



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**Evaluación al control de ingresos y gastos del Restaurante
“Gran Puerto Inca”**

Autora: Macías Morán Annel María

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por estar conmigo en cada momento de mi vida, por darme el valor, paciencia y amor que he necesitado.

A mis padres Ramón Macías y Germania Morán, por sus consejos y estar siempre a mi lado apoyando cada decisión que he tomado, a mis hermanos y demás familiares por mantenerse juntos en todo momento, por darme alegría en las situaciones difíciles y compartir cada triunfo, también a cada uno de los compañeros de salón, porque cada uno significa conocer la vida de otra perspectiva.

Macías Morán Annel María

AGRADECIMIENTO

Mi mayor agradecimiento es a Dios, por darme la oportunidad de culminar una etapa más en mi vida estudiantil, por enseñarme a creer, valorar y ser fuerte; por los caminos difíciles, que me han hecho madurar y crecer como persona. También agradezco a cada uno de mi familia y compañeros de estudios; ya que durante este tiempo hemos formado grandes amistades.

Dejo mi más sinceros agradecimiento al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano De Tecnología, a su rector el MSC: Roberto Tolozano Benítez, y a mi tutora de tesis y vicerrectora de ésta prestigiosa Institución MSC: Elena Tolozano Benítes por sus sabias enseñanzas.

Macías Morán Annel María



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el tema: **EVALUACIÓN AL CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS DEL RESTAURANTE “GRAN PUERTO INCA”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide el poco control de ingresos y gastos en la utilidad del Restaurante “Gran Puerto Inca”, ubicada en el cantón Naranjal de la provincia del Guayas, periodo 2017?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresado:

Annel María Macías Morán

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benítes





Factura: 001-002-000018804



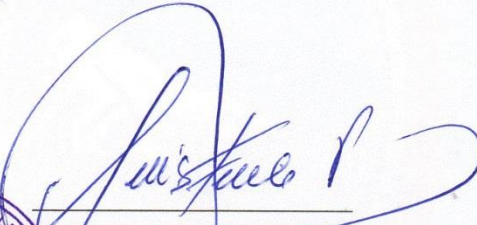
20190911000D00284

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190911000D00284

Ante mí, NOTARIO(A) LUIS ALBERTO FREILE PEREZ de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) ANNEL MARIA MACIAS MORAN portador(a) de CÉDULA 0928525989 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en NARANJAL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. NARANJAL, a 11 DE MARZO DEL 2019, (15:54).



ANNEL MARIA MACIAS MORAN
CÉDULA: 0928525989



NOTARIO(A) LUIS ALBERTO FREILE PEREZ
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN NARANJAL





**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE
TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, Macías Morán Annel María en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Evaluación al control de ingresos y gastos del Restaurante "Gran Puerto Inca", de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Annel María Macías Morán

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 092852598-9

Firma

REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANA N. 092852598-9

APellidos y Nombres: MACIAS MORAN ANNEL MARIA

LUGAR DE NACIMIENTO: GUAYAS GUAYAQUIL

FECHA DE NACIMIENTO: 1987-05-09

NACIONALIDAD: ECUATORIANA

SEXO: F

ESTADO CIVIL: Soltera

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

026 JUNTA No. 026 - 146 NÚMERO 0928525989 CÉDULA

MACIAS MORAN ANNEL MARIA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
NARANJAL CANTÓN ZONA:
NARANJAL PARROQUIA



INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: MACIAS BAZURTO JOSE

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: MORAN PALE GERMANIA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: GUAYAQUIL 2011-11-11

FECHA DE EXPIRACIÓN: 2021-11-11

REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUPRAGÓ EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. PRESIDENTA DE LA JURV

Yo, Abogado Luis Alberto Freile Perez
Notario Primero del Cantón Naranjal
DOY FE: Que la fotocopia que antecede
es exacto al documento a el cual
que se me exhibió ~~en una foto~~
Naranjal ~~21~~ de ~~03~~ del 20 ~~18~~
EL NOTARIO



Luis Alberto Freile Perez
ABOGADO
NOTARIO PRIMERO DEL CANTÓN NARANJAL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0928525989

Nombres del ciudadano: MACIAS MORAN ANNEL MARIA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 9 DE MAYO DE 1987

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MACIAS BAZURTO JOSE

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: MORAN PALE GERMANIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 11 DE NOVIEMBRE DE 2011

Condición de donante: SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 11 DE MARZO DE 2019

Emisor: JHULIANA PRISCILIA QUITO CAMPOVERDE - GUAYAS-NARANJAL-NT 1 - GUAYAS -
NARANJAL



N° de certificado: 199-204-97617



199-204-97617

Ldo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Macías Morán Annel María en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Evaluación al control de ingresos y gastos del Restaurante “Gran Puerto Inca”, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Annel María Macías Morán

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 092852598-9

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: Evaluación al control de ingresos y gastos del Restaurante
“Gran Puerto Inca”**

Autora: Macías Morán Annel María

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benítez

RESUMEN

El Restaurante “Gran Puerto Inca” se dedica a la venta de comida tradicional ecuatoriana, donde presentaba una falta de control de los ingresos y gastos, que ocasiona endeudamiento y menos utilidad. Falta de información en los estados financieros, la cual no permite conocer el estado real de la empresa. La presente investigación tuvo como propósito evaluar el control de ingresos y gastos, para establecer su incidencia en la utilidad del Restaurante “Gran Puerto Inca”, la metodología que se utilizó fueron los tipos de investigación: descriptivo, explicativa y correlacional; las técnicas aplicadas fueron la observación, análisis documental; entre las conclusiones más relevante está, que existe una falta de control de los ingresos y gastos, que ocasiona endeudamiento y menos utilidad. Falta de información en los estados financieros, la cual no permite conocer el estado real de la empresa, y se planteó como alternativa de solución, la elaboración de un presupuesto.

Falta

Control

Ingresos, gastos

Utilidad



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: Evaluación al control de ingresos y gastos del Restaurante
“Gran Puerto Inca”**

Autora: Macías Morán Annel María

Tutora: Mg. Elena Tolozano Benítes

ABSTRACT

The restaurant "Gran Puerto Inca" is dedicated to the sale of traditional Ecuadorian food, where it presented a lack of control of income and expenses, which causes indebtedness and less usefulness. Lack of information in the financial statements, which does not allow knowing the real state of the company. The purpose of this research was to evaluate the control of income and expenses, in order to establish its impact on the utility of the "Gran Puerto Inca" Restaurant, the methodology used was the types of research: descriptive, explanatory and correlational; the techniques applied were observation, documentary analysis; Among the most relevant conclusions is that there is a lack of control of income and expenses, which causes indebtedness and less usefulness. Lack of information in the financial statements, which does not allow knowing the real state of the company, and was raised as an alternative solution, the preparation of a budget.

Lack

Control

Income, expenses

Utility

TABLA DE CONTENIDO

TEMA:	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema	3
Variables	3
Evaluación del problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	5
CAPÍTULO II.....	6

MARCO TEÓRICO.....	6
FUNDAMENTACIÓN TEÒRICA	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales	11
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	24
DEFINICIONES CONCEPTUALES	30
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	31
Variable independiente.....	31
Variable Dependiente	31
CAPÍTULO III.....	32
MARCO METODOLÓGICO.....	32
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	32
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	34
Tipos de investigación	35
Técnicas e instrumentos de investigación.....	36
PROCEDMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	37
CAPÍTULO IV	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	38
CONCLUSIONES	48
RECOMENDACIONES.....	49
BIBLIOGRAFÍA.....	50
ANEXO.....	53

TABLA DE CUADROS

Cuadro 1: Organigrama	33
Cuadro 2: FODA	33
Cuadro 3: Productos	34
Cuadro 4: Ventas 2da semana de diciembre	39
Cuadro 5: Gastos 2da semana de diciembre	40
Cuadro 6: Reportes de Contador	42
Cuadro 7: Resultado de análisis documental	42
Cuadro 8: Presupuesto primer trimestre 2019	44

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Los ingresos y gastos están relacionados con las finanzas, por lo que algunos autores definen a las finanzas como el arte y la ciencia de administrar el dinero. A nivel personal, las finanzas afectan las decisiones individuales de cuánto dinero gastar de los ingresos, cuánto ahorrar y cómo invertir los ahorros. En el contexto de una empresa, las finanzas implican el mismo tipo de decisiones: cómo incrementar el dinero de los inversionistas, cómo invertir el dinero para obtener una utilidad, y de qué modo conviene reinvertir las ganancias de la empresa. (Zuter, 2012)

Según (NIC) Normas Internacionales de Contabilidad, los ingresos son incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos. El reconocimiento de un ingreso tiene lugar como consecuencia de un incremento de los recursos de la empresa, y siempre que su cuantía pueda determinarse con fiabilidad. Por lo tanto, conlleva el reconocimiento simultáneo o el incremento de un activo, o la desaparición o disminución de un pasivo y, en ocasiones, el reconocimiento de un gasto.

Los gastos son decrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumento del valor de los pasivos, siempre que no tengan su origen en distribuciones, monetarias o no, a los socios o propietarios, en su condición de tales.

Según Siegel (2004) el control financiero es la fase de ejecución en la cual se implantan los planes financieros, el control trata del proceso de retroalimentación y ajuste que se requiere para garantizar que se sigan los planes y para modificar los planes existentes, debido a cambios imprevistos.

En el Restaurante “Gran Puerto Inca” se dedica a la venta de comida tradicional ecuatoriana, este está ubicado en un buen sector comercial como es el Recto. Puerto Inca. El recinto pertenece al cantón Naranjal-Guayas y es un lugar de conexión de esta provincia con la Sierra central y las provincias del sur del país (El Oro y Loja), por lo que se observa que sus ventas generan muy buenos ingresos, pero el manejo de los gastos es realmente preocupante, ya que el porcentaje que se necesita para pagar los gastos del restaurante, se emplea parte de el para gastos no relacionados con el negocio; motivo por el cual nos impulsa a evaluar al control de ingresos y gastos.

Situación conflicto

El Restaurante “Gran Puerto Inca”, ubicada en el sector Puerto Inca, perteneciente al Cantón Naranjal. Se dedica a la venta de desayunos, almuerzos y meriendas, con sus diversos platos de comida tradicional ecuatoriana. La situación actual del Restaurante es que existe una falta de control de los ingresos y gastos, que ocasiona endeudamiento y menos utilidad. Falta de información en los estados financieros, la cual no permite conocer el estado real de la empresa.

Los síntomas del problema se evidencian porque con frecuencia se dejan cuentas y facturas a un lado y se pospone para ser contabilizados en los meses siguientes y en ocasiones no se registran, otro síntoma que se percibe es que frecuentemente se compran productos innecesarios que afectan directamente al gasto.

Delimitación del problema

Campo:	Financiero
Área:	Utilidad
Aspectos:	Incidencia en la utilidad
Contexto:	Restaurante “Gran Puerto Inca”
Provincia:	Guayas
Cantón:	Naranjal
Año:	2017

Formulación del problema

¿Cómo incide el poco control de ingresos y gastos en la utilidad del Restaurante “Gran Puerto Inca”, ubicada en el Cantón Naranjal de la Provincia del Guayas, periodo 2017?

Variables

Variable independiente: Ingresos y Gastos

Variable dependiente: Utilidad

Evaluación del problema

Relevante: Lo relevante de la evaluación del problema en el restaurante “Gran Puerto Inca”, concernientes a sus ingresos y gastos, es que a pesar de que el restaurante está a rebosar de clientes, las ganancias son mínimas.

Coherente: En la estructura del problema científico planteado, visiblemente se denota que existe una relación coherente entre las variables las mismas que se desarrollan en un contexto limitado y se establecer el tiempo.

Claro: La redacción permite un buen entendimiento de la problemática planteada, al mismo tiempo se evita las ambigüedades en la redacción lo

que impide hacer interpretaciones sobre su contenido.

Conciso: La extensión del proyecto al ser un aspecto importante, es un elemento que se toma en cuenta al momento de la redacción y el documento final tiene el número de páginas necesarias.

Concreto: Que la información que se maneje sea solo la necesaria. Hay información que puede ser muy interesante y sin embargo no ser relevante para el proyecto.

Viable: Mediante la realización un sondeo de la opinión a nivel de las personas que conforman el Restaurante “Gran Puerto Inca”, este cuenta con el apoyo para la puesta práctica de la solución del problema

Congruente: El tema de investigación pertenece al campo de conocimientos de la Tecnología en Contabilidad y Auditoría.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Evaluar el control de ingresos y gastos, para establecer su incidencia en la utilidad del Restaurante “Gran Puerto Inca”.

Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría financiera la relación que se establece entre los ingresos y gastos con la utilidad.
- Diagnosticar el estado actual del control financiero en los ingresos y gastos y su incidencia en la utilidad.
- Elaborar un presupuesto para el debido control financiero de los ingresos y gastos del restaurante “Gran Puerto Inca”.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El presente proyecto es desarrollado en el Restaurante “Gran Puerto Inca”, donde se realiza la evaluación al control de ingresos y gasto que están afectando su utilidad, con la finalidad de conocer el estado económico de la empresa, para lo cual se entregará un informe al final de la estimación, el mismo que presentará de forma detallada la situación económica del restaurante durante el año 2017.

El informe del control financiero, tiene como finalidad señalar las falencias existentes en el control de ingresos y gastos del Restaurante “Gran Puerto Inca”, y proponer el uso de herramientas financieras que le permitan mejorar paulatinamente la utilidad.

En el desarrollo del estudio se hace necesario la aplicación de teoría financiera, la cual se aplica en la práctica al realizar la evaluación del control de los ingresos y gastos, y se efectúa posteriormente el informe final, el mismo que tiene la finalidad de dar a conocer las falencias existentes del Restaurante “Gran Puerto Inca”

Tomando en cuenta que la utilidad es el rendimiento que generan los activos puestos en operación, también se describe la tasa de rendimiento, donde se haya el porcentaje de utilidad en el periodo determinado. Como producto del análisis se va establecer la liquidez, que es la capacidad que tiene el restaurante para poder cumplir las deudas adquiridas.

De acuerdo con el objetivo general en la evaluación, el resultado permite deducir sus ingresos y gastos financieros con base en el capital de trabajo y cuál es el destino de los recursos del Restaurante “Gran Puerto Inca”.

Por lo tanto, el impacto social del presente proyecto se centra en los clientes, que después que el restaurante haya corregido sus falencias pueda brindar un mejor servicio y así degustar de los platos típicos de Ecuador y crecer dentro de la localidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Es importante identificar los antecedentes históricos, con el objeto de que se comprenda porque los seres humanos tuvieron la necesidad de llevar a cabo un control de los bienes con los que contaban, así mismo es indispensable que se analice como es que nacieron las primeras prácticas comerciales. (Martinez, 2015)

Contabilidad en la Edad antigua

Los hombres antiguos, primeros pobladores que se asentaron en pequeños núcleos de población sostenían negociaciones entre ellos en forma de trueque o empezaron a crear los antecedentes del comercio. Todos estos acontecimientos solicitaban por parte de estos primeros comerciantes el hecho de poder plasmar los datos y no guardarlos en la limitada memoria, de esta forma se podían reformar errores o evitar problemas administrativos o litigios que son y siempre han sido inevitables. En lugar de la memoria, como instrumento primordial se creó la necesidad de apuntar todos estos datos y archivarlos, fue así como se comenzó a crear la historia de la contabilidad. Algo muy necesario para el buen devenir de todo tipo de comercio y la buena evolución de la civilización. (Martinez, 2015)

Contabilidad en la antigua Mesopotamia

Dentro de esta antigua civilización que aparece hace más de 6000 años en la región que ahora se denomina Irak, aparece uno de los primeros testimonios de la utilización de la contabilidad. Destaca por su complejidad el conocido código Hammurabi, de unos 3700 años de antigüedad y que comprendían un abundante contenido de leyes y normativas sobre el derecho civil y el derecho penal, así como distintas regulaciones sobre el

comercio, la explotación agrícola, o el funcionamiento de los créditos. Este mismo código, exigía a los comerciantes de la zona la utilización obligatoria de un registro y de llevar una rigurosa cuenta de las actividades económicas. Recalca, por tanto, la elevada complejidad sobre la contabilidad, que casi como en los tiempos modernos, ya existía en la Mesopotamia antigua. Es por eso que no podíamos pasar por el alto el código Hammurabi y considerarlos como el antecedente de la contabilidad por excelencia. (Martinez, 2015)

Contabilidad en Egipto

Aparte del profundo desarrollo contable de Mesopotamia, destaca también como antecedente de la contabilidad, los papiros encontrados en el antiguo Egipto faraónico. El pueblo egipcio destacó por ser una civilización altamente centralizada, y los papiros que se conservaron hasta nuestra época quizás, por la dificultad de interpretarse no han contribuido a considerar al pueblo egipcio como pionero de la contabilidad. (Martinez, 2015)

Contabilidad en la Grecia antigua

La contabilidad también fue una herramienta necesaria que apareció en muchos de los templos de adoración griegos. Esta manifestación corresponde a varios siglos después que, en las civilizaciones como Mesopotamia o Egipto, y su participación se basaba en la anotación escrupulosa de los bienes o donaciones realizadas por los fieles, los préstamos realizados entre particulares o por parte del estado griego. Aunque quizá el mundo de la Grecia antigua no destaque por ser uno de los antecedentes de la contabilidad en sí, si podemos afirmar por la gran cantidad de material que ha sobrevivido, que, sí que fueron los pioneros en establecer un sistema crediticio moderno, una constitución bancaria con alta complejidad, muy similar a la de nuestros tiempos modernos, por ello

sí que podemos considerar a la antigua Grecia como el antecedente de la banca moderna. (Martinez, 2015)

Contabilidad en la Roma antigua

Como casi todos los antecedentes civiles, tenemos la necesidad de remontarnos a la historia del pueblo romano para conocer también a otro de los antecedentes de la contabilidad en el pueblo de Roma. Ningún otro sitio quizás pueda caracterizarse por la minuciosidad con la que se apuntaban y registraban todos los acontecimientos mercantiles, como los encontrados durante la Roma antigua. Los comerciantes de la época empleaban el llamado libro de contabilidad "Acepti et expensi" donde se registraban los gastos de entrada y salida tal y como hoy en día se anotan los balances de gastos y pagos. (Martinez, 2015)

Inicio y desarrollo de la contaduría pública en México

En el año de 1845 el Tribunal de Comercio de la Ciudad de México, estableció en esta capital a la primera escuela de enseñanza comercial, bajo el nombre de Escuela Mercantil. Durante la guerra con los norteamericanos en 1847 la escuela tuvo que cerrar sus puertas por falta de fondos. (Martinez, 2015)

El 28 de enero de 1845, por decreto de Santa Ana, se fundó la escuela de Comercio. Esta escuela, aunque tropezando con algunas dificultades, pudo subsistir hasta el establecimiento del imperio Maximiliano. A la caída de éste, el gobierno de Don Benito Juárez se preocupó por la reorganización de la enseñanza pública y el 15 de julio de 1868, fue inaugurada la escuela con el nombre de Escuela Superior de Comercio y Administración.

En el año de 1871 quedaron más reglamentos y formalizados los estudios hechos en la escuela y se crearon las carreras de empleado contador (contador privado). Ya desde a principios del siglo se sentía en México la falta de profesionales nacionales y el primer paso para formarlos fue la

creación de la carrera de contador en el año de 1905 en la Escuela Superior de Comercio y Administración.

Los estudios que se hacían en los primeros tiempos de la Escuela de Comercio pueden considerarse propiamente, como elementales, hasta la creación de la carrera de contador de comercio en que la enseñanza fue sistematizada y se agregaron nuevas materias a los programas de estudio.

El día 25 de mayo de 1907 se celebró el primer examen profesional de contador, sustentado por el Sr. Don Fernando Diez Barroso. (Martinez, 2015)

La relevancia del control

Salas (2016) explica que la contabilidad y el control de gestión han tenido una notable relevancia a lo largo de la historia. De los incipientes sistemas contables documentados por Fray Lucca Pacioli a finales del siglo XV, se pasó a los sistemas de costes de la primera revolución industrial. Posteriormente, la aplicación de las revolucionarias técnicas de métodos y tiempos del denominado método científico de principios del siglo XX de Frederick W. Taylor (1856-1915), Frank Gilbreth (1868-1924), y Henry Fayol (1841-1925) facilitaron logros como la construcción del legendario Ford T o de los grandes transatlánticos. Para conseguirlo fue necesario desarrollar un conjunto de prácticas que incluían el estudio de tiempos y movimientos, la estandarización de las herramientas, la planificación del trabajo, los métodos de determinación de costes, la selección de empleados en función de las tareas a realizar, así como sistemas de incentivos.

Tras la superación de la crisis de 1929 y el fin de la segunda guerra mundial, se inició un extraordinario proceso de desarrollo económico favorecido por el cambio tecnológico y la internacionalización de la economía, especialmente en Estados Unidos y, tras ellos, Europa y Japón. En aquel momento, las incipientes compañías multinacionales norteamericanas,

cuya industria apenas había sido afectada durante la segunda guerra mundial, consiguieron un claro liderazgo tecnológico internacional gracias a la débil situación de la economía europea tras la finalización de la guerra y, además, aprovechan el Plan Marshall de apoyo a la recuperación europea para lograr la supremacía comercial mundial a través del establecimiento de filiales en países como Gran Bretaña, Alemania, Holanda o Francia. (Salas, Joan María Amat, 2016)

En 1950, con el liderazgo norteamericano se introdujeron las técnicas del control financiero que sustituirían a las técnicas de cronometraje, métodos y tiempos utilizadas en las décadas anteriores. Treinta años después, en la década de 1980, tras la crisis del petróleo, surgen las técnicas del ABC (Costes basados en las actividades) y a principios del siglo XXI emerge el BSC (Cuadro de mando integral o Balanced Scorecard). Los cambios en la gestión, en la contabilidad y en el control de las organizaciones no se ha producido de repente, sin embargo, a lo largo de los años se ha observado como emergen nuevos conceptos y aplicaciones en el management que siguen evolucionando no sólo para ayudar a las organizaciones a cumplir sus objetivos, sino que abonan el campo para nuevas formas de organización o nuevos modelos de negocio. (Salas, Joan María Amat, 2016)

Posiblemente los sistemas de medición y control han estado presentes aún en civilizaciones antiguas, la existencia de registros contables que datan de hace más de diez mil años, utilizados por egipcios, fenicios y sumerios, revela la importancia del control facilitado por la información. La historia puede mostrar diversos hechos y acontecimientos que resaltan la importancia del control en la sociedad y de manera más específica los esquemas de control de tipo económico - financiero - contable. En los últimos siglos, el sistema por el cual se mide el desempeño de las empresas ha sido de tipo financiero. Dicho enfoque ha contribuido a la toma de decisiones en diferentes contextos y espacios de tiempo. En la denominada

Revolución Industrial los esquemas de control de gestión de empresas del sector textil y del acero contribuyeron en buena medida a los sistemas de medición de desempeño posteriores con sus respectivas innovaciones. (Salas, Joan María Amat, 2016)

Una de las innovaciones más destacadas fue la medición de los rendimientos sobre la inversión (ROI), la confección de ratios financieros y los presupuestos de caja y de explotación, aquellas fueron críticas para el éxito de empresas líderes de mediados del siglo XX como DuPont, General Motors, ITT y General Electric. La diversificación de empresas pudo ser apoyada por diferentes metodologías de control de gestión, de presentación de información y de evaluación de las diferentes unidades de negocio. (Salas, Joan María Amat, 2016)

El control que se realizaba en las empresas desde el principio del siglo XX era de carácter operativo y basado en sistemas de costes. Sin embargo, tras la gran depresión de 1929 y la posterior finalización de la segunda guerra mundial, el control de gestión se convierte en uno de los principales instrumentos de las empresas multinacionales en la década de 1950 y 1960. Los precursores del control financiero se pueden encontrar en la unión entre Universidad y Empresa, Robert Newton Anthony (1916-2006) catedrático de Harvard y gran impulsor del control de gestión moderno y Alfred Sloan (1875-1960), presidente de General Motors. Lo anterior se constituye en un hito no sólo por los personajes, sino también por la construcción y adopción de un marco que vinculó y promovió la integración del control de las operaciones, el presupuesto y la estrategia, a través de indicadores de tipo financiero – contable. (Salas, Joan María Amat, 2016)

Antecedentes referenciales

Aspectos teóricos financieros

Es un sistema de información que permite medir la evolución del patrimonio o riqueza y los resultados o rentas periódicas de la empresa, mediante el

registro sistemático de las transacciones realizadas en su actividad económico-financiera, lo que conduce a la elaboración de la cuentas anuales, preparadas con arreglo a principios contables y normas de valoración uniformes, lo cual posibilita que sean interpretadas y comparadas por los agentes económicos interesados en conocer el funcionamiento de la empresa. (Pulido, 2008).

La contabilidad financiera puede entenderse como el medio que permite a los diversos interesados poseer la facultad de medir, evaluar y seguir el progreso, estancamiento o retroceso en la situación financiera de las entidades. Esta vía se deriva de la lectura de datos económicos de naturaleza cuantitativa recolectada, transformada y resumida en informes denominados estados financieros, los cuales, en función de su utilidad y confiabilidad, permiten tomar decisiones relacionadas con las empresas. Se dice que la finalidad de la contabilidad financiera y, por tanto, de la investigación es proporcionar información que, siendo útil, confiable y comprensible, sirva de base para la toma de decisiones. (Romero, 2011).

Contabilidad financiera es la rama de la contabilidad que se encarga de recolectar, clasificar, registrar, resumir e informar sobre las operaciones valorables en dinero realizadas por un ente económico. Su función principal es llevar en forma histórica la vida económica de una empresa. (Mendocilla, 2015).

Es un área de la contabilidad que tiene como objetivo preparar y elaborar información contable destinada a los usuarios externos. Dicha información está sujeta a una regulación externa a la empresa (del estado, de organizaciones profesionales, etc.). (Alcarria, 2016).

Definición e importancia de los ingresos

Un ingreso es el incremento de los activos o el decremento de los pasivos de una entidad, durante un periodo contable, con un impacto favorable en la utilidad o pérdida neta o, en su caso, en el cambio neto en el patrimonio

contable y, consecuentemente, en el capital ganado o patrimonio contable, respectivamente. (León, 2011)

Son los aumentos del patrimonio neto no provenientes de aportes de los propietarios. Pueden provenir de adquisiciones o aumentos del valor de los activos, o de disminuciones de las obligaciones que forman el pasivo. (Nunes, 2012)

Son los recursos obtenidos por la empresa como intercambio por la realización de su actividad económica y que contribuyen al aumento del patrimonio. Un ejemplo de ingreso es la recompensa económica de ser profesor particular para un niño durante una hora. El ingreso sería el recurso obtenido como intercambio de la prestación de tu servicio. (Luco, 2018)

Es usual diferenciar entre las partidas que provienen de las operaciones normales del negocio y las que son de carácter eventual, con el propósito de determinar la capacidad del negocio para generar recursos mediante sus operaciones normales.

Según Luco (2018) los ingresos representan recursos que recibe el negocio por la venta de un servicio o producto, en efectivo o a crédito. Los ingresos se valoran como tales en el momento en que se presta el servicio o se vende el producto, y no en el cual es recibido el efectivo.

Al comparar las ideas presentadas por Nunes (2012) y Luco (2018), estas coinciden en que los ingresos representan aquellos recursos obtenidos en una empresa por la venta de bienes o servicios. Por lo tanto, a lo largo de esta investigación se deducirá como ingreso por servicios, la entrada o importe de dinero recibido en una empresa por la venta de productos o servicios.

Por otra parte, las aportaciones de los propietarios en ningún caso consideran un ingreso, aunque si un incremento patrimonial de la empresa.

Clasificación de los ingresos:

Los ingresos, atendiendo a su naturaleza en una entidad, se pueden clasificar en:

a) Ordinarios. - Son los generados por la actividad preponderante de la entidad, obtenidos por su giro principal y que se derivan de transacciones, transformaciones internas y de otros eventos usuales. Contablemente son reflejados en la cuenta de ventas. (Villanueva, 2011)

b) No ordinarios. - Se derivan de transacciones, transformaciones internas y otros eventos inusuales, o que no son propios del giro de la entidad, ya sean frecuentes o no. Los ingresos incluyen los ingresos financieros y otros ingresos. (Villanueva, 2011)

Según Villanueva (2011) los ingresos financieros se obtienen por motivos relacionados con el manejo de dinero. Algunos ejemplos de este tipo de ingresos son los intereses que se cobran a los clientes porque no pagan en la fecha acordada, o los que las empresas reciben del banco por tener una cuenta de inversión. También reciben el nombre de productos financieros.

También Villanueva (2011) explica, que otros ingresos se comprende las ganancias que la empresa recibe por motivo de una operación no común ni recurrente; por ejemplo, cuando vendemos un activo fijo por arriba del precio que se tiene contabilizado o cuando obtenemos una comisión por vender artículos de otra empresa. También se conocen como otros productos.

Definición e importancia de los gastos

Nunes (2012) Manifiesta según las NIC - Normas Internacionales de Contabilidad, que los gastos son decrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de salidas o disminuciones en el valor de los activos, o de reconocimiento o aumento del valor de los

pasivos, siempre que no tengan su origen en distribuciones, monetarias o no, a los socios o propietarios, en su condición de tales.

El reconocimiento de un gasto tiene lugar como consecuencia del descenso en los recursos de la empresa, y siempre que su cuantía pueda valorar o apreciar con fiabilidad. Por lo tanto, conlleva el reconocimiento simultáneo o el incremento de un pasivo, o la defunción o disminución de un activo y, en ocasiones, el reconocimiento de un ingreso o de una partida de patrimonio neto. (Nunes, 2012)

Son aquellos desembolsos de dinero que se ejecuta para poder utilizar un servicio, o bien, poner un bien en condiciones de venta. Se registra cuando se obtiene la obligación de pagar, razón por la cual tienen que aparecer en el estado de resultados aun si no se ha realizado efectivamente el pago. Cancelar el teléfono es un ejemplo de gasto. (Luco, 2018)

El control de gastos es necesario en cualquier empresa, grande o pequeña, constituida o de reciente creación, ya que la gestión óptima de los recursos accederá a invertir de manera inteligente, ya sea para el desarrollo de nuevos productos, la promoción de los existentes o la ejecución de los planes estratégicos de crecimiento. (Maya, 2017)

Son las áreas de contabilidad a las que les corresponde desarrollar un reporte de gastos de la empresa que permita ejercer un control de pérdidas y ganancias y revelar posibles problemas de manera oportuna.

Clasificación de los gastos:

Villanueva (2011) Sostiene que los costos y gastos, atendiendo a su naturaleza, se clasifican en:

- a) Ordinarios.** - Son los que provienen de operaciones usuales, es decir, que son propios del giro de la entidad, ya sean habituales o no.

b) No ordinarios. - Se derivan de operaciones inusuales, es decir, que no son propios del giro de la entidad, ya sean frecuentes o no.

También mantiene que los gastos ordinarios son aquellos directamente relacionados con el giro del negocio y de ellos depende la generación de los ingresos ordinarios, y se consideran los siguientes:

- El costo de lo vendido.
- Los gastos de venta
- Los gastos de administración

Los gastos no ordinarios son los costos por motivo diferente del giro del negocio. Se derivan de las actividades que no personifican la principal fuente de ingresos de la entidad y son infrecuentes, por ejemplo, la cancelación de una concesión, una expropiación o la afluencia del valor razonable de los activos netos adquiridos sobre su costo de adquisición.

Utilidad y pérdida en términos contables

Santiso (2001) Considera que “la ganancia es todo el excedente de la riqueza actual sobre el capital medido en términos del dinero originalmente invertido, con independencia de los bienes específicos que han compuesto la inversión”.

Buitrago y Prieto (2014) Sostiene que el ámbito de la Contabilidad, la utilidad, es entendida como beneficio o ganancia, y que es la diferencia entre los ingresos obtenidos por un negocio y todos los gastos incurridos en la generación de dichos ingresos.

Por otro lado Villanueva (2011) indica, que el ámbito de la economía y las finanzas, las pérdidas suponen un cambio negativo en los fondos o recursos. Es posible advertir las pérdidas en los registros contables: si una

compañía tiene más egresos de dinero, que ingresos, habrá sufrido pérdidas.

Añade que la utilidad es “el valor residual de los ingresos de una entidad lucrativa, después de haber reducido sus costos y gastos relativos reconocidos en el estado de resultados siempre que estos últimos sean menores a dichos ingresos, durante un periodo contable; en caso contrario, es decir, cuando los costos y gastos sean superiores a los ingresos, la resultante es una pérdida neta”.

Estado de pérdidas y ganancias

En el estado de pérdidas y ganancias o estado de resultados Aldeán (2010) apunta que este proporciona un resumen financiero de los resultados de operación de la empresa durante un período específico. Es decir; aquel que determina la utilidad o pérdida de un ejercicio económico, como resultado de los ingresos y gastos, en base a este estado se puede medir el rendimiento económico que ha producido la actividad de una empresa.

El estado financiero es cerrado ya que abarca un período durante el cual deben identificarse perfectamente los costos y gastos que dieron origen al ingreso del mismo. Por lo tanto, debe adaptar perfectamente al principio del período contable para que la información que presenta sea útil y confiable para la toma de decisiones.

Control Financiero: definición

González (2015) señala que el control financiero es el tipo de control que revisa si se cumplen los objetivos económicos y financieros de la empresa. Actúa después de la implantación de los distintos planes financieros, y por lo tanto, evalúa si han sido acertadas las decisiones financieras y tomadas con anterioridad.

En ese sentido, la ejecutoria de control plantea dos momentos:

- Planificación
- Evaluación

El primero abarca la creación de objetivos financieros, y el segundo contrasta el resultado alcanzado respecto de lo planeado.

Por otro lado Teruel (2016) establece que el control financiero puede entenderse como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, enfocados desde diferentes perspectivas y momentos, relacionados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto como en el mediano y largo plazo.

Continúa manifestando que dichos análisis requieren de unos procesos de control y ajustes para comprobar y garantizar que se están siguiendo los planes de negocio. De esta forma, será posible modificarlos de la forma correcta en caso de desviaciones, irregularidades o variaciones imprevistas.

Importancia del control financiero

Teruel (2016) manifiesta que el control financiero permite a la empresa evaluar, de una forma duradera, objetiva y sistemática, las desviaciones que se van generando en las líneas estratégicas y operacionales anticipadamente establecidas.

De este modo, este tipo de control contribuye a la dirección o a las personas con alta responsabilidad en la empresa u organización los argumentos y principios de juicio útiles y suficientes, que les permitirán tomar las decisiones que respalden el seguimiento de los objetivos corporativos propuestos.

La valoración de este tipo de control alcanza a los distintos niveles de la estructura, tanto financiera como organizativa, de la empresa:

- Nivel estratégico.
- Políticas de inversiones.
- Estrategias de negocios y operacionales.
- Punto de vista operativo.
- ❖ El control financiero a nivel estratégico

Cuando hablamos de control financiero a nivel estratégico nos referimos al desarrollo de evaluación de la concurrencia y coherencia del plan financiero con el plan estratégico de la organización, comprobando la consecución de los objetivos de este último.

Con el control financiero se evitan sorpresas en el momento del cierre del período fiscal, es la mejor forma de revelar desviaciones sobre presupuestos y líneas estratégicas y actuar sobre las mismas con el objeto de retribuir las, equilibrarlas y corregirlas

- ❖ Las políticas de inversión

Las inversiones son absolutamente imprescindible para el desarrollo, crecimiento y también para la viabilidad de una empresa, pero si no se controlan absolutamente, pueden ser el principal foco de considerables desajustes presupuestarios en una empresa.

Por este motivo, la importancia del control financiero se multiplica en lo referente al capítulo de las inversiones, ya que permite:

- Determinar las políticas relacionadas con las decisiones de inversión.
- Distinguir entre las inversiones en activos inmediatos a corto plazo y las de medio y largo plazo.
- Controlar el endeudamiento relacionado con dichas inversiones.
- Estrategias de negocios y operacionales

Las políticas empresariales relacionadas con las estrategias de negocio y operacionales tienen que ver tanto con la generación de ingresos como con la disminución de costes. El control financiero permite tener información detallada y concreta sobre estos dos aspectos, en cuestiones tales como:

- Fijación de precios.
- Consistencia y viabilidad del plan de marketing.
- Estructura de costes.
- Acciones de reducción de costes.
- Punto de vista operativo

Desde el punto de vista operativo, a través de una óptima metodología de control financiero es posible examinar cada una de las cuentas del balance general. Por lo que su importancia es mayúscula y, probablemente es el ciclo del control financiero donde se deben implementar más controles, registrando y valorando todos los procedimientos y transacciones tales como:

- Los puntos sólidos del control financiero
- Una vez detectados los problemas, es posible intervenir a tiempo para modificarlos, evitando sorpresas y situaciones irremediables.
- Propone una visión tanto del conjunto de la empresa como por departamentos, e incluso por acciones o partidas muy concretas, lo cual permite comprender el estado financiero de la empresa y actuar sobre el centro específico del problema.
- Propicia un control financiero de todos los niveles de la organización: estratégico, operacional, de inversiones, etc.

Tipos de control financiero

Una clasificación certificada y comúnmente aceptada a nivel académico y profesional establece tres grandes tipologías de control financiero:

- Control financiero inmediato o direccional.
- Control financiero selectivo.
- Control financiero posterior.

Control financiero inmediato o direccional

Según Teruel (2016) el control financiero inmediato o direccional consiste en una visión «clásica» del control financiero. Se trata de saber con la máxima certeza o detalle la situación de la empresa en un momento determinado. Por lo general, se trata de controles de carácter global basados en estados financieros generales.

El objetivo de este tipo de control es que, si en caso de que se produzca algún error o desviación que pueda involucrar los objetivos de la empresa, aplicar unas medidas correctivas concretas e inmediatas.

Control financiero selectivo

(Teruel, 2016) Señala, que el control financiero selectivo es un tipo de control más concreto que el anterior, puesto que está dirigido a áreas determinadas de la empresa, con el objeto de determinar si se están cumpliendo los procesos y buscar alternativas sobre la marcha.

Control financiero posterior

Teruel (2016) marca que la principal característica del control financiero posterior es que se realiza una vez han tenido lugar las operaciones. Es decir, la comparación de los objetivos proyectados se realiza sobre los resultados ya obtenidos y se actúa en consecuencia: se sigue funcionando igual si los resultados son satisfactorios o se toman acciones correctivas en caso contrario.

Poner en marcha medidas de prevención. En ocasiones, el diagnóstico precoz de determinados problemas detectados por el control financiero hace innecesaria las acciones correctoras, sustituyéndose por medidas únicamente de prevención.

Comunicar y estimular a los empleados. El conocimiento exacto de la situación de la empresa, con sus problemas, errores y aspectos que se están ejecutando correctamente, predispone una mejor comunicación de los empleados, así como la motivación de los mismos para que sigan en la línea correcta o mejoren los aspectos necesarios.

Actuar sobre las áreas que lo precisan. Un diagnóstico de la situación de poco serviría si no se realizan actuaciones concretas que permitan reconducir una situación negativa, gracias a la información concreta y detallada proporcionada por el control financiero.

Procedimientos de control financiero a los ingresos y gastos

Teruel (2016) define que el proceso de planeación financiera está enmarcado dentro del control financiero. Se trata de una estimación y proyección de las ventas realizadas en la empresa, así como los ingresos que se van obteniendo y los activos que posee. Este proceso de planeación se realiza en base a las diferentes estrategias y alternativas existentes durante el proceso de producción y mercadotecnia, por un lado, y por el otro se realiza teniendo en cuenta los recursos que la empresa necesita para conseguir esas proyecciones y objetivos.

En vista de la latente necesidad de optimizar el control financiero que se realiza en el restaurante “Gran Puerto Inca”, se propone un plan de mejoras al control de ingresos y gastos.

Con esto se inicia la elaboración de un presupuesto, de un plan que establece los objetivos de gasto y de ingresos y donde también se debe explicar la procedencia de ambos, tanto de los ingresos como el lugar a

donde van a parar los gastos. De esta forma, dicho presupuesto pretende ser un análisis completo y detallado de los gastos en materias primas, así como el dinero destinado a equipos y mano de obra.

Esta planeación financiera y el control financiero de gastos y de ingresos son el punto de inicio de las proyecciones y objetivos empresariales. Todo esto se realiza gracias a la combinación de los proyectos de todos los presupuestos operativos.

Una vez que se han identificado y analizado los gastos y los ingresos a nivel empresarial, así como los resultados y balances generales de las proyecciones y objetivos empresariales, se comparan estos con los estados reales de las cuentas de la empresa. Esto ayudará a mantener un control financiero real en el que se identifican y señalan las causas de posibles desviaciones, ayudando a controlar y corregir los posibles problemas que puedan aparecer durante el proceso y ajustando las proyecciones y objetivos reales para el periodo presupuestal en el que se encuentre.

El control financiero y su relación con la utilidad

Teruel (2016) deduce que el control financiero puede entenderse como el estudio y análisis de los resultados reales de una empresa, enfocados desde distintas perspectivas y momentos, comparados con los objetivos, planes y programas empresariales, tanto a corto como en el mediano y largo plazo.

En el ámbito de la Contabilidad, la utilidad, entendida como beneficio o ganancia, es la disimilitud entre los ingresos obtenidos por un negocio y todos los gastos incurridos en la generación de dichos ingresos.

El control de utilidades, se observa como un proceso cuyo fin es apoyar a la administración a realizar eficazmente las fases de las funciones de planificar y controlar.

En la actualidad, el control financiero se ha convertido en una parte fundamental de las finanzas de cualquier empresa. Por este motivo, es muy importante entender qué significa, cuáles son sus objetivos y utilidades y qué pasos hay que seguir para su correcta implantación.

La relación que existe en el control financiero y la utilidad, se basa en que el control debe detectar los errores o áreas de mejora; ya que un desajuste en las finanzas del negocio puede poner en peligro los propósitos generales de la empresa, perder ventaja frente a la competencia y, en ciertos casos, incluso verse comprometida su propia supervivencia. Por eso es importante detectarlos a tiempo.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución Política del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo específico 9. Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

Al olvidar que trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía (Polanyi, 1980). El sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la

felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe.

Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador —especialmente como empleador de última instancia—, con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho.

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación.

Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustento y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333).

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

Diagnóstico

La Constitución de la República del Ecuador establece que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable. Lo anterior implica que el Estado tiene un rol fundamental en impulsar actividades económicas que garanticen a los trabajadores oportunidades de empleabilidad, remuneraciones justas, condiciones saludables de trabajo, estabilidad y seguridad social, así como un horario de trabajo que permita conciliar el trabajo con la vida familiar y personal. De la misma manera, la garantía de un trabajo digno exige crear condiciones que impidan la discriminación en el espacio laboral y que permitan abolir los tipos de trabajo que precarizan la condición laboral y la dignidad humana. En este sentido, el presente diagnóstico tiene el objeto de analizar las tendencias en las diferentes esferas que componen el trabajo digno, ocurridas en el período 2007-2012, y plantear una línea base para la posterior evaluación del Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017.

Oportunidades de empleo

Dentro de una sociedad en la que los activos productivos se encuentran históricamente distribuidos de una forma desigual, el trabajo se constituye en el activo más importante de una persona para generar un ingreso que permita, a ella y a su familia, tener una vida digna. Por lo tanto, un pilar importante de la concepción del trabajo digno son las oportunidades de empleo que este mercado ofrece para absorber la siempre creciente oferta de trabajo.

Las oportunidades de empleo pueden ser medidas a través de los indicadores básicos del mercado de trabajo. En ellos se retratan los efectos de los ciclos económicos, así como los potenciales efectos de la política pública. En el periodo 2007-2012, el Ecuador logró avances en la creación de condiciones que impulsaran el pleno empleo y redujeran el subempleo. En el año 2007, el 35,3% de la población económicamente activa (PEA) estaba plenamente ocupada, mientras el 58,7% estaba en condiciones de subocupación. Para el año 2012, la distribución de esta población sufrió cambios importantes: el 42,8% se insertó en el mercado de trabajo en condiciones de pleno empleo, mientras que el 50,9% lo hizo en la subocupación. Si bien la actual distribución se encuentra todavía distante de una meta de desarrollo basada en el pleno empleo.

Resumen

- Fomentar actividades económicas que generen trabajo digno y pleno empleo.
- Impulsar el cumplimiento de derechos laborales y de condiciones laborales dignas.
- Profundizar la formalidad en las relaciones laborales y el empleo.
- Impulsar la sostenibilidad de actividades de autoconsumo, auto sustento y cuidado humano.

- Impulsar la formación ocupacional y capacitación.

Los desafíos actuales deben orientar la conformación de nuevas industrias y la promoción de nuevos sectores con alta productividad, competitivos, sostenibles, sustentables y diversos, con visión territorial y de inclusión económica en los encadenamientos que generen.

Se debe impulsar la gestión de recursos financieros y no financieros, profundizar la inversión pública como generadora de condiciones para la competitividad sistémica, impulsar la contratación pública y promover la inversión privada.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Rentas Periódicas.- Una serie de pagos de igual cuantía hechos a intervalos de tiempo iguales. Muchos flujos de cash flow toman la forma de rentas periódicas. Por ejemplo, los pagos mensuales de una hipoteca de cuotas mensuales iguales a tipo fijo o los pagos por cupón de unos bonos a tipo fijo representarían rentas periódicas. (Bookmark, 2017)

Agentes Económicos.- Son las personas o grupos de personas que realizan una actividad económica. Entendemos por actividad económica cualquier proceso mediante el cual obtenemos productos, bienes y los servicios que cubren nuestras necesidades, por ejemplo, agricultura, ganadería, industria, comercio.

Los agentes económicos son tres: consumidores, sector público y empresas. (Moreno, 2008)

Mercadotecnia.- Se define como la serie de actividades al interior de un conjunto de procesos en los que se identifica necesidades y deseos latentes de un público que se determina según factores como la edad, el sexo, el entorno socio-económico, psicológico, entre otros; para así

satisfacerlos de forma más adecuada y que beneficie tanto al público como a una empresa o marca. (Giraldo, 2017)

Periodo presupuestal.- En un sistema de control presupuestal deben planearse absolutamente todas las operaciones que llevará a cabo el negocio en un tiempo determinado. El tiempo que abarque el período presupuestal dependerá de las operaciones que realice la empresa, pues existen industrias que necesitan pronosticar sus ventas con tres o cinco años de anticipación. (Cabrera, 2008)

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable independiente. - Es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado. En investigación experimental se llama así, a la variable que el investigador manipula. Que son manipuladas experimentalmente por un investigador. (Wigodski, Jacqueline, 2010)

Variable Dependiente. - Son cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador. En este caso el nombre lo dice de manera explícita, va a depender de algo que la hace variar. (Wigodski, Jacqueline, 2010)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Reseña historia de la empresa

El Restaurante “Gran Puerto Inca”, ubicado en Naranjal inició sus actividades en 199_ por lo cual ya cuenta con más de 10 años de presencia y trayectoria en el mercado.

Situado en km 62 (frente a Agripac) de la vía Panamericana Sur en Puerto Inca de la Parroquia San Carlos, Provincia del Guayas.

Desde el comienzo de sus actividades, se especializa en el servir alimentos de calidad, como diversos platos de comida tradicional ecuatoriana.

Cuando uno entra a este restaurante, se encuentra con ambiente muy acogedor.

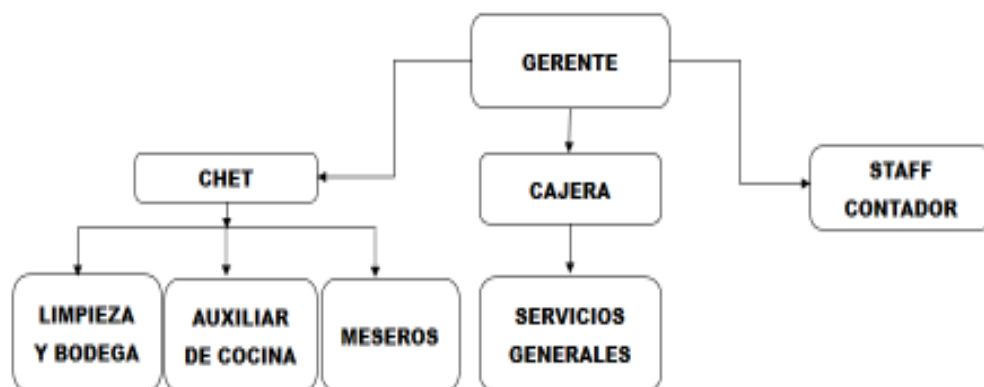
José Vásquez, el dueño, está siempre a las órdenes y muestra la comida en la barra, para que sus clientes puedan degustar de lo que más le apetece.

Visión: Convertirnos en una cadena de restaurantes de comida tradicional ecuatoriana, donde nuestros clientes nos recordarán por la excelencia en el servicio, la calidad y el sabor, en un ambiente informal y placentero, apoyados con un personal altamente calificado.

Misión: Satisfacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, ofreciendo alimentos y servicios con la más alta calidad, donde se sobrepasen las expectativas de nuestros clientes y ser un espacio de trabajo que permita la realización personal y el Desarrollo de sus colaboradores en el grupo.

Tomando como estrategia principal el mejoramiento continuo de los estrictos estándares de higiene y buen servicio en un ambiente seguro, agradable y familiar a un precio justo.

Organigrama



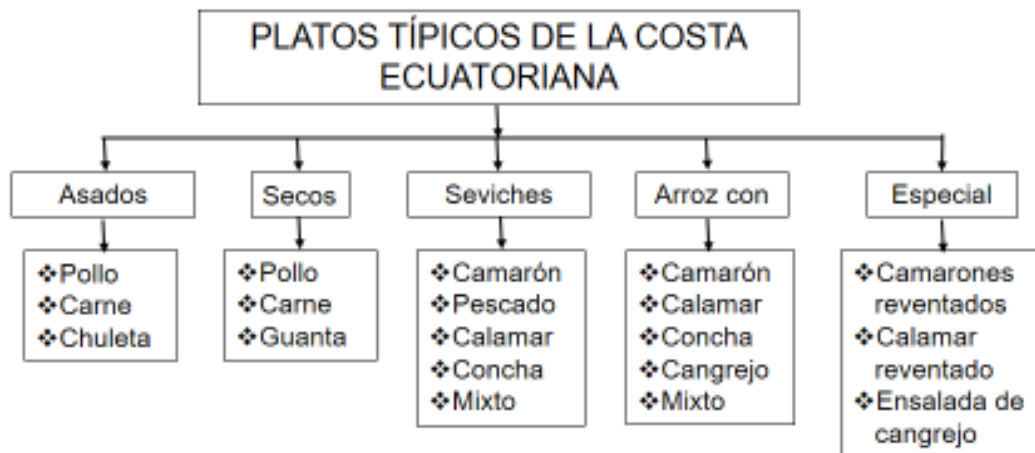
Cuadro 1: Organigrama
Elaboración propia

Foda

FODA DEL PRODUCTO	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Alto potencial del mercado. ❖ Calidad de servicio. ❖ Producto exquisito, muy apreciado por los consumidores. ❖ Adecuada presentación del producto. ❖ Posibilidad de adecuar la producción e incrementar según las demandas del mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ El aumento de turismo favorece las ventas. ❖ Disponibilidad de materia prima en la región. ❖ Procesos de apertura comercial. ❖ Adecuada rentabilidad para los proveedores locales.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> ❖ Precio de acuerdo a la economía de los consumidores. ❖ Poco tiempo en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Existencias de otros negocios dedicados al mismo rubro. ❖ Limitado poder adquisitivo de los compradores de clase baja.

Cuadro 2: FODA
Elaboración propia

Productos



Cuadro 3: Productos
Elaboración propia

Principales clientes

Quienes han trabajado en el sector Turismo, es muy probable que se hayan tenido que enfrentar a todo tipo de personas. Cada cliente es diferente y único, cada uno tiene su propia personalidad y carácter; y el restaurante “Gran Puerto Inca”, como prestadores de servicios turísticos, conoce la psicología del cliente; darles el servicio que están buscando y lograr que al final se vayan satisfechos por el trato que recibieron es lo primordial en este negocio.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativa: Es un sistema empleado en la investigación que usa como plataforma datos numéricos o cuantificables para hacer generalizaciones sobre un fenómeno. Los números se forman de escalas de medición objetiva para las unidades de estudio a analizar llamadas variables.

Se tiende a asociar este tipo de investigación con el método científico debido a que muestra los datos como hechos absolutos y verificable, lo que lleva a pensar que sus resultados son indiscutiblemente válidos personificando la realidad sin margen de equivocación. (Ramirez, 2017).

Cualitativa: Es un método empleado en la investigación cuando se necesita examinar el rango de comportamiento de una población objetivo en referencia a determinados temas o problemas, así como también sus percepciones y motivaciones. (Ramirez, 2017).

Tienden a ser estudios profundos de grupos pequeños de personas con los cuales se forma la hipótesis, para identificar a fondo un fenómeno, realidad social, cultura, comportamiento o experiencia

Tipos de investigación

Investigación descriptiva. “La investigación de tipo descriptiva obra sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de mostrar una interpretación correcta”. (Meyer., 2016).

Este método permite recopilar, estructurar, resumir, analizar, mostrar y generalizar los resultados de las observaciones del negocio. El objetivo de la investigación descriptiva es demostrar los procesos de causa y efecto que ocasiona el poco control de ingresos y gastos en el Restaurante “Gran Puerto Inca”.

Investigación explicativa: Los estudios explicativos van más allá de la explicación de conceptos o de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están presididos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales. (Hernández, Fernández, & Batista, 2010)

A través de la investigación explicativa se logrará analizar, describir y evaluar el tema de estudio sobre el poco control de ingresos y gastos, mediante el informe y establecer su incidencia en la utilidad del Restaurante “Gran Puerto Inca”.

Investigación correlacional: La investigación correlacional es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a

conclusiones relevantes. Esto quiere decir que, si el investigador observa la presencia de dos o más variables que desea relacionar, lo puede hacer por medio de la técnica estadística de análisis de correlación. (Jervis, 2017)

Técnicas e instrumentos de investigación

Observación: La observación es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esta recogida implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros). Los numerosos sistemas de codificación que existen, podrían agruparse en dos categorías: los sistemas de selección, en los que la información se codifica de un modo sistematizado mediante unas cuadrículas o parrillas preestablecidas, y los sistemas de producción, en los que el observador confecciona él mismo su sistema de codificación. (Fabbri, 2018)

Técnica de análisis documental

Las técnicas de análisis documental es la operación que consiste en seleccionar las ideas informativamente relevantes de un documento a fin de expresar su contenido sin ambigüedades para recuperar la información en él contenida. Esta representación puede ser utilizada para identificar el documento, para procurar los puntos de acceso en la búsqueda de documentos, para indicar su contenido o para servir de sustituto del documento. El análisis puede tomar la forma de un sumario, un resumen, un índice alfabético de materias o códigos sistemáticos. (Chann, 2010).

En este proyecto de investigación se ha aplicado documento que cubre técnicas tradicionales catalogación, indización, clasificación y resumen, además de técnicas informáticas como la indización automática y la recuperación de la información almacenadas en ordenadores mediante el lenguaje natural.

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Los procedimientos de la investigación se estructuran a partir de los objetivos específicos planteados en el capítulo I, ya que tienen la finalidad de cumplirlos:

- Diagnosticar el estado actual del control financiero en los ingresos y gastos y su incidencia en la utilidad.
- Elaborar un plan de mejoras al control financiero de los ingresos y gastos del restaurante.
- Elaborar un presupuesto para el debido control financiero de los ingresos y gastos del restaurante “Gran Puerto Inca”.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los procedimientos de la investigación se estructuran a partir de los objetivos específicos planteados en el capítulo I, ya que tienen la finalidad de cumplirlos:

Diagnosticar el estado actual del control financiero en los ingresos y gastos y su incidencia en la utilidad.

A continuación, después de un análisis documental minucioso, se diagnostica el estado actual del proceso de control de ingresos y gastos en el restaurante “Gran puerto inca”

Estado actual del control de ingresos

Los ingresos que percibe el negocio son en su totalidad por las ventas de los productos que ofrecen en el Menú, lo que abarca desayunos, almuerzos y meriendas, estos son consumidos por los clientes que van de paso en la carretera, sin embargo, por la cantidad de clientes que concurren a diario en el local, se les vuelve difícil registrar todas las ventas del día, y en muchas ocasiones sacan un número de ventas tomando como referencia el dinero recaudado en el día, a continuación se presenta una muestra de la segunda semana del mes de diciembre en la tabla n°1:

Ventas 2da semana de diciembre

Día	Recaudado	Valor facturado	N° ordenes registradas	Valor sin facturar
Lunes 10	355.00	210.00	82	145.00
Martes 11	580.25	257.70	90	322.55
Miércoles 12	491.75	205.80	78	285.95
Jueves 13	318.90	199.25	72	119.65
Viernes 14	815.26	410.05	153	405.21
Sábado 15	1,125.30	642.20	207	483.10
Domingo 16	1,058.35	400.50	145	657.85
	4,744.81	2,325.50	827	2,419.31

Cuadro 4: Ventas 2da semana de diciembre

Fuente: Elaboración propia

Se observa que existe un valor de ingresos que no ha sido registrado de manera correcta y que esto a su vez suma \$2,419.31, valores que no se puede verificar en proporción a órdenes registradas, y que únicamente se puede medir por el valor total recibido al final de cada día.

Al realizar el análisis documental se percibe una diferencia significativa entre lo facturado y lo recaudado, para tener una idea más clara se analiza el día sábado 15 de diciembre, donde se recibió por concepto de ventas diarias \$1,125.30 sin embargo en el cuaderno de ventas solo se registraron 207 órdenes y se facturó el valor de \$642.20 dejando una diferencia sin registro por el valor de \$483.10, de lo que no se conoce exactamente que platos o bebidas fueron despachadas.

Cabe indicar que, al desconocer el volumen real de ventas, es difícil hacer una medición de la utilidad percibida dentro del mes, debido a que siempre existirá el riesgo que personas consuman y se vayan sin cancelar por la

cantidad de clientes que llegan al local, de esta forma se pueda estar incurriendo en un costo de venta que no es recuperable, y mucho menos percibir una utilidad.

Estado actual del control de gastos

Los gastos en que incurre el restaurante son mayormente para la compra de materia prima que se usa para preparar los platos que se ofertan, incluido bebidas, tampoco existe un control detallado sin embargo para efectos de declaraciones si se lleva un registro de las facturas de compra, y se trata de que todo lo adquirido tenga su respectivo soporte de compra, a continuación en la tabla n° 2 se detalla un desglose de los gastos de la segunda semana del mes de diciembre, tomando como referencia la misma muestra de los ingresos:

Gastos 2da semana de diciembre

Gastos	Valor
Facturas compra materia prima	2,925.32
Gastos indirectos de fabricación	675.32
Sueldos y salarios semanal	700.00
Otros gastos	405.20
Total	4,705.84

Cuadro 5: Gastos 2da semana de diciembre
Fuente: Elaboración propia

El volumen de compras de la materia prima representa el 62% del valor total de los gastos con \$2,925.32, sin embargo, existen otros gastos que también son significativos, por ejemplo, los gastos de agua, energía, telecomunicaciones, internet que fueron agregados en proporción a la semana de trabajo por el valor de \$675.32, en igual forma que el sueldo de los empleados y la gerente del negocio que suman el valor de \$700.00.

Como otros gastos se consideraron las movilizaciones que utilizan los empleados y la gerencia y que contribuyen directamente al funcionamiento normal de las actividades del restaurante.

En su totalidad los gastos suman el valor de \$4,705.84 los cuales fueron identificados en esta investigación, sin embargo, para efectos contables del restaurante únicamente fueron considerados las facturas de compra y por tanto se presumía de una rentabilidad grande la cual se aleja completamente de la realidad, y queda evidenciado el escaso control de los egresos de dinero de parte de la administración.

Esto suma a la escasez de liquidez para cubrir todas las obligaciones con los proveedores de parte de la administración, más aún cuando existen cuentas por pagar que no se están cubriendo en los tiempos establecidos de pagos de cheques.

Estado actual de la utilidad del negocio

Al inicio de la investigación en los registros en Excel realizados por el contador del restaurante se presumía de una utilidad en la segunda semana de diciembre, que llegaba al valor de \$1,819.49, sin embargo después de sincerar todos los gastos con documentos soportes correspondientes ese valor bajo significativamente a \$38.97 siendo en proporción a las ventas el 0.82%, un valor que muestra una necesidad urgente de revisar las cuentas a fin de determinar donde se encuentra un gasto excesivo, o algún otro factor que no permita tener una utilidad por lo menos en un 25% en proporción a las ventas.

Reportes de Contador

Detalle	Valor	%
Ventas	4,744.81	
Gastos	2,925.32	61.65%
Utilidad	1,819.49	38.35%

Cuadro 6: Reportes de Contador

Fuente: Elaboración propia

Resultado de análisis documental

Detalle	Valor	%
Recaudación por ventas	4,744.81	
(-) Facturas compra materia prima	2,925.32	61.65%
(-) Gastos indirectos de fabricación	675.32	14.23%
(-) Sueldos y salarios semanal	700.00	14.75%
(-) Otros gastos	405.20	8.54%
Utilidad	38.97	0.82%

Cuadro 7: Resultado de análisis documental

Fuente: Elaboración propia

Control en las ventas

Actualmente a medida que se desarrollan las ventas se llenan los órdenes de pedidos que son entregadas a las cocineras quienes despachan el pedido y estos son entregados a los clientes quienes degustan sus pedidos, y luego se acercan a cancelar a la caja; se observa que cuando existen mucha afluencia de personas, es muy difícil controlar el momento en el que cancelan las personas sin que se vayan sin hacerlo.

Por tal motivo se crea la necesidad de implementar un control más eficaz que ayude a sobrellevar los problemas existentes, ya que está implícito el obtener un rédito del movimiento económico del restaurante.

Control en las compras

Las compras realizadas son ingresadas en una base de datos de Excel que sirve para conocer el volumen de compras realizadas en el mes y que estas a su vez sirvan para las declaraciones mensuales; sin embargo, se observa que las compras se las realizan sin ningún tipo de presupuesto realizado únicamente la necesidad del momento, y muchas de esas compras se realizan horas antes o incluso minutos de preparar los platos ofertados.

Ante una falta de un presupuesto mensual o anual que determine el realizar compras con anticipación, surgen muchas necesidades de gastos emergentes que incrementan su precio al comprarlos en tiendas cercanas y no en un mercado popular o centro comercial donde se pueda conseguir mejores precios.

Elaborar un presupuesto para debido control financiero de los ingresos y gastos del restaurante “Gran Puerto Inca”.

Se plantea un modelo de presupuesto para el primer trimestre del año 2019, en el cuadro n°7:

Presupuesto primer trimestre 2019

INGRESOS	enero	febrero	marzo
Ventas mensuales	22,500.00	23,625.00	24,806.25
EGRESOS			
Costo de venta	11,701.28	12,286.34	12,900.66
Gastos indirectos de fabricación	675.00	708.75	744.19
Logística (Transporte, almacenamiento, organización y distribución)	450.00	472.50	496.13
Sueldos	2,800.00	2,800.00	2,800.00
Servicios Básicos	195.32	205.09	215.34
Otros	225.00	236.25	248.06
Total Egresos	16,046.60	16,708.93	17,404.38
Ingresos – Egresos	6,453.40	6,916.07	7,401.87
(-) Impuestos (37% de las Utilidades.)*	2,387.76	2,558.95	2,738.69
Utilidad después de impuestos	4,065.64	4,357.12	4,663.18

Cuadro 8: Presupuesto primer trimestre 2019

Fuente: Elaboración propia

Se consideran los siguientes parámetros al momento de elaborar el presupuesto trimestral:

- Se observa como línea de partida un 5% de incremento en referencia al año anterior y se continúa con este incremento en todo el trimestre.

- El costo de venta se obtiene en base a los registros de platos preparados y otros productos vendidos, dejando un margen de utilidad bruta de 48%.
- Se considera el mismo margen de incremento mensual en los gastos indirectos de fabricación del 5% mensual.
- Con respecto a la logística o movilización, se considera el 2% en referencia al volumen de ventas totales.
- Los servicios básicos se obtienen en base al promedio de los últimos meses y se considera el mismo incremento del 5%
- Se considera un valor de gastos emergentes que corresponde al 1% del valor de ventas totales y con su respectivo incremento del 5% mensual.
- Referente a los impuestos y a la utilidad se estima un 37% que corresponde a la participación de trabajadores (15%) y el impuesto a la renta con el 25%, esto es solo una estimación ya que al tratarse de una persona no obligada a llevar contabilidad el cálculo de impuesto se lo realiza mediante el excedente de la fracción básica.

Finamente, desde la experiencia anterior de la investigación adquirida en el desarrollo del presente proyecto, se sugiere que se podría mejorar a través de la elaboración de un plan de mejoras al control financiero de los ingresos y gastos del restaurante “Gran Puerto Inca”. Se debe seguir de acuerdo a los siguientes parámetros:

- Elaborar un manual de procesos en donde se definan claramente las funciones de la o las personas que manejan el efectivo, quienes hacen las veces de cajeros, con la finalidad de que cada uno tenga claro lo que debe realizar.
- Apertura de un fondo de caja chica buscando cubrir los gastos menores que surjan en el día a día, evitando el tomar dinero de la

recaudación diaria para cubrir los gastos emergentes para no cruzar cuentas que pueden causar confusión al encargado del efectivo.

Este fondo deberá reponerse inmediatamente se termine, realizando una conciliación con los documentos de soporte, para comprobar la validez del gasto realizado.

- El fondo de caja chica tendrá un solo responsable que sea quien determine que los gastos a realizarse sean realmente necesarios y que no amerite realizar una compra mayor de manera semanal, previa autorización del gerente.
- Realizar de manera mensual un flujo de efectivo a manera de presupuesto, detallando tanto los ingresos como los gastos, a fin de apegarse a lo establecido y determinar la rentabilidad de la inversión realizada.

De los ingresos

- Realizar arquezos de caja periódicamente programados y no programados, hacer de esta herramienta de control un pilar fundamental para verificar el efectivo obtenido de las ventas diarias, obedeciendo todas las consideraciones que ameriten el fondo rotativo.

Al momento de realizar el arqueo se tomará en cuenta los documentos físicos que existan según los registros de las ventas actualizadas, y verificando el valor monetario presentado, de existir una diferencia esta será esclarecida en el momento que surja presentando el justificativo de soporte o cargando el faltante al responsable de la caja; de existir un sobrante se realizará las averiguaciones pertinentes a fin de determinar su procedencia.

- El dinero recaudado por las ventas o cualquier otro ingreso, deberá depositarse de manera diaria a más tardar el día siguiente en las instituciones financieras habilitadas para el negocio.

De los gastos:

- Elaborar un presupuesto de los gastos realizados para mantener la actividad económica de la empresa, en base a los informes presentados de las compras mensuales realizadas de manera periódica para sincerar los gastos y evidenciar el real costo de venta obtenido.
- Es indispensable adjuntar documentos válidos como soporte de las compras realizadas, independientemente de si es un gasto mínimo o una compra grande, y cada uno de ellos debe encontrarse autorizado por la persona responsable de las compras.
- Los pagos de las facturas de compras serán realizados previo a la entrega del documento original sea una factura, nota de venta o documento complementario que respalde el gasto.
- Los gastos deben estar debidamente clasificados, para su correcta definición debe considerarse un criterio contable, determinado por las normas internacionales de información financiera para pymes, para facilitar la comprensión de la inversión realizada.

CONCLUSIONES

- La investigación se la realizó desde la teoría financiera contable, estableciendo los principios básicos del control financiero con su relevancia y evolución a través de la historia, encontrando una relación directa en la generación de la utilidad que puede obtener un negocio por su buen o mal manejo del control de ingresos y gastos.
- Al realizar el análisis documental se pudo sacar conclusiones del diagnóstico actual del restaurant Puerto Inca, arrojando falencias evidentes en el manejo tanto de los ingresos que no son registrados correctamente, como de los gastos que se realizan sin ningún presupuesto de por medio, únicamente a medida que surjan los gastos, muchas veces innecesarios o de cosas que pueden preverse, esto complica mucho la obtención de una buena utilidad por el exceso de gastos corrientes.
- Finalmente se muestra el resultado obtenido en referencia a una semana de actividades, señalando el impacto que tiene el poco control de ingresos y gastos en la utilidad percibida que es casi nula, y con mucho esfuerzo se llega a un punto de equilibrio, tratando de mantener la actividad económica del negocio.
- Como alternativa de solución se plantea un presupuesto y algunas mejoras en el control de ingresos y gastos, con la finalidad de que sean ejecutadas de manera inmediata, a fin de tomar las correcciones debidas y evitar seguir trabajando sin obtener utilidad alguna.

RECOMENDACIONES

- Implementar un registro en Excel de las órdenes del día, para facilitar el arqueo de caja en referencia a los pedidos y el dinero recibido, el mismo que debe ser supervisado por el administrador de manera recurrente.
- Realizar una facturación diaria para todos los clientes que no quisieron su factura física con el objetivo de informa al servicio de rentas internas la realidad de las ventas efectuadas durante el día a día.
- Mantener un stock razonable ajustado al presupuesto efectuado de manera mensual, y realizar un conteo inventario por lo menos una vez al mes.
- Controlar el manejo de la caja chica en caso de implementarla, y evitar coger de dinero de la recaudación diaria para cualquier gasto emergente.
- Tomando como base el presupuesto y para fortalecerlo se recomienda; formar un equipo de prólogo, que analice la necesidad de desarrollar las sugerencias que se propone en el plan de mejoras.
- Socializar con los directivos y empleados del restaurante “Gran Puerto Inca”, para la aprobación de la elaboración del manual de procesos.
- Capacitar a los miembros del equipo de trabajo para el buen uso del manual de procesos.

BIBLIOGRAFÍA

- Josías Ortiz González . (2015). *Control Financiero*. Finanzas y Proyectos.
- Alcarria. (2016). Contabilidad Financiera I.
- Aldeán, D. L. (2010).
- Bernstein, L. (1989). *Análisis de rendimiento de la inversión y de la utilización del activo*.
- Bookmark. (2017).
- Buitrago y Prieto. (2014). *Utilidad y perdida*. Prezi.
- Cabrera, M. A. (2008). Técnica presupuestas de la empresa.
- Castillo, M. (2012). *Análisis del Sistema Financiero y procedimientos de cálculo*. (1ª. Ed). España: IC Editorial.
- Chann, A. (2010). *Técnicas de análisis documental*.
- Ec. Paulo Nunes. (2012). *Ciencias Económicas y Comerciales*. Know.
- Fabbri, P. M. (2018). *La técnicas de la investigación: Observación*. Eumed.net.
- Fundamentos de Finanzas Corporativas. (2013). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. 5ta. Edición. MCGRAW, Hill.
- Giraldo, V. (2017). ¿Que es mercadotecnia?
- Gitman, & Zutter. (2012b). *Indices de rentabilidad*.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- González, J. O. (2015). Gestión Financiera.

- Hernández, Fernández, & Batista. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jervis, T. M. (2017). *Investigación Correlacional*. Lifeder.Com.
- Johan Ramirez . (2017).
- León, M. V. (2011). INGRESOS-COSTOS Y GASTOS.
- Lizcano. (2004). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación*.
- Luco, A. (2018). La importancia de utilizar el estado de resultado en una empresa. *Business Consulting* .
- Martínez, J. S. (2015). ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CONTABILIDAD. *SCRIBD*.
- Maya, D. H. (2017). Control de gastos. *El Seminario*.
- Mendocilla, A. (2015).
- Meyer., D. B. (2016). *Investigacion Descriptiva*. Editorial Humanitas.
- Moreno, G. (2008). Economía .
- NIC, S. (s.f.).
- Nunes, P. (2012). Concepto de Ingresos. *KNOOW*.
- Pulido, M. y. (2008). Paraninfo.
- Ramirez. (2017).
- Romero, A. (2011). *EL CAMINO HACIA LA CONTABILIDAD DE CALIDAD TOTAL*. EL CAMINO HACIA LA CONTABILIDADDE CALIDAD TOTAL.
- Salas, Joan María Amat. (2016). Historia del arte del control financiero. *Revista de Facultad de Ciencias*.

- Sandra Teruel. (2017). *Control financiero: definición, objetivos e implementación*. Captio.
- Santiso, L. (2001). Conceptos generales de ganancia o pérdida. *Eumed.net*, 10.
- Sarmiento, R. (2001). *Contabilidad General*. Quito-Ecuador: Editorial Gráfica.
- Siegel, S. y. (2004).
- Teruel. (2016). Proceso de planeación y control financiero. *Captio*.
- Teruel, S. (2014). Importancia del Control Financiero. *Captio*.
- Teruel, S. (2016). El proceso de planeación y control financiero de las empresas. *Captio*.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Villanueva, A. M. (2011). Contabilidad Financiera 1.
- Wigodski, J. (2010). *Metodología de la investigación*.
- Wigodski, Jacqueline. (2010). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*.
- Zuter, G. y. (2012). *Principios de Administacion* . Pearson Educación.

ANEXO



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

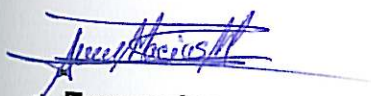
CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el tema: **EVALUACIÓN AL CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS DEL RESTAURANTE “GRAN PUERTO INCA”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide el poco control de ingresos y gastos en la utilidad del Restaurante “Gran Puerto Inca”, ubicada en el cantón Naranjal de la provincia del Guayas, periodo 2017?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:


Egresado:

Annel María Macías Morán

Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Nelson Delgado



[Handwritten signature]

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma

CEGESCYT



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS COMPETITIVAS PARA MEJORAR LA
COLOCACIÓN DE PRESTAMOS DE
LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
NUEVA HUANCAVILCA CANTÓN
LA LIBERTAD**

Autora: Glenda Maribel Palma Cobos

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

A Dios, quien día a día me da la oportunidad de vivir de no dejarme en cada paso que doy, bendiciéndome, dándome la sabiduría y el raciocinio para avanzar en cada peldaño.

Mi familia, porque son los pilares fundamentales para desarrollarme en el ámbito académico y en cada aspecto de mi vida.

Mi esposo, por ser el apoyo principal en esta etapa, por creer en mí, por mantener unida nuestra pequeña familia.

Palma Cobos Glenda Maribel

AGRADECIMIENTO

De manera especial a la empresa privada, la Cooperativa Nueva Huancavilca, su representante, Gerente General Luis Alberto Caisa Galarza por su confianza, su apoyo en generarme toda la información necesaria para el cumplimiento de mi proyecto.

A mi tutor, a su gran labor en permitirnos expandir nuestros conocimientos, en siempre ir por la constante mejora, para ser mejores seres humanos.

Palma Cobos Glenda Maribel



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de estrategias competitivas para mejorar la colocación de préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, cantón la Libertad”** y el problema de investigación: **¿Qué estrategias competitivas son necesarias para mejorar la colocación de préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca en el Cantón La Libertad, periodo fiscal 2018?** presentado por Palma Cobos Glenda Maribel como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico- académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Glenda Maribel Palma Cobos

Tutor:

PhD. Elena Tolozano Benites

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Glenda Maribel Palma Cobos, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación “Propuesta de estrategias competitivas para mejorar la colocación de préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad”, de la modalidad de **semi-presencial**, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Glenda Maribel Palma Cobos

CEGESCYT

No. de cedula: _____

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de estrategias competitivas para mejorar la colocación de préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad.

Autor: Palma Cobos Glenda Maribel

Tutor: PhD. Elena Tolozano

Resumen

El trabajo desarrollado se enfocó en la reducción de los créditos que colocaba la Cooperativa Nueva Huancavilca, debido a múltiples factores, tales como: surgimiento de nuevos competidores; bajos montos de crédito; sectores que no son tomados en cuenta; excesivo nivel de documentación en comparación a la competencia.

En el Ecuador las microfinanzas han experimentado un notable crecimiento en los últimos años, estas han demostrado su capacidad de adaptación y cambio a pesar de los diferentes fenómenos económicos y sociales a los que se ha visto afectado en las últimas décadas. El presente trabajo analiza que estrategias competitivas puede proponer la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Nueva Huancavilca” para incrementar la colocación de créditos, como parte del marco teórico se estudia los conceptos tradicionales y no tradicionales como: El Cooperativismo, Ley de Cooperativas, conceptos básicos de créditos. Es importante mencionar que la metodología utilizada es la investigación descriptiva que permite medir la situación de los indicadores, aplicando técnicas e instrumentos para recopilar datos, a través de encuestas a los socios, que están dirigidas a una muestra de la población de la provincia de Santa Elena.

Estrategias Competitivas

Colocación de Préstamos



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de estrategias competitivas para mejorar la colocación de préstamos de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad.

Autor: Palma Cobos Glenda Maribel

Tutor: PhD. Elena Tolozano

Abstract

The work developed focused on the reduction of the credits placed by the Cooperativa Nueva Huancavilca, due to multiple factors, such as: the emergence of new competitors; low amounts of credit; sectors that are not taken into account; Excessive level of documentation compared to the competition.

In Ecuador microfinance has experienced a remarkable growth in recent years, these have shown their ability to adapt and change despite the different economic and social phenomena that have been affected in recent decades. The present work analyzes what competitive strategies can be proposed by the Savings and Credit Cooperative "Nueva Huancavilca" to increase the placement of credits, as part of the theoretical framework is studied traditional and non-traditional concepts such as: Cooperativism, Law of Cooperatives, basic concepts of credits. It is important to mention that the methodology used is descriptive research that allows measuring the situation of the indicators, applying techniques and instruments to collect data, through surveys to the partners, which are aimed at a sample of the population of the province of Santa Elena.

Competitive Strategies

Placement of Loans

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas
Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Clausura de autorización para la publicación de trabajos de titulación.....	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Cuadro.....	xi
Índice de Figura.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	5
Formulación del problema.....	5
Variable de la investigación.....	6
Evaluación del problema.....	6
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
Objetivos general.....	7
Objetivos específicos.....	7
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	8
Viabilidad técnica.....	9
Viabilidad administrativa.....	9
Viabilidad económica.....	9

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	10
Antecedentes referenciales.....	13
FUNDAMENTACION LEGAL.....	21
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	33

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA
PRESENTACION DE LA EMPRESA

Datos de la empresa.....	36
DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....	40
Tipos de investigación.....	40
Población y muestra.....	40
Población.....	41
Muestra.....	41
Técnicas de investigación.....	42
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	42

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Estrategias competitivas.....	59
Conclusiones.....	70
Recomendaciones.....	71
Bibliografía.....	72

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas
Cuadro 1: Datos de la empresa.....	37
Cuadro 2: Clases de investigación.....	40
Cuadro 3: Población a encuestar.....	41
Cuadro 4: Cálculo del tamaño de la muestra.....	41
Cuadro 5: Técnicas para recopilar información.....	42
Cuadro 6: Razones para usar cooperativa.....	44
Cuadro 7: Beneficios de ser socio.....	45
Cuadro 8: Razones para ahorrar.....	46
Cuadro 9: Montos adecuados.....	47
Cuadro 10: Servicios financieros.....	48
Cuadro 11: Nivel económico.....	49
Cuadro 12: Atención brindada.....	50
Cuadro 13: Razones para utilizar otras cooperativas.....	51
Cuadro 14: Productos crediticios.....	52
Cuadro 15: Créditos adicionales.....	53
Cuadro 16: Entrevista.....	55
Cuadro 17: Estrategias.....	59
Cuadro 18: Johanna Junco.....	63
Cuadro 19: Fanny Estrada.....	63
Cuadro 20: Alexandra Borbor.....	64
Cuadro 21: Carmelina Ramírez.....	64
Cuadro 22: María Rodríguez.....	65
Cuadro 23: Crecimiento de crédito en los socios.....	65
Cuadro 24: Cronograma de acciones.....	68
Cuadro 25: Presupuesto.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenidos:	Páginas
Figura 1: Logo de la empresa.....	37
Figura 2: Organigrama de la empresa.....	39
Figura 3: Razones para usar cooperativa.....	44
Figura 4: Beneficios de ser socio.....	45
Figura 5: Razones para ahorrar.....	46
Figura 6: Montos adecuados.....	47
Figura 7: Servicios financieros.....	48
Figura 8: Nivel económico.....	49
Figura 9: Atención brindada.....	50
Figura 10: Razones para utilizar otras cooperativas.....	51
Figura 11: Productos crediticios.....	52
Figura 12: Créditos adicionales.....	53

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

En América Latina, las COAC, se convierten en una alternativa para las personas con bajos recursos económicos y que no logran acceder a la empresa bancaria, dando créditos formal y semiformal. Estas cooperativas buscan la eficacia comercial, pasando por cuatro fases tal como lo expresa (Westley, 2005)

En Ecuador, la tendencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, evidencian en su práctica social respuestas deficientes; la mayoría de las veces por no cumplir con los principios establecidos de cooperativismo como la libre asociación, intereses comunes, igualdad de derechos, equidad en los dividendos; y a ésta circunstancia se le puede sumar la inadecuada desagregación de las fases de gestión (planificación – organización – ejecución – control), del cual también se regulan los servicios de crédito. Creando un desbalance social, el cual debería ser el instrumento para medir el alcance de resultados, tal como lo expresan (García, Sánchez, Elizalde, & Fernández, 2017)

La desconfianza generalizada de la población, para participar de forma democrática en propuestas financieras, al no poder ser gestor y decisor en las acciones de posicionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito (COAC); las diferencias entre oferta y demanda; el posicionamiento de entidades bancarias que inciden de forma directa en las COAC, produce un mercado financiero altamente competitivo.

En este sistema productivo las instituciones financieras se ven abocadas a establecer parámetros de selección para otorgar créditos y así evitar entrar en riesgos, que se direccionan desde la morosidad o la no captación del dinero circulante en los tiempos previstos. La viabilidad y factibilidad de estrategias que permitan crear, mantener y flexibilizar acciones para establecer la colocación de préstamos o créditos en el mercado financiero se vuelve una necesidad de cada una de las COAC, para buscar un posicionamiento y sostenibilidad.

El cumplimiento de objetivos comerciales, económicos a corto y mediano plazo en las cooperativas de ahorro y crédito (entidades sin fines de lucro), tiende a dificultarse la organización, planificación, programas y estrategia competitivas, entre aquellas que van direccionadas a la colocación de créditos que les permita poner en circulación activos que entre más se capte, mayor será la capacidad de oferta de créditos y por ende de liquidez financiera, mientras se recupere la cartera en los tiempos establecidos para el crédito según los montos y tipos.

Para ello se hace necesario e imperioso saber tomar de forma acertada decisiones comerciales de gestión, con los que se direcciona cada una de las actividades como compromiso cooperativo (Gallardo & Castilla, 2015)

En la ciudad de La Libertad, provincia de Santa Elena, se sitúa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca con su sede matriz; dicha institución está encargada de diseñar, promover y ejecutar servicios con objetivos y fines establecidos de intermediación financiera para cada uno de los socios que pertenezcan a ella, aportando de forma significativa al desarrollo socio - económico de los mismos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca espera ser parte de procesos concretos, innovadores, atractivos, incluyentes, ecológicos de los servicios financieros como pionera en el sector geográfico; conservando políticas crediticias como lo expone Lawrence J. Gitman (2000), citado por (Calderón, 2018) con las 5 C; (reputación, capacidad, capital, garantía,

condiciones), siendo las dos primeras aquellos requerimientos básicos de concesión.

Situación conflicto

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, actualmente existen diferentes falencias que vienen afectando el normal funcionamiento, la desaceleración en el crecimiento del mayor de sus activos como lo es la cartera de crédito ha desencadenado una disminución en sus ingresos lo que afecta directamente a su rentabilidad y por ende sus indicadores muestran una situación conflictiva al momento de presentar sus balances semestrales a los diferentes comités y entes de control.

En los últimos 3 años la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca no ha podido despuntar en el crecimiento de la colocación de créditos.

- Colocación 2016: 1.500000,00
- Colocación 2017: 1.350000,00
- Colocación 2018: 1.000000,00(primer semestre)

Los siguientes datos proporcionados son una muestra de las dificultades que presenta la entidad. El presupuesto para estos años era el siguiente:

- Presupuesto 2016: 1.750000,00
- Presupuesto 2017: 1.900000,00
- Presupuesto 2018: 2.350000,00

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca la Cartera de Credito debe representar un 90% con relación a sus Activos, al término del primer semestre del año actual 2018 tan solo representa un 78% con relación a sus activos.

Para mejorar las diferentes problemáticas existentes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, se plantea llevar a cabo un proceso de seguimiento en sus estrategias de colocación, que presenten

competitividad, debido al surgimiento de nuevas entidades financieras en la localidad.

El descontento general que presentan los socios al no ver incremento alguno en los montos que reciben, siguen siendo los mismos que años atrás, motivo por el cual muchos han acudido a otras cooperativas a requerir sus servicios.

Como una de las soluciones, la cooperativa propone aumentar la capacidad de crédito a los clientes ya establecidos de la institución, con la finalidad que accedan a un nuevo crédito por montos más elevados que permitan el desarrollo de lo que desean emprender.

La cooperativa planteará acceder a nuevas rutas de crédito como por ejemplo, el sector pesquero, artesanal, agricultor, es decir enfocarse en estos sectores del mercado brindándoles alternativas que ayuden a que sus negocios sean más prósperos, mejorando su rentabilidad.

Causas y consecuencias del problema

Las causas y consecuencias que han suscitado el problema analizado en el presente proyecto, son las siguientes:

Cuadro 1 Diagnóstico

Causas	Consecuencias
Operarios con poca experiencia y rotación constante de los roles entre la entidad financiera.	Inadecuado servicio que se ofrece a los clientes.
Inexistencia de estrategias para colocación de créditos.	Disminución en la cartera de clientes.
Documentación deficiente, con registros y control no auditados de manera interna por la entidad financiera	Gestión de archivos inadecuados.

Falencia en el uso de recursos tecnológicos.	No existe seguimiento en los procesos contables de créditos asignados.
--	--

Nota: autora: Palma Cobos Glenda (2018)

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca; cuyo foco de acción son las personas y microempresas rurales de la provincia de Santa Elena requiere avanzar con nuevas y acertadas alternativas de colocación de créditos en correspondencia a las normativas comerciales financieras.

Delimitación del problema

Campo: Administración de empresas

Área: Diseño de estrategias competitivas

Aspecto: Colocación de préstamos

Delimitación espacial: Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca

Delimitación poblacional: Socios actuales y nuevos de la COAC

Delimitación Temporal: Año 2018

Formulación del problema

¿Qué estrategias competitivas son necesarias para mejorar la colocación de préstamos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, periodo fiscal 2018?

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Estrategias competitivas

Variable dependiente: Colocación de préstamos

Evaluación del problema

Delimitado

La investigación se llevará a cabo en la provincia de Santa Elena, cantón La Liberta, en las instalaciones de la Cooperativa Nueva Huancavilca, año

2018, misma que se encarga de ofrecer los servicios de ahorro y crédito a los habitantes de toda la provincia, con cómodas tasas de crédito y cuotas accesibles que faciliten su pago.

Claro: El tema a desarrollar muestra una clara temática, la cual se enfoca en buscar ideas, estrategias que permitan captar un mayor número de clientes que acudan a las instalaciones de la cooperativa a hacer uso de sus servicios.

Evidente: El problema es claro y evidente, la cooperativa desea captar una mayor cantidad de créditos, buscando expandirse en el mercado, el crecimiento es necesario, pudiendo tener mayor cobertura del mercado, ampliando sus horizontes.

Relevante: Es considerado como relevante, debido a que el éxito o fracaso de su aplicación influirá de manera directa en el accionar de la cooperativa al tener como meta el expandirse hacia otros sectores del mercado.

Original: El tema propuesto tiene originalidad al adaptarse a la problemática existente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, donde se requiere captar nuevos clientes a los cuales pueda otorgarles créditos, que permitan contar con una cartera más amplia, misma que debido al surgimiento de nuevos competidores se ha ido mermando.

Contextualmente: Esta investigación se enfoca específicamente a la Cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, la cual para obtener un crecimiento debe de otorgar créditos a los clientes y captar posibles nuevos clientes.

Factible: La aplicación e implementación del tema planteado es viable, porque cuenta con la aprobación de la Gerencia General y la aprobación del Consejo de Administración de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Diseñar una propuesta de estrategias competitivas para mejorar la colocación de préstamos de la cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.

Objetivos específicos

- Establecer los referentes conceptuales de las variables investigativas desde la búsqueda, selección, comparación de datos informativos, a través de otros estudios, libros, revistas indexadas.
- Identificar procesos actuales de estrategias competitivas que permitan colocar créditos; desde las perspectivas de los operarios de crédito de la COAC Nueva Huancavilca, a través de instrumentos de investigación aplicados.
- Diseñar una propuesta de estrategias competitivas para mejorar la colocación de préstamos de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca que mantenga un fin de cooperativismo socio – económico.

JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se procede a analizar los balances de la empresa, en el cual se pudo apreciar que existe un decrecimiento en la colocación de créditos con respecto a años anteriores, siendo esto una de las razones principales por las cuales la institución plantea reformular estrategias que ayuden a esta actividad.

El presente estudio en respuesta a la importancia investigativa establece un accionar práctico en la medida que se identifiquen las necesidades, intereses y percepciones de los actuales socios con respecto a los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca; al igual, del cómo establecer o mejorar reformas competitivas a favor de la comunidad del sector.

El carácter útil e innovador se establece en la medida que se presenten alternativas y acciones puntuales de mercadeo socio – económico que direccionen los fines del cooperativismo, llegando a todas las posibles personas naturales o jurídicas para que se asocien a la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, aportando a su estabilidad y crecimiento de economía social.

Describir propuestas, alternativas, actividades no solo pensando en las personas, sus intereses y beneficios en el ámbito del cooperativismo comercial; sino, mantener concordancia, respeto y cumplimiento de las normas establecidas en la regulación de los servicios por parte de la Ley de la Economía Popular y Solidaria, da una respuesta de pertinencia al estudio.

El proyecto es factible porque con la aplicación de estas estrategias competitivas se logrará que el acceso a los servicios crediticios sea flexibles y se consiga mejorar la situación financiera y por ende se aporte al desarrollo social y económico de los socios y usuarios con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca. También, se cuenta con la aceptación de los socios, directivos y agremiados en que se genere un proceso investigativo con alternativas de solución ante una problemática establecida desde el mercado financiero.

Viabilidad técnica

En la provincia de Santa Elena se cuenta con la Cooperativa Nueva Huancavilca, la cual impulsa el desarrollo de sus socios sin conocer hasta donde pueda llegar, al aplicar estrategias que ayuden a incrementar los créditos otorgados, que no solo benefician a la institución sino a quien lo recibe, con un seguimiento que ayude a que no sea mal utilizado el dinero otorgado. Es importante destacar que la cooperativa posee personal capacitado para orientar hacia donde debe o puede utilizar el crédito recibido.

Viabilidad económica

El tema a desarrollar contribuirá con la economía no solo de la cooperativa, sino del beneficiado, al brindarle una oportunidad para hacer prosperar su negocio o idea que desea desarrollar.

Viabilidad administrativa

La investigación es factible porque hay recursos humanos, físicos y financieros para llevarla a cabo, permitiendo tener una visión de futuro de la cooperativa, que beneficiara a la institución y a su vez a los interesados es acceder a un crédito para invertir, es decir a la comunidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÒRICA

Antecedentes históricos

Las personas, como las organizaciones donde éstas se involucran se ven inmersas en diferentes realidades y contextos, requieren de cambios constantes en donde se desarrollan habilidades de adaptación en los ámbitos estructurales y dinámicos que permiten en el medio comercial posicionar o no una idea o propuesta dentro de la competencia empresarial.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, vistas en acciones de mercado mundial, según expresa la Alianza Cooperativa Internacional (ACI, 2016) pueden estar afiliando a más de 1.000 millones de personas (socios), las cuales promueven la generación de empleos directos e indirectos hacia los 100 millones. Estas iniciativas empresariales conservan su fin de inversión social desde las perspectivas de ahorro, crédito, producción de bienes y servicios, alienado a las políticas, normas tributarias de los países.

En américa latina, las COAC, se convierten en una alternativa para las personas con bajos recursos económicos y que no logran acceder a la empresa bancaria, dando créditos formal y semiformal. Estas cooperativas buscan la eficacia comercial, pasando por cuatro fases tal como lo expresa (Westley, 2005):

La historia expresa que las cooperativas de ahorro y crédito estaban en organizaciones activistas, católicas, voluntarias de paz, y en su administración se carecía de personas profesionales en el área financiera, dando como no recuperación total de los créditos y por consiguiente de obtener ganancias. Pero se rehabilitaban gracias a la inversión económica de alianzas y socios donantes económicos. Hacia los años 80 y 90 se

vieron avocadas a establecer mecanismos de mantenimiento al movilizar los ahorros y asegurar la recuperación de la cartera morosa.

Regulación y supervisión: Después de los años 90, se crean organismos, leyes y normas de control externa, teniendo en cuenta las estructuras sociodemográficas donde surgen las cooperativas, estableciendo alternativas como ingresos de ahorro y créditos mínimos, formas de recuperación y repartición de ganancias nominales.

Dirección: Buscar mecanismos, protocolos y alternativas de dirección estables en donde los líderes financieros de las cooperativas, cumplan los fines de cooperativismo, igualdad y equidad tributaria; donde se definan los compromisos, responsabilidades, roles, funciones de cada uno de los miembros como empleados y socios buscando un equilibrio entre los créditos (salidas) con los ahorros (entradas) hacia una sostenibilidad financiera.

Consolidación: Adquisición de elementos y acciones que mantienen a las COAC en el mercado competitivo estableciendo entre otras opciones; redes entre las sedes matrices y sucursales, uso de tecnologías informáticas

En el Ecuador, como antecedente histórico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC), se dan en las ciudades de Quito y Guayaquil con asociaciones de tipo artesanal que se auto ayudaban social y económicamente a finales del siglo XIX, bajo el concepto de Mutualistas para la defensa y apoyo profesional productivo; hacia el año (1937) surgen las primeras ordenanzas a favor de las cooperativas para apoyar las iniciativas campesinas en sus aspectos organizativos para la producción de la tierra.

Acciones que se mantuvieron con la Ley de la Reforma Agraria y de Cooperativos en el año de (1964) pero que tenía la intención de mitigar las posibles movilizaciones indígenas y un trasfondo de controlar por parte de las clases sociales, formas de lucrarse de la producción de la tierra a través

de los beneficios tributarios establecidos en la ley. Tomado de (Da Ros, 1985: 13) citado por (Da Ros, 2007)

Las iniciativas cooperativas permitieron que las minorías, vistas desde su capacidad de endeudamiento pudieran asociarse y autofinanciarse para el ahorro, el crédito y sus beneficios derivados como preferencia al licitar, excepción de impuestos, adquisición de insumos para el agro; en un ambiente de confianza entre las partes, con el apoyo e inversión de la iglesia católica como promotora social popular, lo que llevo a muchas de las nuevas y aún existentes cooperativas lleven nombres de origen católico.

En acciones cronológicas las cooperativas y entre los años 80 y 90; debido a las crisis económicas que envolvieron al Ecuador, que también afecto de forma indirecta a la iglesia católica, tomo auge la intervención de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) internacionales, con insumos y apoyo técnico a las asociaciones y agrupaciones cooperativas del país no solo en aspectos económicos sino, en investigación, formas de organización, de producción pero que sólo llego a niveles locales y por separado según ciertos territorios rurales, en ocasiones urbanos a criterio de las ONG.

Para la última década, y con la promulgación de la nueva carta magna Ecuatoriana, se consolidan los principios del cooperativismo como una alternativa de apoyo socioeconómico del país, dándole el status de “empresa” a las cooperativas con una identidad de producción y gestión. Las posturas políticas, gubernamentales en la llamada “revolución ciudadana” permitieron avanzar en los ideales de equidad, reciprocidad, solidaridad desde la implementación de la Ley de la Economía Popular y Solidaria. (Gómez, Hinostroza, & Ferreiro, 2018)

Para referencias históricas locales establecer niveles de conformación y expansión queda limitado a las características particulares de cada cooperativa; debido a que cada una de ellas se organiza y direcciona a su

función e intención en el mercado; como las de producción o las ahorro y crédito.

Antecedentes referenciales

Según Coello Judith, en su investigación sobre Estrategias competitivas para mejorar el crédito en la cooperativa Jesús del Gran Poder, menciona que a través de fomentar y resaltar los atributos y servicios que ofrece la institución, así como la realización de encuestas para conocer el criterio que poseen los clientes, se pudo elaborar estrategias que permitieron incrementar los créditos en la institución, de esta manera la empresa pudo mejorar de manera progresiva su rentabilidad.

Para Mario Perero, en el tema titulado Estrategias de crecimiento crediticio para el Banco azuayo, se pudo apreciar que a través de diferentes estrategias este banco pudo tener un crecimiento considerable en su cartera de clientes, al incrementarla y a su vez mejorar la situación económica de su institución, misma que fue progresando de manera considerable.

Por otra parte para el investigador Baque William, en su trabajo realizado sobre el crecimiento de las cooperativas en América latina, manifiesta que se debe de innovar constantemente para mantener un negocio activo y que este pueda perdurar en el mercado, obteniendo nuevos clientes y fidelizando a los ya establecidos, con estrategias o incentivos que permitan al personal de la empresa estar siempre motivados y con deseos de superación.

Antecedentes teóricos

Fundamentos de la Administración

Al hablar de los orígenes y constante evolución de la administración, se puede comprender cómo ha ido desarrollándose a la par con la evolución del hombre; ya que desde sus inicios éste tuvo la necesidad de pensar, organizar, decidir y ejecutar sus planes para satisfacer sus necesidades.

En la prehistoria, los primeros pobladores tuvieron que coordinarse y conjuntar esfuerzos para el logro de objetivos. Conforme fue avanzando la humanidad, la población empezó a formar y establecer grupos pequeños que se convirtieron más tarde en grandes masas; por lo que fue de importancia el buscar formas y estrategias sobre cómo lograr organizaciones que realizaran sus actividades de manera más eficaz y eficiente; esto condujo y aportó al desarrollo de la administración.

Las primeras aportaciones que se tienen son de antiguos pueblos como los sumerios, egipcios, romanos y griegos. También cabe destacar la participación de instituciones como la Milicia y la Iglesia Católica, que fueron influyentes para el desarrollo de la administración; ya que varios de los procedimientos, métodos y estructuras utilizadas por estas organizaciones contribuyeron al avance y progreso de esta ciencia.

Conforme evolucionaba la sociedad, se empezó a escribir sobre cómo lograr organizaciones más eficaces y eficientes, fue entonces que en el siglo XX la administración tomó fuerza, pudiéndose notar un desarrollo e innovación en el proceso administrativo.

Es por ello, que para comprender mejor y reconocer la importancia que ha tenido la administración a través de los años, es importante conocer sus origen, evolución y como ha impactado en la vida actual. (gestiopolis.com, 2012)

Qué es la Administración

Al analizar el pasado de la humanidad se puede notar que la administración ha estado presente en todas las actividades del ser humano de una manera práctica. Por ello es importante, antes de conocer su paso a través de los años, saber qué es, como tal, la administración.

La palabra Administración se forma del prefijo ad, Hacia, y de ministratio. Esta última palabra viene, a su vez, de minister, vocablo compuesto de minus, comparativo de inferioridad, y del sufijo ter, que sirve como

término de comparación. Siendo Magíster (Magistrado) función de preeminencia o autoridad y menester expresa subordinación u obediencia. Por lo que etimológicamente se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando del otro (Cuartas, 2008).

Que son estrategias

Una estrategia es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo. El concepto deriva de la disciplina militar, en particular la aplicada en momentos de contiendas; así, en este contexto, la estrategia dará cuenta de una serie de procedimientos que tendrán como finalidad derrotar a un enemigo. Por extensión, el término puede emplearse en distintos ámbitos como sinónimo de un proceso basado en una serie de premisas que buscan obtener un resultado específico, por lo general beneficioso. La estrategia, en cualquier sentido, es una puesta en práctica de la inteligencia y el raciocinio. (definicion.mx, 2010)

Objetivos

El objetivo principal de la estrategia de una empresa es la generación y captación de valor. Generación de valor para los clientes, para la empresa, para los proveedores y para el accionista.

Actualmente encontramos múltiples definiciones de estrategia, pero podemos definir la estrategia como un conjunto de elecciones interdependientes las cuales generan o esperan generar un resultado, una proposición de valor para el cliente, una fuente de ventaja competitiva, información sobre dónde competir, localización, un producto, nuevos clientes, etc.

¿Para qué necesitamos una estrategia?

En las organizaciones que tienen una estrategia definida se percibe un incremento del sentimiento de pertenencia a la organización, una elevación

de los niveles de implicación y responsabilidad, y una mejora en la motivación de los equipos. Además se genera unos beneficios significativos para la empresa, ya que permite identificar cambios que se puedan esperar, se mejora la coordinación de actividades, mejora la comunicación, aumenta la preparación de la empresa para el cambio.

También los recursos disponibles se pueden ajustar mejor a las oportunidades, porque las empresas interactúan en un escenario cada vez más complejo, interconectado y más difícil de predecir. Nos encontramos en escenarios de incertidumbre y la estrategia obliga a la dirección a reflexionar, diseñar y promover iniciativas, y convertir esas iniciativas en variables financieras y no financieras.

Actuar estratégicamente implica tomar decisiones con las que de forma automática renunciamos a otras opciones y posibilidades, ya que la estrategia consiste en la toma de decisiones, porque existen factores externos como la globalización, cambios de pautas del consumidor, cambios tecnológicos o regulaciones gubernamentales y factores internos como por ejemplo, la diversidad de unidades de negocio, que pueden incidir en la toma de decisiones.

Tener una buena estrategia nos va a permitir coordinar correctamente las acciones, políticas y recursos en una dirección, con un objetivo claro de cumplimiento. (www.doeua.es, 2014)

Tipos de estrategia

Estrategias competitivas

La estrategia competitiva tiene como propósito definir qué acciones se deben emprender para obtener mejores resultados en cada uno de los negocios en los que interviene la empresa.

Tema que en esencia nos lleva a plantear qué productos se deben manejar y qué características deben reunir para aspirar el éxito.

En cierto sentido el producto juega un papel de enlace entre oferta y demanda, por lo que el éxito al que se hace referencia está condicionado por la capacidad de la empresa para superar a la competencia y desde luego, por la bondad del producto desde la perspectiva del cliente.

En estos términos, la concepción de la estrategia competitiva descansa en el análisis de tres partes clave:

- Sector industrial: Naturaleza de los rivales y capacidad competitiva
- Mercado: Necesidades y preferencias del consumidor
- Perfil del producto: Precio, calidad, servicio, etc. (capacinet.gob.mx, 2015)

La estrategia competitiva se define como el conjunto de acciones ofensivas y defensivas que se ponen en marcha para alcanzar una posición ventajosa frente al resto de los competidores que se traduzca en la consecución de una ventaja competitiva sostenida a lo largo del tiempo y una mayor rentabilidad.

De este modo, la estrategia competitiva se convierte en la forma o medio para alcanzar la ventaja competitiva, esta se define como un conjunto de características diferenciadoras respecto de los competidores que permiten conseguir una posición relativa superior para competir, así como, una rentabilidad superior.

La tipología de estrategias competitivas más extendida y aceptada es la de Porter (1982). Porter distingue tres estrategias competitivas genéricas en función de la ventaja competitiva que genera y el ámbito competitivo: estrategia de liderazgo en costes, diferenciación de producto y segmentación de mercado.

Estrategia de Liderazgo en costes

La estrategia de liderazgo en costes consiste en fabricar con costes inferiores a los de los competidores un producto o servicio semejante. La

ventaja en costes le permitirá a la empresa reducir sus precios hasta incluso llegar a anular el margen de su competidor directo. Los principales aspectos a conocer en esta estrategia son:

- Efecto experiencia: se produce cuando, debido a la experiencia acumulada por la empresa, el coste real del valor añadido total de la empresa disminuye en términos unitarios. El efecto experiencia es una barrera de entrada muy efectiva para los nuevos competidores que quieren acceder a la industria y una ventaja competitiva sólida para la empresa que acumula dicho efecto.
- Economías de escala: se producen cuando al aumentar el volumen de producción disminuye el coste unitario del producto. Se pueden generar tanto en el proceso productivo como en otras actividades como aprovisionamiento.
- Economías de aprendizaje: se consiguen mediante el aumento de las habilidades individuales y la mejora de las rutinas organizativas. Por ejemplo, se consiguen al repetir siempre la misma tarea.
- Técnicas de producción: como la reingeniería de los procesos productivos y el desarrollo de innovaciones de proceso.
- El rediseño del producto para simplificar el proceso productivo mediante una mayor estandarización de los diseños y componentes.
- Condiciones ventajosas en el acceso a los inputs.
- Ventajas de localización que permiten reducir los costes de transporte o tener costes salariales más bajos que el resto de los competidores.
- Poseer un fuerte poder de negociación con los proveedores.
- Rígidos controles de costes en todas las actividades de la empresa.
- Capacidad para ajustar la capacidad productiva instalada ante cambios en la demanda.

- Laxitud organizativa o ineficiencia-X: consiste en que los directivos y empleados permiten cierto grado de relajación en su trabajo para evitar la ineficiencia.

Riesgos de la estrategia de liderazgo en costes

Sin embargo, la estrategia de liderazgo en costes presenta también una serie de riesgos que pueden acabar con la ventaja en costes:

- Exige una vigilancia constante de los costes que requiere adoptar las nuevas tecnologías de proceso y reinvertir en los equipos.
- Inflexibilidad ante los cambios en la demanda o ante innovaciones tecnológicas. Una atención constante a los costes puede hacer que la empresa deje de atender las necesidades de los clientes reduciendo las inversiones en análisis del mercado, etc.
- Aumento drástico en el precio de los factores productivos: materias primas, personal, etc. (www.deustoformacion.com, 2014)

La colocación de créditos; una función sustantiva de la Cooperativas de ahorro y crédito

La colocación, o también llamada colocación bancaria, permite la puesta de dinero en circulación en la economía, es decir, la banca genera un nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene a través de la captación y, con estos recursos, se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra unas cantidades de dinero que se llaman intereses, o intereses de colocación, y comisiones. (www.economiasimple.net, 2013)

Préstamo bancario

Un préstamo bancario, por lo tanto, es el crédito que concede un banco. Por lo general, esta operación comienza cuando una persona acude a la entidad bancaria para solicitar dinero prestado. Al recibir el pedido, el banco analizará la capacidad de pago y aprobará la entrega de un cierto monto bajo determinadas condiciones. La ganancia del banco estará en que, al

devolver el dinero, la persona tendrá que entregar un adicional en concepto de intereses.

Por ejemplo: si una persona pide un préstamo bancario de 2,000.00 dólares a una tasa de interés del 16.30%, y un plazo de 24 meses, tendrá que devolver 2,366.40 dólares. Esto quiere decir que, al finalizar la operación, el banco habrá ganado 366.40 dólares.

Teniendo en cuenta los intereses y los deberes que se aceptan cuando se solicita un préstamo bancario, se requiere que la persona que lo desee solicitar previamente analice bien la situación, basándose en los siguientes criterios:

Lo primero es que piense si realmente es necesario pedir esa cantidad de dinero al banco.

En segundo lugar, también debe pensar si ese es el mejor momento que existe para solicitarlo.

Debe prestarle mucha atención al dinero que va a solicitar y, por supuesto, a los intereses que va a tener que abonar. En este sentido, es fundamental que tenga en consideración si realmente puede hacerle frente al pago.

Además de todo lo expuesto, también es vital que el individuo que va a solicitar un préstamo bancario lo haga de la manera correcta. Es decir, que tenga en cuenta una serie de factores que no se traduzcan luego en un abuso o en una situación para él absolutamente desfavorable. Por ese motivo, es importante que previamente tenga en cuenta los siguientes consejos:

Debe optar siempre por solicitarlo a entidades bancarias que estén reconocidas legalmente como tal. Eso supone que no confíe en prestamistas o en compañías que no cuentan con la autorización pertinente, pues lo que puede comenzar siendo una situación óptima se puede convertir en un auténtico suplicio.

De la misma manera, es necesario que consulte a varios bancos para ver qué le ofrecen y en qué condiciones. Sólo así podrá conseguir el préstamo que le resultará más fácil a la hora de hacerle frente. (definicion.de, 2012)

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución Política de la República del Ecuador:

Sistema económico y política económica

Art. 283 .- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
5. Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración

entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.

6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.

7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.

8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.

9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 4

Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización

1. Garantizar el funcionamiento adecuado del sistema monetario y financiero a través de la gestión eficiente de la liquidez, contribuyendo a la sostenibilidad macroeconómica y al desarrollo del país.

2. Canalizar los recursos económicos hacia el sector productivo, promoviendo fuentes alternativas de financiamiento y la inversión a largo plazo, con articulación entre la banca pública, el sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

3. Promover el acceso de la población al crédito y a los servicios del sistema financiero nacional y fomentar la inclusión financiera en un marco de desarrollo sostenible, solidario y con equidad territorial

4. Incrementar la recaudación, fortalecer la eficiencia y profundizar la progresividad del sistema tributario, la lucha contra la evasión y elusión

fiscal, con énfasis en la reducción del contrabando y la defraudación aduanera.

5. profundizar el equilibrio, la progresividad, la calidad y la oportunidad del gasto público, optimizando la asignación de recursos con un manejo sostenible del financiamiento público.

6. Fortalecer el sistema de dolarización, promoviendo un mayor ingreso neto de divisas; fomentando la oferta exportable no petrolera, el flujo neto positivo de financiamiento público y atrayendo inversión extranjera directa para garantizar la sostenibilidad de la balanza de pagos.

7. Incentivar la inversión privada nacional y extranjera de largo plazo, generadora de empleo y transferencia tecnológica, intensiva en componente nacional y con producción limpia; en sus diversos esquemas, incluyendo mecanismos de asociatividad y alianzas público-privadas, con una regulación previsible y simplificada.

8. Incrementar el valor agregado y el nivel de componente nacional en la contratación pública, garantizando mayor participación de las MIPYMES y de los actores de la economía popular y solidaria.

9. Fortalecer el apoyo a los actores de la economía popular y solidaria mediante la reducción de trámites, acceso preferencial a financiamiento y a contratación pública, para su inclusión efectiva en la economía.

10. Promover la competencia en los mercados a través de una regulación y control eficientes de prácticas monopólicas, concentración del poder y fallas de mercado, que generen condiciones adecuadas para el desarrollo de la actividad económica, la inclusión de nuevos actores productivos y el comercio justo, que contribuyan a mejorar la calidad de los bienes y servicios para el beneficio de sus consumidores (observatorioplanificacion.cepal., 2011)

Reglamento General a La Ley de Cooperativas: Arts. 4.

Art. 4.- Las cooperativas en formación podrán denominarse pre cooperativas, y en esta condición no desarrollarán más actividades que las de organización. Pero, una vez que se estructuren de conformidad con la presente Ley y su Reglamento General, adquirirán personería jurídica.

Reglamento General a la Ley de Cooperativas: Arts. 2.

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

Reglamento General a la Ley de Cooperativas: Arts. 6, 170, 218.

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

Reglamento General a la Ley de Cooperativas: Arts. 7, 10.

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

De los Socios

Art. 11.- Siempre que llenen los requisitos establecidos en el Reglamento General y en el Estatuto, pueden ser socios en una cooperativa:

- a) Quienes tengan capacidad civil para contratar y obligarse;
- b) Los menores de 18 años y cuantos se hallen bajo tutela o curaduría, que lo hagan por medio de su representante legal;
- c) Los menores comprendidos entre los 14 y los 18 años de edad, por sí solos, en las cooperativas estudiantiles y juveniles; y,

d) Las personas jurídicas que no persigan fines de lucro. Código civil: Arts. 1488, 1489, 1490.

Ley de Cooperativas

Codificación 000, Registro Oficial 400 de 29 de Agosto del 2001.

Congreso Nacional

La Comisión de Legislación y Codificación

En ejercicio de la facultad que le confiere el numeral 2 del artículo 139 de la Constitución Política de la República.

Resuelve:

Expedir la siguiente codificación de la ley de cooperativas.

Naturaleza y Fines

Art. 1.- Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. Constitución Política de la República del Ecuador: Arts. 23 (Inc. 19), 246. Código Civil: Arts. 1984.

Codificación del Código del Trabajo: Arts. 448 (Inc. 3).

Reglamento General a la Ley de Cooperativas: Arts. 1, 3.

Art. 2.- Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo.

Reglamento General a la Ley de Cooperativas: Arts. 1, 2, 3, 4.

Art. 3.- Las cooperativas no concederán privilegios a ninguno de sus socios en particular, ni podrán hacer participar de los beneficios, que les otorga esta Ley, a quienes no sean socios de ellas, salvo el caso de las cooperativas de producción, de consumo o de servicios que, de acuerdo con lo establecido en esta Ley o en el Reglamento General, estén autorizadas para operar con el público.

Manual interno de crédito de la cooperativa Nueva Huancavilca

Categorización de socios

LOEPS Artículo 21.- Sector Cooperativo.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo. (Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2008)

LOEPS Artículo 78.- Sector Financiero Popular y Solidario.- Para efectos de la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. (De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario, 2010)

Bajo el principio de “UNIR VOLUNTARIAMENTE”, que mantienen las cooperativas de ahorro y crédito, cualquier persona natural o jurídica podrá acceder a la condición de socio de la entidad en tanto y en cuanto:

- Tengan capacidad civil para contratar y obligarse;

- Hayan presentado los documentos requeridos para el trámite de apertura;
- Hayan cubierto íntegramente los valores especificados como aportes en certificados de aportación, gastos administrativos, ahorro mínimo, cuota de ingreso, etc; determinados para la asociación.

No incurran en ningún impedimento establecido por la Ley y las normas internas de la organización;

Código moral institucional

Los directivos, administradores y empleados de la cooperativa, tendrán como fundamento de sus actuaciones, el cumplimiento de las leyes y normativa aplicable. Ningún directivo, administrador o empleado, puede proponer, aceptar propuestas o ejecutar acciones que se contrapongan a las políticas y procedimientos establecidos en el presente Manual y Reglamento de Crédito. Su incumplimiento constituirá falta grave frente a la reglamentación de la Cooperativa.

Todos los empleados que tengan relación directa o indirecta con los socios en la evaluación, aprobación, instrumentación, desembolso, seguimiento y administración de créditos se responsabilizarán de cumplir estrictamente el siguiente código moral.

El personal del área de crédito se encuentra obligado a:

- a) Actuar con rectitud y honradez en el desempeño de sus funciones;
- b) Desechar todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por otra persona;
- c) Evitar acciones que pudieran poner en riesgo los objetivos estratégicos de la cooperativa, su patrimonio, o la imagen que se proyecta a la comunidad;
- d) Tener disposición necesaria para el eficiente desempeño de sus funciones;

- e) Ejercer el cargo o la función encargada con responsabilidad y profesionalidad;
- f) No aceptar presiones políticas, económicas, familiares o de cualquier otra índole en el ejercicio de la función encomendada;
- g) Manejar como único mecanismo de selección y calificación de los sujetos de crédito el análisis técnico, sometido en todo tiempo a la aplicación obligatoria del presente Manual y Reglamento;
- h) Acatar los niveles de aprobación de créditos, establecidos en el presente Manual y Reglamento en las diferentes instancias determinadas: directivos, administradores y empleados de la cooperativa. Toda inobservancia o presión en sentido contrario, convierte en responsable solidario de los créditos que incurran en mora a la o las personas que hayan inobservado o presionado directa o indirectamente para su aprobación;
- i) Conducirse en todo momento con respeto y corrección, en su trato con los solicitantes de crédito;
- j) Observar, frente a las críticas del público, un grado de tolerancia concomitante con la imagen y acciones de la cooperativa;
- k) Conducirse en todo momento con cortesía en sus relaciones con sus superiores, y Socios;
- l) Proteger y conservar los bienes y equipos de la Cooperativa. Utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento;
- m) Denunciar ante las instancias respectivas, con la debida reserva, cualquier falta a la ética de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicio a la institución y que puedan constituirse en un delito o violación a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente Manual y Reglamento.

- n) Cumplir y respetar las zonas de atención asignadas por la Cooperativa para cada Agencia y, dentro de cada Agencia para cada Asesor.

Se define como conflicto de intereses a las siguientes situaciones:

- Evaluar créditos a personas vinculadas: cónyuge o conviviente; parientes; compañías en las que posea acciones o participaciones; y, compañías de las cuales sea Director, Oficial, o tenga injerencia administrativa.
- Manejar relaciones de crédito con entidades de las cuales haya recibido ofertas formales de trabajo o asociación o participación en negocios específicos.

Políticas generales de las operaciones de crédito

Las políticas que rigen las actividades de crédito de la Cooperativa, son las siguientes:

- a) Los créditos se otorgarán a personas naturales y jurídicas asociadas a la Cooperativa; para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.
- b) En la administración de la cartera, se tomará en consideración, la no concentración del crédito, en personas o en actividades económicas; así mismo, se considerará la canalización de recursos de organismos de desarrollo que realmente beneficien a los asociados de la institución;
- c) Se implementaran procesos y procedimientos orientados a satisfacer la demanda crediticia en forma ágil, eficiente y segura. Los procesos y procedimientos serán revisados periódicamente con
- d) el fin de garantizar su vigencia, conforme a los requerimientos del mercado;

- e) Generar metodologías y estrategias de crédito que permitan el acceso a las personas de escasos recursos económicos;
- f) La gestión de recuperación preventiva deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento de las operaciones y en forma permanente, al menos mediante llamadas telefónicas, seguimiento “in situ”, correo electrónico, mensaje de texto u otro medio, de tal forma que exista una evidencia de que se ha realizado gestión.
- g) Las tasas de los créditos que conceda la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.
- h) Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado donde se demuestre básicamente el carácter y la capacidad de pago del socio, lo que permitirá que se cumpla puntualmente con la obligación adquirida.
- i) El Jefe de Crédito y el Gerente evaluarán de forma periódica la calidad de la cartera así como la productividad del equipo comercial.
- j) Se considerará para el análisis, evaluación y calificación de los sujetos de crédito las cinco “C” del crédito, que son las siguientes:
 1. Carácter: Integridad, deseo de pagar, características morales y éticas del solicitante. Para determinar el carácter se considerará el historial crediticio del socio, tanto al interior de la cooperativa como en el sistema financiero privado, público y/o casas comerciales, y las referencias verificadas de al menos el tiempo que guarda los burós de crédito el historial crediticio.
 2. Capacidad: El oficial de crédito estimará en forma objetiva la capacidad de pago del solicitante, tomando en cuenta que el valor de los dividendos mensuales no sobrepase el 70% de los ingresos netos para el caso de microcrédito y para el caso de consumo no supere el 50% de los ingresos netos. Se pondrá especial énfasis en el flujo de efectivo disponible y la fecha de disponibilidad de efectivo por parte del socio.

3. Capital: Solvencia económica y financiera del solicitante que servirá en los casos que aplique, como referencia del patrimonio del socio solicitante de un crédito;
4. Condiciones: Es importante que el oficial de crédito evalúe la situación económica del medio que le rodea al solicitante, situación del mercado en el que desarrolla sus actividades productivas y aspectos políticos o de otra índole que pudieran afectar el pago de la obligación.
5. Colateral: El consejo de administración establecerá las garantías adecuadas y suficientes que respalden la recuperación, ante la eventual presencia de contingencias no esperadas por las que el sujeto de crédito pierda su capacidad de pago.
6. En el documento “Esquema general de análisis de crédito” se detalla las características y las condiciones de análisis de los sujetos de crédito, utilizando las 5 “C” de crédito.

Sujetos calificados para acceder al crédito.

- Podrán ser considerados como sujetos de crédito, las personas naturales o jurídicas legalmente capaces;
- El área de riesgos será el responsable de realizar el análisis de los diferentes sectores económicos, en el que participa la Cooperativa, a efectos de prevenir riesgos y establecer límites de crédito para cada sector, a través de la presentación de un informe mensual que contenga fichas sectoriales presentado al Jefe de Crédito, para este efecto;
- Las actividades de crédito estarán alineadas de manera permanente a la planificación estratégica y operativa de la Cooperativa;
- Son sujetos de crédito los socios desde los 18 años de edad, el límite de edad de un prestatario no estará sujeto a los acuerdos establecidos en el contrato suscrito entre la Cooperativa y la aseguradora, las edades máximas se especificaran en las fichas de los productos;

- El monto máximo de crédito no podrá superar el 2% del Patrimonio Técnico calculado al cierre del ejercicio inmediato anterior, de conformidad a los requisitos y garantías establecidos por la cooperativa (revisión de historial crediticio, tipo de ingreso, capacidad de pago, garantías y presentar capacidad física que le permita asumir una deuda).

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Estrategias competitivas

Porter (1982) define a las estrategias competitivas como el conjunto de acciones ofensivas y defensivas que se ponen en marcha para alcanzar una posición ventajosa frente al resto de los competidores que se traduzca en la consecución de una ventaja competitiva sostenida a lo largo del tiempo y una mayor rentabilidad.

Variable dependiente: Colocación de créditos

La colocación, o también llamada colocación bancaria, permite la puesta de dinero en circulación en la economía, es decir, la banca genera un nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene a través de la captación y, con estos recursos, se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra unas cantidades de dinero que se llaman intereses, o intereses de colocación, y comisiones. (www.economiasimple.net,2013)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Cooperativas de Ahorro y Crédito.- Son aquellas que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellos. (Benecke, 2010)

Integración cooperativa.- Es la reunión de cooperativas de una misma rama para formar una organización mucho más grande. (Decker, 2012)

Banca Privada.- Está integrado por empresas cuyas propiedades corresponde a una o varias personas naturales o jurídicas de derecho privado o en general, por empresas que no estén comprendidas en los otros sectores de la economía. (Perero, 2010)

Socio.- Persona asociada con otra para algún fin o unida a otras para formar una institución o cooperativa.

Sociedad.- Reunión mayor o menor de personas, agrupación de personas con el fin de cumplir mediante la mutua cooperación todos o algunos de los fines establecidos.

Social.- Relativo a una entidad, sociedad, a los socios o compañeros.

Capital Social.- Elemento o factor de la producción formada por la riqueza acumulada que tiene una entidad financiera. (A, 2011)

Cooperado.- Persona que se asocia al sistema cooperativo para obtener algún beneficio.

Cooperativismo.- Sistema basado en las sociedades cooperativas formadas y organizadas por elementos propios. (Eschermburg, 2012)

Microcrédito.- Un microcrédito es un préstamo a un tipo de interés bajo del que pueden favorecerse todos quienes desean desarrollar pequeños proyectos empresariales y que tienen dificultad de acceso a la financiación bancaria convencional. Estos favorecidos con el microcrédito, suelen ser de un perfil de cliente al que, generalmente, las entidades financieras tradicionales deniegan el crédito por carecer de suficientes garantías o avales.

Microfinanzas.- Se conoce como un segmento del sector financiero que cumple con la finalidad de incrementar la penetración financiera a pequeña escala mediante arreglos institucionales y relaciones de proximidad, utilizando mecanismos innovadores para lograr altas tasas de repago y dar soporte al manejo de la liquidez y de los riesgos de las unidades socioeconómicas atendidas (Muñoz, 2006).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Datos de la empresa

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca fue creada mediante Acuerdo Ministerial No. 6047 el 6 de diciembre del 2002 e inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 6593 del 12 de junio del 2003, como una iniciativa de 28 comerciantes informales del mercado del cantón La Libertad. El objetivo fue contar con una alternativa para solventar las necesidades de financiamiento de los comerciantes minoristas, operando en una primera etapa como una caja de ahorro dentro de la asociación de comerciantes y bajo una política de ahorro obligatorio periódico de los socios para luego acceder a préstamos a través de sorteos rosca.

El crecimiento de la demanda de servicios financieros y la necesidad de formalizar las operaciones, llevó a la constitución de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca. Desde su formalización los Directivos han sido los mismo promotores iniciales, quienes tienen un firme compromiso con la Cooperativa.

El 95% de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca son comerciantes de la península de Santa Elena, principalmente del cantón La Libertad y Santa Elena, brindando productos de microcrédito (individual y grupal), crédito de consumo, productos de ahorro (a la vista, programado y Depósito a Plazo Fijo), y más servicios complementarios como pago del Bono de Desarrollo Humano (BDH), pago de servicios básicos (agua, luz, teléfono) y pago de remesas.

Cuadro 2 Datos de la Empresa

Nombre Organización:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca.
Nombre representante legal de la organización	Ing. Luis Alberto Caisa Galarza.
Dirección:	La Libertad, provincia de Santa Elena.
Cantón	La Libertad, av. 7ma y calle 21
Correo Electrónico:	
RUC:	0992280700001
Teléfonos:	042785109

Nota: autora: Palma Cobos Glenda (2018)

Logotipo de la empresa

En el siguiente punto se puede apreciar el logotipo de la empresa, el cual resalta debido a los colores, los mismos que son llamativos y captan la atención de los habitantes del cantón, predominando el color morado en sus letras.



Figura 1 Logo

Fuente: Coac NH, (2002)

Filosofía corporativa

Dentro de este apartado se destacan la misión y visión que forman parte de la institución, la cual se destaca por haber sido formulada en conjunto

con el personal de la empresa, sintiéndose identificados con estas, por lo que simboliza el criterio de los trabajadores.

Misión

Somos una Institución Financiera inclusiva, brindamos servicios financieros y complementarios con enfoque de calidad, eficiencia, agilidad, transparencia y rentabilidad mutua, basados en tecnología adecuada con talento humano especializado y comprometidos con el desarrollo socioeconómico de la región.

Visión

Ser en el año 2019 una cooperativa consolidada en el ámbito peninsular, ampliando su cobertura con indicadores financieros y sociales de calidad, comprometidos con el desarrollo de la sociedad, obteniendo una calificación de BB+.

Valores corporativos de la cooperativa

Los valores corporativos son elementos de la cultura empresarial, propios de cada compañía, dadas por sus características competitivas, las condiciones de su entorno, su competencia y la expectativa de los clientes y propietarios.

Se determinaron los valores que destacan a la cooperativa Nueva Huancavilca del cantón La Libertad, en base a las características que deberán reflejar día a día el personal que integra dicha institución al ir desarrollando cotidianamente sus actividades, los mismos que se detallan a continuación:

- Integridad.
- Compromiso.
- Trabajo en equipo.
- Respeto.
- Solidaridad.
- Lealtad.
- Transparencia.
- Honestidad.
- Responsabilidad.

➤ Confianza.

Organigrama de la empresa

En la siguiente figura consta el organigrama de la institución, en el cual se puede apreciar en detalle el personal que forma parte de la empresa con sus respectivas áreas.

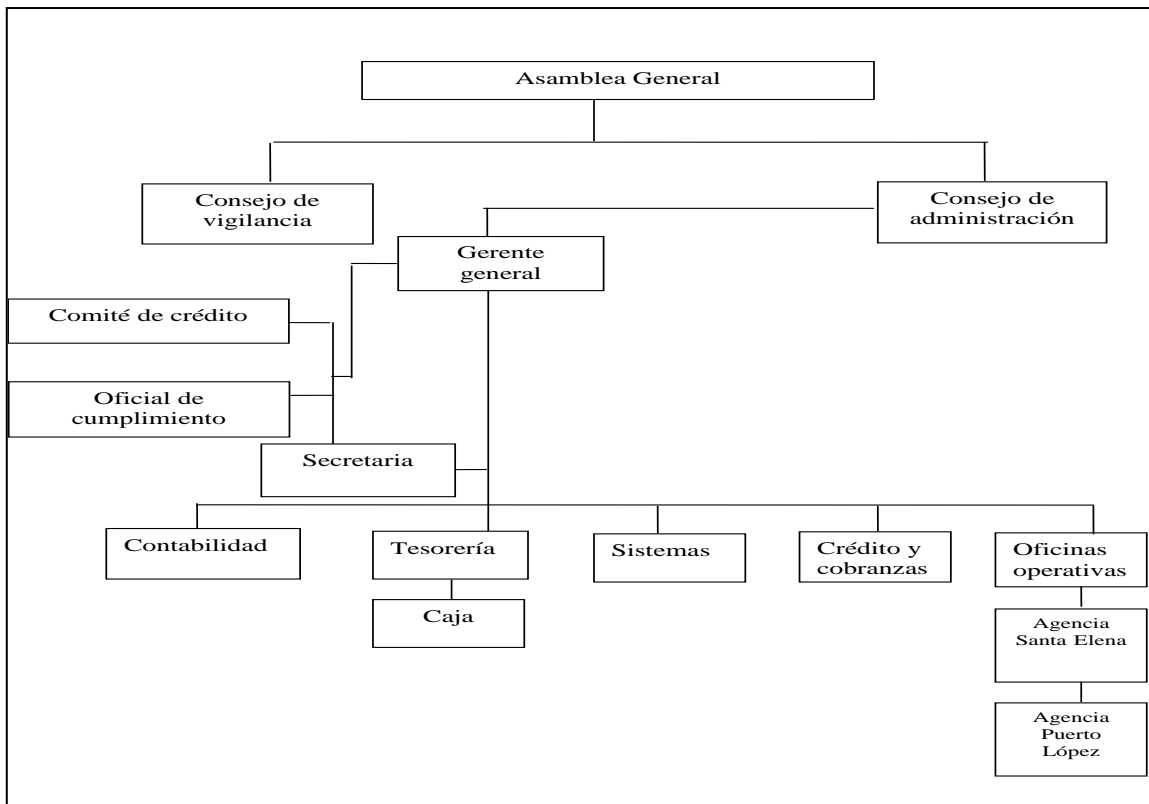


Figura 2: Organigrama de la cooperativa

Fuente: Manual Interno de la Coac, (2014)

Diseño de la investigación

El análisis del presente estudio está definido como descriptivo, considerando que se desea identificar las características del fenómeno a investigar para aclarar los conceptos y determinar el grado de gestión de control que tiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca, de manera interna como externa.

Tipos de Investigación

Cuadro 3 Clases de investigación

Explorativo	Bibliográfica	Descriptivo
Se efectúa normalmente cuando el objetivo a examinar es un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado antes.	Consiste en información de relevancia encontrada en libros, revistas, con temas relacionados al investigado, adaptando esa información al entorno del trabajo a desarrollar.	Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Nota: autora: Palma Cobos Glenda (2018)

Población y muestra

Población finita.- Es cuando se conoce la cantidad de elementos involucrados en la investigación. Tiene una diferencia en comparación la infinita, que esta si se puede contabilizar.

Población infinita.- Esta quiere decir que va en aumento y no se ha podido controlar.

Cuadro 4 Población a encuestar

Descripción	No de socios
Socios microempresarios	3350

Nota: autora: Palma Cobos Glenda (2018)

La población es infinita por lo que se procede a realizar el cálculo del tamaño de la muestra, la cual viene dada por la siguiente formula.

Muestra

Para determinar el cálculo de la muestra se tomó como referencia el número de socios de la cooperativa, además de los valores de p y q, el cálculo viene dado por la siguiente formula:

Cuadro 5 Cálculo del tamaño de la muestra

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

Socios de la cooperativa	3.350
Z (nivel de confianza): 95%	1,96
e (error permitido): 5%	0,05
p (probabilidad o variabilidad positiva):	0,5
q (complemento o variabilidad negativa):	0,5

Nota: autora: Palma Cobos Glenda (2018)

En donde:

$$n = 3.217/9$$

n = 345 encuestas a realizar

Técnicas de investigación

Se plantean las siguientes:

Cuadro 6 Técnicas para recopilar información

Técnicas	Instrumento
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Nota: autora: Palma Cobos Glenda (2018)

De las técnicas mencionadas en el cuadro 5, se procedieron a utilizar 2 métodos que fueron entrevista, la que se utilizó para obtener una idea clara desde el interior de la entidad a través de su personal; y encuesta, la que me permitió generar estrategias a través de las necesidades de los mismos socios.

De esta manera se procesó estos datos para obtener información clara y concisa para el desarrollo de esta investigación.

PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este punto cabe mencionar que se desarrollaron encuestas, entrevistas, mismas que sirvieron de base para obtener información, por otra parte, se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- Encuestas a los socios de la cooperativa.
- Entrevista realizada al Gerente, Jefe de Talento Humano, Contador general.
- Se plantearon estrategias que ayuden al otorgamiento de créditos.
- Se elaboró un cronograma donde consten las fechas de implementación de las estrategias.
- Se determinó el presupuesto para la puesta en marcha de dichas estrategias.
- Culminando con las conclusiones y recomendaciones del caso.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Porque prefiere hacer uso de los servicios de una cooperativa en relación a los bancos?

Cuadro 6 Razones para usar una cooperativa

Descripción	Frecuencia	%
Trámites menos engorrosos	85	25%
Servicios personalizados	72	21%
Menos trabas al momento de otorgar créditos	58	17%
Apoyo a los microempresarios	130	38%
TOTAL	345	100%

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

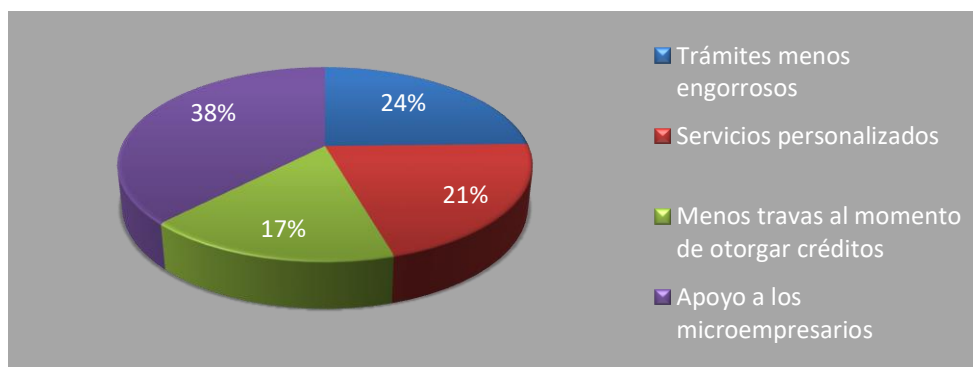


Figura 3: Razones para usar una cooperativa

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación 1

De las encuestas realizadas se pudo determinar que un 25% de los encuestados prefieren optar por utilizar los servicios de las cooperativas en relación a los bancos, debido a que los trámites a llenar son menos engorrosos que los bancos, siendo una menor cantidad de requisitos por cumplir.

2. ¿Conoce todos los beneficios de ser socio de la Cooperativa Nueva Huancavilca?

Cuadro 7 Beneficios de ser socio

Descripción	Frecuencia	%
Sí	242	70%
No	103	30%
TOTAL	345	100%

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

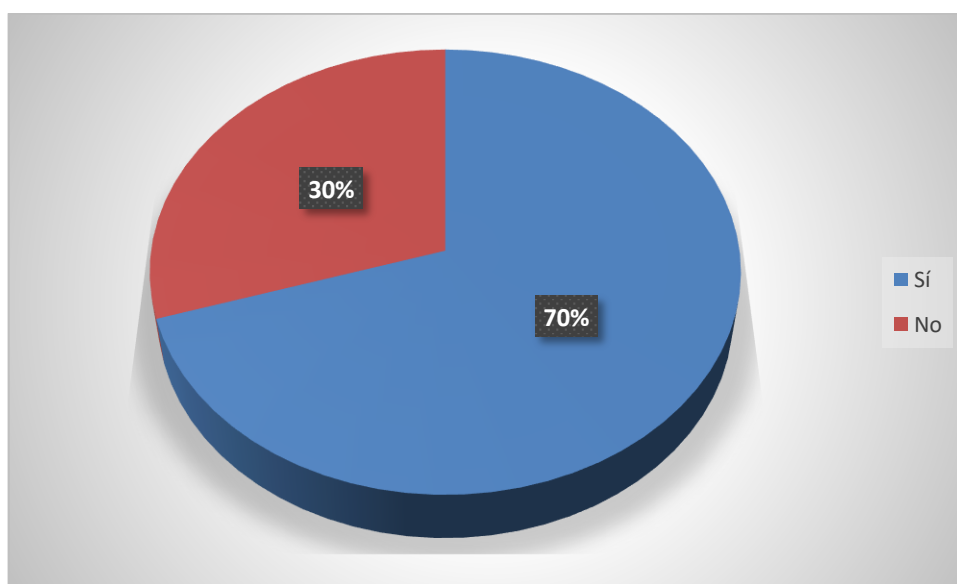


Figura 4: Beneficios de ser socio

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación 2

Muchos de los encuestados al ser socios de la cooperativa, conocen de antemano los beneficios que esto conlleva, como por ejemplo; tasas de interés de crédito más bajas; entre otros, los cuales les permiten inclusive poder tener un plazo más amplio para poder cancelar los créditos recibidos, lo que considera la autora del presente estudio una fortaleza.

3. ¿Porque razón ahorra usted en la Cooperativa Nueva Huancavilca?

Cuadro 8 Razones de ahorra;

Descripción	Frecuencia	%
Obtener préstamos	165	48%
Gastos en educación	88	26%
Por seguridad	62	18%
Gastos médicos	20	6%
Otros	10	3%
TOTAL	345	100%

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Figura 5: Razones de ahorrar

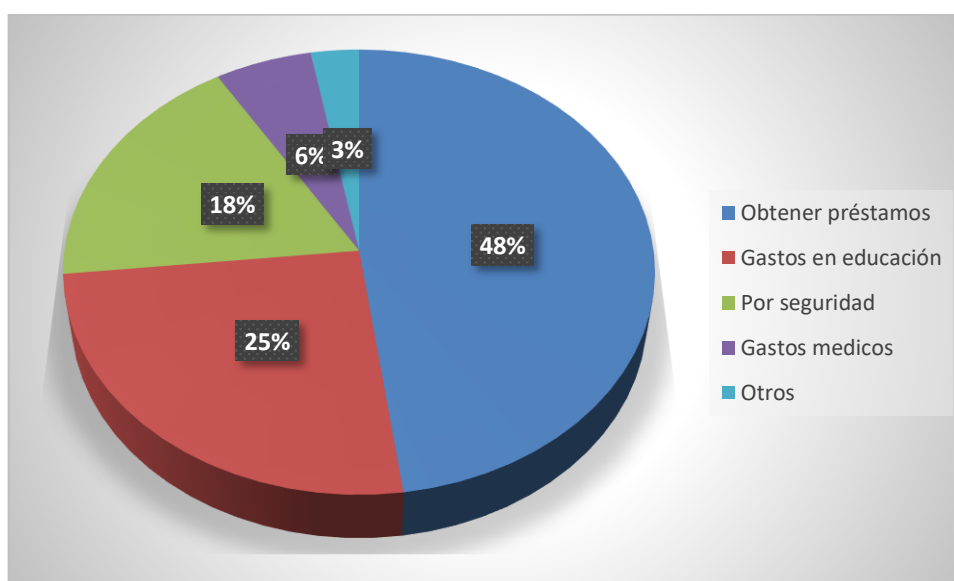


Figura 5: Razones de ahorrar

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación 3

Entre las razones más elegidas por los socios de la Cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Huancavilca del ¿porque ahorrar?, el 48%indico que está en la obtención de préstamos, donde el ahorro se convierte en una garantía que les permite acceder a montos y plazos según las políticas de los créditos establecidos. Otra cantidad considerable, el 26% menciono que ahorran para invertir en educación.

4. ¿Considera que los montos actuales de crédito que se ofrecen a los socios son los adecuados?

Cuadro 9 Montos adecuados

Descripción	Frecuencia	%
Sí	128	37%
No	217	63%
TOTAL	345	100%

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

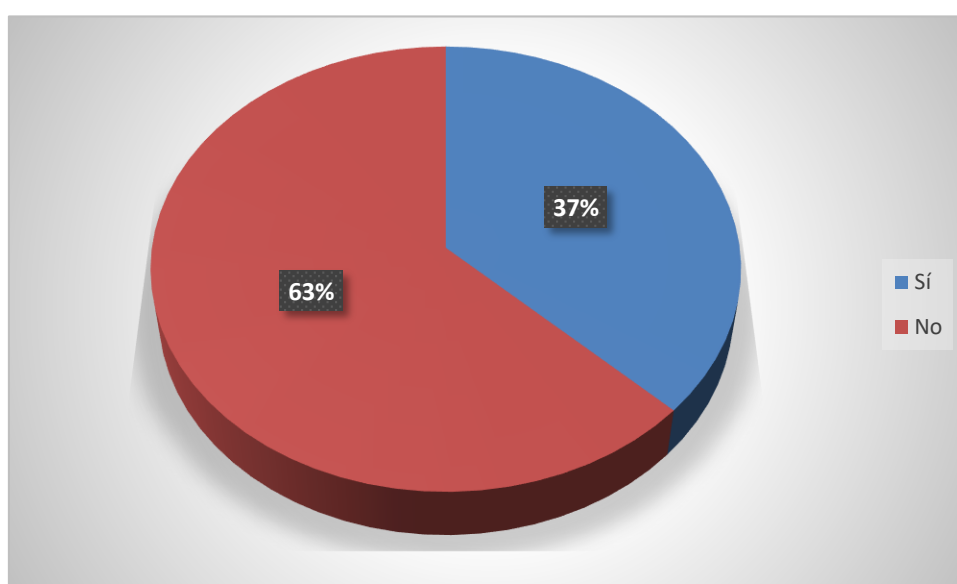


Figura 6: Montos adecuados

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación 4

Existe una queja general por parte de los socios, siendo esto referente en cuanto a los montos de los créditos, debido a que tienen varios años siendo socios de la cooperativa y no se incrementan los montos a recibir, por lo que el valor que actualmente percibirían no es el adecuado según el criterio de muchos socios, siendo esto una falencia que ellos consideran ha afectado a la cartera.

5. ¿Qué servicios financieros de la cooperativa utiliza?

Cuadro 10 Servicios financieros

Descripción	Frecuencia	%
Pólizas	123	36%
Créditos	156	45%
Ahorros programados	41	12%
Otros servicios	25	7%
TOTAL	345	100%

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

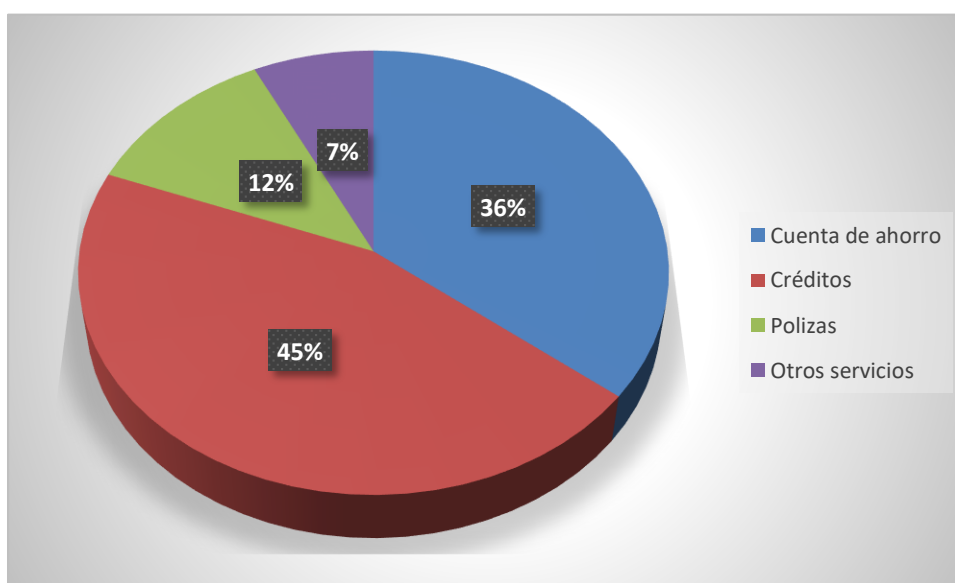


Figura 7: Servicios financieros

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación 5

Los créditos son los servicios financieros que más utilizan los socios, porque con ellos pueden capitalizar sus negocios, o invertir en la compra de activos, sin embargo existe un cantidad de socios, el 36% que prefieren invertir o ahorrar (12%), esto nos demuestra que la cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Huancavilca mantiene una gran aceptación por parte de los socios, el servicio que presta es aceptable y de calidad.

6. ¿Le ha ayudado a mejorar su nivel económico los créditos otorgados por la cooperativa?

Cuadro 11 Nivel económico

Descripción	Frecuencia	%
Sí	209	61%
No	136	39%
TOTAL	345	100%

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

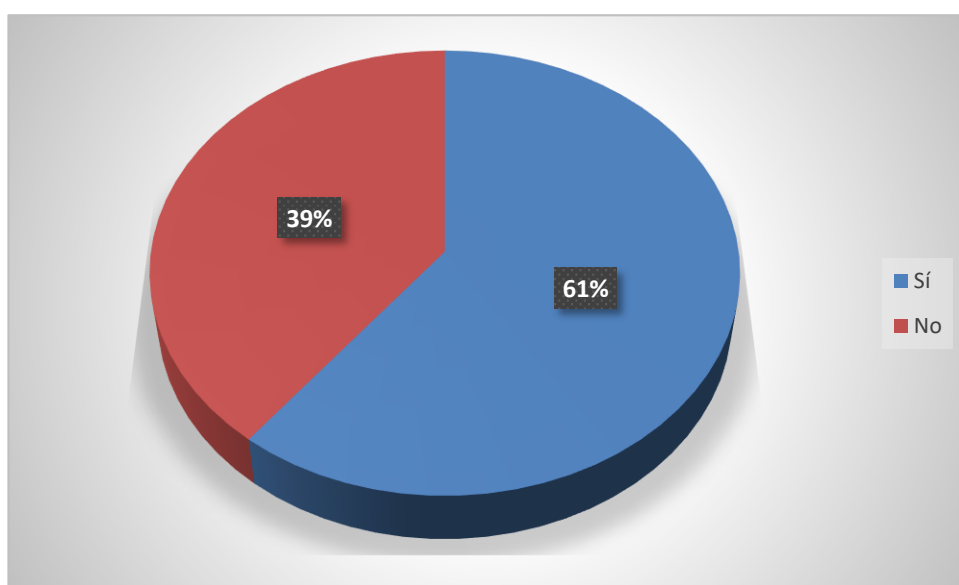


Figura 8: Nivel económico

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación 6

Un 61% de los socios supieron manifestar que los créditos recibidos por parte de la cooperativa, fueron de suma ayuda para mejorar la economía de sus hogares, al poder hacer uso de ellos para realizar alguna inversión que les permitió crecer en sus negocios o la implementación de uno nuevo, el cual le sirvió de ayuda para la economía en sus hogares.

7. ¿Cómo califica la atención brindada por la cooperativa?

Cuadro 12 Atención brindada

Descripción	Frecuencia	%
Buena	146	42%
Muy buena	91	26%
Mala	86	25%
Regular	22	6%
TOTAL	345	100%

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

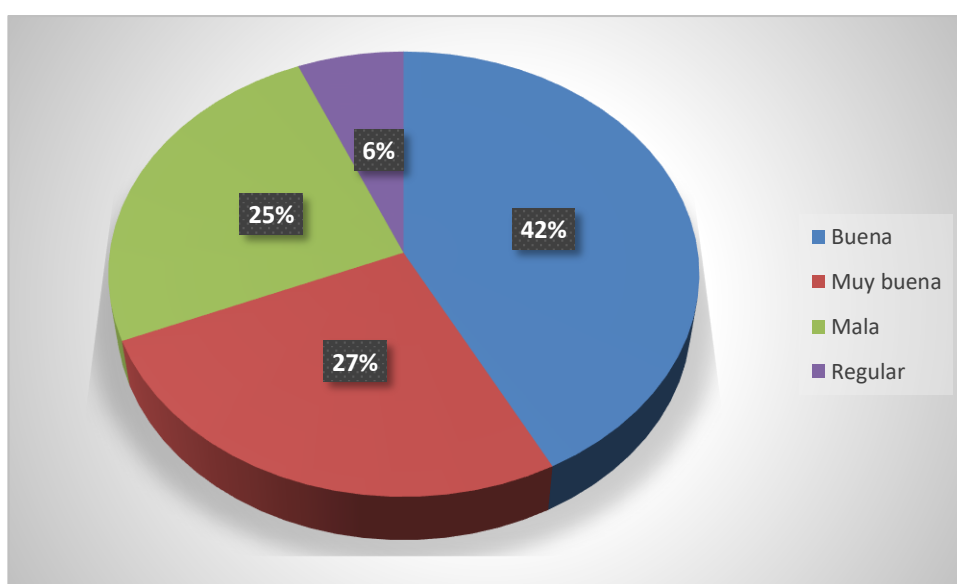


Figura 9: Atención brindada

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación 7

De acuerdo al comentario efectuado por los socios, un 42% indicó que es buena y un 26% muy buena, es decir, un 68% consideran que la atención que se recibe por parte de los trabajadores de la cooperativa, sin llegar a ser excelente pero sin lugar a dudas es muy buena. Por otro lado también supieron indicar un 32%, que la atención es mala, lo que nos da un punto de partida para mejorar aún más en los servicios que brindamos.

8. ¿Por qué razones ha optado por utilizar los servicios de crédito de otras cooperativas?

Cuadro 13 Razones para utilizar otras cooperativas

Descripción	Frecuencia	%
Mejor atención	34	10%
Menor tasa de interés	75	22%
Mayor monto de crédito	141	41%
Seguimiento a los créditos	71	21%
Asesoramiento en el uso del crédito	24	7%
TOTAL	345	100%

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Figura 10: Razones para utilizar otras cooperativas

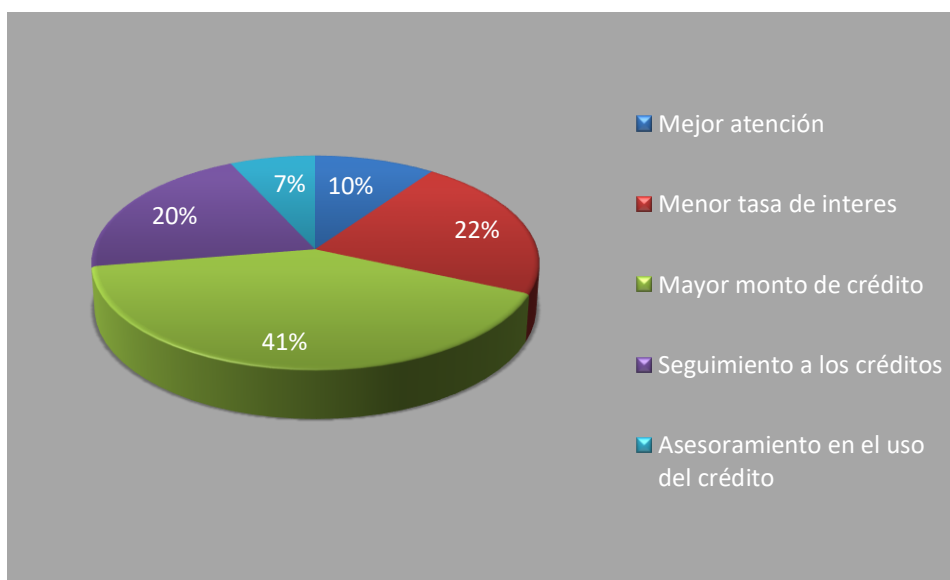


Figura 10: Razones para utilizar otras cooperativas

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación 8

Entre las razones más mencionadas, el 41% manifestaron que una de las razones por las cuales han acudido a utilizar los servicios de otras cooperativas, es porque ofrecen un mayor monto en los créditos, seguido de una menor tasa de interés, así como un asesoramiento en el uso del dinero o educación financiera. Esto nos marca una pauta para reconocer nuestras debilidades.

9. ¿Le gustaría que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca ofrezca productos de créditos adicionales?

Cuadro 14 Productos crediticios

Descripción	Frecuencia	%
Sí	225	65%
No	120	35%
TOTAL	345	100%

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

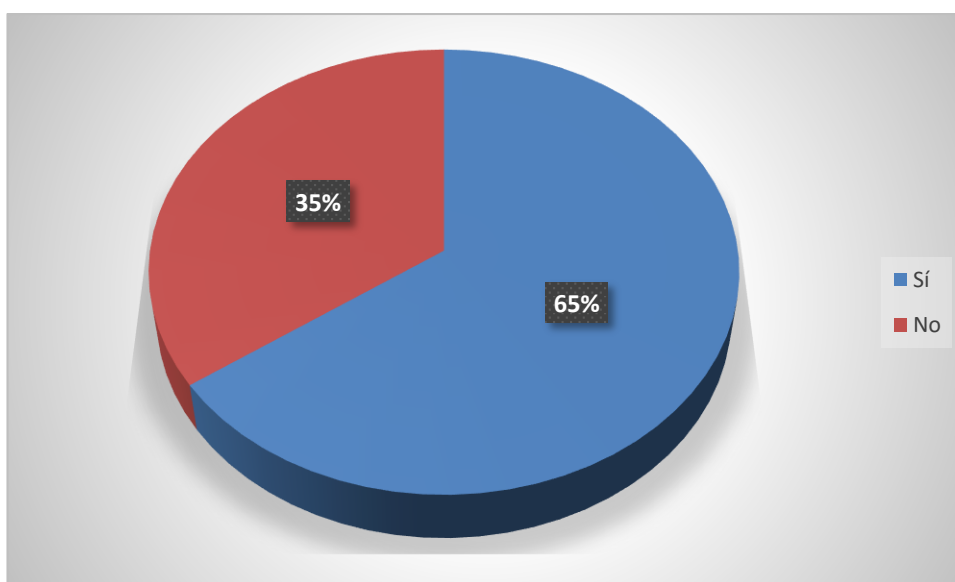


Figura 11: Productos crediticios

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación 9

El 65% de la opinión generada por los socios, nos muestran que están solicitando que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Huancavilca se renueve, que ofrezca nuevos productos de crédito y facilidades para acceder a ellos.

10. ¿De ofrecer estos servicios de créditos adicionales estaría dispuesto a solicitarlos a la Cooperativa Nueva Huancavilca?

Descripción	Frecuencia	%
Sí	238	69%
No	107	31%
TOTAL	345	100%

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Figura 12: Créditos adicionales

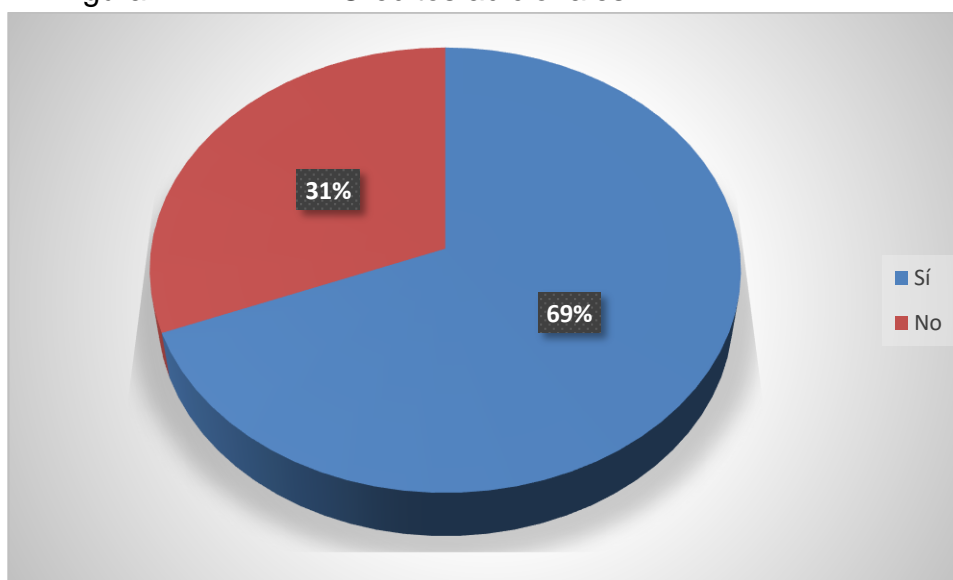


Figura 12: Créditos adicionales

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación 10

Un 69% considera que si la cooperativa ofrece nuevos servicios de crédito estos acudirían a hacer uso de ellos, lo que manifiesta es que los socios desean que exista mayor variedad, en conjunto con la confianza y seguridad que la cooperativa les deposita, sería una mejora notable en sus servicios.

Análisis de los resultados

Las encuestas realizadas nos generó información indispensable para poder plantear estrategias que ayuden a la colocación de créditos, debido a que se conoció de una manera más profunda la opinión que tienen los socios sobre los servicios que ofrece la cooperativa, a continuación se destacan los principales comentarios:

- Un 38% de los encuestados mencionaron que prefieren el uso de los servicios de una cooperativa en relación a los bancos, porque prestan el apoyo a los microempresarios y porque los tramites son menos engorrosos.
- Al preguntar a los socios sobre el porqué ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Huancavilca; el 48% indico que lo hacen, porque en el ahorro se convierte en una garantía a la hora de solicitar un préstamo.
- Un 69% considera que si la cooperativa ofrece nuevos servicios de crédito estos acudirían a hacer uso de ellos, lo que manifiesta es que los socios desean que exista mayor variedad, en conjunto con la confianza y seguridad que la cooperativa les deposita, sería una mejora notable en sus servicios.
- de los socios encuestados un 63% supieron manifestar que una de las razones por las cuales han acudido a utilizar los servicios de otras cooperativas, es porque ofrecen un mayor monto en los créditos, además de una menor tasa de interés, así como un asesoramiento en el uso del dinero.
- Los créditos son los servicios financieros que más utilizan los socios, porque con ellos pueden capitalizar sus negocios, o invertir en la

compra de activos, sin embargo existe un cantidad de socios, el 36% que prefieren invertir o ahorrar (12%), esto nos demuestra que la cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Huancavilca mantiene una gran aceptación por parte de los socios, el servicio que presta es aceptable y de calidad.

- Existe una queja general por parte de los socios, siendo esto referente en cuanto a los montos de los créditos, debido a que tienen varios años siendo socios de la cooperativa y no se incrementan los montos a recibir, por lo que el valor que actualmente percibirían no es el adecuado según el criterio de muchos socios, siendo esto una falencia que ellos consideran ha afectado a la cartera.

Entrevista

A más de las encuestas se efectuaron entrevistas al Gerente, Jefe de Talento humano y contador, a continuación se puede apreciar los comentarios de dicha entrevista.

Cuadro 16 **Entrevista**

No de preguntas	Descripción	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
1	¿Considera que la cooperativa se maneja de forma adecuada en la parte administrativa?	Existen falencias que deben de suplirse	Funciona de manera adecuada por lo que ha podido perdurar a través del tiempo	Existen mejorar por realizar, pero ha logrado ganarse el reconocimiento en el medio local
2	¿Se encuentra usted satisfecho con el funcionamiento actual de la cooperativa?	La cooperativa debe realizar mejoras institucionales que permitan obtener un mejor funcionamiento	Totalmente si bien es cierto el deseo de crecimiento es algo que todos desean, poco a poco se van alcanzando las metas propuestas	Existen ciertas anomalías que deben corregirse, pero es algo que no repercute en el personal.
3	¿Realizaría cambios en el funcionamiento de la cooperativa?	Por supuesto con el fin de mejorar, se innova constantemente	Siempre que sean para mejorar los cambios son bien recibidos	En casos que la situación amerite realizarlos, con la autorización de las máximas autoridades de la institución

4	¿Qué tipo de cambios efectuaría?	Estrategias para captar clientes	Afiliar a los clientes más antiguos	Mejorar las políticas de cobro a los clientes
5	¿Cree usted que el personal brinda el asesoramiento adecuado a los clientes al momento de solicitar un crédito?	Totalmente de acuerdo	El personal cuenta con las capacidades necesarios para asesorar a los clientes en los puntos que sean necesarios	El personal está siempre predispuesto a brindar ayuda a quien lo requiera
6	¿Considera necesario que el personal se encuentre constantemente capacitado?	Es necesario contar con personal apto para desempeñar sus funciones	El personal posee los conocimientos necesarios para realizar su trabajo	Una vez al año reciben capacitaciones los trabajadores de la cooperativa
7	¿Cree usted que la cooperativa deba expandirse abriendo sucursales en otros sectores de la provincia?	La cooperativa ha ido ganando mercado, cuenta con una sucursal en Santa Elena	La cooperativa se ha ido ganando paso en el mercado, inclusive en otras provincias como Manabí posee sucursales.	Siempre es bueno irse abriendo paso en el mercado a medida que la empresa va creciendo
8	¿Considera usted que se deban de realizar estrategias para aumentar los créditos otorgados?	Por supuesto que es necesario efectuar estrategias para captar clientes	Totalmente de acuerdo	Por supuesto que si
9	¿Considera necesario brindar mayores facilidades a las personas que requieran un crédito?	El beneficio y satisfacción de los clientes es indispensable	Es necesario brindar las facilidades a los clientes, con el fin de ir ganando mercado	Para la satisfacción del cliente es necesario brindarle facilidades para su comodidad

10	¿Estaría dispuesto a efectuar mejoras en la cooperativa para captar una mayor cantidad de clientes?	Totalmente comprometido con la cooperativa	Todo cambio que sea positivo tiene mi total respaldo	Claramente de acuerdo
----	---	--	--	-----------------------

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Interpretación de la entrevista

En la entrevista se procedió a tener una idea más clara sobre lo que piensan las autoridades principales de la cooperativa en cuanto a su funcionamiento, así como lo que consideran necesario debe de mejorarse para brindar un mejor servicio a la ciudadanía.

El Gerente de la cooperativa, se encuentra satisfecho con los logros obtenidos en el transcurso de los años por la cooperativa, debido a que se ha sabido ganar un lugar en el mercado a través de los años, con esfuerzo y trabajo en equipo, una de las metas es empezar a otorgar un mayor número de créditos lo cual se ve transformado en tener más y mejores clientes, para lo cual se pretende llevar a cabo estrategias que ayuden a alcanzar esta meta.

La Jefa de Talento humano, aseguro que el personal cuenta con los conocimientos necesarios para brindar las asesorías a los clientes, sin embargo considera que se debe capacitar a los trabajadores en conocimientos para realizar seguimientos a los créditos, debido a que muchos clientes solicitan uno pero utilizan el capital en otra cosa que no es para lo cual lo solicitaron, por ende su negocio no prospera como es deseado, de esta manera al brindarle la asesoría y seguimiento adecuado, se puede ayudar al cliente a realizar la inversión adecuada.

El contador también supo manifestar que los números que manejan la cooperativa son buenos, debido a que ha estado en constante crecimiento, por la confianza y seguridad que los clientes depositan en la cooperativa, les brinda seguridad por los años de trayectoria, así como el ampliarse en otro cantón como lo es Santa Elena, les ha otorgado un realce por la gestión realizada en el ámbito administrativo.

Estrategias competitivas

Objetivo

Aumentar el número de créditos otorgados a los clientes y posibles nuevos clientes.

Cuadro 17 Estrategias

¿Qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Se necesita realizar acciones que ayuden a incrementar los créditos otorgados.	A través de seguimiento, control, así como incentivar a los socios a solicitar créditos a la cooperativa.	Se llevará a cabo en los meses de Agosto a Octubre del 2018	El Gerente de la cooperativa en conjunto con los trabajadores	En la matriz de la cooperativa ubicada en el cantón La Libertad

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Alianzas corporativas

Se plantea la ejecución de alianzas corporativas con empresas del medio local, como por ejemplo Plásticos Universal, de esta manera ambas compañías promocionan mutuamente los servicios y productos que ofrecen en eventos que realicen cada una de las instituciones.

Nuevas rutas de créditos

Los trabajadores de la cooperativa que se encuentran encargados de otorgar créditos, deberán dirigirse a otros sectores como por ejemplo:

- Gremio artesanal.
- Sector agrícola.
- Sector pesquero.
- Sector ganadero.

Estos sectores debe prevalecer el dialogo, es decir hablar con el presidente del gremio de cada uno de estos sectores, ofreciéndoles los servicios que tiene la cooperativa, inclusive se puede ofertar créditos grupales que beneficien a grupos de estos sectores que deseen invertir emprendiendo sus negocios.

Acciones y expectativas relacionadas

Una organización debería:

Tomar medidas para prevenir quejas, ofreciendo a los consumidores, incluidos aquellos que adquieren los productos por ventas a distancia, la opción de devolver los productos dentro de un período específico de tiempo u obtener otras soluciones adecuadas;

Acciones administrativas propuestas

Dentro de este punto la cooperativa plantea conformar un comité de vigilancia sobre el uso del crédito, planteando realizar un constante seguimiento para verificar el correcto uso de los créditos otorgados a los socios, a través de la creación de este comité de vigilancia, mismo que estará conformado por funcionarios de la cooperativa, entre sus miembros se mencionan los siguientes:

- Jefe financiero.
- Tesorero.
- Asistente financiero.
- Evaluadores.

Estas personas tendrán la función de verificar semanalmente el correcto uso que los socios brinden a los créditos recibidos, para el efecto deben presentar a gerencia reportes completos de las visitas realizadas en los sitios, mismos que contendrán comentarios sobre la situación positiva o negativa del negocio, con fotos, propuestas de nuevos negocios, evaluación sobre la capacidad de pago, sugerencias de los socios que serán transmitidas a la gerencia.

Como hacer seguimiento a los clientes

El seguimiento a los clientes una vez que se haya otorgado el crédito permite logra fidelidad por parte del beneficiario, al percibir la

preocupación e importancia de parte de la cooperativa hacia su persona. Se puede hacer el seguimiento por teléfono, mail, visitas personales periódicas al sitio, mismas que se consideran las más importantes.

Llamadas a los clientes

Ayuda a tener contacto con los socios, conociendo en el momento oportuno si existe algún tipo de inconvenientes al invertir el crédito, buscando siempre mejoras en los resultados. El socio se siente seguro por el respaldo ofrecido y la cooperativa también gana sabiendo que el objetivo del crédito está siendo bien utilizado, asegurando la recuperación futura de la cartera.

Buscar respuestas de los clientes

Se pretende buscar respuestas en los clientes sobre como desean que la cooperativa brinde ayuda para el buen manejo de los créditos recibidos, o de acuerdo a las inquietudes que presenten cada uno de ellos. Para cumplir con su cometido, se debe distribuir el mercado de influencia de la cooperativa en varios sectores geográficos que periódicamente serán visitados por los miembros del comité.

- Ejemplos de socios con créditos exitosos y en mora.
- Ejemplos de socios micro-emprendedores exitosos.

En este análisis se

pueden apreciar ejemplos de socios de la cooperativa que han ido creciendo en sus actividades, las cuales se han dedicado gracias a los créditos recibidos por parte de la cooperativa, mismos que les han permitido incrementar sus negocios, de la misma manera tienen acceso a montos superiores en base a su capacidad de pago. Entre estos ejemplos se destacan los siguientes:

Johanna Junco Parra

Socia de la cooperativa desde el año 2007, inicialmente se dedicaba al comercio de ropa de manera informal, en la actualidad posee un almacén, es decir paso de vendedora ambulante a propietaria de un negocio estable. Durante el transcurso de los años, ha recibido 8 créditos cuyo monto inicial era de \$500, hoy en día tiene una línea aprobada de \$10.000, siendo un claro ejemplo del crecimiento que ha tenido como cliente de la cooperativa.

Cuadro 18 Cliente Johanna Junco

Monto Inicial	Monto del ultimo préstamo	Retraso	Concepto
\$500	\$10.000	2 días	Comercio de ropa

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Fanny Estrada

Es socia de la cooperativa desde el año 2006, el crédito otorgado fue invertido en la adquisición de mochilas, uniformes, útiles, flores, etc., mismos que los comercializa en un bazar de su propiedad. En la actualidad con los créditos recibidos por parte de la cooperativa ha podido establecerse dentro del sector barrial donde habita. Se le han otorgado la cantidad de 8 créditos que van desde los \$150.00 hasta los \$2000, siendo este un ejemplo de superación micro-empresarial.

Cuadro 19 Cliente Fanny Estrada

Monto Inicial	Monto del ultimo préstamo	Retraso	Concepto
\$150	\$2.000	5 días	Artículos de bazar

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Alexandra Borbor Neira

Es socia de la cooperativa desde el año 2006, con el crédito recibido ha realizado una inversión para la venta de confites, colas, bebidas gaseosas,

logrando incrementar su negocio, con cabinas telefónicas, venta de tarjetas y recargas.

La última inversión realizada fue la compra de telas para confeccionar prendas de vestir. Hasta la actualidad ha sido beneficiada con 9 créditos que van desde \$300, hasta \$8000, además posee antecedentes favorables de crédito.

Cuadro 20 **Cliente Alexandra Borbor**

Monto Inicial	Monto del ultimo préstamo	Retraso	Concepto
\$300	\$8.000	39 días	Inversión en mercadería

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Ejemplos de socios micro – emprendedores en mora

Carmelina Ramírez Perero

Desde que se inició como socia de la cooperativa en el año 2005, se le han otorgado 6 créditos, estos montos van desde los \$200.00 hasta los \$3000.00, poseía un historial de pagos favorables a excepción de los últimos. La socia indica que se ha atrasado debido a que el préstamo se lo entregó a una tercera persona, por lo que aquella persona es la que no ha cancelado.

Cuadro 21 **Cliente Carmelina Ramírez**

Monto Inicial	Monto del ultimo préstamo	Retraso	Concepto
\$200	\$3.000	62 días	Inversión en negocio

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

María Rodríguez Pérez

Socia de la cooperativa desde el año 2007, con el crédito recibido ha emprendido su propio negocio. Se le han otorgado 7 créditos, iniciando con un monto de \$500, actualmente su capacidad de crédito es de \$4000, mismo que solicito para invertir en materia prima y compra de refrigerador

para su negocio, dándole mal uso al mismo, por lo que no invirtió en lo acordado, incurriendo en mora de 65 días.

Cuadro 22 Cliente María Rodríguez

Monto Inicial	Monto del ultimo préstamo	Retraso	Concepto
\$500	\$6.000	65 días	Inversión en negocio

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Mejoramiento de la capacidad económica de los socios

Con el transcurso de los años se ha podido denotar que existe un crecimiento en la economía de los socios, los cuales han utilizado de una manera adecuada los créditos otorgados por la cooperativa, de esta manera se puede apreciar que han mejorado su nivel de vida en base a los negocios que han implementado o mantenido, de acuerdo a cada uno de los casos.

El objetivo es que todos los socios vean mejorar sus condiciones de vida, haciendo buen uso de los créditos recibidos, por lo tanto en base al seguimiento y asesoramiento directo por parte de la cooperativa, van a tener la posibilidad de conseguirlo.

A continuación se presenta una lista de socios de socios micro-emprendedores exitosos a partir del buen uso del dinero obtenido vía crédito otorgado por la cooperativa.

Cuadro 23 Crecimiento de crédito en los socios

Nombre del cliente	Sector	Monto inicial	Monto actual
Johanna Junco	Comercio de ropa	\$500	\$10.000
Fanny Estrada	Artículos de bazar	\$150	\$2.000
Alexandra Borbor	Venta de ropa	\$300	\$8000
Carmelina Ramírez	Remodelación del local	\$200	\$3000
María Rodríguez Pérez	Panadería	\$500	\$6000

Estela Flores	Restaurant	\$500	\$7000
Héctor Tómalá	Zapatería	\$300	\$6000

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Relación entre la cooperativa y los socios

La cooperativa Nueva Huancavilca entre sus objetivos principales propone establecer una relación duradera y satisfactoria con sus socios y clientes mediante un alto nivel de calidad en la prestación de servicios que satisfagan sus necesidades y aspiraciones. Sobre este escenario trabajará la propuesta de seguimiento dirigida especialmente a sus socios en busca del mejoramiento continuo en la prestación de sus servicios y cumpliendo además con las políticas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, enfocada siempre hacia una atención de calidad.

La mayoría de los clientes llevan varios años utilizando los servicios de la cooperativa, algunos de ellos inclusive son socios desde su inicio es decir se ha logrado fidelizar de cierta manera a estas personas, sin embargo como cooperativa se tiene presente que la innovación y la calidad de los servicios es lo más importante para que los clientes se inclinen hacia la cooperativa Nueva Huancavilca.

Por otra parte uno de los aspectos que ha mejorado la cooperativa, es la atención brindada a sus clientes, los mismos que la han calificado como muy buena. Actualmente se busca afianzar los lazos entre la institución y sus clientes, esperando lograr muchos avances significativos, sobre todo en el uso en que los clientes le dan a los préstamos que se les han otorgado, esto da a la institución una gran satisfacción y motivación para seguir trabajando, como lo están haciendo hasta el momento.

Proceso de seguimiento de los créditos otorgados

La cooperativa Nueva Huancavilca al otorgar un crédito, se encargará de efectuar un seguimiento continuo, mediante el cual analizará la utilización

por parte de sus socios del crédito otorgado, para llevar a cabo este proceso, se efectuarán los siguientes pasos que a continuación se detallan:

- Recordatorio, cobranza preventiva.
- Acercamiento, cobranza operativa.
- Citación, cobranza administrativa.
- Notificación de plazo vencido, cobranza prejudicial.
- Verificación de garantías, cobranza prejudicial.
- Dación en pago, cobranza prejudicial.

Con cada uno de estos puntos se busca que el cliente cumpla con su compromiso adquirido al inicio del proceso de otorgar el crédito, de esta manera se puede efectuar un proceso de cobro efectivo y eficiente, que permita a la empresa contar con sus pagos a tiempo y a su vez al cliente estar al día en sus obligaciones con la entidad.

Cuadro 24 Cronograma de acciones a ejecutar

Cronograma	Agosto				Septiembre				Octubre			
2018	Semana				Semana				Semana			
Descripción	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Recordatorio, cobranza preventiva												
Acercamiento, cobranza operativa												
Citación, cobranza administrativa												
Verificación de garantías, cobranza prejudicial												
Dación en pago, cobranza prejudicial												

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Presupuesto

Dentro de este punto constan los gastos que efectuará la cooperativa, para poder aumentar el otorgamiento de créditos a los interesados.

Cuadro 25: Presupuesto

Descripción	V. Unitario
Medidas de seguimiento	\$ 500,00
Asesoría al personal	\$500,00
Nuevas rutas de crédito	\$400,00
Alianzas corporativas	\$1.000,00
Total	\$2.400,00

Nota: autora: Palma Cobos Glenda, (2018)

Los gastos a utilizar para el presente trabajo de la cooperativa, serán incluidos dentro de los rubros que la institución utiliza para rubros tales como: mantenimiento o adecuación de las instalaciones, de esta manera se puede invertir para obtener cambios positivos que ayuden inclusive a mejorar la rentabilidad de la institución.

CONCLUSIONES

- Mediante las encuestas realizadas y la entrevista a funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Huancavilca nos permite dar las siguientes conclusiones:
- Existe un porcentaje considerable de socios, 25% que indican que prefieren los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Huancavilca por ser menos engorros a diferencia de los bancos en general.
- Están de acuerdo que al utilizar los servicios de una Cooperativa de Ahorro y Credito reciben totalmente apoyo para sus micro-negocios, un 38% de los encuestados así lo menciono.
- Al preguntar a los socios sobre el porqué ahorrar en la Cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Huancavilca; el 48% indico que lo hacen, porque el ahorro se convierte en una garantía a la hora de solicitar un préstamo.
- Como autora de este estudio considero una gran debilidad el hecho de que un 63% de los encuestados indicaran una queja general, a decir que tienen varios años siendo socios de la cooperativa y no se incrementan los montos a recibir, por lo que el valor que actualmente percibirían no es el adecuado según el criterio de muchos socios.
- Los funcionarios entrevistados consideran que la Cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Huancavilca se encuentra en constante crecimiento, por la confianza y seguridad que los socios depositan en la misma, pero seguros están que al llevar a cabo nuevas estrategias de colocación en préstamos les permitira crecer aún más y ampliarse a otros cantones.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Huancavilca, se encuentra en una etapa de crecimiento, pero claro está, que no lo podrá realizar de manera acelerada sino toma en cuenta las siguientes recomendaciones realizadas por los mismos socios.

- Realizar una revisión de políticas en virtud de valorar el incremento del monto de los créditos que otorga.

- Desarrollar productos de créditos adicionales, acorde a las necesidades actuales de los socios.

- Explotar aún más el producto de las Inversiones a Plazo Fijo, que, de acuerdo a las encuestas una considerable cantidad de socios la prefieren.

- La ejecución de las mencionadas recomendaciones otorgaran un cambio notable en la Cooperativa de Ahorro y Credito Nueva Huancavilca.

BIBLIOGRAFÍA

- A, C. (2011). Por una cultura de Cooperación. Mexico: Mc Graw-Hill.
- ACI. (2016). Cooperativas de las Américas. Región de la Alianza Cooperativa Internacional. Obtenido de Hechos y cifras del cooperativismo en las Américas y el mundo: <https://www.aciamericas.coop/Hechos-y-cifras-del-cooperativismo-en-las-Americas-y-el-mundo-44-44-44-44>
- Bernal, C. (2000), “Metodología de la investigación para administración y economía”. Bogotá: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Benecke, D. (2010). Las Cooperativas en Ecuador. Quito: La Tori.
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador; Visión histórica, situación actual y perspectivas. Revista de Economía Pública, Social. CIRIEC-España. N° 57, 249-284.
- De las Organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario. (2010).
- Decker, A. (2012). Cooperación y desenvolvimiento. . Cali: Las Colimas.
- Eschermburg, R. (2012). Teoría económica de la cooperación. Madrid: Las Gaviotas.
- Gallardo, V. G., & Castilla, P. F. (2015). Modelo de Gestión para la responsabilidad socila en las cooperativas. Economía Industrial, 139-149.
- García, R. G., Sánchez, Y. V., Elizalde, P. D., & Fernández, L. A. (2017). La gestión social de Ahorro y Crédito en el Ecuador. Revista de Cooperativismo y Desarrollo. Vol 5. N°1, 47-59. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/152> .
- Gómez, G. S., Hinostroza, D. G., & Ferreiro, G. L. (2018). Avances y experiencias del cooperativismo como tendencia. El caso del Ecuador. Cofín Habana. Número 2 , 254-267 .
- Kotler, P. &. (2006). K Fundamentos de Marketing. 6ta. Ed. . Madrid.

- Latter, T. (1998). Las causas de las crisis bancarias. México: Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos.
- Ley orgánica de defensoría del consumidor Ley 2000-21. (julio de 4 de 2000). Quito, Ecuador.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (2008).
- Perero, M. (2010). El cooperativismo en el siglo XXI. Madrid. Prefectura de Santa Elena. (2018). www.santaelena.gob.ec. Recuperado el 05 de 06 de 2018
- Stanton, E. y. (2007). Fundamentos de marketing, 13a Edición.
- Westley, G. (22 de Septiembre de 2005). Reforma y rehabilitación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito: una forma de expandir las microfinanzas. Obtenido de Banco Inter Americano - Microfinanzas en el Caribe y Latinoamérica: <https://www.microfinancegateway.org/sites/default/files/mfg-es-documento-reforma-y-rehabilitacion-de-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-una-manera-de-expandir-las-microfinanzas-1-2000.pdf>

Sitios Web

- POROJOB MARTINEZ. (12 de 06 de 2011). Recuperado el 0/03/2018, de <https://porojmartinez.wordpress.com/2011/06/12/tecnicas-de-investigacion/>
- (8 de Febrero de 2012). Recuperado el 21 de Septiembre de 2018, de www.finanzasinteligentes.com: <https://www.finanzasinteligentes.wordpress.com/2012/08/07/evaluando-la-viabilidad-de-nuestra-inversion/>
- (8 de Julio de 2012). Recuperado el 17 de Diciembre de 2018, de definicion.de: <https://definicion.de/prestamo-bancario/>
- <http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>. (25 de 07 de 2012). Recuperado el 02 de 07

- de 2018, de
<http://metodologiasdeinvestigacion.blogspot.com/2012/07/40-tipos-de-investigacion.html>
- (24 de Abril de 2013). Recuperado el 17 de Diciembre de 2018, de www.economiasimple.net:
<https://www.economiasimple.net/glosario/colocacion>
 - www.deustoformacion.com. (21 de Agosto de 2014). Recuperado el 17 de Diciembre de 2018, de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-empresas/estrategias-competitivas-porter-estrategia-liderazgo-costes>
 - capacinet.gob.mx. (12 de Junio de 2015). Recuperado el 17 de Diciembre de 2018, de <http://capacinet.gob.mx/Cursos/Aprendamos%20Juntos/planeacion-estrategica/temaIV.html>
 - Revista Lideres. (24 de 03 de 2015). Recuperado el 03 de 07 de 2018, de <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>: <https://www.revistalideres.ec/lideres/estudio-felicidad-laboral-ecuador.html>
 - Pérez, J., & Merino, M. (2008). Definicion.de. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/metodo-inductivo/>
 - Calderón, R. (12 de 09 de 2018). Administración, análisis y políticas de crédito. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos5/docs/fin/adapocre.htm>

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta realizada a los socios de la cooperativa de Ahorro y crédito Nueva Huancavilca

OBJETIVO: Conocer las diferentes sugerencias e inquietudes que tienen los socios, acerca del manejo de la cooperativa

INSTRUCCIONES

Para llevar a cabo esta encuesta se tienen que tener en cuenta las siguientes instrucciones:

- 1.- Contestar el cuestionario tomara un tiempo aproximado de 10 minutos.
- 2.- Leer bien las preguntas antes de contestarlas.

Las preguntas estas formuladas con opciones múltiples, de acuerdo al criterio de cada encuestado.

- 3.- Marque con un visto o X, la respuesta que considere acertada.
- 4.- Se debe marcar solo una opción.
- 5.- No debe hacer borrones o enmendaduras.
- 6.- La respuesta debe ser lo más sincera posible,
- 7.- Antes de culminar revise bien para no dejar ningún espacio sin llenar.
- 8.- No debe consultar su respuesta con otras personas.
- 9.- Recuerde que no existe respuesta correcta e incorrecta.
- 10.- Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en experiencia de trabajo, por lo tanto no hay respuestas correctas e incorrectas.

CUESTIONARIO

1. ¿Porque prefiere hacer uso de los servicios de una cooperativa en relación a los bancos?

Tramites menos engorrosos _____

Servicios personalizados _____

Menor trabas al momento _____

Apoyo a los microempresarios _____

2. ¿Conoce todos los beneficios de ser socio de la cooperativa Nueva Huancavilca?

Sí _____ No _____

3. ¿Porque razón ahorra usted en la cooperativa Nueva Huancavilca?

Obtener prestamos _____

Gastos en educación _____

Por seguridad _____

Gastos médicos _____

Otros _____

4. ¿Considera que los montos actuales de crédito que se ofrecen a los socios son los adecuados?

Sí _____ No _____

5. ¿Qué servicios financieros de la cooperativa utiliza?

Cuenta de ahorro _____ Crédito _____

Pólizas _____

Otros servicios _____

6. ¿Le ha ayudado a mejorar su nivel económico los créditos otorgados por la cooperativa?

Sí _____ No _____

7. ¿Cómo califica la atención brindada por la cooperativa?

Buena _____

Muy buena _____

Mala _____

Regular _____

8. ¿Por qué razones ha optado por utilizar los servicios de crédito de otras cooperativas?

Mejor atención _____

Menor tasa de interés _____

Mayor monto de crédito _____

Seguimiento en el crédito _____

Asesoramiento _____

9. ¿Le gustaría que la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca ofrezca productos de créditos adicionales?

Sí _____ No _____

10 ¿De ofrecer estos servicios de créditos adicionales estaría dispuesto a solicitarlos a la cooperativa Nueva Huancavilca?

Sí _____ No _____

Muchas Gracias por su colaboración

Anexo No 2: Entrevista realizada al Gerente de la cooperativa Nueva Huancavilca

Datos informativos

Fecha: 5/09/2018

Lugar: Instalaciones de la cooperativa, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Hora de inicio: 09:00 am **Hora finalizada:** 10:00 am

Entrevistado/a: Alberto Caisa Galarza

Entrevistador/a: Glenda Palma Cobos

Objetivo: Conocer las diferentes opiniones que tiene el Gerente de la cooperativa, sobre el otorgamiento de créditos y la administración de la institución

CUESTIONARIO

1. ¿Considera que la cooperativa se maneja de forma adecuada en la parte administrativa?
2. ¿Se encuentra usted satisfecho con el funcionamiento actual de la cooperativa?
3. ¿Realizaría cambios en el funcionamiento de la cooperativa?
4. ¿Qué tipo de cambios efectuaría?
5. ¿Cree usted que el personal brinda el asesoramiento adecuado a los clientes al momento de solicitar un crédito?
6. ¿Considera necesario que el personal se encuentre constantemente capacitado?

7. ¿Cree usted que la cooperativa deba expandirse abriendo sucursales en otros sectores de la provincia?

8. ¿Considera usted que se deban de realizar estrategias para aumentar los créditos otorgados?

9. ¿Considera necesario brindar mayores facilidades a las personas que requieran un crédito?

10 ¿Estaría dispuesto a efectuar mejoras en la cooperativa para captar una mayor cantidad de clientes?

Muchas Gracias por su colaboración

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN
DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**



Yo, **Glenda Maribel Palma Cobos**, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“Propuesta de estrategias competitivas para mejorar la colocación de préstamos de la cooperativa de ahorro y crédito Nueva Huancavilca, cantón La Libertad”**, de la modalidad de **semi-presencial**, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Glenda Maribel Palma Cobos

CEGESCYT

No. de cedula: 092766717-0

Ofredor P. P. P.

Firma



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0927667170

Nombres del ciudadano: PALMA COBOS GLENDA MARIBEL

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/MANABI/PAJAN/PAJAN

Fecha de nacimiento: 14 DE FEBRERO DE 1985

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: SARANGO NARVAEZ VICTOR ARMANDO

Fecha de Matrimonio: 15 DE AGOSTO DE 2014

Nombres del padre: PALMA JOSE MANUEL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: COBOS CHOEZ DOMINGA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 1 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ - SANTA ELENA-LA LIBERTAD-NT 2 - SANTA ELENA
- LA LIBERTAD



Glenda Palma Cobos



N° de certificado: 195-194-55149



195-194-55149

Vicente Taiano G.



Lcdo. Vicente Taiano G.
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES: PALMA COBOS GLENDA MARIBEL
LUGAR DE NACIMIENTO: MANABI PAJAN
FECHA DE NACIMIENTO: 1985-02-14
NACIONALIDAD: ECUATORIANA
SEXO: MUJER
ESTADO CIVIL: CASADO
VICTOR ARMANDO SARANGO HARVAEZ

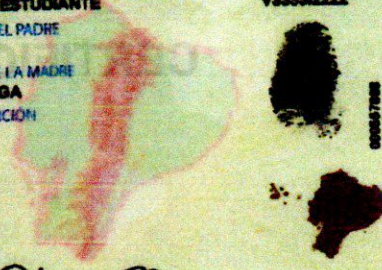
Nº: 092766717-0

INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE

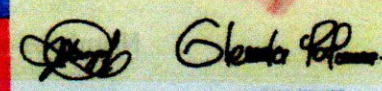
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: PALMA JOSE MANUEL
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: COBOS CHOEZ DOMINGA
LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: SALINAS 2016-09-22
FECHA DE EXPIRACION: 2026-09-22

V833942222



ICM 16 07 543 32

FORMA DEL CEDULADO



CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2016

002 JUNTA No
002 - 335 NUMERO
0927667170 CÉDULA

PALMA COBOS GLENDA MARIBEL
APELLIDOS Y NOMBRES

SANTA ELENA PROVINCIA
SALINAS CANTÓN
VICENTE ROCAFUERTE PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA:




Glendon P. P.



DOY FE: Que el documento que antecede en 1 hojas es igual al documento original que me fue exhibido
Art. 18 numeral 5 Ley Notarial
La Libertad, 1-02-2017

DR. GUIDO B. MORENO ORDÓÑEZ
NOTARIO SEGUNDO DEL CANTÓN LA LIBERTAD





Factura: 002-010-000025380



20192403002D00166

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20192403002D00166

Ante mí, NOTARIO(A) GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ de la NOTARÍA SEGUNDA , comparece(n) GLENDA MARIBEL PALMA COBOS portador(a) de CÉDULA 0927667170 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en SALINAS, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. LA LIBERTAD, a 1 DE FEBRERO DEL 2019, (12:16).

Glenda Popuor
GLENDA MARIBEL PALMA COBOS
CÉDULA: 0927667170



[Handwritten signature of Guido Benjamin Moreno Ordoñez]

NOTARIO(A) GUIDO BENJAMIN MORENO ORDOÑEZ
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN LA LIBERTAD

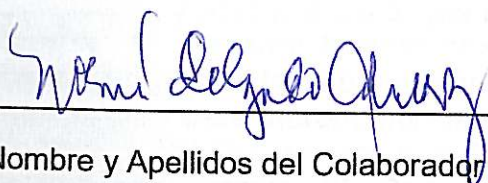


CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.



Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Firma

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.


CERTIFICO:

Que se ha analizado el Proyecto de Grado con el tema: **EVALUACIÓN AL CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS DEL RESTAURANTE "GRAN PUERTO INCA"**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo incide el poco control de ingresos y gastos en la utilidad del Restaurante "Gran Puerto Inca", ubicada en el cantón Naranjal de la provincia del Guayas, periodo 2017?**

El mismo que se considera debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:



Egresado:

Annel María Macías Morán



Tutora:

Mg. Elena Tolozano Benites