el secreto de las compañías de mayor éxito en el mundo radica en poseer estándares de calidad altos tanto para sus productos como para sus empleados; por lo tanto el control total de la calidad es una filosofía que debe ser aplicada a todos los niveles jerárquicos en una organización, y esta implica un proceso de Mejoramiento Continuo que no tiene final. Dicho proceso permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a los empresarios a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. (Grup Mini , 2014)

Asimismo, este proceso busca que el empresario sea un verdadero líder de su organización, asegurando la participación de todos que involucrándose en todos los procesos de la cadena productiva. Para ello él debe adquirir compromisos profundos, ya que él es el principal responsable de la ejecución del proceso y la más importante fuerza impulsadora de su empresa. (Grup Mini , 2014)

Razonar partiendo de reglas generales hasta casos en particular. La deducción también consiste en analizar las premisas para llegar a una conclusión. Cuando un analista razona partiendo de una generalización para aplicarla a un caso específico, él está razonando por deducción (Analisi Sesic, 2010).

Análisis Personal

Los planes de mejoramiento son ejecutados en las empresas que presentan problemas de diferentes índoles organizativos o financieros estos pueden traer serias consecuencias si no se corrigen a tiempo.

2.1.2.6 Finalidad del Plan de Mejoramiento

Es desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las Políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos públicos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado.

Mejorar el desempeño de la entidad y garantizar el uso transparente y generar conductas positivas y proactivas de acatamiento a las normas y de mejoramiento institucional por parte de los servidores públicos, que mejoren la efectividad de la gestión. (Grup Mini , 2014).

Análisis Personal

La finalidad de los planes de mejoramiento es poder corregir los problemas actuales por los cuales atraviesa la empresa, para poderlos emplear se necesita realizar un estudio adecuado del área, informando las debilidades para diseñar un plan que ayude al desarrollo del proyecto.

2.1.2.7 El Plan de Gestión Empresarial

En el mundo actual las empresas no pueden sobrevivir simplemente haciendo un buen trabajo, tienen que hacer un trabajo excelente, si quieren tener éxito en un mercado que se caracteriza por un rápido crecimiento y una dura competencia, tanto nacional como internacional. Los consumidores y las empresas se encuentran con gran abundancia de ofertas, al buscar satisfacer sus necesidades y por tanto, buscan calidad excelente, valor, o costo cuando escogen entre sus suministradores. Estudios recientes han demostrado que la clave de la rentabilidad de las empresas descansa en conocer y satisfacer al público con ofertas competitivas. Las empresas de hoy se han afectadas por una situación de cambios, de intensidad y características, muy distintas a las épocas anteriores, que configuran el actual mundo de los negocios, como son entre otros, modificaciones profundas en la estructura organizacional, nuevos sistemas de dirección, cultura de calidad y excelencia, reconocimiento de la responsabilidad de la empresa, desarrollo de la innovación tecnológica, nuevas estructuras de negocio e importancia de servicio al cliente. Para obtener éxito en el logro de la ventaja competitiva es necesario lograr la adaptación de sistemas de mayor contenido en los sistemas de gestión de forma tal que se pueda compatibilizar la filosofía del servicio con las exigencias del entorno. (Grup Mini , 2014).

Para justificar la importancia de la organización y la administración en las empresas, solo hay que analizar el comportamiento humano. Tanto en la actividad individual como en la social, los hombres toman continuamente decisiones para mantenerse en un equilibrio dinámico con su entorno. Por tanto, administran y organizan tanto su propio sistema individual como los sistemas sociales o naturales de los cuales son partícipes (Mailxmai Mischell, 2014).

Análisis Personal

El plan de gestión empresarial son las estrategias que se desea emplear en las áreas donde la empresa presenta problemas, el objetivo es crear buenas bases permitiendo el desarrollo de la empresa.

2.1.2.8La Estrategia

Una estrategia es el modelo o plan que integra en un todo coherente a los principales objetivos, políticas y secuencias de acción de una organización. Una estrategia bien formulada ayuda a ordenar y asignar los recursos de una forma única y viable, basada en las competencias y carencias internas relativas a la misma, los cambios previsibles del entorno y las eventuales maniobras de contrincantes inteligentes.

La estrategia es el patrón de objetivos, propósitos o metas, junto con las principales políticas y planes para alcanzarlos, planteados de tal forma que definen en qué negocio está o estará la empresa y el tipo de empresa que es o será (Grup Mini , 2014)

Análisis Personal

Son las soluciones que se le dan al problema presentado en la empresa, las estrategias pueden ayudar a cada área de la empresa pero debidamente analizadas para luego ser aplicadas.

2.1.2.9La Cultura Empresarial

Es el conjunto de creencias y valores que definen nuestra manera de actuar dentro de la organización empresarial, y en relación con el mundo que nos rodea. La cultura marcará nuestra forma de actuar ante las distintas situaciones o problemas con los que se encuentre la empresa. La cultura debe definir la dirección y debe transmitirla toda la empresa, con el fin de que todo el mundo la interiorice y la haga suya. Resulta muy conveniente que las empresas dispongan de documentación escrita en la que se especifique la cultura empresarial, su plan estratégico y su plan de marketing. Con estas herramientas, quedarán definidos nuestros objetivos a corto y largo plazo, cómo queremos alcanzarlos y cómo queremos que sea nuestra empresa a largo plazo (Grup Mini , 2014).

La dimensión funcional de la empresa reconoce el papel de la misma como una actividad organizada que se desarrolla en una economía de mercado y por medio de la

cual se persigue conseguir un beneficio mientras se reducen los costes de mercado. El empresario, como organizador de dicha actividad, asume una especial importancia. La gestión que este realice de la actividad económica determinará el beneficio obtenido por la empresa(Mailxmai Mischell, 2014)

Análisis Personal

La cultura empresarial es la manera de cómo actuar frente a situaciones que se presentan y la forma como estamos enseñados a proceder por naturaleza, las empresas de hoy hacen hincapié para demostrar su cultura empresarial basada en los valores.

2.1.2.10Planeación Estratégica

La planeación estratégica es la planeación a largo plazo que enfoca a la organización como un todo. Los administradores consideran a la organización una unidad total y se preguntan a sí mismo qué debe hacerse a largo plazo para lograr las metas organizacionales. El largo plazo se define como un período que se extiende aproximadamente entre 3 y 5 años hacia el futuro. Se debe seguir el principio del compromiso el cual afirma que los administradores deben comprometerse fondos para la planeación sólo cuando puedan anticipar, en el futuro próximo, un rendimiento sobre los gastos de planeación como resultado del análisis de planeación a largo plazo. Los costos de la planeación son una inversión y, no debe incurrirse en ellos a menos que se anticipe un rendimiento razonable sobre la inversión (Grup Mini , 2014).

La planeación estratégica tiene la finalidad de obtener la máxima eficacia y eficiencia, organizando el proceso de transformación productiva de manera que se minimicen los costes y adoptando una forma jurídica y una estructura organizativa que determinará la distribución del poder y de la responsabilidad, así como las relaciones formales e informales entre los miembros de la organización(Mailxmai Mischell, 2014).

Análisis Personal

La planeación estratégica son los planes elaborados para algún proyecto a desarrollar dentro o fuera de la empresa con el cual se busca tener resultados positivos que favorezcan la institución estos pueden ser: a corto, mediano y largo plazo.

2.1.2.11Planeación Táctica

Consiste en formular planes a corto plazo que pongan de relieve las operaciones actuales de las diversas partes de la organización.

El corto plazo se define como un período que se extiende sólo a un año o menos hacia el futuro. Los administradores usan la planeación táctica para describir lo que las diversas partes de la organización deben hacer para que la empresa tenga éxito en algún momento dentro de un año o menos hacia el futuro (Grup Mini , 2014).

La planeación representa el inicio del proceso administrativo, en ella se establecen las premisas requeridas y se definen las metas y objetivos que se quieren lograr, proporcionándose el procedimiento detallado para lograrlo (Turnuro, 2014)

Análisis Personal

Son planeaciones de corto plazo que han sido analizadas y aplicadas a la empresa con el fin de obtener resultados favorecedores para la empresa en los que fueron aplicados.

2.1.2.12Fases que Conforman el Plan de Gestión Empresarial

Fases del Control de Gestión: resulta importante, para poder realizar un diagnóstico de la situación del Sistema de Control de Gestión de una organización, destacar un grupo de aspectos que definen el nivel o grado de complejidad y conformación de los sistemas de control de gestión atendiendo a un grupo de características:

- Calidad y con fiabilidad en la contabilidad, cultura organizativa.
- Complejidad de la actividad, posibilidad de formalización del proceso, características del entorno, tipo de estructura.

- Especialización de la actividad y de los centros de responsabilidad, un mayor peso en factores de carácter estratégico como planes, presupuestos, proyectos, entre otros. (Grup Mini , 2014).

Las Fases que conforman el plan de Gestión empresarial en las actividades detalladas que ejecutan los últimos niveles jerárquicos de la empresa. - Son a corto plazo. - Se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad (Turnuro, 2014)

Análisis Personal

Son los procesos dados dentro de un plan de gestión empresarial de manera paulatina teniendo en cuenta todos los factores que intervienen, para su desarrollo.

2.1.2.13El Objetivo de la Gestión Empresarial

Formar especialistas altamente calificados en el trabajo corporativo e institucional en las diversas áreas de la administración pública o privada, así como el dominio eficiente de las normas jurídicas en cuestión laboral, empresarial y social; comprender las tendencias macroeconómicas del mundo empresarial y financiero; desarrollar habilidades para el manejo adecuado del comportamiento Humano y finalmente analizar los estados contables que representan el estado de salud financiera de la empresa y todos los elementos fiscales (Grup Mini , 2014).

Perfeccionar el flujo organizacional de la información y el nivel de comunicación manejar eficientemente los recursos organizacionales de información, mejorar las inversiones sucesivas en los mismos y mejorar su aprovechamiento. (Grup Mini , 2014)

Entrenar a los miembros de la organización en el manejo o la utilización de los recursos informacionales.

Contribuir a modernizar o perfeccionar las actividades organizativas y sus procesos administrativos.

Garantizar la calidad de los productos de la organización y asegurar su disseminación efectiva.

Determinar las necesidades de información externa de la organización y satisfacerlas. (Grup Mini , 2014).

Para alcanzar esta perfecta “sintonización” de los objetivos de la empresa y los de los empleados, es necesario, en primer lugar, la correcta comunicación de la estrategia corporativa. Por otro lado, los empleados deberán dirigir sus esfuerzos hacia una serie de objetivos que permitan no solo el crecimiento del negocio, sino también el suyo propio. Finalmente, todo esto debe medirse y monitorizarse en exhaustivos informes y paneles de control. La empresa nunca debe moverse por intuiciones o sensaciones, sino basándose en datos contrastados y actualizados (Pujal, Marc, 2015).

Análisis Personal

Es la determinación de las necesidades internas, relativas a las funciones, actividades y procesos administrativos y a su satisfacción.

2.1.3 Gestión Financiera

Los informes acerca de los desafíos y riesgos que enfrentan los gerentes de finanzas hoy, no son ninguna novedad para usted que los vive a diario. Por eso necesita soluciones de gestión financiera que reduzcan los costos, acorten los tiempos de los procesos, brinden información oportuna y ejecutable, hagan respetar los controles y estándares financieros globales y mejoren la transparencia del negocio. Resuelva los problemas de gestión financiera de su compañía (Infor Ana , 2013).

Para ser efectivos, los sistemas de gestión financiera necesitan afrontar las necesidades cada vez mayores de un CFO moderno, y ellos necesitan trabajar con usted para satisfacer los requerimientos cambiantes del negocio con seguridad. Las soluciones Gestión Financieras ayudan a responder a los requerimientos únicos del mercado, mejorar las capacidades de gestión financiera multinacionales y optimizar procesos que

lo hacen seguir teniendo el control de su negocio, con mayor visibilidad y firmeza que antes (Infor Ana , 2013).

Con las soluciones Gestión Financieras se puede acceder a una visión precisa y digna de confianza del desempeño financiero en toda su empresa y tener las herramientas y conocimiento que necesita para realizar los cambios necesarios y adaptarlos a las necesidades en constante cambio de su entorno. Informes financieros y análisis, gestión de efectivo, proyecciones contables, previsión y presupuesto y contabilidad de costos, son sólo el comienzo de los beneficios que le darán a su negocio las soluciones Gestión Financieras (Infor Ana , 2013)

La Gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros(Old.knoow, 2012)

Análisis Personal

Son controles llevados por los gerentes encargados de las empresas en la parte financiera con el propósito de poder cumplir con las metas propuestas, evitando cualquier malversación financiera que se produzcan en los recursos generados.

2.1.3.1 Objetivo de la Gestión Financiera

Todo el esfuerzo desarrollado por la gestión financiera debe tender hacia un fin: maximizar el valor de la empresa. Fin que corresponde al propósito de los accionistas, inversionistas o dueños, de incrementar su propia riqueza, es decir su inversión.

El estudio de las finanzas constituye una parte de la economía que se preocupa por dar énfasis y llevar a la práctica los conceptos económicos teóricos.(Masfinanz Jhon, 2012)

Las finanzas corporativas o finanzas empresariales parten del conocimiento de las variables macroeconómicas y microeconómicas. Las variables macroeconómicas establece el manejo de las relaciones con la estructura del sistema bancario, las cuentas nacionales, las políticas económicas internas y externas. Mientras que las variables microeconómicas, de las empresas, su naturaleza funcional, el origen de su capital, su estructura de origen o naturaleza legal, las estrategias en la reducción de los costos, la administración de los riesgos del entorno, la planeación estratégica, la gestión del conocimiento o capital humano, la administración de los recursos físicos y financieros, las características de los productos y los servicios, la fijación de precios y su regulación, las estrategias de promoción y los canales de distribución.(Masfinanz Jhon, 2012)

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 costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa(gestionfinancieradeunaempresa, 2015).

Análisis Personal

Son las metas que la entidad desea cumplir y fueron diseñadas con el fin de realizarse en un periodo determinando, el objetivo de la gestión es hacerla cumplir encontrando los caminos adecuados y conforme a los valores organizacionales.

2.1.3.2 Funciones de la Gestión Financiera

Preparación y Análisis de Información Financiera.

- Determinación de la estructura de los activos de la empresa.
- Estudio de las fuentes de financiamiento de la empresa o estructura financiera.
- La función financiera implica el manejo de las siguientes responsabilidades:

- Responsabilidad por la producción, manejo y flujo adecuado de la información contable y financiera.
- Responsabilidad por la administración eficiente del capital de trabajo.
- Responsabilidad por la selección y evaluación de inversiones a largo plazo, especialmente en lo relacionado con los activos fijos. (Masfinanz Jhon, 2012)
- Responsabilidad por la consecución y manejo de fondos requeridos por la empresa.
- Responsabilidad por la participación activa del administrador financiero en el desarrollo normal de la empresa.
- Responsabilidad por el manejo administrativo de las áreas de la empresa involucradas en la función financiera (Planeación, organización, dirección y control) sobre áreas como tesorería, mercadeo y ventas, la gerencia financiera, la gerencia administrativa, la gerencia de producción, la gerencia de talento humano.(Masfinanz Jhon, 2012).

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.(gestionfinancieradeunaempresa, 2015)

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(gestionfinancieradeunaempresa, 2015).

Análisis Personal

Son las funciones ya fijadas para llevar a cabo los objetivos establecidos de acuerdo a responsabilidades de gestión administrativas o financieras trazadas al inicio del proyecto.

2.1.3.3 Análisis de los Factores Externos vs Factores Internos

Administrar las Finanzas de las organizaciones implica un conocimiento de aquellos factores externos (no controlables) y factores internos (controlables) que pueden afectar el funcionamiento económico en forma estructural en cualquier periodo. (Masfinanz Jhon, 2012)

- Revaluación, fenómeno económico que implica un proceso de comparación de dos monedas, donde el valor de la moneda extranjera pierde valor con respecto a la moneda local.
- Devaluación, fenómeno económico que implica un proceso de comparación de dos monedas, donde el valor de la moneda extranjera gana valor con respecto a la moneda local(Masfinanz Jhon, 2012).
- Inflación, incremento generalizado de los precios de bienes y servicios en un periodo determinado.
- Tasas de interés, el precio del dinero en el mercado financiero.
- Lavado de activos, es el proceso a través del cual es encubierto el origen de los fondos generados mediante el ejercicio de algunas actividades ilegales o criminales (narcotráfico, contrabando de armas, corrupción, extorsión, secuestro, piratería, terrorismo, trabajo ilegal, prostitución, trata de personas, entre otras más.)(Masfinanz Jhon, 2012)

- Contrabando, entrada, salida y venta clandestina de mercancías, unas de carácter prohibidas, otras que no se someten a procesos de legalización y pagos de impuestos.
- Reformas tributaria, hace referencia a las posibles modificaciones del Sistema Tributario de orden estatal para ampliar las fuentes de financiación a nivel de inversión social y sostenimiento de la infraestructura y superestructura. Modificaciones al impuesto de renta, a las ganancias ocasionales, a los ingresos salariales, a los impuestos sobre la nómina, al impuesto sobre las ventas, al control de la evasión fiscal.(Masfinanz Jhon, 2012).

Análisis Personal

Es una evaluación llevada a cabo en la empresa del entorno interno y externo que se realizan con el fin de conocer las debilidades y fortalezas de la organización, planteando soluciones estratégicas ante los problemas encontrados.

Factores Internos

- Innovación, novedad o renovación, Se consideran que las ideas pueden resultar innovaciones luego que estas se implementan como nuevos productos, cambios en los mismos, cambios en la prestación de los servicios, o cambios en la presentación, o cambios en los procedimientos, que realmente encuentran una aplicación exitosa imponiéndose y diferenciándose en el mercado.
- Calidad, se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confiere capacidad para satisfacer necesidades. Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. La calidad es inherente a la vida de las organizaciones, es inherente a la razón de ser de los individuos, es la forma como se hacen las cosas, es el proceso

que conlleva a la estandarización, es hacer un direccionamiento a la uniformidad de los procesos, la calidad está relacionada con la elaboración de los productos, con la prestación del servicio, con la conservación del medio ambiente.(Masfinanz Jhon, 2012).

- El Sentido de pertenencia, compromiso que asumen los individuos al interior de las organizaciones, los cuales se encuentran plenamente convencidos de las características de los productos y servicios que se ofrecen, compromiso de amor y pasión por lo que hace, defensa de los valores corporativos y los códigos de ética empresarial.
- El Clima Organizacional, factor preponderante que mide el comportamiento de los individuos al interior de la organización, las relaciones interpersonales, la eficiencia, la eficacia, la efectividad, la productividad, la competitividad.
- La Capacitación técnica, tecnológica y profesional, de los individuos que conforman la organización que permiten el desarrollo normal de las funciones que se le asignan, a través de la demostración de las competencias laborales profesionales que se exigen de acuerdo al perfil ocupacional, implican la adquisición de conocimientos, habilidades, destrezas y valores, para que los individuos, interactúen y realicen los procesos en forma competitiva. (hacer las cosas y los procesos bien, en el menor tiempo posible, con la mínima cantidad de recursos y cumpliendo con los estándares establecidos)(Masfinanz Jhon, 2012).

El análisis interno y externo consiste en la identificación de variables nacionales y sectoriales con un impacto directo e indirecto en la empresa y sobre las cuales la empresa no tiene ningún control ni capacidad para modificar su comportamiento(gestionando-empresas.blogspot.com, 2012)

Existen algunos indicadores externos que beneficiarán o perjudicarán a la empresa, como un aumento en la demanda de hielo producto del Fenómeno del Niño o el incremento del costo de transporte producto de la variación del costo del petróleo. En el caso de que las variables generen un entorno favorable para el crecimiento del negocio, estaremos hablando de oportunidades. En el caso que la trascendencia de dichas variables sea negativa para la empresa, haremos referencia a amenazas(gestionando-empresas.blogspot.com, 2012)

Análisis Personal

Es la evaluación realizada a la gestión administrativa y financiera sobre las políticas,llevadas a cabo con el propósito de observar cómo influyen para tomar decisiones y consecuencias que afectan a las mismas.

2.1.3.4El Entorno Económico de la Empresa

Los resultados financieros de una empresa son consecuencia de la labor realizada por cada una de las áreas de la misma, así como también de las situaciones presentes en su entorno.

Este entorno está rodeado de diferentes fenómenos que pueden afectar de forma estructural el funcionamiento económico de las empresas.

a. Circunstancias en el ámbito mundial, sean políticas, económicas o sociales, afectan directa o indirectamente los resultados de los negocios. Puede ser el caso de una guerra, una situación de terrorismo internacional, los procesos de globalización, decisiones de bloques económicos o de países(Masfinanz Jhon, 2012).

b. Situaciones particulares de orden nacional, ya sean de orden económico, político, social, tributario etc., afectan de manera significativa los resultados de los negocios. Tales como la revaluación, la devaluación, la inflación, el contrabando, el desempleo, los tratados de libres comercio, el lavado de activos, los fenómenos de la violencia, las reformas tributarias, los cambios de gobierno, los fenómenos naturales (climáticos,

desastres, incendios, inundaciones) etc.

c. Factores internos que pueden afectar el funcionamiento económico de la empresa: la falta de innovación, la falta de cultura de la calidad, clima laboral poco sano, la falta de sentido de pertenencia, la falta de capacitación y entrenamiento del personal.(Masfinanz Jhon, 2012)

La empresa es una organización económica que busca el máximo beneficio, mediante el capital productivo y el trabajo añade valor a las materias primas y otros bienes. Semielaborados, transformándolos en bienes más aptos para satisfacer las necesidades de los consumidores. Se desenvuelven en un sistema denominado competencia de libre mercado basado en la oferta y la demanda. Las empresas y los consumidores, a través de los mercados de bienes y servicios y de los mercados de factores, establecen un proceso continuo de intercambios que da lugar al flujo circular del capital (Gomez, 2014).

Una empresa debe formar una organización, y debe ser eficaz para alcanzar sus objetivos, el cual es tener beneficios (diferencia entre los ingresos menos sus gastos en un periodo de tiempo). (Gomez, 2014)

Análisis Personal

Es el entorno financiero producido por el control llevado a cabo en recursos generados, o los costos y gasto que se producen para ello es necesario llevar un control adecuado de los movimientos financieros, evaluados cada cierto periodo.

2.1.3.5 Rentabilidad

Es el beneficio de los socios por unidad monetaria invertida en ello. Se obtiene mediante la relación entre beneficio neto (antes de impuestos) y los recursos propios (fondos propios), multiplicándolo finalmente por 100. Entendiendo por "Capitales Propios" la diferencia existente entre el activo y el pasivo exigible, o lo que es lo mismo "Patrimonio Neto", según el vigente plan general de contabilidad, si bien de este patrimonio neto se deberían aminorar los beneficios pues estos también se integran

dentro de dicha partida del balance y obviamente no han sido aportados por los accionistas. Es el ratio que mide la rentabilidad que obtienen los accionistas de los fondos invertidos en la sociedad, es decir la capacidad de la empresa de remunerar a sus accionistas. (Descuadrando Elias, 2012)

Es un indicador que preocupa o interesa principalmente a los dueños o accionistas. No es un indicador válido para comparar compañías de diferentes sectores ya que puede provocar malentendidos, los sectores con más riesgo tienden a tener un ROE más elevado, lo cual compensa el mayor riesgo de inversión que asumen los accionistas. Es importante separarlo en tres componentes: el margen y la rotación, adicionando un coeficiente de endeudamiento(Descuadrando Elias, 2012).

El posicionamiento web comienza a ser uno de los principales objetivos de las Campañas de Marketing de cualquier empresa media. Si hablamos sobre la rentabilidad de las posiciones en buscadores nos vamos dando cuenta de que realmente merece la pena invertir en ello, pues los beneficios que aporta son importantes (Posicionamien Meryl, 2012)

Análisis Personal

La rentabilidad son los objetivos que toda institución desea alcanzar mediante un control adecuado de la parte financiera, la rentabilidad representa ganancias para la empresa y es lo que debe maximizar.

2.1.3.6 Rentabilidad Económica

Expresada normalmente en tanto por ciento, mide la capacidad generadora de renta de los activos de la empresa o capitales invertidos y es independiente de la estructura financiera o composición del pasivo. Se obtiene dividiendo el beneficio total anual de la empresa antes de deducir los intereses de las deudas o coste del capital ajeno por el activo total, multiplicado por 100. Mientras que la rentabilidad financiera mide la rentabilidad de los accionistas o rentabilidad del capital propio, la rentabilidad económica mide la capacidad generadora de renta de los activos de la empresa, con

independencia de la clase de financiación utilizada (propia o ajena) y su coste. (Véase Rentabilidad financiera (Economía48, 2013)

La rentabilidad de una empresa, por tanto se puede evaluar comparando el resultado final y el valor de los medios utilizados para llegar al mismo. En la rentabilidad se pueden distinguir la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica, en las cuales dos conceptos serán de vital importancia: la eficiencia y la eficacia (Celdran, 2014)

Análisis Personal

Es el indicador que mejor expresa la capacidad generadora de la renta además la eficiencia económica de toda empresa mediante un control adecuado lo cual ha sido controlado y evaluado informando los resultados obtenidos.

2.1.4 Análisis Avanzado para la Toma de Decisiones

Tanto en el ámbito personal como en el mundo empresarial, el impacto de una decisión puede ser transcendental; en el caso de una compañía, puede afectar directamente a su cuenta de resultados. Una decisión tan rutinaria como la asignación de un crédito o la planificación de una campaña de marketing puede tener consecuencias inmediatas y perennes para la compañía. Dependiendo del tamaño de la operación o de la campaña puede incluso implicar el éxito o el fracaso de la organización.

Por esta razón, cada vez más empresas confían en sistemas especializados en la gestión y toma de decisiones en todas sus vertientes, tanto tácticas y operacionales, como estratégicas(Eleconom Ines, 2015)

Hay que tener en cuenta que no hay una solución única que se adapte a todas las compañías y a todas sus problemáticas. Cada sistema debe adecuarse, en primer lugar, a la estructura organizativa de la empresa y a la tipología de la decisión requerida. Eso sí, una vez adaptado, el sistema se integra por defecto en todas las decisiones de la entidad y muestra todo su potencial en áreas como gestión del fraude, cumplimiento normativo, gestión de riesgos o relación con los clientes(Eleconom Ines, 2015).

El sistema busca, de forma automática y continua, patrones y anomalías para activar las distintas alertas. Estas alertas ayudan a los gestores a conocer con suficiente antelación las consecuencias de sus acciones, ayudándoles a tomar las decisiones más adecuadas en función de los objetivos establecidos(Eleconom Ines, 2015)

La Toma de Decisiones es un proceso por el cual se selecciona la mejor opción de entre muchas otras, este es un proceso que no solo se da en las empresas sino también en la vida cotidiana, o acaso al momento de seleccionar a tu proveedor ¿lo haces al azar?, o acaso al iniciar tu negocio ¿no tomaste alguna decisión que cambio tu vida?(Conduc Bonilla, 2012)

Por lo tanto la toma de decisiones están en todo lugar, no solo en el mundo empresarial sino también en la vida cotidiana, para iniciar, cambiar o concluir algo, siempre tomamos antes una decisión, entonces la vida si es una Toma de Decisiones, pero:(Conduc Bonilla, 2012).

Análisis Personal

Los sistemas de apoyo a la gestión y toma de decisiones son procedimientos cuyo objetivo es pronosticar los resultados derivando las distintas decisiones posibles. Para conseguirlo forman y valoran variados espacios a través del estudio desarrollado por grandes volúmenes de datos.

2.1.5 Análisis DAFO

Siempre se ha hablado y se ha recomendado el análisis DAFO en el entorno empresarial: para confeccionar un buen plan de empresas, intentar reflotar tu pyme o poner sobre la mesa las líneas generales o cimientos para construir un proyecto estable de futuro. Pero hoy quiero explicar esta herramienta en el ámbito de la orientación profesional.

Es cierto que el orientador laboral puede contar con este análisis para conocer mejor al alumno / desempleado, para conseguir la mayor información posible sobre su situación

y para ayudarlo con su proyecto personal-profesional. Pero lo cierto y verdad es que la persona que busca empleo también lo puede utilizar para empezar su tarea, para iniciar ese arduo camino hacia el trabajo.(Portalparados Raul , 2015)

La palabra DAFO es el acrónimo de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. Se trata de un análisis externo e interno sobre el cual se pueden tomar decisiones. Un correcto uso de esta herramienta, por parte del desempleado, le permite tener una visión general y profunda sobre los recursos, demandas, obstáculos y facilitadores que se encuentra a la hora de enfrentarse con ese proyecto profesional.(Portalparados Raul , 2015)

- **D: Debilidades.** El desempleado debe poner en esa lista (matriz) algunos aspectos internos, propios de su persona, que le puedan lastrar en su búsqueda de empleo. Intentar ser sincero. Son puntos a mejorar como aptitudes, motivación, características, hábitos, etc., necesarios para fortalecer ese camino hacia el empleo(Portalparados Raul , 2015)
- **A: Amenazas.** Son cosas externas, ajenas a la persona, que pueden afectar en el estado anímico o fortaleza del desempleado. Demandas sociales o familiares que puede dificultar u obstaculizar el proyecto profesional. Debe ser un análisis concreto, objetivo y real para tener éxito.(Portalparados Raul , 2015)
- **F: Fortalezas.** Es otro aspecto interno y personal pero en positivo, resaltando en ese análisis los puntos fuertes del desempleado, que le facilite el acceso al trabajo. Si la persona tiene claro lo que quiere el análisis le será de utilidad y su sendero al éxito estará más claro. Tales aspectos positivos ayudan a la consecución del objetivo.
- **O: Oportunidades.** Influencias externas que favorecen o facilitan el proyecto profesional. El desempleado debe aprovechar esas oportunidades, labrarlas, utilizarlas y sacarle partido para conseguir lo que quiere. Aunque son menos

manipulables por la personas pueden allanarnos el camino.(Portalparados Raul , 2015)

El análisis DAFO. Este análisis nos permite construir una matriz o mapa de situación que nos ayuda a conocer con lujo de detalles el “campo de batalla” donde nos tenemos que desenvolver y las armas con las que vamos a luchar (direccionameta., 2014).

Análisis Personal

Se aplica por la necesidad de conocer el entorno competitivo de la empresa en el cual se encuentra o se dirige para plantear estrategias que la ayuden a competir en un mercado donde se exigen calidad en los servicios o productos ofrecidos convirtiéndose esto en primordial.

2.2. Marco Referencial.

2.2.1 Gestión Financiera de la Empresa Bancaria

Como una de las funciones del buen gobierno, forma parte integral del proceso de desarrollo en todas las operaciones financiadas por el Banco Mundial y las iniciativas de fortalecimiento de las instituciones de los países, y es esencial para el logro.

La labor del Banco en el área de la gestión financiera tiene dos propósitos que están estrechamente relacionados: dar apoyo a los países prestatarios para que mejoren su desempeño y capacidad de gestión financiera y, al mismo tiempo, promover la divulgación y la transparencia del sector público, y además ofrecer una garantía razonable sobre el uso de los fondos que presta el Banco. Una gestión consistente de las finanzas públicas asegura que la administración de los fondos públicos se realiza en forma responsable y eficiente, y es el pilar fundamental del buen gobierno y la lucha contra la corrupción (Bancomundial, 2015).

El desarrollo y crecimiento del sector financiero en las diversas partes del mundo ha sido notorio en los últimos años así como el uso de diversas herramientas y

metodologías que están dedicadas a este rubro esto ha ocasionado que muchos de los profesionales que se desarrollan en estas ramas tengan que interactuar con realidades que cambian a una velocidad vertiginosa y los impulsa a mantenerse constantemente capacitados con la finalidad de responder con prontitud y de manera efectiva a los nuevos retos que les ofrece esta época (facultadempresariales, 2014)

Análisis Personal

La gestión bancaria se produce en las organizaciones que brindan un servicio a través de créditos efectuados a ciudadanos, estas pueden ser públicas o privadas, controladas por un organismo mayor para su transparencia en los procesos realizados.

2.2.1.1 Políticas de Gestión Financiera en las Operaciones Financiadas por las Cooperativas.

De conformidad con las políticas y los procedimientos operacionales de las cooperativas, sus expertos trabajan con los países asociados en la planificación de la gestión financiera y las disposiciones sobre los desembolsos, así como en la supervisión y apoyo del desempeño de las operaciones financiadas por las cooperativas. La actual cartera de operaciones de las cooperativas. (Bancomundial, 2015)

Los diversos sistemas financieros o los mercados financieros de nuestro país, sino como es que reaccionan debido a la modificación de las diversas variables macroeconómicas internas y externas, ya que teniendo un mejor conocimiento de ello se podrá responder de mejor manera las situaciones que se den en los diversos escenarios de la economía mundial (facultadempresariales, 2014).

Hace poco tuvimos una fuerte crisis económica que afectó y sigue afectando a muchos de los mercados, inclusive hizo tambalearse algunos de los mercados más fuertes en el mundo como es el caso del mercado Norteamericano, y es que la última crisis desafió muchos de los modelos económicos que se habían adoptado durante varios años y resultaron efectivos hasta ahora. Esto solo ha demostrado que los cambios que se

presentan ahora no responden solo a conocimientos sino a la aplicación de experiencias y al planteamiento de nuevo modelos (facultadempresariales, 2014).

Análisis Personal

Son las normas a las cuales se rigen las entidades financieras, establecidas para controlar los procesos internos manejados y que no vaya a perjudicar al usuario, estas políticas son fijadas por la Superintendencia de Banco del Ecuador, la cual rinde cuenta al gobierno nacional.

2.2.1.2 La Gestión Administrativa

La Administración también conocida como Administración de empresas es la ciencia social, técnica y arte que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines que persiga la organización(Julian Viafara, 2013).

Gestión Administrativa y Financiera se orienta a desarrollar un perfil líder empresarial, que visualice a la Empresa como un todo, analizando las posibilidades financieras, económicas y de mercado; igualmente una formación teórico práctica que le permita llevar a cabo con flexibilidad, un proceso lógico de toma de decisiones, selección y determinación de estrategias a nivel nacional e internacional, aprovechando ventajas de la globalización para mejorar la competitividad de la empresa a través de conocimientos científicos y prácticas(.utap.edu.co, 2011).

Análisis Personal

La gestión administrativa de empresa está asignada para hacer cumplir políticas y llegar a las metas propuestas por una institución, a través de un control adecuado en los proyectos que se realizan.

2.2.2 Planeación Estratégica

Un buen plan estratégico requiere de algunos elementos importantes. Primero que nada, es vital un compromiso de la dirección o gerencia general en el aspecto de establecer claramente el rumbo deseado para la organización. Para poder orientarnos al respecto, es necesario partir de una base: la información histórica y los índices actuales de desempeño disponibles. Se requiere contar también con información detallada sobre el medio ambiente en el que opera la compañía: quienes son los competidores, cuantos servicios ofrecen, a que costo, nivel de calidad; mercado o nivel al cual se enfocan los servicios, regulaciones gubernamentales que requieren cumplirse, hoy y en el futuro. Con la información obtenida, el primer paso de un plan estratégico consiste en realizar un análisis de la situación actual, definiendo la misión (que hacemos), la visión (a donde nos dirigimos y como nos vemos en un futuro), los valores (conjunto de reglas de comportamiento esperado) y posición competitiva actual. (Proasetel Castro, 2011)

Este desarrollo requerirá de reflexión, tiempo y participación del equipo gerencial. Una vez que todo lo anterior esta por escrito y bien fundamentado, el siguiente paso es explorar la información obtenida para ver hacia adentro de la organización y poner en blanco y negro las fortalezas y debilidades con las que contamos. Aquí se puede trazar un mapa de la empresa en donde se contemple la gente, instalaciones, equipos, procedimientos, sistemas, en el grado de detalle deseado; la pregunta es: ¿Consideramos que este punto es una fortaleza o debilidad? Y lo más importante: ¿Por qué pensamos esto? Lo mismo deberá ser realizado con los factores externos, identificando oportunidades y amenazas tanto de la competencia, el mercado, o las regulaciones actuales o futuras que enfrentara la empresa. (Proasetel Castro, 2011).

La planeación es un proceso que comienza por los objetivos, define estrategias, políticas y planes detallados para alcanzarlos, establece una organización para la instrumentación de las decisiones e incluye una revisión del desempeño y mecanismos de retroalimentación para el inicio de un nuevo ciclo de planeación(activid Mirca., 2015).

Análisis Personal

La planeación estratégica son los planes evaluados que serán aplicados en las instituciones investigadas, a fin de cumplir con las metas propuestas.

2.2.2.1¿Qué es la Planeación Operativa?

La planeación operativa consiste en establecer claramente la aplicación del plan estratégico conforme a objetivos específicos. En el caso de los administradores electorales, esta labor puede aplicarse a una parte o a la totalidad del proceso electoral. Cada procedimiento específico, ya sea registro de electores, la educación al votante, la votación o el escrutinio de votos, implica la realización de una serie de operaciones dentro de un tiempo determinado de tal forma que se cumpla con lo estipulado en la ley y regulaciones electorales. (Aceproje Coronel, 2014)

Al igual que el plan estratégico, la planeación operativa debe ser sencilla, fácil de entender para todos los participantes y permitir que los oficiales electorales sepan que actividades deben realizar y el tiempo de que disponen para completarlas. (Aceproje Coronel, 2014)

La planeación, está basada principalmente en las políticas de planeación que orientan las decisiones operativas. En cuanto más claro sean la comprensión de estrategias y políticas y su instrumentación en la práctica, más consistente y efectiva será la estructura de los planes de la empresa(activid Mirca., 2015).

Análisis Personal

La planeación operativa tiene como finalidad velar por el cumplimiento de procesos que se realizan internamente en la institución a fin de cumplir los objetivos trazados.

2.2.2.2Los Beneficios de la Evaluación Financiera de Proyectos

La evaluación financiera de proyectos (EFP) se podría definir de manera concisa como el análisis económico-financiero que se realiza a fin de determinar si la inversión en

determinados activos reales (proyecto) creará valor para los accionistas bajo un escenario esperado. La EFP incluye la formulación del proyecto, la evaluación financiera en sí misma y el análisis de riesgo de proyectos de inversión.

Aunque podemos afirmar que cada vez es más generalizada la EFP en las empresas, algunos directivos no saben precisar con meridiania claridad cuáles son los beneficios de realizarlas. Sin ánimo de ser exhaustivo, señalaremos y describiremos brevemente algunos ellos:(Educa Merica, 2014).

Las finanzas se han definido como "el arte y la ciencia de administrar el dinero" y utiliza a la economía como su base teórica, se apoya en la contabilidad para obtener datos y en la matemática financiera para los cálculos y cuentas. Definida las finanzas como el arte de administrar el dinero, la administración financiera se refiere a las tareas del administrador financiero, el cual tiene como función básica la planificación necesaria de los fondos para el funcionamiento de un negocio(monografias.com, 2013)

2.2.3 ¿Qué es Toma de Decisiones?

La toma de decisiones es un proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona una alternativa de entre varias, siendo la seleccionada la optimizadora (la mejor para nuestro propósito).

Tomar una decisión es resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial, etc.

Tomar la correcta decisión en un negocio o empresa es parte fundamental del administrador ya que sus decisiones influirán en el funcionamiento de la organización, generando repercusiones positivas o negativas según su elección(Conduc Bonilla, 2012)

Es el proceso de elegir una o más alternativas entre una serie de opciones, llegar a una determinación y alcanzar una conclusión. Una buena decisión involucra elegir la mejor

alternativa entre aquellas disponibles, involucra considerar todas las consecuencias posibles de una acción y tomar una decisión informada (Cultur Adele, 2011)

Análisis Personal

La toma de decisiones es fundamental para llevar al éxito a una institución y tomar decisiones acertadas, es necesaria que la información obtenida sea evaluada midiendo las consecuencias efectuadas por los resultados.

2.2.4 Estudio de la Rentabilidad Económica y Rentabilidad Financiera

Para estudiar la evolución de la empresa y prever el corto y medio plazo de la misma se pueden utilizar una serie de ratios y conceptos que desglosaremos, explicaremos y calcularemos en varias partes (Conduc Bonilla, 2012).

En este documento analizaremos la Rentabilidad como ratio fundamental para el estudio y la previsión a corto plazo de la empresa. Sin embargo, hay que destacar que, a pesar de la importancia de esta técnica de análisis, para completar la información de la compañía es necesario también estudiar los ratios de Liquidez y Solvencia.

Pero en una empresa privada también ha empezado a considerarse la provisión de rentabilidad social para la comunidad. En este sentido, se entiende que el único objetivo de una compañía no es generar dinero, sino también devolver algo a la sociedad, a nivel social, económico y ambiental. La rentabilidad social está vinculada al nuevo concepto de sustentabilidad o sostenibilidad, que supone que tanto los individuos como las empresas y los gobiernos deben incluir entre sus fines una idea de desarrollo que no agote las posibilidades de desarrollo de las generaciones futuras (definicionabc., 2012)

Análisis Personal

Rentabilidad es lo que la empresa desea obtener luego del largo proceso emprendido en la gestión aplicada en cierta empresa con el fin de cumplir las metas.

2.2.4.1 La Importancia del Análisis de la Rentabilidad

La importancia del análisis de la rentabilidad viene determinada porque, aun teniendo en cuenta la diversidad de objetivos a que se enfrenta una empresa, unos basados en el beneficio, otros en el crecimiento, otros en la estabilidad y otros en el servicio a la sociedad, en todo análisis empresarial, el nexo de unión tiende a situarse entre la elección de rentabilidad o de seguridad como variables fundamentales (contabilidad-empresa., 2012).

Los análisis de rentabilidad miden la capacidad de generación de utilidades por parte de la empresa. Tienen por objetivo apreciar el resultado neto obtenido a partir de ciertas decisiones y políticas en la administración de los fondos de la empresa. Evalúan los resultados económicos de la actividad empresarial (Globalvalue Ana, 2013)

Análisis Personal

Esta lección desarrolla el estudio de la rentabilidad empresarial como una parte del análisis contable, atendiendo al concepto de rentabilidad, sus diferentes expresiones según su nivel de análisis y la relación que se establece entre los distintos indicadores de rentabilidad.

2.2.4.2 Rentabilidad Económica.

La rentabilidad económica (RE) o de la inversión, 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, esto permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia de sus estructuras financieras afecte al valor del ratio (contabilidad-empresa., 2012).

Contar con un adecuado análisis de rentabilidad completo de su empresa, permitirá que la toma de decisiones financieras, operacionales, comerciales y estratégicas tengan un menor riesgo de error. También permite tener una visión y entendimiento más amplio para redirigir los recursos y activos a las zonas o áreas de mayor rentabilidad.

Además, se podrá analizar y ver cómo se pueden mejorar las aéreas o actividades que no son rentables o las que tienen la rentabilidad más baja de la empresa(Globalvalue Ana, 2013)

Análisis Personal

La rentabilidad económica es la que se obtiene en un cierto periodo de tiempo luego de ser evaluados los resultados proyectados de la empresa en marcha.

2.2.4.3Rentabilidad Financiera.

La Rentabilidad Financiera (RF) o de los fondos propios, es una medida referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por los capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La RF puede considerarse así una medida de rentabilidad más apropiada para los accionistas o propietarios que la RE, y de ahí que sea el indicador de rentabilidad para los directivos que buscan maximizar en interés de los propietarios. (contabilidad-empresa., 2012)

Rentabilidad financiera o de los accionistas: beneficio neto (normalmente antes de impuestos) que queda para el accionista por cada unidad monetaria de recursos propios, esto es teniendo en cuenta la estructura de financiación(enciclo Pegy, 2012).

Análisis Personal

Es la limitación a nuevos fondos propios porque es indicativo de los fondos generados internamente por la empresa además restringe toda financiación externa.

2.2.4.4Propuesta Económico Financiera

La propuesta de inversión por nuestra parte incluye el reparto de los ahorros producidos por la implantación de nuestro sistema durante el tiempo que nos permita amortizar la inversión. También incluye la posibilidad de que nuestro cliente pueda adquirir la instalación pasado un tiempo desde la puesta en marcha a un precio pactado de antemano. De esa manera, adquiere el sistema una vez lo conoce y tiene la seguridad de que funciona perfectamente (contabilidad-empresa., 2012).

El Área Económico-Financiera tiene como objetivo principal facilitar a las empresas una gestión económica y/o financiera eficaz, en la gestión del presupuesto, la gestión de cobros, gestión de tesorería, cierre del ejercicio, IVA, entre muchos otros temas esenciales para satisfacer las necesidades financieras de las empresas.(Globales T , 2012).

Análisis Personal

Al realizar una propuesta económica es con la necesidad de encontrar soluciones que mejoren las actuales una vez se haya obtenido los informes de los resultados con los cuales opera la institución cualquiera que fuese su función.

2.2.4.5 Estructura Organizacional en la Empresa

La organización de cargos y responsabilidades que deben cumplir los miembros de una organización; es un sistema de roles que han de desarrollar los miembros de una entidad para trabajar en equipo, de forma óptima y alcanzar las metas propuestas en el plan estratégico y plan de la empresa.

Es la forma en que se organizan las actividades de una empresa, especifica la división, agrupación y coordinación de sus actividades, relaciones entre los gerentes y los empleados, y de cada uno entre sí, la estructura organizativa de la empresa está formada por:(Taringa P, 2012)

La nueva estructura organizacional obedece a una línea de mando desde la Gerencia General en correlación con las Gerencias a cargo de los Procesos Agregados de Valor: Generación y Su transmisión, Distribución, Comercialización y Gestión de la Energía desde la Oferta y la Demanda, así como también con la Gerencia Administrativa Financiera a cargo de los Procesos de Apoyo(Eeq Nubyl, 2014)

Análisis Personal

Para conservar una estructura organizada en la empresa es necesario de un control y planificación de las operaciones realizadas dentro de la misma, a fin de cumplir con los parámetros que se establecen en las entidades.

2.2.5 Antecedentes de la Cartera de Crédito

De acuerdo a la investigación realizada en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP se analizó las políticas de gestión administrativa que tiene la institución observando como incide en la rentabilidad de la misma.

La propuesta que buscamos es plantear soluciones a la problemática actual con la cual se mantiene la institución, el sistema operativo manejado ha influenciado para que la organización presente dificultades al momento de realizar sus tareas cotidianas de diferentes maneras, y en cada uno de los departamentos lo cual presenta molestias e inconvenientes que luego se tornan en problemas aún mayores si no se corrigen con tiempo.

Fue necesaria la evaluación de manera general aplicando técnicas y métodos adecuados que permitieron tener información real, explorando y observando las deficiencias de la Cooperativa contribuyendo con una propuesta de acuerdo a sus funciones en donde salga ganando la institución y los clientes por igual.

La planificación y el control de los portafolios financieros es adecuado para que la empresa funcione y pueda competir en un mercado que cada día es más exigente en cuanto a la calidad de productos y servicios que se brindan.

2.2.6 Justificación

Se justifica la propuesta planteada en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP, por ser una institución la cual se ha caracterizado por su responsabilidad y su credibilidad, ofreciendo créditos al alcance de todos los microempresarios con cómodas cuotas y bajas tasas de interés alcanzando un mercado considerable el cual desea mantener y poder seguir compitiendo.

La evaluación a la gestión administrativa y financiera actual permite determinar dónde está fallando la institución, como afecta en la rentabilidad de la misma, el propósito que

tiene la investigación es poder plantear nuevas políticas internas para mejorar los procesos manejados internamente optimizando tiempo y recursos.

Las estrategias financieras planteadas por la institución tienen la finalidad de mejorar las actuales con el objetivo de evitar desajustes en la rentabilidad de la organización que le vaya a afectar de manera negativa en el futuro, y a su vez brindar servicios de calidad.

2.2.7 Económico Financiero

El análisis a la situación actual de la institución permitió conocer las falencias que tiene la institución y cómo afecta de manera negativa la rentabilidad.

El propósito de plantear una propuesta a la gestión administrativa actual es demostrar que se puede planificar, organizar y controlar la administración en cada uno de los departamentos los cuales cuentan con un personal competente el cual está al frente ante cualquier dificultad presentada, tomando decisiones adecuadas cuando el momento lo indique. Se pretende mejorar a futuro las gestiones internas manejadas en donde la empresa gane un mayor mercado y los clientes obtengan un mejor servicio.

2.2.8 Organizacional

La organización actual evalúa y plantea tácticas administrativas diferentes con el fin de poder competir en un mercado amplio brindando servicios con calidad los cuales serán evaluados cada cierto periodo verificando que se cumplan las metas propuestas.

2.2.9 Socio-Cultural

Al ser una Institución brinda servicios a la comunidad mediante otorgamiento de créditos a los microempresarios se analizará el mercado para plantear métodos que brinden facilidades para los clientes en las cuotas de créditos con un fin cumplir las metas propuestas.

2.2.10 Cartera Financiera

Permite un exhaustivo control y seguimiento de valores efectivos y pagos aplazados relacionados con deudores o acreedores. Integra los informes básicos de gestión de las previsiones reales de cobros y/o pagos, los flujos de caja o bancos, así como el registro de todas las transacciones efectuadas entre la empresa y su entorno financiero (Murano, 2012).

2.2.11 Modelo Operativo

El modelo operativo que se pretende emplear en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular depende de los objetivos planteados con el desarrollo de la propuesta, a fin de ser cumplidos, para lo cual necesitará del apoyo de los directivos y del personal que labora dentro de la institución.

Se pretende que las políticas empleadas influyan de manera positiva en la rentabilidad de la empresa, procurando tener una estabilidad económica favorable, los métodos y técnicas empleados respaldarán una propuesta con la información que se brinde alcanzando los objetivos planificados.

2.2.12 CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO

La Asamblea Nacional, de conformidad con las atribuciones que le confiere la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de la Función Legislativa, discutió y aprobó el Proyecto de CODIGO ORGANICO MONETARIO Y FINANCIERO. (<http://www.sbs.gob.ec/>, 2014).

Art. 239.- Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio. Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este Código y la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de conformidad con el tipo de entidad, los sistemas de control interno y la administración

de riesgos adecuados al tamaño y complejidad de la entidad financiera (<http://www.sbs.gob.ec/>, 2014).

Art. 118.- Liquidez. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera definirá las políticas de liquidez para garantizar la eficacia de la política monetaria enfocada en la consecución de los objetivos establecidos en este Código. Asimismo, establecerá y regulará los instrumentos de política monetaria a utilizarse, tales como: reservas de liquidez, proporción de la liquidez doméstica y la composición de la liquidez total, tasas de interés, operaciones de mercado abierto y ventanilla de redescuento, entre otros. La implementación de estos instrumentos se la hará a través del Banco Central del Ecuador. (<http://www.sbs.gob.ec/>, 2014)

Art. 121.- Reservas de liquidez. Las entidades del sistema financiero nacional y las entidades no financieras que otorgan crédito por sobre los límites que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera están obligadas a mantener reservas de liquidez en el Banco Central del Ecuador respecto de sus activos y/o pasivos, de acuerdo a las regulaciones que se expidan para el efecto, las que podrán ser establecidas por segmento de crédito, tipo de entidad, sector y actividad, entre otros(<http://www.sbs.gob.ec/>, 2014).

Art. 165.- Capital. Las entidades de los sectores financieros público y privado tendrán un capital autorizado y un capital suscrito y pagado. El capital autorizado es el monto hasta el cual las entidades de los sectores financieros público y privado pueden aceptar suscripciones o emitir acciones, según el caso. El capital suscrito y pagado será al menos el 50% del monto del capital autorizado. El capital social de las entidades del sector financiero popular y solidario será variable y podrá acrecentarse de forma ilimitada.(<http://www.sbs.gob.ec/>, 2014)

Art. 170.- Cobertura de pasivos. Las entidades del sistema financiero nacional castigarán contablemente todo préstamo, descuento o cualquier otra obligación irrecuperable; este castigo no la libera de continuar con el cobro de las sumas comprometidas, ni tampoco releva al responsable del crédito de su condición de deudor

moroso. El tiempo en mora que debe transcurrir para que una entidad financiera castigue estas obligaciones será determinado por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, con base en la evaluación del incumplimiento de pago de las operaciones con riesgo de crédito de contraparte, el cual no podrá superar los tres años. (<http://www.sbs.gob.ec/>, 2014)

Art. 237.- Calificadoras de riesgo. La solvencia y la capacidad de las entidades del sistema financiero nacional para administrar los riesgos con terceros y cumplir sus obligaciones con el público será calificada sobre la base de parámetros mínimos que incluyan una escala uniforme de calificación de riesgo por sectores financieros, de acuerdo con las normas que al respecto emita la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (<http://www.sbs.gob.ec/>, 2014).

Art. 381.- Capital y reservas. El capital y reservas de las entidades que conforman el sector financiero público constarán en el estatuto social correspondiente, y no podrán ser menores que los determinados en las regulaciones que para el efecto dicte la Junta (<http://www.sbs.gob.ec/>, 2014).

CAPÍTULO III

MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Localización

La Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP se encuentra ubicada en el cantón Quevedo perteneciente a la provincia de los Ríos, según datos entregados por el INEC realizado el 28 de noviembre de 2010, Quevedo contaba con una población de 173.575 habitantes, la Cámara de Comercio Regional indicó que es uno de los cantones más grandes a nivel provincial y el que más se ha hecho notorio su desarrollo económico.

Al ser un cantón con una buena economía progresiva se debe a que su gente se dedica a la producción tanto en el sector agrícola como en el comercio cristalizándolo como un lugar atractivo donde invertir.

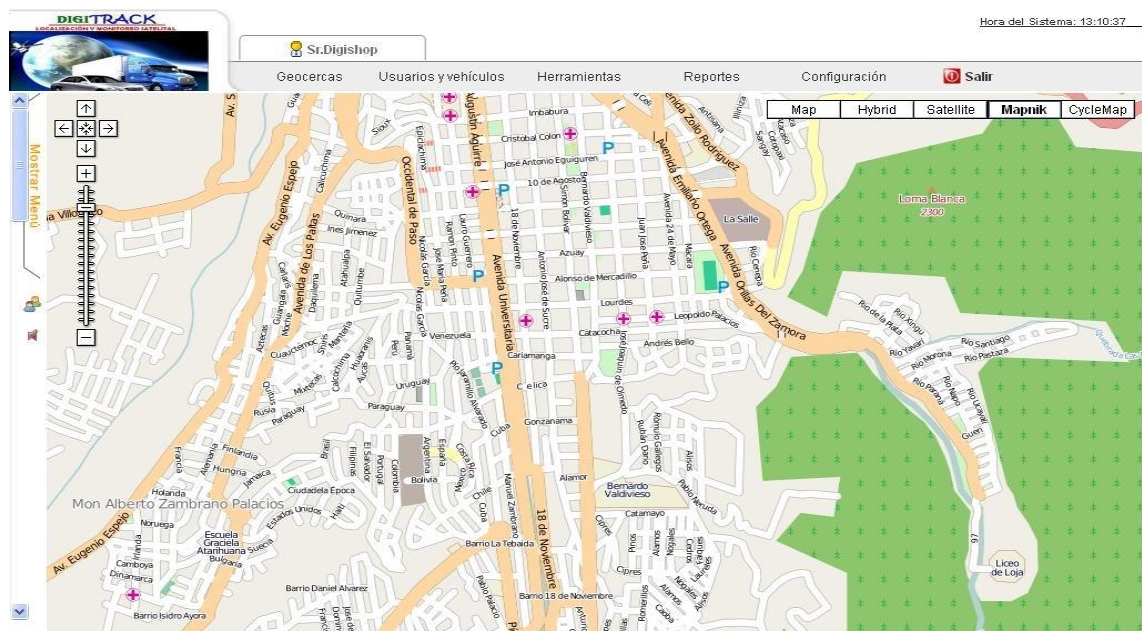
3.1.1 Macro Localización.

La macro localización es la localización general del proyecto, es decidir la zona general en donde se instalará la empresa o negocio, la localización tiene por objeto analizar los diferentes lugares donde es posible ubicar el proyecto, con el fin de determinar el lugar donde se obtenga la máxima ganancia, si es una empresa privada (Garduno, 2014),



3.1.2 Micro Localización.

Micro localización es el estudio que se hace con el propósito de seleccionar la comunidad y el lugar exacto para elaborar el proyecto, en el cual se va elegir el punto preciso, dentro de la macro zona, en donde se ubicará definitivamente la empresa o negocio, este dentro de la región, y en ésta se hará la distribución de las instalaciones en el terreno elegido (Garduno, 2014).



3.2. Tipo de Investigación

Se aplicara diferentes tipos de investigación con el fin de obtener los datos necesarios para analizar la investigación.

3.2.1 Investigación Exploratoria

La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos.(Arias, 2012)

La investigación exploratoria que se aplicó durante la investigación logro identificar las falencias que tiene la Institución crediticia y los problemas que le causan a los clientes al no satisfacer las necesidades que demandan se tomara este punto de partida con el fin de corregir los problemas actuales evitando que acarren dificultades en futuro.

3.2.2 Investigación Descriptiva

Consiste en describir y evaluar ciertas características de una situación particular en uno o más puntos del 'tiempo'. En la investigación descriptiva se analizan los datos reunidos para descubrir así, cuáles variables están relacionadas entre sí(alexcardenas, 2012)

Describe las necesidades que la institución presenta al no contar con un modelo de gestión administrativa y financiera, la cual ayude a llevar un mejor control sobre los procesos internos manejados actualmente, el objetivo es poder identificar las necesidades e informar para tomar decisiones adecuadas que aprueben un mejor control para la rentabilidad en la empresa investigada.

3.3. Métodos de Investigación.

Los métodos necesarios para la investigación aplicada en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular se explican a continuación.

3.3.1 Método de Observación

Cada día cobre mayor credibilidad y su uso tiende a generalizarse, debido a que permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se haga mediante un procedimiento sistematizado y muy controlado.(Bernal, 2010)

El método de observación ayudo a examinar el proyecto conociendo las necesidades que tiene la institución y la manera como afectan a los clientes el propósito que tiene este método es observar con el fin de recopilar información para luego ser analizada.

3.3.2 Método Inductivo

Tiene el propósito de recopilar información identificando las necesidades de la empresa y las consecuencias que causan sus debilidades, con el fin de brindar información planteando soluciones de acuerdo a las insuficiencias de la misma (Moncada, 2014).

Este método sirvió a la empresa para identificar todas las necesidades que tienen la misma y las posibles consecuencias causadas por sus debilidades teniendo un objetivo, colaborar con la información para dar soluciones a posibles problemas.

3.3.3 Método Analítico

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. La física, la química y la biología utilizan este método; a partir de la experimentación y el análisis de gran número de casos se establecen leyes universales (alexcardenas, 2012).

Es la recopilación de la información que se ha obtenido aplicando los demás métodos y sistema investigativos con el fin de analizar de manera detallada, formulando estrategias de solución que ayuden a la toma de decisiones internas de la Cooperativa.

3.4. Fuentes de Recopilación de Información.

Las fuentes necesarias para investigar en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular se muestran de manera explicativas a continuación.

3.4.1 Fuentes Primarias

Las fuentes primarias varían ampliamente, ya que dependen del tipo de investigación. Las más comunes se encuentran en los diarios y revistas. (Mayankj, 2012)

- ✓ Encuestas
- ✓ Entrevista

3.4.2 Fuentes Secundarias

La fuente secundaria es un tipo común de referencia en los proyectos de investigación, ya que es el elemento más fácil de encontrar (Mayankj, 2012).

Se utilizó:

- ✓ Páginas Web
- ✓ Libros Físicos y digitales de diferentes autores
- ✓ Informes de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
- ✓ Informes de la Cooperativa

3.5. Diseño de la Investigación

La investigación aplicada fue diseñada de acuerdo a los objetivos planteados de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular el propósito es recolectar información que será analizada para ello se empleó métodos y técnicas que permitieron obtener información clara y de esta manera informar para que se tomen decisiones con el compromiso de cumplir las metas de la Institución.

3.6. Instrumentos de Investigación

Los instrumentos necesarios para llevar a cabo la investigación y obtener los datos para ser analizados fue a través de técnicas y métodos precisos, se empleó entrevistas y encuesta de manera directa para conocer las falencias de la Institución identificando molestia y necesidades que son causadas a su clientes por las ineficacias con que se manejan sus procesos de gestiones internos.

3.7. Tratamiento de los Datos.

Se obtuvo los datos para ser tratados por los diferentes sistemas informáticos como son Word, Excel, Outlook que son de fácil manejo, rápidos y económicos.

3.7.1 Población y Muestra

3.7.1.1 Población

El proyecto a desarrollarse se llevara a cabo en el cantón Quevedo en las oficinas de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular la cual tiene una cuenta de clientes que ascienden 3.500 personas, Quevedo en la actualidad es considerado como uno de los cantones a nivel regional que demuestra un gran atractivo en el desarrollo de su economía. Lo que hace favorable que los inversionistas decidan invertir activando la economía y el comercio local.

3.7.1.2 Muestra

Para conseguir una muestra establecida fue necesario realizar el siguiente procedimiento.

Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot PQ \cdot N}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot PQ}$$

Confianza 95%

3.500 clientes

Probabilidad 50%

Probabilidad que no ocurra el evento 50%

Error máximo admisible $\pm 5\%$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,25 \cdot 3500}{0.05^2(173575 - 1) + 1,96^2 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25 \cdot 3.500}{0.0025 (3499) + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{3.361.4}{8.7475 + 0,96}$$

$$n = \frac{3.361.4}{9.7075}$$

$$n = 346 \text{ muestra}$$

3.8. Recursos Humanos y Materiales.

Los recursos humanos y materiales que hicieron posible el desarrollo del proceso Investigativo se detallan a continuación evidenciando lo mencionado.

3.8.1 Recursos Humanos

Estudiante de la Carrera de Administración Financiera

Docente Director

Personas encuestadas (personal que labora en la Cooperativa)

Representante principal de la Institución (persona que se le realizó la entrevista).

Tabla 1. Recursos Materiales.

Descripción	Total
Computadoras	2
Impresora	1
Carpetas	3
Cuadernos Académicos	2
Lapiceros	4
Remas de Hoja	2
USB	2
Calculadora	1
Correctores y Borradores	2
Total	19

FUENTE: LISTA DE ARTÍCULOS UTILIZADOS
ELABORADO POR: LA AUTORA

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Entrevista realizada al gerente encargado de la Cooperativa Centro Andino De Acción Popular CAAP., Cantón Quevedo, Año 2014.

1.- ¿Qué tiempo usted está a cargo de la gerencia de la Cooperativa Centro Andino De Acción Popular?

A cargo de la gerencia de manera oficial son tres años y cuatro meses.

2.- ¿Actualmente cómo está la situación administrativa y financiera de la Cooperativa Centro Andino?

En la actualidad la situación administrativa y financiera de la empresa es estable aunque en los últimos tiempos se han presentado deficiencias que perjudican sus procesos internos por lo cual es necesario corregirlas, evitando consecuencias mayores.

3.- ¿Existe una buena relación profesional con sus colaboradores?

Existe una muy buena relación de trabajo en equipo y compañerismos entre cada uno de los colaboradores donde cada uno de ellos ponen su granito de arena para sacar adelante las metas propuestas.

4.- ¿Considera usted que se debe proponer cambios a la gestión administrativa que se mantiene? ¿Y por qué?

Si se debería cambiar él porque las razones son muchas las instituciones financieras deben adaptarse a los cambios que exigen los mercados actuales para sobrevivir y poder competir de manera eficiente brindando lo mejor de la empresa al servicio de la comunidad.

5.- ¿Cuáles considera usted que son las consecuencias que se han presentado al no contar con una adecuada administración financiera en la empresa?

Se han presentado muchos inconvenientes en los procesos internos como son los retrasos en las entregas de informes, retraso en los inventarios en la aprobación de créditos y muchos más en cada departamento de la entidad y de forma distinta.

6.- ¿Cuáles piensa usted que serán los resultados de aplicar nuevas estrategias de gestión financiera?

Los resultados serán buenos siempre y cuando se apliquen políticas internas evaluando las anteriores para no cometer los mismos errores.

7.- ¿Tiene problemas en la cartera financiera la Cooperativa actualmente?

Si hay problemas pero no de una manera en que pueda perjudicar la estabilidad económica de la institución hay factores que se han salido de las manos y son en ellos que se debe trabajar más evitando que se vuelvan a repetir.

8.- ¿Cree que el personal que labora está altamente capacitado para adaptarse a cambios que se proyectan?

Si está capacitado porque es un equipo muy bueno que tiene la voluntad de aprender, que se apoya mutuamente no obstante se prevé realizar capacitaciones de manera más seguida con el fin de ayudar a nuestros colaboradores.

9.- ¿Cuáles cree usted que son las áreas internas que necesitan una mayor atención en cuanto a una evaluación que se realice?

Si se desea emplear políticas nuevas cambios que influyan de manera positiva se deberían analizar cada uno de los departamentos conociendo las deficiencias que presentan ya que cada uno de ellos realiza una función de manera distinta.

10.- ¿Cuáles son los cambios internos que usted propone para la Cooperativa Centro Andino De Acción Popular CAAP?

Que se evalué cada área de la institución analizando sus fortalezas y debilidades para conocer sus falencias y poderlas corregir, también incluiría una propuesta de gestión administrativa y financiera que influya en la rentabilidad de manera positiva para que la institución alcance sus objetivos planteados.

Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la Cooperativa Centro Andino De Acción Popular CAAP?

1.- ¿Qué tiempo tiene laborando en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP?

Tabla 2. Tiempo de laborando en la Cooperativa

Opción	Continuidad	Total
1 Año	4	13%
2 Años	5	27%
3 Años	7	60%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

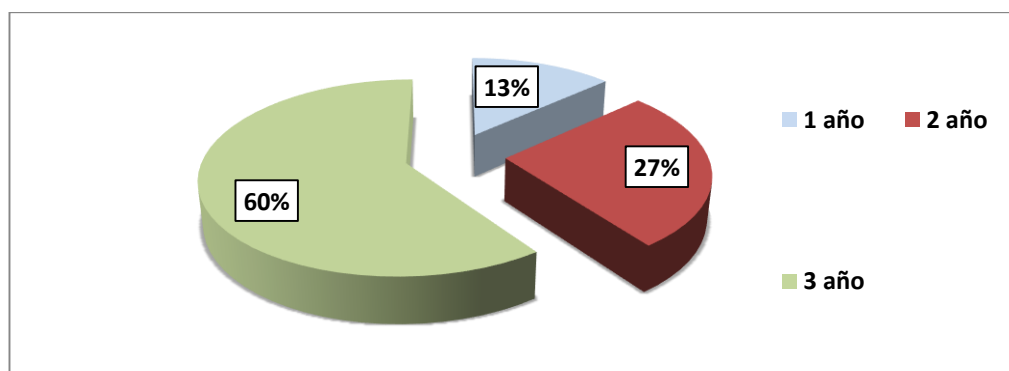


Figura 1. Tiempo de trabajo en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular

Análisis

De acuerdo a la investigación realizada a los colaboradores internos de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular el, 60% lleva 3 años trabajando el 27% 2 y el 13% un año en lo cual se puede observar que la empresa ofrece estabilidad laboral a sus empleados.

2.- ¿Le gusta el trabajo que desempeña dentro de la institución?

Tabla 3. Colaboración interna

Opción	Continuidad	Total
Si	13	81%
No	3	19%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

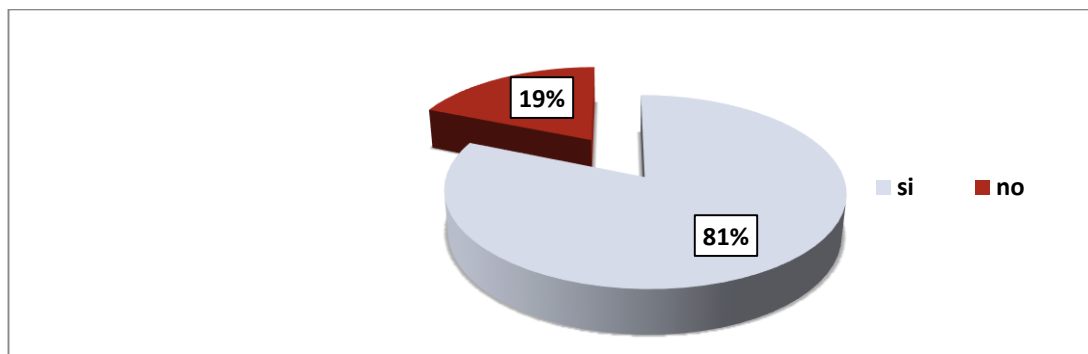


Figura 2.Desempeño en la empresa

Análisis

Como se puede observar en el grafico se demuestra que el 81% de los colaboradores les agrada el rol laboral que cumplen dentro de la institución, mientras el 19% indicó que se siente descontento debido a diversos factores de políticas que se mantiene.

3.- ¿Cómo es la relación laboral entre sus compañeros de trabajo?

Tabla 4.Compañerismo de trabajo

Opción	Continuidad	Total
Muy buena	5	31%
Buena	8	50%
Mala	3	19%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa

Elaborado por: La autora

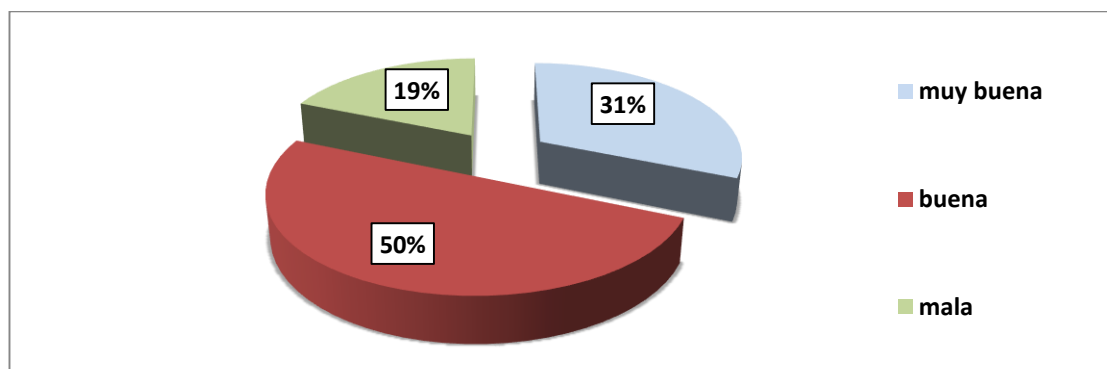


Figura 3. Relación laboral

Análisis

La relación laboral entre los empleados de la institución de acuerdo a la encuesta se muestra que el 50% indica que la relación laboral es buena con un 31% indico que es muy buena, diferencia y un 19% indica que mala pues no hay colaboración ni compañerismo.

4.- ¿Está de acuerdo con las políticas internas que se manejan dentro de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular?

Tabla 5. Políticas internas de la empresa

Opción	Continuidad	Total
Si	5	37%
No	4	25%
No sabe	7	38%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

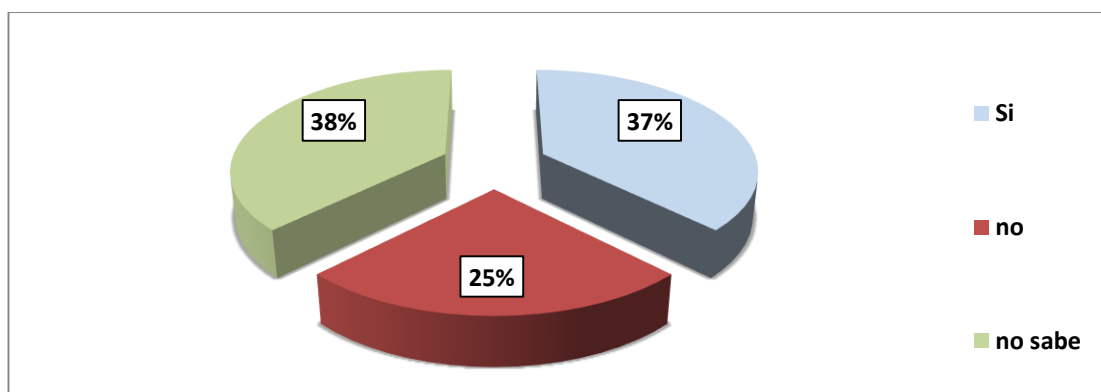


Figura 4. Satisfacción con las políticas de la empresa

Análisis

El 38% prefiere no opinar por diversos motivos ajenos a lo expuesto. Mientras que el 37% de los colaboradores internos de la empresa indican que si están de acuerdo porque son políticas que se han mantenido y que han hecho que crezcan, 25% indica que no está de acuerdo ya que interfiere de manera negativa en la empresa y en sus trabajos.

5.- ¿Entre las políticas que rigen la empresa cuales usted considera que deberían cambiar?

Tabla 6. Políticas que perjudican la institución

Opción	Continuidad	Total
Demora en la aprobación de créditos	11	69%
Flexibilidad en los cobros	3	19%
Horario laborables no flexibles	2	12%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa

Elaborado por: La autora

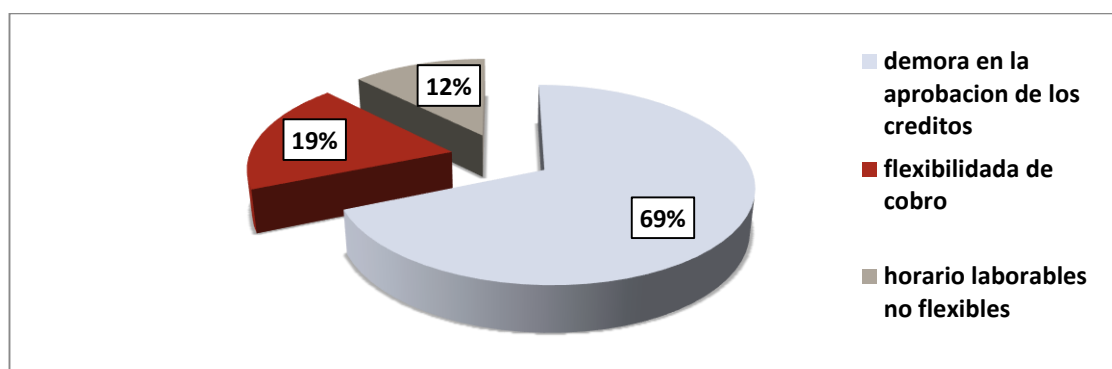


Figura 5.Políticas de la institución

Análisis

De acuerdo a la encuesta aplicada se puede observar en el 69% cree que las políticas que mantienen en la demora de aprobación de crédito perjudican la institución ya que las personas necesitan del dinero de urgencia, el 19% expresa que se deberían aplicar flexibilidad en los créditos, y un 12% manifiesta que los horarios laborales deben ser flexible con los trabajadores.

6.- ¿Cuáles son las principales respuestas que recibe de los clientes cuando incumplen sus obligaciones de crédito?

Tabla 7. Incumplimiento de los clientes

Opción	Continuidad	Total
Fracaso en el negocio	7	44%
Enfermedad	4	25%
Muerte de familiares	3	19%
Otros	2	12%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

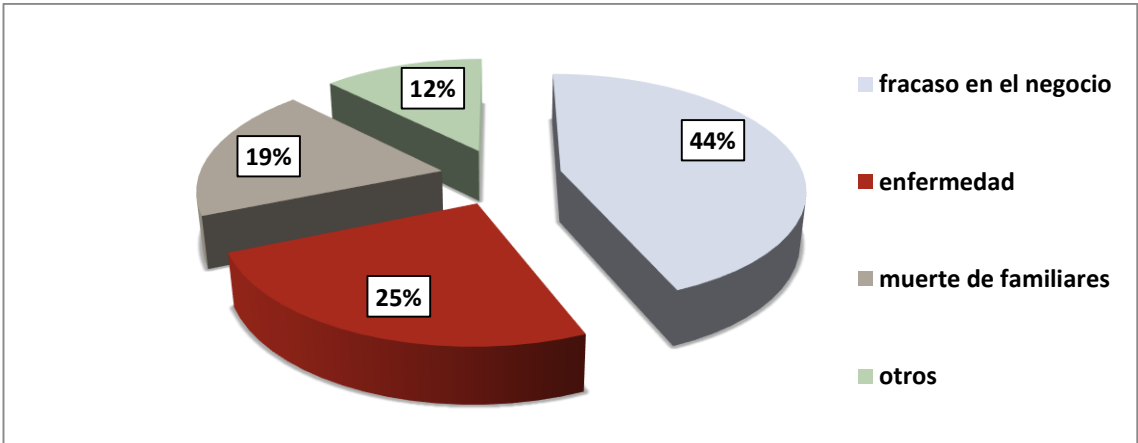


Figura 6. Incumplimiento de los clientes

Análisis

Una de las principales excusas que tienen los clientes que entran en mora son el fracaso del negocio que emprendieron con un 44%, el 25% manifiesta que la enfermedad el 19% indica que paso por la repentina muerte de un familiar y el 12% indica otras razones.

7.- ¿Al momento que se acerca un cliente le informa sobre las políticas de crédito que tiene la institución?

Tabla 8. Información al cliente

Opción	Continuidad	Total
Si	14	87%
No	2	13%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

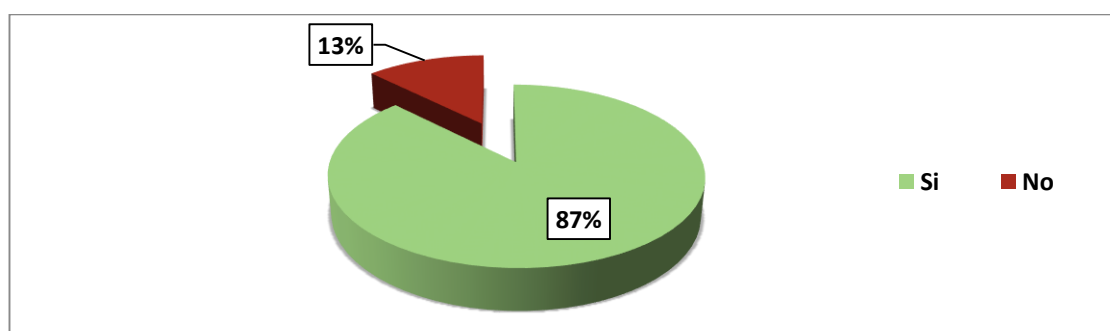


Figura 7. Servicio al cliente

Análisis

De acuerdo a la encuesta aplicada el 87% de los empleados internos manifestó que si informa en cada solicitud de crédito que realiza el cliente que si comunica sobre las políticas de crédito y sus formas de pago el 13% expreso que no lo hace porque los clientes leen los manuales por lo tanto no es necesario.

8.- ¿Cómo califica la labor que presta la institución a la comunidad?

Tabla 9. Labor que presta la institución

Opción	Continuidad	Total
Muy buena	9	25%
Buena	4	56%
Mala	3	19%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

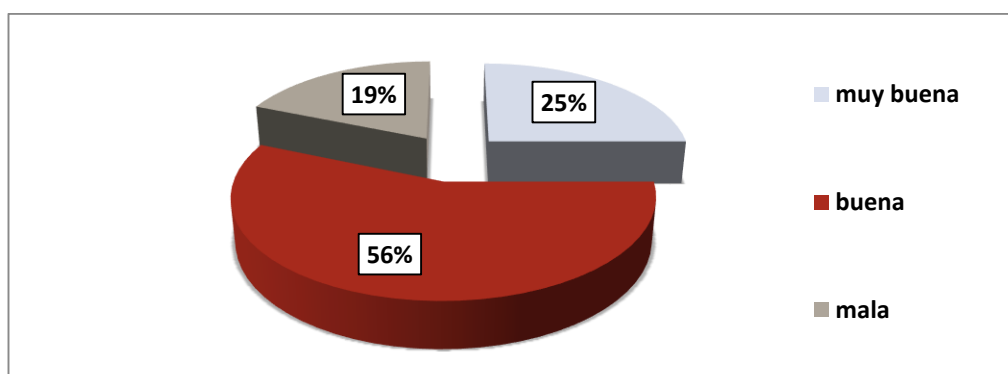


Figura 8. Calificación a la labor de la institución

Análisis

La labor que presta la institución a la comunidad a través de microcréditos los cuales son convenientes por sus bajos intereses fue calificada por el 56% como buena mientras que el 25% como muy buena, y el 19% como mala.

9.- ¿Considera usted que se deben reestructurar sus políticas internas con el fin de que la empresa funcione de manera más eficiente?

Tabla 10.Cambio de políticas internas

Opción	Continuidad	Total
Si	12	75%
No	3	19%
No sabe	1	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa

Elaborado por: La autora

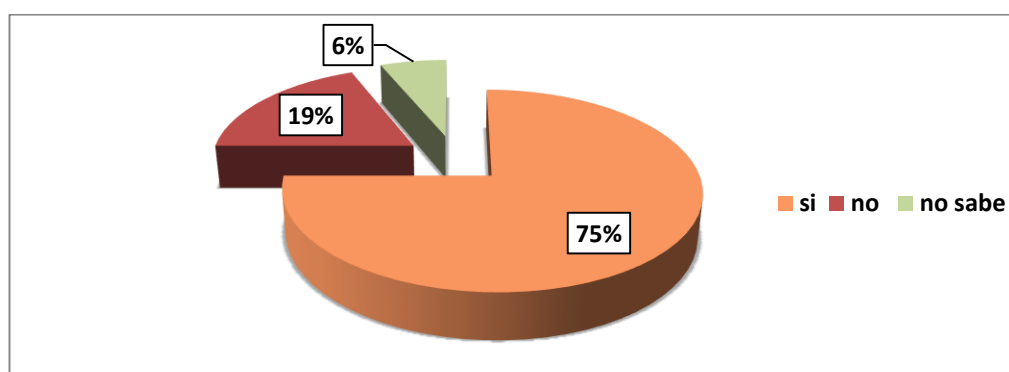


Figura 9. Cambio de políticas internas

Análisis

El 75% indicó que si se debe aplicar un cambio para beneficio de la institución y de los clientes el 19% manifestó que no mientras que el 6% prefiere no emitir ningún comentario.

10.- ¿La Cooperativa Andino De Acción Popular CAAP cumple de manera puntual con el pago de sus obligaciones por los servicios prestados a sus colaboradores?

Tabla 11.Pago de roles

Opción	Continuidad	Total
Si cumple	12	81%
No cumple	4	19%
TOTAL	16	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

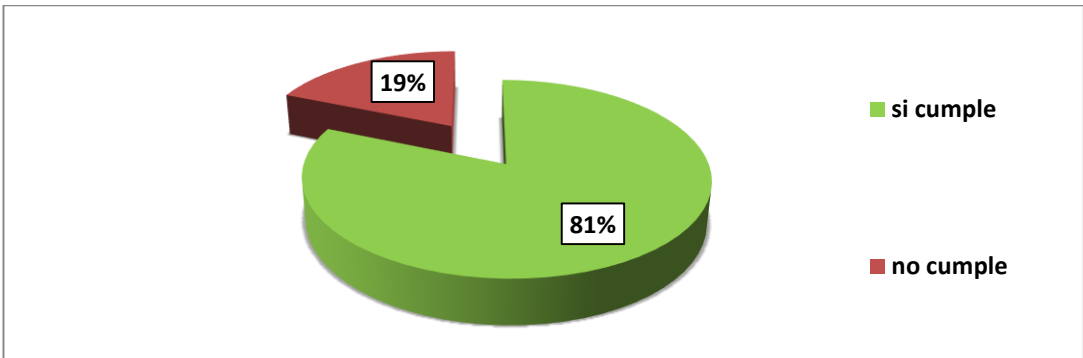


Figura 10. Pago de las obligaciones a los empleados internos

Análisis

La institución de crédito cumple con el pago a sus colaboradores según el 81% mientras que el 19% indico que no cumple y que ha presentado algunos atrasos.

Encuesta realizada a los habitantes del cantón Quevedo sobre la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular.

1.- ¿Ha solicitado un crédito en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular?

Tabla 12. Solicitud de crédito

Opción	Continuidad	Total
Si	343	99%
No	3	1%
TOTAL	346	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

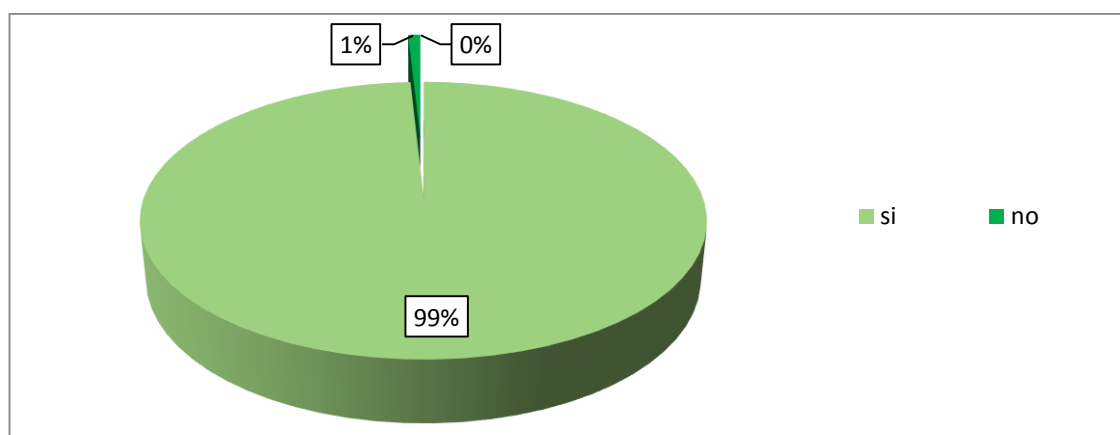


Figura 11. Microcréditos solicitados

Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada a los habitantes del cantón se logró investigar que el 99% ha realizado una solicitud de crédito para sus negocios, mientras que el 1% se ha abstenido de hacerlo.

2.- ¿Qué tipo de créditos suele solicitar?

Tabla 13. Tipos de créditos que se solicitan

Opción	Continuidad	Total
Microcréditos empresariales	163	52%
Créditos de consumo	20	5%
Créditos de educación	100	26%
Créditos de vivienda	63	17%
TOTAL	346	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

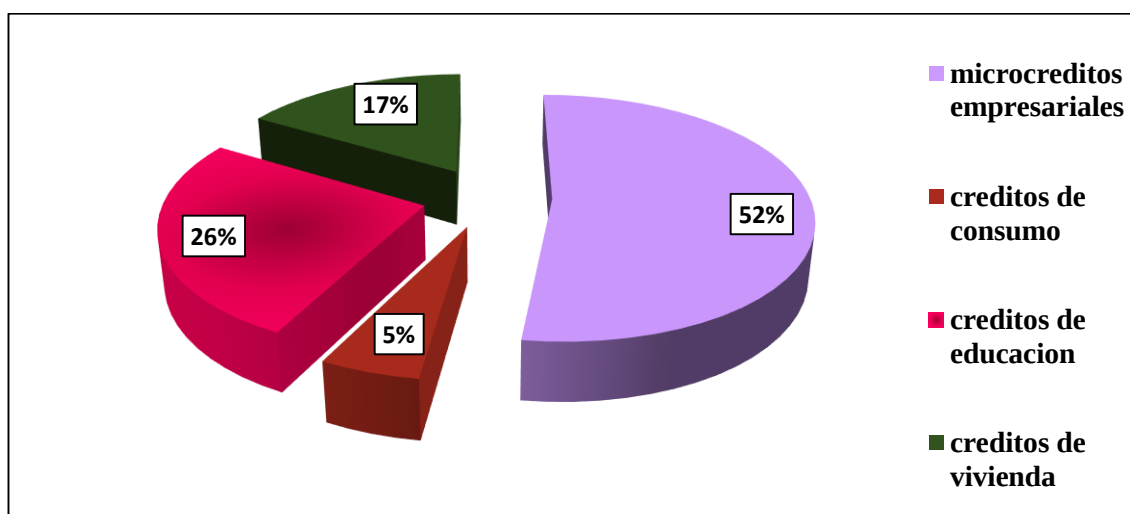


Figura 12. Variedad de créditos solicitados

Análisis

Como se puede observar la investigación realizada demuestra que los microcréditos empresariales lideran en cuanto a solicitudes realizadas a la institución con un 52% el microcrédito empresarial para la educación bordean el 26%, seguido por los créditos de vivienda con un 17%. Y los de consumo con el 5%.

3.- ¿Cómo califica los servicios que brinda la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular?

Tabla 14. Calificación de los servicios

Opción	Continuidad	Total
Muy buenos	100	26%
Buenos	163	52%
Malos	83	22%
TOTAL	346	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

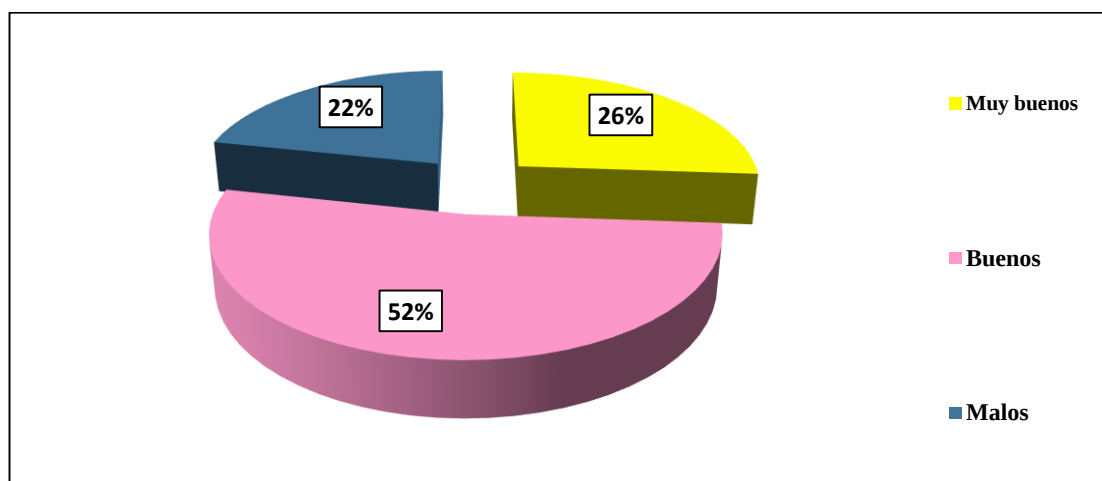


Figura 13. Evaluación a los servicios que brinda la cooperativa

Análisis

De acuerdo a la encuesta realizada el 52% indicó que los servicios son buenos, a diferencia del 26% que manifestó que son muy buenos y un 22% que son malos que existen muchas deficiencias y que hay que mejorarlos para brindar un servicio de calidad.

4.- ¿La Institución es flexible cuando se incumple un pago de crédito?

Tabla 15. Flexibilidad en los créditos

Opción	Continuidad	Total
Si	173	50%
No	173	50%
TOTAL	346	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa

Elaborado por: La autora

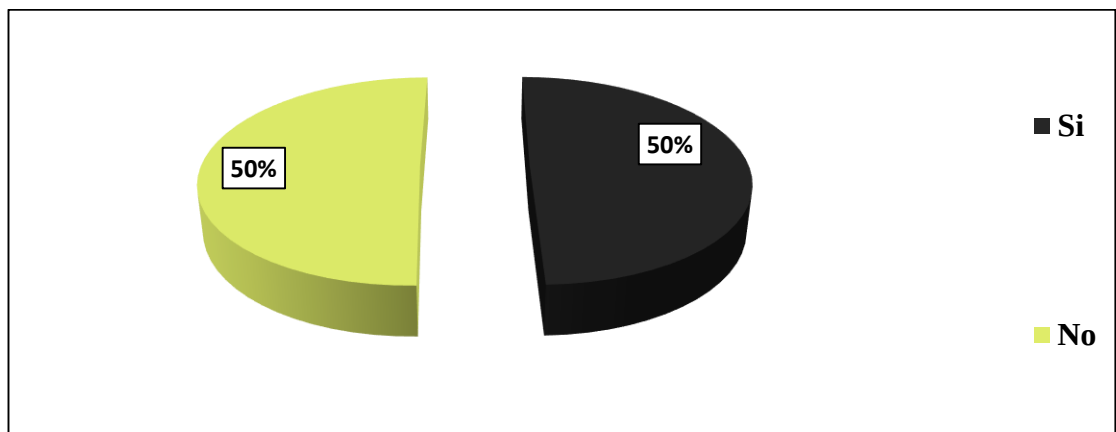


Figura 14. Flexibilidad en los créditos

Análisis

En esta pregunta las respuestas están divididas el 50% indico que la empresa es flexible mientras que el otro 50% manifestó que la empresa tiene poca tolerancia cuando se atrasan con las cuotas de crédito.

5.- ¿Está de acuerdo en las formas de pago que tiene la institución cuando le solicitan un crédito?

Tabla 16. Formas de pago de los créditos

Opción	Continuidad	Total
Si	100	26%
No	246	74%
TOTAL	346	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

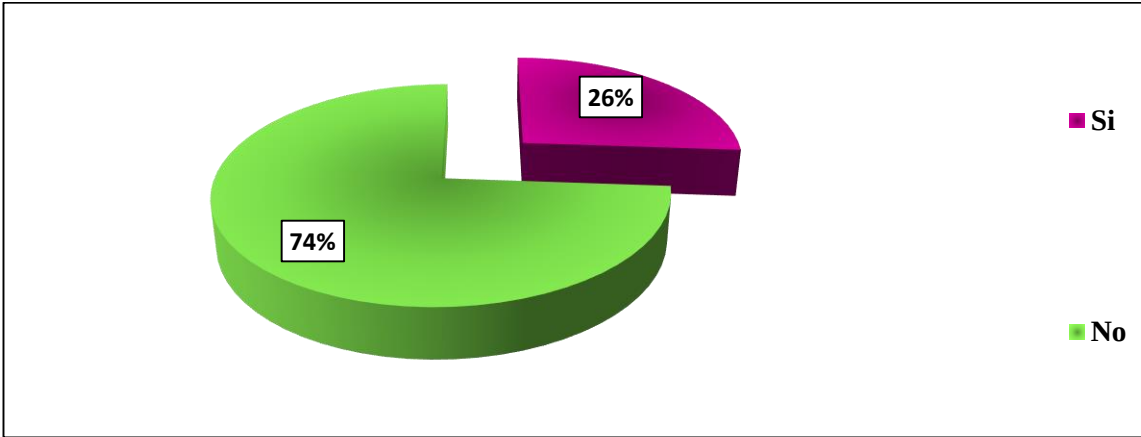


Figura 15. Formas de pago de los créditos

Análisis

La encuesta aplicada indico que el 74% no está de acuerdo y solicitan que la empresa establezca nuevas políticas que beneficien a sus clientes. Sin embargo el 26% del total encuestado si está de acuerdo con la forma en cómo se paga las cuotas de crédito.

6.- ¿Está de acuerdo con los requisitos que ponen al momento de solicitar un crédito?

Tabla 17.Requisitos para un préstamo

Opción	Continuidad	Total
Si	80	21%
A veces	113	31%
Nunca	153	48%
TOTAL	346	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

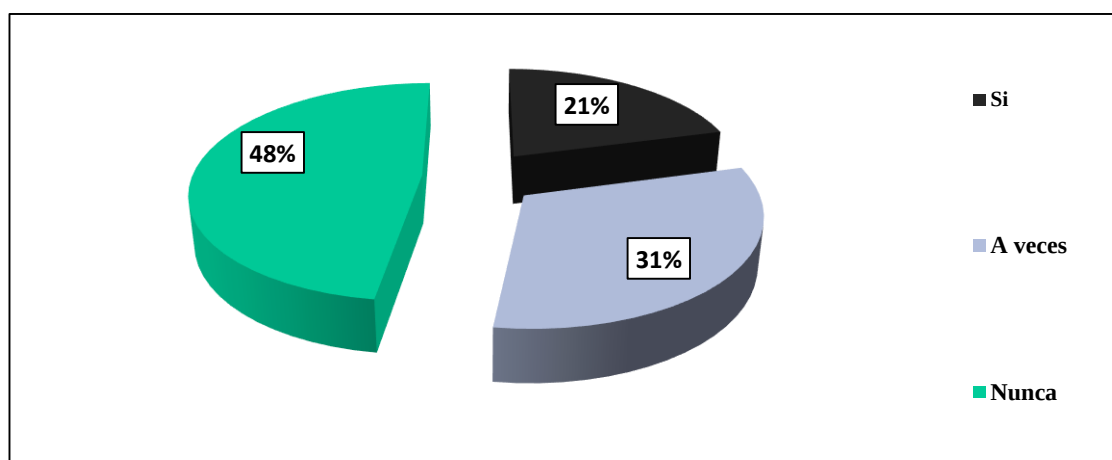


Figura 16.Solicitud para los requisitos para un préstamo

Análisis

El 48% dijo que no están de acuerdo con la solicitud de créditos porque pasan demasiado tiempo el 31% indicó que a veces en cierto tipo de trámites sin embargo. El 21% de los encuestados expresaron que si están de acuerdo con la solicitud de créditos.

7.- ¿Considera usted que la tasa de interés que tiene la institución es la más adecuada ajustándose a las necesidades de los consumidores?

Tabla 18.Tasa de interés de la institución

Opción	Continuidad	Total
Si	280	81%
No	66	19%
TOTAL	346	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

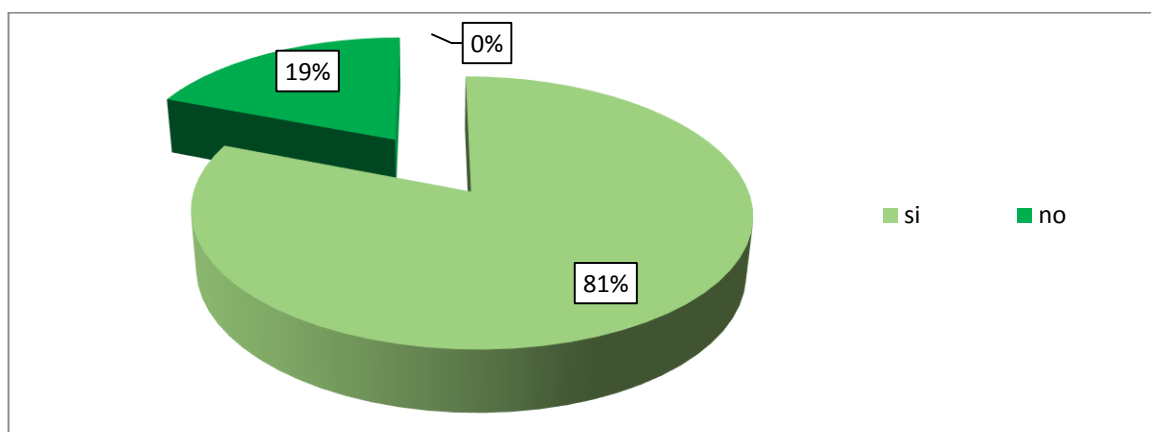


Figura17. Tasa de interés de la institución

Análisis

De acuerdo al análisis realizado el 81% de los encuestados señaló que las tasas de interés que tiene la institución si son cómodas mientras que el 19% señala que no lo son y que otras instituciones tienen mejores y más bajos intereses.

8.- ¿Ha tenido retrasos en el pago de su crédito en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular?

Tabla 19. Mora en los créditos

Opción	Continuidad	Total
Si	173	55%
No	50	13%
A veces	123	32%
TOTAL	346	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

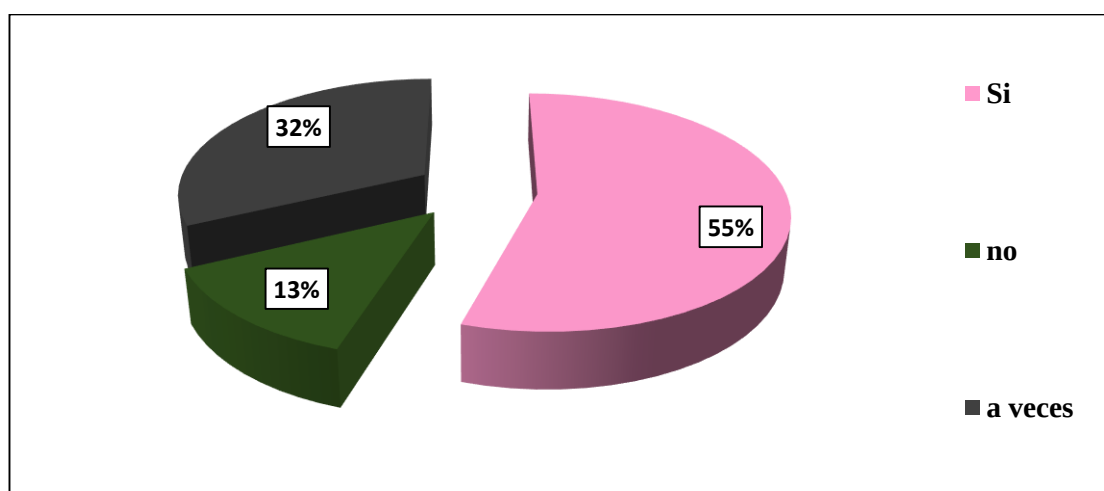


Figura 18.Retraso en el pago de las cuotas

Análisis

Del total encuestado el 55% indicó que si se ha presentado retraso en las cuotas de sus créditos el 32% indica que a veces si se ha atrasado en alguna cuota. A diferencia del 13% que indica que no ha tenido ningún retraso en ninguna de sus solicitudes de crédito.

9.- ¿Recomendaría a la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular para algún crédito?

Tabla 20. Recomendación de la empresa

Opción	Continuidad	Total
Si	313	91%
No	33	9%
TOTAL	346	100%

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores internos de la cooperativa
Elaborado por: La autora

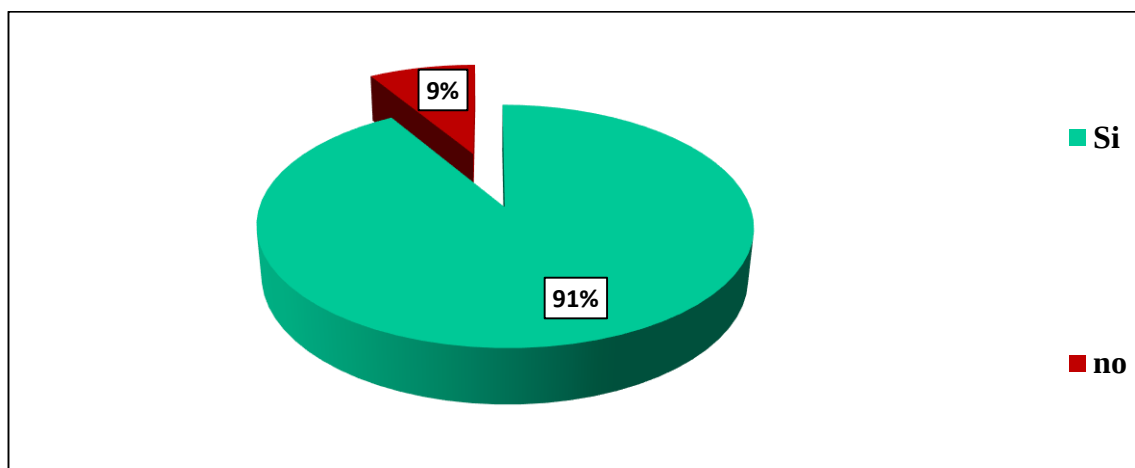


Figura 19. Recomendación de la empresa

Análisis

El 91% de los encuestados indicó que si la recomendaría porque es una institución que ayuda de manera rápida cuando surgen necesidades económica en la empresa el 9% manifestó que no lo haría.

4.1.1 Análisis del Balance General

BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA CENTRO ANDINO DE ACCIÓN POPULAR CAAP ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL Y VERTICAL AÑOS 2013 -2014						
						
Detalle de cuentas	Año Actual		Año Base		Variación	
	2014	%	2013	%	Absoluta	Porcentual
ACTIVOS						
Activo Corriente	108.693.00		90.152.00			
Caja	22.926.00	-3.64%	81.104.00	16.56%	-58.178	-71.73%
Deudores						
Cuentas por cobrar a terceros	90.023.00	14.32%	11.271.00	2.30%	78.752	698.71%
Anti. O saldos a favor por imp. y cont.(IVA-IR)	14.351.00	2.28%	15.422.00	3.15%	-1071	-6.94%
Varias cuentas	2.095.00	0.33%	4.408.00	0.90%	-2.313	-52.47%
Deudas menores	1.000.00	0.16%	1.500	0.31%	-500	-33.33%
Inventarios	47.644.00	-7.58%	41.184.00	8.41%	6.460	15.69%
Impuesto por recuperar	890.00	0.14%	6.714.00	1.37%	-5.824	-86.74%
Inventario en Tránsito	1.399.00	0.22%	1.000.00	0.20%	399	39.9%
Activo mantenido	8.565.	1.36%	-	-	-	-

por la venta						
Otros inventarios	800.00	0.13%	1.179.00	0.24%	-379	-32.15%
Total Activo Corriente	108.693.00	17.30%	90.152.00	18.41%	18.541	20.57%
Activo No Corriente						
equipos	441.090.00	70.19%	313.379.00	63.99%	127.711	40.75%
terreno propiedades	49.980.00	7.95%	49.980.00	10.20%		
Edificaciones inmuebles	-		7.015.00	1.43%	-7.015	-
Muebles, enseres y equipos de oficina	11.589.00	1.84%	12.829.00	-2.62%	-1.240	-9.67%
Equipos de informática	8.519.00	1.35%	14.433.00	2.95%	-5.914	-40.98%
Equipo varios	6.174.00	0.98%	-		-6.174	-
Activos por impuestos diferidos	1.412.00	0.22%	1.225.00	0.25%	1.87	15.27%
Otros activos	989.00	0.16	728.00	0.15%	261	35.85%
Total Activos no Corrientes	519.753.00	82.70%	399.589.00	81.59%	120.164	30.07%
TOTAL ACTIVOS	628.446.00	100%	489.741.00	100%	138.705	28.32%
Pasivo y Patrimonio						
Operaciones de crédito	21.349.00	3.40%	-		21.349	-

Obligaciones por pagar a corto plazo	52.841.00	8.41%	29.900.00	6.11%	22.941	76.73%
Cuentas por pagar a partes Relacionadas	43.903.00	6.99%	46.213.00	9.44%	-2.310	-5.00%
Acreedores	1.500.00	0.24%	2.000.00	0.41%	-500	-25%
Beneficios empleados	26.254.00	4.18%	36.698.00	7.49%	-10.444	-28.46%
Gastos financieros	9.296.00	1.48%	9.420.00	1.92%	-124	-1.32%
cuentas por pagar	4.000.00	0.64%	1.600.00	0.33%	2.400	150%
Imp., por pagar	1.200.00	0.19%	1.500.00	0.31%	-300	-20%
Obligaciones con organismos	18.687.00	0.30%	7.162.00	1.46%	11.525	1.61%
Otros valores	3.700.00	0.59%	1.500.00	0.24%	2.200	1.47%
Total Pasivo Corriente	181.330.00	28.85%	135.993.00	27.77%	45.337	33.34%
Pasivo no Corriente						
Obligaciones financieras	20.691.00	3.29%	-	-	20.961	-
Otros pasivos	11.253.00	1.79%	-	-	11.253	-
Beneficios	5.418.00	0.86%	5.139.00	1.05%	279	5.43%
Otros beneficios	172.00	0.03%	1.520.00	0.31%	-1.348	-88.68%
Total pasivo no corriente	7.534.00	5.97%	6.659.00	1.36%	30.875	4.64%

TOTAL PASIVO	218.864.00	34.80%	142.652.00	29.13%	76.212	53.43%
Patrimonio						
Aporte socios, capitalización	77.400.00	12.32%	84.400.00	17.23%	-7000.00	-8.29%
Utilidades retenidas	25.000.00	3.98%	18.000.00	3.68%	7.000	38.89%
Capital autorizado y pagado	-	-	-	-	-	-
Reserva legal	51.203.00	8.15%	51.203.00	10.46%	-	-
Capital social	255.979.00	40.73%	193.486.00	39.51%	255.786	132%
Total Patrimonio	409.582.00	65.17%	347.089.00	70.87%	62.493	18.0%
Total Pasivo Y Patrimonio	628.446.00	100%	489.741.00	100%	138.705	28.32%

4.1.2 Análisis del Balance General y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP.

Se procederá al análisis vertical y horizontal a los estados financieros de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular con el propósito de conocer como incide la toma de decisiones en sus gestiones administrativa y financiera.

Interpretación

Dentro de los activos corrientes el mayor rubro corresponde al año 2013 con un porcentaje del 18.41% en comparación con el año 2014 que tuvo un porcentaje del 17.30% dando una diferenciación de 18.541, estas diferenciaciones económicas se dan debido a los cambios que se han presentado en sus diferentes cuentas en las cuales

resaltan la cuenta caja que para el año 2013 representaba el 16.56% mientras que para el 2014 se redujo a un -3.64% del dinero efectivo con el que cuenta la cooperativa. Las cuentas por cobrar a terceros mostraron un incremento del 14.32% frente al 2.30% debido a las regalías que tiene la empresa. La cuenta de inventarios que para el 2013 representaba el 8.41% descendió a un -7.58% lo cual indica que se han disminuido la existencia de bienes de la organización, concluyendo que aunque el activo corriente ha disminuido la entidad ha realizado toma de decisiones compensando en el aumento de otros activos y la disminución de los pasivos.

Activo no corriente

Los activos no corrientes mostraron un incremento en sus valores del 82.70% para el 2014 mientras que en el 2013 fue de 81.59% señalando que la entidad tiene un incremento de activos que se hará efectivo en un mediano o largo plazo.

Hay activos que por su naturaleza, por su destinación u objetivo, hace que sean difíciles de convertirlos en dinero en el corto plazo, Entre las cuentas de los activos no corrientes se destacan las siguientes planta y equipos que representa el carácter permanente para el desarrollo del giro de los negocios se incrementó de un 63.99% al 70.19% para el año del 2014, los muebles y enseres que posee la empresa descendió de del -2.62% al 1.84% debido a los diversos factores, también se mostraron variaciones en la cuenta de otros activos la cual aumento del 0.15% al 0.16% para el año 2014 . Se puede observar que la cooperativa ha mantenido el control de las operaciones sin embargo se deberá analizar las estrategias para tomar decisiones acertadas ya que a la entidad no le conviene tener mayoritariamente activos no corrientes debido a las dificultades que puede tener al no contar con la liquidez suficiente para cubrir sus obligaciones.

Total activo

El total de los activos que representan a la entidad financiera para el 2013 fue de \$489.741 mientras en el año 2014 sufrió un incremento de \$628.446 dando una diferenciación de \$138.705 entre los dos años lo que significa que la Cooperativa CAAP

ha aumentado sus bienes y derechos de acuerdo a las decisiones administrativas tomadas.

Pasivos corrientes

Las deudas y obligaciones que tiene que cancelar la entidad financiera en plazos igual o inferior a un año. Tuvieron un incremento mínimo del 27.77% al 28.85% lo cual indica que la cooperativa se ha visto en la necesidad de recurrir a contraer obligaciones las mismas que están representadas por las siguientes cuentas las obligaciones por pagar a corto plazo que aumento de un 6.11% para el 2013 a un 8.41%, sin embargo las cuentas por pagar a partes relacionadas se redujeron del 9.44% que fue en el año 2013 a un 6.99 % para el año 2014 lo cual favorece a la cooperativa , también se ubican los gastos financieros que son como consecuencia de financiarse con recursos ajenos. Sus valores económicos disminuyeron de. 1.92% al 1.48% para el año 2014 no incrementando estos rubros económicos.

Pasivos no corrientes

Los pasivos corrientes esta conformados por las cuentas de beneficios a empleados las cuales descendieron de un 1.05% que fue en el año del 2013 frente a un 0.86% para el año 2014, la cuenta otros beneficios también tuvo una notable deducción del 0.31% a un 0.03% en el año 2014.

Patrimonio

El patrimonio que es el conjunto de bienes y derechos que posee la cooperativa sufrió una reducción que para el año 2013 de 17.23% mientras que el 12.32% lo que indica que no ha habido aportaciones y capitalizaciones de los socios de manera permanentes en comparación con el año anterior.

Total Pasivo Y Patrimonio

En conclusión la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP. Tiene el control de sus operaciones administrativas y financiera que se realizan en la organización aun así hay falencias que se pueden trabajar en ellas para ser más eficientes cumpliendo las metas trazadas.

BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA CENTRO ANDINO DE ACCIÓN POPULAR CAAP ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL Y VERTICAL AÑOS 2013 -2014						
						
Detalle de cuentas	Año Actual		Año Base		Variación	
ACTIVOS	2014	%	2013	%	Absoluta	Porcentual
Venta de servicios						
Ingreso por servicios	517.561.00	100%	470.420.00	100%	47.141	10.02%
Costo de ventas						
Dividendos ganados	31.897.00	6.16%	19.740.00	4.20%	12.157	61.59%
Ingresos por servicios y vienes	12.565.00	2.42%			12.565	
Ingresos financiero y otros	2.121.00	0.41%	2.375.00	0.50%	-254	-10.69%
Total ingresos	564.144.00	109%	492.535.00	104.70%	71.609	14.54%
Gastos						
Costos y gastos de	290.000.00	56.03%	200.000.00	45.52%	90000	45%

administración						
Varios gastos administrativos	50.195.00	9.70%	95.952.00	20.40%	-45757	47.69%
Gastos de administración y venta	26.825.00	5.18%	27.518.00	5.85%	-693	-2.52%
Beneficios a empleados	23.178.00	4.48%	21.443.00	4.56%	1.735	8.09%
Contribuciones imputadas	1.000.00	0.19%	1.440.00	0.31%	-440	-30.56%
Otros gastos	9.893.00	1.91%	5.440.00	1.16%	4.453	81.86%
Total Costos y Gastos	401.091.00	77.50%	351.443.00	74.71%	49.648	14.13%
Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	10.000.00	1.93%	8.000.00	1.70%	2000	25%
Varios	153.053.00	29.57%	133.192.00	28.31%	19.861	14.91%
Impuesto a la renta	30.515.00	5.90%	28.200.00	5.99%	2.315	8.21%
utilidad neta y total del resultado integral	132.538.00	25.61%	112.992.00	24.02%	19.546	17.30%
Excedente (Déficit) del ejercicio	64712.00	12.50%	55169.00	11.73%	9.543	17.30%

Interpretación

Ingresos operacionales

Los ingresos operacionales por la actividad económica realizada durante el ejercicio contable para el año 2013 fueron de \$470.420 mientras que para el año 2014 se acrecentaron en\$ 517.561 lo cual indica que ha tenido un buen desarrollo en sus

operaciones económicas, dentro de estos ingresos participan otras cuentas de ingreso como son los dividendos ganados que para el año 2013 que representaban el 4.20% mientras que el año 2014 se incrementaron 6.16% lo cual constituye la principal vía de remuneración de los accionistas.

Costos y gastos

El total e costos y gastos que presento la entidad bancaria para el 2013 fue de 74.71% y para el 2014 se incrementó con un 77.50% esto debido al incremento que tuvieron los gastos administrativos los cuales ascendieron de un 45.52% a un 56.03% debido al aumento del personal.

Excedente del ejercicio

El excedente del ejercicio se aumentó de un 11.73% a un 12.50% para el año 2014 lo que significa que la entidad está generando utilidades indicando que a mayor utilidad mejores beneficios obtendrían lo cual muestra que la Cooperativa de Acción Popular ha obtenido un mayor rendimiento en comparación con el año anterior.

4.1.3 Análisis de los Indicadores Financieros

Tabla N°.21
. Capital de trabajo neto

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

AÑO 2014	AÑO 2013
CT= \$108.693.00- \$181.330.00	CT= \$90.152.00 - \$135.993.00
CT= -\$72.637.00	CT= -\$45.841

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS CAAP

ELABORADO: LA AUTORA

Interpretación:

Mediante al análisis comparativo aplicado a la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP, se puede observar que para el año 2014 sus activos corrientes fueron inferiores frente a sus pasivos mostrando un valor negativo el cual se ubica en-\$72.637.00, mientras que en el análisis del 2013 se sigue mostrando un valor negativo de -\$45.841 lo que indica que la entidad debe analizar sus gestión administrativa que mantiene evaluando el desempeño para tomar decisiones acertadas que le permitan cumplir las metas fijadas.

Tabla N°.22
Índice Patrimonial

$$\text{INDICE PATRIMONIAL} = \frac{\text{PATRIMONIO}}{\text{TOTAL ACTIVO}} \times 100$$

AÑO 2014	AÑO 2013
IP= \$409.582 / \$628.446 x100	IP= \$347.089/ \$489.741x100
IP= 65.17%	IP= 70.87%

Interpretación:

De acuerdo al análisis realizado el índice patrimonial de la Cooperativa para el año 2013 fue de 70.87% mientras que para el año 2014 se redujo en 65.17% el cual representa el total de los activos que poseen lo accionistas el cual se ha visto afectado por la falta de capitalización.

Indicador de liquidez

Tabla N°.23
Indicador de liquidez

$\text{Índice Liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$
--

AÑO 2014	AÑO 2013
IL= \$108.693/ \$ 181.330x100	IL= \$90.152/ \$135.993x100
IL= 59.94%	IL= 66.29%

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la organización tiene la capacidad necesaria para enfrentar con sus obligaciones de mediano y largo plazo se realiza el siguiente análisis en el cual se observa que para el cierre del ejercicio del periodo del 2013 se contaba con un índice de solvencia del 66.29% mientras que para el año 2014 se redujo al 59.94% por lo tanto es necesario que antes estas cantidades se deberán analizar las políticas y gestiones ante cualquier toma de decisión.

4.1.4 Indicadores de Endeudamiento

Tabla N°.24
Índice de solidez

$\text{INDICE SOLIDEZ} = \frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{TOTAL ACTIVO}} \times 100$
--

AÑO 2014	AÑO 2013
IS= 218.864.00/ \$ 628.446.00X100	IS= \$142.652.00/ \$489.741.00X100
IS= 34.82	IS= 29.13

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS CAAP

ELABORADO: LA AUTORA

Interpretación:

Mediante este índice se midió la fortaleza que tiene la entidad en el mercado dando como resultados que en el año 2013 tenía un solidez del 29.13% mientras que el año del 2014 se incrementó a un 34.82%.

4.1.5 Rentabilidad Financiera

TablaN°.25

Rentabilidad financiera

$$\text{RENTABILIDAD FINANCIERA} = \frac{\text{RESULTADO EJERCICIO}}{\text{PATRIMONIO NETO}}$$

AÑO 2014	AÑO 2013
RF= 64712.00/ \$409.582.00 X100	RF= \$55169/ \$347.089.00X100
RF= 15.80%	RF= 15.89%

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS CAAP

ELABORADO: LA AUTORA

Interpretación:

De acuerdo al análisis realizado al cierre del año 2013 la Cooperativa CAAP, presentaba una rentabilidad financiera del 15.89% mientras que en el año del 2014 se redujo a un 15.80% lo cual indica que para este año se disminuyó su rentabilidad y sus beneficios económicos debido al entorno y las decisiones que han tomado.

4.1.6 Prueba Acida

Tabla N°.26

Prueba acida

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$$

AÑO 2014		AÑO 2013	
RF=	$\frac{108.693 - \$47.644}{181.330.00}$	RF=	$\frac{\$90.152 - \$41.184}{135.993.00}$
RF=	0.3367	RF=	0.3601

FUENTE: ESTADOS FINANCIEROS CAAP

ELABORADO: LA AUTORA

Interpretación:

Podemos observar si la cooperativa tuviera la necesidad de atender todas sus obligaciones corrientes sin necesidad de liquidar y vender sus inventarios, en el año 2014 la sociedad no alcanzaría a atender sus obligaciones y tendría que liquidar parte de sus inventarios para poder cumplir; en cambio en el año 2013 este indicador era superior al actual pero no lo suficiente.

4.1.7 Índice de Morosidad para Reestructurar el Plan de Gestión de Cobros

Los índices de morosidad de las carteras de crédito reflejan la mora frente al total de la cartera, mientras más bajo es este indicador es mejor con el cierre del ejercicio en abril del 2012 la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP tuvo un índice de morosidad del 2.3% inferior al que presentó la banca pública privada la cual se ubica en el 3.01% empeorando en el 0.41% puntos porcentuales en relación al año pasado fue de una diferencia del 0.18%.

Estructura de Crédito Improductivo

CARTERA IMPRODUCTIVA (Miles de US\$)	dic-13	enro-14	dic-14	Variación Mensual ABS	Variación Anual ABS.
COMERCIAL	69.824	64.542	80.808	16.267	10.985
CONSUMO	330.695	284.016	325.554	41.538	(5.141)
VIVIENDA	29.411	27.140	31.120	3.980	1.709
MICROCRÉDITO	70.834	72.131	78.817	6.686	7.984
EDUCATIVO	27	138	128	(10)	102
CARTERA IMPRODUCTIVA	500.790	447.967	516.428	68.461	15.638
MOROSIDAD (de las cooperativas en porcentajes)	dic-13	enro-14	dic-14	Variación Mensual ABS	Variación Anual ABS.
COMERCIAL	0,95%	0.77%	0.98%	0.21%	-0.03
CONSUMO	5.83%	4.65%	5.30%	0.65%	0.53
VIVIENDA	2.11%	1.88%	2.16%	0.28%	0.05
MICROCRÉDITO	5.11%	1.55%	0.64%	0.49%	0.54
EDUCATIVO	0 69%	3.57%	2.72%	(0.85)	2.03
CARTERA IMPRODUCTIVA	3.19%	2.60%	3.01%	0.41%	-2.18

(asobancos.org.ec, 2014)

4.1.8 Análisis de las políticas de otorgamiento de créditos, recuperación de cartera

La Cooperativa CAAP es una cooperativa que brinda sus servicios para el otorgamiento de microcréditos, con la finalidad de apoyar a los pequeños y medianos microempresarios del cantón a cierre del ejercicio económico presentó un 2.3% en morosidad para la cartera de crédito, la Cooperativa CAAP pretende trabajar en ello para reducir este indicador que puede afectar su estabilidad económica a futuro proponiendo estrategias de gestiones administrativas y políticas internas que se cumplan.

Organismo Ejecutor

La Institución ejecutora será la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP entidad que brinda sus servicios a través del otorgamiento de créditos pequeños microempresarios colaborando con la comunidad y el progreso del país. Para ello se formula una propuesta de gestión administrativa y financiera que influya de manera positiva en la rentabilidad de la organización.

Beneficiarios

Los beneficiados de cambios internos realizados será la institución por poder seguir en el mercado brindando sus servicios, colaboradores internos que agilitan procesos internos manejados y los clientes quienes se encuentran en una institución confiable y segura para realizar sus solicitudes y transacciones de crédito que deseen.

4.1.9 Procesos y políticas de créditos reestructuradas

- Cuota de créditos evaluados de manera detallada confirmando que la información q del cliente sea autentica.
- Análisis del historial crediticio de los clientes.
- Aplicar sanciones a los socios que incumplen en sus obligaciones.

4.1.10 Tipos de créditos que posee la Cooperativa CAAP

Actualmente la institución ofrece varios tipos de crédito en los cuales se destaca

- Microcréditos
- Consumo
- Vivienda
- Educación

4.1.11 Los Créditos estarán sujetos a

- Que los clientes permanezcan en la cooperativa por un periodo de 1 mes antes de solicitar un crédito cualquiera que este fuese.
- Los socios deben poseer un capital dentro de la institución en un periodo de un mes.
- El socio debe poseer los recursos económicos necesarios para cumplir con la obligación económica contraída.
- El socio no puede encontrarse en mora en ninguna institución para solicitar un préstamo
- Se debe revisar el historial creditico del cliente verificando su cumplimiento ante cualquier obligación contraída.

4.1.12 Plazos Establecidos

La Cooperativa establecerá el monto mínimo y máximo de efectivo el cual prestara a sus clientes.

Los créditos tendrán un límite según el cumplimiento de los clientes.

Las cuotas serán establecidas y explicadas al cliente firmando un documento en el cual está de acuerdo con las políticas de la organización financiera.

El plazo que tienen los socios es de 6 meses un 1 año y el máximo de 2 años.

4.1.13 Otorgamiento de Crédito

- Evaluación y análisis de los documentos solicitados al cliente.
- Solicitud de croquis de la vivienda y negocio del cliente y garante.
- Observación del historial crediticio de cada socio.
- Confirmación de que los datos entregados por el cliente sean reales por lo cual el analista tendrá la responsabilidad de verificar la información.
- Confirmar que el crédito solicitado sea destinado por lo que fue solicitado.
- Evaluar el comportamiento del cliente.
- Análisis de manera general en la aprobación de crédito.
- Explicación de la forma de pago por parte del asesor financiero.
- Documentos firmados en el cual el socio se comprometa a la cancelación mediante las políticas de la empresa.

4.1.14 Recuperación de Créditos

Verificar que el crédito otorgado sea invertido en lo que fue solicitado; Caso contrario que el crédito no sea invertido y el cliente haya mentido deberá pagar una multa en la cual establece devolver el total del préstamo más los intereses sin ninguna oportunidad a solicitar un nuevo crédito en la institución.

Oficial de Crédito; Tendrá la responsabilidad de vigilar el comportamiento del cliente ante la obligación contraída en la institución mediante visitas verificando que el cliente cumpla con su responsabilidad durante el tiempo que dure el total de los pagos.

Mora; En caso de que el cliente presente mora en el abono de los pagos por el valor del crédito deberá acercarse a la institución a explicar las razones del incumplimiento caso contrario el analista lo visitara a verificar las razones por que ha incumplido.

Garante; Se notificara al garante del incumplimiento del crédito y las consecuencias del mismo.

Límite de Espera; Se establecerá un límite de espera para los clientes que no hayan cumplido de acuerdo a la información que el oficial de crédito ha encontrado caso contrario se procederá a cobrar de forma legal.

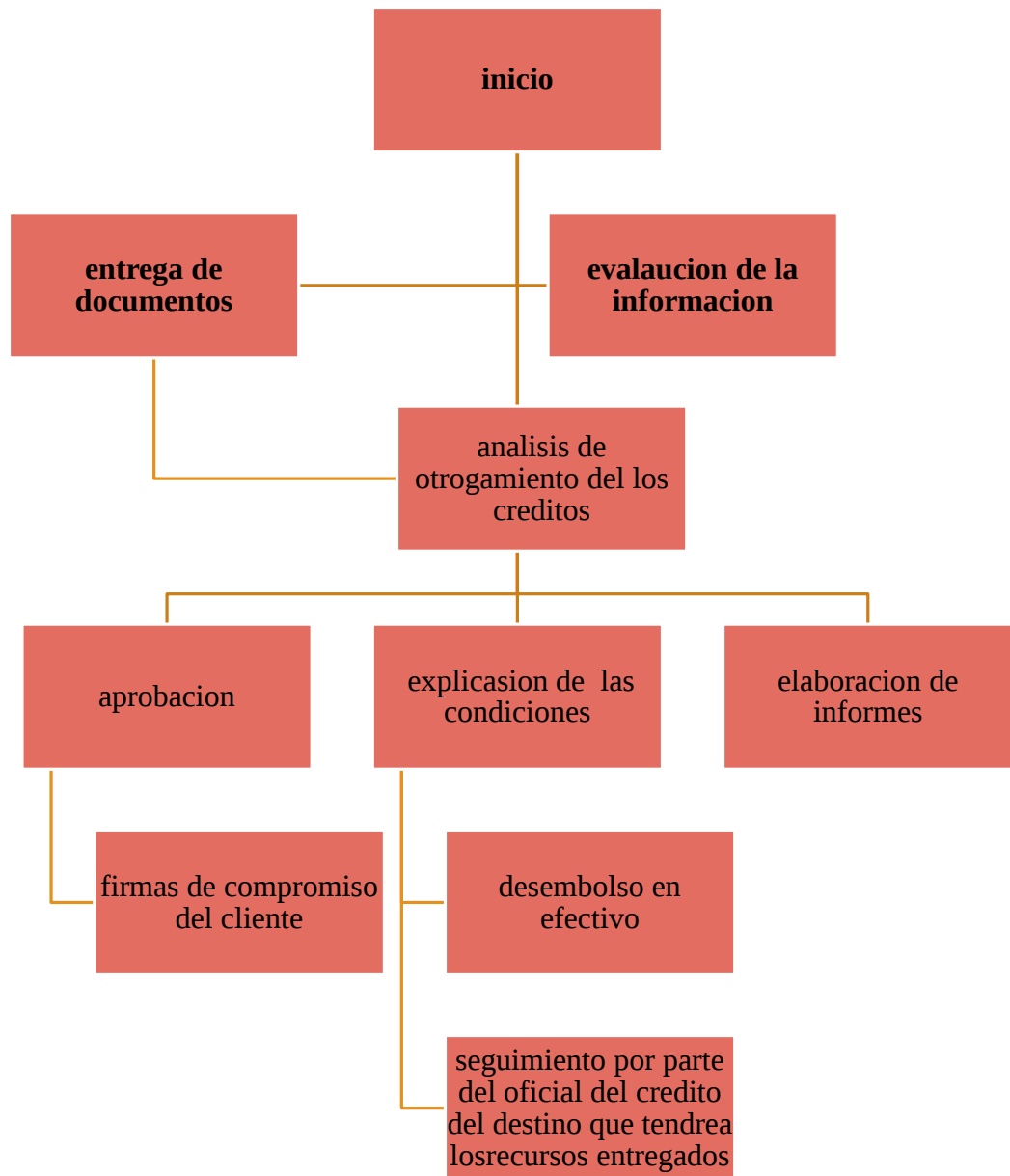
Misión

Responder a las dinámicas del mundo, contribuimos y apoyamos el desarrollo competitivo del país a través del otorgamiento de microcréditos buscamos el mejoramiento de la calidad de vida de los empresarios, influenciados por la economía solidaria que nos dio origen.

Visión

Ejercemos actividades crediticias hacia la excelencia, evidencia en los procesos, administrativos, con un equipo humano competente y un modelo de gestión innovador brindando un servicio de calidad a nuestros clientes.

Proceso de los Créditos



(Macías & Villacres, 2013)

Modelo Operativo

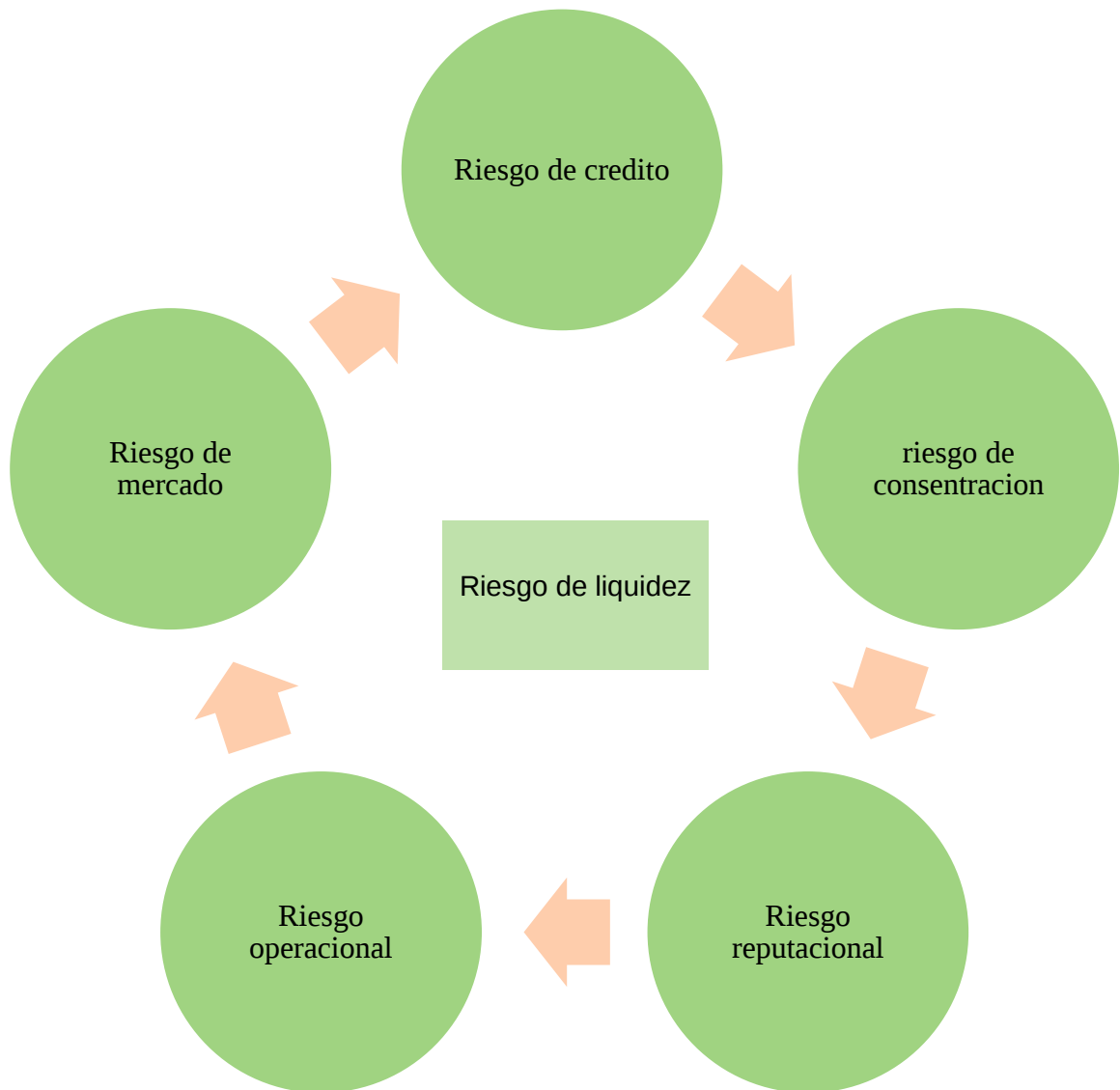


Gráfico 21: Modelo Operativo

4.1.15 La Matriz FODA

La matriz FODA aplicada en la institución investigada evaluara el entorno de la empresa con propósito de fortalecer el sistema organizativo identificando fortalezas, debilidades y amenazas.

Cuadro 28 Análisis FODA

Oportunidades Mayor captación de mercado Capacitación de personal Sistemas operativos tecnológicos modernos Capacidad para adaptarse a los cambios.	Amenazas Entradas de nuevos competidores Inestabilidad política y económica en el país. Carencia de personal preparado Falta de organización y planificación de actividades.
Fortalezas Posicionamiento de mercado Eficiencia en la atención de los servicios que se brindan Ampliación de la cartera de productos Habilidad de recursos y tecnológicos	Debilidades Desconocimiento de los productos que ofrece la empresa Bajas solicitudes de los servicios crediticios Crecimiento lento del mercado Falta de planificación y control en los sistemas operativos de la organización

ELABORADO POR: LA AUTORA

4.1.16 Análisis Comparativo del Estado de Resultado y Balance de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP. Indicando las Falencias en la Gestión Admirativa

 BALANCE GENERAL DE LA COOPERATIVA CENTRO ANDINO DE ACCIÓN POPULAR CAAP ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL Y VERTICAL AÑOS 2013 -2014						
Cuenta	Año actual 2014	%	Año actual 2013	%	Variación	Porcentual
Total Activo Corriente	108.693.00	17.23	90.152.00	18.41	18.541	20.57
Activos no corrientes	628.446.00	100	489.741.00	100	138.705	28.32
Total Activos	628.446.00	100	489.741.00	100	138.705	28.32
Total Pasivo Corriente	181.330.00	28.85	135.993.00	27.69	45.337	33.34
Total Pasivo No Corriente	37.534.00	5.97	6.659.00	1.36	30.875	463.66
Total Pasivo	218.864.00	34.82	142.652.00	29.13	76.212	-53.43
Total Patrimonio	409.582.00	65.17	347.089.00	70.87	409.253	117.904.89
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	628.446.00	100	489.741.00	100	138.705	28.32

FUENTE: COOPERATIVA CAAP
ELABORADO POR: LA AUTORA

Análisis

De acuerdo a la información obtenida analizando los estados de resultados del balance general de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP se evaluó el total de los activos corrientes que tiene la institución observando que para el 2013 su activos

tuvieron un porcentaje del 18.41%, mientras que a cierre del ejercicio contable hubo una variabilidad de \$18.541 lo cual corresponde a un 17.23% que en comparación con el mercado del sistema financiero forma parte del porcentaje del 9.24 como se puede observar le total de los activos corrientes se redujeron en comparación al 2013 aun así cumple con las metas trazadas no presentando ningún desbalance en sus sistema económico, el total de los activos de la cooperativa tuvieron una variación económica entre el 2013.y 2014 de \$138.705 que en comparación con el mercado fue de un total del 10.75% señalando que la empresa cuenta con un equilibrio económico que le permite seguir ejerciendo sus funciones. Los pasivos de la empresa para el 2014 presentaron una reducción del 53.43% en comparación al 2013 lo cual indica que en la empresa bajaron sus las obligación de pago. Al cierre del periodo 2014 el total del pasivo más patrimonio obtuvo una variación de 137.541 lo que revela que la empresa presenta una buena estabilidad económica. Aun así hay políticas que se deben corregir si se desea mejorar y cumplir con objetivos más ambiciosos que permitan un mayor crecimiento para ello se plantearán políticas en las cuales se rijan todos los departamento para hacerlas cumplir encontrado la manera que benefician a la institución sin descuidar el bienestar del cliente.

 ESTADO DE RESULTADO DE LA COOPERATIVA CENTRO ANDINO DE ACCIÓN POPULAR CAAP ANÁLISIS FINANCIERO HORIZONTAL Y VERTICAL AÑOS 2013 -2014						
Cuenta	Año actual 2014	%	Año actual 2013	%	Variación	Porcentual
Ingresos	517.561.00	99.92	470.420.00	100	47.141.1	99.89
Total Ingresos	564.144.00		492.535.00			
Gastos de administración y venta	26.825.00	5.18	27.518.00	5.85	-693	-2.52

Otros gastos	10.893.00	2.10	6.440.00	1.37	4.453	69.15

FUENTE: COOPERATIVA CAAP

Análisis

En cuanto al estado de resultado del proyecto una variación de 47.141.10 que de acuerdo a los ingresos que presenta el sistema bancario de manera general forma parte del 4.53% registrados en sus ingresos. Con una utilidad neta que corresponde al 16.94%. Concluyendo que para incrementar sus ingresos es necesario no descuidar la atención al cliente y que de ellos depende el desarrollo económico y de la institución, también se deberá tener en cuenta a la competencia mejorando los servicios que ellos ofrecen.

4.1.17 Análisis de los Indicadores Financieros con el Mercado

Razones Financieras de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular

Razones Financieras	Año 2014	Año 2013
Capital de Trabajo	2.637.00	45.78
Ratio de Liquidez	1.67	1.51
Ratio de Solvencia	65.17	70.87
Endeudamiento	65.17.	70.87
Rentabilidad Financiera	1.53	1.41

FUENTE: COOPERATIVA CAAP
ELABORADO POR: LA AUTORA

Los indicadores financieros que se obtuvieron mediante el análisis fueron necesarios para conocer la estabilidad económica de la cooperativa el capital de trabajo a cierre de año fue de 45.781, la liquidez de la cooperativa para el año 2014 es de 1.67 para cubrir sus obligaciones mientras que la que presenta el sistema cooperativo de 2.12, la solvencia de la cooperativa se ubicó en el 65.17 lo que indica que el total de los activos

pertenece a sus socios, mientras que el nivel de endeudamiento disminuyó en un 65.17% en comparación al año 2013, concluyendo que la empresa presenta un equilibrio económico estable y que puede seguir desarrollando sus funciones de forma normal.

4.1.18 Análisis de la respuesta del otorgamiento de créditos comparados con la competencia y poder identificar falencias.

Mediante la investigación aplicada al sistema organizativo de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP se observó que si bien es cierto la Cooperativa mantiene una buena estabilidad económica existe cierto tipos de falencias en el sistema crediticio de la institución que han causado inconvenientes por lo cual se busca plantear estrategias que permitan un desarrollo en las funciones de la empresa.

Se pretende establecer políticas para el otorgamiento de crédito mediante los cuales se rijan evitando un desequilibrio en la cartera financiera, la cual cada departamento tenga establecida cual es la función que le corresponde y responda por ella.

La competencia en cuanto al otorgamiento de crédito cuenta con personal preparado el mismo verifica, evalúa la situación económica del cliente que responda ante las obligaciones de crédito contraída. Evitando inconvenientes a futuro el plazo máximo que tiene para aprobar un crédito según el estudio realizado es de 15 días en los cuales se analiza si se debe o no entregar el crédito.

Para que el socio que solicite un crédito se establecerá que tenga un mínimo de un mes como socio para que pueda acceder a los servicios que le ofrece la institución.

El departamento crediticio de la institución tiene como finalidad analizar toda información otorgada por el cliente verificando que esta información sea real y que el destino del crédito sea invertido para lo que fue solicitado.

El oficial de crédito tiene la responsabilidad de visitar y constatar que la información dada por el cliente le sea real para de ahí sea analizada y envíe información sobre lo expuesto.

4.1.19 Ley de la economía popular y solidaria (julio 2015)

ESTRUCTURA FINANCIERA Al 31 de Julio de 2015		
DESCRIPCIÓN	VALOR \$ USD	% PARTICIPACIÓN
ACTIVOS		
FONDOS DISPONIBLES	1.861.686,66	9.90%
INVERSIONES	234.855,45	1.25%
CARTERA DE CRÉDITO	15.611.646,40	82.98%
CUENTAS POR COBRAR	190.744,27	1.01%
PROPIEDADES Y EQUIPOS	764.181,98	4.06%
OTROS ACTIVOS	150.678,21	0.80%
TOTAL DEL ACTIVO	18.813.792,97	100.00%
PASIVOS		
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	12.639,526,26	92.49%
OBLIGACIONES INMEDIATAS	12.287,05	0.09%
CUENTAS POR PAGAR	1.013.733,52	7.42%
TOTAL DEL PASIVO	13.665.546,83	100.00%
PATRIMONIO		
CAPITAL SOCIAL	3.292.296,94	65.84%
RESERVAS	1.083.982,77	21.68%
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	624.380,62	12.48%
TOTAL DEL PATRIMONIO	5.000.660,33	100.00%

(www.coaceducadoreborazo, 2014)

INDICADORES DE GESTION FINANCIERA Al 31 de Julio de 2015			
	CACECH	SISTEMA	INTERPRETACIÓN
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS (Activos productivos/Pasivos con costo)	140.10%	106.58%	Relación que permite conocer la capacidad de producir ingresos frente a la generación de costos y gastos.
ÍNDICE DE MOROSIDAD (Cartera en riesgo/Cartera Total)	1.17%	5.22%	Presenta el resultado de la gestión de colocación y recuperación de créditos, mientras más bajo sea el indicador mejor es la eficiencia de la gestión crediticia.
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA (Cobertura de cartera en riesgo)	27.47%	57.88%	Representa el nivel de cobertura que la cooperativa posee para la cartera en riesgo
RENTABILIDAD (Resultado del ejercicio/Activo promedio)	0.78%	0.84%	Representa la rentabilidad obtenida de la intermediación financiera en relación con el total del activo.
LIQUIDEZ (Fondos Disponibles / Total depósitos a corto plazo)	40.28%	19.18%	Este indicador representa el nivel de posee la CACECH para enfrentar los depósitos de corto plazo.

(www.coaceducadoreborazo, 2014)

4.2. Discusión

Una vez desarrollada la investigación sobre **Gestión Administrativa y Financiera y su Incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP., cantón Quevedo, año 2014.** Propuesta por Santana Diana. Se comparan los resultados con la tesis de **Caiza Segundo (2013) la Gestión en la Colocación de Créditos y su Efecto en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coorambato Ltda.” en el año 2010.**

Discusión del Primer Objetivo

- Realizar el análisis situacional mediante la matriz FODA a la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP.

Santana (2014), en su primer objetivo plantea un análisis de la situación actual en la empresa aplicando la matriz FODA que permite tomar decisiones adecuadas conociendo las fortalezas y debilidades en esta institución analizando su entorno competitivo **Caiza (2013)** propone en su objetivo poder analizar el historial de los clientes para presentar estrategias que se adapten a las necesidades de los clientes brindando un mejor servicio captando un mayor número de clientes.

Aceptación del Objetivo 1

De acuerdo a la investigación realizada comparando los resultados expuesto y a los objetivos planteados se acepta el objetivo propuestos por **Santana (2014)**. Debido a que se adapta más a la necesidad de la organización.

Discusión del Segundo Objetivo

- Evaluar los estados Financieros de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP. Mediante la aplicación del análisis Horizontal.

Santana (2014), propuso realizar una evaluación a los estados financieros de la cooperativa la cual es objeto de investigación con la finalidad de conocer las variaciones económicas que se han presentado conociendo sus causas para informar de la situación proponiendo estrategias de solución, que ayuden. **Caiza (2013)** manifiesta poder tomar decisiones de acuerdo al estudio que se realizara de manera diaria según los informes de las novedades encontradas los cuáles serán su respaldo.

Aceptación del Objetivo 2

Se acepta el objetivo planteado por **Santana (2014)** ya que evidencian mejores resultados al analizar la situación financiera de la institución.

Discusión del Tercer Objetivo

- Analizar de qué manera las políticas de crédito influyen en la recuperación de cartera.

Santana (2014). En su propuesta aplicoun análisis exhaustivo a las políticas de créditos determinando como influyen en la recuperación de cartera con el propósito de plantear soluciones acorde a los valores establecido de la institución, **Caiza (2013)**,indica quesu propuesta es aplicar sin perder tiempo políticas nuevas comparándose a la competencia y el personal preparado ante cualquier inconveniente que se presente.

Aceptación del Objetivo 3

El análisis de los estados financieros y de los indicadores económico es el más beneficioso debido al alcance que tiene controlando el ente financiero de la entidad por ello se acepta el objetivo que propone **Santana (2014)**.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Realizada la investigación en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular se citarán las conclusiones de acuerdo a los resultados obtenidos del proceso investigativo.

- El análisis a la situación actual mediante la matriz FODA en la Cooperativa CAAP, permite conocer las falencias existentes de los procesos operativos realizados en esta institución la matriz DAFO demostró que la administración actual no tiene en cuenta el entorno competitivo y además ha descuidado la atención al cliente, también se pudo observar que estas políticas mediante las cuales operan no están acorde a las demanda del mercado el cual exige eficiencia.
- El estudio efectuado a los estados financieros de forma comparativa a la Cooperativa CAAP demostró que los accionistas tienen el control de la entidad al cierre del ejercicio, el índice patrimonial para el 2013 se ubicó con un porcentaje de 70.87% mientras que para el 2014 se redujo a 65.17% esto debido a que no ha habido capitalización el indicador de liquidez para el cierre del ejercicio del periodo 2013 se contaba con un índice de solvencia del 66.29% mientras que para el año 2014 se redujo al 59.94% se midió la fortaleza que tiene la Cooperativa en el mercado dando como resultados que en el año 2013 tenía una solidez del 29.13% mientras que el año 2014 se incrementó un 34.82%. Se observó que la cooperativa si tuviera la necesidad de atender todas sus obligaciones corrientes tendría que liquidar parte de sus inventarios para poder cumplir sus obligaciones financieras; en cambio en el año 2013 este indicador era superior al actual pero no lo suficiente.
- La causa principal de que la cartera no puede ser recuperada de acuerdo a las estimaciones mensuales que responden al estudio elaborado, se debe a que muchos préstamos no fueron utilizados para lo que el cliente solicitó a la institución. Las políticas establecidas en la actualidad para recuperación de cartera vencida afectan la economía de los clientes, cuando pasa el periodo de cobranza ya en estado de mora recae en el área coactiva, de allí surgen gastos judiciales los cuales incrementan las cifras que debe pagar el usuario.

5.2 Recomendaciones

Concluida esta investigación antes de tomar decisiones que puedan perjudicar a la empresa es recomendable

- Analizar las políticas internas de dicha empresa y las cuales inciden en una gestión administrativa financiera donde opera la organización, planteando soluciones de acuerdo a las funciones realizadas en cada uno de sus departamentos, delegando responsabilidades y evaluando cada cierto periodo de tiempo observando los resultados obtenidos de los cambios establecidos.
- Evaluar cada cierto periodo de tiempo y a manera más seguida los estados financieros en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP., mediante la aplicación del análisis horizontal con un propósito, conocer las variaciones en términos absolutos y relativos que se presentan en cada una de las cuentas, detallando la razón para cualquier inestabilidad económica que amenace las instituciones financieras.
- Aplicar estrategias de coordinación donde la institución asigne un personal preparado para dar seguimiento de los créditos otorgados y que el cliente haga uso correcto del valor económico para el que fue solicitado, en caso que el cliente incumpla la obligación la institución procederá a la recuperación de cartera mediante resoluciones legales iniciadas contra el deudor estableciendo los términos que garanticen sus obligaciones crediticias evitando así desequilibrios económicos en la institución.

CAPÍTULO VI

BIBLIOGRAFÍA

6.1 Literatura Citada

Mariel Calix (2014).La gestión Administrativa; Prados; Colombia

Sebastián Noguera (2012). Control de Gestión; control de gestión administrativa: Perú

Paulo Nunes (2012).Gestión Financiera: old.knoow

Correa, Jaime (2012).Objetivo de la gestión financiera; masfinanza.blogspot.com/

Fernando Meco (2015),Análisis avanzado para la toma de decisiones; El economista.

Mena Carlos (2015),Análisis DAFO: ¿Conoces tus fortalezas y tus debilidades?; portalparados.es/; México.

Mena Julián (2014). Tecnología en gestión administrativa; //julian-sistemasviafara.blogspot.com/

Carlos Aguirre (2014). Los beneficios de la evaluación financiera de proyectos: educamericas.com: Perú

Prado Marino (2012),Políticas y procedimientos de control adecuados que permitan minimizarlos; España; empresas vinculadas

Reyes Lina (2011),Los créditos constituyen la principal actividad que desarrollan las cooperativas de ahorro; borato; Benegas; Canadá.

Cobreña Ariel (2015), Arrendamiento Financiero, la empresa paga al Banco; Rumbos flexibles en las cuotas

Carbona Miguel (2013) Análisis del crédito; comunicación empresarial; mercados administrativos y financieros

Leal Ven edi (2011), Estimación de cuentas incobrables; inversión en préstamos; España; utilidades de la empresa

Vergara W (2010), Métodos modernos para archivos y registros de cobranza; Registro de la información de crédito

Arellano Proa (2011), Organización y funciones de crédito y cobranzas; actividades de crédito y cobranzas,

Parraga Mirria (2014), Hipotecas de interés variable; interés fijo, interés variable, interés mixto; Honduras escuela económicas.

6.2 Linkografía

<http://www.Tipo de interés de cuota fija Hernández Cómodo //Empresa –moderna- Intereses bajos//>

<http://www. El análisis de los aspectos o información cualitativa//Análisis –Cualitativo// poder- económico.>

<http://www.Definición y análisis general del negocio del cliente// crédito – definitiva/analizar- las- actividades//>

<http://www.Cuando se analiza un crédito a una empresa// Romero / Mendiola// las ligas económicas>



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Entrevista realizada al gerente encargado de la Cooperativa Centro Andino De Acción Popular CAAP., Cantón Quevedo, Año 2014.

- 1.- ¿Qué tiempo usted está a cargo de la gerencia de la Cooperativa Centro Andino De Acción Popular?**
- 2.- ¿Actualmente cómo está la situación administrativa y financiera de la Cooperativa Centro Andino De Acción Popular?**
- 3.- ¿Existe una buena relación profesional con sus colaboradores?**
- 4.- ¿Considera usted que se debe proponer cambios a la gestión administrativa que se mantiene? ¿Y por qué?**
- 5.- ¿Cuáles considera usted que son las consecuencias que se han presentado al no contar con una adecuada administración financiera en la empresa?**
- 6.- ¿Cuáles piensa usted que serán los resultados de aplicar nuevas estrategias de gestión financiera?**
- 7.- ¿Tiene problemas en la cartera financiera la Cooperativa actualmente?**

8.- ¿Cree que el personal que labora está altamente capacitado para adaptarse a cambios que se proyectan?

9.- ¿Cuáles cree usted que son las áreas internas que necesitan una mayor atención en cuanto a una evaluación que se realice?

10.- ¿Cuáles son los cambios internos que usted propone para la Cooperativa Centro Andino De Acción Popular CAAP?

Encuesta Aplicada a los Colaboradores Internos de la Cooperativa Centro Andino De Acción Popular CAAP

1.- ¿Qué tiempo tiene laborando en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular CAAP?

1año

2 años

3 años

2.- ¿Le gusta el trabajo que desempeña dentro de la institución?

Si ☐ No ☐

3.- ¿Cómo es la relación laboral entre sus compañeros de trabajo?

Muy buena

Buena

Pésima

4.- ¿Está de acuerdo con las políticas internas que se manejan dentro de la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular?

Si ☐ No ☐

5.- ¿Entre las políticas que rigen la empresa cuales usted considera que deberían cambiar?

Demora en la aprobación de créditos

Flexibilidad en los cobros

Horario laborable no flexible

6.- ¿Cuáles son las principales respuestas que recibe de los clientes cuando incumplen sus obligaciones de crédito?

Fracaso en el negocio

Enfermedad

Muerte de familiares

Otros

7.- ¿Al momento que se acerca un cliente le informa sobre las políticas de crédito que tiene la institución?

Si

No

8.- ¿Cómo califica la labor que presta la institución a la comunidad?

Muy buena

Buena

Mala

9.- ¿Considera usted que se deben reestructurar sus políticas internas con el fin de que la empresa funcione de manera más eficiente?

Si

No

No sabe

10.- ¿La Cooperativa Centro Andino De Acción Popular Caap cumple de manera puntual con el pago de sus obligaciones por los servicios prestados a sus colaboradores?

Si cumple

No cumple

Encuesta Realizada a los Habitantes del Cantón Quevedo sobre la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular.

1.- ¿Ha solicitado un crédito en la cooperativa Centro Andino de Acción Popular?

Si

☐

No

☐

2.- ¿Qué tipo de créditos suele solicitar?

Microcréditos empresariales

Créditos de consumo

Créditos de educación

Créditos de vivienda

3.- ¿Cómo califica los servicios que brinda la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular?

Muy buenos

Buenos

Malos

4.- ¿La Institución es flexible cuando se incumple un pago de crédito?

Si ☐ No ☐

5.- ¿Está de acuerdo en las formas de pago que tiene la institución cuando le solicitan un crédito?

Si ☐ No ☐

6.- ¿Está de acuerdo con los requisitos que ponen al momento de solicitar un crédito?

Si

A veces

Nunca

7.- ¿Considera usted que la tasa de interés que tiene la institución es la más adecuada ajustándose a las necesidades de los consumidores?

Si

A veces

Nunca

8.- ¿Ha tenido retrasos en el pago de su crédito en la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular?

Si

No

A veces

10.- ¿Recomendaría a la Cooperativa Centro Andino de Acción Popular para algún crédito?

Si

☐

No

☐

ANEXO 2

Foto 1. Servicio al cliente



Foto 2. Microempresarios



Foto 3. Beneficiados de los microcréditos



Foto 4. Cooperativa centro andino de acción Popular

