



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO -
AUDITOR**

**TEMA: ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA –
FINANCIERA DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO –
TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 2010-2012 Y PROPUESTA DE
ESTRATEGIAS PARA SU MEJORAMIENTO ECONÓMICO.**

AUTOR: MARIELA ELIZABETH PITA BOLAÑOS

DIRECTORA: ING. NILDA AVELLÁN

CODIRECTOR: ECON. FRANCISCO MOSQUERA

LATACUNGA

2014

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

CERTIFICADO

Ing. Nilda Avellán - Directora
Econ. Francisco Mosquera - Codirector

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado **“Estudio de la Situación Económica – Financiera de la Asociación Mutualista Ambato – Tungurahua en el período 2010-2012 y propuesta de estrategias para su mejoramiento económico”** realizado por la señorita Pita Bolaños Mariela Elizabeth, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple las normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE.

Debido a que es una investigación profunda y expone temas bien fundamentados, que incentivará la investigación en temas a fines, SI recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contienen los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Mariela Elizabeth Pita Bolaños que lo entregue al Ing. Xavier Fabara, en su calidad de Director de Carrera.

Latacunga, Agosto del 2014

Ing. Nilda Avellán.

DIRECTORA

Econ. Francisco Mosquera.

CODIRECTOR

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD

MARIELA ELIZABETH PITA BOLAÑOS

DECLARO QUE:

El proyecto de grado **“Estudio de la Situación Económica – Financiera de la Asociación Mutualista Ambato – Tungurahua en el período 2010-2012 y propuesta de estrategias para su mejoramiento económico”**. Ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando los derechos intelectuales de terceros, conforme a las fuentes que se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente éste trabajo es de mi autoría.

En virtud de ésta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, Agosto del 2014.

Mariela Elizabeth Pita Bolaños

C.C.: 0503447690

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

AUTORIZACIÓN

Yo, Mariela Elizabeth Pita Bolaños

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE Extensión Latacunga la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del Trabajo **“Estudio de la Situación Económica – Financiera de la Asociación Mutualista Ambato – Tungurahua en el período 2010-2012 y propuesta de estrategias para su mejoramiento económico”**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Latacunga, Agosto 2014

Mariela Elizabeth Pita Bolaños

C.C.: 0503447690

DEDICATORIA

En primer lugar lo dedico a Dios a la Virgen por haber llenado mi vida de bendiciones, además de darme la oportunidad de culminar mi carrera y poder continuar con mis sueños y metas.

A mis padres Mario y Norma, por ser incondicionales porque gracias a su amor y comprensión eh podido superar cada obstáculo, gracias por confiar en mí y darme todo su apoyo, por brindarme una mano cuando lo eh necesitado, son mi pilar fundamental para conseguir ésta y muchas metas más.

A mi hermano, porque siempre ha estado ahí para apoyarme y darme su mano amiga.

Fernando, gracias por todo el apoyo que me has brindado, gracias por el cariño y amor, en especial en aquellos momentos más difíciles.

A toda mi familia, a mi abuelita Piedad, gracias por preocuparse por mí y por demostrarme siempre lo importante que soy para ustedes.

A mis amigos, gracias por su apoyo y comprensión en todo momento.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la Virgen por bendecirme, darme la vida, sabiduría y protección para alcanzar mis metas.

Agradezco a la Universidad de las Fuerzas Armadas, por darme la oportunidad de formar mi futuro académico en sus aulas, por impartir los conocimientos necesarios para la vida profesional.

En especial agradezco a la Ing. Nilda Avellán y al Econ. Francisco Mosquera, por todos los conocimientos, perseverancia, paciencia y ayuda prestada para culminar con éxito ésta gran meta en mi vida.

Un agradecimiento fraterno a la Asociación Mutualista Ambato, al Ing. Edison Narváez, y a todo el personal, por la colaboración prestada para la culminación exitosa de éste sueño tan anhelado.

A la empresa DICOPLAN, en especial al Ing. Patricio Torres por su apoyo y ayuda desinteresada.

A mis profesores, amigos, compañeros muchas gracias por su apoyo constante y por formar parte de mi vida.

De todo corazón muchas gracias. Dios los bendiga.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD	iii
AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vii
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS	xviii
RESUMEN	xx
ABSTRACT	xxi
CAPÍTULO I	1
1. GENERALIDADES	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Objetivos.....	1
1.2.1 Objetivo general.....	1
1.2.2 Objetivos específicos.....	1
1.3 Alcance del proyecto.....	2
1.4 Antecedentes del proyecto.....	2
1.5 Sistema financiero.....	4
1.5.1 Mercados financieros.....	5

1.5.2	Intermediarios financieros.....	5
1.5.3	Instituciones del sistema financiero	5
1.5.4	Servicios financieros	11
1.5.5	Servicios financieros adicionales	14
1.6	Filosofía institucional de la Asociación Mutualista Ambato	14
1.6.1	Antecedentes Asociación Mutualista Ambato	14
1.6.2	Ubicación geográfica	15
1.6.3	Organigrama estructural y funcional.....	16
1.6.4	Clientes internos.....	16
1.6.5	Cliente externos.....	18
1.6.6	Marco legal.....	18
1.6.7	Misión	22
1.6.8	Visión	22
1.6.9	Valores	22
1.6.10	Objetivos estratégicos	22
1.6.11	Servicios financieros	24
	CAPÍTULO II	26
2.	ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA – FINANCIERA DE LA MUTUALISTA AMBATO – TUNGURAHUA DEL PERÍODO 2010-2012	26
2.1	Información financiera de la empresa	26
2.1.1	Estados financieros.....	26
2.2	Análisis financiero	27
2.2.1	Ámbito de análisis.....	28
2.2.2	Análisis vertical.....	28

2.2.3	Análisis horizontal	40
2.2.4	Rendimiento patrimonial.....	61
2.2.5	Modelo dupont de rendimiento patrimonial.....	61
2.3	Indicadores financieros	65
2.3.1	Cobertura patrimonial de activos	65
2.3.2	Activos inmovilizados netos	65
2.3.3	Índice de morosidad	68
2.3.4	Morosidad bruta total	70
2.3.5	Morosidad cartera comercial.....	71
2.3.6	Morosidad cartera consumo	72
2.3.7	Morosidad cartera vivienda.....	75
2.3.8	Morosidad cartera microempresa.....	77
2.3.9	Cobertura de provisiones para cartera improductiva	78
2.3.10	Cobertura de cartera (improductiva) de consumo.....	80
2.3.11	Cobertura de cartera (improductiva) de vivienda.....	81
2.3.12	Cobertura de cartera (improductiva) de microempresa.....	83
2.3.13	Activos productivos/pasivos con costo	84
2.3.14	Grado de absorción	87
2.3.15	Gastos de personal/activo total promedio	89
2.3.16	Gastos operativos/activo total promedio.....	92
2.3.17	Rentabilidad	93
2.3.18	Rendimiento operativo sobre activo – Roa	94
2.3.19	Patrimonio promedio.....	95
2.3.20	Rendimiento sobre patrimonio – Roe	96

2.3.21	Liquidez.....	97
2.3.22	Cobertura de los 25 mayores depositantes.....	100
2.3.23	Cobertura de los 100 mayores depositantes.....	103
2.3.24	Endeudamiento.....	105
2.4	Administración de riesgos.....	107
2.4.1	Riesgo crediticio.....	108
2.5	Riesgo operacional.....	115
2.6	Riesgo de mercado.....	116
2.6.1	Riesgo de tipo de cambio.....	116
2.6.2	Riesgo de tasa de interés.....	117
2.7	Riesgo de liquidez.....	117
CAPÍTULO III.....		120
3	MARCO METODOLÓGICO PARA LA CREACIÓN DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y COMERCIALES EN LA MUTUALISTA AMBATO - TUNGURAHUA.....	120
3.1	Investigación de campo.....	120
3.1.1	Determinación de fuentes de investigación.....	120
3.2	Población y muestra.....	125
3.2.1	Población.....	125
3.2.2	Muestra.....	125
3.3	Determinación de muestra.....	127
3.3.1	Determinación de muestra clientes externos.....	127
3.3.2	Determinación de muestra Pea – sector urbano Ambato.....	128
3.3.3	Determinación de muestra para clientes internos.....	129
3.4	Diseño de encuesta clientes internos.....	130

3.5	Diseño de encuesta clientes externos	138
3.6	Resultados de la encuesta aplicada a los clientes externos de la Asociación Mutualista Ambato.....	142
3.7	Análisis de datos	142
3.8	Investigación documental.....	173
CAPÍTULO IV		181
4	DISEÑO DE PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y COMERCIALES.....	181
4.1	Diseño y propuesta de estrategias financieras y comerciales	181
4.1.1	Propuestas financieras	182
4.1.2	Propuesta comerciales.....	188
4.2	Financiamiento.....	190
4.2.1	Presupuesto de inversión.....	191
4.3	Presupuesto de costos.....	193
4.3.1	Costos totales por producto.....	193
4.4	Presupuesto de gastos.....	197
4.4.1	Gastos administrativos	198
4.4.2	Gastos financieros	198
4.4.4	Gastos de depreciación.....	199
4.5	Ingresos proyectados	200
4.6	Demanda proyectada	202
4.6.1	Determinación servicios anuales.....	204
4.7	Resultados y situación financiera.....	205
4.7.1	Estado de resultados proyectado	206

4.7.2	Flujo de efectivo proyectado	208
4.7.3	Punto de equilibrio	209
4.8	Costo promedio ponderado de capital.....	210
4.9	Evaluación económica y financiera	210
4.10	Relación costo beneficio	211
4.11	Ganancias antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA)	211
4.12	Valor económico agregado	212
4.13	Análisis valor actual neto	213
4.14	Análisis tasa interna de tetorno (TIR)	213
4.15	Análisis de sensibilidad.....	215
4.16	Verificación de satisfacción al cliente productos Banca Virtual – Call Center	217
CAPÍTULO V.....		221
5	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES	222
5.1	CONCLUSIONES	222
5.2	RECOMENDACIONES	225
BIBLIOGRAFÍA.....		227
LINKOGRAFÍA.....		228
ANEXOS.....		231

ÍNDICE DE TABLAS

CAPÍTULO I

Tabla 1. 1 Clientes internos Asociación Mutualista Ambato.....	16
--	----

CAPÍTULO II

Tabla 2. 1 Análisis vertical activos 2010	28
Tabla 2. 2 Análisis vertical pasivos 2010.....	29
Tabla 2. 3 Análisis vertical patrimonio 2010.....	30
Tabla 2. 4 Análisis vertical activos 2011	31
Tabla 2. 5 Análisis vertical pasivos 2011.....	32
Tabla 2. 6 Análisis vertical patrimonio 2011	33
Tabla 2. 7 Análisis vertical activos 2012	34
Tabla 2. 8 Análisis vertical pasivos 2012.....	35
Tabla 2. 9 Análisis vertical patrimonio 2012.....	36
Tabla 2. 10 Análisis vertical activo 2013.....	37
Tabla 2. 11 Análisis vertical pasivos 2013	38
Tabla 2. 12 Análisis vertical patrimonio 2013	39
Tabla 2. 13 Análisis horizontal activos año 2010 - 2011	40
Tabla 2. 14 Análisis horizontal pasivos año 2010 – 2011	42
Tabla 2. 15 Análisis horizontal patrimonio año 2010 - 2011.....	43
Tabla 2. 16 Análisis horizontal gastos año 2010 - 2011	44
Tabla 2. 17 Análisis horizontal ingresos año 2010 - 2011	46
Tabla 2. 18 Análisis horizontal activos año 2011 - 2012.....	48
Tabla 2. 19 Análisis horizontal pasivos año 2011 - 2012.....	49
Tabla 2. 20 Análisis horizontal patrimonio año 2011 - 2012.....	51
Tabla 2. 21 Análisis horizontal gastos año 2011 - 2012	52
Tabla 2. 22 Análisis horizontal ingresos año 2011 – 2012	53
Tabla 2. 23 Análisis horizontal activo año 2012 – 2013.....	55
Tabla 2. 24 Análisis horizontal pasivos año 2012 – 2013	56

Tabla 2. 25 Análisis horizontal patrimonio año 2012 – 2013	57
Tabla 2. 26 Análisis horizontal gastos año 2012 – 2013	58
Tabla 2. 27 análisis horizontal ingresos año 2012 – 2013	60
Tabla 2. 28 Rentabilidad de capital 2010 -2011	61
Tabla 2. 29 Rentabilidad de capital 2011-2012	62
Tabla 2. 30 Rentabilidad de capital 2012-2013	63
Tabla 2. 31 Cobertura de activos.....	65
Tabla 2. 32 Activos inmovilizados netos	66
Tabla 2. 33 Cartera de créditos bruta	69
Tabla 2. 34 Cartera improductiva	69
Tabla 2. 35 Cartera improductiva comercial	72
Tabla 2. 36 Cartera bruta comercial.....	72
Tabla 2. 37 Cartera improductiva consumo	73
Tabla 2. 38 Cartera bruta de consumo	73
Tabla 2. 39 Cartera improductiva de vivienda.....	75
Tabla 2. 40 Cartera bruta de vivienda.....	75
Tabla 2. 41 Cartera improductiva de microempresa.....	77
Tabla 2. 42 Cartera bruta de microempresa	77
Tabla 2. 43 Cobertura cartera de crédito improductiva.....	79
Tabla 2. 44 Provisiones para cartera de consumo.....	80
Tabla 2. 45 Provisiones para cartera de vivienda.....	82
Tabla 2. 46 Provisiones para cartera de microempresa.....	83
Tabla 2. 47 Cartera improductiva para la microempresa	83
Tabla 2. 48 Activos productivos	85
Tabla 2. 49 Pasivos con costo	85
Tabla 2. 50 Grado de absorción	87
Tabla 2. 51 Gastos de personal / activo total promedio	89
Tabla 2. 52 Gastos operativos / activo total promedio.....	92
Tabla 2. 53 Rendimiento operativo sobre activo Roa.....	94
Tabla 2. 54 Rendimiento operativo sobre patrimonio Roe	96

Tabla 2. 55 Fondos disponibles/total depósitos a corto plazo.....	98
Tabla 2. 56 Cobertura 25 mayores depositantes	100
Tabla 2. 57 Cobertura 100 mayores depositantes	103
Tabla 2. 58 Colocación de créditos Asociación Mutualista Ambato	108
Tabla 2. 59 Comparación de cartera de créditos	110
Tabla 2. 60 Evaluación de los indicadores de cobertura.....	114
Tabla 2. 61 Evolución tasas de interés referencial vigentes.....	117
Tabla 2. 62 Evolución depósitos a la vista y depósitos a plazo	118

CAPÍTULO III

Tabla 3. 1 Técnicas e instrumentos de investigación.....	121
Tabla 3. 2 La Asociación Mutualista Ambato estaría dispuesta a crear nuevos productos?.....	145
Tabla 3. 3 La Asociación Mutualista Ambato estaría económicamente capaz de crear estos nuevos productos	145
Tabla 3. 4 La Asociación Mutualista Ambato estaría dispuesta a crear una nueva sucursal?.....	146
Tabla 3. 5 Productos con más acogida en caso de ser implementado dentro de la Asociación Mutualista Ambato:	147
Tabla 3. 6 La Asociación Mutualista Ambato tiene suficiente capacidad de talento humano para la creación de éstos nuevos productos?	149
Tabla 3. 7 La Estructura organizacional de la Asociación Mutualista Ambato es flexible para crear un nuevo producto?	150
Tabla 3. 8 Cuenta de ahorro	151
Tabla 3. 9 Depósito a plazo fijo	152
Tabla 3. 10 Crédito de vivienda	153
Tabla 3. 11 Crédito de consumo	154
Tabla 3. 12 Crédito para la microempresa	155
Tabla 3. 13 Tarjeta de débito	156
Tabla 3. 14 Creditado.....	157

Tabla 3. 15 Proyectos habitacionales	158
Tabla 3. 16 Si dentro de la Asociación Mutualista Ambato se crearían nuevos productos los utilizaría?	159
Tabla 3. 17 Factoring	160
Tabla 3. 18 Banca Virtual	161
Tabla 3. 19 Crédito Comercial Pymes	162
Tabla 3. 20 En caso de escoger el factoring que monto usted utilizaría?	163
Tabla 3. 21 En caso de escoger el crédito Pymes que monto solicitaría?.....	164
Tabla 3. 22 Semanal.....	165
Tabla 3. 23 Mensual.....	166
Tabla 3. 24 Trimestral.....	167
Tabla 3. 25 Semestral.....	168
Tabla 3. 26 Anual.....	169
Tabla 3. 27 Otras alternativas de productos/servicios similares de otras instituciones financieras, el producto/servicio de la Asociación Mutualista Ambato es?.....	170
Tabla 3. 28 Como le gustaría informarse de nuevos productos?	171
Tabla 3. 29 Tabla comparativa cartera neta de vivienda concedida por la Asociación Mutualista Ambato/principales competidores.....	173
Tabla 3. 30 Tabla comparativa producto/servicios de la Asociación Mutualista Ambato y principales entidades competidoras.....	175

CAPÍTULO IV

Tabla 4. 1 Descripción de valores sujetos a financiamiento	190
Tabla 4. 2 Composición del financiamiento	191
Tabla 4. 3 Inversión inicial proceso factoring.....	191
Tabla 4. 4 Inversión inicial proceso de Banca Virtual	192
Tabla 4. 5 Inversión inicial proceso Call Center.....	193
Tabla 4. 6 Costo por producto Factoring	194

Tabla 4. 7 Costo por producto Banca Virtual	195
Tabla 4. 8 Costo por producto Call Center	197
Tabla 4. 9 Gastos financieros	199
Tabla 4. 10 Gastos de amortización	199
Tabla 4. 11 Gastos de depreciación.....	200
Tabla 4. 12 Monto aproximado de concesión de factoring.....	200
Tabla 4. 13 Gastos financieros	201
Tabla 4. 14 Relación muestra/población interesados producto Factoring	202
Tabla 4. 15 Relación muestra/población interesados producto Banca Virtual.	203
Tabla 4. 16 Relación población interesada en el producto de Factoring/ cantidad de microempresas provincia de Tungurahua.....	204
Tabla 4. 17 Relación población interesada en el producto Factoring/ frecuencia de uso.....	205
Tabla 4. 18 Estado de resultados proyectado	206
Tabla 4. 19 Flujo de efectivo proyectado.....	208
Tabla 4. 20 Determinación punto de equilibrio	209
Tabla 4. 21 Calculo de Wacc	210
Tabla 4. 22 Ganancias antes de impuestos e intereses	212
Tabla 4. 23 Cálculo del Eva	212
Tabla 4. 24 Tasa interna de retorno.....	214
Tabla 4. 25 Sensibilidad del proyecto con perspectiva positiva	216
Tabla 4. 26 Sensibilidad del proyecto con perspectiva negativa	216

ÍNDICE DE FIGURAS

CAPÍTULO III

Figura 3. 1 Cuenta de ahorro.....	151
Figura 3. 2 Depósito a plazo fijo.....	152
Figura 3. 3 Crédito de vivienda.....	153
Figura 3. 4 Crédito de consumo	154
Figura 3. 5 Crédito para la microempresa.....	155
Figura 3. 6 Tarjeta de débito	156
Figura 3. 7 Creditado	157
Figura 3. 8 Proyectos habitacionales.....	158
Figura 3. 9 Si dentro de la Asociación Mutualista Ambato se crearían nuevos productos los utilizaría?	159
Figura 3. 10 Preferencia hacia el Factoring	160
Figura 3. 11 Preferencia hacia la Banca Virtual	161
Figura 3. 12 Preferencia hacia el crédito comercial Pymes	162
Figura 3. 13 En caso de escoger el Factoring que monto usted utilizaría?.....	163
Figura 3. 14 En caso de escoger el crédito PYMES que monto solicitaría?.....	164
Figura 3. 15 Frecuencia semanal de uso de productos.....	165
Figura 3. 16 Frecuencia mensual de uso de productos.....	166
Figura 3. 17 Frecuencia trimestral de uso de productos.....	167
Figura 3. 18 Frecuencia semestral de uso de productos.....	168
Figura 3. 19 Frecuencia anual de uso de productos	169
Figura 3. 20 Calificación del servicio en la Asociación Mutualista Ambato.....	170
Figura 3. 21 Como le gustaría informarse de éstos nuevos productos?.....	172
Figura 3. 22 Montos de concesión de créditos neto de vivienda en principales entidades financieras.	174

CAPÍTULO IV

Figura 4. 1 Proceso propuesto de Factoring.....	186
---	-----

RESUMEN

El presente proyecto fue elaborado en la Asociación Mutualista Ambato, con el principal propósito de desarrollar estrategias financieras y comerciales que permitan la mejora del rendimiento económico de la institución. El capítulo 1, desarrolla el marco teórico necesario para el conocimiento del entorno financiero ecuatoriano así como pautas conceptuales de productos y servicios que se ofrecen, además información relevante acerca de la Asociación Mutualista Ambato. El capítulo 2, proporciona información acerca de la situación económica de la Asociación Mutualista Ambato desde el año 2010 extendiéndose hasta el año 2013, donde se encuentra los índices principales determinados por la autoridad de control la Superintendencia de Bancos y Seguros; así como el comportamiento económico analizado a partir de la relación entre cada año. El capítulo 3, muestra un estudio de mercado en el cual se desarrolla la Asociación Mutualista Ambato, determinando en primer lugar el porqué de la necesidad de proponer estrategias, y posteriormente un análisis de la competencia y necesidades financieras tanto de clientes como de potenciales clientes considerados como la población económicamente activa (PEA), del sector urbano del Cantón Ambato. El capítulo 4, presenta las propuestas realizadas tanto financieras como comerciales, para la mejora de los resultados económicos de la Asociación Mutualista Ambato, así como el estudio económico, financiero y de viabilidad en caso de su implementación. El capítulo 5, muestra las conclusiones y recomendaciones a las que se ha llegado a partir de la realización de todo el proyecto, determinadas en base a cada uno de los capítulos realizados.

PALABRAS CLAVE:

- **AMBATO – MUTUALISTAS**
- **BANCA VIRTUAL**
- **CALL CENTER**
- **ESTRATEGIAS FINANCIERAS**
- **INGENIERIA FINANCIERA**

ABSTRACT

This project was developed in Ambato Mutual Association, the primary purpose of developing financial and business strategies to improve the economic performance of the institution. Chapter 1 develops the necessary knowledge of the Ecuadorian financial environment as well as conceptual guidelines for products and services offered theoretical framework also relevant information about Ambato Mutual Association. Chapter 2 provides information about the economic situation of the Ambato Mutual Association since 2010 extending to 2013, where major indexes determined by the supervisory authority of the Superintendency of Banking and Insurance, as well as economic behavior is analyzed from the ratio of each year. Chapter 3 shows a market study in which Ambato Mutual Association develops, first determining why the need to propose strategies, and then a competitive analysis and financial needs of clients and potential clients considered as PEA - the urban sector of the Canton Ambato. Chapter 4 presents the proposals made both financial and commercial, to improve the economic performance of the Ambato Mutual Association as well as the economic, financial and feasibility study if their implementation. Chapter 5 shows the conclusions and recommendations that has come from the realization of the whole project, determined based on each of the chapters made.

KEYWORDS:

- **AMBATO - MUTUAL**
- **BANKING VIRTUAL**
- **CALL CENTER**
- **FINANCIAL STRATEGIES**
- **FINANCIAL ENGINEERING**

CAPÍTULO I

1. GENERALIDADES

1.1 TEMA

“ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA – FINANCIERA DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO – TUNGURAHUA EN EL PERÍODO 2010-2012 Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA SU MEJORAMIENTO ECONÓMICO”

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Realizar el estudio de la situación económica-financiera de la Asociación Mutualista Ambato - Tungurahua durante el período 2010-2012, proponiendo estrategias para su mejoramiento económico.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer la base conceptual teórica sobre el contexto y organización de las instituciones financieras con énfasis en la Asociación Mutualista Ambato, a través de la aplicación de investigación bibliográfica y de campo, lo que permitirá conocer: su organización interna, funciones y servicios.
- Calcular los principales indicadores económicos y financieros, utilizando las técnicas de análisis de estados financieros, durante el período 2010-2012, evaluando la situación financiera actual de la empresa.

- Identificar las necesidades financieras y comerciales de los clientes internos y externos de la Asociación Mutualista Ambato en base a la aplicación de técnicas de investigación, para la creación de estrategias financieras y comerciales.

- Elaborar una propuesta de estrategias comerciales y financieras que atiendan los requerimientos de la Asociación Mutualista Ambato, para mejorar su rendimiento económico y financiero.

1.3 ALCANCE DEL PROYECTO

El presente proyecto se desarrolla en Ecuador, región sierra, específicamente en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, y se aplicará a los clientes de la Asociación Mutualista Ambato.

1.4 ANTECEDENTES DEL PROYECTO

Según la (Asociación Mutualista Ambato, 2013) se indica: “Se conformó en la ciudad de Ambato en el año 1962, y cuenta con el debido certificado de autorización emitido por la Superintendencia de Bancos y Seguros el 02 de julio de 1962”. Se establece el marco jurídico propio del Banco Ecuatoriano de la Vivienda; además que se complementa a ésta la gestión de las Asociaciones Mutualistas; de manera que se constituye como una intermediaria financiera privada de finalidad social, canalizando fondos para la provisión de viviendas decentes para los ecuatorianos, con la cariñosa acogida de su ciudad de origen Ambato; donde actualmente crece y se solidifica día tras día.

Posee como promotores personalidades como: Eduardo Reyes Naranjo, Víctor Hugo Oviedo, Rodrigo Vela Barona, Jorge Gortaire, Ernesto Bucheli, José Arellano, Gonzalo Vivero.

Desde un principio logra una profunda identificación con la ciudad a la cual sirve, de la cual se nutre y con la cual crece, siendo participe de su desarrollo.

Tomando como referencia (Santillan, 2010) Un estudio de la situación económico financiero constituye un proceso mediante el cual se mostrará la información financiera más relevante de la empresa de manera sistemática y ordenada, de manera que muestra los aspectos claves de la situación de la empresa necesarios para la toma de decisiones administrativas y financieras en un momento oportuno.

Esta información será básica y de gran relevancia especialmente para los clientes internos como externos de la Mutualista Ambato, incluidos dentro de éstos a los organismos de control.

Se constituye como un informe de uso gerencial el cual medirá el éxito o fracaso financiero y a la vez dará señales de aviso de las dificultades de una empresa.

Para lograr un óptimo análisis e interpretación de la situación financiera de una entidad se debe poseer la mayor información posible, es decir, no basta solamente con la obtención de los Estados Financieros principales, deben consultarse también los diferentes informes y documentos anexos a los mismos, debido a que los Estados Financieros son una herramienta que ayuda al usuario a evaluar, valorar, predecir o confirmar el rendimiento de un negocio, por lo que es necesario la interpretación y análisis de los mismos que permitan una clara comprensión de la información de una empresa y un juicio analítico para la toma de decisiones.

En los últimos años la economía ha disfrutado de un éxito impresionante, sin embargo éste desarrollo se ha dado en su mayoría a nivel macroeconómico dejando a un lado factores internos de las instituciones financieras, como la creación de

estrategias financieras y comerciales, mismo que se denotan como necesarias para el desarrollo financiero de la institución.

El crear estrategias financieras y comerciales constituye una prioridad para las instituciones financieras, por cuanto pueden promover el desarrollo, cohesión social e iniciativa financiera, no solo para sus actuales clientes si no como apertura a potenciales clientes, además de lograr el aprovechamiento óptimo de sus recursos, capacidades organizativas y financieras, mejorando la rentabilidad obtenida en cada período.

1.5 SISTEMA FINANCIERO

El sistema financiero, está conformado por un conjunto de instituciones, medios y mercados que se dedican a canalizar el ahorro generado por el superávit de los medios de gasto, para direccionarlo hacia los sectores con déficit, creando de ésta manera una diferencia considerada para ellos como ganancia.

Estas instituciones además brindan a sus clientes varios servicios financieros necesarios para crear facilidad y seguridad en el movimiento del dinero.

De manera que se convierte en canalizador de los activos financieros primarios de los inversores, para transformarlos en activos financieros indirectos aptos a las necesidades de los ahorradores.

1.5.1 Mercados Financieros

Es el lugar o mecanismo a través del cual se produce el intercambio de activos financieros, actuando como intermediario entre los organismos superavitarias y deficitarias, determinando un precio en función de la oferta y la demanda.

1.5.2 Intermediarios Financieros

a) Características de los mercados financieros

- **Transparencia:** Asociado en la forma en que se obtiene la información, un mercado es más transparente mientras más fácil sea adquirir la información.
- **Amplitud:** Mientras más activos financieros se encuentren negociando dentro de un mercado financiero, éste será más amplio.
- **Libertad:** enmarcada en la existencia de barreras en la entrada y salida del mercado financiero.
- **Flexibilidad:** El valor cambiante de un activo financiero en base a los cambios en la economía.
- **Profundidad:** La existencia de curvas de oferta y demanda en los precios por debajo del precio de equilibrio en un tiempo determinado.

1.5.3 Instituciones del Sistema Financiero

a) Instituciones Financieras Privadas

El sistema financiero ecuatoriano está constituido por:

➤ **Bancos:**

Son instituciones legalmente constituidas y autorizadas para cuidar el dinero entregado por los clientes en forma de ahorro, entregando a los mismos un interés conocido como tasa pasiva, y dándolo en forma de préstamo hacia otros agentes económicos, cobrando por éste una tasa activa.

➤ **Sociedades Financieras:**

Son aquellas que tienen como finalidad el otorgar servicios financieros entre los cuales el más importante es intervenir entre los ahorrantes e inversionista, en el mercado de Capitales de manera que otorgan préstamos necesarios para el financiamiento ya sea a mediano o largo plazo, aportando al fortalecimiento e incluso a la creación de nuevas empresas.

➤ **Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito Para la Vivienda:**

Instituciones financieras creadas con la finalidad principal de financiar necesidades de vivienda mediante créditos, especialmente enfocados hacia aquellos sectores menos favorecidos de nuestra sociedad.

En un inicio éstas instituciones se solventan principalmente de fondos extranjeros, mismos que al no ser suficiente en torno a las demandas financieras de sus clientes, comienza a solventarse mediante dinero de captaciones del público principalmente en libretas de ahorros.

Luego de aprobada la reforma a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y la Ley de Reordenamiento en Materia Económica en el Área Económica - Financiera por parte de la Asamblea Nacional el 24 de enero del 2012, las Asociaciones Mutualistas de Ahorro y Crédito Para la Vivienda pueden contar con un

capital propio que les permita otorgar derechos y de propiedad a sus socios, de manera que éstas instituciones pueden capitalizarse a través de aportes de inversionistas, quienes a su vez recibirán un porcentaje de utilidades y rendimiento generado por la institución.

Se señala además un monto mínimo de capital para las Asociaciones Mutualistas además de tener un carácter variable e ilimitado, impidiendo de ésta manera la restricción de ingreso de nuevos socios.

➤ **Cooperativas de Ahorro y Crédito:**

Son sociedades de derecho privado destinadas a planificar y servir a las necesidades de sus socios y de terceros mediante la concesión de créditos, permitiendo a personas de pequeños y medianos recursos tener opciones de recursos financieros donde anteriormente no los podían disponer.

b) Instituciones Financieras Públicas

➤ **Banco Central del Ecuador**

Creado en el país a partir de la revolución Juliana, en el año de 1925 con el propósito de iniciar un proceso de saneamiento de la moneda y regularización del cambio. Iniciando sus labores a fin de combatir la crisis existente en el país, causada fundamentalmente por la inflación, emisión sin respaldo, abusó de crédito, desnivel de la balanza de pagos, rivalidad bancaria, control de los bancos entre otras, creando así un organismo con fuerza generalmente obligatoria

En un principio se promovió como principales funciones las de estabilizar y unificar la moneda, determinando y fijando el valor del sucre en términos de oro fino, es decir un quinto del oro fino del dólar norteamericano de esa época.

Años después gracias a la pérdida de credibilidad del sistema monetario nacional, devaluaciones, elevada inflación, altas tasas de empleo y subempleo, estancamiento de inversión productiva, caída constante del producto per cápita, etc. Se dio la dolarización, haciendo que el banco central redefina sus funciones, estableciendo según el (BANCO CENTRAL DEL ECUADOR, 2014) como su misión:

“Gestionar la liquidez de la economía ecuatoriana, mediante la instrumentación de políticas monetarias y financieras, para alcanzar el Buen Vivir.”

➤ **Banco del Estado**

Banco público del Ecuador, mismo que tiene como función la de financiar los servicios públicos, proyectos de inversión, infraestructura, trabajando desde el 2007 coincidiendo en el gobierno del Eco. Rafael Correa, comienza a trabajar directamente con gobiernos subnacionales y comunidades, satisfaciendo sus necesidades a diferencia de los bancos comerciales.

➤ **Banco de Nacional de Fomento**

El Banco Nacional del Fomento, es una institución de derecho privado con finalidad social y pública, autónoma y sujeta a la propia ley Orgánica, Estatutos, Reglamento y Regulaciones, siendo una de las instituciones fundamentales para el sector público por cuanto financia proyectos prioritarios orientados al desarrollo económico y social del país. Está integrado por los Bancos de Desarrollo y los Fondos y Fideicomisos de Fomento.

➤ **Banco de la Vivienda**

El Banco Ecuatoriano de la Vivienda (BEV) fue creado el 26 de mayo de 1.961, mediante el Decreto-Ley de Emergencia No. 23, publicado en el Registro Oficial No. 223, siendo su finalidad la de atender el déficit de la demanda habitacional en el país.

La institución afronta con responsabilidad el desafío de convertirse en un Banco de Desarrollo al servicio de la ejecución de proyectos habitacionales de interés social acorde al Plan Nacional del Buen Vivir, siendo uno de los objetivos fundamentales de la entidad, atender el mercado hipotecario y financiero, esto es atendiendo la demanda de vivienda y su financiamiento con suficientes recursos y con la participación dinámica del sector privado. (Banco Ecuatoriano de la Vivienda, 2012)

➤ **Corporación Financiera Nacional**

Es una institución financiera pública de Ecuador, cuya principal función reside en canalizar productos financieros, considerados en torno al Plan Nacional de Desarrollo desarrollado por el Gobierno Nacional, es decir se encuentra enmarcado en conceptos de crecimiento y sostenibilidad, mejora de la calidad de vida, empleo e inclusión social, etc.

c) Instituciones Informales

Las instituciones financieras informales, son aquellas que generalmente ofrecen sus servicios financieros a los clientes rurales, disponen de mejor información y mecanismos coactivos, se caracterizan por ser flexibles e innovadoras.

En el Ecuador existen otras instituciones que se dedican a financiar proyectos pequeños, pero sin embargo no están consideradas dentro del sector financiero formal, como ejemplo de éstas instituciones tenemos:

➤ **Cajas de Ahorro**

Son instituciones integradas por habitantes de un mismo lugar o comunidad, cuya finalidad principal es la de generar una cultura de ahorro, y de financiar proyectos de sus socios para lo cual cuentan con un capital generado por las aportaciones de sus miembros.

➤ **Bancos Comunales**

Son aquellas conformadas por un máximo de 35 personas, mismas que deben encontrarse en una misma comunidad, financian actividades económicas productivas de bienes y servicios, direccionadas hacia aquellos sectores menos favorecidos, el capital se encuentra conformado en un primer lugar por un aporte generado por una ONG o alguna institución pública, y en segundo lugar por un aporte proporcionado por cada uno de los socios.

➤ **Las Cadenas**

Están formadas generalmente por miembros que forman parte de una misma comunidad o institución, éste tipo de formación no ésta controlada por ninguna ley u organismo, se genera con un numero de 11 personas enumeradas desde el 0 al 10, donde la número 0 cera quien reciba y posteriormente entregue los aporte de los miembros. Mientras que los demás se sortearán los números sobrantes.

d) Organismos reguladores

El principal responsable de la función financiera por parte del gobierno lo constituye el Ministerio de Finanzas, ente encargado en el presupuesto, tesorería, así como la recaudación de recursos financieros.

La contraloría General del Estado quien en un principio era el encargado del control fiscal, compilación de cuentas, y oficina central de Contabilidad, luego de varias reformas de estructura legal y administrativa. Según (Contraloría General del Estado, 2014) “Se constituyó como un Organismo Superior de Control de los recursos de las entidades del sector público. Este control lo efectuará mediante un examen posterior a las operaciones financieras y administrativas de cada entidad a través de exámenes especiales, auditorías financieras y auditorías operacionales.”

Las Superintendencias por su parte son organismos internos de regulación y control, tiene bajo su competencia la administración y control de una determinada área tanto pública como privada, por lo general de origen económico, social, ambiental, etc, de manera que dichas áreas se sujeten a lo determinado por la ley y atiendan al interés general. Para éste control tanto las Superintendencias como cada área estarán sujetas a lo determinado a la ley vigente.

1.5.4 Servicios Financieros

a. Instituciones de Servicios Financieros del Ecuador

➤ Almacenes generales de depósito

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 1986) “Los Almacenes Generales de Depósito tienen por objeto el depósito, la conservación, custodia y manejo de mercancías y productos de procedencia nacional o extranjera. Al efecto, expedir certificados de depósito, los cuales deben contener los requisitos señalados en art. 18 de ésta Ley.”

➤ **Compañías de arrendamiento mercantil o Leasing**

El arrendamiento mercantil o leasing, es un contrato mediante el cual un arrendador traspasa el derecho a usar un bien a un arrendatario a cambio del pago de una renta en un plazo determinado, de tal manera que al finalizar el contrato el arrendatario tiene la facultad de comprar el bien a un valor fijado por el arrendador, renovar el contrato o devolver el bien.

Este tipo de instrumento financiero se constituye como uno de los mejores mecanismos de obtener equipamiento, especialmente para los negocios productivos logrando que ciertas industrias logren una renovación de sus bienes de capital.

➤ **Compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito**

Son las sociedades anónimas aquellas que prestan servicios de carácter financiero de manera que emiten, administran y financian tarjetas de crédito de pago o afinidad de circulación general en moneda nacional e internacional, así como tarjetas de crédito de circulación restringida, éstas últimas utilizadas solo en moneda nacional.

Solo las instituciones financieras así como las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito serán las únicas autorizadas para este fin teniendo como actividades las determinadas en (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012)

Donde se explican las siguientes actividades:

- Emitir y promover la tarjeta;
- Calificar y aprobar las solicitudes de los tarjeta habientes y de afiliación de establecimientos;

- Conceder líneas de crédito, ya por utilización de la tarjeta de crédito en establecimientos comerciales o por entrega de dinero en efectivo;
 - Efectuar cobros a los tarjetahabientes y pagos a los establecimientos;
 - Recibir fondos de sus tarjetahabientes con la finalidad de efectuar cargos a sus futuros consumos; y,
 - Otras actividades estrictamente relacionadas con el objeto de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, las que deberán ser reportadas a la Superintendencia de Bancos y Seguros, quien informará a la Junta Bancaria.
-
- **Casas de cambio**

Son organizaciones privadas cuya función es que sus clientes puedan cambiar una divisa por otra, es decir se dedican a la compra – venta y cambio de divisas, billetes y piezas metálicas nacionales y extranjeras, que no tengan curso legal en el país de emisión.

- **Corporaciones de Desarrollo de Mercados Auxiliares de Hipotecas**

Este tipo de instituciones se encargan de transformar los activos financieros o cartera de crédito en títulos valores de manera que mediante la eliminación de la intermediación financiera ayuda a incentivar el ahorro e incentiva a la movilización de la cartera.

1.5.5 Servicios Financieros Adicionales

a) Instituciones de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero del Ecuador

Tomado de la Las Instituciones de Servicios Auxiliares del Sistema Financiero del Ecuador, deberán ser calificadas y vigiladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, a través del dictamen de normas y seguros aplicables para éste tipo de instituciones, sin perjuicio del control por parte de la Superintendencia de Compañías. Entre éste tipo de servicios tenemos:

- Transporte de especies monetarias y de valores
- Servicios de cobranza
- Cajeros automáticos
- Servicios contables y de computación
- Fomento a las exportaciones e inmobiliarias propietarias de bienes destinados exclusivamente a uso de oficina de una sociedad controladora o institución financiera

1.6 FILOSOFIA INSTITUCIONAL DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO

1.6.1 Antecedentes Asociación Mutualista Ambato

En los albores de los años 60's, se establece el marco jurídico que propicia la acción del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y como complemento de aquella se incentiva también la gestión de las Asociaciones Mutualistas; es así como en las diversas provincias del país se activa paulatinamente la inquietud por promover la constitución de estos núcleos concebidos como entidades privadas con finalidad social, gozando del amparo estatal que por su intermediación se canaliza en apoyo para la solución del problema de provisión de una habitación decente para los ecuatorianos.

En la ciudad de Ambato, entre los promotores se encuentran personalidades como: Eduardo Reyes Naranjo, Víctor Hugo Oviedo, Rodrigo Vela Barona, Jorge Gortaire, Ernesto Bucheli, José Arellano, Gonzalo Vivero, la Mutualista Ambato, obtiene su carta constitutiva No 465 otorgada por el Banco Ecuatoriano de la Vivienda en Abril 16 de 1963; y, abre sus puertas iniciando propiamente la gestión con el público en mayo 8 de 1963, en donde comienza el camino de captación del recurso, con la cariñosa acogida de una ciudad que le sirve de cuna, le ve dar sus primeros pasos y le ve crecer y fortificarse, gracias a su confianza; es obvio que la Mutualista, logra desde el principio una identificación con la ciudad a la cual sirve, de la cual se nutre y con la cual crece, siendo partícipe de su desarrollo.

La última década ha exigido una posición creadora, y con orientación al cambio de mentalidad y de perspectiva, es decir, una dinámica diferente para enfrentar los nuevos retos en un mundo que se mueve con gran rapidez; nuestra institución debe responder a este reto y en estos años hemos enfrentado los cambios en el mercado financiero local con éxito, cambios para los que la Asociación Mutualista Ambato está preparada y empieza a fomentar nuevos derroteros en nuestra ciudad y país.

1.6.2 Ubicación Geográfica

País – Ecuador

Provincia – Tungurahua

Cantón – Ambato

Dirección - Avenida Cevallos 16-20 y Mera, esquina.

1.6.3 Organigrama Estructural y Funcional

Los organigramas cumplen funciones de gran importancia dentro de la Asociación Mutualista Ambato, pues éstos permiten una comprensión más rápida y sencilla de la forma estructural de la institución, para lo cual existen varios tipos de organigramas, entre los más utilizados se encuentra:

Organigrama estructural de la Asociación Mutualista Ambato. (Ver Anexo 1). Mismo que a través de un gráfico dinámico permite conocer los distintos niveles jerárquicos, así como la estructura administrativa.

Otro de los organigramas más utilizados es el Organigrama Funcional de la Asociación Mutualista Ambato. (Ver Anexo 2). El cual determina las funciones de cada uno de los puestos, evitando de ésta manera duplicación de funciones, ampliando el panorama de control de cada cargo, especialmente de las funciones más relevantes.

1.6.4 Clientes Internos

La Asociación Mutualista Ambato cuenta con personal altamente calificado, para el desempeño de cada una de sus áreas, quienes que permiten a la institución otorgar una atención de calidad, los mismos que se detallan a continuación:

Tabla 1. 1

Clientes Internos Asociación Mutualista Ambato

	Cargo	Nombre completo
1	Gerente General	Ing. Edison Fabián Narváez Zúñiga
2	Gerente de Control Gestión y Desempeño.	Ing. Carlos Patricio García Andrade
3	Gerente de Negocios	Ing. Adrián Vinicio Lozada Ulloa
4	Contador General	Lic. Jorge Edwin Patricio Borja Ruiz

Continúa



5	Subgerente de Riesgos	Ing. Mariana de Jesús Pérez Suarez
6	Subgerente de Sistemas	Ing. Ivonne del Pilar Ortega Castro
7	Subgerente de Talento Humano	Psi. Jefferson Gustavo Vásquez Ponce
8	Subgerente Legal	Dr. Antonio Fernando Portero Ibarra
9	Auditor Interno	Dr. Jaime Rene Tasigchana León
10	Oficial de Cumplimiento	Eco. Jasmín Katherine Guamán Pogo
11	Asesor de Inversiones	Dolores de los Ángeles Guevara Vargas
12	Asesor de Negocios Sénior	Andrés Ricardo Yáñez Heredia
13	Asesor de Negocios Sénior	Ebly Dalila Flores Morejón
14	Asesor de Inversiones	Vicente Patricio Veintimilla Enríquez
15	Oficial de atención al Usuario Financiero	Stephany Belén Vela Robalino
16	Supervisor de cajas	Ing. Geovanna Gabriela Clavijo Rodríguez
17	Asistente de Sistemas	Ing. Wilson Oswaldo Amancha Sánchez
18	Asistente de Gestión de Control y Desempeño	Ing. María Fernanda Aguirre Flores
19	Asistente de Gerencia	Ing. María Cristina Cisneros Cortes
20	Asesor de Negocios Junior	Gabriela Tatiana Villarroel Quispe
21	Coordinador de Seguridad	Jorge Iván Coello Zamora
22	Asesor de negocios Junior	Marcelo Rafael Jiménez Chango
23	Cajera	Mayra Alejandra Sánchez Sánchez
24	Auxiliar de Servicios Generales	Carlos Alfonso Díaz Aranda

Fuente: Asociación Mutualista Ambato

1.6.5 Cliente Externos

A la fecha 03 de marzo del 2014, la Asociación Mutualista Ambato cuenta con un total de 2646 cuentas en estado activo, mientras que también cuenta con 4020 cuentas inactivas, mismas que en su conjunto constituyen el motor de arranque para la empresa pues generan valores de ahorros que serán entregados posteriormente en forma de créditos, generando un gran porcentaje de financiamiento propio.

1.6.6 Marco Legal

Según (Asociación Mutualista Ambato, 2013).

ESTATUTO SOCIAL DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA DE AHORRO Y CRÉDITO PARA LA VIVIENDA AMBATO.

CAPITULO I

NATURALEZA JURÍDICA, CONSTITUCIÓN, OBJETO SOCIAL, DOMICILIO Y DURACIÓN

Artículo 1.- NATURALEZA JURÍDICA.- La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Ambato, es una Institución Financiera de Derecho Privado, que se rige por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria, el presente Estatuto y demás disposiciones legales aplicables. De conformidad con lo que determina el artículo 2 inciso segundo de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero; y el artículo 1 del Libro I.- Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, Título XXII.- De las disposiciones especiales para las asociaciones mutualista de ahorro y crédito para la vivienda, Capítulo I.- Normas para la constitución, organización, funcionamiento, y liquidación de las Asociaciones Mutualista de Ahorro y Crédito para la vivienda, de la Codificación de Resoluciones de a Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria.

Artículo 2.- CONSTITUCIÓN.- La Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Ambato, fue creada mediante Decreto Ley de Emergencia No. 20, promulgado el 2 de julio de 1962, autorizada para operar mediante Carta Constitutiva extendida por el Banco Ecuatoriano de la Vivienda el 16 de Abril de 1963, en la que se reconoció el referido nombre y como una Institución de Derecho Privado con finalidad social, guardando conformidad con la Ley Reformatoria a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y a la Ley de Reordenamiento en materia Económica en el Área Tributario-Financiero, publicada en el Registro Oficial No. 659 del 12 de marzo del 2012.

Artículo 3.- DENOMINACIÓN.- La denominación que utilizará la institución en sus actividades será la de “Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito para la Vivienda Ambato”, pudiendo utilizar también la denominación de “Mutualista Ambato”.

Artículo 4.- PERSONERÍA JURÍDICA.- Mutualista Ambato tiene personalidad jurídica propia, distinta a la de sus Socios y como tal actuará judicial y extrajudicialmente por medio de su Representante Legal. Podrá dictar Reglamentos y Políticas internas de acuerdo con la Ley, este Estatuto y demás disposiciones aplicables.

Artículo 5.- OBJETO SOCIAL.- La Mutualista Ambato tiene como actividad principal la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y bienestar familiar de sus socios y clientes.

Artículo 6.- DOMICILIO.- La Mutualista Ambato tiene su domicilio principal en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua pero conforme la Ley puede abrir sucursales o agencias en la propia ciudad de Ambato o en cualquier parte del país, previa a las respectivas autorizaciones.

Artículo 7.- DURACIÓN.- La Mutualista Ambato tendrá una duración indefinida, pero podrá disolverse, fusionarse, o liquidarse, en cualquier tiempo, conforme la Ley y estos Estatutos.

Artículo 8.- CAPITAL SOCIAL.- El capital social de una mutualista será variable e ilimitado, representado por certificados de aportación pagados por los socios.

El capital mínimo es el establecido en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

El certificado de Aportación para efectos del presente Estatuto, se entenderá como el documento mediante el cual se certifica los aportes en efectivo que realizan los Socios para constituir el capital social de la Mutualista Ambato y la participación patrimonial de los socios de la entidad; confiriéndoles éstos los derecho a voz y a un voto, independientemente del número de certificados de aportación que cada Socio haya adquirido; se deberá tomar en cuenta que ninguna persona natural o jurídica podrá poseer en Certificados de Aportación, directa o indirectamente más allá del monto establecido en la Ley y demás disposiciones que se expidan para el efecto.

El valor nominal de cada Certificado de Aportación es de diez Dólares de los Estados Unidos de América (USD \$10,00), mismo que deberá ser pagado en su totalidad para que el socio adquiera dicha calidad.

Los Certificados de Aportación no son redimibles y podrán ser transferidos libremente por los socios, quienes deberán notificar de dicha transferencia a la Mutualista Ambato, mediante comunicación escrita dirigida a su representante legal; la transferencia de los certificados de Aportación surtirá efecto desde la fecha de su Registro; el Cesionario deberá exigir la certificación del registro de la transferencia de sus certificados de aportación, para ejercer sus derechos.

Sea esta transferencia total o parcial, misma que deberá ser transferida a quien cumpla con los requisitos establecidos en el presente estatuto y, debidamente aprobado y calificado por el Directorio, dicha transferencia deberá ser registrada en forma inmediata en la Mutualista Ambato, mediante notificación escrita dirigida a su representante legal; por lo tanto la transferencia de los Certificados de aportación surtirá efecto únicamente desde la fecha de su Registro.

Los Certificados de Aportación podrán ser registrados electrónicamente (desmaterializados) o representados en títulos impresos específicos para este fin, mismos que serán emitidos única y exclusivamente por Mutualista Ambato.

La Mutualista está autorizada a emitir un solo título negociable en el que conste el número de certificados de aportación que posee cada socio, o entregar varios títulos a petición del socio. Ningún título puede contener un valor menor al valor nominal mínimo establecido para cada certificado de aportación.

El Gerente General de Mutualista Ambato será responsable de llevar el registro de la titularidad y de las transferencias realizadas sobre los certificados de aportación. Siendo este registro el único que abaliza la constancia e inscripción de los socios como tal podrá ejercer los derechos inherentes al Certificado de Aportación.

El ingreso y salida de los Socios es libre, condicionado a las disposiciones de la Ley, las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, y el presente Estatuto.

Artículo 9.- EMISIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE APORTACIÓN.- Los certificados de aportación serán emitidos con el carácter de nominativos, numerados y firmados por el Presidente del Directorio y Gerente General. Podrá emitirse los títulos que comprendan cualquier número de certificados pero haciendo constar en ellos la numeración de estos últimos, pudiendo ser desmaterializados. La Mutualista se registrará por el reglamento que emitirá para este efecto y por las resoluciones que expida la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria; y, el Consejo Nacional de Valores.

Artículo 10.- RESPONSABILIDAD.- La responsabilidad de la Mutualista está limitada al total de su patrimonio; y la de sus socios a su participación en el capital de la Mutualista, por lo que éstos no son responsables de las obligaciones que aquella haya contraído o contraiga en el futuro, teniendo presente que Mutualista Ambato tiene personalidad Jurídica Propia.

1.6.7 Misión

“Somos una Institución Financiera orientada a crear valor a nuestros socios y clientes, mediante un modelo de negocios transparente y de calidad, con talento humano experimentado y comprometido con el desarrollo de nuestra sociedad” (Asociación Mutualista Ambato, Planificación Estratégica 2013 - 2015, 2012)

1.6.8 Visión

“Consolidar el posicionamiento de Mutualista Ambato, sobre la base de prácticas éticas, competitivas y rentables” (Asociación Mutualista Ambato, Planificación Estratégica 2013 - 2015, 2012)

1.6.9 Valores

- **Compromiso.-** Desarrollar una permanente actitud de compromiso con la institución, con nuestros socios y compañeros de trabajo.
- **Integridad.-** Asumimos una administración responsable y transparente, respetando las disposiciones de los organismos de control, y los recursos de nuestros socios y clientes.
- **Confianza.-** Construimos relaciones laborales basadas en el respeto, procurando desarrollar la autoestima del talento humano, su desarrollo personal y profesional.

1.6.10 Objetivos Estratégicos

Según (Asociación Mutualista Ambato, Planificación Estratégica 2013 - 2015, 2012). El Plan Estratégico al tener un horizonte de 3 años, se definió los objetivos estratégicos de largo plazo (2015), y los objetivos operativos de corto plazo (2013 - 2014) por cada una de las perspectivas.

➤ Perspectiva Financiera:

Objetivo De Largo Plazo: Afianzar la estructura financiera que permita el crecimiento sostenido

Objetivo De Corto Plazo: Fortalecer estructura contable y financiera

➤ Perspectiva Socios/Clientes:

Objetivo De Largo Plazo: Fidelización de socios y clientes

Objetivo De Corto Plazo: Satisfacción de necesidades de socios y clientes

➤ Perspectiva Procesos:

Objetivo De Largo Plazo: Administración y gestión de procesos en base a riesgos y normas de calidad

Objetivo De Corto Plazo: Actualizar y medir procesos concordantes con Sistema Financiera

➤ Perspectiva Aprendizaje y Desarrollo:

Objetivo De Largo Plazo: Administración del Talento Humano basado en competencias

Objetivo De Corto Plazo: Aplicar cultura organizacional con enfoque cliente.

1.6.11 Servicios Financieros

a. Servicios Financieros

- Apertura de cuenta
- Retiros y depósitos por ventanilla de la institución
- Reposición de cartola por actualización
- Consulta de saldos en oficina
- Referencias bancarias
- Corte de estado de cuenta
- Transferencias interbancarias spi recibidas
- Transferencias interbancarias internet
- Cheques devueltos
- Cheques devueltos del exterior
- Cheque certificado
- Reposición de libreta
- Copias de documentos
- Costo por emisión de cheque
- Costo por emisión de tarjeta.

b. Transferencias

- Transferencias hacia entidades locales.
- Transferencias internas

c. Productos

- Cuenta de ahorros
- Depósitos a plazo fijo
 - De 1 a 30 días
 - De 31 a 60 días
 - De 61 a 90 días

- De 91 a 120 días
- De 121 a 180 días
- De 181 a 360 días
- De 361 o más

d. Créditos

- Creditado
- Consumo persona natural
- Vivienda persona natural
- Microempresa

e. Seguros

- De desgravamen
- Seguro hipotecario (Incendio y siniestro)

f. Otros Servicios

- AVALUOS
- De \$ 1 a \$ 50000
- De \$ 50001 a \$ 80000
- De \$ 80001 a \$ 120000
- De \$ 120001 en adelante
- Inscripción en el Registro Mercantil y trámites legales.

CAPÍTULO II

2. ESTUDIO DE LA SITUACIÓN ECONÓMICA – FINANCIERA DE LA MUTUALISTA AMBATO – TUNGURAHUA DEL PERÍODO 2010-2012

2.1 INFORMACIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA

La Asociación Mutualista Ambato en estricto cumplimiento con las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros y Entidades de Control, lleva su contabilidad así como sus estados financieros, en base a cada uno de los lineamientos establecidos para las Asociaciones Mutualistas, siendo éstos constantemente revisados y avalados por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

2.1.1 Estados Financieros

Los estados financieros es la información sistemática, organizada, concreta y más relevante obtenida luego de un proceso contable realizado en un período de tiempo determinado, mismo que ayuda a la comprensión más rápida y simple de la situación financiera de la institución, útil tanto al punto de vista externo, así como para la toma de decisiones internas.

a) Balance General

El balance general de la Asociación Mutualista Ambato, es el documento en el cual se refleja la situación financiera en un momento determinado del cual se realiza el estudio.

b) Estado de Pérdidas y Ganancias

El Estado de Pérdidas y Ganancias de la Asociación Mutualista Ambato. Se define como un documento contable, el cual contiene información referente a los ingresos y

egresos de una empresa en un periodo determinado, generando de ésta manera los resultados económicos acaecidos luego de un ejercicio económico.

c) Plan de Cuentas para Instituciones Financieras

El plan de Cuentas para Instituciones Financieras es un codificador en el cual se presenta un listado de cuentas a ser utilizadas en el registro de todos los movimientos contables de la institución.

Para las instituciones financieras la Superintendencia de Bancos y Seguros, es la encargada de proveer de dicho plan de cuentas según la resolución SBS-2002-0297 misma que manifiesta:

Según (Castillo, 2002) “Que de conformidad con lo dispuesto en el primer inciso del artículo 78 de la Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, le corresponde a la Superintendencia de Bancos y Seguros normar las prácticas contables de las instituciones sujetas a su control, independientemente de la aplicación de las disposiciones tributarias, que mediante resolución No. SB-84-773 de 31 de julio de 1984, la Superintendencia de Bancos y Seguros puso en vigencia el Catálogo Único de Cuentas y su instructivo, que rige para las instituciones del sistema financiero nacional”

2.2 ANÁLISIS FINANCIERO

El análisis financiero es un procedimiento sistemático que permite evaluar los recursos financieros de la Asociación Mutualista Ambato en un determinado período de tiempo, logrando de ésta manera una base para la toma de decisiones a los rangos directivos de la institución. Para su realización se toma en cuenta

2.2.1 Ámbito de Análisis

Para el análisis se considerará los valores establecidos en los estados financieros de la Asociación Mutualista Ambato del mes de diciembre de los años 2010 – 2011 – 2012, entendidos por éstos al Balance General y Estados de Pérdidas y Ganancias, previamente revisados y autorizados por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador.

2.2.2 Análisis Vertical

El análisis vertical determina el porcentaje proporcional que tiene cada cuenta con respecto al estado financiero analizado, éste es de gran importancia por cuanto permite conocer si la institución maneja una adecuada distribución y composición de su estructura financiera.

Tabla 2. 1

Análisis Vertical Activos 2010 (USD DÓLARES)

ANÁLISIS VERTICAL ACTIVOS			
MUTUALISTA AMBATO AÑO 2010			
FECHA	31 DE DICIEMBRE DEL 2010		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
1	ACTIVO	9.909.102,57	100,00%
11	FONDOS DISPONIBLES	1.107.635,81	11,18%
13	INVERSIONES	1.116.468,24	11,27%
14	CARTERA DE CREDITOS	6.201.699,00	62,59%
16	CUENTAS POR COBRAR	47.243,07	0,48%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUD POR PAGO, DE ARREN MERC Y NO UTILIZADOS POR LA INSTIT.	712.536,54	7,19%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	186.741,69	1,88%
19	OTROS ACTIVOS	536.778,22	5,42%
	TOTAL		100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

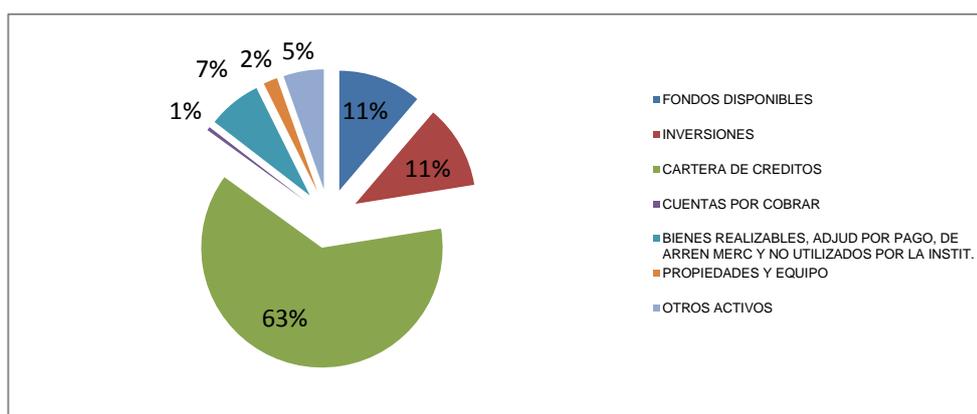


Figura 2. 1 Análisis Vertical Activos 2010 (%)

Para el año 2010 el análisis refleja un porcentaje del 63% total de los activos destinado a cartera de créditos, generando mayores valores por concepto de cobro de intereses hacia los sujetos de crédito pero también dentro de ésta cuenta se manejan los valores de créditos por vencer es decir que aún no han sido recuperados creando la necesidad de solventar políticas de recuperación de cartera. Las inversiones y fondos disponibles con un porcentaje del 11% cada una también son uno de los valores más altos dentro de la estructura de activos, demuestran la necesidad de la institución por aumentar el valor de inversiones disminuyendo así valores de fondos disponibles, ya que necesariamente para lograr mayores ingresos debe invertir dichos valores y no dejarlos estancados.

Tabla 2. 2

Análisis Vertical Pasivos 2010 (USD DÓLARES)

ANÁLISIS VERTICAL PASIVOS			
MUTUALISTA AMBATO AÑO 2010			
FECHA	31 DE DICIEMBRE DEL 2010		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
2	PASIVOS	8.525.199,52	
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	8.273.015,64	97,04%
25	CUENTAS POR PAGAR	245.410,22	2,88%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	6.554,74	0,08%
29	OTROS PASIVOS	218,92	0,00%
	TOTAL		100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

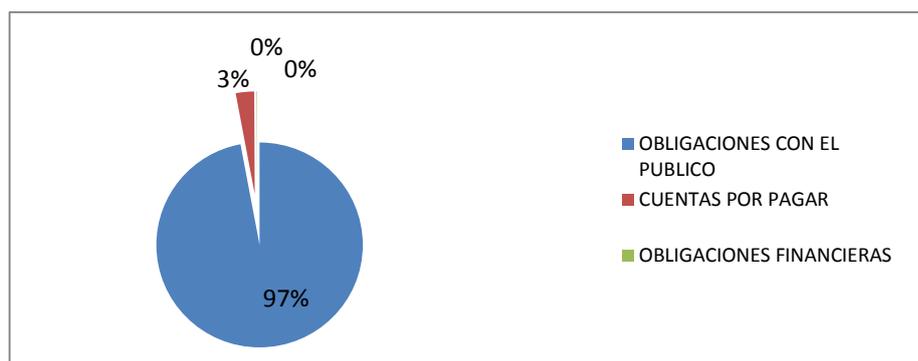


Figura 2. 2 Análisis Vertical Pasivos 2010(%)

La Asociación Mutualista Ambato cuenta con un gran porcentaje de valores financiados con los recursos de sus clientes es decir un 97% lo que si bien es un buen recurso de financiamiento debido al bajo costo de interés por su manejo, y su alta rentabilidad concedido a través de créditos, también es un valor con alto riesgo por cuanto no es fijo, puede variar de acuerdo a condiciones como la fidelidad de los clientes, es necesario balancear éste valor además con un porcentaje de financiamiento externo debido a que se poseerá un valor fijo y se podrá conocer cuánto se dispone con más exactitud.

Tabla 2. 3

Análisis Vertical Patrimonio 2010 (USD DÓLARES)

ANÁLISIS VERTICAL PATRIMONIO MUTUALISTA AMBATO AÑO 2010			
FECHA	31 DE DICIEMBRE DEL 2010		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
3	PATRIMONIO	1.383.903,05	
33	RESERVAS	1.181.879,46	85,40%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	200.797,12	14,51%
36	RESULTADOS	1.226,47	0,09%
		TOTAL	100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

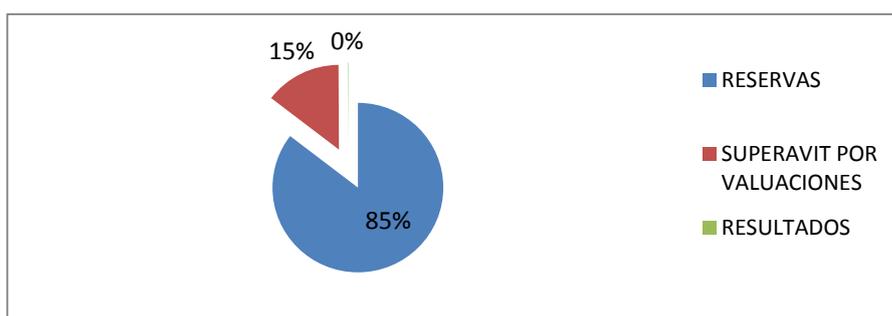


Figura 2. 3 Análisis Vertical Patrimonio 2010 (%)

Las reservas para éste año constituyen un porcentaje muy alto para el total de su patrimonio es decir un 85%, valor que permitirá a la institución refinanciarse con recursos propios, dando crecimiento económico en un período no muy largo de tiempo, éste tipo de estrategia denota la gran preocupación de la institución por su constante crecimiento, otro de los valores significativos dentro del patrimonio es el superavit de valuaciones, ésta valor se constituye por la valuación de sus activos mismos que en su mayoría se constituyen por terrenos en los cuales se construirán futuras conjuntos habitacionales, cumpliendo con el objetivo primordial de constitución de la institución.

Tabla 2. 4

Análisis Vertical Activos 2011 (USD DÓLARES)

ANÁLISIS VERTICAL ACTIVOS			
MUTUALISTA AMBATO AÑO 2011			
FECHA	31 DE DICIEMBRE DEL 2011		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
1	ACTIVO	10.528.998,38	
11	FONDOS DISPONIBLES	778.666,74	7,40%
13	INVERSIONES	2.298.819,81	21,83%
14	CARTERA DE CREDITOS	6.326.730,58	60,09%
16	CUENTAS POR COBRAR	53.559,30	0,51%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUD POR PAGO, DE ARREN MERC Y NO UTILIZADOS POR LA INSTIT.	288.473,13	2,74%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	222.053,29	2,11%
19	OTROS ACTIVOS	560.695,53	5,33%
	TOTAL		100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

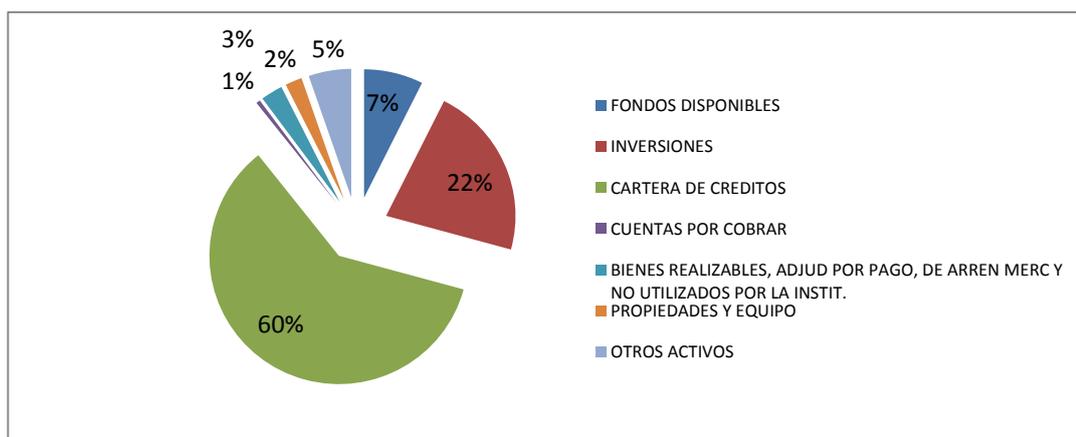


Figura 2. 4 Análisis Vertical Activos 2011(%)

Para el año 2011 la Asociación Mutualista Ambato posee un monto considerable del 60% en cartera de crédito con un valor de \$ 6.326.730,58 dólares, aumentando además los valores de inversiones al 21,83% con un valor de \$ 2.298.819,81 dólares y disminuyendo los fondos disponibles al 7,40% es decir \$778.666,74 dólares generando un mayor riesgo por cuanto disminuye su capacidad de respuesta ante la necesidad de liquidez inmediata pero a la vez hace que la Asociación Mutualista Ambato genere un valor más alto en rentabilidad gracias a los intereses a recibir.

Tabla 2. 5

Análisis Vertical Pasivos 2011 (USD DÓLARES)

ANÁLISIS VERTICAL PASIVOS			
MUTUALISTA AMBATO AÑO 2011			
FECHA	31 DE DICIEMBRE DEL 2011		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
2	PASIVOS	9.298.859,71	
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	8.891.677,21	95,62%
25	CUENTAS POR PAGAR	405.957,35	4,37%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	0	0,00%
29	OTROS PASIVOS	1.225,15	0,01%
	TOTAL		100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

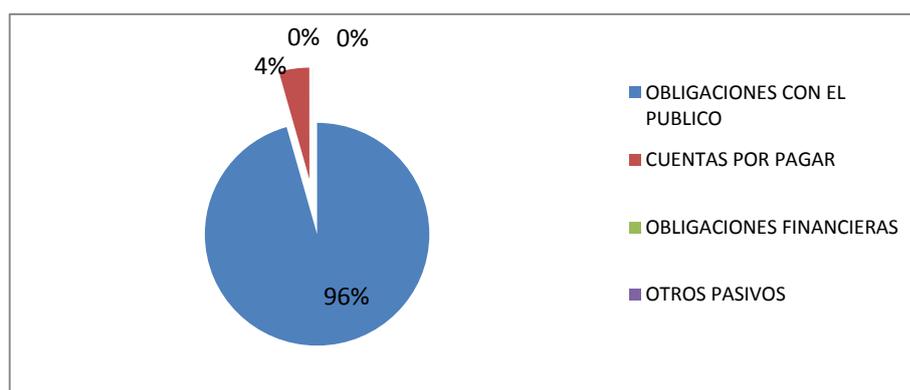


Figura 2. 5 Análisis Vertical Pasivos 2011(%)

Para el año 2011 la Asociación Mutualista Ambato cuenta en su gran mayoría con recursos del público de un 96%, del total de sus pasivos equivalente a un valor de \$8.891.677,21 dólares demostrando la alta confianza por parte de sus clientes, y disponiendo de valores que podrán generar alto valor de rentabilidad en base a la concesión de créditos, con menores costos por sus recursos, otro valor que compone los activos para éste período es cuentas por pagar con un porcentaje de 4,37% equivalente al \$ 405.957,35 dólares valores creados por interés a pagar gracias al alto porcentaje de captaciones.

Tabla 2. 6

Análisis Vertical Patrimonio 2011 (USD DÓLARES)

FECHA 31 DE DICIEMBRE DEL 2011			
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
3	PATRIMONIO	1.230.138,67	
33	RESERVAS	1.183.105,93	96,18%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	200.797,12	16,32%
36	RESULTADOS	-153.764,38	-12,50%
		TOTAL	100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

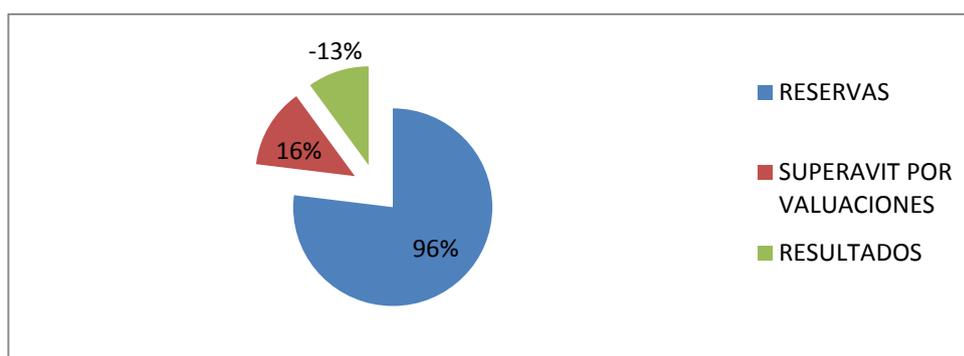


Figura 2. 6 Análisis Vertical Patrimonio 2011 (%)

Para el año 2011 la Asociación Mutualista Ambato cuenta con un patrimonio en su mayoría constituido por reservas equivalentes al 96,18%, con un valor de \$ 1.183.105,93 dólares, el superávit por valuaciones posee un 16,32% en relación al total del total del patrimonio con un valor total de \$ 200.797,12 dólares, el porcentaje de resultados que es el – 12,50% con un valor de \$-153.764,38 dólares.

Tabla 2. 7

Análisis Vertical Activos 2012 (USD DÓLARES)

FECHA 31 DE DICIEMBRE DEL 2012			
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
1	ACTIVO	12.213.284,06	
11	FONDOS DISPONIBLES	609.019,64	4,99%
13	INVERSIONES	2.215.440,08	18,14%
14	CARTERA DE CREDITOS	7.458.601,39	61,07%
16	CUENTAS POR COBRAR	230.868,30	1,89%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	491.645,10	4,03%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	237.780,56	1,95%
19	OTROS ACTIVOS	969.928,99	7,94%
	TOTAL		100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

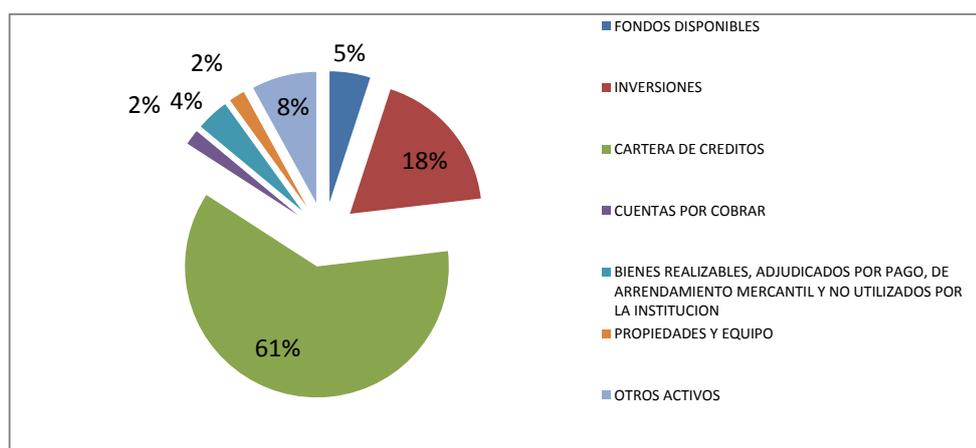


Figura 2. 7 Análisis Vertical Activos 2012 (%)

Para éste año la Asociación Mutualista Ambato posee principalmente colocación de cartera de créditos con un 61%, con un valor de \$7.458.601,39 dólares de los activos totales, así como a las inversiones con un 18% y un valor de \$ 2.215.440,08 dólares, si bien ésta estructura económica genera intereses por el alto grado de concesión de créditos e inversiones a su vez conlleva a un gran riesgo por cuanto se reduce el valor de los fondos disponibles a tan solo un 4%, lo que hace que la institución disminuye su capacidad de respuesta ante una necesidad de liquidez inmediata.

Tabla 2. 8

Análisis Vertical Pasivos 2012 (USD DÓLARES)

ANÁLISIS VERTICAL PASIVOS			
MUTUALISTA AMBATO AÑO 2012			
FECHA	31 DE DICIEMBRE DEL 2012		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	9.190.178,77	85,14%
25	CUENTAS POR PAGAR	354.437,37	3,28%
26	OBLIGACIONES FINANCIERAS	0	0,00%
29	OTROS PASIVOS	1.250.086,59	11,58%
		TOTAL	100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

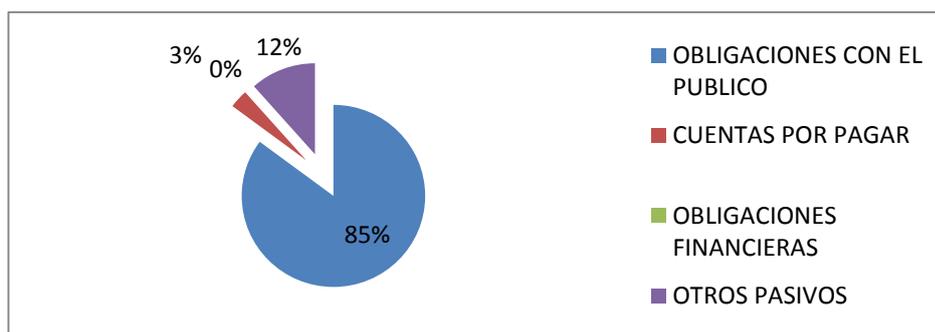


Figura 2. 8 Análisis Vertical Pasivos 2012 (%)

Para el año 2012 el monto por obligaciones con el público poseen un porcentaje del 85% con un valor de \$ 9.190.178,77 dólares lo cual para la Asociación Mutualista Ambato es un signo de que deberá fortalecer la fidelidad del cliente así como su imagen de confianza ante el público, es importante la generación de valores con el público porque son una fuente de recursos con bajo costo, este año registra un porcentaje de 11,58%, del total de los pasivos con un valor de \$ 1.250.086,59 dólares, el cual corresponde principalmente al valor de un fondo de jubilación creado en la anterior administración el mismo que la Superintendencia de Bancos y Seguros pide se lo conserve en ésta cuenta hasta determinar su legalidad.

Tabla 2. 9

Análisis Vertical Patrimonio 2012 (USD DÓLARES)

ANÁLISIS VERTICAL PATRIMONIO MUTUALISTA AMBATO AÑO 2012			
FECHA	31 DE DICIEMBRE DEL 2012		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
3	PATRIMONIO	1.418.581,33	
33	RESERVAS	1.029.341,55	72,56%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	223.102,56	15,73%
36	RESULTADOS	166.137,22	11,71%
		TOTAL	100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

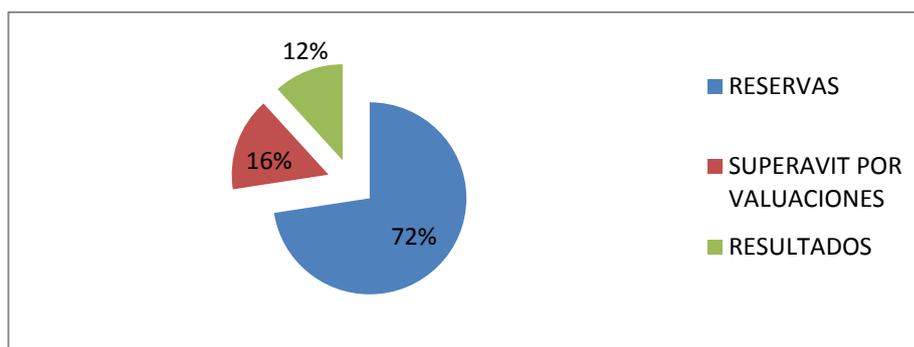


Figura 2. 9 Análisis Vertical Patrimonio 2012 (%)

Asociación Mutualista Ambato mantiene un alto porcentaje de reservas para este período con un porcentaje de 72%, dado que la Superintendencia de Bancos y Seguros ordena que se mantenga en ésta cuenta valores por cobrar administraciones anteriores de la Asociación Mutualista Ambato, además que ordena que se sume a ésta cuenta el valor de resultados del año 2011, otro valor importante dentro de la constitución del patrimonio en el año 2012 es sus resultados mismo que posee un porcentaje de 12%, y superávit por valuaciones del 16%, indicador principal de los activos de la empresa principalmente de terrenos para construcciones actividad principal de Asociación Mutualista Ambato.

Tabla 2. 10

Análisis Vertical Activo 2013 (USD DÓLARES)

FECHA :		31 DE DICIEMBRE DEL 2013	
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
1	ACTIVO	13.692.503,44	
11	FONDOS DISPONIBLES	1.138.661,86	8,32%
13	INVERSIONES	1.856.622,23	13,56%
14	CARTERA DE CREDITOS	8.813.067,15	64,36%
16	CUENTAS POR COBRAR	95.619,77	0,70%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS POR PAGO, DE ARRENDAMIENTO MERCANTIL Y NO UTILIZADOS POR LA INSTITUCION	442.292,15	3,23%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	235.854,42	1,72%
19	OTROS ACTIVOS	1.110.385,86	8,11%
	TOTAL		100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

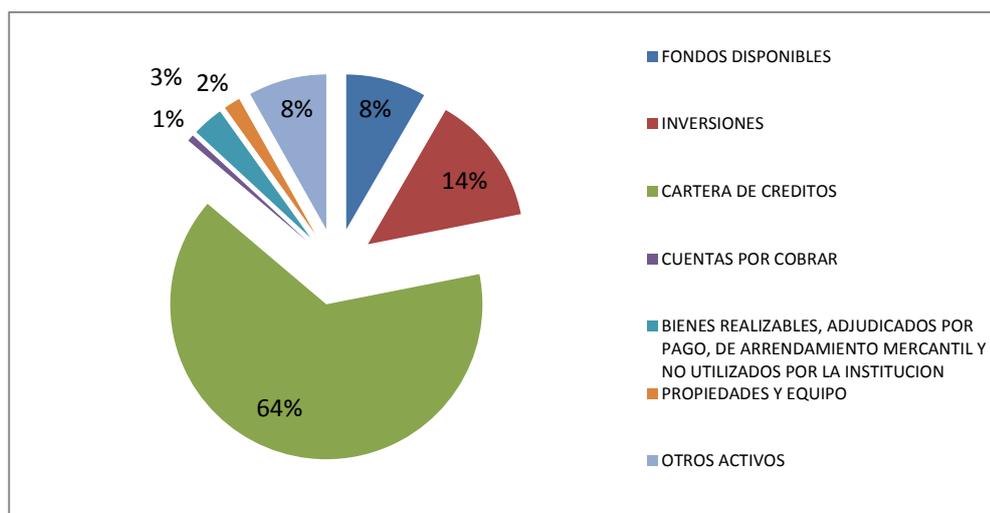


Figura 2. 10 Análisis Vertical Activos 2013 (%)

La Asociación Mutualista Ambato para el año 2013 posee una estructura de sus activos, con un mayor porcentaje destinado a cartera de créditos con un 64% lo que equivale a un valor de \$8.813.067,15 dólares, otra de las cuentas representativas es el porcentaje de inversiones con un 14% y un valor de \$1.856.622,23 dólares, con respecto a los fondos disponibles se posee un porcentaje del 8.32% equivalente a un valor de \$1.138.661,86 dólares lo cual indica la inclinación que posee la Asociación Mutualista Ambato en generar rédito a partir de inversiones y concesión de créditos.

Tabla 2. 11

Análisis Vertical Pasivos 2013 (USD DÓLARES)

ANÁLISIS VERTICAL PASIVOS			
MUTUALISTA AMBATO AÑO 2013			
Fecha:	31 de diciembre del 2013		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
2	PASIVOS	11.961.233,99	
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	10.653.978,89	89,07%
25	CUENTAS POR PAGAR	184.289,35	1,54%
29	OTROS PASIVOS	1.122.965,75	9,39%
TOTAL			100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

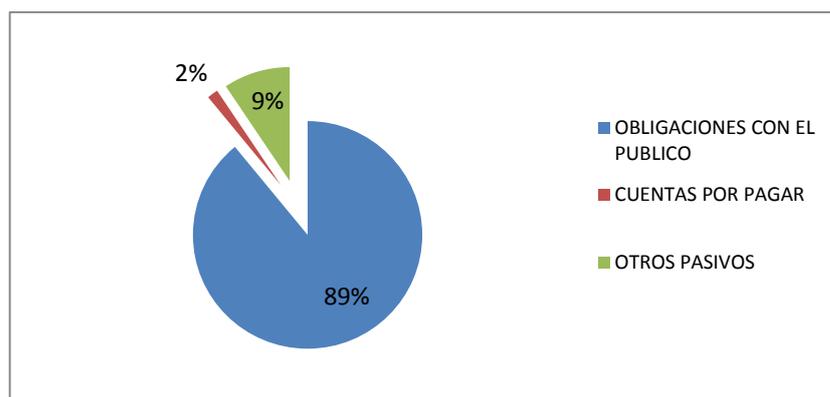


Figura 2. 11 Análisis Vertical Pasivos 2013 (%)

El porcentaje más alto son las obligaciones con el público, es decir con un 89% con un valor de \$10.653.978,89 dólares, otro aspecto fundamental es el de otros pasivos con un porcentaje de 9.39% y un valor de \$1.122.965,75 dólares, éste último dado gracias al fondo de jubilación creado en años anteriores mismo que por disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros se la manda a la cuenta de varios - otros pasivos, hasta determinar su destino a futuro.

Tabla 2. 12

Análisis Vertical Patrimonio 2013 (USD DÓLARES)

ANÁLISIS VERTICAL PATRIMONIO			
MUTUALISTA AMBATO AÑO 2013			
Fecha:	31 de diciembre del 2013		
Código	Nombre de la Cuenta	Saldo	Porcentaje
3	PATRIMONIO	1.731.269,45	
31	CAPITAL SOCIAL	189.100,00	10,92%
33	RESERVAS	1.482.030,40	85,60%
36	RESULTADOS	60.139,05	3,47%
		TOTAL	100%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

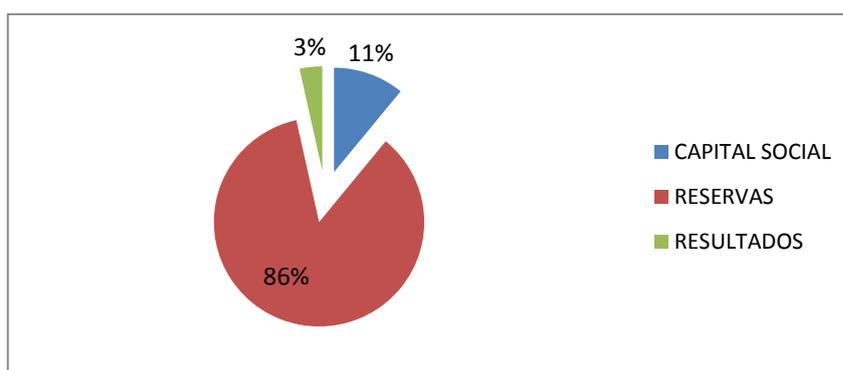


Figura 2. 12 Análisis Vertical Patrimonio 2013 (%)

El patrimonio de la Asociación Mutualista Ambato para el año 2013 se constituye en mayor parte a la cuenta de reservas con un porcentaje del 86% lo cual significa un valor de \$1.482.030,40 dólares, para éste período se crea el capital social por los certificados de aportación lanzados al mercado, con un porcentaje de 11% equivalente a \$189.100,00 dólares mostrando gran aceptación por parte de los clientes de la Asociación Mutualista Ambato.

2.2.3 Análisis Horizontal

El objetivo de un análisis horizontal es la comparación entre las cuentas de un estado financiero de diferentes períodos económicos de manera que se establece el porcentaje de variación, ya sea de crecimiento o decrecimiento ocurrido durante un tiempo determinado.

Tabla 2. 13

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Activos Año 2010 - 2011 (USD DÓLARES)

	2010	2011	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
1 ACTIVO	\$ 9.909.102,57	\$ 10.528.998,38	619.895,81	6,26%
11 FONDOS DISPONIBLES	\$ 1.107.635,81	\$ 778.666,74	-328.969,07	-29,70%
13 INVERSIONES	\$ 1.116.468,24	\$ 2.298.819,81	1.182.351,57	105,90%

Continúa



14	CARTERA DE CREDITOS	\$ 6.201.699,00	\$ 6.326.730,58	125.031,58	2,02%
16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 47.243,07	\$ 53.559,30	6.316,23	13,37%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUD POR PAGO, DE ARREN MERC Y NO UTILIZADOS POR LA INSTIT.	\$ 712.536,54	\$ 288.473,13	-424.063,41	-59,51%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 186.741,69	\$ 222.053,29	35.311,60	18,91%
19	OTROS ACTIVOS	\$ 536.778,22	\$ 560.695,53	23.917,31	4,46%
	TOTAL ACTIVO	\$ 9.909.102,57	\$ 10.528.998,38	619.895,81	6,26%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

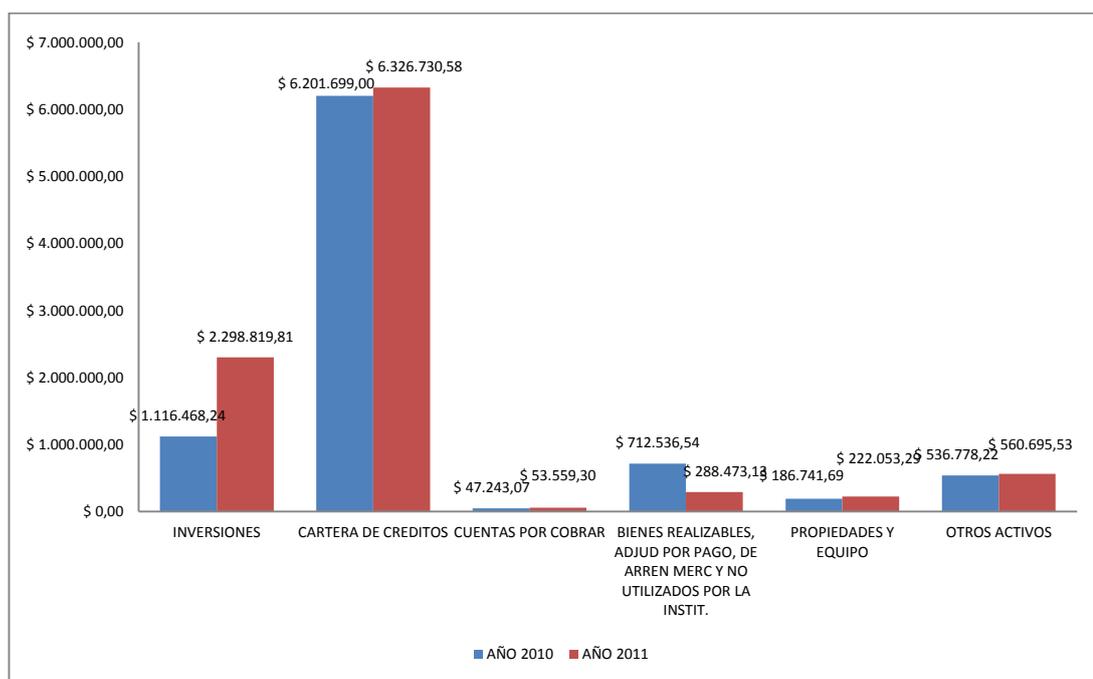


Figura 2. 13 Análisis Horizontal Activos 2010 – 2011 (USD DÓLARES)

En términos generales se observa un crecimiento del total de activos del 6,26% equivalente a un valor absoluto de \$ 619,895.81 dólares dado en su mayoría por el crecimiento de inversiones con un aumento del 105,90% y un valor absoluto de \$ 1,182,351,57 gracias a la necesidad de la Asociación Mutualista Ambato de crear mayor rendimiento reduciendo valores improductivos como el fondo disponible que para el año 2011 disminuye en - 29,70 % o \$ - 328,969,07 dólares, de igual manera reduciendo el valor de bienes realizables en - 59,51 %, con un valor absoluto de \$ - 424,063,41 dólares evidenciando el compromiso de la institución por utilizar con eficiencia valores que anteriormente no generaban ningún rendimiento.

Tabla 2. 14

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Pasivos Año 2010 – 2011 (USD DÓLARES)

	2010	2011	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
2 PASIVOS	\$ 8.525.199,52	\$ 9.298.859,71	773.660,19	9,07%
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 8.273.015,64	\$ 8.891.677,21	618.661,57	7,48%
25 CUENTAS POR PAGAR	\$ 245.410,22	\$ 405.957,35	160.547,13	65,42%
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 6.554,74	\$ 0,00	-6.554,74	-100,00%
29 OTROS PASIVOS	\$ 218,92	\$ 1.225,15	1.006,23	459,63%
TOTAL PASIVOS	\$ 8.525.199,52	\$ 9.298.859,71	773.660,19	9,07%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

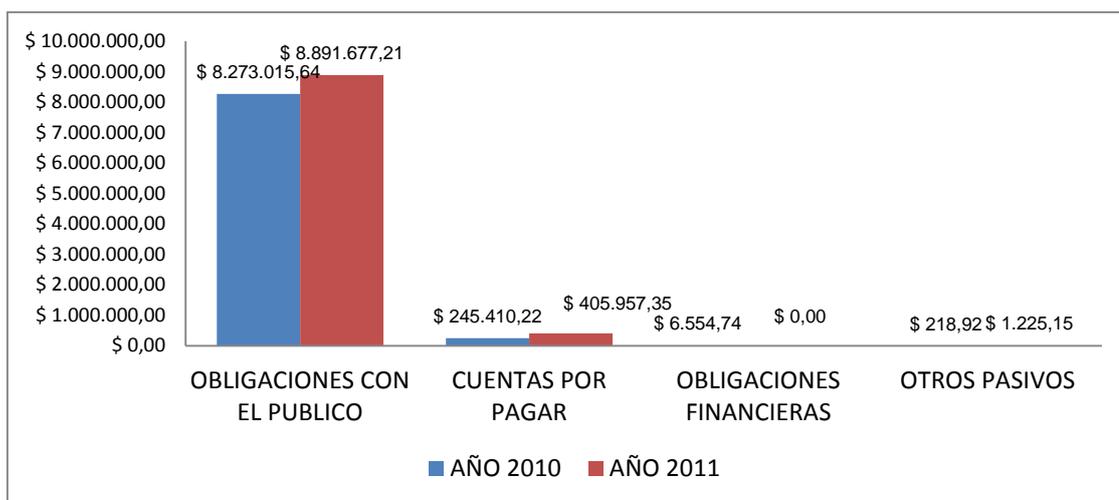


Figura 2. 14 Análisis Horizontal Pasivos 2010 – 2011 (USD DÓLARES)

Para el período 2010 – 2011, el total de pasivos de la Asociación Mutualista Ambato aumenta el 9,07%, con un valor absoluto de \$ 773,660,19 dólares, crecimiento dado por el aumento del 65,42% en cuentas por pagar, con un valor absoluto de \$ 160,547,23 dólares, debido al incremento de intereses por pagar principalmente en depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo y de pagos pendientes patronales, además se observa un crecimiento de otros pasivos con un porcentaje del 459,63%, pero para éste valor se debe analizar que debido a su valor absoluto de \$ 1,006,23 dólares no se puede considerar como un aumento significativo, el valor de obligaciones financieras con una reducción del 100%, se encuentra dado ya que la Asociación Mutualista Ambato recibe una baja en su calificación por lo cual deja de tener fuentes de fondeo externo.

Tabla 2. 15

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Patrimonio Año 2010 - 2011 (USD DÓLARES)

	2010	2011	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
3 PATRIMONIO	\$ 1.383.903,05	\$ 1.230.138,67	-153.764,38	-11,11%
33 RESERVAS	\$ 1.181.879,46	\$ 1.183.105,93	1.226,47	0,10%
35 SUPERAVIT POR VALUACIONES	\$ 200.797,12	\$ 200.797,12	0,00	0,00%
36 RESULTADOS	\$ 1.226,47	-\$ 153.764,38	-154.990,85	-12637,15%

Continúa



TOTAL PATRIMONIO	\$ 1.383.903,05	\$ 1.230.138,67	-153.764,38	-11,11%
------------------	-----------------	-----------------	-------------	---------

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

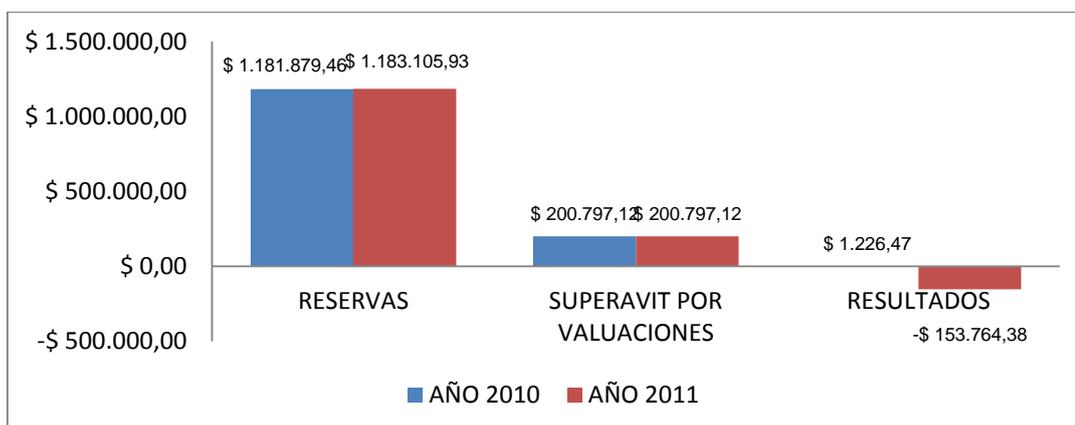


Figura 2. 15 Análisis Horizontal Patrimonio 2010 – 2011 (USD DÓLARES)

Para el período 2010 – 2012, la Asociación Mutualista Ambato, sufre una disminución en su patrimonio total del - 11,11% con un valor absoluto de \$ 153,764 miles de dólares, ya que si bien el resultado del ejercicio del año 2011 da un valor positivo, se cuenta con un valor alto de pérdidas acumuladas de años anteriores, con un resultado en valor nominal de \$ -153.764 miles de dólares, por ésta situación inclusive todo el resultado del año 2010 se suma como reservas para el año 2011 dando un aumento de relativamente bajo del 0,10% y un valor absoluto de \$ 1226,47 miles de dólares.

Tabla 2. 16

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Gastos Año 2010 - 2011 (USD DÓLARES)

	2010	2011	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
4 GASTOS	\$ 922.722,48	\$ 1.004.633,44	81.910,96	8,88%

Continúa



41	INTERESES CAUSADOS	\$ 253.578,81	\$ 277.657,35	24.078,54	9,50%
42	COMISIONES CAUSADAS	\$ 2.288,87	\$ 1.779,73	-509,14	-22,24%
44	PROVISIONES	\$ 78.475,81	\$ 79.013,17	537,36	0,68%
45	GASTOS DE OPERACION	\$ 545.913,94	\$ 593.419,36	47.505,42	8,70%
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	\$ 1.528,20	\$ 2.536,57	1.008,37	65,98%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$ 40.636,55	\$ 21.392,43	-19.244,12	-47,36%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	\$ 300,30	\$ 28.834,83	28.534,53	9502,01%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

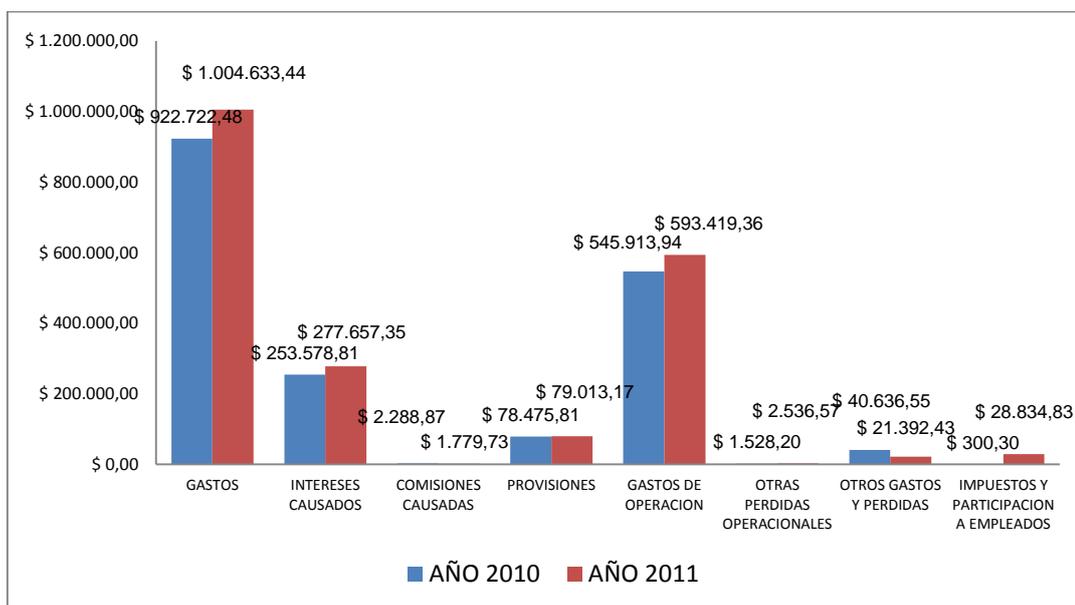


Figura 2. 16 Análisis Horizontal Gastos 2010 – 2011 (USD DÓLARES)

Existe un alto valor de incremento de gastos de la Asociación Mutualista Ambato en el año 2011, a pesar de que el porcentaje es de 8,88%, el valor absoluto es de \$ 81,910 miles de dólares, el motivo se debe a que en éste año existen mayores utilidades es por esto que la cuenta de impuestos y participación a empleados aumenta un valor

nominal de \$ 28,534, además del incremento en captaciones de sus clientes por lo que la cuenta de intereses causados aumenta en porcentaje de 9,50 % y un valor absoluto de \$ 24,078 miles de dólares, otro valor que salta a la vista por un incremento del 65,98% es el de otras pérdidas operacionales, sin embargo al observar su valor absoluto de \$ 1,008 miles de dólares, es un valor relativamente bajo, además se puede observar disminución de otros gastos y pérdidas con un -47,36% y un valor absoluto de \$ 28,535 mismo que demuestra la mejora en la toma de decisiones a nivel administrativo de la Asociación Mutualista Ambato.

Tabla 2. 17

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Ingresos Año 2010 - 2011 (USD DÓLARES)

	2010	2011	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
5 INGRESOS	\$ 923.948,95	\$ 1.040.337,64	116.388,69	12,60%
51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 721.931,03	\$ 797.288,33	75.357,30	10,44%
52 COMISIONES GANADAS	\$ 669,68	\$ 305,30	-364,38	-54,41%
53 UTILIDADES FINANCIERAS	\$ 1.058,33	\$ 6.829,30	5.770,97	545,29%
54 INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 1.978,25	\$ 2.106,80	128,55	6,50%
55 OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 110.749,80	\$ 64.990,62	-45.759,18	-41,32%
56 OTROS INGRESOS	\$ 87.561,86	\$ 168.817,29	81.255,43	92,80%
59 PÉRDIDAS Y GANANCIAS	\$ 1.226,47	\$ 35.704,20	34.477,73	2811,14%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

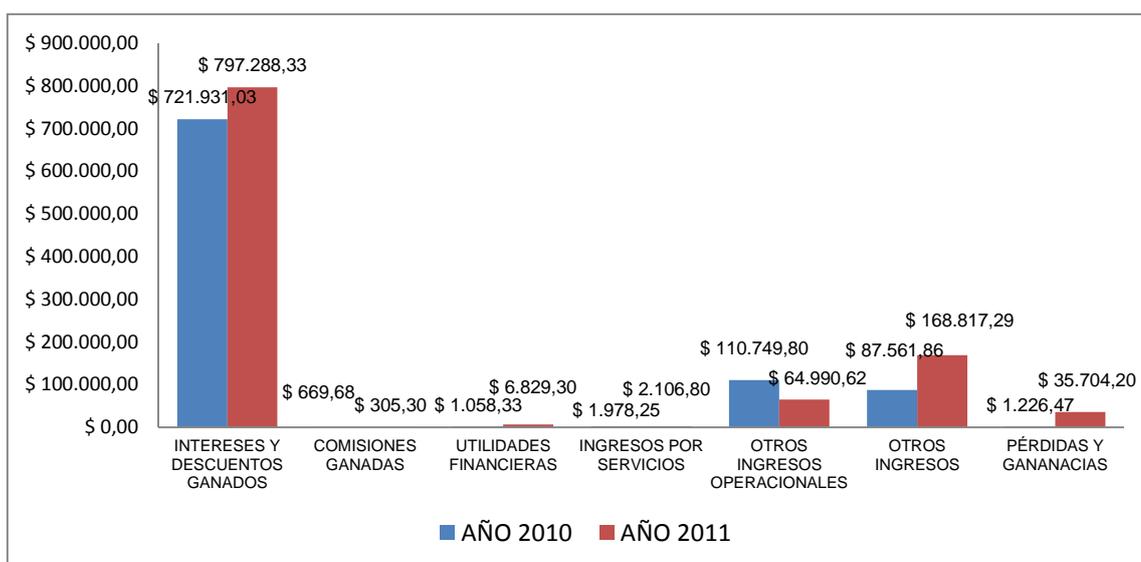


Figura 2. 17 Análisis Horizontal Ingresos 2010 – 2011 (USD DÓLARES)

Los ingresos de la Asociación Mutualista Ambato para el período 2010 – 2011, tienen un aumento del 12,60%, con un valor absoluto de \$ 116,389 miles de dólares, dados en su mayoría por otros ingresos con un porcentaje de 92,80% y un valor absoluto de \$ 81,255 miles de dólares, debido a que para éste año se logra un buen porcentaje de recuperación de cartera vencida así como la reducción de las provisiones de la misma, otro valor que resalta es de intereses y descuentos ganados ya que a pesar de poseer un bajo porcentaje del 10,44% posee un valor absoluto de \$ 75,357 miles de dólares, gracias al incremento de inversiones mismas que generan un alto valor de intereses ganados, las utilidades financieras muestran un incremento de 545,29% pero al compararlo con un valor absoluto de \$ 5,771 miles de dólares no es un valor importante, de ésta misma forma pero con una disminución se encuentra el valor de comisiones ganadas mismas que poseen una disminución del -54,41% pero que en términos de valor absoluto solo son \$ -364 dólares, el valor que si se debe tomar en cuenta es el de otros ingresos operacionales puesto que genera un porcentaje de disminución de -41,32% que en valor absoluto es \$ - 45,759 miles de dólares dado en su mayoría por la disminución de utilidades en la venta de bienes realizables y recuperados.

Tabla 2. 18

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Activos Año 2011 - 2012 (USD DÓLARES)

		2011	2012	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
1	ACTIVO	\$ 10.528.998,38	\$ 12.213.284,06	1.684.285,68	16,00%
11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 778.666,74	\$ 609.019,64	-169.647,10	-21,79%
13	INVERSIONES	\$ 2.298.819,81	\$ 2.215.440,08	-83.379,73	-3,63%
14	CARTERA DE CREDITOS	\$ 6.326.730,58	\$ 7.458.601,39	1.131.870,81	17,89%
16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 53.559,30	\$ 230.868,30	177.309,00	331,05%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUD POR PAGO, DE ARREN MERC Y NO UTILIZADOS POR LA INSTIT.	\$ 288.473,13	\$ 491.645,10	203.171,97	70,43%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 222.053,29	\$ 237.780,56	15.727,27	7,08%
19	OTROS ACTIVOS	\$ 560.695,53	\$ 969.928,99	409.233,46	72,99%
	TOTAL ACTIVO	\$ 10.528.998,38	\$ 12.213.284,06	1.684.285,68	16,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros



Figura 2. 18 Análisis Horizontal Activos 2011 – 2012 (USD DÓLARES)

Para el período 2011 – 2012 la Asociación Mutualista Ambato presenta importantes cambios en la estructura logrando un incremento del 16 % en el total de sus activos, existiendo cuentas como cartera de créditos con un aumento de 17,89% y un valor absoluto de \$ 1.131.870,81 de dólares, dentro de ésta cuenta han aumentado especialmente los créditos de consumo, puesto que para éste año se crea el nuevo producto financiero de microcréditos, el valor de cuentas por cobrar se incrementa a un porcentaje de 331.05% en termino absoluto en \$ 177.309,00 dólares debido al incremento de intereses por cobrar en créditos e inversiones, los bienes realizables incrementan en un porcentaje del 70,43% con un valor absoluto de \$ 203.171,97 de dólares, por el incremento en terrenos pertenecientes a la institución, además la cuenta de otros activos con un aumento del 72,99% y un valor absoluto de \$ 409.233,46 dólares gracias al incremento de derechos fiduciarios de la institución, sin embargo existe una disminución en fondos disponibles del - 21,79% con un valor absoluto de \$ - 1.684.285,68 dólares y de inversiones con - 3,63% con un valor absoluto de \$ - 83,379 miles de dólares, valores utilizados en concesión de créditos.

Tabla 2. 19

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Pasivos Año 2011 - 2012 (USD DÓLARES)

	2011	2012	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
2 PASIVOS				
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 8.891.677,21	\$ 9.190.178,77	298.501,56	3,36%
25 CUENTAS POR PAGAR	\$ 405.957,35	\$ 354.437,37	-51.519,98	-12,69%
29 OTROS PASIVOS	\$ 1.225,15	\$ 1.250.086,59	1.248.861,44	101935,39%
TOTAL PASIVOS	\$ 9.298.859,71	\$ 10.794.702,73	\$ 1.495.843,02	16,09%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

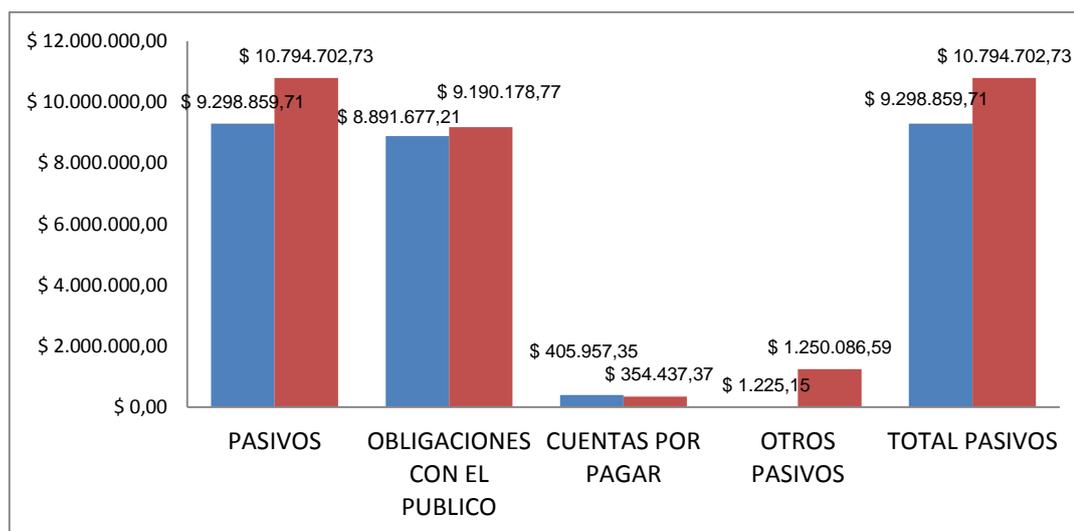


Figura 2. 19 Análisis Horizontal Pasivos 2011 – 2012 (USD DÓLARES)

La Asociación Mutualista Ambato muestra un aumento en el valor total de pasivos con un porcentaje del 16,09% y un valor absoluto de \$ 1,495,843 miles de dólares, éste valor está dado en su mayor parte por la cuenta otros pasivos con un incremento en valor absoluto de \$ 1,248, 861 miles de dólares debido a un fondo de jubilación creado por la anterior administración en años anteriores, la cual según disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros fue mandada a ésta cuenta hasta su comprobación, además de un incremento en el valor de obligaciones con el público con un porcentaje del 3,36% y un valor absoluto de \$ 298, 502 miles de dólares y una disminución del -12, 69% con un valor absoluto de \$ - 51,520 miles de dólares de cuentas por pagar especialmente por disminución de obligaciones patronales.

Tabla 2. 20

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Patrimonio Año 2011 - 2012 (USD DÓLARES)

	2011	2012	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
3 PATRIMONIO				
33 RESERVAS	\$ 1.183.105,93	\$ 1.029.341,55	-153.764,38	-13,00%
35 SUPERAVIT POR VALUACIONES	\$ 200.797,12	\$ 223.102,56	22.305,44	11,11%
36 RESULTADOS	-\$ 153.764,38	\$ 166.137,22	319.901,60	-208,05%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 1.230.138,67	\$ 1.418.581,33	188.442,66	15,32%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

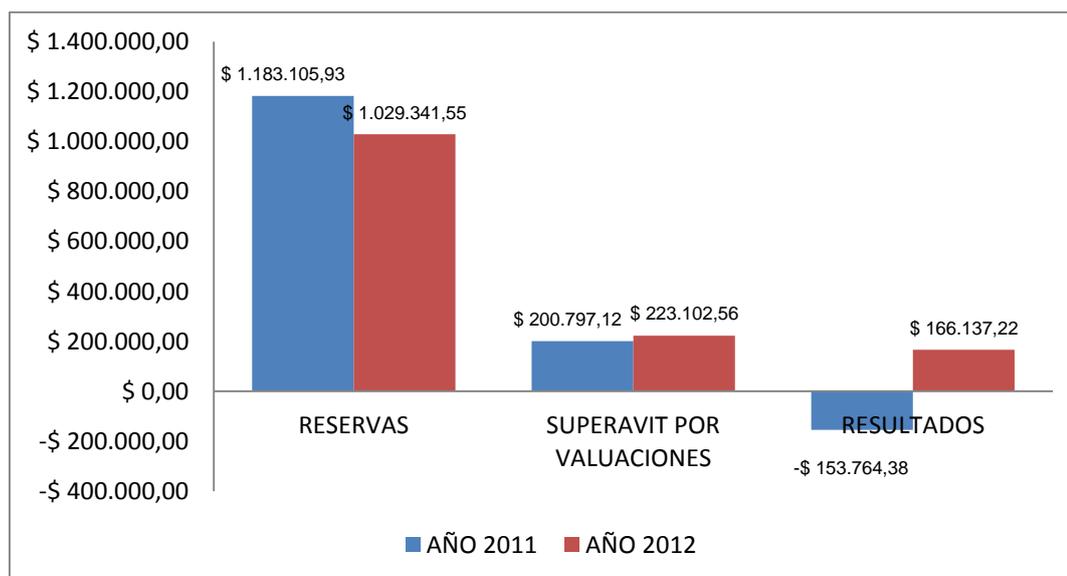


Figura 2. 20 Análisis Horizontal Patrimonio 2011 – 2012 (USD DÓLARES)

Para el período 2011 – 2012 la Asociación Mutualista presenta un incremento en el valor de su patrimonio total con un porcentaje de 15,32% lo cual es equivalente a un valor absoluto de \$ 188,443 miles de dólares, esto debido al crecimiento en el valor de resultados, con un valor absoluto de \$ 319,902 miles de dólares, gracias al incremento en utilidades, posee también un incremento en el valor de superávit por valuaciones debido al aumento de valor de terrenos en el año 2012, otro de los valores significativos

es la disminución del valor de reservas en un porcentaje de -13% y un valor absoluto de -153,764 miles de dólares, ya que si bien es cierto que éstas son altas, se disminuye el valor por pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores.

Tabla 2. 21

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Gastos Año 2011 - 2012 (USD DÓLARES)

	2011	2012	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
4 GASTOS	\$ 1.004.633,44	\$ 1.062.079,33	57.445,89	5,72%
41 INTERESES CAUSADOS	\$ 277.657,35	\$ 337.471,01	59.813,66	21,54%
42 COMISIONES CAUSADAS	\$ 1.779,73	\$ 1.684,92	-94,81	-5,33%
43 PERDIDAS FINANCIERAS	\$ 0,00	\$ 0,00	0,00	0,00%
44 PROVISIONES	\$ 79.013,17	\$ 157.494,47	78.481,30	99,33%
45 GASTOS DE OPERACION	\$ 593.419,36	\$ 534.816,73	-58.602,63	-9,88%
46 OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	\$ 2.536,57	\$ 518,05	-2.018,52	-79,58%
47 OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$ 21.392,43	\$ 18.892,82	-2.499,61	-11,68%
48 IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	\$ 28.834,83	\$ 11.201,33	-17.633,50	-61,15%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

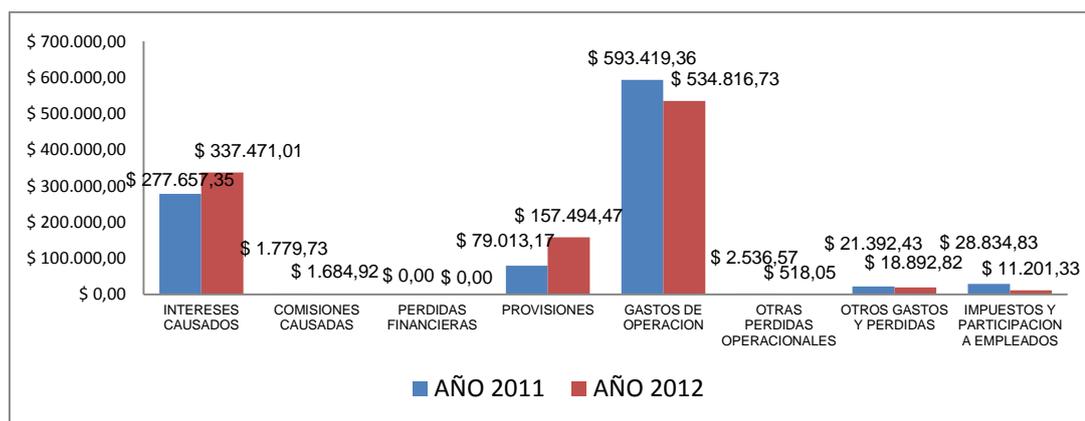


Figura 2. 21 Análisis Horizontal Gastos 2011 – 2012 (USD DÓLARES)

Para el período 2011 – 2012 la Asociación Mutualista Ambato incrementa sus gastos en un porcentaje de 5,72%, con un valor absoluto de \$ 57,445.89 dólares, este especialmente por el incremento de interés causados en 21,74% con un valor absoluto de \$59,813.66 dólares, gracias al aumento en el valor de créditos concedidos, además existe un gran incremento en el valor de provisiones para éste año un 99,33% equivalente a un valor absoluto de \$ 78,481.30 dólares mismo que se incrementa a partir del plan de regularización por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros como medida para resguardar los fondos de los clientes, sin embargo se logran disminuciones en gastos principalmente de cuentas como gastos de operación con un porcentaje de 9.88% en valor absoluto de \$ - 58,602.63 dólares, y de impuestos y participación a empleados con un porcentaje de – 61,15% y un valor absoluto de \$ - 17,633.50 dólares.

Tabla 2. 22

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Ingresos Año 2011 – 2012 (USD DÓLARES)

	2011	2012	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
5 INGRESOS	\$ 1.040.337,64	\$ 1.076.315,44	35.977,80	3,46%
51 INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 797.288,33	\$ 1.006.537,25	209.248,92	26,25%



52	COMISIONES GANADAS	\$ 305,30	\$ 3,90	-301,40	-98,72%
53	UTILIDADES FINANCIERAS	\$ 6.829,30	\$ 7.107,42	278,12	4,07%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 2.106,80	\$ 3.407,81	1.301,01	61,75%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 64.990,62	\$ 695,33	-64.295,29	-98,93%
56	OTROS INGRESOS	\$ 168.817,29	\$ 58.563,73	-110.253,56	-65,31%
59	PÉRDIDAS Y GANANCIAS	\$ 35.704,20	\$ 14.236,11	-21.468,09	-60,13%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

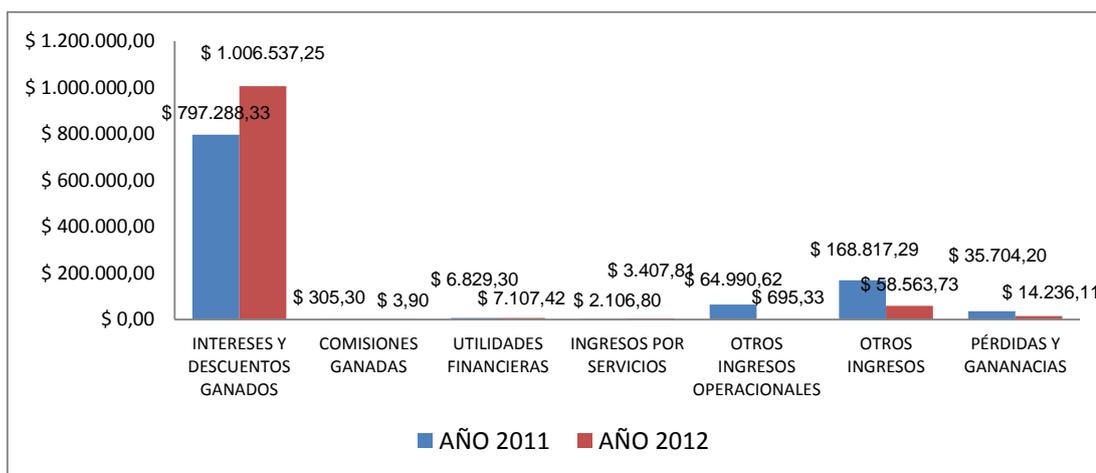


Figura 2. 22 Análisis Horizontal Ingresos 2011 – 2012 (USD DÓLARES)

La Asociación Mutualista Ambato posee para el año 2012, un incremento en el porcentaje de ingresos totales en relación al valor del año 2011, un porcentaje del 3,46% y un valor absoluto de \$ 35.977,80 dólares, compuesto de un 26,25% de intereses y descuentos ganados, con un valor absoluto de \$ 209.248,92 dólares en resultado a la mayor concesión de créditos del año 2012, otros valores a tomar en cuenta es la disminución de otros ingresos operacionales con un porcentaje de -98,93% y un valor absoluto de \$ - 64,295.29 dólares, sumado a la disminución de otros

ingresos con un porcentaje de - 65,31%, en términos absolutos de \$ - 110,253,56 dólares acaecido por la disminución en el valor de recuperación de cartera en relación al porcentaje recaudado en el año 2011.

Tabla 2. 23

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Activo Año 2012 – 2013 (USD DÓLARES)

		2012	2013	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
1	ACTIVO	\$ 12.213.284,06	\$ 13.692.503,44	1.479.219,38	12,11%
11	FONDOS DISPONIBLES	\$ 609.019,64	\$ 1.138.661,86	529.642,22	86,97%
13	INVERSIONES	\$ 2.215.440,08	\$ 1.856.622,23	-358.817,85	-16,20%
14	CARTERA DE CREDITOS	\$ 7.458.601,39	\$ 8.813.067,15	1.354.465,76	18,16%
16	CUENTAS POR COBRAR	\$ 230.868,30	\$ 95.619,77	-135.248,53	-58,58%
17	BIENES REALIZABLES, ADJUD POR PAGO, DE ARREN MERC Y NO UTILIZADOS POR LA INSTIT.	\$ 491.645,10	\$ 442.292,15	-49.352,95	-10,04%
18	PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 237.780,56	\$ 235.854,42	-1.926,14	-0,81%
19	OTROS ACTIVOS	\$ 969.928,99	\$ 1.110.385,86	140.456,87	14,48%
	TOTAL ACTIVO	\$ 12.213.284,06	\$ 13.692.503,44	1.479.219,38	12,11%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

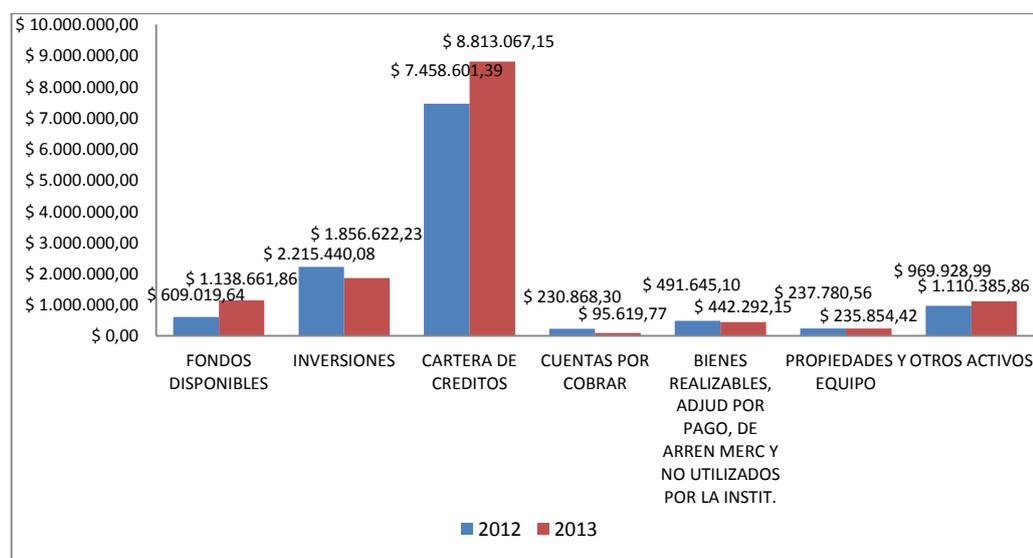


Figura 2. 23 Análisis Horizontal Activos 2012 – 2013 (USD DÓLARES)

Para el año 2013 la Asociación Mutualista Ambato muestra un incremento total de sus activos del 12.11% en relación al año 2012, lo cual equivale a un valor de \$ 1.479.219,38 dólares, debido principalmente al incremento en créditos concedidos en un porcentaje del 18.16% es decir un valor de \$ 1.354.465,76 dólares, de igual manera el porcentaje de fondos disponibles incrementa para el año 2013 en un valor de \$ 529.642,22 dólares, es decir el 86.97%, sin embargo valores como el de inversiones disminuye en un porcentaje del -16.20% igual a un valor de \$ - 358.817,85 dólares, al igual que cuentas por cobrar en -58.58% y un valor de \$ -135.248,53 dólares.

Tabla 2. 24

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Pasivos Año 2012 – 2013 (USD DÓLARES)

		AÑO			
		2012	2013	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
2	PASIVOS	\$ 10.794.702,73	\$ 11.961.233,99	1.166.531,26	10,81%
21	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 9.190.178,77	\$ 10.653.978,89	1.463.800,12	15,93%
25	CUENTAS POR PAGAR	\$ 354.437,37	\$ 184.289,35	-170.148,02	-48,01%
29	OTROS PASIVOS	\$ 1.250.086,59	\$ 1.122.965,75	-127.120,84	-10,17%
	TOTAL PASIVOS	\$ 10.794.702,73	\$ 11.961.233,99	1.166.531,26	10,81%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

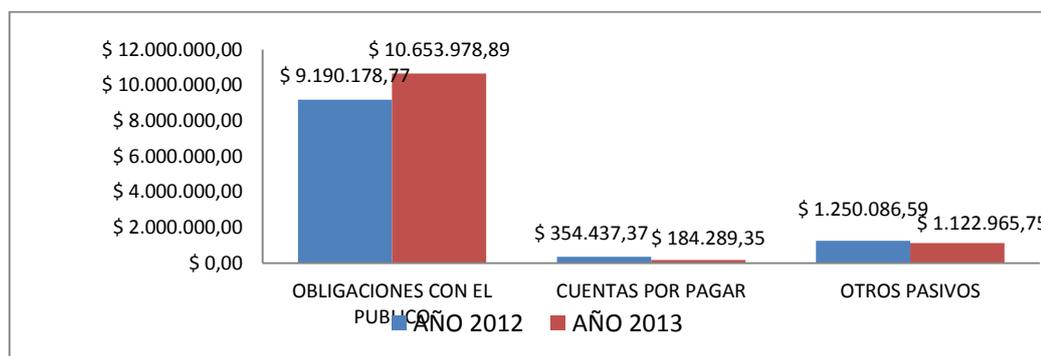


Figura 2. 24 Análisis Horizontal Pasivos 2012 – 2013 (USD DÓLARES)

Los pasivos totales para el año 2013 tienen un crecimiento del 10.81% con respecto al año 2012 equivalente a un valor de \$ 1.166.531,26 dólares, principalmente por el

incremento en obligaciones con el público en un 15.93% con un valor absoluto de \$ 1.463.800,12 dólares, demostrando la alta confianza desarrollada por sus clientes en éste año, además se reduce cuentas por pagar en \$ -170.148,02 dólares es decir el -48.01% y otros pasivos en - 10.17% ó \$ -127.120,84 dólares.

Tabla 2. 25

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Patrimonio Año 2012 – 2013 (USD DÓLARES)

		AÑO			
		2012	2013	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
3	PATRIMONIO	1.418.581,33	1.731.269,45	312.688,12	22,04%
31	CAPITAL SOCIAL	0,00	189.100,00	189.100,00	
33	RESERVAS	1.029.341,55	1.482.030,40	452.688,85	43,98%
35	SUPERAVIT POR VALUACIONES	223.102,56	0,00	-223.102,56	-100,00%
36	RESULTADOS	166.137,22	60.139,05	-105.998,17	-63,80%
	TOTAL PATRIMONIO	1.418.581,33	1.731.269,45	312.688,12	22,04%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

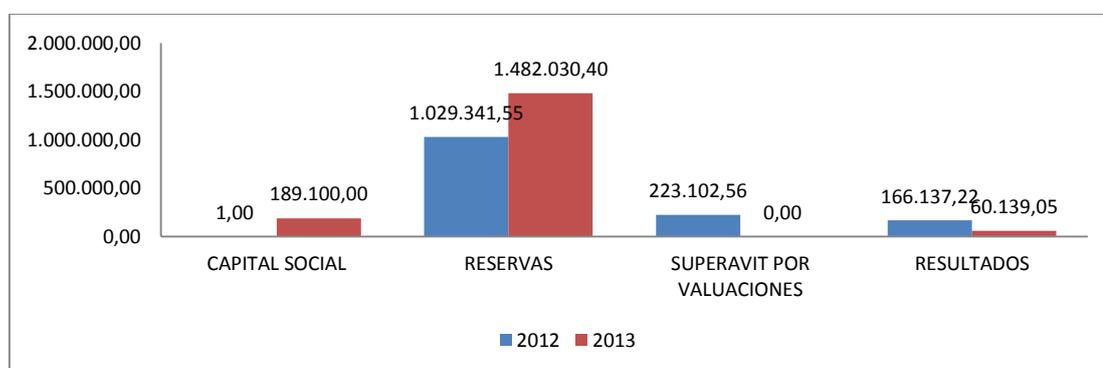


Figura 2. 25 Análisis Horizontal Patrimonio 2012 – 2013 (USD DÓLARES)

Para el año 2013 la Asociación Mutualista Ambato cuenta con un aumento total del patrimonio en un porcentaje de 22.04%, con un valor absoluto de \$ 312.688,12 dólares, especialmente por la creación de capital social con un valor de \$ 189.100,00 dólares, a través de la adquisición de certificados de aportación por parte de sus socios, reforma realizada por disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros, otro de los

valores en los que se observa un aumento es el porcentaje de reservas en un 43,98% y un valor de \$ 452.688,85 dólares, éstas reservas se incrementan debido al proceso de capitalización en donde según la resolución de la Superintendencia de Bancos y Seguros el patrimonio histórico de la Asociación Mutualista Ambato deberá ser enviado a cuentas irrepartibles para poder iniciar el proceso de capitalización. Además disminuyen cuentas como la de superávit por valuaciones en un - 100%, debido principalmente a la revalorización de activos especialmente del conjunto los Guiragchuros.

Tabla 2. 26

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Gastos Año 2012 – 2013 (USD DÓLARES)

		AÑO			
		2012	2013	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
4	GASTOS	\$ 1.062.079,33	\$ 1.457.727,57	395.648,24	37,25%
41	INTERESES CAUSADOS	\$ 337.471,01	\$ 446.630,63	109.159,62	32,35%
42	COMISIONES CAUSADAS	\$ 1.684,92	\$ 10.926,78	9.241,86	548,50%
44	PROVISIONES	\$ 157.494,47	\$ 51.548,15	-105.946,32	-67,27%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 534.816,73	\$ 678.262,40	143.445,67	26,82%
46	OTRAS PERDIDAS OPERACIONALES	\$ 518,05	\$ 0,00	-518,05	-100,00%
47	OTROS GASTOS Y PERDIDAS	\$ 18.892,82	\$ 227.063,15	208.170,33	1101,85%
48	IMPUESTOS Y PARTICIPACION A EMPLEADOS	\$ 11.201,33	\$ 43.296,46	32.095,13	286,53%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

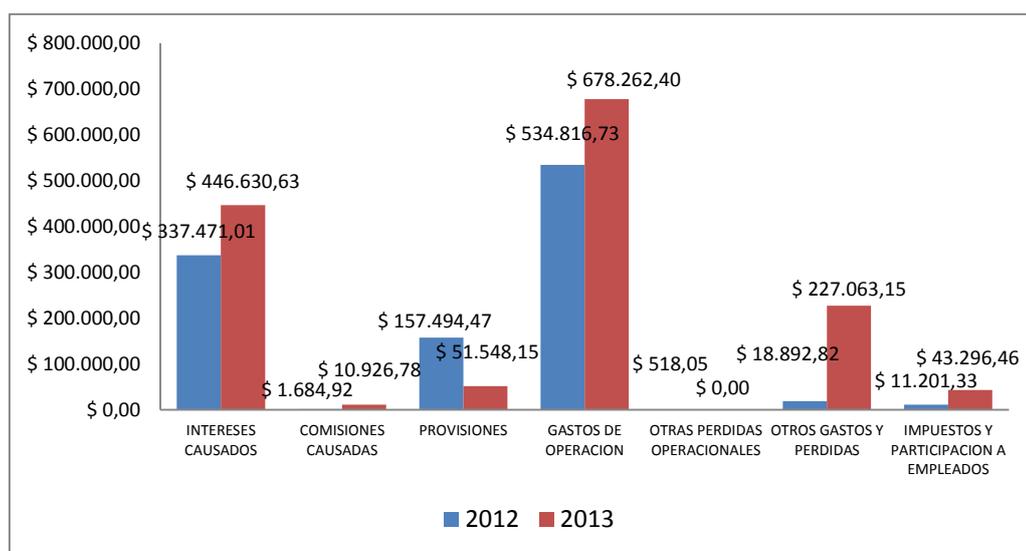


Figura 2. 26 Análisis Horizontal Gastos 2012 – 2013 (USD DÓLARES)

Los gastos totales de la Asociación Mutualista Ambato para el año 2013, incrementan en un porcentaje del 37.25%, con un valor absoluto de \$ 395.648,24 dólares, dado por el aumento de captaciones lo que a su vez genera mayores intereses causados, es así que para el año 2013 existió una variación de 32.35% más que el año 2012, de igual manera existe una variación en el valor de gastos de operación en un 26.82% lo que significa un incremento en valor absoluto de \$ 143.445,67 dólares, otro valor que incrementa es el de comisiones causadas que si bien es cierto posee un porcentaje muy alto de 548.50% de incremento esto en valor absoluto equivale a \$ 9.241,86 dólares lo cual no significa un monto considerable, un valor que si debe tomarse en cuenta es el de otros gastos y pérdidas, pues muestra una variación de \$ 208.170,33 dólares, es decir el 1.101,85%, sin embargo disminuyen valores como las provisiones en – 67,27%, es decir \$ -105.946,32 dólares, especialmente en créditos, valor disminuido por disposición de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Tabla 2. 27

Análisis Horizontal Asociación Mutualista Ambato Ingresos Año 2012 – 2013 (USD DÓLARES)

		AÑO			
		2012	2013	VAR. ABSOLUTA	VAR. RELATIVA
5	INGRESOS	\$ 1.076.315,44	\$ 1.517.866,62	441.551,18	41,02%
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 1.006.537,25	\$ 1.208.416,77	201.879,52	20,06%
52	COMISIONES GANADAS	\$ 3,90	\$ 0,00	-3,90	-100,00%
53	UTILIDADES FINANCIERAS	\$ 7.107,42	\$ 18.627,76	11.520,34	162,09%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 3.407,81	\$ 4.138,67	730,86	21,45%
55	OTROS INGRESOS OPERACIONALES	\$ 695,33	\$ 6.174,67	5.479,34	788,02%
56	OTROS INGRESOS	\$ 58.563,73	\$ 280.508,75	221.945,02	378,98%
59	PÉRDIDAS Y GANANCIAS	\$ 14.236,11	\$ 60.139,05	45.902,94	322,44%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

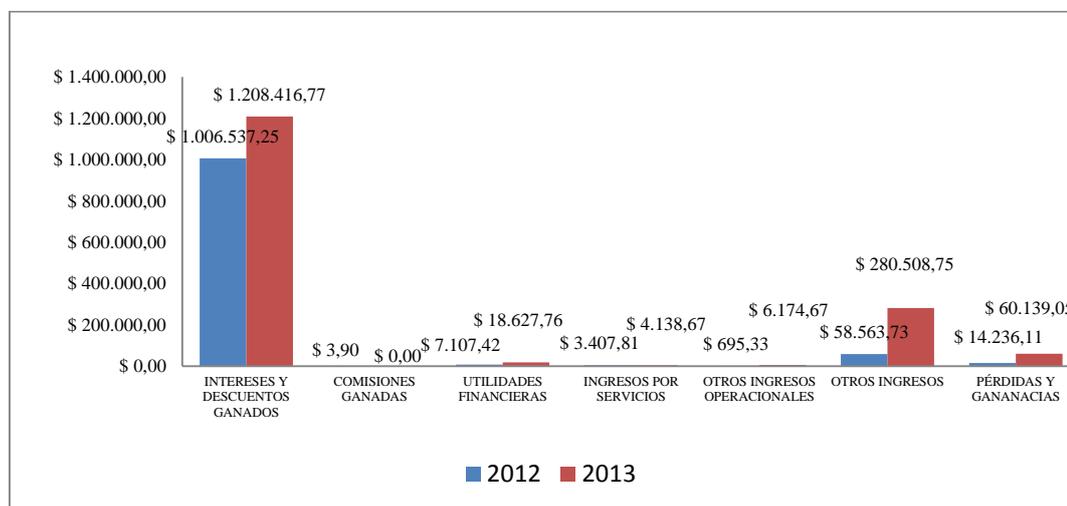


Figura 2. 27 Análisis Horizontal Ingresos 2012 – 2013 (USD DÓLARES)

Los ingresos totales de la Asociación Mutualista Ambato han incrementado para el año 2013 en un 41.02% esto equivalente a \$ 441.551,18 dólares más que lo ingresos generados en el año 2012, principalmente por cuentas como intereses y descuentos ganados mismos que se han incrementado en un 20.06% y un valor absoluto de \$

201.879,52 dólares, generados en respuesta a la mayor inversión y concesión de créditos por parte de la Asociación Mutualista Ambato, otro valor que a incrementado en el año 2013 es el de otros ingresos con un porcentaje de 378.98% un valor absoluto de \$ 221.945,02 dólares, e igualmente el incremento del valor de pérdidas y ganancias en un porcentaje de 322.44% con respecto al año 2012 es decir \$ 45.902,94 dólares.

2.2.4 Rendimiento Patrimonial

2.2.5 Modelo Dupont de Rendimiento Patrimonial

Éste modelo estudia la rentabilidad de una empresa, con el fin de determinar la eficiencia de la institución en el uso de sus activos, capital de trabajo y multiplicador de capital.

Tabla 2. 28

Rentabilidad de Capital 2010 -2011 (USD DÓLARES)

ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO				
RENTABILIDAD DE CAPITAL				
VARIACIÓN AÑO 2010 - 2011				
	31-dic-10	31-dic-11	VAR.ABSOLUTA	VAR.RELATIVA
MARGEN NETO DE UTILIDADES				
UTILIDAD	1.226,47	35.704,20	34.477,73	2811,14%
INGRESOS	923.948,95	1.040.337,64	116.388,69	12,60%
MARGEN NETO DE UTILIDADES	0,001	0,034	0,03	2485,45%
ROTACIÓN DE ACTIVOS				
INGRESOS	923.948,95	1.040.337,64	116.388,69	12,60%
ACTIVOS	9.909.102,57	10.528.998,38	619.895,81	6,26%
ROTACIÓN DE ACTIVOS	0,093	0,099	0,01	5,97%

Continúa



MULTIPLICADOR DE CAPITAL				
ACTIVOS	9.909.102,57	10.528.998,38	619.895,81	6,26%
RESERVAS GENERALES	855.373,83	856.600,30	1.226,47	0,14%
MULTIPLICADOR DE CAPITAL	11,58	12,29	0,71	6,10%
TOTAL	0,14%	4,17%	0,04	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

La rentabilidad de capital de la Asociación Mutualista Ambato para el período 2010 - 2011 se incrementó de un 0,14% al 4,17%, lo cual quiere decir que se tuvo un crecimiento del 0,04 puntos porcentuales, esto debido al crecimiento registrado en su margen neto de utilidades, rotación de activos y multiplicador de capital, ya que en general las reservas crecieron en un 0,14%, aumentando un valor absoluto en \$ 1226,47 dólares, cada dólar de ésta reserva generó \$ 12,29 dólares de activos, con lo que los activos incrementan en un 6,26%, y esto a su vez a un incremento un \$ 0,099 dólares ingresos, con respecto al \$ 0,093 dólares alcanzados en el año 2010.

Tabla 2. 29

Rentabilidad de Capital 2011-2012 (USD DÓLARES)

ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO				
RENTABILIDAD DE CAPITAL				
VARIACIÓN AÑO 2011 - 2012				
	31-dic-11	31-dic-12	VAR.ABSOLUTA	VAR.RELATIVA
MARGEN NETO DE UTILIDADES				
UTILIDAD	35.704,20	14.236,11	-21.468,09	-60,13%
INGRESOS	1.040.337,64	1.076.315,44	35.977,80	3,46%
MARGEN NETO DE UTILIDADES	0,034	0,013	-0,02	-61,46%

Continúa



ROTACIÓN DE ACTIVOS				
INGRESOS	1.040.337,64	1.076.315,44	35.977,80	3,46%
ACTIVOS	10.528.998,38	12.213.284,06	1.684.285,68	16,00%
ROTACIÓN DE ACTIVOS	0,099	0,088	-0,01	-10,81%
MULTIPLICADOR DE CAPITAL				
ACTIVOS	10.528.998,38	12.213.284,06	1.684.285,68	16,00%
RESERVAS GENERALES	856.600,30	702.835,92	-153.764,38	-17,95%
MULTIPLICADOR DE CAPITAL	12,29	17,38	5,09	41,37%
TOTAL	4,17%	2,03%	-0,02	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Para el período 2011 -2012 la rentabilidad sobre el capital de la Asociación Mutualista Ambato disminuye de un 4,17% a un 2,03%, lo cual significa que bajo un valor de - 0,02 puntos porcentuales, esto debido en general a la disminución de reservas de un -\$153,764,38 dólares es decir un porcentaje del -17,95%, sin embargo los activos incrementan su valor en un 16% es decir \$1684,286 dólares de valor absoluto, pero disminuyendo el valor de ingresos generados de un valor de 0,099 dólares generados en el año 2011 a 0,088 dólares en el año 2012.

Tabla 2. 30

Rentabilidad de Capital 2012-2013 (USD DÓLARES)

ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO				
RENTABILIDAD DE CAPITAL				
	VARIACIÓN AÑO 2011 - 2012			
	31-dic-12	31-dic-13	VAR.ABSOLUTA	VAR.RELATIVA
MARGEN NETO DE UTILIDADES				
UTILIDAD	14.236,11	60.139,05	45.902,94	322,44%
INGRESOS	1.076.315,44	1.517.866,62	441.551,18	41,02%

Continúa



MARGEN NETO DE UTILIDADES	0,013	0,040	0,03	199,55%
ROTACIÓN DE ACTIVOS				
INGRESOS	1.076.315,44	1.517.866,62	441.551,18	41,02%
ACTIVOS	12.213.284,06	13.692.503,44	1.479.219,38	12,11%
ROTACIÓN DE ACTIVOS	0,088	0,111	0,02	25,79%
MULTIPLICADOR DE CAPITAL				
ACTIVOS	12.213.284,06	13.692.503,44	1.479.219,38	12,11%
RESERVAS GENERALES	702.835,92	925.801,03	222.965,11	31,72%
MULTIPLICADOR DE CAPITAL	17,38	14,79	-2,59	-14,89%
TOTAL	2,03%	6,50%	0,04	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

En el período 2012 – 2013 la rentabilidad de capital de la Asociación Mutualista Ambato aumenta considerablemente de un 2.03% en el año 2012 al 6.50% en el año 2013, es decir 0.04 puntos porcentuales, mismo que esta dado gracias al crecimiento del margen neto de utilidades y rotación de capital, si bien es cierto que la relación de multiplicador de capital en el año 2013 es -14.89% es decir menor que los \$ 17.38 dólares registrados en el año 2012, no significa que no haya existido un aumento de activos y reservas sino más bien que las reservas crecieron en un mayor porcentaje en el año 2013 que el activo en el mismo período, en general el porcentaje de reservas para el año 2013 crece un 31.72%, llegando a un valor de \$ 925.801.03 dólares para el año 2013, cada dólar de reservas generó \$ 14.79 dólares de activos menor que el registrado el año 2012 de \$ 17.38 dólares, dando como resultado un aumento de activo de 12.11%, es decir un aumento de \$ 1.479.219,38 dólares en relación a los \$ 12.213.284,06 dólares de activos del año 2012, éste valor a su vez aumenta el porcentaje de ingresos en \$ 0.111 dólares, alcanzando un de 41.02% de ingresos, registrando un valor de \$ 1.517.866,62 dólares para el año 2013, y por cada dólar de éste valor se logra generar \$ 0.040 dólares de utilidad aumentando la utilidad en un 322.44% lo que equivale a un aumento de \$ 45.902,94 dólares, ubicando el total de utilidades para el año 2013 en \$ 60.139,05 dólares.

2.3 INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros son relaciones entre valores extraídos de los estados financieros, con el fin de determinar el manejo y estructura financiera de la institución, permitiendo a los niveles directivos tomar decisiones a tiempo, pudiendo corregir de ésta manera cierto errores o falencias detectadas.

2.3.1 Cobertura Patrimonial de Activos

Éste índice se constituye de vital importancia para las instituciones, establecido por el comité de Basilea, mide el porcentaje de patrimonio que posee la institución y su nivel de respuesta ante el riesgo generado por el aumento de cartera vencida medido en un mismo período de tiempo.

$$\text{SUFICIENCIA PATRIMONIAL} = \frac{\text{PATRIMONIO} + \text{RESULTADOS}}{\text{ACTIVOS INMOVILIZADOS NETOS}}$$

Tabla 2. 31

Cobertura de Activos (USD DÓLARES)

	AÑO 2010	AÑO 2011	AÑO 2012	AÑO 2013
PATRIMONIO	1.383.903,05	1.230.138,67	1.418.581,33	1.731.269,45
RESULTADOS	1.226,47	-153.764,38	166.137,22	60.139,05

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

2.3.2 Activos Inmovilizados Netos

Son todos los activos con los que dispone la Asociación Mutualista Ambato, mismos que no generan ningún interés.

Tabla 2. 32

Activos Inmovilizados Netos (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
	Cartera de Créditos Comercial que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Consumo que no devenga intereses	78.397,52	47.745,09	90.192,21	91.567,22
Más	Cartera de Créditos de Vivienda que no devenga intereses	156.683,53	90.524,03	59.699,84	91.679,99
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa que no devenga intereses	0,00	0,00	14.875,28	36.974,68
Más	Cartera de Créditos de Consumo Vencida	5.000,09	1.807,19	5.222,98	5.920,64
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Vencida	20.753,06	4.635,88	4.298,06	6.916,96
Más	Provisiones para Créditos Incobrables	-	-	-	-
Más	Cuentas por Cobrar	139.666,73	107.723,78	247.494,94	215.617,84
Más	Cuentas por Cobrar	47.243,07	53.559,30	230.868,30	95.619,77
Más	Bienes Realizables, Adjudicaciones por Pago, de Arrendamiento Mercantil y no utilizados por la institución.	712.536,54	288.473,13	491.645,10	442.292,15
Menos	Terrenos	127.874,32	127.874,32	330.387,29	330.908,31
Menos	Obras de Urbanización	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Obras de Edificación	110.445,58	111.688,31	112.348,31	111.383,84
Más	Propiedades y Equipo	186.741,69	222.053,29	237.780,56	235.854,42
Más	Otros Activos	536.778,22	560.695,53	969.928,99	1.110.385,86
Menos	Inversiones en Acciones y Participaciones	10.621,42	11.099,09	11.276,37	11.936,66
Menos	Inversiones	200.000,00	200.000,00	201.739,00	221.739,00
Menos	Cartera de Créditos por Vencer	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Cartera de Créditos Reestructurada por Vencer	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Deudores por Aceptación	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Bienes Realizables	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Inversiones en Acciones y Participaciones	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Fondo de Liquidez	241.369,37	285.922,31	533.349,98	687.123,15
Menos	Otras Inversiones en Participaciones	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

ACTIVOS INMOVILIZADOS NETOS 914.156,30 425.185,63 668.075,50 540.010,96

$$\text{SUFICIENCIA PATRIMONIAL AÑO 2010} = \frac{1.383.903,05}{914.156,30} \quad 151,39\%$$

$$\text{SUFICIENCIA PATRIMONIAL AÑO 2011} = \frac{1.230.138,67}{425.185,63} \quad 289,32\%$$

$$\text{SUFICIENCIA PATRIMONIAL AÑO 2012} = \frac{1.418.581,33}{668.075,50} \quad 212,34\%$$

$$\text{SUFICIENCIA PATRIMONIAL AÑO 2013} = \frac{1.731.269,45}{540.010,96} \quad 320,60\%$$

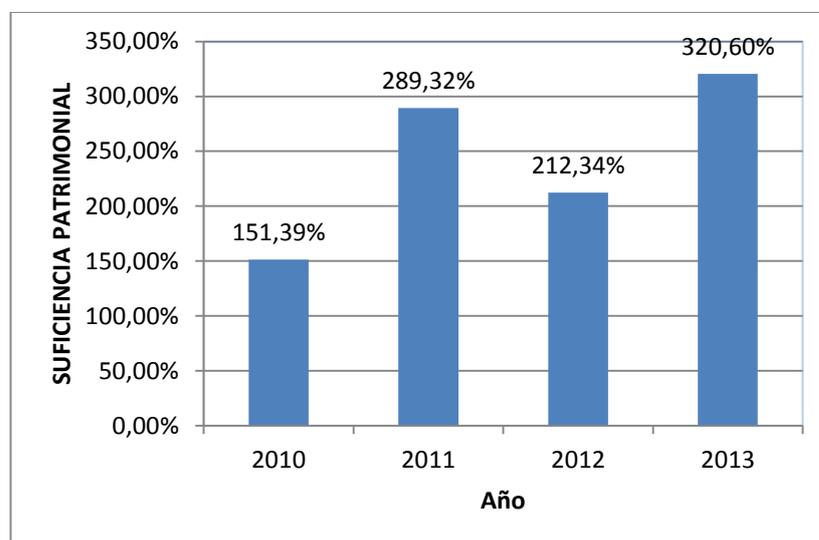


Figura 2. 28 Suficiencia Patrimonial (%)

Según la ley de Basilea II, es fundamental el promover la capitalización adecuada dentro de una institución financiera a fin de poder hacer frente ante riesgos crediticios. Para el análisis de la Asociación Mutualista Ambato se observa un porcentaje de suficiencia patrimonial, para el año 2010 de 151,39%, que en relación a años

posteriores es un porcentaje bajo dado a que su nivel de patrimonio es más alto \$ 1.383.903,05 dólares, también lo es el valor de sus activos inmovilizados de \$ 914.156,30 dólares, demostrando capacidad para hacer frente a un futuro riesgo de pérdida por estos valores, pero quedando prácticamente descapitalizada si esto llegara a ocurrir, por lo cual es de vital importancia desarrollar recuperación de cartera ya que el riesgo es muy alto. Para el año 2011 el porcentaje aumenta a 289,32%, indicando una alta capitalización y solidez ante un posible riesgo crediticio, dado a la baja del valor de activos inmovilizados a \$ 425.185,63 dólares. Para el año 2012 el porcentaje disminuye a 212,34%, de manera que si bien los activos inmovilizados han crecido a un valor de \$ 668.075,50 dólares, la institución mantiene un valor alto en patrimonio de \$ 1.418.581,33 dólares, lo cual reduce considerablemente el riesgo ya que si en el peor de los casos ocurriera pérdida de los valores de activos inmovilizados, aun así la institución podría solventar éste valor y mantener un capital para seguir dentro del mercado financiero. Para el año 2013 el porcentaje es de 320.60% lo cual demuestra la alta capacidad de la institución en responder en caso de que ocurra una pérdida, ya que si bien los valores de activos inmovilizados para éste año es alto es decir de \$ 540.010,96 dólares también lo es el valor de patrimonio de \$ 1.731.269,45 dólares por encima de los valores de años anteriores.

2.3.3 Índice de Morosidad

Éste índice mide la relación o porcentaje dado entre el valor de la cartera improductiva, es decir aquella que no genera rédito a la institución, con respecto al total de cartera de créditos concedidos. Dando como resultado un porcentaje real de cuanto la institución está dejando de generar en base a créditos concedidos y no recuperados.

a) Cartera de Crédito Bruta

Dentro de éste valor se incluyen todas aquellas cuentas de créditos (Incluyendo todo tipo de carteras como vivienda, consumo, microcrédito, comercial), mismos a los que aún no se haya reducido las respectivas provisiones.

Tabla 2. 33***Cartera de Créditos Bruta (USD DÓLARES)***

AÑO		2010	2011	2012	2013
Más	Cartera de Créditos	6.201.699,00	6.326.730,58	7.458.601,39	8.813.067,15
Menos	Provisiones para Créditos Incobrables	-139.666,73	-107.723,78	-247.494,94	-215.617,84
TOTAL		6.341.365,73	6.434.454,36	7.706.096,33	9.028.684,99

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

b) Cartera de Crédito Neta

La cartera de créditos neta demuestra el valor propio concedido de créditos hacia los clientes, incluyendo dentro de éste rubro valores por créditos comerciales, de consumo, vivienda y microempresa y restando a éste valor la provisión por créditos incobrables, dando así el valor propio a ser tomado dentro del análisis de riesgo crediticio de la institución.

c) Cartera Improductiva

Incluida dentro de ésta valores de créditos concedidos pero que no generan una ganancia a la Asociación Mutualista Ambato como; valores de cartera que no devenga intereses e ingresos y de la cartera vencida.

Tabla 2. 34***Cartera Improductiva (USD DÓLARES)***

AÑO		2010	2011	2012	2013
Más	Cartera de Créditos Comercial que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Consumo que no devenga intereses	78.397,52	47.745,09	90.192,21	91.567,22
Más	Cartera de Créditos de Vivienda que no devenga intereses	156.683,53	90.524,03	59.699,84	91.679,99

Continúa



Más	Cartera de Créditos para la Microempresa que no devenga intereses	0,00	0,00	14.875,28	36.974,68
Más	Cartera de Créditos Comercial Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Consumo Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos Comercial Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Consumo Vencida	5.000,09	1.807,19	5.222,98	5.920,64
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Vencida	20.753,06	4.635,88	4.298,06	6.916,96
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa Vencida	0,00	0,00	160,07	1.508,07
Más	Cartera de Créditos Comercial Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Consumo Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		260.834,20	144.712,19	174.448,44	234.567,56

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

2.3.4 Morosidad Bruta Total

Es el porcentaje que se da como resultado de la relación entre el valor de los créditos improductivos que no generan interés y el valor de la cartera total restadas las provisiones.

$$\text{MOROSIDAD CARTERA} = \frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA}}{\text{CARTERA BRUTA}}$$

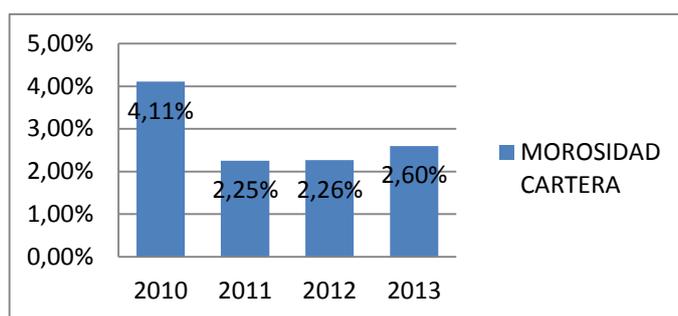


Figura 2. 29 Morosidad Cartera (%)

En base al análisis realizado podemos concluir que la Asociación Mutualista Ambato en general posee un buen porcentaje de cartera “Sana” puesto que su índice de morosidad se encuentra debajo de los límites establecidos en base a su experiencia dentro del mercado, además que es un valor controlable, ya que para la institución la generación de provisiones puede repercutir en un impacto muy grande a sus utilidades. Para el año 2010 existe un porcentaje del 4,11% superior al promedio de morosidad total de cartera para asociaciones mutualistas pequeñas que para éste año se encuentra en 3.54%, demostrando falta de políticas de concesión de créditos y recuperación de cartera, pero recuperable rápidamente en años posteriores, es decir que para el año 2011 el porcentaje es de 2.25% debajo del 3.47% de promedio para asociaciones mutualistas de éste año, para el año 2012 de igual manera posee un porcentaje de 2.26% por debajo del 4.5% dado como promedio para asociaciones mutualistas en el período 2012, para el año 2013 el porcentaje se incrementa a 2.60% pero a pesar de éste incremento todavía se encuentra debajo del promedio para asociaciones mutualistas que es de 4.97%.

2.3.5 Morosidad Cartera Comercial

$$MOROSIDAD\ CARTERA\ COMERCIAL = \frac{CARTERA\ IMPRODUCTIVA\ COMERCIAL}{CARTERA\ BRUTA\ COMERCIAL}$$

Tabla 2. 35

Cartera Improductiva Comercial (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
	Cartera de Créditos Comercial que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos Comercial Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos Comercial Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos Comercial Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tabla 2. 36

Cartera Bruta Comercial (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
	Cartera de Créditos Comercial por Vencer	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos Comercial Reestructurada por Vencer	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos Comercial que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos Comercial Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos Comercial Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos Comercial Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

	2010	2011	2012	2013
MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL	0	0	0	0

La Asociación Mutualista Ambato no cuenta con el servicio financiero de créditos comerciales.

2.3.6 Morosidad Cartera Consumo

$$MOROSIDAD CARTERA CONSUMO = \frac{CARTERA IMPRODUCTIVA CONSUMO}{CARTERA BRUTA CONSUMO}$$

Tabla 2. 37

Cartera Improductiva Consumo (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
	Cartera de Créditos de Consumo que no devenga intereses	78.397,52	47.745,09	90.192,21	91.567,22
Más	Cartera de Créditos de Consumo Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Consumo Vencida	5.000,09	1.807,19	5.222,98	5.920,64
Más	Cartera de Créditos de Consumo Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		83.397,61	49.552,28	95.415,19	97.487,86

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tabla 2. 38

Cartera Bruta de Consumo (USD DÓLARES)

Cartera de Créditos de Consumo por Vencer		754.799,02	1.913.816,87	3.039.685,68	2.687.013,62
Más	Cartera de Créditos de Consumo Reestructurada por Vencer	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Consumo que no devenga intereses	78.397,52	47.745,09	90.192,21	91.567,22
Más	Cartera de Créditos de Consumo Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Consumo Vencida	5.000,09	1.807,19	5.222,98	5.920,64
Más	Cartera de Créditos de Consumo Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		838.196,63	1.963.369,15	3.135.100,87	2.784.501,48

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

AÑO	2010	2011	2012	2013
MOROSIDAD CARTERA CONSUMO	9,95%	2,52%	3,04%	3,50%

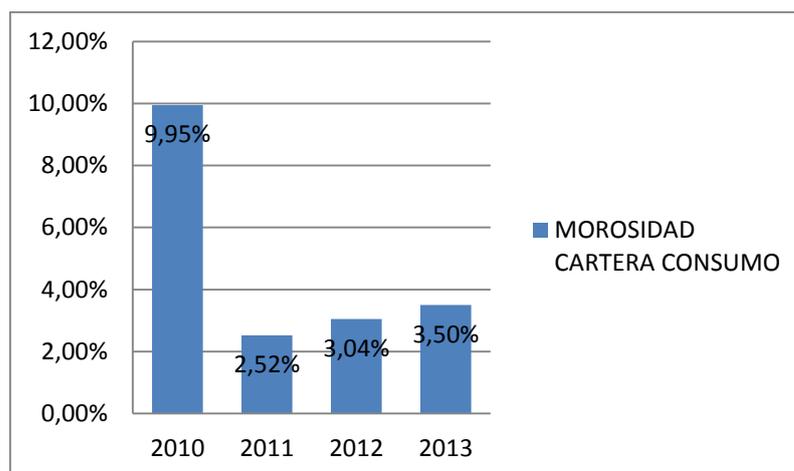


Figura 2. 30 Morosidad Cartera Consumo (%)

Para el año 2010 la Asociación Mutualista Ambato registra un alto porcentaje de morosidad de cartera de consumo, el 9.95%, superior al promedio de morosidad de cartera de consumo de mutualistas pequeñas que para éste año se encuentra en 4.85%, lo que significa que del 100% de cartera que maneja la institución en créditos de consumo un 9.95% no ha podido ser recuperado, para el año 2011, éste porcentaje reduce a 2.52% poniendo a la Asociación Mutualista Ambato por debajo del promedio de morosidad de cartera de crédito de consumo de 4.28% para éste año, y para el año 2012 se registra un porcentaje de 3.04% por debajo del 5.83% que se tiene como promedio de morosidad de cartera de consumo de mutualistas pequeñas para el año 2012, para el año 2013 el porcentaje se mantiene en 3.50% inferior al 7.18% de promedio para mutualistas pequeñas. Dando como resultado una tendencia favorable ya que la Asociación Mutualista Ambato ha reducido considerablemente el porcentaje de morosidad de cartera de créditos de consumo pudiendo controlar el riesgo en caso de una eventual pérdida.

2.3.7 Morosidad Cartera Vivienda

$$MOROSIDAD\ CARTERA\ VIVIENDA = \frac{CARTERA\ IMPRODUCTIVA\ VIVIENDA}{CARTERA\ BRUTA\ VIVIENDA}$$

Tabla 2. 39

Cartera Improductiva de Vivienda (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
	Cartera de Créditos de Vivienda que no devenga intereses	156.683,53	90.524,03	59.699,84	91.679,99
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Vencida	20.753,06	4.635,88	4.298,06	6.916,96
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		177.436,59	95.159,91	63.997,90	98.596,95

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tabla 2. 40

Cartera Bruta de Vivienda (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
	Cartera de Créditos de Vivienda por Vencer	5.325.732,51	4.375.925,30	3.514.689,33	4.285.025,83
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Reestructurada por Vencer	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Vivienda que no devenga intereses	156.683,53	90.524,03	59.699,84	91.679,99
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Vencida	20.753,06	4.635,88	4.298,06	6.916,96
Más	Cartera de Créditos de Vivienda Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		5.503.169,10	4.471.085,21	3.578.687,23	4.383.622,78

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

AÑO	2010	2011	2012	2013
MOROSIDAD CARTERA DE VIVIENDA	3,22%	2,13%	1,79%	2,25%

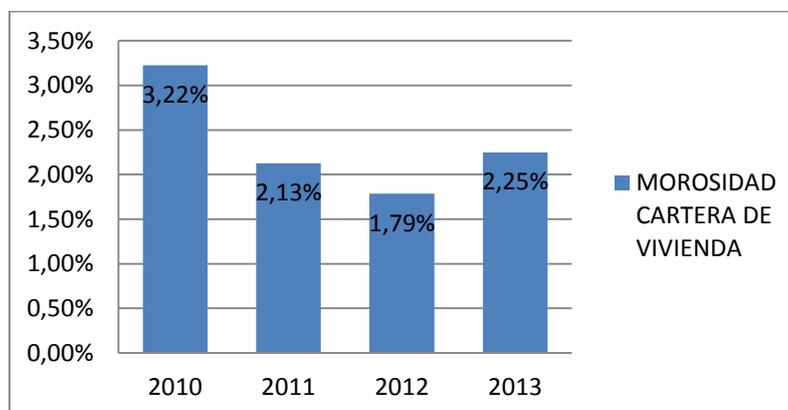


Figura 2. 31 Morosidad Cartera Vivienda (%)

La Asociación Mutualista Ambato posee para el año 2010 un porcentaje de 3.22% de morosidad de la cartera de vivienda un valor por encima del promedio dado para éste mismo período de morosidad de cartera de vivienda para mutualistas pequeñas, el cual es 2.18%, lo que significa que por un 100% de cartera de créditos de vivienda concedida por la Asociación Mutualista Ambato no se ha recuperado el 3.22%, creando un porcentaje de riesgo considerable ante la eventualidad de pérdida por no recuperación de éstos valores, para el año 2011 éste porcentaje reduce al 2.13% que se encuentra dentro del límite establecido para morosidad de la cartera de vivienda de mutualistas pequeñas del año 2011 mismo que se encuentra en el 2.25%, para el año 2012 el porcentaje de morosidad de cartera de vivienda disminuye al 1.79% por debajo del 2.71% del promedio de morosidad de cartera de vivienda para las mutualistas pequeñas. Para el año 2013 el porcentaje es de 2.25%, menor que el 3.20% establecido para las asociaciones mutualistas pequeñas en éste mismo período. En general se muestra una tendencia a una mejora económica gracias a la recuperación de cartera de vivienda, de la Asociación Mutualista Ambato.

2.3.8 Morosidad Cartera Microempresa

$$\text{MOROSIDAD CARTERA MICROEMPRESA} = \frac{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA MICROEMPRESA}}{\text{CARTERA BRUTA MICROEMPRESA}}$$

Tabla 2. 41

Cartera Improductiva de Microempresa (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
	Cartera de Créditos para la Microempresa que no devenga intereses	0	0	14.875,28	36.974,68
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa Reestructurada que no devenga intereses	0	0	0	0
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa Vencida	0	0	160,07	1.508,07
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa Reestructurada Vencida	0	0	0	0
TOTAL		0	0	15035,35	38482,75

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tabla 2. 42

Cartera Bruta de Microempresa (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
	Cartera de Créditos para la Microempresa por Vencer	0,00	0,00	977.272,88	1.822.077,98
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa Reestructurada por Vencer	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa que no devenga intereses	0,00	0,00	14.875,28	36.974,68
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa Reestructurada que no devenga intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa Vencida	0,00	0,00	160,07	1.508,07
Más	Cartera de Créditos para la Microempresa Reestructurada Vencida	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		0,00	0,00	992308,23	1860560,73

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

AÑO	2010	2011	2012	2013
MOROSIDAD CARTERA MICROEMPRESA	0,00	0,00	1,52%	2,07%

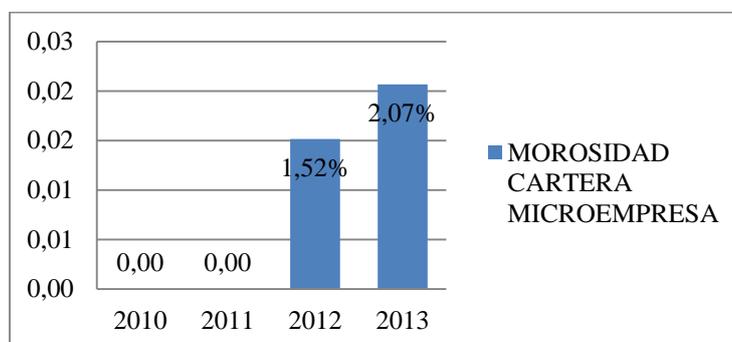


Figura 2. 32 Morosidad Cartera Microempresa (%)

Asociación Mutualista Ambato lanza su nuevo producto financiero de créditos para la microempresa a partir del año 2012 con lo cual se genera para su primer año en el mercado, un porcentaje de 1.52% de morosidad de cartera de crédito para la microempresa, muy por debajo del promedio para las asociaciones mutualistas pequeñas que se ubica en el 8.40%, si bien es cierto que esto da una buena pauta acerca de la aceptación del producto financiero en el mercado también se debe tomar en cuenta que para el corto tiempo que se maneja ya existe un porcentaje de morosidad que de no ser tomado en cuenta con la aplicación de políticas de recuperación de cartera podría incrementar en un corto plazo, para el año 2013 el porcentaje aumenta al 2.07% lo cual sigue siendo menor al promedio para asociaciones mutualistas pequeñas que para éste año se encuentra en el 8.01%, pero que a la vez refleja un crecimiento en relación al año anterior bajo pero que hay que prestar atención, principalmente por el poco tiempo del producto financiero en el mercado.

2.3.9 Cobertura de Provisiones Para Cartera Improductiva

Éste índice mide el porcentaje de provisiones realizadas con respecto a la cartera de créditos improductiva bruta, de tal manera que a la Asociación Mutualista Ambato podrá conocer para cada tipo de crédito el porcentaje de provisión con el que cuenta en caso de pérdidas.

$$\text{COBERTURA} = \frac{\text{PROVISIONES}}{\text{CARTERA CRÉDITO IMPRODUCTIVA}}$$

Tabla 2. 43

Cobertura Cartera de Crédito Improductiva (USD DÓLARES)

Provisiones				
AÑO	2010	2011	2012	2013
Provisiones para Créditos Incobrables.	-139.666,73	-107.723,78	-247.494,94	-215.617,84
Cartera de Crédito Improductiva				
CARTERA DE CRÉDITO IMPRODUCTIVA	260834,2	144712,19	174448,44	234.567,56
AÑO	2010	2011	2012	2013
COBERTURA CARTERA DE CRÉDITO IMPRODUCTIVA (COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA)	53,55%	74,44%	141,87%	91,92%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

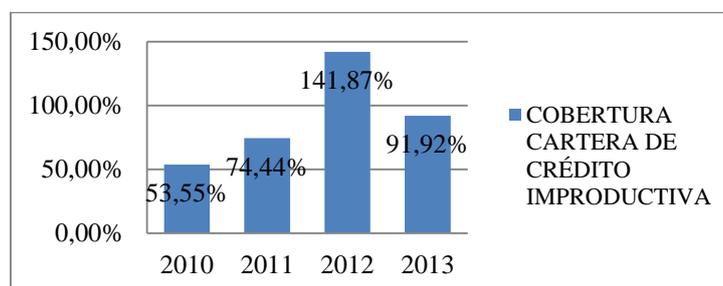


Figura 2. 33 Cobertura de Cartera de Créditos Improductiva (%)

La Asociación Mutualista Ambato para el año 2010, posee una provisión para cartera improductiva del 53.55%, expresada en valor negativo por cuanto constituye un valor que debe permanecer guardado sin que pueda generar ningún interés o rendimiento, éste porcentaje se encuentra por debajo del promedio para las asociaciones mutualistas pequeñas que en el año 2010 es el 78.49%, sin embargo para el año 2011 aumenta a un porcentaje del 74,44% superior al 70,12% establecido como promedio para el año 2011, y para el año 2012 incrementa aún más a 141,87% muy superior al porcentaje promedio para las asociaciones mutualistas pequeñas establecido en 72,68% para el año 2012, y para el año 2013 el promedio disminuye al

91.92% por encima del 62.42% establecido como promedio éstos porcentajes han sido incrementados debido a la implantación de un plan de regulación por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros con el fin de que la Asociación Mutualista Ambato pueda hacer frente al riesgo de que pudiera presentarse una pérdida, sin embargo los valores demasiado altos limitan a la institución teniendo valores considerables los cuales no pueden utilizar para generar rentabilidad.

2.3.10 Cobertura de Cartera (Improductiva) de Consumo

$$\text{COBERTURA CARTERA CONSUMO} = \frac{\text{PROVISIONES CARTERA CONSUMO}}{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA CONSUMO}}$$

Tabla 2. 44

Provisiones Para Cartera de Consumo (USD DÓLARES)

		AÑO	2010	2011	2012	2013
Menos	(Provisiones para) Cartera de Créditos de Consumo		-16.199,59	-18.275,00	-64.040,02	-42.102,82
Más	Provisión Cartera Reestructurada de Consumo		0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Provisión General Cartera de Consumo		30.690,91	58.889,41	93923,96	52.816,80
TOTAL			46890,5	77164,41	157.963,98	94.919,62
Provisiones para Cartera de Consumo						
Menos	149910 (Provisiones para) Cartera de Créditos de Consumo		-16.199,59	-18.275,00	-64.040,02	
Más	741410 Provisión Cartera Reestructurada de Consumo			0,00	0,00	0,00
Más	741430 Provisión General Cartera de Consumo		30.690,91	58.889,41	93923,96	
TOTAL			46890,5	77164,41	157963,98	
		AÑO	2010	2011	2012	2013
Cartera Improductiva de Consumo			83397,61	49552,28	95415,19	97.487,86
COBERTURA CARTERA DE CONSUMO			56,23%	155,72%	165,55%	97,37%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

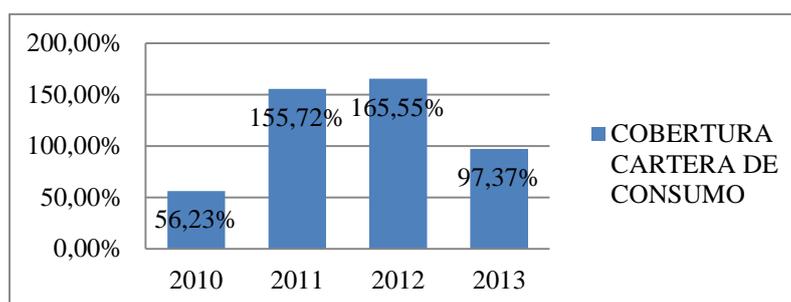


Figura 2. 34 Cobertura de Cartera de Consumo (%)

La cobertura de cartera de consumo de la Asociación Mutualista Ambato muestra una tendencia a la alza con un porcentaje de 56,23% para el año 2010, el cual para el mismo período se encuentra dentro del promedio para mutualistas pequeñas que es el 96,94% para éste mismo período, para el año 2011 incrementa a un 155,72% muy superior al establecido para las asociaciones mutualistas pequeñas en el año 2011 que es el 90,84%, para el año 2012 el porcentaje de cobertura de cartera de créditos consumo de la Asociación Mutualista Ambato incrementa a un 165,55%, más del doble del promedio para asociaciones mutualistas pequeñas para el año 2012 que es el 76,89%, sin embargo para el año 2013, a pesar de que el porcentaje disminuye al 97,37% aún se mantiene por encima del 64,88% dado como promedio para las asociaciones mutualistas pequeñas en el año 2013. Si bien esto logra disminuir el riesgo ante una eventual pérdida por parte de la Asociación Mutualista Ambato ante el no cobro de su cartera, también imposibilita en disponibilidad de liquidez a la institución disminuyendo la generación de rentabilidad.

2.3.11 Cobertura de Cartera (Improductiva) de Vivienda

$$\text{COBERTURA CARTERA VIVIENDA} = \frac{\text{PROVISIONES CARTERA VIVIENDA}}{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA VIVIENDA}}$$

Tabla 2. 45

Provisiones Para Cartera de Vivienda (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
Menos	(Provisiones para) Cartera de Créditos de Vivienda	-92.776,23	-30.559,37	-49.022,63	-60.764,46
Más	Provisión Cartera de Vivienda	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Provisión General de Vivienda	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		92.776,23	30.559,37	49.022,63	60.764,46
Cartera Improductiva Vivienda					
CARTERA IMPRODUCTIVA VIVIENDA (ANTES CALCULADA)		177436,59	95159,91	63997,9	98.596,95
AÑO		2010	2011	2012	2013
COBERTURA DE CARTERA IMPRODUCTIVA DE VIVIENDA		52,29%	32,11%	76,60%	61,63%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

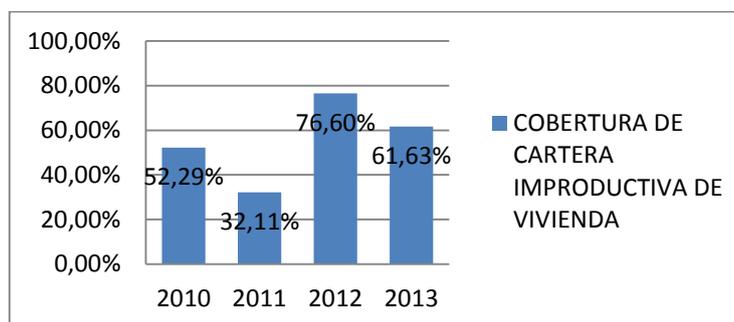


Figura 2. 35 Cobertura de Cartera Improductiva de Vivienda (%)

La Asociación Mutualista Ambato cuenta con un porcentaje de cobertura de cartera vivienda de 52,29% para el año 2010, y 32,11% para el año 2011 menor al promedio de cobertura de cartera improductiva de vivienda de mutualistas pequeñas mismos que se registran en 64,69% y el 48,71% respectivamente para los años en mención. Para el 2012 el porcentaje incrementa al 76,60% superior al 70,46% establecido para las mutualistas pequeñas, y para el año 2013 aunque el porcentaje disminuye a 61,63% sigue mostrando un valor mayor al porcentaje promedio para mutualistas pequeñas que se encuentra en el 50,45%. Mostrando una tendencia a la alza lo cual es bueno para controlar el riesgo ante cualquier posible pérdida en cartera de vivienda también

disminuye fondos que podrían utilizarse para generar rentabilidad a través de la concesión de créditos, inversiones, etc.

2.3.12 Cobertura de Cartera (Improductiva) de Microempresa

COBERTURA CARTERA MICROEMPRESA

$$= \frac{\text{PROVISIONES CARTERA MICROEMPRESA}}{\text{CARTERA IMPRODUCTIVA MICROEMPRESA}}$$

Tabla 2. 46

Provisiones Para Cartera de Microempresa (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
Menos	(Provisiones para) Cartera de Créditos para la Microempresa	0,00	0,00	-10.738,97	-24.331,71
Más	Provisión Cartera para la Microempresa	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Provisión General Cartera para la Microempresa	0,00	0,00	93.923,96	35.602,05
TOTAL		0,00	0,00	104662,93	59.933,76

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tabla 2. 47

Cartera Improductiva Para la Microempresa (USD DÓLARES)

AÑO	2010	2011	2012	2013
CARTERA IMPRODUCTIVA PARA LA MICROEMPRESA	0,00	0,00	15035,35	38482,75
AÑO	2010	2011	2012	2013
COBERTURA CARTERA IMPRODUCTIVA MICROEMPRESA	0,00	0,00	696,11%	155,74%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

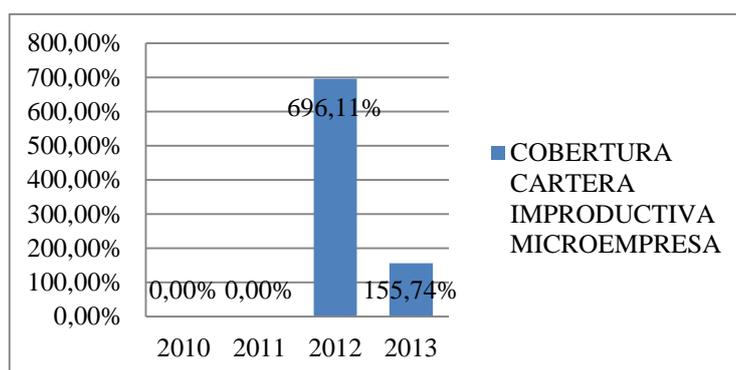


Figura 2. 36 Cobertura de Cartera Improductiva de Microempresa (%)

Para el año 2012 la Asociación Mutualista Ambato posee un porcentaje del 696,11% de cobertura de cartera improductiva de microempresa, muy superior al promedio establecido para las asociaciones mutualistas pequeñas para el año 2012 que es de 64,87%, para el año 2013 el porcentaje disminuye drásticamente al 155,74% lo cual sigue siendo alto en comparación al promedio aplicable a asociaciones mutualistas pequeñas que es 73,66%, tomando en cuenta que éste producto financiero empieza en el mercado a partir del año 2012, este porcentaje podría causar grandes pérdidas a la institución.

2.3.13 Activos Productivos/Pasivos con Costo

Éste análisis permite a la Asociación Mutualista Ambato conocer el porcentaje de capacidad de producción de ingresos en relación a los costos que se generan periódicamente, es decir para una institución financiera sus pasivos constituye una fuente de financiamiento que puede utilizarse en concesión de créditos sin embargo se debe pagar un interés por la utilización de éstos recursos.

$$RELACIÓN = \frac{ACTIVOS PRODUCTIVOS}{PASIVOS CON COSTO}$$

Tabla 2. 48

Activos Productivos (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
	Bancos y otras Instituciones Financieras	883.605,89	361.067,72	345.627,57	877.786,53
Más	Operaciones Interbancarias	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Inversiones	1.116.468,24	2.298.819,81	2.215.440,08	1.856.622,23
Más	Cartera de Créditos Comercial por Vencer	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Cartera de Créditos de Consumo por Vencer	754.799,02	1.913.816,87	3.039.685,68	2.687.013,62
Más	Cartera de Créditos para Microempresa por Vencer	5.325.732,51	4.375.925,30	3.514.689,33	4.285.025,83
Más	Terrenos	127.874,32	127.874,32	330.387,29	330.908,31
Más	Obras de Urbanización	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Obras de Edificación	110.445,58	111.688,31	112.348,31	111.383,84
Más	Inversiones en Acciones y Participaciones	10.621,42	11.099,09	11.276,37	11.936,66
Más	Inversiones	200.000,00	200.000,00	201.739,00	221.739,00
Más	Fondo de Liquidez	241.369,37	285.922,31	533.349,98	687.123,15
Más	Otras Inversiones en Participaciones	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		8.770.916,35	9.686.213,73	11.281.816,49	12.891.617,15

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Tabla 2. 49

Pasivos con Costo (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
Más	Depósitos a la Vista	4.897.207,29	5.308.442,65	4.956.229,72	4.667.534,88
Menos	Depósitos Monetarios que no Generan Intereses	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Cheques Certificados	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Depósitos por Confirmar	24.633,21	22.821,25	10.896,51	23.472,66
Más	Operaciones de Reporto	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Operaciones de Reporto por Confirmar	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Depósitos a Plazo	2.977.981,13	3.198.062,85	3.799.151,18	5.594.168,14
Menos	Depósitos por Confirmar	0,00	0,00	0,00	0,00

Continúa



Más	Depósitos de Garantía	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Depósitos Restringidos	397.827,22	385.171,71	434.797,87	392.275,87
Más	Operaciones Interbancarias	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Operaciones por Confirmar	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Obligaciones Financieras	6.554,74	0,00	0,00	0,00
Más	Valores en Circulación	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Prima o Descuento en Colocación de Valores en Circulación	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Obligaciones Convertibles en Acciones	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Fondos en Administración	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Fondo de Reserva Empleados	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		8.254.937,17	8.868.855,96	9.179.282,26	10.630.506,23

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

AÑO	2010	2011	2012	2013
RELACIÓN ACTIVOS PRODUCTIVOS/PASIVOS CON COSTO	106,25%	109,22%	122,91%	121,27%

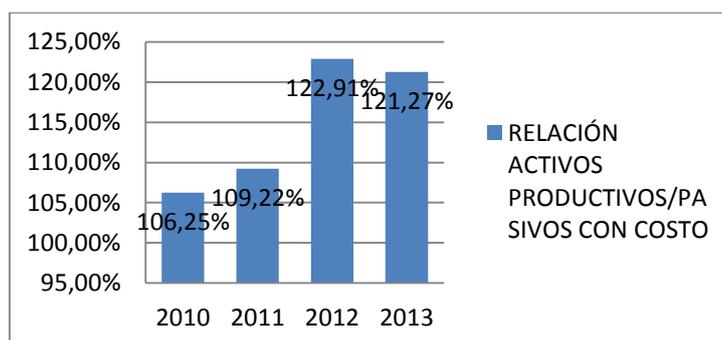


Figura 2. 37 Relación Activos Productivos/Pasivos con Costo (%)

Para el año 2010, la Asociación Mutualista Ambato posee un 106.25%, manteniéndose al margen del promedio para las asociaciones mutualistas pequeñas en este mismo período de tiempo que es el 106.26%. Para el año 2011, 2012 y 2013 los porcentajes de 109.22%, 122.91% y 121.27% respectivamente, son superiores a los

promedios para mutualistas pequeñas para cada año, registrados en 102.19% para el año 2011, 107,14% para el año 2012 y 106.61% para el año 2013. Pudiendo concluir que se están utilizando eficientemente los recursos por financiamiento externo, y captación de recursos de los clientes, generando mayor interés activo por concesión de créditos que el interés pasivo que se paga por costo de financiamiento.

2.3.14 Grado de Absorción

Grado de Absorción se refiere al porcentaje de margen financiero (neto), consumido en gastos operacionales necesarios para lograr el ejercicio normal de la institución.

Para éste cálculo es fundamental definir:

- Margen Financiero.- Es el valor obtenido por utilidad luego de realizadas las operaciones financieras, es decir los ingresos en intereses, rendimiento menos los costos causados por el manejo del pasivo como intereses, provisiones.
- Gastos Operativos.- Es todo aquel egreso generado por el giro diario de la institución financiera entre éstos se considera los gastos por personal, depreciaciones, arrendamientos, servicios básicos, etc.

$$GRADO DE ABSORCIÓN = \frac{GASTOS OPERACIONALES}{MARGEN FINANCIERO}$$

Tabla 2. 50

Grado de Absorción (USD DÓLARES)

AÑO		2010	2011	2012	2013
Gastos de Operación		545.913,94	593.419,36	534.816,73	678.262,40
Margen (Neto) Financiero					
Más	Intereses y Descuentos Ganados	721.931,03	797.288,33	1.006.537,25	1.208.416,77
Menos	Intereses Causados	253.578,81	277.657,35	337.471,01	446.630,63
Igual	Margen Neto Intereses	468.352,22	519.630,98	669.066,24	761.786,14
Más	Comisiones Ganadas	669,68	305,3	3,9	0,00
Menos	Comisiones Causadas	2.288,87	1.779,73	1.684,92	10.926,78

Continúa



Más	Utilidades Financieras	1.058,33	6.829,30	7.107,42	18.627,76
Menos	Pérdidas Financieras	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Ingresos por Servicios	1.978,25	2.106,80	3.407,81	4.138,67
Igual	Margen Bruto Financiero	469.769,61	527.092,65	677.900,45	773.625,79
Menos	Provisiones	78.475,81	79.013,17	157.494,47	51.548,15
Igual	Margen Neto Financiero.	391.293,80	448.079,48	520.405,98	722.077,64
	AÑO	2010	2011	2012	2013
	GRADO ABSORCIÓN	139,52%	132,44%	102,77%	93,93%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

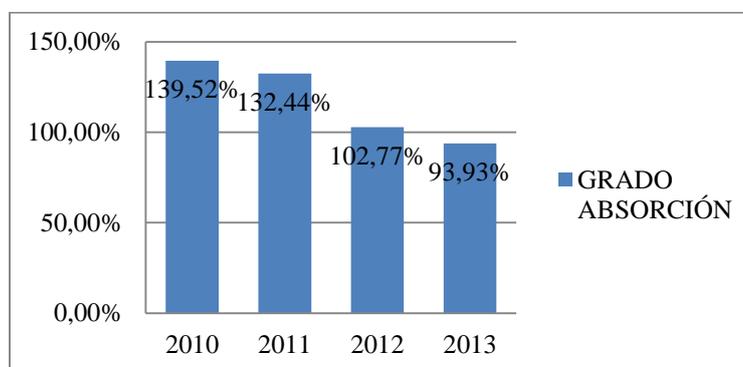


Figura 2. 38 Grado de Absorción (%)

Con referencia a los gastos operativos en los que la Asociación Mutualista Ambato ha incurrido en el período 2010 – 2013, para el año 2010, el porcentaje de grado de absorción es 139,52%, menor comparándolo con el promedio para asociaciones mutualistas pequeñas para el mismo período que es el 144,77%, para el año 2011 el porcentaje disminuye a 132,44%, pero superior al promedio para éste año para mutualistas pequeñas que es el 112,98%, para el año 2012 se disminuye a 102,77% por debajo del 118,81% de promedio para éste mismo período, y para el año 2013 el porcentaje mantiene su tendencia a la baja con el 93,93% e incluso e menor al promedio para asociaciones mutualistas pequeñas en el año 2013 que se ubica en el 111,04% lo cual indica que la Asociación Mutualista Ambato muestra una tendencia a la disminución de gastos operativos en relación al margen financiero generado.

2.3.15 Gastos de Personal/Activo Total Promedio

Es el índice que mide el porcentaje de gastos del personal en relación a los activos de la institución, éste índice se considera que entre más bajo sea será mejor para la institución.

$$RELACIÓN = \frac{\frac{GASTOS PERSONAL}{NUMERO DE MES} * 12}{ACTIVO TOTAL PROMEDIO}$$

Tabla 2. 51

Gastos de Personal / Activo Total Promedio (USD DÓLARES)

AÑO	2010	2011	2012	2013
Gastos de Personal	245.977,21	282.063,82	235.770,26	276.748,26

$$PATRIMONIO ACTIVO = \frac{\text{Activo(dic)} + \text{Activo(ene)} + \text{Activo(feb)} + \dots + \text{Activo(Actual)}}{\text{Número de meses} + 1}$$

2010	
1	Activo
	dic-09
	ene-10
	feb-10
	mar-10
	abr-10
	may-10
	jun-10
	jul-10
	ago-10
	sep-10
	oct-10
	nov-10
	dic-10
2011	
	ene-11
	feb-11
	mar-11
	abr-11
	may-11
	jun-11

Continúa



jul-11	10.411.185,95
ago-11	10.587.392,90
sep-11	10.605.264,41
oct-11	10.466.246,82
nov-11	10.401.391,84
dic-11	10.528.998,38
2012	
ene-12	10.443.085,70
feb-12	10.609.526,83
mar-12	10.434.533,88
abr-12	10.587.779,59
may-12	11.031.361,01
jun-12	11.258.666,38
jul-12	11.454.093,68
ago-12	11.487.282,23
sep-12	11.795.193,24
oct-12	12.172.113,39
nov-12	12.217.216,51
dic-12	12.213.284,06
2013	
ene-13	12304915,43
feb-13	12035969,99
mar-13	11911098,3
abr-13	11876677,34
may-13	12157060,99
jun-13	12960101,71
jul-13	12986474,23
ago-13	13402643,53
sep-13	13514832,94
oct-13	13307495,21
nov-13	13681321,63
dic-13	13692503,44

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

GASTOS DE PERSONAL / ACTIVO TOTAL PROMEDIO

2010		
Gastos de Personal / Activo total Promedio	<u>245977,21</u>	
	9.701.780,11	2,54%

	2011	
Gastos de Personal / Activo total Promedio	$\frac{282063,82}{10.213.453,58}$	2,76%
	2012	
Gastos de Personal / Activo total Promedio	$\frac{235770,26}{11.248.702,68}$	2,10%
	2013	
Gastos de Personal / Activo total Promedio	$\frac{276.748,26}{12.772.644,52}$	2,17%

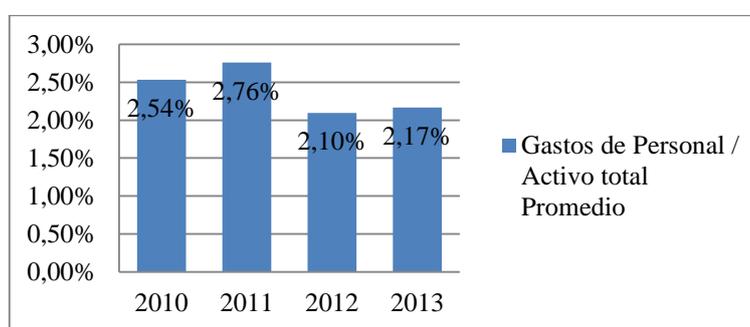


Figura 2. 39 Gastos de Personal/ Activo Total Promedio (%)

Para el año 2010 el porcentaje de gastos personal en relación al activo total es del 2.54%, indica que la institución se mantiene dentro del margen promedio dado para las asociaciones mutualistas pequeñas para el período 2010, que es 2.62%, para el año 2011 este porcentaje aumenta al 2.76% un poco mayor del promedio para asociaciones mutualistas en el mismo período que es de 2.28%, debido al cambio estructural para todo el personal, acaecido en dicho año y a un conjunto de cambios a nivel gerencial, que para el año 2012 generan una disminución del porcentaje de costos es decir el 2.10%, menor al compararlo con el promedio para asociaciones mutualistas pequeñas que es el 2.26%, para el año 2013 el porcentaje se mantiene en un 2.17% menor al promedio para asociaciones mutualistas pequeñas que para el año 2013 se encuentra en el 2.31%. Demostrando eficiencia y control en los gastos generados por concepto de personal.

2.3.16 Gastos Operativos/Activo Total Promedio

Este índice mide el porcentaje de costo que conlleva poseer los activos para la institución.

$$RELACIÓN = \frac{\frac{GASTOS OPERATIVOS}{NUMERO DE MESES} * 12}{ACTIVO TOTAL PROMEDIO}$$

Tabla 2. 52

Gastos Operativos / activo Total Promedio (USD DÓLARES)

AÑO	2010	2011	2012	2013
GASTOS DE OPERACIÓN	545.913,94	593.419,36	534.816,73	678.262,40
ACTIVO TOTAL PROMEDIO	9.701.780,11	10.213.453,58	11.248.702,68	12.772.644,52

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

	2010	
Gastos Operativos / Activo Total Promedio	$\frac{545.913,94}{9.701.780,11}$	5,63%
	2011	
Gastos Operativos / Activo Total Promedio	$\frac{593.419,36}{10.213.453,58}$	5,81%
	2012	
Gastos Operativos / Activo Total Promedio	$\frac{534.816,73}{11.248.702,68}$	4,75%
	2013	
Gastos Operativos / Activo Total Promedio	$\frac{678.262,4}{12.772.644,52}$	5,31%

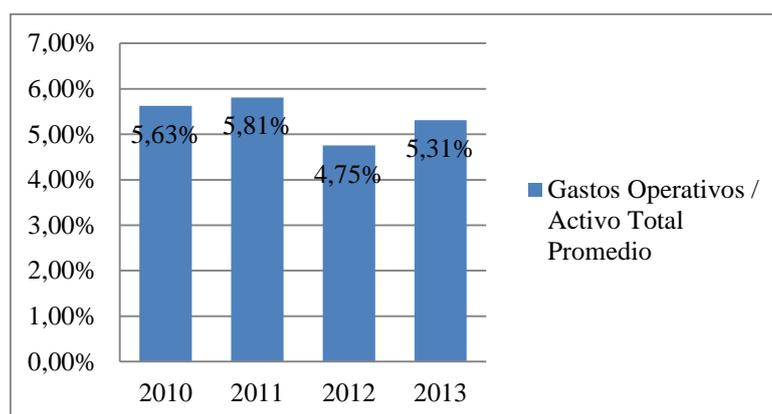


Figura 2. 40 Gastos Operativos/Activo Total Promedio (%)

En el período 2010 se observa un porcentaje de gastos operativos en relación al activo total promedio de la Asociación Mutualista Ambato de 5.63%, inferior al 6.48%, del promedio para instituciones mutualistas pequeñas, para el año 2011 el porcentaje sube a 5.81%, ligeramente superior a 5.51% establecido para el 2011 como promedio para las asociaciones mutualistas pequeñas, para el año 2012 baja a un porcentaje del 4.75%, inferior al 5.24% establecido para éste año para las mutualistas pequeñas, y para el año 2013 el porcentaje se incrementa a 5.31% pero se mantiene dentro del promedio para asociaciones mutualistas pequeñas mismo que se encuentra en 5.35%, demostrando tendencia a la disminución de gastos operacionales por parte de la Asociación Mutualista Ambato.

2.3.17 Rentabilidad

Es un índice el cual mide la relación entre los valores obtenidos como ganancia en un período de tiempo determinado, con los recursos o inversión que se utilizó para su obtención, para lo cual se utiliza principalmente dos índices, el primero el Rendimiento Operativo sobre Activos, y el Rendimiento sobre el Patrimonio detallados a continuación:

2.3.18 Rendimiento Operativo Sobre Activo – Roa

Este índice mide la relación obtenida entre el rendimiento obtenido en cada año, comparado con el activo invertido para obtenerlo en el mismo período de tiempo.

Para el mes de diciembre se utiliza la siguiente fórmula:

$$ROA = \frac{\text{UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO}}{\text{ACTIVO}}$$

Utilidad o Pérdida del Ejercicio

Tabla 2. 53

Rendimiento Operativo Sobre Activo ROA (USD DÓLARES)

AÑO	2010	2011	2012	2013
Utilidad del Ejercicio	1.226,47	35.704,20	14.236,11	60.139,05

AÑO	2010	2011	2012	2013
1 Activo	9.909.102,57	10.528.998,38	12.213.284,06	13.692.503,44
AÑO	2010	2011	2012	2013
Rendimiento Operativo Sobre Activo	0,01%	0,34%	0,12%	0,44%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

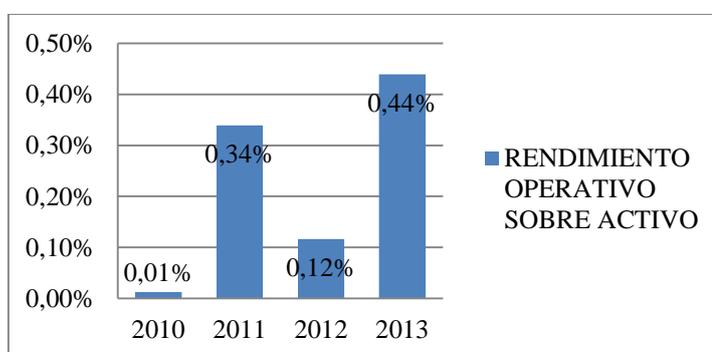


Figura 2. 41 Rendimiento Operativo Sobre Activo (%)

Para el año 2010 el porcentaje de rendimiento obtenido en base a los activos es 0.01%, muy por debajo del 0.46% determinado como promedio para las asociaciones mutualistas en éste año, lo cual de acuerdo al balance del año en cuestión puede deberse al alto índice de morosidad de cartera por vencer, es decir que no se efectuaron políticas de recuperación de cartera generando pérdida para la institución, especialmente en el producto financiero de la empresa los créditos de vivienda, otro aspecto a tomar en cuenta es el porcentaje de inversiones en éste un alto monto se maneja como fondos disponibles haciendo que la empresa deje de ganar. Para el año 2011 el porcentaje de rendimiento sobre activos es 0.34%, tomando una marcada alza con respecto al año anterior, pero todavía inferior al promedio para instituciones mutualistas que para éste año es de 0.79%, esto debido en su mayoría a la mejor utilización de sus recursos, denotando que el dinero que anteriormente se encontraba estático dentro de fondos disponibles ahora ésta siendo utilizado en inversiones, y que si a su vez el monto de créditos concedidos a incrementado también lo ha hecho el monto de recuperación de cartera. Para el año 2012, el porcentaje de rendimiento sobre activos disminuye a un 0.12% en relación al año anterior, pero todavía menor al 0.19% que se establece como promedio para las asociaciones mutualistas en el año 2012, se considera como la decisión de la institución en mantener el nivel de inversión pero aumentar el monto de concesión de créditos, lo cual para éste año hace que se disminuya la rentabilidad, pero en años futuros ésta será mayor. Para el año 2013 el porcentaje se incrementa al 0.44% superior al 0.24% establecido como promedio para las asociaciones mutualistas pequeñas. A nivel general podemos ver una mejoría en utilización de recursos por parte de la Asociación Mutualista Ambato ya que además de un aumento gradual de sus activos además, se refleja claramente la visión encaminada a la generación de utilidades en un corto a mediano plazo.

2.3.19 Patrimonio Promedio

El patrimonio promedio es el valor del monto de patrimonio generado mes a mes dividido para el número de meses tomados dentro el cálculo más 1.

$$PATRIMONIO PROMEDIO = \frac{\text{Patrimonio(dic)} + \text{Patrimonio(ene)} + \dots + \text{Patrimonio(Actual)}}{\text{Numero de mes} + 1}$$

Si el porcentaje es calculado el mes de diciembre la fórmula será:

$$ROE = \frac{\text{UTILIDAD Ó PÉRDIDA DEL EJERCICIO}}{\text{PATRIMONIO} - \text{UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO}}$$

2.3.20 Rendimiento Sobre Patrimonio – Roe

Éste índice mide la relación existente entre el resultado económico obtenido luego de un período económico y el patrimonio invertido para lograrlo.

Tabla 2. 54

Rendimiento Operativo Sobre Patrimonio ROE (USD DÓLARES)

AÑO	2010	2011	2012	2013
Utilidad del Ejercicio	1.226,47	35.704,20	14.236,11	60.139,05

AÑO	2010	2011	2012	2013
Patrimonio	1.383.903,05	1.230.138,67	1.418.581,33	1.731.269,45
Menos Utilidad del Ejercicio	1.226,47	35.704,20	14.236,11	60.139,05
Más Pérdida del Ejercicio	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	1.382.676,58	1.194.434,47	1.404.345,22	1.671.130,40

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

AÑO	2010	
RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO	1.226,47	
	<hr/>	
	1.382.676,58	0,09%
AÑO	2011	
RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO	35.704,20	
	<hr/>	
	1.194.434,47	2,99%
AÑO	2012	
RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO	14.236,11	
	<hr/>	
	1.404.345,22	1,01%
AÑO	2013	
RENDIMIENTO SOBRE PATRIMONIO	60.139,05	
	<hr/>	
	1.671.130,40	3,60%

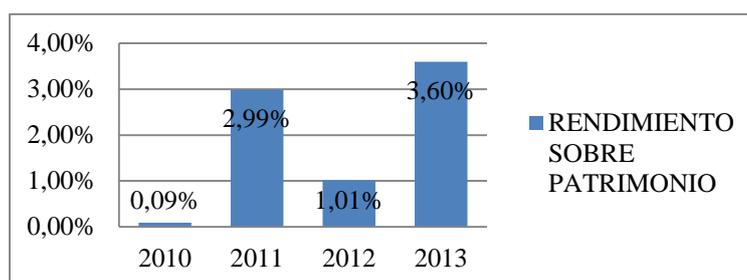


Figura 2. 42 Rendimiento Sobre Patrimonio (%)

Para el año 2010, el porcentaje de rendimiento sobre patrimonio es relativamente bajo 0.09%, comparado con el 3.79% indicado para las asociaciones mutualistas pequeñas en el año 2010, dado en su mayoría ya que existe un monto significativo utilizado en reservas acumuladas, las que podrían generar rendimiento a un futuro pero que para el presente ejercicio económico disminuyen la utilidad obtenida, para el 2011 el porcentaje de rendimiento sobre patrimonio es de un 2,99%, en relación al año anterior es un incremento bastante grande sin embargo bajo en comparación al 5.80% establecido como promedio para las asociaciones mutualistas pequeñas en éste mismo período. Para el año 2012 el porcentaje de rentabilidad es el 1.01%, es un crecimiento moderado en relación al año 2011, pero aún se encuentra por debajo del 1.96% que es el promedio para las asociaciones mutualistas en éste mismo período, este porcentaje se da puesto que existió tanta utilidad como el año anterior y se disminuye el porcentaje de reservas debido a que se resta el valor de pérdidas acumuladas de ejercicios anteriores en relación al total de patrimonio. Para el año 2013 el porcentaje incrementa al 3.60%, superior al 2.12% establecido para las asociaciones mutualistas pequeñas, denotado por el incremento de utilidad gracias a inversiones y créditos concedidos.

2.3.21 Liquidez

Es el efectivo o activos que pueden convertirse rápidamente en efectivo, con el que cuenta la institución para hacer frente la necesidad de efectivo en un corto plazo, para las instituciones financieras se lo mide por la capacidad de la institución para atender las necesidades financieras de sus clientes como los créditos, requerimientos de efectivos por parte de sus depositantes, etc.

$$RELACIÓN = \frac{FONDOS DISPONIBLES}{TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO}$$

Tabla 2. 55

Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo (USD DÓLARES)

	AÑO	2010	2011	2012	2013
II	<i>Fondos Disponibles</i>	1.107.635,81	778.666,74	609.019,64	1.138.661,86

	AÑO	2010	2011	2012	2013
	Depósitos a la Vista	4.897.207,29	5.308.442,65	4.956.229,72	4.667.534,88
Más	Operaciones de Reporto	0	0	0	0,00
Más	De 1 A 30 Días	310.759,38	545.587,97	517.986,93	882.643,77
Más	De 31 A 90 Días	929.086,59	805.457,73	1.294.015,37	1.450.841,46
	TOTAL	6.137.053,26	6.659.488,35	6.768.232,02	7.001.020,11

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

	AÑO	2010	
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.		<u>1.107.635,81</u>	18,05%
		6.137.053,26	
	AÑO	2011	
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.		<u>778.666,74</u>	11,69%
		6.659.488,35	
	AÑO	2012	
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.		<u>609.019,64</u>	9,00%
		6.768.232,02	
	AÑO	2013	
Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.		<u>1.138.661,86</u>	16,26%
		7.001.020,11	

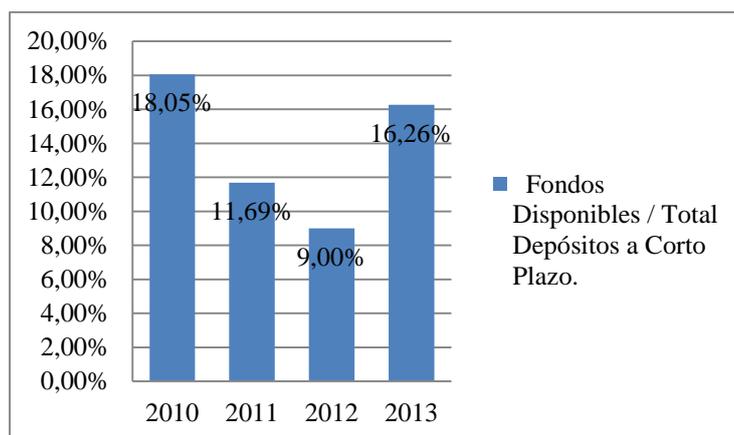


Figura 2. 43 Fondos Disponibles/Total Depósitos a Corto Plazo (%)

Esto significa que para el año 2010, la Asociación Mutualista Ambato posee un 18.05% por cada 100% de depósito realizado por los clientes, superior al promedio para asociaciones mutualistas pequeñas que es 14.71%, pero indica que en caso de necesitar liquidez en forma inmediata la institución podría solventar dichos valores, para el año 2011 se reduce al 11.69% por cada 100% de depósito realizado por los clientes, menor frente a los 13.67% de promedio para asociaciones mutualistas pequeñas, la institución mantiene altos valores invertidos y concedidos en créditos, lo cual genera un alto interés pero que a su vez no permite a la empresa disponer de todos los fondos en caso de necesidad inmediata de efectivo, para el año 2012 el porcentaje disminuye al 9% por cada 100% depositado por los clientes, lo que para éste año está por debajo del promedio que es de 16.64%, significa que la institución aumenta el riesgo ante una necesidad inmediata de liquidez, para el año 2013 el porcentaje es de 16.26% por cada 100% de depósitos totales, superior al 12.80% establecido como promedio para las asociaciones mutualistas pequeñas en éste período logrando de ésta tener mayores fondos disponibles en caso de que ocurriera necesidad de liquidez a corto plazo.

2.3.22 Cobertura de los 25 Mayores Depositantes

Refleja el valor de depósitos realizados por los 25 mayores depositantes dentro de la Asociación Mutualista Ambato, en relación al total de los fondos de mayor liquidez.

$$RELACIÓN = \frac{FONDOS MAYOR LIQUIDEZ}{SALDO DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES}$$

Tabla 2. 56

Cobertura 25 Mayores Depositantes (USD DÓLARES)

Fondos Mayor Liquidez					
	AÑO	2010	2011	2012	2013
11	Fondos Disponibles	1.107.635,81	778.666,74	609.019,64	1.138.661,86
Menos	Remesas en Tránsito	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Fondos Interbancarios Vendidos	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Fondos Interbancarios Comprados	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	Operaciones de Reporto con Instituciones Financieras	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	(Inversiones) Entregadas para Operaciones de Reporto	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Operaciones de Reporto	0,00	0,00	0,00	0,00
Menos	Operaciones de Reporto con Instituciones Financieras	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	(Inversiones para negociar del Sector Privado) De 1 a 30 Días	416.468,24	305.487,15	0,00	0,00
Más	(Inversiones para negociar del Sector	300.000,00	1.893.332,66	0,00	0,00

Continúa



Más	Privado) De 31 a 90 Días (Inversiones para negociar del Estado o de Entidades del Sector Público) de 1 a 30 Días	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	(Inversiones para negociar del Estado o de Entidades del Sector Público) de 31 a 90 Días	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	(Inversiones Disponibles para la Venta de Entidades del Sector Privado) de 1 a 30 Días	0,00	0,00	269.669,09	183.612,19
Más	(Inversiones Disponibles para la Venta de Entidades del Sector Privado) de 31 a 90 Días	0,00	0,00	756.629,90	647.465,75
Más	(Inversiones Disponibles para la Venta del Estado o Entidades de Sec. Público) de 1 a 30 Días	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	(Inversiones Disponibles para la Venta del Estado o Entidades de Sec. Público) de 31 a 90 Días	0,00	0,00	200.410,52	197.638,47
TOTAL		1.824.104,05	2.977.486,55	1.835.729,15	2.167.378,27

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

AÑO	2010	
COBERTURA DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES	<u>1.824.104,05</u>	82,99%
	2198046,99	
AÑO	2011	
COBERTURA DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES	<u>2.977.486,55</u>	49,94%
	5961983,17	
AÑO	2012	
COBERTURA DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES	<u>1.835.729,15</u>	90,15%
	2036338,6	
AÑO	2013	
COBERTURA DE LOS 25 MAYORES DEPOSITANTES	<u>2.167.378,27</u>	83,44%
	2597529,09	

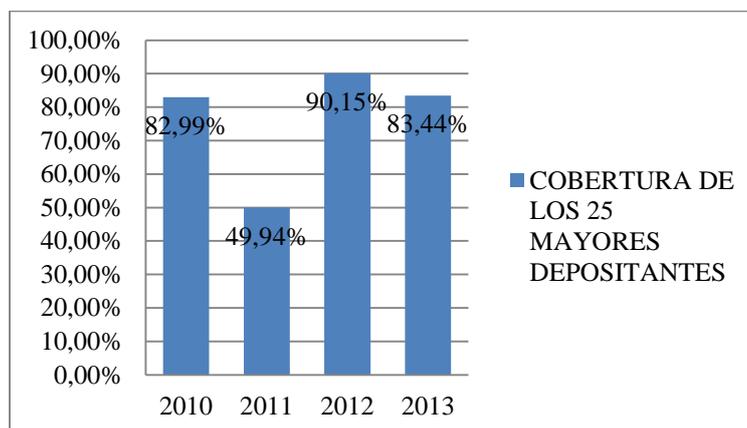


Figura 2. 44 Cobertura de los 25 Mayores Depositantes (%)

En la gráfica podemos observar que existe un porcentaje alto de fondos de los 25 mayores depositantes en relación a las mayores cuentas de liquidez un 82,99% superior al 60,02% promedio para las asociaciones mutualistas en éste año, que es tomado como un valor positivo por cuanto genera fondos para financiar a la institución pero a su vez también genera un alto riesgo al concentrar la mayor parte de recursos en cuentas que fácilmente pueden ser retiradas si no se maneja una adecuada fidelización con el cliente. Para el 2011 éste valor disminuye a un 49,94%, menor al 71,09% determinado como promedio para éste año, haciendo que el riesgo sea controlable y a la vez el monto utilizado para el financiamiento de la institución sea óptimo ya que le permitirá responder ante cualquier problema a presentarse. Para el 2012 el porcentaje aumenta considerablemente a un 90,15%, superior al 58,71% de promedio para

asociaciones mutualistas en el mismo período valor de alto riesgo para la institución pero que a la vez generará mayor rendimiento. Y para el año 2013 el porcentaje se mantiene en 83.44% mayor al 62.88% lo que si bien demuestra mayor confianza por parte de sus clientes también identifica la necesidad de diversificar el riesgo.

2.3.23 Cobertura de los 100 Mayores Depositantes

Constituye el porcentaje de influencia de los depósitos realizados por los 100 mayores clientes de la Asociación Mutualista Ambato con respecto a los fondos de liquidez.

$$RELACIÓN = \frac{\text{FONDOS MAYOR LIQUIDEZ AMPLIADO}}{\text{SALDO DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES}}$$

Tabla 2. 57

Cobertura 100 Mayores Depositantes (USD DÓLARES)

Fondos Mayor Liquidez		2010	2011	2012	2013
AÑO					
Más	(Inversiones para negociar del Sector Privado) De 91 a 180 días	400.000,00	100.000,00	0,00	0,00
Más	(Inversiones para negociar del Estado o de Entidades del Sector Público) De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	(Inversiones Disponibles para la Venta de Entidades del Sector Privado) De 91 a 180 días	0,00	0,00	453.193,18	483.890,09
Más	(Inversiones Disponibles para la Venta del Estado o Entidades de Sec. Público) De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	(Inversiones Mantenidas hasta el Vencimiento de Entidades del Sec. Privado) De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	(Inversiones Mantenidas hasta el Vencimiento de Entidades del Sec. Privado) De 31 a 90 días	0,00	0,00	535.537,39	362.769,48
Más	(Inversiones Mantenidas hasta el Vencimiento de Entidades del Sec. Privado) De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	(Inver. Mantenidas hasta el Venci. del Estado o de Entidades del Sec. Público) De 1 a 30 días	0,00	0,00	0,00	0,00

Continúa



Más	(Inver. Mantenidas hasta el Venci. del Estado o de Entidades del Sec. Público) De 31 a 90 días	0,00	0,00	0,00	0,00
Más	(Inver. Mantenidas hasta el Venci. del Estado o de Entidades del Sec. Público) De 91 a 180 días	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		400.000,00	100.000,00	988.730,57	846.659,57

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

AÑO	2010	
COBERTURA DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES	$\frac{400.000,00}{617110,97}$	64,82%

AÑO	2011	
COBERTURA DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES	$\frac{100.000,00}{406464,91}$	24,60%

AÑO	2012	
COBERTURA DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES	$\frac{988.730,57}{1430471,34}$	69,12%

AÑO	2013	
COBERTURA DE LOS 100 MAYORES DEPOSITANTES	$\frac{846.659,57}{1400363,17}$	60,46%

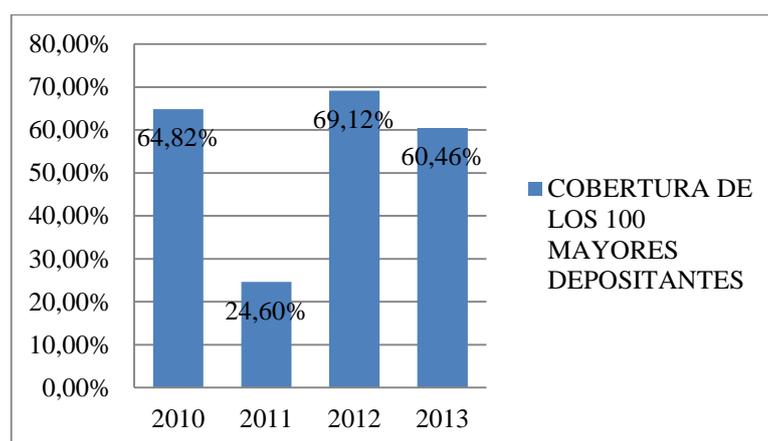


Figura 2. 45 Cobertura de los 100 Mayores Depositantes (USD DÓLARES)

En el año 2010 tenemos un porcentaje de 64,82%, quiere decir que para del 100% de las mayores cuentas de liquidez los 100 mayores depositantes reflejan el 64,82% simbolizando la confianza adquirida por parte del público, relativamente importante para la institución ya que le permite financiarse con fondos que no requerirán de un gran interés para su manejo, pero a la vez conlleva a un alto riesgo. Para el 2011 el porcentaje desciende al 24,60%, menor al 42.02% de promedio para asociaciones mutualistas pequeñas, reflejando una disminución de captaciones y hace que sea necesario el financiamiento externo, el cual generará valores muy altos en intereses para su manejo.

Para el 2012 se corrige ésta instancia haciendo que el porcentaje suba al 69.12%, superior al 41.33% promedio para asociaciones mutualistas éste año, demostrando una mejora en firmeza financiera y sobretodo logrando un valor alto necesario para mayor inversión, concesión de créditos, realización de proyectos. Para el año 2013 el porcentaje es de 60.46%, alto en comparación al promedio para mutualistas pequeñas que se encuentra en el 39.41% lo cual demuestra altas captaciones que tendrán como resultado mayor utilidad a un futuro no muy lejano y con poco costos de interés.

2.3.24 Endeudamiento

ENDEUDAMIENTO SOBRE ACTIVOS TOTALES

$$NIVEL DE ENDEUDAMIENTO = \frac{TOTAL PASIVO}{TOTAL ACTIVO}$$

AÑO	2010	
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO =	$\frac{8.525.199,52}{9.909.102,57}$	86,03%
AÑO	2011	
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO =	$\frac{9.298.859,71}{10.528.998,38}$	88,32%
AÑO	2012	
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO =	$\frac{10.794.702,73}{12.213.284,06}$	88,38%

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{AÑO} \quad \text{2013}}{11.961.233,99} \quad 87,36\%$$

$$13.692.503,44$$

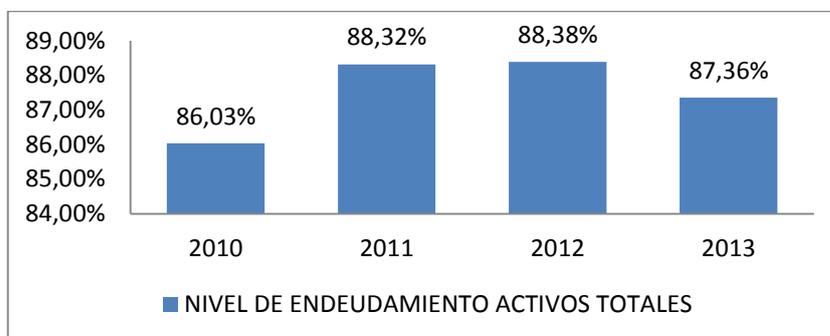


Figura 2. 46 Nivel de Endeudamiento Activos Totales (%)

Para el año 2010 la Asociación Mutualista Ambato posee por cada 100% del total de activos un porcentaje del 86,03% de participación de deudas, para el año 2011 éste porcentaje se incrementa al 88,32%, para el año 2012 al 88,38%, y para el año 2013 del 100% de total de activos el pasivo representa el 87.36%, lo cual para una institución financiera representa la mejor utilización de sus recursos pero a la vez el riesgo es muy alto en caso de una pérdida o no cobro de créditos o inversiones.

ENDEUDAMIENTO SOBRE PATRIMONIO TOTAL

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{TOTAL PASIVO}}{\text{TOTAL PATRIMONIO}}$$

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO PATRIMONIO TOTAL

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{AÑO} \quad \text{2010}}{8.525.199,52} \quad 616,03\%$$

$$1.383.903,05$$

$$\text{NIVEL DE ENDEUDAMIENTO} = \frac{\text{AÑO} \quad \text{2011}}{9.298.859,71} \quad 755,92\%$$

$$1.230.138,67$$

AÑO	2012	
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO =	$\frac{10.794.702,73}{1.418.581,33}$	760,95%

AÑO	2013	
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO =	$\frac{11.961.233,99}{1.731.269,45}$	690,89%

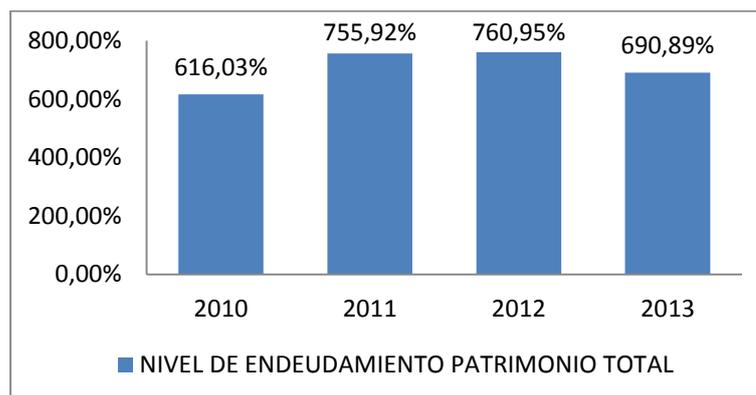


Figura 2. 47 Nivel de Endeudamiento Patrimonio Total (%)

Para el año 2010 la institución presenta un alto nivel de endeudamiento es decir que por cada 100% de patrimonio total su pasivo representa un 616,03%, para el año 2011 éste porcentaje incrementa al 755,92%, para el año 2012 es el 760,95%, y para el año 2013 del total del patrimonio el porcentaje de pasivos representa el 690.89%, demuestra que la institución se maneja principalmente con fondos de captaciones y fondeo externo, lo cual es la finalidad de una institución financiera el crear valor a través de la intermediación financiera.

2.4 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2004). “Las instituciones del sistema financiero controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, deberán establecer esquemas eficientes y efectivos de administración y control de todos los riesgos a los que se encuentran expuestas en el desarrollo del negocio, conforme su objeto social, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones que sobre la materia establezcan otras normas especiales y/o particulares.”

Por lo cual los principales riesgos a ser tomados en cuenta para una institución financiera son: riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo operativo, riesgo de mercado.

2.4.1 Riesgo Crediticio

Es probabilidad que existe de que sus clientes contractuales incumplan con sus obligaciones de pago de los créditos a ellos concedidos, ya sea de manera total, parcial, directa o indirecta, por lo que en caso de ocurriera la institución financiera podría generar pérdida, o disminución de su rentabilidad.

Tabla 2. 58

Colocación Créditos Asociación Mutualista Ambato (USD DÓLARES)

COLOCACIÓN POR TIPO DE CRÉDITO				
	2010	2011	2012	2013
Cartera Bruta de Consumo	838.196,63	1.963.369,15	3.135.100,87	2.784.501,48
Cartera Bruta de Vivienda	5.503.169,10	4.471.085,21	3.578.687,23	4.383.622,78
Cartera Bruta para la Microempresa	0	0	992.308,23	1.860.560,73

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

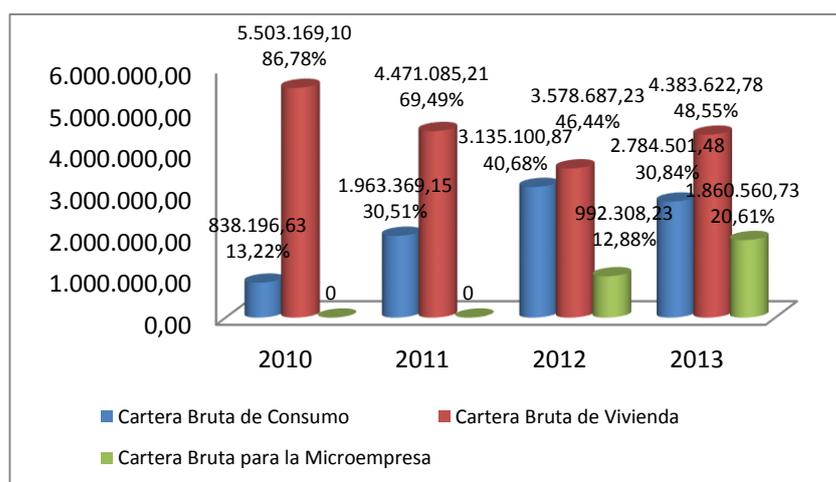


Figura 2. 48 Nivel de Endeudamiento Patrimonio Total (%) Colocación por Tipo de Cartera (%)

Acorde a la actividad económica por la cual fue creada la Asociación Mutualista Ambato se observa para el año 2010 una mayor concentración en la cartera bruta de vivienda con un 86,78% y un valor de \$5.503.169,10 dólares, a su vez la cartera bruta para el consumo se sitúa en un 13,22% con un valor de \$838.196,63 dólares, para el año 2011 se mantiene la misma estructura con porcentaje de 69,49% y un valor de \$4.471.085,21 dólares para cartera bruta de vivienda y el 30,51% con un valor de \$1.963.369,15 dólares para cartera bruta de consumo, para el año 2012 se produce un cambio en la estructura de concesión de cartera por la necesidad de competir en el mercado, de manera que se desarrolla el crédito para la microempresa que tiene un porcentaje del 12,88% y un valor de \$992.308,23 dólares, el porcentaje de cartera bruta de consumo para este año incrementa a 40,68% y un valor de \$3.135.100,87 dólares, sin embargo mantiene la mayor parte en cartera bruta de vivienda con un 46,44% y un valor de \$3.578.687,23 dólares. Para el año 2013 tiene la mayor concentración de créditos concedidos en el segmento de vivienda con un 48,55% y un valor de \$4.383.622,78 dólares, le siguen los créditos concedidos a la cartera de consumo con un porcentaje de 30,84% y un valor de \$2.784.501,48 dólares, y en su nuevo producto financiero de cartera de crédito para la microempresa existe un porcentaje de 20,61% lo cual equivale a un valor de \$1.860.560,73 dólares, mostrando una marcada aceptación por parte de los clientes hacia éste nuevo segmento.

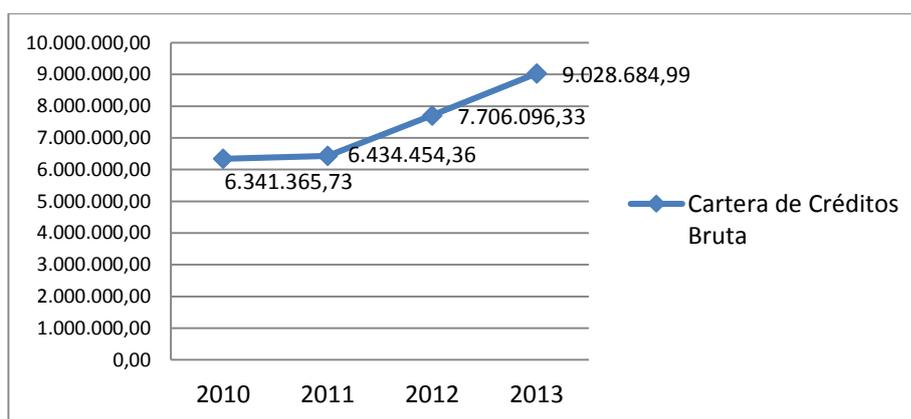


Figura 2. 49 Cartera de créditos Bruta (USD DÓLARES)

Se observa una tendencia a la alza en concesión de cartera de créditos global alcanzando un valor para el año 2013 de \$9.028.684,99 dólares comparados con los \$6.341.365,73 dólares alcanzados en el año 2010.

Tabla 2. 59
Comparación de Cartera de Créditos (USD DÓLARES)

COMPARACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS				
CARTERA	2010	2011	2012	2013
CARTERA DE CRÉDITOS POR VENCER	6.080.531,53	6.289.742,17	7.531.647,89	8.794.117,43
CARTERA DE CREDITOS QUE NO DEVENGA INTERESES	235.081,05	138.269,12	164.767,33	220.221,89
CARTERA DE CRÉDITOS VENCIDA	25.753,15	6.443,07	9.681,11	14.345,67
PROVISIONES	-139.666,73	-107.723,78	-247.494,94	-215.617,84
TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS	6.201.699,00	6.326.730,58	7.458.601,39	8.813.067,15

COMPARACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITOS (%)				
	2010	2011	2012	2013
CARTERA DE CRÉDITOS POR VENCER	98,05%	99,42%	100,98%	99,78%
CARTERA DE CREDITOS QUE NO DEVENGA INTERESES	3,79%	2,19%	2,21%	2,50%
CARTERA DE CRÉDITOS VENCIDA	0,42%	0,10%	0,13%	0,16%
PROVISIONES	-2,25%	-1,70%	-3,32%	-2,45%
TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

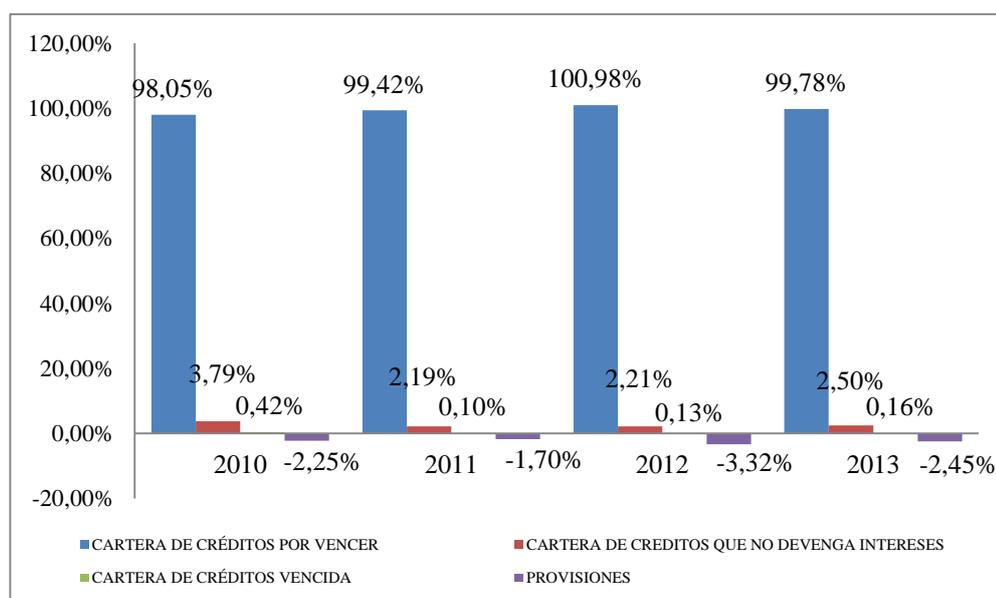


Figura 2. 50 Comparación de Cartera de Créditos (%)

La Asociación Mutualista Ambato cuenta con una estructura de cartera de créditos para el año 2010 en su mayor parte en créditos por vencer con un porcentaje de 98,05% y un valor de \$6.080.531,53 dólares, sin embargo existe un porcentaje considerable de créditos que no devengan intereses con un valor de \$235.081,05 dólares e incluso un valor de \$25.753,15 de cartera vencida, para el año 2011 el porcentaje de créditos por vencer es el 99,42%, con un valor de \$6.289.742,17 dólares, donde el porcentaje de créditos que no devengan intereses disminuye considerablemente a un 2,19%, ó \$138.269,12 dólares y la cartera vencida a un valor de \$6.443,07 dólares, para el año 2012 el porcentaje de créditos por vencer concedidos incrementa a un valor de \$7.531.647,89 dólares el valor de créditos que no devengan intereses incrementa al 2,21% lo que significa un valor de \$164.767,33 dólares y cartera vencida un valor de \$9.681,11 dólares. Para el año 2013 el valor de créditos por vencer es de \$8.794.117,43 dólares, la cartera que no devenga intereses se encuentra en un valor de \$220.221,89 dólares y la cartera vencida en un valor de \$14.345,67 dólares, lo cual de manera general indica un buen estado de cartera de la Asociación Mutualista Ambato, también se demuestra un alto porcentaje de cartera que no devenga intereses que deberá ser atendida en cuanto a su recuperación, puesto que genera un gran riesgo de pérdida para la institución.

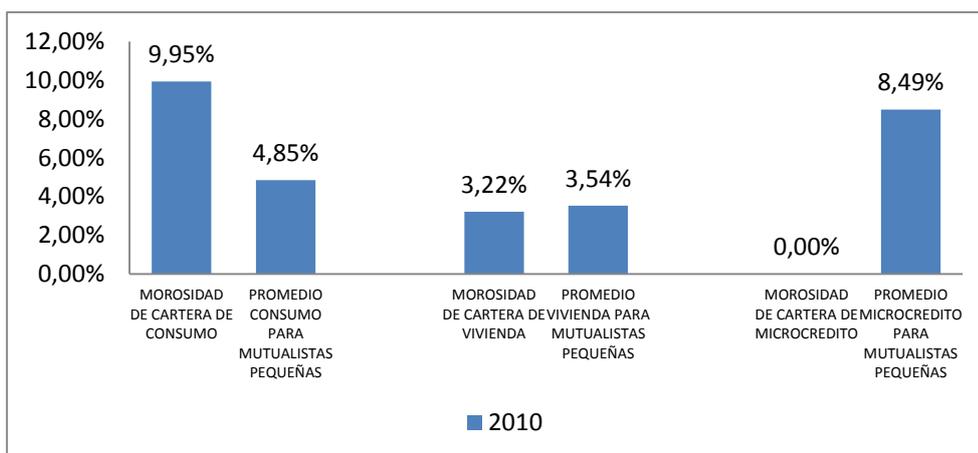


Figura 2. 51 Evolución de los Indicadores de Morosidad Año 2010 (%)

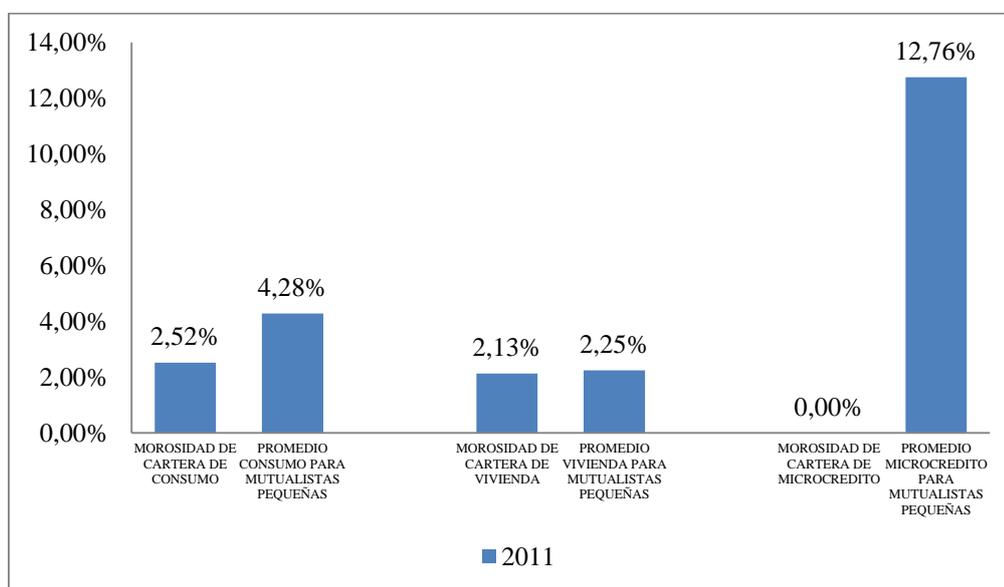


Figura 2. 52 Evolución de los Indicadores de Morosidad Año 2011 (%)

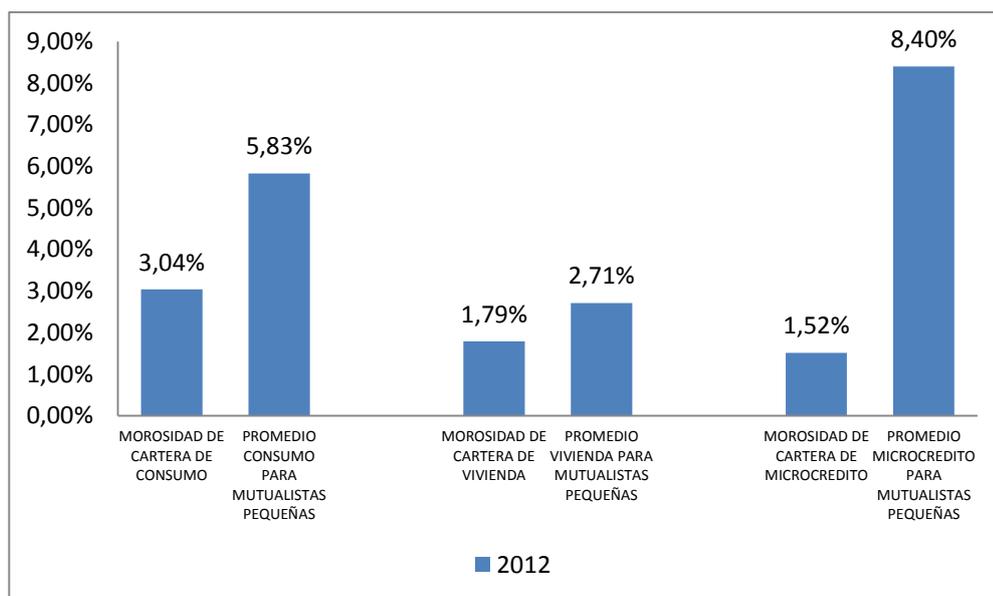


Figura 2. 53 Evolución de los Indicadores de Morosidad Año 2012 (%)

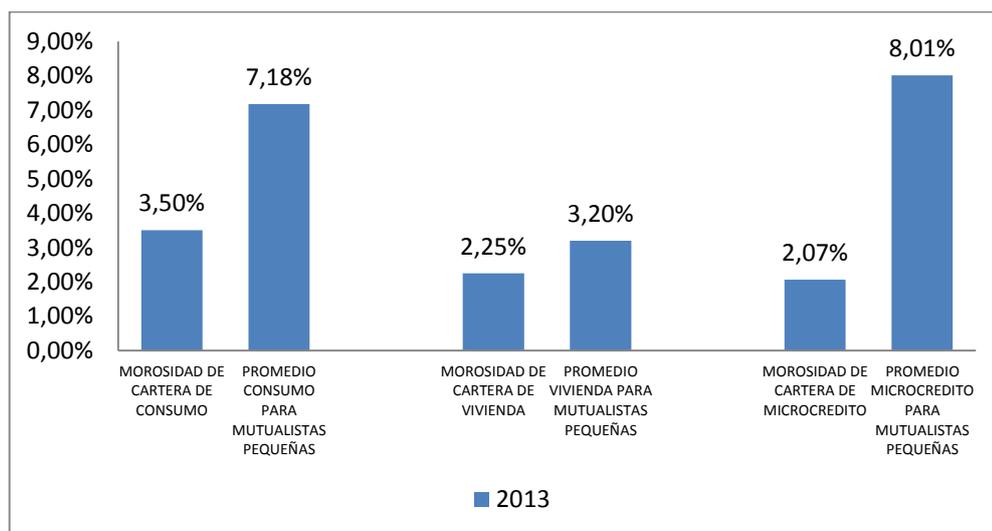


Figura 2. 54 Evolución de los Indicadores de Morosidad Año 2013 (%)

Para el año 2010 la Asociación Mutualista Ambato, cuenta con un 9,95% de morosidad de cartera de crédito de consumo lo cual es muy superior al 4,85% indicado por el sistema de mutualistas, el porcentaje de morosidad de créditos de vivienda de 3,22% se mantiene dentro del sistema que para éste año es de 3,54%, para el año 2011 el porcentaje de morosidad de cartera de consumo disminuye 2,52% muy por dejado del sistema que es el 4,28% reduciendo considerablemente el riesgo de pérdida, mientras que el porcentaje de morosidad de créditos de vivienda que es el 2,13%

también se mantiene dentro del sistema que es el 2,25%, para el año 2012 el porcentaje de morosidad de cartera de consumo crece a un 3,04% pero se mantiene dentro del promedio del sistema que es de 5,83%, la morosidad de cartera de créditos de vivienda disminuye al 1,79% manteniéndose dentro del promedio de sistema que es el 2,71%, y en éste año se crea el producto financiero de créditos para la microempresa que ya posee un porcentaje de 1,52% de morosidad, pero muy por debajo del 8,40% indicado como promedio del sistema de microcréditos pero que a su vez debe ser tomado en cuenta gracias a que el producto tiene muy poco tiempo dentro del mercado, para el año 2013 el porcentaje de morosidad de cartera de consumo es de 3.50% inferior al promedio para asociaciones mutualistas pequeñas que es el 7.18%, la morosidad de cartera de vivienda se encuentra en 2.25% de igual manera inferior al promedio que se encuentra en 3.20%, la morosidad de cartera de microempresa crece para éste año a un porcentaje de 2.07%, por debajo de los 8.01% establecido como promedio para asociaciones mutualistas pequeñas, de manera general la Asociación Mutualista Ambato posee porcentajes controlables en cuanto al riesgo de morosidad de cartera sin embargo es necesario mantener un control de recuperación de éstos valores evitando pérdidas que pudieren presentarse a futuro.

Tabla 2. 60

Evaluación de los Indicadores de Cobertura (%)

EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE COBERTURA (%)				
	2010	2011	2012	2013
COBERTURA DE CARTERA DE CONSUMO	56,23%	155,72%	165,55%	97,37%
SISTEMA CONSUMO PARA MUTUALISTAS	96,24%	90,84%	76,89%	64,88%
COBERTURA DE CARTERA DE VIVIENDA	52,29%	32,11%	76,60%	61,63%
SISTEMA VIVIENDA PARA MUTUALISTAS	64,69%	48,71%	70,46%	50,45%
COBERTURA DE CARTERA DE MICROCRÉDITO	0,00%	0,00%	696,11%	155,74%
SISTEMA MICROCRÉDITO PARA MUTUALISTAS	71,67%	63,49%	64,87%	73,66%
COBERTURA CARTERA DE CRÉDITO IMPRODUCTIVA	-	-74,44%	-	-91,92%
SISTEMA MUTUALISTAS	53,55%	78,49%	141,87%	72,68%
	78,49%	70,12%	72,68%	62,42%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

La Asociación Mutualista Ambato para el año 2010, cuenta con un porcentaje de provisiones por créditos incobrables de 53,55%, menor al promedio determinado para las asociaciones mutualistas pequeñas que se encuentra en 78.49%, para el año 2011 las provisiones por créditos incobrables incrementa a 74,44% de provisiones para posibles pérdidas, superior al 70.12% promedio para asociaciones mutualistas pequeñas en el mismo período, para el año 2012 el porcentaje se incrementa a 141,87% de gastos para provisión de posibles pérdidas, es decir más del doble del promedio de asociaciones mutualistas pequeñas que se encuentra en el 72.68%, para al año 2013 el porcentaje de cobertura para cartera de crédito improductiva disminuye al 91.22% pero aún se mantiene por encima del promedio dado en 62.42%, de manera general la institución maneja valores muy altos de provisiones que si bien permiten resguardar a la institución en caso de cualquier riesgo de pérdidas, son valores que se encuentran guardados o congelados es decir que no pueden generar ningún rédito a través de concesión de créditos o inversiones es por ésta razón que se toma como un valor negativo, todo esto dado por sistema de regularización por parte de la Superintendencia de Bancos y Seguros al que fue sometida la Asociación Mutualista Ambato con el fin de salvaguardar sus recursos y captaciones de sus clientes.

2.5 RIESGO OPERACIONAL

“Posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y en la presencia de eventos externos imprevistos. Incluye el riesgo legal pero excluye los riesgos sistémico y de reputación.” (LIBRO I. NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, 2004)

En atención a lo establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros la Asociación Mutualista Ambato posee un proceso continuo de gestión de riesgo operativo, permitiendo controlar aspectos fundamentales como manuales de procesos, determinación de políticas y procedimientos debidamente conocidos por el comité de riesgos de manera que se posee un adecuado nivel de control.

Otro aspecto fundamental es la implantación del nuevo software llamado Finacial 2.0 desde el año 2012, mismo que ha reducido de manera considerable el riesgo de imprevistos con respecto a la tecnología utilizada dentro de la institución, optimizando recursos humanos, financieros y garantizando la calidad de información.

2.6 RIESGO DE MERCADO

Según (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2003), “Se entiende por riesgos de mercado, a la contingencia que una institución controlada incurra en pérdidas por movimientos de los precios del mercado como resultado de las posiciones que mantenga dentro y fuera del balance.”

Este tipo de riesgo es relativamente importante por cuanto para la institución puede ser la diferencia entre generar un redito en sus actividades o al contrario una pérdida que pueda llevar incluso al cierre de la institución. Dentro de éste tipo de riesgo se encuentra como los más representativos: el riesgo de tasa de interés, riesgo de tipo de cambio.

2.6.1 Riesgo de Tipo de Cambio

Para la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2003) el riesgo de tipo de cambio se define como:

Es el impacto sobre las utilidades y el patrimonio de la institución controlada por variaciones en el tipo de cambio y cuyo impacto dependerá de las posiciones netas que mantenga una institución controlada, en cada una de las monedas con las que opera.

De ésta manera en la Asociación Mutualista Ambato el riesgo de tipo de cambio es 0, por cuanto este tipo de riesgo se lo encontraba cuando existía el cambio del sucre a dólar. En la actualidad no se realizan operaciones con distintos tipos de moneda, solo se utiliza el dólar de Estados Unidos.

2.6.2 Riesgo de Tasa de Interés

Este se define como el riesgo de cambio de tasa de interés, la cual podría afectar el porcentaje de margen financiero, que es el la diferencia entre los intereses que se han ganado y los intereses pagados de la institución, donde un cambio o desequilibrio podría desencadenar en una pérdida de rentabilidad para la institución pudiendo incluso pagar mayor interés que el ganado.

Tabla 2. 61

Evolución Tasas de Interés Referenciales vigentes

TASAS DE INTERES REFERENCIALES VIGENTES				
	VIGENCIA	PASIVA	ACTIVA	LEGAL
2010	DICIEMBRE	4,28	8,68	8,68
2011	DICIEMBRE	4,53	8,17	8,17
2012	DICIEMBRE	4,53	8,17	8,17
2013	DICIEMBRE	4.53	8.17	8.17

Fuente: Banco Central del Ecuador

Mediante los datos encontrados podemos ver durante los últimos años 2011, 2012 y 2013 no ha existido una variación ante las tasas de interés tanto activas como pasivas referenciales, lo cual denota un bajo riesgo de pérdida por parte de la Asociación Mutualista Ambato ante la variación de tasas de interés.

2.7 RIESGO DE LIQUIDEZ

Según (Setzer, 2006) “La liquidez de una entidad se mide por la capacidad en monto y la posibilidad en tiempo de cumplir con, los compromisos establecidos en el corto plazo.”. Se define como el riesgo de la institución de no poder solventar las obligaciones de pago con sus acreedores, o a su vez que para lograrlo se requieran costos excesivos.

Tabla 2. 62

Evolución Depósitos a la Vista y Depósitos a Plazo (USD DÓLARES)

EVOLUCIÓN DE DEPOSITOS A LA VISTA Y DEPOSITOS A PLAZO				
AÑO	2010	2011	2012	2013
DEPOSITOS A LA VISTA	4.897.207,29	5.308.442,65	4.956.229,72	4.667.534,88
DEPOSITOS A PLAZO	2.977.981,13	3.198.062,85	3.799.151,18	5.594.168,14

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

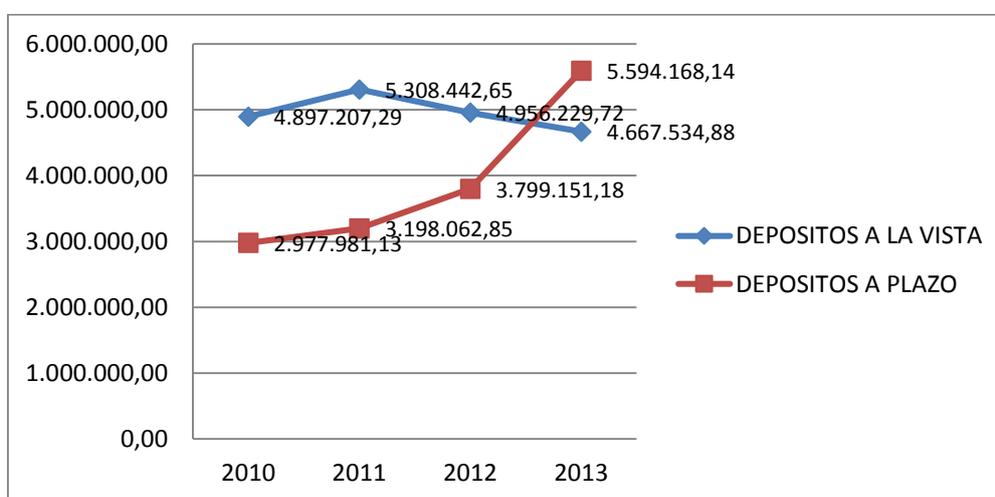


Figura 2. 55 Evolución de Depósitos a la Vista y Depósitos a Plazo (USD DÓLARES)

La Asociación Mutualista Ambato cuenta en su mayoría por fuentes de fondeo con las captaciones recibidas por parte de sus clientes principalmente en depósitos a la vista que para el año 2010 constituye un valor de \$4.897.207,29 dólares, superior en comparación a los \$2.977.981,13 dólares de depósitos a plazo, aumentando para el año 2011 a un valor de \$5.308.442,65 dólares de depósitos a la vista y \$3.198.062,85 dólares en depósitos a plazo, para el año 2012 el valor de depósitos a la vista disminuye a \$4.956.229,72 dólares sin embargo el valor de depósitos a plazo aumenta en relación al año 2011 alcanzando un valor de \$3.799.151,18 dólares, manteniendo tendencia a la alza. Para el año 2013 el valor de depósitos a la vista en comparación al año 2012 disminuye a un valor de \$4.667.534,88 dólares, mientras que el valor de depósitos a plazo aumenta a un valor de \$5.594.168,14 dólares. Demostrando un mayor beneficio

para la institución pues se muestra una notada preferencia por parte de sus clientes hacia el producto de depósitos a plazo lo cual genera mayor estabilidad económica y seguridad, al poseer estos valores por lo general mayor tiempo que los depósitos a la vista, además que le permiten a la Asociación Mutualista Ambato disponer de mayor liquidez para su funcionamiento diario.

CAPÍTULO III

3 MARCO METODOLÓGICO PARA LA CREACIÓN DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y COMERCIALES EN LA MUTUALISTA AMBATO - TUNGURAHUA

3.1 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

3.1.1 Determinación de Fuentes de Investigación

Se determinan fuentes de investigación a aquellas fuentes o recursos que proveen información relevante para la realización de la investigación, éstas pueden ser tanto primarias como secundarias.

Las fuentes de investigación primaria son aquellas que permiten recolectar la información de primera mano es decir directamente y sin filtraciones ni interpretaciones, para la presente investigación se utilizan entrevistas realizadas directamente a funcionarios de gran relevancia dentro del sector de construcción, además de potenciales clientes de los servicios de las instituciones públicas o privadas más grandes competidoras de la Asociación Mutualista Ambato.

Además se realizará una encuesta tanto a clientes internos, clientes externos y potenciales clientes de la Asociación Mutualista Ambato de manera que se pueda conocer la viabilidad de la creación de nuevos servicios y su impacto económico para la institución.

Las fuentes de investigación secundaria son aquellas que ya han pasado por un análisis es decir que la información primaria ya ha sido organizada y estructurada a beneficio de la investigación. De igual manera se utiliza éste tipo de fuente para la realización de ésta investigación por cuanto se utilizará información obtenida a partir de fuentes como internet, libros, tesis, revistas entre otras.

Por todo esto se puede resumir como:

Tabla 3. 1***Técnicas e instrumentos de investigación***

Tipo de Información	Técnicas de Investigación	Instrumentos para recolectar información
Primaria	Investigación de campo (Información de primera mano recopilada directamente en el tiempo en que se efectúa la investigación y a los sujetos implicados en la misma)	Encuesta, Entrevista
Secundaria	Análisis e interpretación de documentos de información primaria (Lectura Científica)	Libros, Revistas, Tesis, Internet, Bibliografías, Informes Técnicos.

Fuente: Investigación de Campo

➤ **Técnica de Investigación - Entrevista**

Dada la importancia de analizar la incidencia que poseen las instituciones financieras que ofrecen servicios principalmente enfocados hacia el sector inmobiliario del país, dentro del mercado se realiza una entrevista a profesionales quienes dedican sus labores diarias a la construcción.

➤ **Entrevista 1**

En primer lugar se realiza una entrevista directa con el Ing. Diego Patricio Torres Gordillo Gerente de DICOPLAN CÍA LTDA, dedicada al diseño y construcción de pisos planos, con alrededor de 12 años de experiencia en el campo de la construcción dentro del mercado, expresa:

¿Ha realizado alguna obra con financiamiento público o privado? ¿Con que instituciones?

Las obras se han realizado con fondos propios y con fondos públicos pero administrados por el Cuerpo de Ingenieros del Ejército.

¿Con que institución financiera maneja sus cuentas? ¿Dispone de todos los servicios para la satisfacción de sus requerimientos financieros?

Con el Banco de Pichincha pues ofrece todos los servicios de forma rápida, como créditos sin tanto papeleo, con un monto más alto y se encuentran basados más en recuperar el capital más no hacer efectiva la hipoteca, controla que el factoring sea real.

¿Consideraría otras instituciones para el manejo de sus cuentas, utilización de servicios y solicitud de financiamiento? ¿Qué instituciones financieras preferiría?

Puede ser sin embargo en el trabajo de construcción se debe buscar fuentes de financiamiento que posea mayor tiempo y una tasa competitiva, buscaría financiamiento de instituciones como la CFN, en caso de creación de un proyecto.

¿Para su apoyo financiero consideraría instituciones financieras especializadas en el área de construcción inmobiliaria, públicas como el BIESS o el BEV, o Asociaciones Mutualistas privadas?

Tomaría en cuenta a las Asociaciones Mutualistas privadas por cuanto considero que se requiere de menos tiempo y menor trámite que en otras instituciones como el BIESS o el BEV, pero tomando en cuenta el interés y el plazo que ofrecen, ya que en la construcción para obtener una ganancia es necesario que los costos directos más el financiamiento den un precio de venta menor al del mercado y deje una utilidad.

➤ Entrevista 2

Además se entrevista al Arq. Hector Fabricio Carrillo Quinteros profesional de la construcción en libre ejercicio desde el año 2000, se expresa:

¿Alguna vez ha utilizado financiamiento externo para la construcción de sus obras?

Hay dos formas, la primera construcción propia y se vende y la segunda con fondos de los dueños de las obras, los dueños con quienes tramitan un préstamo con instituciones financieras.

¿Conoce en que instituciones financieras prefieren los dueños de las obras inmobiliarias para realizar su financiamiento y utilización de servicios financieros?

Conozco instituciones como el Banco de Pichincha, Produbanco, Banco del Pacífico e BIESS, además un amigo realizó un crédito en la Cooperativa José de Chimbo.

¿En caso de que a futuro tuviera la necesidad de solicitar financiamiento o cualquier tipo de servicios financieros relacionados con la construcción inmobiliaria (incluye vivienda, locales comerciales, conjuntos habitacionales entre otros) a que institución financiera acudiría?

En banca pública acudiría al BIESS, y en banca privada mi elección sería por el Banco del Pacífico y Produbanco.

¿Piensa usted que actualmente las instituciones financieras públicas ofrecen mayores oportunidades y servicios financieros que el sector privado?

No, las dos ofrecen los mismos servicios, en los dos casos además se requiere de la capacidad financiera de la persona y como ésta desee pagar la deuda adquirida.

¿Cree usted que actualmente las instituciones financieras han efectivizado sus procesos, de manera que ofrecen un mejor servicio en menos tiempo, como ejemplo en concesión de créditos inmobiliarios?

No sé ha mejorado los trámites, se lleva el mismo tiempo sea en instituciones financieras privadas como en instituciones financieras públicas a veces depende mucho de los funcionarios encargados de la aprobación.

En las instituciones privadas puede llegar a ser el trámite más rápido debido a que poseen metas que deben ser llenadas mensualmente.

En ambos casos es evidente el criterio que se ha formado por la banca en cuanto a la oferta de servicios financieros, en especial por el tiempo de demora y la dificultad de su realización, de manera especial en la concesión de créditos por cuanto actualmente se crea diversas dificultades que si bien es cierto favorece a la recuperación de cartera por parte de la institución financiera, promueve al abandono por parte del cliente quien al obtener una demora y dificultad en el proceso muchas veces busca adherirse a instituciones financieras que no posean como principal función y especialización el segmento de vivienda.

Se puede también definir que para el público las instituciones financieras públicas no se encuentran posesionadas en sus mentes, ya que se considera que pueden incluso tardar más y poseer mayor dificultad que el grupo financiero privado, lo cual promueve una situación igualitaria dentro de la competencia de éstos dos grandes segmentos.

3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

➤ Técnica de Investigación – Encuesta

3.2.1 Población

Según (Fernández Chavesta & Fernández Chavesta, 2007) “Es un conjunto grande y completo de individuos, elementos o unidades que presentan características comunes y observables”.

Conociendo éste concepto es importante seleccionar a un grupo de investigación que mantengan características similares, lo cual para la presente investigación significa que deben considerarse a todos sus clientes activos pues son ellos quienes a través de sus ahorros, transacciones diarias, uso de créditos y uso de servicios financieros son la razón de ser de la Asociación Mutualista Ambato de manera que sin ellos no se podría sostener su actividad económica.

Además se considerará a los potenciales clientes de la Asociación Mutualista Ambato con el objetivo primordial de que conocer sus necesidades y requerimientos, de manera que se pueda desarrollar productos/servicios financieros que atraigan nuevos segmentos de mercado.

3.2.2 Muestra

Debido a la dificultad de realización de la investigación a todos los miembros de una población, ya sea por su amplitud gran requerimiento de recursos, tiempo entre otros, es de gran importancia considerar una muestra que involucre una gran parte de los sujetos investigados.

Según (Lind, Marchal, & Wathen, 2012) “Una muestra es una porción o parte de la población de interés”, de manera que se selecciona a partir de una población es decir

un grupo potencialmente significativo un porcentaje menor pero que conserva el grado de acierto en cuanto a la veracidad de la información a obtener.

Según la (Universidad Tecnológica Israel, 2011) la fórmula utilizada para realizar la muestra es:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Según lo cual:

- n: Tamaño de la muestra
- e: Limite aceptable del error de la muestra
- Z: es el nivel de confianza
- p: Nivel de Ocurrencia
- q: Nivel de No Ocurrencia

Para encontrar la muestra adecuada dentro de una investigación se siguen diversos métodos entre los que destacan:

➤ MUESTREO ALEATORIO SIMPLE

El muestro aleatorio simple según (Lind, Marchal, & Wathen, 2012) es “Muestra seleccionada de manera que cada elemento o individuo de la población tenga las mismas posibilidades de que lo incluyan”, de manera que constituye la mejor forma de toma de una muestra ya que no se crea un sesgo de selección y por ende la información a obtenerse es verás y efectiva.

Éste método será realizado en la presente investigación debido a la necesidad de abarcar de manera uniforme a todos los clientes activos de la Asociación Mutualista

Ambato, para conocer sus necesidades y la manera de solventarlas creando un valor agregado para la institución.

3.3 DETERMINACIÓN DE MUESTRA

3.3.1 Determinación de Muestra Clientes Externos

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

n: Tamaño de la muestra

Z: es el nivel de confianza

p: es la variabilidad positiva

q: es la variabilidad negativa

Para la Asociación Mutualista Ambato, se considera los siguientes datos:

- A la fecha 3 de abril del año 2014, el número de clientes activos de Asociación Mutualista Ambato es de 2646, lo cual es considerado como el número de población en la que se va a aplicar el estudio por cuanto son aquellos a donde se dirige la creación de nuevos productos.
- El nivel de confianza a aplicarse será del 95%, por lo tanto el nivel de error quedará en el 5% restante.
- Los valores de variabilidad positiva será considerado el valor de 0,7 y el de variabilidad negativa será de 0,3. Esto debido al estudio previo realizado al comportamiento económico y financiero de la Asociación Mutualista Ambato, con lo cual se crea una probabilidad mayor de acierto.

Con lo cual al aplicar la fórmula obtenemos:

n: Tamaño de la muestra	
Z: es el nivel de confianza	1,96
p: es la variabilidad positiva	0,7
q: es la variabilidad negativa	0,3
N: Tamaño de población	2646
E: Error	0,05

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

$$n: \quad 288$$

Por lo tanto al poseer un número total de clientes activos de 2646, se obtiene un total de muestra de 288 personas.

3.3.2 Determinación de Muestra Pea – Sector Urbano Ambato

Es importante determinar además una muestra de aquellos potenciales clientes de la Asociación Mutualista Ambato, para lo cual se utiliza la información obtenida en el último censo de población y vivienda de Ecuador realizado el 28 de noviembre del 2010 (Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2010) en donde la cantidad de personas económicamente activas del sector rural ocupa una población de 112.945 personas.

Para el cálculo de ésta muestra se toma en cuenta un

n: Tamaño de la muestra	
Z: es el nivel de confianza	1,96
p: es la variabilidad positiva	0,5
q: es la variabilidad negativa	0,5
N: Tamaño de población	112.945
E: Error	0,05

En éste caso se toma como variabilidad positiva y variabilidad negativa 0,5 por cuanto no existe un estudio previo es éste segmento de manera que existe una

probabilidad igual tanto de acierto como de error. Además se considera un nivel de confianza del 95%.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

n: 383

Por lo que para una población de PEA – Zona Urbana del Cantón Ambato se obtiene una muestra de 383 personas.

3.3.3 Determinación de Muestra Para Clientes Internos

Para los clientes internos de la Asociación Mutualista Ambato, no se aplicará una fórmula de muestreo por cuanto la población total es reducida, es decir el número total de empleados es de 23.

Para la aplicación de ésta encuesta se toma como clientes internos – Gerentes y Subgerentes a:

- GERENTE DE CONTROL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO
- GERENTE DE NEGOCIOS
- AUDITOR INTERNO
- SUBGERENTE LEGAL
- SUBGERENTE DE RIESGOS
- SUBGERENTE DE SISTEMAS
- SUBGERENTE DE TALENTO HUMANO
- OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
- CONTADOR GENERAL

Y se considera clientes internos – Operativos y Auxiliar a:

- OFICIAL DE CAPTACIONES SENIOR
- ASESOR NEGOCIOS SENIOR
- SUPERVISOR DE CAJAS

- ASESOR DE NEGOCIOS JUNIOR
- ASISTENTE DE SISTEMAS
- ASISTENTE DE CONTROL DE GESTIÓN
- OFICIAL DE ATENCION AL USUARIO FINANCIERO
- ASISTENTE DE GERENCIA
- COORDINADOR DE SEGURIDAD
- CAJERO JUNIOR
- AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES

3.4 DISEÑO DE ENCUESTA CLIENTES INTERNOS

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - L
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDO A: CLIENTES INTERNOS – GERENTE GENERAL

OBJETIVO: Determinar la demanda y factibilidad de creación de nuevos productos financieros dentro de la Asociación Mutualista Ambato.

MOTIVACIÓN: Saludos, por favor contestar las siguientes preguntas, con la mayor seriedad, debido a que éstas preguntas servirán como información valiosa y confiable, y será utilizada de forma confidencial.

INSTRUCCIONES: No se acepta tachones, borrones ni enmendaduras, por favor realizar de la manera más cuidadosa posible.

1. ¿Cree usted que las instituciones financieras públicas como el BIESS y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda poseen más ventajas competitivas dentro del mercado inmobiliario?

2. ¿Qué instituciones financieras públicas o privadas, considera usted que constituyen mayor competencia para la Asociación Mutualista Ambato?
3. ¿Cómo cree usted que se podrían mejorar los créditos hipotecarios, tanto de vivienda, microcrédito y consumo?
4. ¿La Asociación Mutualista Ambato, estaría dispuesta a crear nuevos productos?

SI

NO

5. ¿Cuál de estos productos se podría implementar dentro de la Asociación Mutualista Ambato?:

- Factoring
- Banca Virtual
- Créditos comercial PYME.
- Seguros de vida y dental
- Negocios Fiduciarios
- Cuenta infantil

- 6.- ¿Que otro producto cree usted que deberían implementarse en la Asociación Mutualista Ambato?

- 7.- ¿La Asociación Mutualista Ambato estaría económicamente capaz de crear estos nuevos productos?

SI

NO

- 8.- ¿La Asociación Mutualista Ambato tiene suficiente capacidad de talento humano para la creación de estos nuevos productos?:

SI
NO

9.- ¿La Asociación Mutualista Ambato estaría dispuesta a crear una nueva sucursal?

SI
NO

10.- ¿La estructura organizacional de la Asociación Mutualista Ambato es flexible para crear un nuevo producto?

SI
NO

11.- ¿Existiera el apoyo de la gerencia para la creación de un nuevo producto?

SI
NO

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - L
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDO A: CLIENTES INTERNOS – GERENTES Y SUBGERENTES

OBJETIVO: Determinar la demanda y factibilidad de creación de nuevos productos financieros dentro de la Asociación Mutualista Ambato.

MOTIVACIÓN: Saludos, por favor contestar las siguientes preguntas, con la mayor seriedad, debido a que éstas preguntas servirán como información valiosa y confiable, y será utilizada de forma confidencial.

INSTRUCCIONES: No se acepta tachones, borrones ni enmendaduras, por favor realizar de la manera más cuidadosa posible.

1. ¿Qué piensa usted que podría hacer la Asociación Mutualista Ambato para mejorar su competitividad en el mercado?

2. ¿La Asociación Mutualista Ambato, estaría dispuesta a crear nuevos productos?

SI

NO

3. ¿La Asociación Mutualista Ambato estaría económicamente capaz de crear nuevos productos?

SI

NO

4. ¿La Asociación Mutualista Ambato estaría dispuesta a crear una nueva sucursal?

SI

NO

5. ¿Cómo cree usted que se podrían mejorar los créditos hipotecarios, tanto de vivienda, microcrédito y consumo?

6. ¿Cuál de estos productos cree usted que tendrían más acogida para los clientes en caso de ser implementado dentro de la Asociación Mutualista Ambato?

- Factoring
- Banca Virtual
- Créditos comercial PYME.
- Seguros de vida y dental
- Negocios fiduciarios
- Cuenta infantil

7. ¿Que otro producto cree usted que deberían implementarse en la Asociación Mutualista Ambato?

8. ¿La Asociación Mutualista Ambato tiene suficiente capacidad de talento humano para la creación de éstos nuevos productos?

SI

NO

9. ¿La estructura organizacional de la Asociación Mutualista Ambato es flexible para crear un nuevo producto?

SI

NO

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - L
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDO A: CLIENTES INTERNOS – OPERATIVOS Y AUXILIAR

OBJETIVO: Determinar la demanda y factibilidad de creación de nuevos productos financieros dentro de la Asociación Mutualista Ambato.

MOTIVACIÓN: Saludos, por favor contestar las siguientes preguntas, con la mayor seriedad, debido a que éstas preguntas servirán como información valiosa y confiable, y será utilizada de forma confidencial.

INSTRUCCIONES: No se acepta tachones, borrones ni enmendaduras, por favor realizar de la manera más cuidadosa posible.

1. ¿Cómo cree usted que se podrían mejorar los créditos hipotecarios, tanto de vivienda, microcrédito y consumo?

2. ¿Cuál de estos productos cree usted que tendrían más acogida para los clientes en caso de ser implementado dentro de la Asociación Mutualista Ambato?
 - Factoring
 - Banca Virtual
 - Créditos comercial PYME.
 - Seguros de vida y dental
 - Negocios fiduciarios
 - Cuenta infantil

3. ¿Que otro producto cree usted que deberían implementarse en la Asociación Mutualista Ambato?

4. ¿La Asociación Mutualista Ambato tiene suficiente capacidad de talento humano para la creación de éstos nuevos productos?

SI

NO

5. ¿La estructura organizacional de la Asociación Mutualista Ambato es flexible para crear un nuevo producto?

SI

NO

3.5 DISEÑO DE ENCUESTA CLIENTES EXTERNOS

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - L
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

DIRIGIDO A: CLIENTES EXTERNOS Y PEA – AMBATO ZONA URBANA

OBJETIVO: Determinar la demanda y factibilidad de creación de nuevos productos financieros dentro de la Asociación Mutualista Ambato.

MOTIVACIÓN: Saludos, por favor contestar las siguientes preguntas, con la mayor seriedad, debido a que éstas preguntas servirán como información valiosa y confiable, y será utilizada de forma confidencial.

INSTRUCCIONES: No se acepta tachones, borrones ni enmendaduras, por favor realizar de la manera más cuidadosa posible.

1. ¿Es usted cliente de la Asociación Mutualista Ambato?

SI

NO

2. ¿En caso de ser cliente que productos existentes utiliza usted? ¿Y en caso de no ser cliente que productos existentes le gustaría utilizar?

- Cuenta de Ahorro
- Depósitos a Plazo fijo
- Créditos de Vivienda (Hipotecario)
- Créditos de Consumo (Con garante o hipotecario)
- Créditos de Microempresa (Con garante o hipotecario)
- Tarjeta de Débito

- Credi todo (Monto hasta \$5000)
- Proyectos Habitacionales

3. ¿Si dentro de la Asociación Mutualista Ambato se crearían nuevos productos los utilizaría?

SI

NO

4. ¿Si la respuesta es sí cuál de los siguientes nuevos productos usted utilizaría?

PRODUCTO	CARACTERISTICAS	COSTO	SI	NO
Factoring	Se financia el cobro inmediato de sus cuentas por cobrar.(Facturas y cheques)	Del 21% al 25.5% anual del valor del cheque		
Banca Virtual	Permite revisar su cuenta o hacer transacciones en línea	Se cobrará solo el costo por transferencias interbancarias enviadas (0.50 ctvs) - Transferencias SPI enviadas (0.28 ctvs) y otros costos determinados por la SBS de acuerdo al tipo de servicio.		
Créditos Comercial PYMES	Créditos con montos superiores dirigido a pequeñas y medianas empresas	Tasa (11.28% al 11.83% anual)		

5. ¿En caso de escoger la opción de factoring que monto usted considera que utilizaría?

- De \$500 a \$1000 dólares
- De \$1000 a \$5000 dólares
- De \$5000 a \$10000 dólares
- De \$10000 a \$20000 dólares

6. ¿En caso de escoger el crédito PYMES que monto solicitaría?

- De \$50000 a \$100,000 dólares
- De \$100.000 a \$150,000 dólares
- De \$150,000 a \$200,000 dólares
- De \$200,000 dólares en adelante

7. ¿Qué tan frecuentemente utilizaría éstos productos?

Frecuencia/Producto	Factoring	Banca Virtual	Créditos Comercial PYME
Semanal			
Mensual			
Trimestral			
Semestral			
Anual			

8. ¿En comparación con otras alternativas de productos/servicios similares de otras instituciones financieras, el producto/servicio de la Asociación Mutualista Ambato es?

- Mucho mejor
- Algo mejor

- Igual
- Algo peor
- Mucho peor
- No se

9. ¿Cómo le gustaría informarse de éstos nuevos productos?

- Radio
- Televisión
- Prensa o revista
- Folletos
- Internet
- Amigos o conocidos
- Otro

.....

3.6 RESULTADOS DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO

3.7 ANÁLISIS DE DATOS

➤ ANÁLISIS DE DATOS CLIENTES INTERNOS – GERENTE GENERAL

1. ¿Cree usted que las instituciones financieras públicas como el BIESS y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda posee más ventajas competitivas dentro del mercado inmobiliario?

Si, principalmente por las bajas tasas de interés que manejan en la concesión de sus créditos, a lo cual la Asociación Mutualista Ambato puede hacer frente gracias a la rapidez del trámite y al conocimiento personalizado del mercado financiero en el que se maneja.

2. ¿Qué instituciones financieras públicas o privadas, considera usted que constituyen mayor competencia para la Asociación Mutualista Ambato?

El BIESS, Banco de Fomento, Banco de Pichincha, especialmente por la gran cobertura que poseen.

3. ¿Cómo cree usted que se podrían mejorar los créditos hipotecarios, tanto de vivienda, microcrédito y consumo?

Con mayor fondeo, actualmente la Asociación Mutualista Ambato posee financiamiento externo de la CFN con un monto de \$1.000.000 dólares exclusivo para la concesión de créditos del segmento productivo de microempresa.

4. ¿La Asociación Mutualista Ambato, estaría dispuesta a crear nuevos productos?

La Asociación Mutualista Ambato al conocer la necesidad de adaptarse a las necesidades cambiantes del mercado financiero en el que se maneja considera que si crearía nuevos productos que puedan satisfacer las necesidades de los clientes financieros.

5. ¿Cuál de estos productos se podría implementar dentro de la Asociación Mutualista Ambato?

Se considera que se podría implementar a futuro los productos de factoring y banca virtual.

6. ¿Qué otro producto cree usted que deberían implementarse en la Asociación Mutualista Ambato?

Podría implementarse la tarjeta de crédito.

7. ¿La Asociación Mutualista Ambato estaría económicamente capaz de crear estos nuevos productos?

La Asociación Mutualista Ambato si tendría la suficiente capacidad económica para implementar el producto de factoring y banca virtual.

8. ¿La Asociación Mutualista Ambato tiene suficiente capacidad de talento humano para la creación de éstos nuevos productos?

Si, se dispone de suficiente cantidad de personal calificado para la implementación tanto del factoring como de la banca virtual.

9. ¿La Asociación Mutualista Ambato estaría dispuesta a crear una nueva sucursal?

Por el momento no, sin embargo éste sería un proyecto a ser implementado en un futuro.

10. ¿La estructura organizacional de la Asociación Mutualista Ambato es flexible para crear un nuevo producto?

No, por cuanto actualmente no se dispone de un especialista en marketing quien provea de sus conocimientos en la implementación de un nuevo producto.

11. ¿Existiera el apoyo de la gerencia para la creación de un nuevo producto?

Si, la gerencia se encuentra totalmente comprometida con el desarrollo de la institución de manera que siempre estará abierta a nuevas ideas.

➤ **ANÁLISIS DE DATOS - CLIENTES INTERNOS – GERENTES Y SUBGERENTES – OPERATIVOS Y AUXILIAR**

La encuesta consta de 4 primeras preguntas que están dirigidas solo para el grupo de gerentes y subgerentes, por cuanto ellos al ingresar periódicamente a sesiones de directorio y manejar información gerencial disponen de los conocimientos para responder dichas preguntas, a partir de la pregunta número 5 se considera a las dos partes tanto gerentes – subgerentes así como a operativos y auxiliares.

1. ¿Qué piensa usted que podría hacer la Asociación Mutualista Ambato para mejorar su competitividad en el mercado?

Existen varios conceptos en base a éste tema, uno de ellos es el desarrollo de visita directa al cliente por medio de lo cual se planea fortalecer la imagen de la Asociación Mutualista Ambato y la vez le permita buscar nuevos clientes, otro aspecto importante

es la ampliación de productos financieros que permitan ayudar a mejorar la competitividad con otras entidades financieras locales y a la vez plantean la extensión de la cobertura.

2. ¿La Asociación Mutualista Ambato, estaría dispuesta a crear nuevos productos?

Tabla 3. 2

Tabla de contingencia Cliente Interno La Asociación Mutualista Ambato estaría dispuesta a crear nuevos productos?

			Si	Total
Cliente Interno	Gerente-Subgerente	Recuento	9	9
		% Porcentaje	100,00%	100,00%
Total		Recuento	9	9
		% Porcentaje	100,00%	100,00%

Fuente: Clientes Internos

Un 100% de los encuestados opinan que la Asociación Mutualista Ambato si estaría dispuesta a incrementar nuevos productos, ésta opinión se basa en la constante lucha por mejorar el servicio hacia los clientes y lograr mejorar la rentabilidad lograda.

3. ¿La Asociación Mutualista Ambato estaría económicamente capaz de crear nuevos productos?

Tabla 3. 3

Tabla de contingencia Cliente Interno La Asociación Mutualista Ambato estaría económicamente capaz de crear estos nuevos productos

			Si	Total
Cliente Interno	Gerente-Subgerente	Recuento	9	9
		% Porcentaje	100,00%	100,00%
Total		Recuento	9	9
		% Porcentaje	100,00%	100,00%

Fuente: Clientes Internos

Un 100% de encuestados piensa que actualmente la Asociación Mutualista Ambato si dispone de los recursos económicos necesarios para implementar un nuevo producto, sin embargo también expresaron que se están solicitando mayor fondeo externo que podría llegar a corto plazo y que a su vez podría ser la solución para la expansión de la cobertura tanto de los productos existentes como futuros.

4. ¿La Asociación Mutualista Ambato estaría dispuesta a crear una nueva sucursal?

Tabla 3. 4

Tabla de contingencia Cliente Interno * La Asociación Mutualista Ambato estaría dispuesta a crear una nueva sucursal?

			Si	Total
Cliente Interno	Gerente-Subgerente	Recuento	9	9
		% Porcentaje	100,00%	100,00%
Total		Recuento	9	9
		% Porcentaje	100,00%	100,00%

Fuente: Clientes Internos

Existe un criterio unificado en cuanto a la creación de una nueva sucursal por cuanto un 100% de los encuestados opinan que la Asociación Mutualista Ambato si está

dispuesta a aperturar una nueva sucursal sin embargo también se expresó que éste proyecto no es posible realizarlo de forma inmediata debido a la inversión tan alta que se debe efectuar, pero se dispone un enfoque a lograrlo en un mediano plazo.

5. ¿Cómo cree usted que se podrían mejorar los créditos hipotecarios, tanto de vivienda, microcrédito y consumo?

Especialmente se considera que es importante obtener mayores fuentes de fondeo, por cuanto hasta el momento la Asociación Mutualista Ambato ha superado varias dificultades solo con financiamiento propio lo cual no le ha permitido obtener el desarrollo esperado, otro aspecto es la rapidez de la concesión de créditos tratando de mejorar el tiempo de espera del cliente y de favorecer con un proceso interno más efectivo y eficaz que a la vez permita a la Asociación Mutualista Ambato reducir costo por personal y reducir esfuerzo innecesario.

6. ¿Cuál de estos productos cree usted que tendrían más acogida para los clientes en caso de ser implementado dentro de la Asociación Mutualista Ambato?

Tabla 3. 5

Cuál de estos productos cree usted que tendrían más acogida para los clientes en caso de ser implementado dentro de la Asociación Mutualista Ambato:

		Tabla de contingencia Cliente Interno					
		Factoring		Banca Virtual		Crédito Comercial PYMES	
		Si	No	Si	No	Si	No
Gerente-Subgerente	Recuento	7	2	7	2	3	6
	%Porcentaje	77,78%	22,22%	77,78%	22,22%	33,33%	66,67%
Operativo-Auxiliar	Recuento	7	7	6	8	3	11
	%Porcentaje	50,00%	50,00%	42,86%	57,14%	21,43%	78,57%
Total	Recuento	14	9	13	10	6	17
	%Porcentaje	60,87%	39,13%	56,52%	43,48%	26,09%	73,91%
		Tabla de contingencia Cliente Interno					
		Seguros de vida y dental		Negocios Fiduciarios		Cuenta Infantil	
		Si	No	Si	No	Si	No

Continúa



Gerente-Subgerente	Recuento	2	7	2	7	0	9
	%Porcentaje	22,22%	77,78%	22,22%	77,78%	0,00%	100,00%
Operativo-Auxiliar	Recuento	5	9	4	10	2	12
	%Porcentaje	35,71%	64,29%	28,57%	71,43%	14,29%	85,71%
Total	Recuento	7	16	7	16	2	21
	%Porcentaje	30,43%	69,57%	30,43%	69,57%	8,70%	91,30%

Fuente: Clientes Internos

Por parte de los gerentes y subgerentes existen dos productos principales los cuales son el factoring y la banca virtual con un 77.78% respectivamente, siguiéndole por los créditos PYMES con el 33.33%, los seguros de vida y dental al igual que los negocios fiduciarios obtienen solo un 22.22%, los encuestados opinan que los seguros no son el giro del negocio de la Asociación Mutualista Ambato y no muestran gran interés por su implementación, al igual que la cuenta infantil misma que expresan puede generar mayor costo que ganancias por cuanto los ahorros en éste tipo de cuenta es bajo, para los encuestados operativos y auxiliares el mayor porcentaje se concentra en el producto de factoring con un 50%, seguido por la banca virtual con un 42.86%, los seguros de vida y dental ocupan un 35.71% y los negocios fiduciarios un 28.57%, de igual manera opinan que la cuenta infantil no generará grandes ganancias y que al contrario puede generar pérdidas en su aplicación.

7. ¿Qué otro producto cree usted que deberían implementarse en la Asociación Mutualista Ambato?

Existen varios criterios entre las ideas planteadas se encuentran, tarjeta de comisariato, servicio de campo santo, inversiones en la bolsa de valores, pago de valores del IESS y ahorro programado.

8. ¿La Asociación Mutualista Ambato tiene suficiente capacidad de talento humano para la creación de éstos nuevos productos?

Tabla 3. 6

Tabla de contingencia Cliente Interno * La Asociación Mutualista Ambato tiene suficiente capacidad de talento humano para la creación de éstos nuevos productos?

		La Asociación Mutualista Ambato tiene suficiente capacidad de talento humano para la creación de éstos nuevos productos?		Total	
		Si	No		
Cliente Interno	Gerente-Subgerente	Recuento	4	5	9
		% Porcentaje	44,40%	55,60%	100,00%
	Operativo-Auxiliar	Recuento	10	4	14
		% Porcentaje	71,40%	28,60%	100,00%
Total		Recuento	14	9	23
		% Porcentaje	60,90%	39,10%	100,00%

Fuente: Clientes Internos

Un porcentaje de 44.4% de gerentes y subgerentes opina que si se dispone de cantidad suficiente de talento humano para la implementación de un nuevo producto sin embargo la mayor parte con un 55.6% cree que no existe suficiente personal, para los clientes internos operativos y auxiliares en cambio el 71.4% cree que si existe suficiente personal mientras que el 28.6% considera que se necesitará más personal en caso de implementar un nuevo servicio.

9. ¿La estructura organizacional de la Asociación Mutualista Ambato es flexible para crear un nuevo producto?

Tabla 3. 7

Tabla de contingencia Cliente Interno * La estructura organizacional de la Asociación Mutualista Ambato es flexible para crear un nuevo producto?

			Si	No	Total
Cliente Interno	Gerente-Subgerente	Recuento	7	2	9
		% Porcentaje	77,80%	22,20%	100,00%
	Operativo-Auxiliar	Recuento	14	0	14
		% Porcentaje	100,00%	0,00%	100,00%
Total	Recuento	21	2	23	
	% Porcentaje	91,30%	8,70%	100,00%	

Fuente: Clientes Internos

El 77.8% considera que la Asociación Mutualista Ambato si dispone de una estructura organizacional sólida sin embargo también existe un 22.2% que piensa que existe falencias especialmente por la falta del área de marketing, fundamental para sacar al mercado un producto y ofrecer al cliente toda la información necesaria para despertar su interés, en cambio para los encuestados operativos y auxiliares un 100% cree se dispone de una buena estructura que permitirá a la institución poder crear un producto sin problemas.

➤ **ANÁLISIS DE DATOS CLIENTES EXTERNOS – PEA AMBATO ZONA URBANA**

1. ¿En caso de ser cliente que productos existentes utiliza usted? ¿Y en caso de no ser cliente que productos existentes le gustaría utilizar?

Tabla 3. 8

Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato * Cuenta de ahorro

		Cuenta de ahorro		Total	
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	274	14	288
		Porcentaje %	95,10%	4,90%	100,00%
	No cliente	Recuento	301	82	383
		Porcentaje %	78,60%	21,40%	100,00%
Total	Recuento	575	96	671	
	Porcentaje %	85,70%	14,30%	100,00%	

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

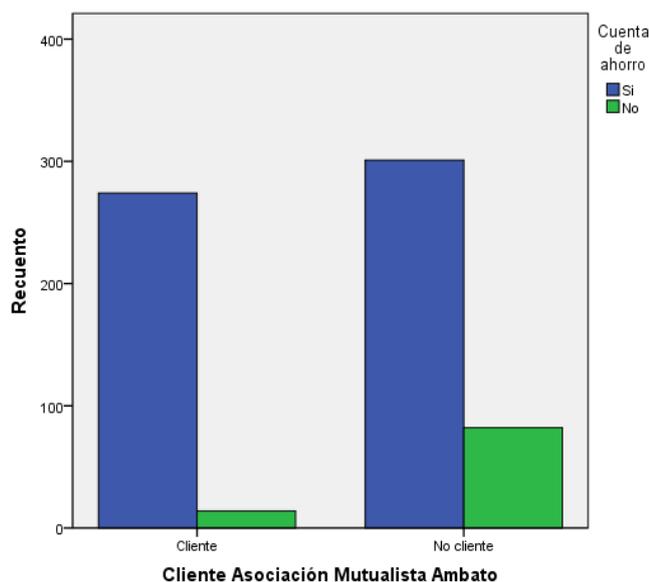


Figura 3. 1 Cliente Asociación Mutualista Ambato * Cuenta de ahorro

Se puede determinar qué tanto como para sus clientes como para los no clientes es de relativa importancia el uso de una cuenta de ahorro, de manera que un 95.1% equivalente a 274 personas de las 288 clientes encuestados actualmente lo utilizan y solo un 4.9% de los clientes no lo utilizan y manejan otros productos con la Asociación Mutualista Ambato, sin embargo para los no clientes un 78.6% equivalente a 301 personas manifiestan su interés por éste producto y un 21.4% equivalente a 82 personas prefieren otros servicios, demostrando una alta confianza lograda a través del

fortalecimiento del sistema financiero, especialmente enfocado en la Asociación Mutualista Ambato.

Tabla 3. 9

**Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Depósito a plazo fijo**

		Depósito a plazo fijo		Total	
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	32	256	288
		Porcentaje %	11,10%	88,90%	100,00%
	No cliente	Recuento	59	324	383
		Porcentaje %	15,40%	84,60%	100,00%
Total		Recuento	91	580	671
		Porcentaje %	13,60%	86,40%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

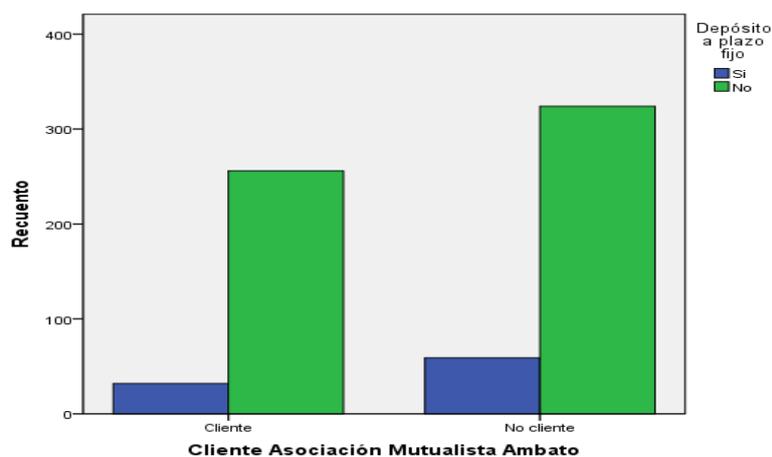


Figura 3. 2 Cliente Asociación Mutualista Ambato * Depósito a plazo fijo

Uno de los productos que han ganado terreno y es considerado una buena forma de inversión son los depósitos a plazo fijo, y para lo cual la Asociación Mutualista Ambato ocupa una excelente opción por las tasas tan competitivas que maneja dentro del mercado, demostrado en el 11.1% equivalente a 32 clientes quienes actualmente disponen de un depósito a plazo fijo o demuestran su interés por invertir, mientras que en el grupo de encuestados que no son clientes de la Asociación Mutualista Ambato un 15.4% es decir 59 encuestados pertenecientes al grupo de personas

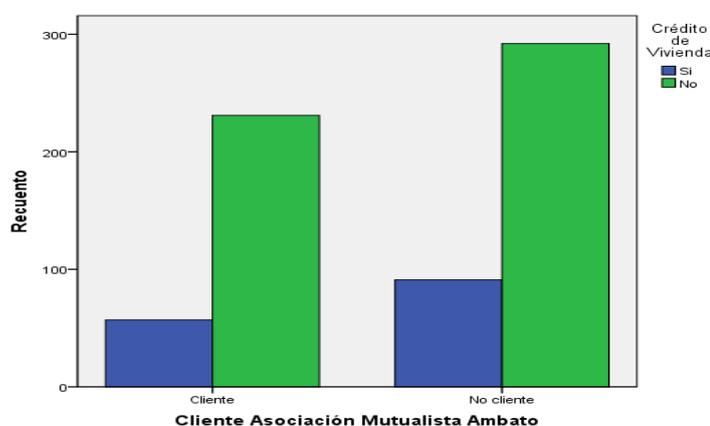
económicamente activas del sector urbano del cantón Ambato manifiestas su interés por éste producto, inclusive muchos indicaron que sus miras se encuentran direccionadas al ahorro a través de depósitos a plazo fijo y posterior adquisición de vivienda.

Tabla 3. 10

**Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Crédito de Vivienda**

		Crédito de Vivienda		Total	
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	57	231	288
		Porcentaje %	19,80%	80,20%	100,00%
	No cliente	Recuento	91	292	383
		Porcentaje %	23,80%	76,20%	100,00%
Total		Recuento	148	523	671
		Porcentaje %	22,10%	77,90%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana



**Figura 3. 3 Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Crédito de Vivienda**

Los créditos de vivienda, producto principal de la Asociación Mutualista Ambato muestra un porcentaje bajo dentro de las personas encuestadas, por cuanto solo un 19.8% de clientes equivalente a 57 personas expresaron poseer un crédito de vivienda mientras que el 80.2% es decir 231 clientes no poseen éste producto, para los no clientes el porcentaje de personas que quisieran adquirir un crédito de vivienda es de

23.8% equivalente a 91 de las 383 personas encuestadas, y un restante de 76.2% no quiere adquirir éste producto, mediante lo expresado por los encuestados esto se debe a que actualmente las Asociaciones Mutualistas cuentan con una gran cantidad de competencia especialmente de entidades financieras públicas como el BIESS.

Tabla 3. 11

Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato * Crédito de Consumo

		Crédito de Consumo		Total	
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	31	257	288
		Porcentaje %	10,80%	89,20%	100,00%
No cliente		Recuento	55	328	383
		Porcentaje %	14,40%	85,60%	100,00%
Total		Recuento	86	585	671
		Porcentaje %	12,80%	87,20%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

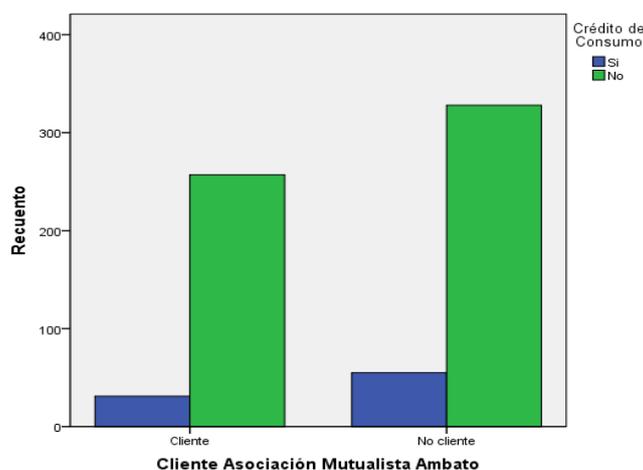


Figura 3. 4 Cliente Asociación Mutualista Ambato * Crédito de Consumo

Un 10.8% de clientes de la Asociación Mutualista Ambato equivalentes a 31 de los 288 clientes encuestados manifestaron tener actualmente un crédito de consumo mientras que el restante 89.2% no lo posee, para los no clientes el porcentaje es de 14.4% que si muestran interés por adquirir un crédito de consumo mientras que el 85.6% no muestra interés por adquirirlo en un corto plazo, lo cual demuestra la

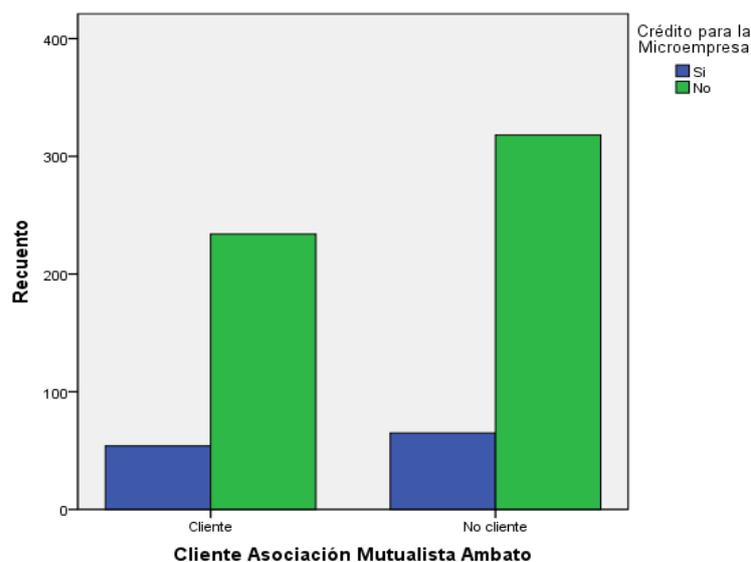
inclinación de los clientes y no clientes por productos que fomenten la producción más que el gasto.

Tabla 3. 12

**Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Crédito para la Microempresa**

		Crédito para la Microempresa		Total	
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	54	234	288
		Porcentaje %	18,80%	81,30%	100,00%
No cliente		Recuento	65	318	383
		Porcentaje %	17,00%	83,00%	100,00%
Total		Recuento	119	552	671
		Porcentaje %	17,70%	82,30%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana



**Figura 3. 5 Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Crédito para la Microempresa**

El producto de créditos para la microempresa es uno de los más optados actualmente si bien es cierto que la tasa de interés es un poco más alta que en otro tipo de créditos, el sector productivo es uno de los sectores con más crecimiento en los últimos años es así que el porcentaje de clientes que optaron por los créditos de microempresa es de 18.8% equivalente a 54 clientes mientras que un 81.3% es decir

234 no dispone de éste producto, para los no clientes el porcentaje que optarían por adquirir un crédito de microempresa es de 17% es decir 65 personas, de las 383 personas encuestadas, éstos datos son posibles gracias al constante crecimiento productivo y empresarial del Cantón Ambato.

Tabla 3. 13

**Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Tarjeta de débito**

		Tarjeta de débito		Total	
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	65	223	288
		Porcentaje %	22,60%	77,40%	100,00%
	No cliente	Recuento	73	310	383
		Porcentaje %	19,10%	80,90%	100,00%
Total		Recuento	138	533	671
		Porcentaje %	20,60%	79,40%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

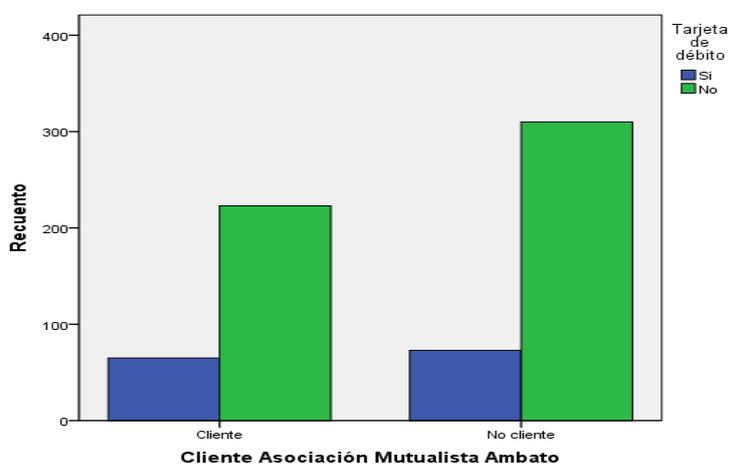


Figura 3. 6 Cliente Asociación Mutualista Ambato * Tarjeta de débito

La tarjeta de débito es uno de los productos esenciales para una institución financiera por cuanto para el cliente es importante disponer de su dinero en cualquier momento evitando largas filas y con la mayor comodidad posible sin embargo debido al poco tiempo del producto dentro de la Asociación Mutualista aún es necesaria la divulgación y adaptación de los clientes, tomando en cuenta un total de 288 clientes

encuestados el 22.6% es decir 65 personas expresaron poseer actualmente la tarjeta de débito, y el 77.4% aún no la posee, para los no clientes un total de 73 personas es decir el 19.1% manifiestan el interés por adquirir el producto mientras el 80.9% prefiere no tener una tarjeta de débito.

Tabla 3. 14
Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato * Creditado

		Creditado		Total	
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	0	288	288
		Porcentaje %	0,00%	100,00%	100,00%
	No cliente	Recuento	78	305	383
		Porcentaje %	20,40%	79,60%	100,00%
Total		Recuento	78	593	671
		Porcentaje %	11,60%	88,40%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

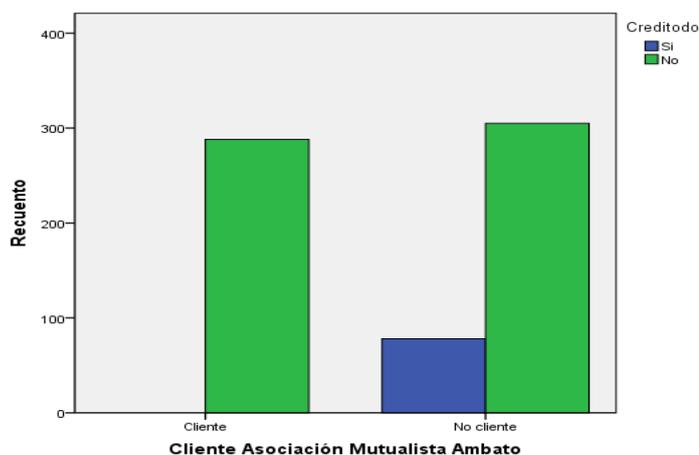


Figura 3. 7 Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato * Creditado

Éste es uno de los productos más recientes de la Asociación Mutualista Ambato es por lo que al momento de aplicada la encuesta los clientes aún desconocían sobre las características del mismo, sin embargo muchos mostraron su interés por acceder a éste tipo de crédito en un corto plazo, en cambio para los no clientes un total de 78 personas equivalente al 11.6% expresaron un marcado interés por adquirir el producto especialmente por las facilidades de disponer de un monto pequeño pero de forma

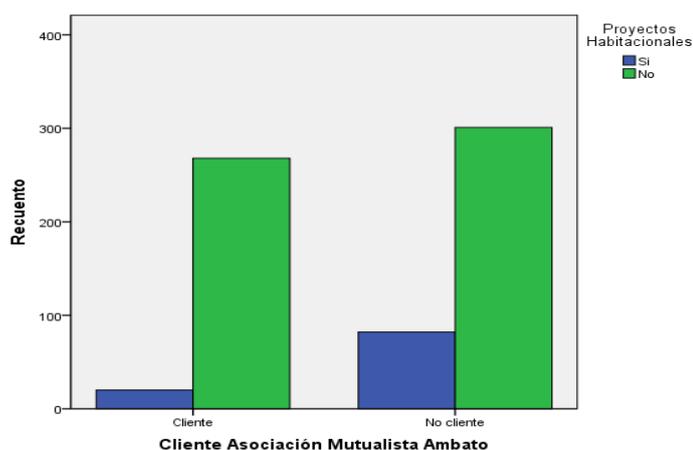
rápida y con menores complicaciones, y un 79.6% no estarían interesados por acceder a corto plazo al crédito.

Tabla 3. 15

**Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Proyectos Habitacionales**

		Proyectos Habitacionales		Total	
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	20	268	288
		Porcentaje %	6,90%	93,10%	100,00%
	No cliente	Recuento	82	301	383
		Porcentaje %	21,40%	78,60%	100,00%
Total		Recuento	102	569	671
		Porcentaje %	15,20%	84,80%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana



**Figura 3. 8 Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Proyectos Habitacionales**

Los proyectos habitacionales con los cuales cuenta o construye actualmente la Asociación Mutualista Ambato son uno de sus principales negocios y en efecto la razón de ser de la Mutualista, 20 de sus clientes es decir el 6.9% muestran interés en adquirir una de las viviendas y a la vez muchos buscan adquirir un préstamo de vivienda para éste fin, existe un 93.1% que no planean adquirir una vivienda al menos en un corto plazo, en cambio los no clientes el 21.4% es decir 82 personas de las 383

encuestadas, quisieran adquirir en un futuro su propia vivienda por lo cual la alternativa de la Asociación Mutualista Ambato les parece realmente interesante.

2. ¿Si dentro de la Asociación Mutualista Ambato se crearían nuevos productos los utilizaría?

Tabla 3. 16

Tabla de contingencia * Si dentro de la Asociación Mutualista Ambato se crearían nuevos productos los utilizaría?

			Si dentro de la Asociación Mutualista Ambato se crearían nuevos productos los utilizaría?		Total
			SI	NO	
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	270	18	288
		% Porcentaje	93,80%	6,30%	100,00%
No cliente	No cliente	Recuento	337	46	383
		% Porcentaje	88,00%	12,00%	100,00%
Total		Recuento	607	64	671
		% Porcentaje	90,50%	9,50%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

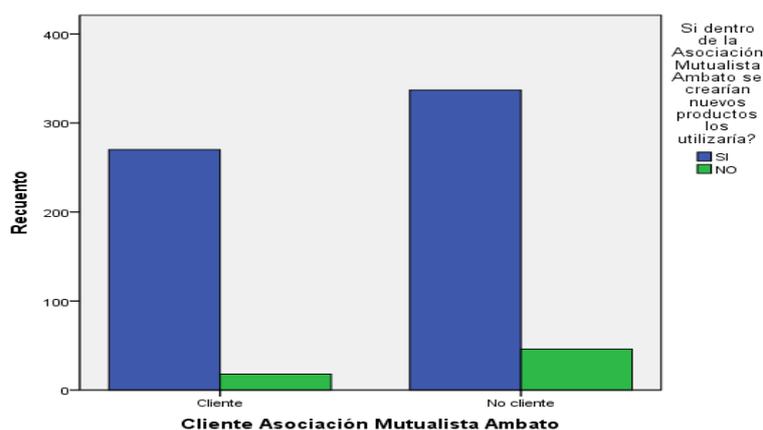


Figura 3. 9 Si dentro de la Asociación Mutualista Ambato se crearían nuevos productos los utilizaría?

Un porcentaje de 93.8% equivalente a 270 personas expresaron que si la Asociación Mutualista Ambato crearía nuevos productos si los utilizarían, mientras tan solo un 6.3 % equivalente a 18 personas expresaron que no los utilizarían, para los no clientes un

porcentaje de 88% si utilizaría los nuevos productos mientras que el 12% no los utilizaría, estos valores ocurren por la necesidad del cliente y potencial cliente de satisfacer sus necesidades financieras de manera que nuevos productos les proveen nuevas alternativas que no dispone en otras instituciones creando una ventaja competitiva para la Asociación Mutualista Ambato.

3. ¿Si la respuesta es sí cuál de los siguientes nuevos productos usted utilizaría?

Tabla 3. 17

**Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Factoring**

		Factoring		Total	
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	128	160	288
		% Porcentaje	44,4%	55,60%	100,00%
No cliente		Recuento	161	222	383
		% Porcentaje	42,00%	58,00%	100,00%
Total		Recuento	289	382	671
		% Porcentaje	43,10%	56,90%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

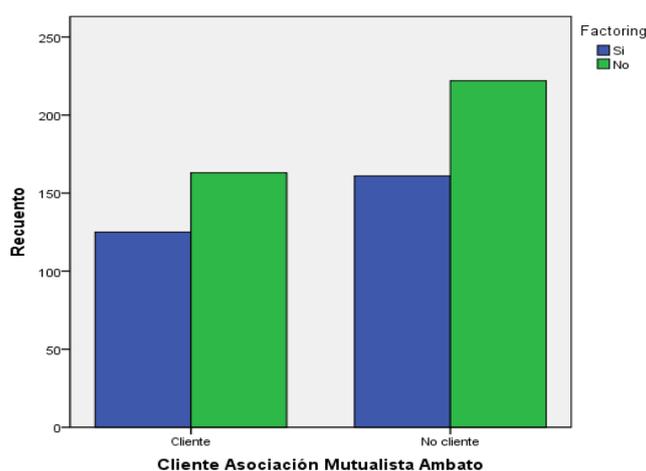


Figura 3. 10 Preferencia hacia el Factoring

El factoring es uno de los productos más novedosos que actualmente el mercado financiero empieza a implementar en pocas instituciones, por su novedad muchos de los encuestados todavía no conocían del producto sin embargo un porcentaje de 44.4% equivalente a 128 clientes expresaron que si utilizarían el producto si el mismo fuese implementado por la Asociación Mutualista Ambato, y el 55.6% restante manifestó que no lo utilizaría, para los no clientes un porcentaje de 42% es decir 161 personas de las 383 encuestadas indican que si utilizarían el factoring aplicado a garantizar el cobro de sus cheques, mientras que un 58% correspondiente a 222 personas no lo utilizarían, especialmente éste producto resulto muy atractivo para el sector productivo pues son ellos quienes manejan en gran cantidad el uso de cheques y a su vez necesitan de liquidez inmediata para el giro normal de sus negocios.

Tabla 3. 18

**Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Banca Virtual**

		Banca Virtual		Total	
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	142	146	288
		% Porcentaje	49,30%	50,70%	100,00%
No cliente	No cliente	Recuento	194	189	383
		% Porcentaje	50,70%	49,30%	100,00%
Total		Recuento	336	335	671
		% Porcentaje	50,10%	49,90%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

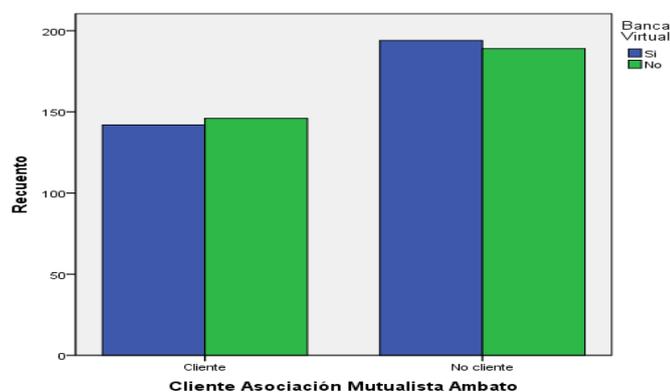


Figura 3. 11 Preferencia hacia la Banca Virtual

La banca virtual ha sido para muchos un servicio de gran utilidad dentro de una institución financiera es por esto que un 49.3% de clientes encuestados equivalentes a 142 personas de las 288 encuestadas manifiestan que de crearse éste producto si lo utilizarían, mientras que 146 clientes es decir un 50.7% expresan no lo utilizarían principalmente por la dificultad de su utilización, para los no clientes un número de 194 personas de las 383 encuestadas una equivalencia del 50.7% opinan que si utilizarían éste producto mientras que el 49.3% restante no lo utilizaría.

Tabla 3. 19

Tabla de contingencia Crédito Comercial PYMES

		Crédito Comercial PYMES			Total
		Si	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	38	250	288
		% Porcentaje	13,20%	86,80%	100,00%
No cliente		Recuento	50	333	383
		% Porcentaje	13,10%	86,90%	100,00%
Total		Recuento	88	583	671
		% Porcentaje	13,10%	86,90%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

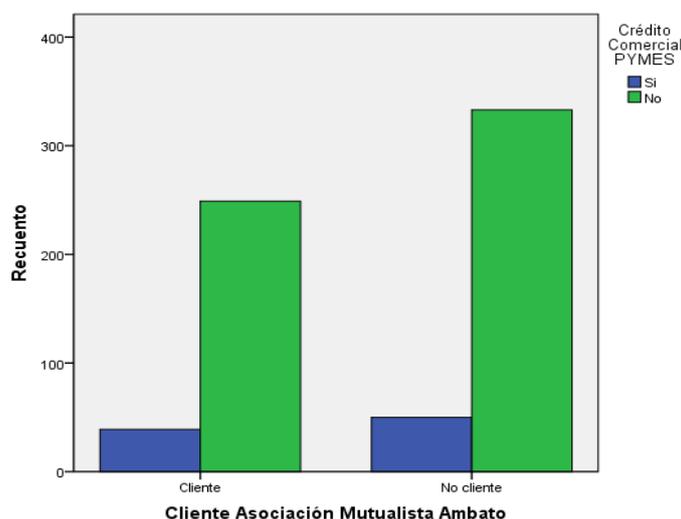


Figura 3. 12 Preferencia hacia el Crédito Comercial PYMES

Los créditos comerciales o PYMES son un producto muy importante para quienes poseen pequeñas y medianas empresas dándoles la posibilidad de obtener financiamiento, sin embargo por sus características éste tipo de producto no es

accesible para un grupo numeroso, en la encuesta realizada un 13.2% equivalentes a 38 clientes expresan su interés por acceder a éste producto mientras un 86.8% equivalente a 250 clientes no lo quisieran, para los potenciales clientes de la Asociación Mutualista Ambato solo un 13.1% quisiera un crédito comercial PYMES, mientras un 86.9% restante no lo quisiera.

4. ¿En caso de escoger la opción de factoring que monto usted considera que utilizaría?

Tabla 3. 20

Tabla de contingencia * En caso de escoger el factoring que monto usted utilizaría?

		En caso de escoger el factoring que monto usted utilizaría?					Total
		De \$500 a \$1000 dólares	De \$1000 a \$5000 dólares	De \$5000 a \$10000	De \$10000 a \$20000 dólares	No	
Cliente	Recuento	29	54	37	8	160	288
	% Porcentaje	10,10%	18,80%	12,80%	2,80%	55,60%	100,00%
No cliente	Recuento	40	78	36	8	221	382
	% Porcentaje	10,50%	20,40%	9,40%	1,80%	57,90%	100,00%
Total	Recuento	69	132	73	15	381	670
	% Porcentaje	10,30%	19,70%	10,90%	2,20%	56,90%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

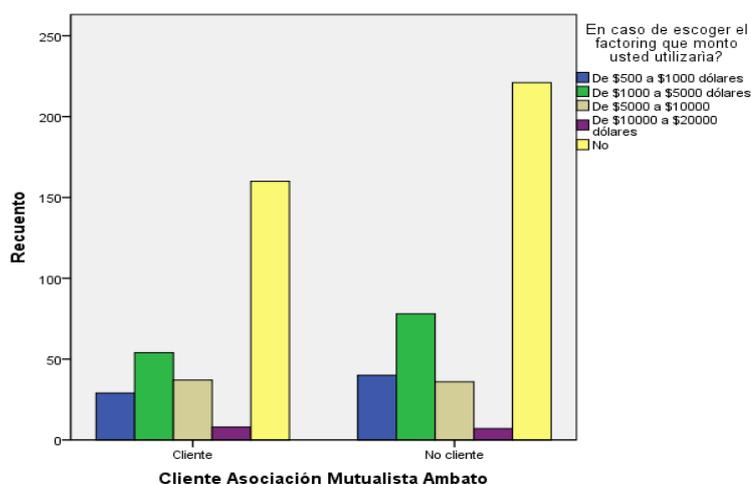


Figura 3. 13 En caso de escoger el factoring que monto usted utilizaría?

Se observa una inclinación hacia el monto de \$1000 a \$5000 dólares para el uso de factoring con un 18.8% equivalente a 54 clientes que si quisieran utilizar éste producto, además del 20.4% correspondiente a 78 potenciales clientes que también optarían por ésta opción, para los clientes con el 12.8% equivalente a 37 clientes en segundo lugar preferirían el monto de \$5000 a \$10000 dólares y para los potenciales clientes de la Asociación Mutualista Ambato en segundo lugar con el 10.5% utilizarían el factoring con montos de \$500 a \$1000 dólares.

5. ¿En caso de escoger el crédito PYMES que monto solicitaría?

Tabla 3. 21

Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato * En caso de escoger el crédito PYMES que monto solicitaría?

		En caso de escoger el crédito PYMES que monto solicitaría?			Total
		De \$50000 a \$100,000 dólares	De \$100,000 a \$150,000 dólares	De \$150,000 a \$200,000 dólares	
Cliente	Recuento	26	10	1	37
	% Porcentaje	70,30%	27,00%	2,70%	100,00%
No cliente	Recuento	36	12	2	50
	% Porcentaje	72,00%	24,00%	4,00%	100,00%
Total	Recuento	62	22	3	87
	% Porcentaje	71,30%	25,30%	3,40%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

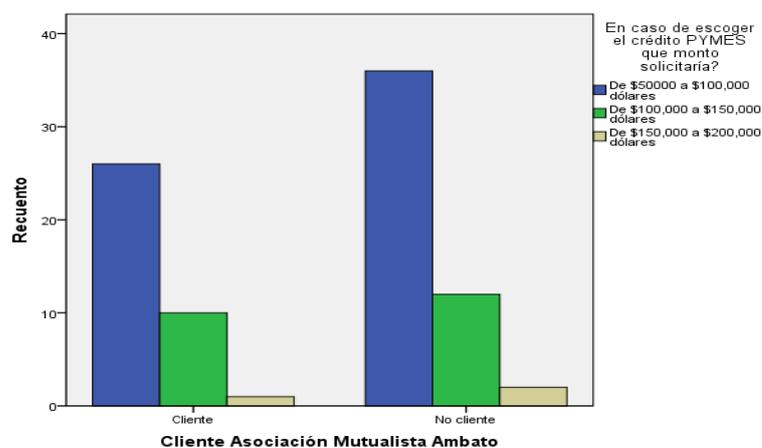


Figura 3. 14 En caso de escoger el crédito PYMES que monto solicitaría?

Un porcentaje de 70.3% correspondiente a 26 clientes y el 72% de los potenciales clientes es decir 36 encuestados, opinan que de aplicarse los créditos PYMES en la Asociación Mutualista Ambato optarían por buscar un monto de \$50.000 a \$100.000 dólares, le sigue con un porcentaje de 27% es decir 10 de los clientes y el 24% para los potenciales clientes de la Asociación Mutualista Ambato es decir para 12 encuestados que optarían por el monto de \$100.000 a \$150.000 dólares.

6. ¿Qué tan frecuentemente utilizaría éstos productos?

Tabla 3. 22
Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato * Semanal

		Semanal			Total
		Factoring	Banca Virtual	No	
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	6	64	218
		% Porcentaje	2,10%	22,2%	75,70%
	No cliente	Recuento	5	93	284
		% Porcentaje	1,30%	24,30%	74,3%
Total	Recuento	11	157	502	
	% Porcentaje	1,60%	23,40%	74,90%	

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

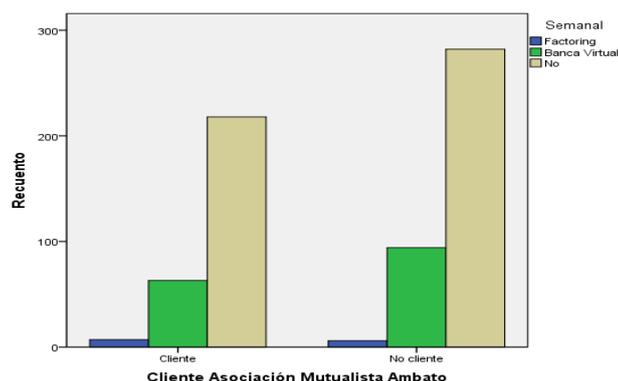


Figura 3. 15 Frecuencia Semanal de Uso de Productos

El uso de los productos de manera semanal se encuentra principalmente para la banca virtual con un porcentaje de 22.2% equivalente a 64 de las 288 clientes encuestados, mientras que un 75.7% no utilizaría ningún producto semanalmente, para

las personas que no son clientes de la Asociación Mutualista Ambato el porcentaje de igual manera es mayor para el uso de banca virtual, es así que el 24.1% es decir 92 personas lo usarían semanalmente mientras que el 73,8% equivalente a 282 personas encuestadas no utilizarían ningún producto semanalmente.

Tabla 3. 23
Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato * Mensual

			Mensual			Total
			Factoring	Banca Virtual	No	
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	29	52	207	288
		% Porcentaje	10,10%	18,10%	71,90%	100,00%
	No cliente	Recuento	37	80	266	383
		% Porcentaje	9,7%	20,9%	69,50%	100,00%
Total	Recuento	66	132	473	671	
	% Porcentaje	9,80%	19,7%	70,50%	100,00%	

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

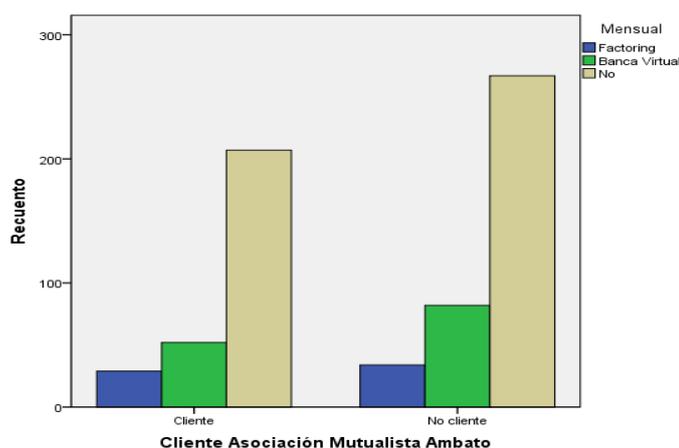


Figura 3. 16 Frecuencia Mensual de Uso de Productos

De manera mensual un 18.1% de clientes encuestados muestran interés por el uso de la banca virtual, un 10.1% en cambio opina que podría utilizar el factoring, mientras que el restante 71.9% no muestra interés por el uso de ningún producto con frecuencia mensual, para los no clientes de igual manera existe interés por el uso de la banca virtual ya que el 20.9% de encuestados equivalentes a 80 personas utilizarían la banca virtual con frecuencia mensual, mientras que el 9.7% correspondiente a 37 de los 383 encuestados utilizaría el factoring, y un restante 69.5% no utilizaría ningún producto con frecuencia mensual.

Tabla 3. 24
Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato * Trimestral

		Trimestral			Total	
		Factoring	Banca Virtual	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	43	22	223	288
		% Porcentaje	14,90%	7,60%	77,40%	100,00%
	No cliente	Recuento	62	17	304	383
		% Porcentaje	16,2%	4,40%	79,40%	100,00%
Total		Recuento	105	39	527	671
		% Porcentaje	15,60%	5,80%	78,50%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

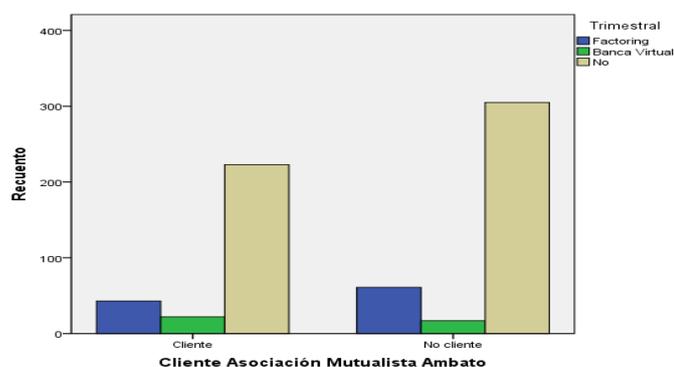


Figura 3. 17 Frecuencia Trimestral de Uso de Productos

Trimestralmente el producto que en su mayoría podría ser utilizado por los clientes es el factoring por cuanto un 14.9% correspondiente a 43 clientes encuestados expresaron necesitarlo cada un promedio de tres meses, mientras que para los potenciales clientes de la Asociación Mutualista Ambato de igual manera el 16.2% equivalente a 62 de las 383 personas encuestadas manifiestan que podría serles de gran ayuda éste producto especialmente para el giro diario de sus negocios, un 79.4% restante en cambio opina que no necesitaría ninguno de éstos productos con frecuencia trimestral.

Tabla 3. 25

Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato ***Semestral**

		Semestral			Total
		Factoring	Banca Virtual	No	
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	35	4	249
		% Porcentaje	12,20%	1,40%	86,50%
	No cliente	Recuento	46	4	333
		% Porcentaje	12,00%	1,00%	86,90%
Total		Recuento	81	8	582
		% Porcentaje	12,10%	1,20%	86,70%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

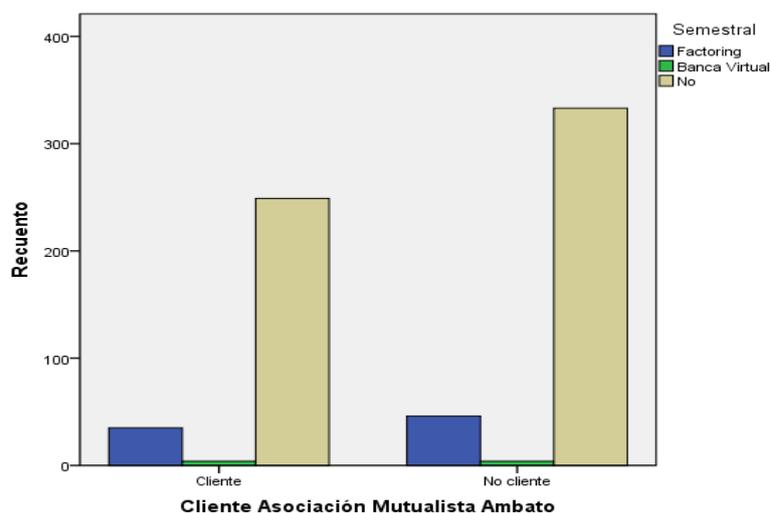


Figura 3. 18 Frecuencia Semestral de Uso de Productos

Semestralmente 35 de los 288 clientes encuestados, equivalente al 12.2% expresa que podría solicitar un factoring de manera semestral, el 1.4% es decir 4 clientes se inclinan por la utilización de la banca virtual mientras el 86.5% no considera que podría utilizar uno de éstos nuevos productos financieros, para los clientes potenciales en cambio 46 personas o 12% se inclinan por la utilización del factoring de manera semestral, el 1% es decir 4 personas utilizarían la banca virtual, y un 86.9% correspondiente a 333 personas encuestadas no utilizarían ninguno de los productos nuevos de forma semestral.

Tabla 3. 26

Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *
Anual

		Anual			Total	
		Factoring	Crédito Comercial PYMES	No		
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	15	37	236	288
		% Porcentaje	5,20%	12,80%	81,90%	100,00%
	No cliente	Recuento	11	50	322	383
		% Porcentaje	2,90%	13,10%	84,10%	100,00%
Total		Recuento	26	87	558	671
		% Porcentaje	3,9%	13%	83,20%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

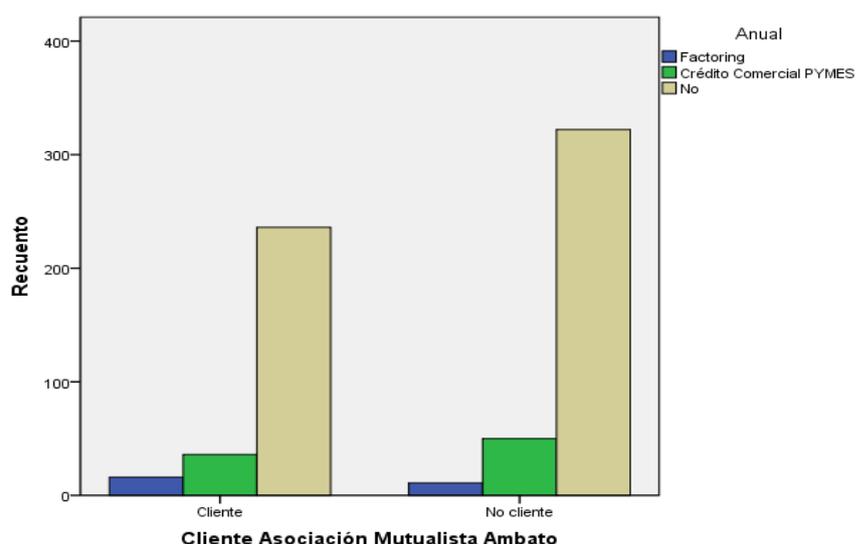


Figura 3. 19 Frecuencia Anual de Uso de Productos

Anualmente el producto favorito para los clientes son los créditos comerciales PYMES, por cuanto un 12.8% correspondiente a 37 clientes expresa su interés por acceder al mismo, un 5.2% además considera la necesidad de utilizar el factoring anualmente, y un 81.9% restante prefiere no acceder a uno de éstos nuevos productos de manera mensual, para los potenciales clientes de la Asociación Mutualista Ambato de igual manera los créditos PYMES son una buena alternativa, es así que el 13.1% correspondiente a 50 encuestados optarían por un crédito PYMES, mientras que el

2.9% en cambio utilizaría el factoring y el 84.1% restante no optaría por ningún producto anualmente.

7. ¿En comparación con otras alternativas de productos/servicios similares de otras instituciones financieras, el producto/servicio de la Asociación Mutualista Ambato es?

Tabla 3. 27

En comparación con otras alternativas de productos/servicios similares de otras instituciones financieras, el producto/servicio de la Asociación Mutualista Ambato es?

			Mucho mejor	Algo Mejor	Igual	Algo peor	No se	Total
Cliente Asociación Mutualista Ambato	Cliente	Recuento	60	131	82	2	13	288
		% Porcentaje	20,80%	45,50%	28,50%	0,70%	4,50%	100,00%
No cliente	No cliente	Recuento	2	21	44	1	315	383
		% Porcentaje	0,50%	5,50%	11,50%	0,30%	82,20%	100,00%
Total		Recuento	62	152	126	3	328	671
		% Porcentaje	9,20%	22,70%	18,80%	0,40%	48,90%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

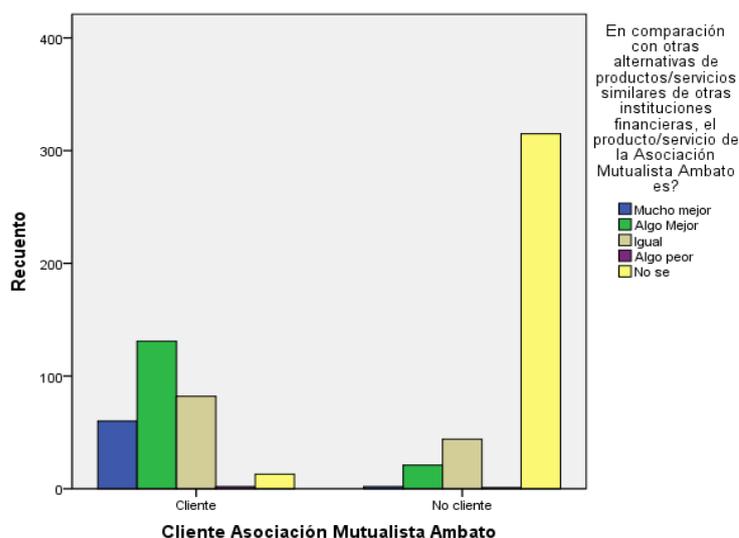


Figura 3. 20 Calificación del servicio en la Asociación Mutualista Ambato

En relación al nivel de satisfacción que actualmente han tenido los clientes de la Asociación Mutualista Ambato existe una mayoría del 45.5% correspondiente a 131 de los 288 clientes que opinan que los productos que actualmente maneja la Asociación Mutualista Ambato han sido algo mejor que otras opciones similares que manejan otras instituciones financieras, 60 clientes con un porcentaje de 20.8% opinan que es mucho mejor, 82 o el 28.5% de clientes opinan que es igual y un 4.5% es decir 13 clientes prefieren no responder la pregunta planteada, para los potenciales clientes en cambio en su gran mayoría con un porcentaje de 82.2% o 315 personas encuestadas manifiestan no conocer la calidad de los productos, mientras que también existen clientes que han tenido algún contacto con la Asociación Mutualista Ambato, es así que el 5.5% correspondiente a 21 personas piensan que los productos son algo mejores, mientras que 44 personas o un porcentaje del 11.5% piensan que la calidad es igual que en otras instituciones financieras.

8. ¿Cómo le gustaría informarse de éstos nuevos productos?

Tabla 3. 28

Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato * Como le gustaría informarse de éstos nuevos productos?

		Como le gustaría informarse de éstos nuevos productos?							Total
		Radio	Televisión	Prensa o revista	Folletos	Internet	Amigos o Conocidos	Otro	
Cliente	Recuento	49	30	46	79	22	52	10	288
	% Porcentaje	17,00%	10,40%	16,00%	27,40%	7,60%	18,10%	3,50%	100,00%
No cliente	Recuento	72	44	77	104	10	54	22	383
	% Porcentaje	18,80%	11,50%	20,10%	27,20%	2,60%	14,10%	5,70%	100,00%
Total	Recuento	121	74	123	183	32	106	32	671
	% Porcentaje	18,00%	11,00%	18,30%	27,30%	4,80%	15,80%	4,80%	100,00%

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

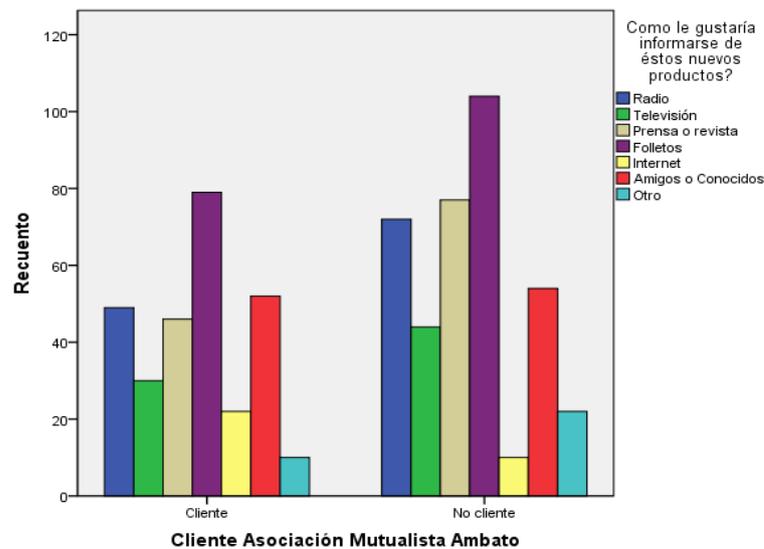


Figura 3. 21 Como le gustaría informarse de éstos nuevos productos?

Para un 27.4% equivalente a 79 clientes encuestados piensan que la mejor manera de informarse acerca de nuevos productos dentro de la Asociación Mutualista Ambato es por folletos, otro grupo significativo del 18.1% opina que es mejor la información obtenida a través de sus amigos o conocidos, siguiéndole muy de cerca con el 17% la difusión por medio de radio y el 16% por medio de prensa o revista, éstos han sido los medios de información más solicitados, sin embargo un grupo menor del 3.5% también sugieren servicios como difusión por medio de correos electrónicos o por visita directa de los funcionarios del área comercial de la Asociación Mutualista Ambato, para los potenciales clientes también es mejor la utilización de folletos de manera que un 27.2% equivalente a 104 personas encuestadas opinan que un folleto les proveerá de mejor información que otras alternativas, mientras que 20.1% prefieren informarse a través de prensa o revista y seguido de un 18.8% a quienes la radio les parece la mejor opción.

3.8 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La Asociación Mutualista Ambato, de acuerdo a la actividad principal para la que fue creada, misma que se refiere a la concesión de créditos para la vivienda, cuenta principalmente con competencia pública, por parte de instituciones como el Banco Ecuatoriano de la Vivienda y el BIESS, instituciones financieras privadas el Banco del Pichincha y entre asociaciones mutualistas privadas la Mutualista Pichincha.

Según (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2009) y (BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, 2012) el monto de cartera de créditos de vivienda neto de las principales entidades financieras tanto públicas como privadas son:

Tabla 3. 29

Tabla comparativa Cartera Neta de Vivienda concedida por la Asociación Mutualista Ambato/Principales Competidores (Miles de Dólares)

AÑO	BANCO PICHINCHA	ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO	ASOCIACIÓN MUTUALISTA PICHINCHA	BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA	BIESS
dic-10	683.727	5.410	75.857	18.265	55.499
dic-11	451.650	4.441	113.000	16.129	65.309
dic-12	506.845	3.530	79.241	12.717	70.001
dic-13	554.939	4.323	105.824	8.570	67.270

Fuente: Clientes Externos y PEA Ambato Zona Urbana

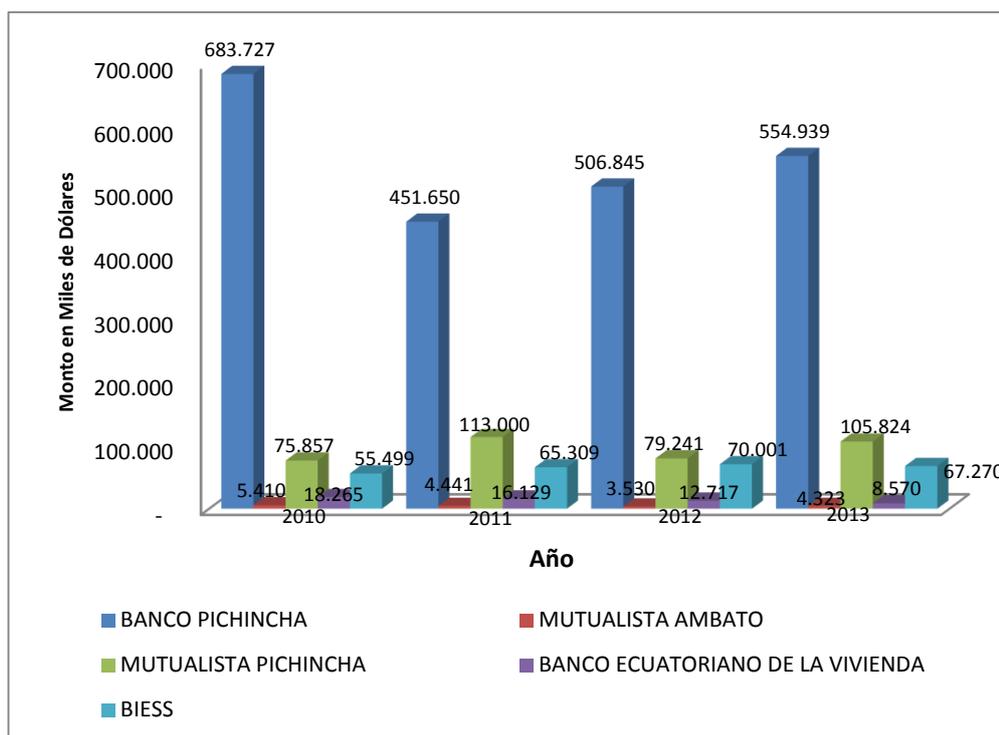


Figura 3. 22 Montos de concesión de créditos neto de vivienda en principales entidades financieras. (MILES DE DÓLARES)

Considerando éstos montos se puede determinar que quien lidera el mercado dentro de la concesión de créditos de vivienda con un valor de \$554.939 miles de dólares en el año 2013 es el Banco Pichincha, incluso posee un monto mayor a los créditos concedidos por la Asociación Mutualista Pichincha misma que tiene como objetivo la concesión de créditos para la vivienda, ésta última mantiene un monto de concesión de créditos de \$75.857 miles de dólares para el año 2010, mientras que para el año 2013 su valor aumenta a \$105.824 miles de dólares demostrando un alto crecimiento, dentro de las instituciones públicas quien lidera el mercado es el BIESS con un valor en créditos de vivienda concedidos de \$55.499 miles de dólares en el año 2010 y \$67.270 miles de dólares concedidos en el año 2013, seguido a su vez por el Banco Ecuatoriano de la Vivienda con un monto neto concedido en el año 2010 de \$18.265 miles de dólares y una disminución de créditos concedidos para el año 2013 que alcanza un valor de \$8.570 miles de dólares, la Asociación Mutualista Ambato muestra una ligera disminución en los créditos concedidos mismos que para el año 2010

mantienen un valor neto de \$5.410 miles de dólares mientras que para el año 2013 en valor es de \$4.323 miles de dólares.

Para mantener un alto porcentaje de clientes, uno de los principales requisitos es innovación en sus productos y servicios financieros, de manera que el cliente pueda satisfacer sus diversas necesidades. Se puede decir que actualmente los clientes optan por acceder a servicios financieros de entidades financieras públicas principalmente en concesión de créditos de vivienda, debido en mayor forma a que ofrecen menores tasas de interés y mayor tiempo en recuperación de un crédito concedido.

Otro aspecto importante es la cobertura por lo que entidades importantes poseen una gran ventaja en cuanto a conocimiento de sus productos, dentro de éste grupo se encuentra el Banco del Pichincha, mismo que a través de sus años de experiencia en el mercado y su gran cobertura a nivel nacional, dificulta la posibilidad de competencia para otras instituciones financieras.

Es importante conocer los diversos productos de la competencia de manera que puedan ser analizados y determinar cuáles podrían generar rentabilidad dentro de una institución financiera en caso de que estos fuesen implementados, por lo que a continuación se detalla los productos:

Tabla 3. 30

Tabla comparativa Producto/Servicios de la Asociación Mutualista Ambato y Principales Entidades Competidoras

ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO	BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA	BIESS	MUTUALISTA PICHINCHA
<u>CUENTAS</u>			
Cuenta de Ahorro	Cuentas de Ahorro		Ahorro Tradicional
			Ahorro Programado
			Cuenta Constructiva
Tarjeta de Débito			Tarjeta de Crédito
			Tarjeta de Débito

Continúa



INVERSIONES

Inversiones (Depósitos a Plazo Fijo)	Banca de Inversión Inversión en el Mercado de Valores Administración de Fondos de Inversión Negocios Fiduciarios Inmobiliario Industrial Estratégico	Inversiones (Depósitos a Plazo Fijo)
---	---	---

CRÉDITOS

CRÉDITOS	CRÉDITOS AL CONSTRUCTOR	PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS DIVIDIDOS EN :	CRÉDITO HIPOTECARIO
Consumo persona natural		Vivienda Terminada	Crédito Hipotecario Flexible
Vivienda persona natural		Construcción de Vivienda	Crédito Oportuno
Microempresa		Remodelación y Ampliación de Vivienda	Crédito Auto listo
Creditado		Adquisición de Terreno	
Back to Back		Adquisición de Terreno y Construcción de Vivienda	
Redescuento de cartera de vivienda con la CNF	Redescuento de cartera de vivienda de las IFI'S	Adquisición de Oficinas, Locales Comerciales y Consultorios	
		Sustitución de Hipoteca	
		Préstamos Quirografarios	
		Créditos Inmediatos	
		Tienda Virtual	
		Préstamos Prendarios	

SERVICIOS

Seguros	Fondos de Garantía	Seguros
De desgravamen		Asistencia Hogar

Continúa



Seguro hipotecario (Incendio y siniestro)	Protección Inteligente Mastercard
Avalúos	Protección Desgravamen Mastercard
Inscripción en el Registro Mercantil	Deuda Protegida
Trámites legales	Vivienda Protegida
	Seguro de Vida Mastercard
	Sonrisa en Casa
	Ahorro Protección
	Pago Seguro
	Salud en Casa
	Protección Inteligente Tarjeta de Débito
	Asistencia
	Respaldo Hospitalario Soat
<u>PROYECTOS HABITACIONALES</u>	
Proyectos Habitacionales	Proyectos Habitacionales
	Casa Lista
	Vivienda de Interés Social
	Fundación Bien - Estar

BANCO PICHINCHA

BANCA PERSONAS	BANCA EMPRESAS		BANCA MICROEMPRESAS
PRODUCTOS	PRODUCTOS EMPRESAS	PRODUCTOS PYMES	PRODUCTOS
Cuenta de Ahorros	Pichincha Cuentas	Pichincha Cuentas	Cuenta de Ahorros
Cuenta Corriente			Cuenta Corriente
Cuenta xperta			Ahorro Programado Crecer
Ahorrar Para Mi Futuro			Cuenta Experta
Mi Primera Cuenta de Ahorro			
Tarjeta de Crédito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta de Crédito	Tarjeta de Crédito

Continúa



Tarjeta de Débito			
Depósitos a Plazo Fijo	Plazo Dólar (Pago al final del período)	Plazo Dólar (Pago al final del período)	Plazo Dólar (Pago al final del período)
Euro Plazo	Arma Dólar (Pago mensual) Euro Plazo	Arma Dólar (Pago mensual) Euro Plazo	Arma Dólar (Pago mensual)
	Papel Comercial	Papel Comercial	
	Time Deposit Miami	Time Deposit Miami	
CRÉDITO DE CONSUMO			
Crédito preciso	PICHINCHA CRÉDITOS Productivo	Productivo	Créditos para su negocio
Crédito de línea abierta	Crediback	Crediback	Crédito para sus gastos personales
Crédito Bienes Inmuebles	Inmobiliario	Inmobiliario	Crédito Para sus Actividades Agropecuarias
Vivienda Nueva o Usada	Distribuidor Proveedor	Distribuidor Proveedor	Crédito Grupal
Vivienda Vacacional	Leasing	Leasing	
Ampliación, Remodelación o Terminación	Descuento de Documentos Valorados	Descuento de Documentos Valorados	
Vivienda Migrantes			
CRÉDITO AUTO BPAC			
Vehículo Liviano			
Vehículo Pesado			
Comerciales y Taxis			
MI PRIMER CRÉDITO			
SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS	SERVICIOS
Transferencias bancarias	Garantías y Avales	Garantías y Avales	Remesas
Giros	Varios	Varios	Simulador de Microcrédito
Pagos SRI, servicios básicos, otros pagos	Canales de Atención	Canales de Atención	Planes de seguro y Asistencia
Certificado Bancario	PAGOS	PAGOS	Banca Electrónica
Compra de tiempo aire	Pagos Nómina	Pagos Nómina	Cajero Automático
Plan Novios	Pagos Proveedores	Pagos Proveedores	Banca Móvil

Continúa



Casilleros de Seguridad	Pago a Terceros	Pago a Terceros	Pichicha mi Vecino
Detalles de sus movimientos en su domicilio	COBROS	COBROS	
Agencia Físicas Banco del Pichincha	Cobranzas	Cobranzas	
Pichincha mi Vecino	Recaudaciones	Recaudaciones	
Pichincha Banca Móvil	Transferencias Nacionales e Internacionales	Transferencias Nacionales e Internacionales	
Call Center	CARTAS DE CRÉDITO	CARTAS DE CRÉDITO	
Banca Electrónica	Exportación	Exportación	
Locales Afiliados a la Red Visa	Importación	Importación	
Cajeros Automáticos	Domésticas	Domésticas	
	Stand By	Planes de Seguros y Asistencia	
	Cobranzas Importación - Exportación		
	Referencias Bancarias		
	Garantía Aduanera		

Fuente: Asociación Mutualista Ambato, Banco Ecuatoriano de la Vivienda, Banco Ecuatoriano del Instituto de Seguridad Social, Asociación Mutualista Pichincha. Banco Pichincha

De lo cual se puede deducir la gran variedad de productos que manejan otras instituciones y sobre todo las alternativas que ofrecen a sus clientes, de manera general se puede ver que las instituciones financieras públicas se enfocan principalmente en satisfacer las necesidades de vivienda de sus clientes a través del financiamiento inmobiliario, mientras que instituciones como la Asociación Mutualista Pichincha ofrece además múltiples servicios como, créditos para diversas necesidades, seguros, cuentas de ahorro, inversiones entre otras, lo cual permite mayor adherencia del cliente hacia la institución. El Banco Pichincha dispone de diversos servicios enfocados directamente hacia sectores establecidos como “Banca Persona”, “Banca Empresas” y Banca Microempresas” lo cual no solo permite al cliente disponer de una gran cantidad

de servicios si no que a su vez se enfoca en entregar al cliente productos especializados de acuerdo al sector en el que se maneja, permitiendo y fomentando además su crecimiento.

Para la Asociación Mutualista Ambato es de vital importancia el conocimiento personalizado de cada uno de sus clientes, es así que dispone de los principales productos y servicios que permitan satisfacer sus necesidades financieras y que a su vez desarrollan en el cliente un sentido de pertenencia a la institución, sin embargo la institución posee una gran necesidad de expansión por lo cual la creación de nuevos servicios podrían ser su puerta hacia la captación de nuevos clientes y sectores potencialmente rentables.

CAPÍTULO IV

4 DISEÑO DE PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y COMERCIALES

4.1 DISEÑO Y PROPUESTA DE ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y COMERCIALES

Una vez realizado el análisis económico a la Asociación Mutualista Ambato desde el año 2010 – 2013 en donde se reflejó la necesidad de aumentar la utilidad obtenida que para el año 2013 fue de \$60.139,05 dólares se pudo determinar la necesidad de buscar nuevas alternativas para que la Asociación Mutualista Ambato alcance mejores resultados económicos en un corto plazo, para lo cual se realizó encuestas encaminadas tanto a clientes internos, clientes externos y a la Población Económicamente Activa del sector urbano del cantón Ambato, mismas que arrojan datos positivos hacia productos como el factoring con un porcentaje de aceptación por parte de los clientes del 44.4% y el 42% por parte de los potenciales clientes; y para la banca virtual que alcanzo un 49.3% de clientes, y un 50.7% de potenciales clientes que lo utilizarían de ser implementado.

Según lo expresado por (Diario Hoy, 2013), el factoring es un producto nuevo por cuanto “En Ecuador el factoring surgió en la década de los 90, pero desapareció tras la crisis bancaria. Sin embargo, hace cinco años se empezó a vislumbrar un nuevo comienzo con compañías independientes. El negocio es controlado por la Superintendencia de Compañías”, es así que no muchas instituciones financieras lo tienen actualmente, “Cuatro empresas privadas y cuatro instituciones bancarias promueven en la actualidad la compra anticipada de documentos por cobrar o factoring.”. Se propone su creación pero enfocado a cuentas por cobrar solo en el caso de facturas y cheques.

La banca virtual constituye un producto básico para toda institución financiera y es de vital importancia que se lo desarrolle y se brinde a los clientes y futuros clientes las facilidades y seguridades necesarias para que realicen sus transacciones en línea, ahorrándoles tiempo y mejorando el nivel de satisfacción ante la calidad del producto.

4.1.1 Propuestas Financieras

Se propone la creación de los productos de factoring y banca virtual dentro de la Asociación Mutualista Ambato con las siguientes características.

➤ **Factoring.-**

Es una herramienta financiera que permite a quien la utiliza obtener liquidez inmediata cediendo sus activos corrientes para que sean cobrados a una fecha futura por una institución financiera, con lo cual la institución financiera gana un porcentaje por su intermediación.

Según (INTERNATIONAL FACTORING COMPANY, 2012) “Es la venta de sus cuentas por cobrar haciendo un descuento por servicio sobre el valor del documento a cambio de efectivo inmediato al concluir una venta de productos o por servicios rendidos.”. Existen varias ventajas para quienes lo utilizan:

- Entre las principales ventajas se encuentra que quien lo utiliza podrá disponer de liquidez que le permitirá seguir con sus actividades comerciales.
- Permite la mejor utilización de la cartera de cuentas por cobrar, reduce tiempo y costos de operación.
- Reduce el riesgo inflacionario al contar con el dinero de forma anticipada.

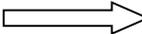
- Permite a quien lo contrata disponer de mayor poder adquisitivo.
- Quien lo contrata sabe los costos que incurre éste proceso de manera que sabe con seguridad que monto de dinero dispondrá y en qué tiempo.
- Obtener descuentos por compras al contado.

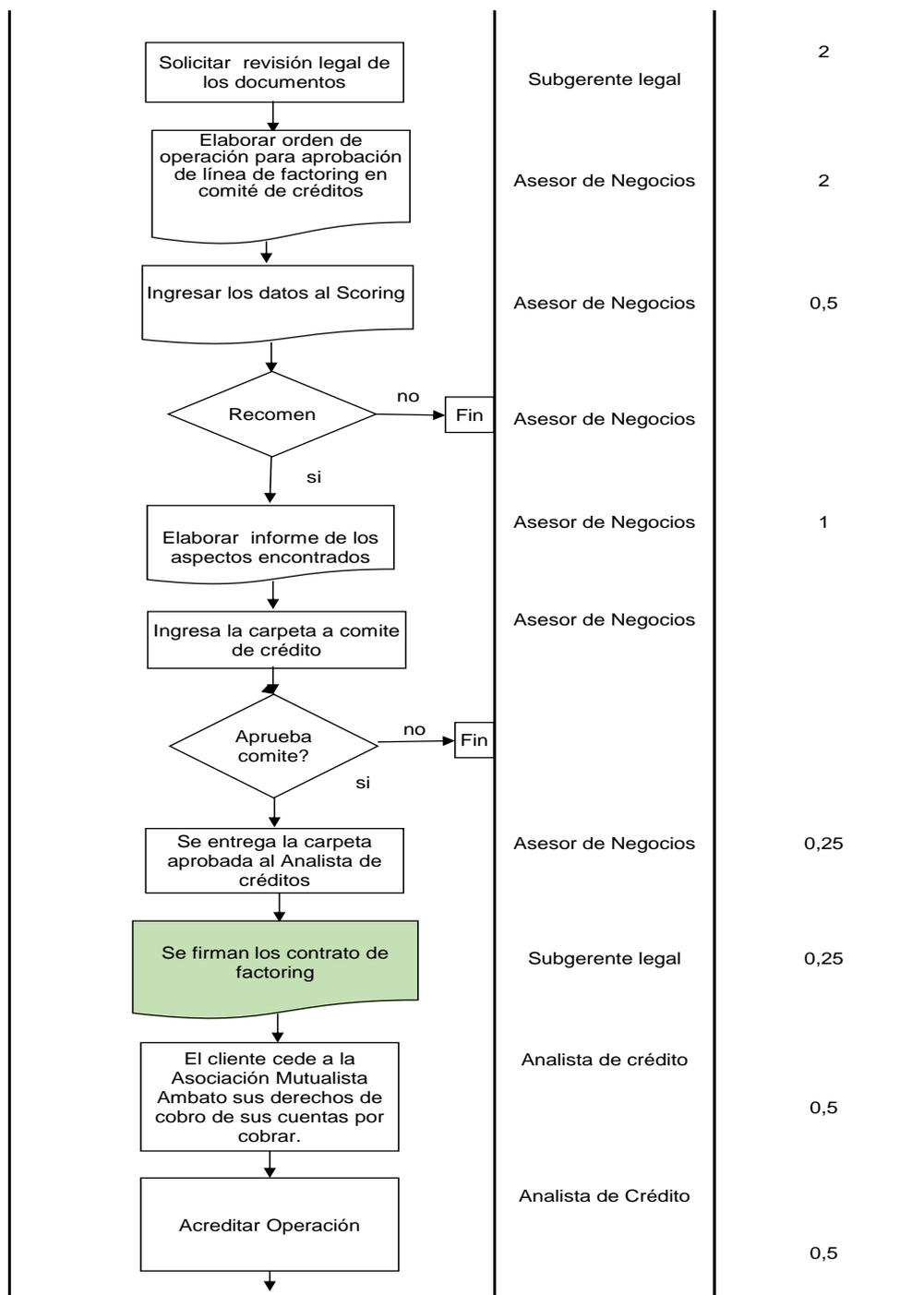
En este proceso intervienen tres partes que son:

Cliente o Cedente	Comprador u Obligado	Factorante o Cesionario
Es aquella persona ya sea natural o jurídica quien cede sus cuentas por cobrar generadas a partir de venta de bienes o servicios concedidos a crédito.	Es aquella persona natural o jurídica, quien compra los bienes y/o servicios y adquiere la obligación de pagarlos a un tiempo futuro.	Es la institución financiera que compra las cuentas por cobrar al cedente, por lo general adquiere el riesgo de cobro, y proporciona liquidez inmediata al cedente a cambio de un porcentaje de ganancia.

Se propone utilizar el siguiente proceso de factoring:

Actividades	Responsable	Tiempo Estimado en horas
<p style="text-align: center;">INICIO</p>		
<p style="text-align: center;">El cliente se acerca con el requerimiento de factoring</p>	Asesor de Negocios	0,25
<p style="text-align: center;">Indicar toda la información del producto financiero</p>	Asesor de Negocios	0,25
<p style="text-align: center;">Se verifica el estado del cliente en la central de riesgos</p>	Asesor de Negocios	0,1
<p style="text-align: center;">Califica en la central</p>	Asesor de Negocios	0,1
<p style="text-align: right;">no</p>	Fin	
<p style="text-align: center;">Entregar solicitud de factoring</p>	Asesor de Negocios	0,25
<p style="text-align: center;">Receptar solicitud de factoring y documentación financiera exigida como requisitos para ingresar al sistema</p>	Asesor de Negocios	0,1
<p style="text-align: center;">Se verifica que se encuentren toda la información requerida</p>	Asesor de Negocios	0,25
<p style="text-align: center;">Se realiza la inspección física y comprobación de toda la información proporcionada</p>	Asesor de Negocios	
<p style="text-align: center;">Se verifica con el comprador que el bien o servicio hayan sido entregados correctamente y fecha de pago</p>	Asesor de Negocios	8

Continúa 



Continúa

➤ **Banca virtual.-**

Además se propone la creación del servicio de banca virtual, por cuanto se ha visto la necesidad de que la Asociación Mutualista Ambato cuente con servicios adaptados a la creciente tecnología actual.

La banca virtual según (Ehowenespañol, 2014) “Incluye la provisión de, y acceso a, varias actividades bancarias dirigidas de forma virtual (desde la carretera, comercio exterior u hogar) en lugar de ir al banco físico.”

Existen varias ventajas tanto para los clientes como para la institución financiera que ofrece el servicio, para los clientes constituye un medio para obtener información oportuna y rápida de manera que puedan realizar sus transacciones revisar su estado de cuenta en cualquier momento y a bajo costo sin la necesidad de acercarse a la institución para ser atendido por uno de los funcionario de la Asociación Mutualista Ambato.

Para la Asociación Mutualista Ambato es fundamental crear un servicio que si bien tiene una inversión inicial considerable, el mismo le dará mayor competitividad con otras instituciones financieras, además que logrará uno de los objetivos propuestos que es el de expandir la cobertura de sus servicios y ampliarse hacia nuevos sectores.

Entre los servicios a los cuales se podrá acceder con el uso de la banca virtual se encuentran:

- Consulta de Saldo
- Consulta de Movimientos
- Transferencias Internas

Es importante conocer que de implementarse el producto de banca virtual y por el sistema que actualmente posee la institución solo se podrá habilitar transferencias internas.

Según lo establecido por (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2012) Art.4.3.8.17 “Las instituciones del sistema financiero deberán poner a disposición de sus clientes un acceso directo como parte de su centro de atención telefónica (call center) para el reporte de emergencias bancarias, el cual deberá funcionar las veinticuatro (24) horas al día, los siete (7) días de la semana.”

Con lo cual al realizar la propuesta de banca virtual, por concepto de seguridad en los canales de información además se deberá tomar en cuenta el servicio de call center, mismo que también beneficiará a los clientes y potenciales clientes mejorando su experiencia de uso con los servicios de la Asociación Mutualista Ambato, y dispondrán de una línea directa para solventar sus necesidades.

4.1.2 Propuesta Comerciales

El objetivo principal de la determinación de propuestas comerciales es que con su aplicación se complementen a los nuevos productos propuestos que son el factoring y la banca virtual, logrando que tanto clientes como potenciales clientes se sientan identificados con la institución y a través de sus productos logren una satisfacción plena de sus necesidades, generando de ésta manera beneficios tanto económicos como mejora de imagen corporativa para la Asociación Mutualista Ambato.

Por todo el análisis previo se propone entonces que de ser implementado la propuesta antes mencionada de servicios financieros dentro de la Asociación Mutualista Ambato y en base a la encuesta realizada a los clientes y potenciales clientes en donde el resultado mayoritario favoreció con un 27.4% de clientes y el 27.2% de potenciales clientes al uso de folletos, sea éste el medio por el cual se promocionen nuevos productos

➤ **Folletos**

Los folletos son impresos sencillos y de corto tamaño que permite que quien lo lea se informe de manera precisa y fácil sobre algún producto específico. Por lo cual contendrá los aspectos informativos más relevantes de los productos de Factoring y Banca virtual (en el mismo folleto se encontrará información sobre el Call Center) se propone utilizar el siguiente contenido dividido en tres partes importantes:

- En primer lugar dispondrá de información relevante acerca de los productos y una explicación sencilla, llamativa y que despierte la curiosidad del cliente por informarse.
- En segundo lugar llevará las características del producto así como requisitos para acceder a él, es muy importante simplificar en todo lo que se pueda la información de manera que el cliente obtenga información pero no resulte aburrido su contenido.
- Por último se dispondrá de los contactos necesarios a los que podrán llamar los interesados, es decir la manera en la que el cliente podrá adquirir el producto.

4.2 FINANCIAMIENTO

Para financiamiento de las propuestas de factoring, banca virtual, call center y publicidad escrita – folletos, se propone utilizar financiamiento en su mayoría constituido por depósitos a plazo fijo por cuanto éste dispone de menor riesgo de solvencia al tener como característica principal conocer el tiempo en que la Asociación Mutualista Ambato podrá disponer de éstos valores invertidos por parte de los clientes.

Con lo cual una vez determinado el monto total que la Asociación Mutualista Ambato debería disponer en caso de acceder al producto de factoring, sumado a los costos totales generados a partir de los productos de Banca virtual y Call center se obtiene un monto necesario total de \$1,539.833.45 dólares, según la siguiente tabla:

Tabla 4. 1

Descripción de valores sujetos a financiamiento

N.	PRODUCTO	COSTO TOTAL
1	FACTORING	\$ 62.575,07
2	BANCA VIRTUAL	\$ 24.207,85
3	CALL CENTER	\$ 26.408,53
	COSTO TOTAL	\$ 113.191,45

También se toma en cuenta el monto de \$1,426.642.01, que es el monto proyectado que se concederá para el factoring, si bien es cierto que este monto no es un costo y que además se irá concediendo fraccionadamente a lo largo del año, se lo toma en cuenta para determinar las cuentas que se utilizarán para el fondeo.

El cual en base al porcentaje de participación de activos y pasivos en función del total de cartera concedido en el segundo semestre del año 2014, se propone se tome como fuente de financiamiento las siguientes cuentas:

Tabla 4. 2

Composición del financiamiento

FINANCIAMIENTO	
Depósitos a Plazo	\$ 1.347.816,22
Capital Disponible	\$ 192.017,23
TOTAL FINANCIAMIENTO	\$ 1.539.833,45

4.2.1 Presupuesto de Inversión

El presupuesto es una herramienta fundamental dentro de una institución por cuanto provee de información financiera que permitirá al área gerencial conocer las futuras erogaciones necesarias para el desempeño diario de las actividades de la empresa, en el caso de los productos propuestos de Factoring, Banca Virtual y Call Center, servirá para conocer los costos iniciales a efectuarse, logrando así una visión más clara del monto necesario en caso de implementar dichas propuestas.

Tabla 4. 3

Inversión Inicial Proceso Factoring

INVERSIÓN INICIAL		
FACTORING		
N.-	DESCRIPCIÓN	COSTO TOTAL ANUAL
GASTOS DE PERSONAL		
1	SUELDOS	\$ 3.013,02
2	APORTE AL IESS 9,45%	\$ 261,18
3	APORTE AL IESS 12,15%	\$ 366,08
4	DECIMO TERCER SUELDO	\$ 251,09
5	DECIMO CUARTO SUELDO	\$ 94,87
6	VACACIONES PAGADAS	\$ 125,54
7	FONDOS DE RESERVA IESS	\$ 251,09
TOTAL GASTOS DE PERSONAL		\$ 4.362,86
CARTERA DE CRÉDITO		
8	CARTERA DE CRÉDITOS – FACTORING	\$ 79.257,89
TOTAL CARTERA DE CRÉDITOS		\$ 79.257,89
PROVISIONES		
9	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 4.544,65
TOTAL PROVISIONES		\$ 4.544,65

Continúa



INTERESES CAUSADOS		
10	Depósitos a Plazo	\$ 3.251,93
	TOTAL INTERESES CAUSADOS	\$ 3.251,93
	TOTAL INVERSIÓN INICIAL FACTORING	\$ 91.417,32

Tabla 4. 4

Inversión Inicial Proceso de Banca Virtual

INVERSIÓN INICIAL BANCA VIRTUAL		
N.-	COSTO INICIAL	COSTO TOTAL ANUAL
PROPIEDADES Y EQUIPO		
1	Equipo de Computación - Servidor 12 G - DELL	\$ 2.809,00
2	Programa de Seguridad	\$ 5.000,00
	TOTAL PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 7.809,00
GASTO DE PERSONAL		
3	Sueldos	\$ 5.550,00
4	Aporte IESS 9,45%	\$ 524,48
5	Aporte IESS 12,15%	\$ 674,33
6	Décimo Tercer Sueldo	\$ 462,50
7	Décimo Cuarto Sueldo	\$ 170,00
8	Vacaciones Pagadas	\$ 231,25
9	Fondos de reserva IESS	\$ 462,50
10	Auditoría anti hackers	\$ 1.500,00
	TOTAL SUELDO PERSONAL	\$ 9.575,05
	TOTAL INVERSIÓN INICIAL BANCA VIRTUAL	\$ 17.384,05

Dentro de la Banca Virtual, se toma en cuenta que la Asociación Mutualista Ambato ya dispone del software y módulo necesario, sin embargo es necesario la configuración del mismo, por lo tanto no se lo toma en cuenta como un costo inicial pero si más adelante para los gastos de amortización.

Tabla 4. 5***Inversión Inicial Proceso Call Center***

INVERSIÓN INICIAL CALL CENTER		
N.-	COSTO INICIAL IMPLEMENTACIÓN	COSTO TOTAL ANUAL
PROPIEDAD Y EQUIPO		
1	Equipo de Computación	\$ 1.620,00
2	Muebles. Enseres y Equipos de Oficina	\$ 120,00
3	Instalación Línea Telefónica	\$ 150,00
TOTAL PROPIEDAD Y EQUIPO		\$ 1.890,00
COSTO MANTENIMIENTO		
SERVICIO BÁSICOS		
4	LÍNEA TELEFÓNICA	\$ 360,00
TOTAL COSTO MANTENIMIENTO		\$ 360,00
TOTAL COSTO CALL CENTER		\$ 2.250,00

4.3 PRESUPUESTO DE COSTOS

El presupuesto de costos es una expresión cuantitativa de los valores que van a ser utilizados en la implementación de un proyecto, está compuesto por costos y gastos ya sean directos e indirectos.

4.3.1 COSTOS TOTALES POR PRODUCTO

Los costos directos en los que incurrirá la Asociación Mutualista Ambato están directamente relacionados con el proceso de realización del producto, detallado a continuación:

➤ **Factoring.-**

En base al proceso que se propone seguir para el producto de factoring se debe tomar en cuenta que los costos más importantes para establecer dentro de una institución financiera es el de mano de obra donde se considera la relación del tiempo que cada funcionario responsable demora en la realización en cada uno de los procesos para generar el factoring.

Tabla 4. 6

Costo por Producto Factoring

COSTO FACTORING		
N.-	DESCRIPCIÓN	COSTO TOTAL ANUAL
GASTOS DE PERSONAL - SISTEMAS		
1	SUELDOS	\$ 1.850,00
2	APORTE AL IESS 9,45%	\$ 174,83
3	APORTE AL IESS 12,15%	\$ 224,78
4	DECIMO TERCER SUELDO	\$ 154,17
5	DECIMO CUARTO SUELDO	\$ 56,67
6	VACACIONES PAGADAS	\$ 77,08
7	FONDOS DE RESERVA IESS	\$ 154,17
TOTAL GASTOS DE PERSONAL		\$ 2.691,68
GASTOS DE PERSONAL		
8	SUELDOS	\$ 6.978,13
9	APORTE AL IESS 9,45%	\$ 518,13
10	APORTE AL IESS 12,15%	\$ 847,84
11	DECIMO TERCER SUELDO	\$ 581,51
12	DECIMO CUARTO SUELDO	\$ 229,20
13	VACACIONES PAGADAS	\$ 290,76
14	FONDOS DE RESERVA IESS	\$ 581,51
TOTAL GASTOS DE PERSONAL		\$ 10.027,07
TOTAL		
PROVISIONES		
15	CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 27.267,88
TOTAL PROVISIONES		\$ 27.267,88
INTERESES CAUSADOS		
16	Depósitos a Plazo	\$ 19.511,56
TOTAL INTERESES CAUSADOS		\$ 19.511,56

Continúa



PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		
17	Publicidad escrita - Folletos (4000 Unidades)	\$ 200,00
TOTAL PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		\$ 200,00
COSTO INDIRECTO		
SERVICIOS BÁSICOS		
18	Energía Eléctrica	\$ 1.808,95
19	Agua Potable	\$ 38,28
20	Teléfono y telefonía celular	\$ 43,31
21	Internet	\$ 986,35
TOTAL COSTOS SERVICIOS BÁSICOS		\$ 2.876,88
COSTO TOTAL FACTORING		\$ 62.575,07

➤ **Banca virtual.-**

Para determinar los costos de la banca virtual se debe conocer qué; para su implementación existirán costos iniciales pero que serán realizados por una única vez, no necesita un mantenimiento pero si se debe vigilar la interfaz o conexión a red, de acuerdo a lo estipulado en la Resolución JB 2148 de la Superintendencia de Bancos y Seguros que corresponde a la seguridad de canales de información, además será necesario realizar una auditoría anti hackers.

De ser implementado éste servicio solo podrá efectuar transferencias entre cuentas internas debido a los requerimientos de la institución.

Tabla 4. 7

Costo por Producto Banca Virtual

COSTO BANCA VIRTUAL		
N.-	COSTO INICIAL	COSTO TOTAL ANUAL
PROPIEDADES Y EQUIPO		
1	Equipo de Computación - Servidor 12 G - DELL	\$ 2.809,00
2	Depreciación Equipo de Computación	\$ 926,97
3	Programa de Seguridad	\$ 5.000,00
4	Amortización -	\$ 500,00
TOTAL PROPIEDADES Y EQUIPO		\$ 8.735,97
GASTO DE PERSONAL		
5	Sueldos	\$ 5.550,00
6	Aporte IESS 9,45%	\$ 524,48

Continúa



7	Aporte IESS 12,15%	\$ 674,33
8	Décimo Tercer Sueldo	\$ 462,50
9	Décimo Cuarto Sueldo	\$ 170,00
10	Vacaciones Pagadas	\$ 231,25
11	Fondos de reserva IESS	\$ 462,50
12	Auditoría anti hackers	\$ 1.500,00
TOTAL SUELDO PERSONAL		\$ 9.575,05
PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		
13	Publicidad escrita - Folletos (4000 Unidades)	\$ 200,00
TOTAL PUBLICIDAD Y PROPAGANDA		\$ 200,00
TOTAL COSTO INICIAL		\$ 18.511,02
COSTO INDIRECTO		
SERVICIOS BÁSICOS		
14	Energía Eléctrica	\$ 1.808,95
15	Agua Potable	\$ 38,28
16	Teléfono y telefonía celular	\$ 43,31
17	Internet	\$ 986,35
TOTAL COSTO INDIRECTO		\$ 2.876,88
COSTO DE MANTENIMIENTO		
GASTO DE PERSONAL		
18	Sueldos	\$ 1.950,00
19	Aporte IESS 9,45%	\$ 184,28
20	Aporte IESS 12,15%	\$ 236,93
21	Décimo Tercer Sueldo	\$ 162,50
22	Décimo Cuarto Sueldo	\$ 42,50
23	Vacaciones Pagadas	\$ 81,25
24	Fondos de reserva IESS	\$ 162,50
TOTAL COSTO MANTENIMIENTO		\$ 2.819,95
COSTO TOTAL BANCA VIRTUAL		\$ 24.207,85

- **Call Center.-** Para el servicio de Call Center, mismo que se encuentra inmerso en el producto de banca virtual se tomará como punto principal la necesidad de personal que responda por vía telefónica las inquietudes de los clientes, con un horario de 24 horas los 7 días a la semana, generando los siguientes costos directos:

Tabla 4. 8

Costo por Producto Call Center

COSTO CALL CENTER		
N.-	COSTO INICIAL IMPLEMENTACIÓN	COSTO TOTAL ANUAL
GASTO DE PERSONAL		
1	Sueldos	\$ 12.240,00
2	Aporte IESS 9,45%	\$ 1.310,90
3	Horas Extras	\$ 1.632,00
4	Aporte IESS 12,15%	\$ 1.685,45
5	Décimo Tercer Sueldo	\$ 1.156,00
6	Décimo Cuarto Sueldo	\$ 1.020,00
7	Vacaciones Pagadas	\$ 578,00
8	Fondos de reserva IESS	\$ 1.156,00
TOTAL COSTO SUELDOS PERSONAL		\$ 20.778,35
PROPIEDAD Y EQUIPO		
9	Equipo de Computación	\$ 1.620,00
10	Depreciación Equipo de Computación	\$ 534,60
11	Muebles. Enseres y Equipos de Oficina	\$ 120,00
12	Depreciación Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	\$ 12,00
13	Instalación Línea Telefónica	\$ 150,00
	Amortización Gastos de Instalación	\$ 7,50
TOTAL COSTO PROPIEDAD Y EQUIPO		\$ 2.436,60
SERVICIOS BÁSICOS		
14	Energía Eléctrica	\$ 1.808,95
15	Agua Potable	\$ 38,28
16	Internet	\$ 986,35
TOTAL SERVICIO BÁSICO		\$ 2.833,57
COSTO MANTENIMIENTO		
SERVICIO BÁSICOS		
17	LÍNEA TELEFÓNICA	\$ 360,00
TOTAL COSTO MANTENIMIENTO		\$ 360,00
TOTAL COSTO CALL CENTER		\$ 23.574,95

4.4 PRESUPUESTO DE GASTOS

Un presupuesto de gastos, tendrá como principal objetivo plasmar las erogaciones aproximadas de efectivo que serán necesarias para la implementación de un nuevo producto, para los servicios propuestos de factoring y banca virtual será necesario

determinar gastos administrativos, gastos financieros, gastos de amortización, gastos de depreciación detallados a continuación:

4.4.1 Gastos Administrativos

Según (ENCICLOPEDIA FINANCIERA, 2014) “Se denominan gastos de administración a aquellos contraídos en el control y la dirección de una organización, pero no directamente identificables con la financiación, la comercialización, o las operaciones de producción. Los salarios de los altos ejecutivos y los costes de los servicios generales (tales como contabilidad, contratación y relaciones laborales) se incluyen en esta rúbrica. Los gastos administrativos se relacionan con la organización en su conjunto, frente a los gastos relacionados con los distintos departamentos.”

Con lo cual los gastos administrativos se diferencian de los costos directos ya que si bien son necesarios para el correcto funcionamiento de la institución, no están directamente inmersos en el proceso generador de valor.

4.4.2 Gastos Financieros

Para el producto de factoring se debe conocer cuál será el costo de la utilización del dinero en el plazo de un año, para lo que se toma como referencia la tasa máxima de los depósitos a plazo fijo mantenida de enero a mayo del año 2014, que es el 7.5%, ya que de acuerdo al financiamiento del proyecto un 87.5% del monto total a utilizar será tomado de ésta cuenta, resultando lo siguiente:

Tabla 4. 9**Gastos Financieros**

INTERESES CAUSADOS	
Depósitos a Plazo	\$ 19.511,56
TOTAL INTERESES CAUSADOS	\$ 19.511,56

Éste monto de interés ésta calculado en un promedio de 60 días.

4.4.3 Gastos de Amortización

Se considera dentro de los gastos de amortización a aquellos bienes intangibles que serán adquiridos para la realización de los productos propuestos, además se toma en cuenta al módulo de banca virtual ya que si bien se encuentra adquirido el mismo genera un gasto de amortización.

Tabla 4. 10**Gastos de Amortización**

AMORTIZACIÓN	VALOR BIEN INTANGIBLE	AMORTIZACIÓN ANUAL
Módulo para banca virtual	\$ 5.000,00	\$ 250,00
Programa de Seguridad	\$ 5.000,00	\$ 250,00
Instalación Línea Telefónica	\$ 150,00	\$ 7,50
TOTAL	\$ 10.150,00	\$ 507,50
AMORTIZACIÓN		

4.4.4 Gastos de Depreciación

Se calcula anualmente para los bienes tangibles necesarios para la implementación del Factoring, banca virtual y Call Center.

Tabla 4. 11***Gastos de Depreciación***

DEPRECIACIÓN	VALOR BIEN INTANGIBLE	DEPRECIACIÓN ANUAL
Equipo de Computación - Servidor 12 G - DELL	\$ 2.809,00	\$ 926,97
Equipo de Computación	\$ 1.620,00	\$ 534,60
Muebles. Enseres y Equipos de Oficina	\$ 120,00	\$ 12,00
TOTAL DEPRECIACIÓN	\$ 4.549,00	\$ 1.473,57

4.5 Ingresos proyectados

Los ingresos generados por factoring están determinados por el monto requerido por los encuestados quienes quisieran acceder a éste producto en un futuro cercano, generando el monto total aproximado que se concederá anualmente.

Tabla 4. 12***Monto aproximado de concesión de factoring***

	En caso de escoger el factoring que monto usted utilizaría?			
	De \$500 a \$1000 dólares	De \$1000 a \$5000 dólares	De \$5000 a \$10000	De \$10000 a \$20000 dólares
MONTO PROMEDIO	\$ 750,00	\$ 3.000,00	\$ 7.500,00	\$ 15.000,00
Total Población que podría acceder al factoring	109	211	99	22
Monto de concesión por rango	\$ 81.393,53	\$ 634.251,46	\$ 739.303,23	\$ 328.354,28

Una vez determinado el monto que será necesario en caso de implementarse el factoring, se establece el procedimiento a ser utilizado, el mismo al que el cliente accede a un desembolso inicial del 80% del total de sus cuentas por cobrar, menos un cobro por parte de la Asociación Mutualista Ambato del 2% por concepto de gestión, análisis y cobranza. Posteriormente cuando la institución financiera realiza el cobro al comprador se efectúa el pago de la reserva del 20% restante al cliente, pero restándole el porcentaje de interés generado a partir del anticipo concedido por el tiempo en efectuar el cobro del valor adeudado.

Tabla 4. 13**Gastos Financieros**

CALCULO DE INGRESOS POR FACTORING	
OPERACIÓN DE FACTORING	
VALOR DE FACTURAS	\$ 1.783.302,51
ANTICIPO 80%	\$ 1.426.642,01
GESTIÓN ANÁLISIS Y COBRANZA (2%)	\$ 35.666,05
TOTAL DESEMBOLSO	\$ 1.390.975,95
PLAZO PROMEDIO (60 DÍAS)	
REALIZADA LA COBRANZA	\$ 1.783.302,51
PAGO DE RESERVA	\$ 356.660,50
INTERESES GENERADOS AL ANTICIPO (\$1426642.01*21%*60/360)	\$ 49.932,47
TOTAL LIQUIDACIÓN DE FACTORING	\$ 306.728,03
TOTAL RECIBIDO POR EL CLIENTE	\$ 1.697.703,99
TOTAL INGRESO BRUTO PARA LA ASOCIACIÓN MUTUALISTA	\$ 85.598,52

Realizado el cálculo tomando en cuenta el monto que se requeriría para la implementación del factoring dentro de la Asociación Mutualista Ambato, además de trabajar con un plazo promedio de 60 días (considerando un mínimo de 30 días o menos y un máximo de 90 días), y una tasa de interés del 21% que es la tasa con la cual la Asociación Mutualista Ambato se maneja en el segmento de microcrédito de enero a mayo del 2014, y que a la vez se la considera debido a que el factoring es un servicio destinado al segmento de microempresas, se obtiene un ingreso total anual estimado con un valor de \$85.598.52 dólares.

Para los ingresos generados por parte del producto de banca virtual, se debe conocer que la (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2014), a través del tarifario aplicable para el segundo trimestre del año 2014, se establece como tarifa cero los servicios de consulta de cuentas, transferencias internas, frecuencia de transacciones, mantenimiento y manejo de cuentas, es decir aquellos servicios que a través de la implementación de la Banca virtual la Asociación Mutualista Ambato brindaría a los clientes, de manera que no podrían generar un ingreso por lo tanto el producto de banca virtual así como el Call Center no dispondrán de un ingreso cuantitativo sino más bien un ingreso cualitativo.

4.6 DEMANDA PROYECTADA

➤ Factoring.-

Para determinar la demanda proyectada se usa como base la encuesta realizada con lo cual se toma la cantidad de encuestados que se encuentran interesados por acceder al producto financiero de factoring clasificado de acuerdo al monto por el cual optarían.

Éstos datos fueron tomados con respecto a una muestra tanto de clientes como de la población económicamente activa del sector urbano del cantón Ambato, es necesario conocer el valor exacto equivalente al total de la población para lo cual se realiza una relación entre la cantidad obtenida a partir de la muestra con el total de la población de manera que se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 4. 14

Relación muestra/población interesados producto factoring

	Monto estimado FACTORING				No	Total
	De \$500 a \$1000 dólares	De \$1000 a \$5000 dólares	De \$5000 a \$10000	De \$10000 a \$20000 dólares		
Cliente	29	54	37	8	160	288
No cliente	40	78	36	8	221	383
Total	69	132	73	15	381	670
Cantidad de clientes /población	266	496	340	74	1470	
Cantidad de PEA /población	11796	23002	10616	2359	65172	
Total Población	12062	23498	10956	2433	66642	

Es decir que realizando una relación entre los resultados obtenidos y comparándolos con su respectiva población tanto de clientes como de la PEA – del

sector urbano del cantón Ambato en total la cantidad de interesados por el factoring incrementaría a 48,949 encuestados mientras que 66,642 encuestados no estarían interesados en el factoring.

➤ **Banca virtual.-**

La banca virtual muestra un interés de 142 clientes encuestados y 194 potenciales clientes, mismos que relacionándolos con el total de la población tanto de clientes como de PEA – zona urbana del cantón Ambato, dan como resultado un total de interesados de 58,514.

Es importante además indicar que dentro de ésta demanda también se encuentra incluido el servicio de Call center, mismo que se encuentra anclado a la banca virtual por disposición de la ley de seguridad de canales de información al producto de banca virtual según (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2012).

Tabla 4. 15

Relación muestra/población interesados producto banca virtual.

Tabla de contingencia Cliente Asociación Mutualista Ambato *				
Banca Virtual				
Recuento		Banca Virtual		Total
		Si	No	
Cliente	Cliente	142	146	288
Asociación	No cliente	194	189	383
Mutualista				
Ambato				
Total		336	335	671
Relación		1305		
cliente/población				
Relación PEA/población		57210		
TOTAL POBLACIÓN		58515		

4.6.1 DETERMINACIÓN SERVICIOS ANUALES

➤ **Factoring.-**

Una vez obtenido el total de encuestados que estarían interesados por el producto financiero del factoring es necesario determinar qué cantidad de interesados estaría en realidad en las condiciones de adquirir éste producto, para lo cual se realiza una relación de la cantidad de interesados correspondiente a la población con la cantidad de microempresas; que según el último dato disponible de (Superintendencia de Compañías, 2012), en el cual para la provincia de Tungurahua existen 260 microempresas, resultando lo siguiente:

Tabla 4. 16

***Relación Población interesada en el producto de factoring/
Cantidad de microempresas provincia de Tungurahua***

	En caso de escoger el factoring que monto usted utilizaría?			
	De \$500 a \$1000 dólares	De \$1000 a \$5000 dólares	De \$5000 a \$10000	De \$10000 a \$20000 dólares
Total Población	12062	23498	10956	2433
Total Población que podría acceder al factoring	27	53	25	5

Una vez obtenido la relación entre la población total encuestada con la cantidad de microempresas existentes en Tungurahua, se permite conocer un dato más real de la demanda generada en un año, con un total de 110 encuestados distribuidos de acuerdo al monto al cual les interesaría acceder; otro dato importante a tener en cuenta es la frecuencia de uso del producto, de ésta manera tomando en cuenta que el mayor porcentaje de preferencia por parte de los encuestados con un 14.93% de clientes y 16.19% de potenciales clientes interesados en adquirir el factoring fue con frecuencia trimestral se procede a estimar la cantidad anual:

Tabla 4. 17

Relación Población interesada en el producto de factoring/ frecuencia de uso

	En caso de escoger el factoring que monto usted utilizaría?			
	De \$500 a \$1000 dólares	De \$1000 a \$5000 dólares	De \$5000 a \$10000	De \$10000 a \$20000 dólares
MONTO PROMEDIO	\$ 750,00	\$ 3.000,00	\$ 7.500,00	\$ 15.000,00
Total Población que podría acceder al factoring	109	211	99	22

➤ **Banca virtual.-**

Si bien es cierto que según la encuesta se determina que los clientes actuales y potenciales clientes con un porcentaje de 22.22% y 24.35% respectivamente, preferirían el uso de la banca virtual con frecuencia semanal, se debe recordar que éste es un producto en donde se obtiene la clave por una única vez, la misma que les servirá para el uso del producto en el momento que el cliente lo necesite.

Sin embargo al relacionar los 58.515 interesados en adquirir la banca virtual obtenidos en base a la encuesta realizada, por la frecuencia semanal que es la obtuvo un porcentaje más alto con un 22.22% de actuales clientes y un 24.35% de potenciales clientes, considerando que el año posee 51 semanas del año, podríamos estimar que existirán ingresos anuales al sistema por un número de 2.984.265 veces.

4.7 RESULTADOS Y SITUACIÓN FINANCIERA

Una vez determinados los costos y gastos generados a partir de los servicios tanto del factoring como de la banca virtual, se debe realizar el pronóstico de resultados a futuro para lo cual se realizará un análisis a 5 años, determinando a su conclusión el resultado que podría obtener la Asociación Mutualista Ambato si decidiera implementar los productos propuestos.

4.7.1 ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO

Para la proyección del estado de resultados se toma como datos:

Crecimiento de cartera total: 18% (Valor total como promedio de crecimiento de cartera total de los últimos dos años)

Porcentaje de inflación: 3.9% (Promedio de inflación anual período 2010-2013)

Variación sueldo básico: 9.11% (Promedio variación anual sueldo básico período 2010-2013)

Tabla 4. 18

Estado de Resultados Proyectado

ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS						
ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO						
CODIGO	CUENTA					
	TOTAL INGRESOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 85.598,52	\$ 101.027,65	\$ 119.237,89	\$ 140.730,52	\$ 166.097,19
5104	INTERESES DE CARTERA DE CREDITOS	\$ 85.598,52	\$ 101.027,65	\$ 119.237,89	\$ 140.730,52	\$ 166.097,19
510422	CARTERA DE CREDITOS DE FACTORING	\$ 85.598,52	\$ 101.027,65	\$ 119.237,89	\$ 140.730,52	\$ 166.097,19
41	INTERESES CAUSADOS	\$ 16.259,63	\$ 19.190,43	\$ 22.649,51	\$ 26.732,08	\$ 31.550,54
4101	OBLIGACIONES CON EL PUBLICO	\$ 16.259,63	\$ 19.190,43	\$ 22.649,51	\$ 26.732,08	\$ 31.550,54
410130	DEPÓSITOS A PLAZO	\$ 16.259,63	\$ 19.190,43	\$ 22.649,51	\$ 26.732,08	\$ 31.550,54
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 69.338,89	\$ 81.837,22	\$ 96.588,38	\$ 113.998,44	\$ 134.546,66

Continúa



44	PROVISIONES	\$ 22.723,23	\$ 26.819,09	\$ 31.653,23	\$ 37.358,73	\$ 44.092,64
4402	CARTERA DE CREDITOS	\$ 22.723,23	\$ 26.819,09	\$ 31.653,23	\$ 37.358,73	\$ 44.092,64
45	GASTOS DE OPERACION	\$ 11.432,77	\$ 12.313,58	\$ 13.268,33	\$ 14.303,53	\$ 15.426,23
4501	GASTOS DE PERSONAL	\$ 8.355,89	\$ 9.116,70	\$ 9.946,77	\$ 10.852,43	\$ 11.840,54
450105	REMUNERACIONES MENSUALES	\$ 5.815,10	\$ 6.344,57	\$ 6.922,24	\$ 7.552,51	\$ 8.240,17
41010501	SUELDOS	\$ 5.815,10	\$ 6.344,57	\$ 6.922,24	\$ 7.552,51	\$ 8.240,17
450110	BENEFICIOS SOCIALES	\$ 675,60	\$ 737,11	\$ 804,22	\$ 877,45	\$ 957,34
45011001	DECIMO TERCER SUELDO	\$ 484,59	\$ 528,71	\$ 576,85	\$ 629,38	\$ 686,68
45011002	DECIMO CUARTO SUELDO	\$ 191,00	\$ 208,39	\$ 227,37	\$ 248,07	\$ 270,66
450120	APORTES AL IESS	\$ 1.138,31	\$ 1.241,95	\$ 1.355,03	\$ 1.478,40	\$ 1.613,01
450135	FONDO DE RESERVA IESS	\$ 484,59	\$ 528,71	\$ 576,85	\$ 629,38	\$ 686,68
450190	OTROS	\$ 242,30	\$ 264,36	\$ 288,43	\$ 314,69	\$ 343,34
45019005	VACACIONES PAGADAS	\$ 242,30	\$ 264,36	\$ 288,43	\$ 314,69	\$ 343,34
4503	SERVICIOS VARIOS	\$ 3.076,88	\$ 3.196,88	\$ 3.321,56	\$ 3.451,10	\$ 3.585,69
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	\$ 200,00	\$ 207,80	\$ 215,90	\$ 224,32	\$ 233,07
45031502	PUBLICIDAD ESCRITA	\$ 200,00	\$ 207,80	\$ 215,90	\$ 224,32	\$ 233,07
450320	SERVICIOS BÁSICOS	\$ 2.876,88	\$ 2.989,08	\$ 3.105,65	\$ 3.226,77	\$ 3.352,62
45032001	ENERGÍA ELÉCTRICA	\$ 1.808,95	\$ 1.879,50	\$ 1.952,80	\$ 2.028,95	\$ 2.108,08
45032002	AGUA POTABLE	\$ 38,28	\$ 39,77	\$ 41,32	\$ 42,94	\$ 44,61
45032003	TELÉFONO Y TELEFONÍA CELULAR	\$ 43,31	\$ 45,00	\$ 46,75	\$ 48,57	\$ 50,47
45032004	INTERNET	\$ 986,35	\$ 1.024,81	\$ 1.064,78	\$ 1.106,31	\$ 1.149,45
	GANANCIAS O PÉRDIDAS DEL EJERCICIO	\$ 35.182,88	\$ 42.704,55	\$ 51.666,82	\$ 62.336,18	\$ 75.027,78

4.7.2 FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO

Tabla 4. 19

Flujo de Efectivo Proyectado

FLUJO DE EFECTIVO PROYECTADO					
	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
UTILIDAD (PÉRDIDA) EJERCICIO	\$ 35.182,88	\$ 42.704,55	\$ 51.666,82	\$ 62.336,18	\$ 75.027,78
+ Depreciación	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
Utilidad antes de impuestos	\$ 35.182,88	\$ 42.704,55	\$ 51.666,82	\$ 62.336,18	\$ 75.027,78
- Impuesto a la Renta	\$ 7.740,23	\$ 9.395,00	\$ 11.366,70	\$ 13.713,96	\$ 16.506,11
Utilidad antes de reparto de utilidad a trabajadores	\$ 27.442,65	\$ 33.309,55	\$ 40.300,12	\$ 48.622,22	\$ 58.521,67
- Participación a trabajadores	\$ 4.116,40	\$ 4.996,43	\$ 6.045,02	\$ 7.293,33	\$ 8.778,25
Excedentes de Operaciones	\$ 23.326,25	\$ 28.313,12	\$ 34.255,10	\$ 41.328,89	\$ 49.743,42
- Capital de Trabajo	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
+ Valor de Salvamento	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
+ Recuperación de Capital	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
- Inversión inicial		\$ -91.417,32			
= Flujo neto de Fondos	\$ 23.326,25	\$ 28.313,12	\$ 34.255,10	\$ 41.328,89	\$ 49.743,42
Sumatoria de los Ft		\$ 28.313,12	\$ 62.568,22	\$ 103.897,11	\$ 153.640,53

4.7.3 PUNTO DE EQUILIBRIO

El punto de equilibrio es aquel valor en el cual los valores de las ventas se igualan a los de los costos generados por el producto.

Se utiliza la siguiente fórmula según (El Blog Salmon, 2010):

$$PE = \frac{\text{Costo Fijo}}{1 - \left(\frac{\text{Costo Variable}}{\text{Ventas}}\right)}$$

Tabla 4. 20

Determinación Punto de Equilibrio

Precio de Venta	\$ 85.598,52
Costo Fijo	\$ 12.918,76
Costo Variable	\$ 49.656,32
PE=	\$ 30.766,80

Se obtiene un valor de punto de equilibrio de \$30.766.80 dólares, mismo que significa que para el producto de factoring al realizar ventas por un valor de \$30.766.80 dólares la Asociación Mutualista Ambato no tendrá ni pérdidas ni ganancias, cubriendo solo el monto de los gastos realizados.

4.8 COSTO PROMEDIO PONDERADO DE CAPITAL

Según (12Manage - The executive Fast Track, 2014) la fórmula utilizada para el cálculo del WACC es:

$$WACC = \left(\frac{\text{Deudas de terceros}}{\text{Total de financiamientos}} \right) * (\text{Costo de la Deuda}) * (1 - \text{Tasa de Impuestos}) \\ + \left(\frac{\text{Capital Propio}}{\text{Total de Financiamientos}} \right) * (\text{Costo del Capital Propio})$$

Tabla 4. 21

Calculo de WACC

DATOS	
TOTAL FINANCIAMIENTO	1248739,75
DEUDAS DE TERCEROS	1093021,90
CAPITAL PROPIO	155717,85
COSTO DE LA DEUDA	7,50%
IMPOSICIÓN FISCAL	37,00%
COSTO DE CAPITAL PROPIO	9,31%
WACC=	5.30%

4.9 EVALUACIÓN ECONÓMICA Y FINANCIERA

Una vez desarrollado el valor del WACC, o costo promedio ponderado de capital con un porcentaje de 5.30%, ésta es la tasa mínima que podría esperar la Asociación Mutualista Ambato para la inversión en un proyecto, considerando además que el valor de la TIR es de 23.2% superior al WACC, se establece la viabilidad del proceso demostrando que en caso de implementar el producto de factoring la institución financiera obtendrá una ganancia.

4.10 RELACIÓN COSTO BENEFICIO

Según (Agroproyectos, 2014) “La relación Beneficio/Costo es el cociente de dividir el valor actualizado de los beneficios del proyecto (ingresos) entre el valor actualizado de los costos (egresos) a una tasa de actualización igual a la tasa de rendimiento mínima aceptable *TREMA*, a menudo también conocida como tasa de actualización o tasa de evaluación.”

Se obtiene a través de la sumatoria de los flujos actualizados obtenidos en relación con el valor de inversión inicial del proyecto.

Para el producto de factoring se obtiene un valor de $B/C = \$ 1.16$ dólares lo cual significa que por cada dólar invertido se recupera y además se obtendrá \$0.16 dólares de ganancia lo cual significa que el proyecto es viable.

4.11 GANANCIAS ANTES DE INTERESES, IMPUESTOS, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES (EBITDA)

El valor de EBITA, utilidad antes de impuestos e intereses se obtiene los siguientes resultados, obteniendo un pronóstico positivo para un pronóstico de 5 años.

Tabla 4. 22

Ganancias Antes de Impuestos e Intereses

AÑO	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
GANANCIAS O PÉRDIDAS DEL EJERCICIO	\$ 35.182,88	\$ 42.704,55	\$ 51.666,82	\$ 62.336,18	\$ 75.027,78

4.12 VALOR ECONÓMICO AGREGADO

Según (EXPANSIÓN, 2014) la fórmula para el cálculo del EVA es:

$$EVA = UODI - (CCPP)(CAPITAL)$$

Donde:

UODI: es el valor antes de impuestos

CCPP: Costo promedio ponderado de capital WACC

Capital: Capital de los accionistas

Tabla 4. 23

Cálculo del EVA

CALCULO DEL EVA	
UODI	\$ 35.182,88
WACC	5,30%
CAPITAL	155717,85
EVA	\$ 26.934,90

Lo que significa que al invertir en el proyecto de factoring la Asociación Mutualista Ambato logrará una ganancia libre de costos de \$26.934,90 dólares.

4.13 ANÁLISIS VALOR ACTUAL NETO

Según (AFIGE, 2011) la fórmula utilizada para el cálculo del VAN es:

$$VAN = -A + \frac{Q1}{(1 + K)} + \frac{Q2}{(1 + K)^2} + \dots + \frac{Qn}{(1 + K)^n}$$

Donde:

VAN: Valor Actual Neto

A: Desembolso inicial requerido para la inversión

K: Tasa de descuento aplicable a la inversión

Q₁, Q₂, Q_n: Flujo de caja de cada período

Se obtiene para el análisis del producto de factoring un valor de \$14.347,78 dólares lo cual indica que el proyecto crea valor, por lo que es considerado como factible.

4.14 ANÁLISIS TASA INTERNA DE RETORNO (TIR)

El porcentaje de Tasa Interna de Retorno resultado para la propuesta de factoring es del 23.2%, lo cual indica que el proyecto es viable por cuanto es mayor a la tasa de descuento que se encuentra en el 17%, además significa que es el porcentaje máximo a la que la institución podría endeudarse para financiar éste proyecto sin tener pérdidas.

Mediante el gráfico a continuación se demuestra que con un porcentaje de 23.2% el valor del VAN se convierte en 0 es decir que no se gana ni se pierde.

Tabla 4. 24

Tasa Interna de Retorno

TASA	VAN
0%	\$ 85.549,45
1,50%	\$ 76.919,67
3,00%	\$ 68.894,91
4,50%	\$ 61.422,71
6,00%	\$ 54.455,92
7,50%	\$ 47.952,08
9,00%	\$ 41.872,95
10,50%	\$ 36.183,95
12,00%	\$ 30.853,84
13,50%	\$ 25.854,30
15,00%	\$ 21.159,64
16,50%	\$ 16.746,52
18,00%	\$ 12.593,72
19,50%	\$ 8.681,90
21,00%	\$ 4.993,39
22,50%	\$ 1.512,10
23,18%	\$ 0,00
24,00%	(\$ 1.776,74)
25,50%	(\$ 4.886,60)
27,00%	(\$ 7.829,89)
28,50%	(\$ 10.617,95)
30,00%	(\$ 13.261,23)

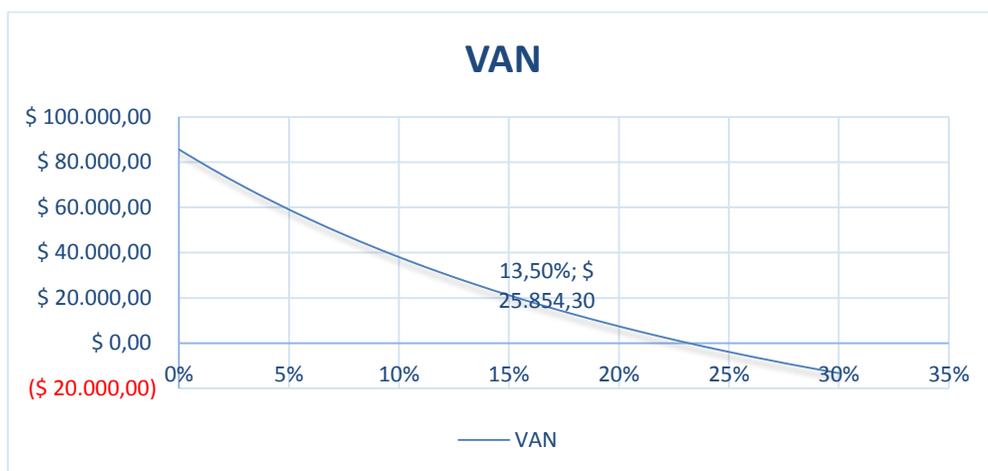


Figura N°.4.2. Tasa Interna de Retorno

4.15 ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD

Según (AGROPROYECTOS, 2010) “El análisis de sensibilidad se refiere a la evaluación de los principales indicadores financieros en un proyecto de inversión en caso de que una variable cualquiera, llámese costos, precios, tasas, inversiones, etc, cambie o tenga fluctuaciones durante el horizonte del proyecto”

Es decir que se analiza los resultados, con una perspectiva negativa y una perspectiva positiva lo que podría pasar con un proyecto si alguna de las variables que intervienen dentro del análisis sufriera una variación.

Se toma como perspectiva positivo una tasa de descuento de menos el 5% obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 4. 25***Sensibilidad del proyecto con perspectiva positiva***

Tasa de descuento	12,36%
Flujos actualizados	\$ 121.057,82
Flujo actualizado promedio	\$ 24.211,56
Evaluación Financiera	
	Indicador
1.- TIR	23,2%
2.- VAN	\$ 29.640,49
4.- Relación Beneficio Costo	1,32

Tomando un enfoque positivo con un menos 5% en la tasa de descuento, se obtiene un valor actual neto de \$29.640.49 dólares con una ganancia sobre la tasa normal de descuento de \$15.292.71 dólares, el TIR se mantiene con un valor positivo del 23.2% y aumenta la relación costo beneficio a \$1.32 dólares lo que equivale a la recuperación de todo lo invertido y se logra una ganancia de \$0.32 dólares, todos los indicadores calculados reflejan que el proyecto es viable.

Para un enfoque negativo se realiza todos los cálculos sumando un 5% a la tasa de descuento obteniendo:

Tabla 4. 26***Sensibilidad del proyecto con perspectiva negativa***

Tasa de descuento	22,36%
Flujos actualizados	\$ 93.256,47
Flujo actualizado promedio	\$ 18.651,29
Evaluación Financiera	
	Indicador
1.- TIR	23,2%
2.- VAN	\$ 1.839,15
4.- Relación Beneficio Costo	1,02

El valor obtenido de VAN reduce en \$12.508.63 dólares a la tasa de descuento normal sin embargo aún sigue siendo positiva, el TIR para este caso también se mantiene positivo con un porcentaje de 23.2% y la relación costo beneficio disminuye a \$1.02 dólares logrando la recuperación de lo invertido pero ganando tan solo el \$0.02 dólares.

De manera general tanto en un escenario positivo, como en un escenario negativo aún el proyecto es viable por cuanto se recupera la inversión y se genera valor.

4.16 VERIFICACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE PRODUCTOS BANCA VIRTUAL – CALL CENTER

Actualmente gracias a la gran competencia que existe dentro del mercado financiero, es fundamental conocer el grado de satisfacción del cliente en torno a los productos ofrecidos por la Asociación Mutualista Ambato, de esta manera se pueda desarrollar oportunamente estrategias que permitan corregir ciertas falencias que pudieran presentarse dentro de la implementación de los productos, logrando un servicio óptimo. Por lo cual de implementarse los productos de banca virtual y call center, se propone la realización de una encuesta de satisfacción al cliente, misma que será aplicada a los clientes a través de una plataforma virtual, desplegada en el momento previo a que el cliente ingrese a su cuenta virtual, y será aplicada con frecuencia semestral para garantizar la correcta identificación y resolución de las necesidades financieras.

Además esta encuesta podrá realizarse vía telefónica, donde para su correcta aplicación se propone que se lleve el siguiente proceso:

- El funcionario de la Asociación Mutualista Ambato procede con una presentación, el saludo cordial y explica el motivo de llamada.

- Se pregunta al cliente si dispone del tiempo necesario para contestar las preguntas del cuestionario.
- Una vez que el cliente ha aceptado se le explica que para su seguridad la llamada será grabada.
- El funcionario realiza preguntas que conlleven a la confirmación de la información que ya posee la Asociación Mutualista Ambato acerca del cliente. (Número de cédula, nombre, fecha de nacimiento, entre otras). Las preguntas no deberán ser sugestivas.
- Una vez confirmado satisfactoriamente los datos del cliente se procede a realizar las preguntas formuladas.
- El funcionario agradece al cliente por el tiempo prestado y se despide.

Se propone el uso del siguiente formulario:

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE - L
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Fecha:

Nombre:

C.I.:

Edad:

1. ¿Cuántas veces ha utilizado los siguientes productos en el último mes?

Banca Virtual

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| ➤ Ninguna | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Entre 1 a 5 veces | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Entre 5 y 10 veces | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Entre 10 y 15 veces | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Más de 15 veces | <input type="checkbox"/> |

Call Center

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| ➤ Ninguna | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Entre 1 a 5 veces | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Entre 5 y 10 veces | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Entre 10 y 15 veces | <input type="checkbox"/> |
| ➤ Más de 15 veces | <input type="checkbox"/> |

2. ¿Generalmente cuándo usted utilizaría los siguientes productos?

Banca Virtual

- Por la mañana
- Por la tarde
- Por la noche

Call Center

- Por la mañana
- Por la tarde
- Por la noche

3. ¿Cuál fue la razón del último uso de los productos?

Banca Virtual

- Consulta de saldo
- Consulta de movimientos de cuenta
- Transferencias internas

Call Center

- Información sobre productos
- Reclamos y sugerencias
- Atención a requerimientos
- Denuncia pérdida de tarjeta de débito o clave
- Cierre de cuentas por pérdida de documentos
- Otro

4. ¿Indique el grado de satisfacción referente a los servicios de banca virtual y call center?

	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Nada Satisfactorio	No se
Todas sus solicitudes fueron atendidas					
Fue saludado amablemente y fue atendido con respeto					
Sus solicitudes fueron resueltas oportunamente					
Las respuestas obtenidas fueron sencillas y claras					
Se sintió seguro mientras usó los productos					

5. ¿Qué recomendación daría usted para mejorar los servicios de Banca Virtual y Call Center?

CAPÍTULO V

5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES

5.1 CONCLUSIONES

- La Asociación Mutualista Ambato posee todos los reglamentos internos y estatutos establecidos por la autoridad de control, generando mayor eficiencia en cuanto a gestión integral de riesgos y control interno.
- Realizada la investigación se determina que la Asociación Mutualista Ambato dentro de su estructura interna posee áreas en las que hace falta mayor segregación de funciones.
- Los cálculos efectuados para la evaluación financiera determinan que la Asociación Mutualista Ambato muestra de manera general un incremento en cuanto a resultados obtenidos; generando para el año 2010 una utilidad de \$1.226,47 dólares, la cual se incrementa para el año 2011 en \$34.477,73 dólares obteniendo un valor de \$35.704,20 dólares, para el año 2012 existe una utilidad de \$14.236,11 dólares y para el año 2013 éste valor sufre un incremento de \$45.902,94 dólares ubicándose al final del período en \$60.139,05 dólares.
- La Asociación Mutualista Ambato muestra un porcentaje de liquidez para el año 2010, de 18.05%, superior al promedio para asociaciones mutualistas pequeñas que es 14.71%, para el año 2011 se reduce al 11.69%, menor frente a los 13.67% de promedio, significa que la institución mantiene altos valores invertidos y concedidos en créditos, lo cual genera un alto interés pero que a su vez no permite a la empresa disponer de todos los fondos en caso de necesidad inmediata de efectivo, para el año 2012 el porcentaje disminuye al 9%, lo que para éste año está por debajo del promedio que es de 16.64%, aumentando el riesgo ante una

necesidad inmediata de liquidez, para el año 2013 el porcentaje es de 16.26%, superior al 12.80% establecido como promedio para las asociaciones mutualistas pequeñas logrando de ésta manera tener mayores fondos disponibles en caso de que ocurriera necesidad de liquidez a corto plazo.

- A través de la investigación, tanto de campo como documental se establece que las principales instituciones financieras competidoras de la Asociación Mutualista Ambato son entidades públicas como el Banco Ecuatoriano de Seguridad Social y el Banco Ecuatoriano de Vivienda, y entre las instituciones financieras privadas al Banco Pichincha y Mutualista Pichincha, las cuales al disponer de mayores recursos, facilidades de fondeo y mayor cobertura; dificultan a la Asociación Mutualista Ambato su capacidad para ampliarse dentro del mercado financiero, haciendo indispensable buscar nuevas opciones de negocios que cubran las necesidades financieras de otros segmentos de mercado.
- Realizada la encuesta tanto a clientes de la Asociación Mutualista Ambato como a los potenciales clientes es decir a la Población Económicamente Activa – del sector urbano del cantón Ambato; se determina como principal producto existente con un 95.1% de clientes actuales y un 78.6% de potenciales clientes al producto de cuenta de ahorros.
- Como productos a los cuales quisieran acceder en caso de que la Asociación Mutualista Ambato los implemente son el factoring con un 44.4% de clientes actuales y con un 42% de potenciales clientes, y la banca virtual con el 49.3% de clientes actuales y el 50.7% de potenciales clientes interesados.
- Realizado el estudio de factibilidad financiera de la propuesta de factoring dentro de la Asociación Mutualista Ambato se determina un resultado positivo en cuanto a la viabilidad del proyecto determinado por la obtención de un VAN positivo de \$14.347,78 dólares, lo cual indica la generación de valor, además de una TIR de

23.2% que indica el valor máximo al que se podrá financiar éste proyecto para que no genere pérdidas.

- En cuanto al producto de banca virtual se establece que en caso de que la Asociación Mutualista Ambato decidiera implementarlo deberá además implementar el servicio de Call Center, según lo dispuesto por la Superintendencia de Bancos y Seguros debido a la seguridad de los canales de información.

- La banca virtual podrá ofrecer al público, servicios de: consulta de saldos, consulta de movimientos y transferencias internas, los cuales según el tarifario de servicios financieros, expedido por la Superintendencia de Bancos y Seguros para el segundo semestre del año 2014, son servicios aplicables con tarifa cero, por lo que no supondrán beneficio económico directo a la institución; de ésta manera su beneficio será medido de forma cualitativa pues la institución podrá ofrecer mayores beneficios tanto a sus actuales clientes como a potenciales clientes, pudiendo a futuro incrementar el nivel de cobertura; objetivo propuesto por la misma institución.

5.2 RECOMENDACIONES

- La Asociación Mutualista Ambato deberá, realizar un análisis de las funciones de cada empleado de manera que se disponga de una correcta segregación de funciones entre cada área, reduciendo el riesgo por deficiencias de control interno en los procesos.
- Es importante que la Asociación Mutualista Ambato estudie continuamente el mercado en el cual se desempeña, determinando las principales características de las instituciones financieras que ejercen competencia directa, de manera que pueda desarrollar estrategias adaptadas a un mercado en constante cambio.
- En cuanto a la liquidez de la institución, se recomienda que el porcentaje se mantenga dentro de los márgenes establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de manera que se controle el riesgo ante cualquier necesidad inmediata de solvencia.
- Si bien es cierto que el principal objetivo de la Asociación Mutualista Ambato es la de enfocarse al financiamiento del sector inmobiliario del país, actualmente también es necesario enfocarse hacia sectores aún no desarrollados e implementar productos atractivos a las necesidades del potencial cliente.
- Informar por medio de folletos, tanto a clientes como no clientes de la Asociación Mutualista Ambato sobre las características de los productos propuestos a implementar, enfocándose principalmente a las ventajas que obtendría el cliente en caso de acceder a los nuevos productos.
- Se recomienda que la Asociación Mutualista Ambato financie los productos propuestos, principalmente por los valores de depósitos a plazo, por cuanto manejan un riesgo de liquidez menor al poseer una tasa especificada al inicio de la captación y un tiempo determinado de uso de capital.

- Aplicar la implementación del producto de factoring siempre y cuando se realice un análisis riguroso de aprobación de crédito a las microempresas, de manera que se evite un potencial riesgo de morosidad de cartera.

- Se recomienda la implementación del producto de banca virtual, por cuanto la Asociación Mutualista Ambato podrá utilizar eficientemente el módulo que ya se encuentra adquirido dentro de su software, además logrará con éste producto maximizar los beneficios hacia los clientes actuales y potenciales clientes, ampliando su cobertura dentro del mercado financiero.

BIBLIOGRAFÍA

Asociación Mutualista Ambato, (2012). Planificación Estratégica 2013 - 2015. *Planeamiento estratégico*. Ambato, Tungurahua.

Asociación Mutualista Ambato, (2012). Planificación Estratégica 2013 - 2015. *Planeamiento Estratégico. Objetivos Estratégicos*. Ambato, Tungurahua.

Asociación Mutualista Ambato, (2013). Estatuto Social de la Asociación Mutualista de Ahorro y Crédito Para la Vivienda Ambato. *Naturaleza Jurídica, Constitución, Objeto Social, Domicilio y Duración.*, Ambato, Tungurahua.

Fernández Chavesta, J. (2007). *Estadística Aplicada I : Técnicas para la investigación*. Lima, Editorial San Marcos.

Lind, D., Marchal, Wathen, W. (2012). *Estadística Aplicada A Los Negocios Y La Economía*. Mc Graw Hill, México D.F.: / Interamericana Editores S.A.

García Santillan, A. (2010). *Administración Financiera I*. México D.F.: Edición electrónica. Texto completo en www.eumed.net/

Setzer, G. (2006). Administración Financiera. *Administración Financiera*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA: México, D.F.

Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). Resolución N. JB-2014-2825. 2014. Quito, Pichincha.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2003). Libro I. Normas Generales Para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2004). Libro I. Normas Generales Para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Obtenido de Capítulo I. De la Gestión Integral y Control de Riesgos.

LINKOGRAFÍA

12MANAGE - THE EXECUTIVE FAST TRACK. (2014). www.12manage.com. Recuperado el 06 de Agosto de 2014, de http://www.12manage.com/methods_wacc_es.html

AGROPROYECTOS. (2014). www.agroproyectos.org. Recuperado el 04 de 08 de 2014, de <http://www.agroproyectos.org/2013/08/relacion-beneficio-costo.html>

ASOCIACIÓN MUTUALISTA AMBATO. (2013). Asociación Mutualista Ambato. Recuperado el 02 de Abril de 2014, de <http://www.mutualistaambato.com.ec/new-page-2.html>

ASOCIACIÓN MUTUALISTA PICHINCHA. (2010). [mutualistapichincha](http://www.mutualistapichincha.com). Recuperado el 20 de 05 de 2014, de http://www.mutualistapichincha.com/mupi/producto_saludencasa.jhtml

ASOCIACIÓN MUTUALISTA PICHINCHA. (2013). www.mutualistapichincha.com. Recuperado el 14 de 05 de 2014, de <http://www.mutualistapichincha.com/mupi/index.jhtml>

BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2014). Estatuto Orgánico De Gestión Organizacional Por Procesos Del Banco Central Del Ecuador. Recuperado el 04 de 04 de 2014, de RESOLUCIÓN DBCE - 068 - BCE: <http://www.bce.fin.ec/index.php/estatuto-organico-del-banco>

BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. (2012). Recuperado el 10 de 04 de 2014. Obtenido de <http://www.biess.fin.ec/inicio>

BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. (2012). Recuperado el 10 de 04 de 2014 Obtenido de <http://www.biess.fin.ec/banca-de-inversion/inversiones-en-el-mercado-de-valores>

BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL. (2012). Recuperado el 25 de 06 de 2014, de http://www.biess.fin.ec/files/ley-transparencia/reporte-estadistico/Biess-Reporte-Estadistico_a%20Mayo%2031%20de%202014.pdf

BANCO DEL INTITUTO ECUATORIANO DEL SEGURIDAD SOCIAL. (2012). Recuperado el 25 de 04 de 2014, de <http://www.biess.fin.ec/files/productos/negociosfiduciarios/documentos/INSTRUCTIVO-INVERSION-INDUSTRIAL.pdf>

BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA. (2012). Banco Ecuatoriano de la Vivienda. Recuperado el 10 de 02 de 2014, de Según Decreto Ley de Emergencia N.23 - Publicado en el Registro Oficial N.223: <http://www.bev.fin.ec/index.php/quienes-somos/la-institucion>

BANCO ECUATORIANO DE LA VIVIENDA. (2014). Obtenido de <http://www.bev.fin.ec/>

CASTILLO, M. (2002). Superintendencia de Bancos y Seguros. Obtenido de Resolución SBS 2002 - 0297: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Resolucion_SBS-2002-0297_CUC.pdf

COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN. (2001). Obtenido de www.track.unodc.org

CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (2014). Recuperado el 10 de 02 de 2014, de Según Ley Orgánica de Administración Financiera y Control Publicada en el Registro Oficial 337, el 16 de mayo de 1977: http://www.contraloria.gob.ec/la_institucion.asp?id_SubSeccion=1

DIARIO HOY. (2013). Recuperado el 27 de Julio de 2014, de <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-factoring-resurge-en-ecuador-587672.html>

EHOWENESPAÑOL. (2014). Recuperado el 13 de 07 de 2014, de http://www.ehowenespanol.com/banca-virtual-sobre_77518/

EL BLOG SALMON. (2010). Recuperado el 04 de Agosto de 2014, de <http://www.elblogsalmon.com/conceptos-de-economia/el-punto-de-equilibrio-y-su-importancia-estrategica>

ENCICLOPEDIA FINANCIERA. (s.f.). Recuperado el 23 de 07 de 2014, de <http://www.encyclopediainanciera.com/definicion-gastos-de-administracion.html>

EXPANSIÓN. (2014). Recuperado el 05 de 08 de 2014, de <http://www.expansion.com/diccionario-economico/valor-economico-anadido-vea.html>

FUNDACIÓN BIEN ESTAR. (2014). Recuperado el 27 de Mayo de 2014, de <http://www.fundacionbienestar.org.ec/quienes-somos/>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSOS. (2010). Recuperado el 25 de 06 de 2014, de http://www.inec.gob.ec/inec/index.php?option=com_remository&Itemid=&func=startdown&id=932&lang=es&TB_iframe=true&height=250&width=800

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. LIBRO I. NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO. (2004). Recuperado el 05 de 02 de 2014, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_X_cap_I.pdf

MERCANTIL FACTORING. (2014). [factoringmercantil](http://www.factoringmercantil.cl). Recuperado el 12 de 07 de 2014, de <http://www.factoringmercantil.cl/modulos.php?mod=factoring&op=preguntas>

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (1986). Ley de Almacenes Generales de Deposito. Recuperado el 10 de 02 de 2014, de Ley N. 37. RO/345 de 27 de marzo de 1986, Artículo 5.:

http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/ley_almacenes_generales_deposito.pdf

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2003). LIBRO I. Normas Generales Para la Aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Recuperado el 31 de 03 de 2014, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/lib_I_tit_X_cap_III.pdf

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2009). www.sbs.gob.ec. Recuperado el 20 de Junio de 2014, de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=527&vp_tip=2&vp_buscr=41#7

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (26 de Abril de 2012). RESOLUCIÓN JB-2012-2148. 4.3.8 Medidas de seguridad de canales electrónicos Art.4.3.8.17, 7. Quito, Pichincha. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2012/resol_JB-2012-2148.pdf

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2012). www.sbs.gob.ec. Recuperado el 02 de 03 de 2014, de http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/nueva_codificacion/todos/L1_I_cap_V.pdf Art.4:

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS. (2012). Recuperado el 27 de Julio de 2014, de <http://181.198.3.71/portal/cgi-bin/cognos.cgi#>

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL. (2011). Recuperado el 10 de Abril de 2014, de dc195.4shared.com/doc/KidGgwSt/preview.html#0.0.0.0.3. Cálculo y tamaño de la muestra/outline

AFIGE. (2011). Recuperado el 05 de AGOSTO de 2014, de <http://aulavirtual.afige.es/webafige/informacion-sobre-contabilizacion-de-prestamo-a-tipo-de-interes-cero>

AGROPROYECTOS. (2010). ANÁLISIS DE SENSIBILIDAD. Recuperado el 05 de AGOSTO de 2014, de <http://www.agroproyectos.org/2010/10/analisis-de-sensibilidad.html>

ANEXOS

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por la señorita: Pita Bolaños Mariela Elizabeth, bajo nuestra supervisión:

Ing. Nilda Avellán
DIRECTORA DEL PROYECTO

Econ. Francisco Mosquera
CODIRECTOR DEL PROYECTO

Ing. Xavier Fabara
DIRECTOR DE CARRERA

Dr. Rodrigo Vaca
SECRETARIO ACADÉMICO