



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONOMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA  
C.P.A**

**TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO – AUDITOR**

**TEMA: PROPUESTA DE UN MODELO PARA LA CREACIÓN  
DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS Y RECUPERACIÓN  
DE CARTERA PARA LA CORPORACIÓN INMEDICAL**

**AUTOR: ARREGUI CADENA, FREDDY SANTIAGO**

**DIRECTOR: ING. TIPÁN, LUIS**

**CODIRECTOR: ECO. MONCAYO, GUSTAVO**

**SANGOLQUÍ**

**2015**

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE  
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA – CPA**

**CERTIFICADO**

Ing. Luis Tipán y Eco. Gustavo Moncayo

**CERTIFICAN**

Que el trabajo titulado “Propuesta de un modelo para la creación del departamento de cobranzas y recuperación de cartera para la corporación Inmedical” realizado por Freddy Santiago Arregui Cadena, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas.

Debido a que el presente trabajo cumple con los requisitos establecidos por la Institución, recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Freddy Santiago Arregui Cadena a Eco. Galo Acosta, en su calidad de Director de la Carrera.

Sangolquí, Marzo de 2015



Ing. Luis Tipán

DIRECTOR



Eco. Gustavo Moncayo

CODIRECTOR

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE  
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA  
**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Freddy Santiago Arregui Cadena

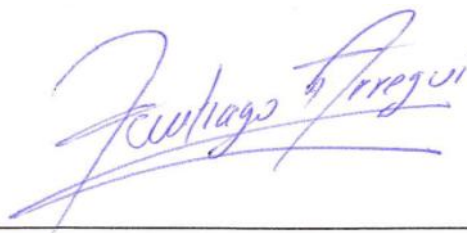
DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado “Propuesta de un modelo para la creación del departamento de cobranzas y recuperación de cartera para la corporación Inmedical”, ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas se encuentran a un lado del texto, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

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

Sangolquí, Marzo del 2015



---

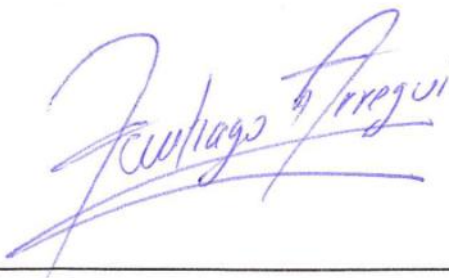
Freddy Santiago Arregui Cadena

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS - ESPE  
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA  
**AUTORIZACIÓN**

Yo, Freddy Santiago Arregui Cadena

Autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas – ESPE a la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “Propuesta de un modelo para la creación del departamento de cobranzas y recuperación de cartera para la corporación Inmedical”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Sangolquí, Marzo de 2015



---

Freddy Santiago Arregui Cadena

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedico sobre todo a YHWH quien fue el que me dio la fuerza suficiente y necesaria para lograr este objetivo importante de mi vida por darme la salud y la vida para poder llegar a este momento tan importante en mi vida profesional.

A mis padres ya que ellos fueron un gran apoyo para mí en todo momento dándome su comprensión y amor en cada instante siendo posible lograr la culminación de mi carrera

A mi abuelito Carlos Arregui por ser mi ejemplo a seguir por su amor y cariño por siempre estar ahí cuando lo necesite.

A mi hermana y mi novia Brendita que me animaron y me apoyaron para lograr culminar mi carrera.

Freddy Santiago Arregui Cadena

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por brindarme la sabiduría y salud para poder culminar mi carrera universitaria librarme de todos los problemas y lograr pasar todos mis obstáculos que se presentaron en el camino

A mi familia por apoyarme a seguir a delante siempre dándome todos los recursos materiales como financieros para lograr una carrera profesional

A mi hermana Shirley y mi hermano Mathias que me quieren mucho y supieron darme el apoyo necesario para continuar y jamás desmayar

A mi mama Jenny Cadena quien supo guiarme por un buen camino e incentivar me para poder finalizar mi carrera

A mi papa Freddy Arregui quien supo en ocasiones aclarar el panorama sin importar q dificultad tenga apoyarme y dar una solución por guiarme bien en toda mi carrera y apoyarme siempre en mis decisiones

A mi mejor amigo Pablo Defas que nos estaremos graduando juntos, quien supo brindarme una amistad sincera y apoyarme en mis decisiones por escucharme y ayudarme en la carrera

A mi novia Brenda quien me dio fuerzas y ánimos y no me dejo desmayar jamás, por su apoyo incondicional y cariño

A mi Director y Codirector por ser más que eso amigos incondicionales quienes me supieron dar sus aportes durante el desarrollo de mi tesis

Al Gerente General Wilson Peñafiel, al gerente Financiero Juan Carlos Suarez y a Marco Vasconez por facilitar la información requerida

Freddy Santiago Arregui Cadena

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I .....	1
1. INTRODUCCIÓN .....	1
1.1 ANTECEDENTES .....	2
1.1.1 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN .....	4
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	6
1.3 OBJETIVOS .....	9
1.3.1 OBJETIVO GENERAL .....	9
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	9
1.4 LA EMPRESA .....	10
1.4.1 FILOSOFÍA DE LA EMPRESA .....	11
1.4.2 VISIÓN .....	13
1.4.3 MISIÓN .....	13
1.4.4 ORGANIGRAMAS .....	13
1.4.4.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL .....	14
1.4.4.2 ORGANIGRAMA FUNCION .....	15
1.4.5 OBJETIVOS DE LA EMPRESA .....	15
1.4.6 POLÍTICAS DE LA EMPRESA .....	16
CAPITULO II .....	17
2. ANÁLISIS SITUACIONAL .....	17
2.1 ANÁLISIS DEL MACROAMBIENTE .....	17
2.1.1 ASPECTO POLÍTICO .....	17
2.2 ENTORNO ECONÓMICO .....	21
2.2.1 PRODUCTO INTERNO BRUTO .....	22
2.2.2 BALANZA COMERCIAL .....	24
2.2.3 INFLACIÓN .....	26

2.2.4 RIESGO PAÍS.....	28
2.3 ANÁLISIS DEL MICROAMBIENTE.....	29
2.3.1 CLIENTES .....	30
2.3.2 PROVEEDORES .....	32
2.3.3 SÍNTESIS FODA.....	35
CAPITULO III.....	37
3. MARCO TEORICO .....	37
3.1 COBRANZAS.....	37
3.1.1 CARTERA DE CRÉDITO.....	38
3.1.2 CRÉDITO VENCIDO .....	38
3.1.3 CRÉDITO CASTIGADO.....	38
3.1.4 CRÉDITO DEMANDADO.....	38
3.1.5 CRÉDITO MASIVO .....	38
3.1.6 REFINANCIAMIENTO .....	39
3.1.7 RENOVACIONES .....	39
3.1.8 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA .....	39
3.1.8.1 DEFINICIÓN E IPORTANCIA .....	40
3.1.9 GESTIÓN DE COBROS (CUENTAS POR COBRAR).....	42
3.1.10 GESTIÓN DE PASIVO CORRIENTE.....	43
3.2 ANÁLISIS FINANCIERO.....	45
3.2.1 GENERALIDADES .....	45
3.2.2 MÉTODO DE ANÁLISIS FINANCIERO .....	46
3.2.3 INDICADORES FINANCIEROS.....	47
3.2.4 INDICADORES DE LIQUIDEZ.....	47
3.2.5 INDICADORES DE ACTIVIDAD .....	48
3.2.6 INDICADORES DE RENTABILIDAD.....	51



CAPITULO IV .....	53
4. DIAGNOSTICO FINANCIERO .....	53
4.1 ANÁLISIS HORIZONTAL DE LOS ESTADOS FINANCIEROS .....	53
4.2 ANÁLISIS VERTICAL DE LOS ESTADOS FINANCIEROS .....	59
4.3 INDICADORES FINANCIEROS .....	68
4.3.1 RAZONES DE LIQUIDEZ .....	69
4.3.2 RAZONES DE ACTIVIDAD .....	72
4.3.3 RAZONES DE RENTABILIDAD .....	79
CAPITULO V .....	82
5. PROPUESTA DE CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO .....	82
5.1 JEFE DE COBRANZAS .....	83
5.2 CALL CENTER. ....	84
5.3 NEGOCIACION. ....	84
5.3.1 POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN NEGOCIACION .....	84
5.3.2 CANCELACIÓN EN EFECTIVO Y CHEQUE .....	85
5.3.3 ACUERDO DE PAGOS .....	85
5.3.4 REFINANCIAMIENTO .....	86
5.3.5 SUBROGACIÓN .....	86
5.3.6 CONDONACIÓN .....	86
5.4 VISITAS TERRENO .....	86
5.5 BÚSQUEDA DE DATOS .....	87
5.6 LEGAL. ....	87
CAPITULO VI .....	88
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	88
6.1 CONCLUSIONES .....	88
6.2 RECOMENDACIONES .....	90

6.3 BIBLIOGRAFÍA ..... 91

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Ranking de las empresas aseguradoras de salud .....	4
Tabla 2 Cartera resumida año 2014 .....	6
Tabla 3 Capital Suscrito .....	13
Tabla 4 Balanza Comercial Toneladas métricas y valor USD FOB .....	25
Tabla 5: Razones de Liquidez.....	69
Tabla 6: Razones de Actividad .....	72
Tabla 7: Razones de Rentabilidad .....	79

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Representación porcentual cartera total año (2014) .....	7
Figura 2: MATRIZ CAUSA EFECTO.....	8
Figura 3: Organigrama Estructural.....	14
Figura 4: Organigrama Funcional .....	15
Figura 5 PRODUCTO INTERNO BRUTO - PIB.....	23
Figura 6: Aporte de las divisiones del IPC 2014 .....	27
Figura 7: Inflación .....	28
Figura 8: Riesgo País .....	29
Figura 9: Clientes con los montos más altos facturados.....	30
Figura 10: PROVEEDORES MÁS RELEVANTES.....	33
Figura 11: MATRIZ FODA .....	36
Figura 12: Ciclo del Efectivo .....	41
Figura 13: ANÁLISIS HORIZONTAL BALANCE GENERAL 2013-2014.....	54
Figura 14: BALANCE GENERAL 2013 2014 .....	57
Figura 15: ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS .....	58
Figura 16: ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL 2013-2014 ...	60
Figura 17: Estructura Financiera Activos Pasivos y Patrimonio.....	61
Figura 18: Cuentas y documentos por Cobrar .....	62
Figura 19: Representación de las cuentas Incobrables .....	62
Figura 20: Pasivo corriente y Pasivo Largo Plazo.....	63
Figura 21: Patrimonio.....	64
Figura 22: Estado de resultado análisis vertical.....	65
Figura 23: Ventas, Utilidad del Ejercicio .....	66
Figura 24: Participación ventas gastos .....	67
Figura 25: Liquidez Corriente.....	70
Figura 26: Capital de trabajo 2013-2014.....	71
Figura 27: Rotación de Cartera.....	73
Figura 28: Plazo promedio de Cobro .....	74
Figura 29: Rotación del Activo Fijo .....	75
Figura 30: Rotación de ventas .....	76
Figura 31: IMPACTO GASTO ADMINISTRATIVO Y DE VENTAS .....	77
Figura 32: Impacto de la carga financiera.....	78
Figura 34: Rentabilidad Neta de Ventas .....	80
Figura 35: Rentabilidad Operacional del Patrimonio.....	81
Figura 36: ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS.....	83

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de tesis “Propuesta de un modelo para la creación del departamento de cobranzas y recuperación de cartera para la corporación Inmedical” ha sido creado con el objetivo de dar liquidez a la corporación ya que la misma enfrenta problemas de recuperación de cartera dando una pérdida significativa para el año 2014, como podemos ver en las empresas nacionales e internacionales es de suma importancia dar un buen tratamiento a las cuentas por cobrar para dar efectivo a las empresas, se mantiene un buen nivel de recuperación de las cuentas por cobrar las empresas son capaces de solventar sus obligaciones a corto y largo plazo. Para un efectivo tratamiento a las cuentas por cobrar se establece el modelo del departamento cobranzas estableciendo los lineamientos, estrategias que debe seguirse para tener un buen manejo del efectivo, de esta manera las cuentas por cobrar representa un activo corriente liquido en la medida que se puedan cobrar. El estudio financiero demostró que el problema de la perdida reflejada en los balances fue por las cuentas por cobrar ya que tenemos una cifra significativa para el año 2014 lo que afecto al activo corriente arrojando una cantidad de 2'662725,79 saldo por cobrar, por otro lado el análisis horizontal de los balances arroja que la cuenta incremento en un 42,20%, el análisis vertical demuestra que las cuentas por cobrar sobrepasan el total del activo para el año 2014 en un 108% demostrando que la participación de esta cuenta es trascendental en la corporación.

### **PALABRAS CLAVES**

Corporación Inmedical

Cobranzas y recuperación de cartera

Departamento de cobranzas

Cuentas por Cobrar

Recuperación de cuentas Incobrables

## **ABTRACT**

This thesis "Proposed model for the creation of the billing department and portfolio recovery for Inmedical corporation" was created with the aim of providing liquidity to the corporation since it faces problems of giving a loan recovery significant for 2014 loss, as we see in national and international companies is critical to good treatment to accounts receivable to give cash to businesses, a good level of recovery of accounts is maintained receivable companies are able to solve its short and long term. For effective treatment accounts receivable department model is established collections establishing guidelines, strategies to be followed to have a good cash management, so the receivables represents an active liquid stream to the extent that they can to bill. The financial study showed that the problem of loss reflected in the balance was for accounts receivable as we have a significant number 2014 which affected the current asset throwing a lot of 2'662725,79 balance receivable by across the horizontal analysis reveals that the account balances on a 42.20% increase, vertical analysis shows that the receivables exceed the total assets for the year 2014 by 108%, demonstrating that the participation of this account is momentous in the corporation.

## **KEYWORDS**

Inmedical Corporation

Collection and recovery portfolio

Collection department

Accounts Receivable

Recovery for doubtful accounts

## **CAPITULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En la actualidad es de mucha importancia para el mundo empresarial la buena administración de los recursos financieros ya que de esta manera las organizaciones podrán alcanzar todas sus metas y objetivos.

Teniendo una adecuada administración del recurso financiero se puede aumentar el manejo de la liquidez se utiliza con mayor efectividad en el presupuesto y se puede maximizar la utilidad con que cuenta una organización

En el mundo organizacional uno de los más importantes factores es la capacidad con la que las organizaciones pueden obtener liquidez y su capacidad de tener un buen manejo de sus cuentas por cobrar esta es una de las más importantes herramientas para una organización ya que se puede optimizar el capital de trabajo minimizar el riesgo y en consecuencia aumentar el valor de la empresa.

Por lo que hemos manifestado podemos observar que en toda organización es necesario un departamento de cobranzas y recuperación de cartera ya que de esta forma se puede dar un mejor control a las cuentas por cobrar y se podrá controlar de una mejor manera el riesgo de la empresa apoyando al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales.

Las pequeñas y medianas empresas son importantes en la economía nacional ya que aportan al país con la generación de empleo y también por el aporte en la producción y comercialización de bienes y servicios

Las pequeñas y medianas empresas tienen una gran facilidad para ajustarse a los requerimientos del cliente y los requerimientos del mercado siendo su prioridad la satisfacción al cliente.

En el Ecuador predominan las empresas que se dedican a la producción de bienes y servicios siendo de gran importancia para la economía del país y desarrollo social ya sea produciendo, demandando siendo un factor importante para la generación de la riqueza

En todas las economías del mundo, las pequeñas y medianas empresas son de gran importancia gracias ya que emplean a una gran cantidad de personas con menores costes salariales por trabajador aportan cierta estabilidad al mercado mediante las pequeñas y medianas empresas se puede crear ideas innovadoras y creativas para que la economía se desarrolle dentro de un país.

## **1.1 ANTECEDENTES**

En el Ecuador existen dieciocho aseguradoras médicas nacionales y dos extranjeras y según los datos del instituto nacional de estadísticas (INEC) el 80 % de la población Ecuatoriana carece de seguro de salud La Corporación Inmedical fue creada 23-07-2007 y cuyo objetivo principal es contribuir al bienestar de sus clientes. En los últimos años corporación Inmedical ve la necesidad de juntar la medicina prepagada, la medicina laboral y la medicina preventiva lo que le hace única en el mercado y le diferencia de la competencia

### **Medicina prepagada:**

Se puede definir la actividad de medicina prepagada como un servicio que mediante un abono mensual, garantiza la resolución de los problemas de salud que surgen con posterioridad a su incorporación, cumpliendo con lo que el contrato de afiliación haya estipulado, consiste en un servicio que le permite a sus afiliados acceder a servicios médicos en el momento en que éstos se requieran, mediante la contratación de un plan que se paga cómodamente en cuotas mensuales.



**Medicina laboral:**

Es la especialidad médica que se dedica al estudio de las enfermedades y los accidentes que se producen por causa o consecuencia de la actividad laboral así como las medidas.

De prevención que deben ser adoptadas para evitarlas o aminorar sus consecuencias y esta es basada en el código laboral

**Medicina preventiva:**

Es la especialidad médica encargada de la prevención de las enfermedades basada en un conjunto de actuaciones y consejos médicos

Actualmente la agencia matriz es en Quito y sus sucursales son en Guayaquil y Cuenca, esta corporación se inició con 7 empleados y actualmente cuenta con 102 empleados

Corporación Inmedical está innovando dentro del mercado de los masivos internacionalmente conocidos como los microseguros, se trata de una cobertura pequeña a un precio pequeño y se llega a través de canales los cuales los hacen masivos estos canales son las instituciones financieras como cooperativas, bancos, sociedad financiera y está enfocado a los micro empresarios. Las instituciones financieras otorgan crédito a los microempresarios los cuales vienen con seguro médico que contiene el servicio hospitalario y seguro de desgravamen el cual es recaudado junto con la vigencia del crédito siendo pioneros en este sistema

**Tabla 1 Ranking de las empresas aseguradoras de salud**

<b>Pos.</b>	<b>Nombre de la Compañía</b>	<b>Ciudad</b>
<b>1</b>	Salud S.A	Quito
<b>2</b>	Medicina Prepagada Cruz Blanca	Quito
<b>3</b>	Medicinas del Ecuador S.A	Quito
<b>4</b>	Corporación Inmedicla S.A	Quito
<b>5</b>	Ecuasanitas S.A	Quito
<b>6</b>	Humana S.A	Quito

Fuente: Revista Ekos

Corporación Inmedical está catalogada como una de las mejores empresas en el ámbito del seguro médico sin embargo podría mejorar con una mejor gestión y mejor manejo de los recursos financieros actualmente es de mucha importancia para toda la organización, la recuperación de cartera y Cobranzas ya que es un factor importante al momento de obtener liquidez

### **1.1.1 IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN**

En el ámbito empresarial es primordial contar con un modelo del departamento de cobranzas y recuperación de cartera para poder dar una mejor gestión de cobro a la cartera vencida ya que su aplicación sería de gran importancia para los objetivos y metas institucionales siendo de mucha importancia para el personal de la empresa ya que se tendría una mejor orientación de las cuentas por cobrar de cartera vencida conociendo los pasos para ubicar a deudores y garantes y aplicarían las estrategias para presionar a los morosos.

Uno de los elementos más importantes en las empresas es la liquidez ya que se refiere a la solvencia de la misma, es la capacidad de que la empresa pueda cubrir sus obligaciones de corto plazo a medida que estas llegan a su vencimiento, desde luego es deseable que una compañía pueda pagar sus cuentas de modo que es muy importante tener suficiente liquidez para las operaciones diarias es por ello que uno de los factores importantes que se necesita un buen periodo promedio de cobro. Este periodo es la duración promedio de tiempo que transcurre desde la venta a crédito hasta que el pago se convierte en fondos útiles para la empresa

El objetivo de la administración de las cuentas por cobrar es cobrarlas tan rápido como sea posible, sin perder ventas debido a técnicas de cobranza muy agresivas y dar como resultado una organización eficiente y eficaz en sus actividades financieras dando un excelente servicio al cliente

Es por ello que la propuesta de un Modelo de cobranzas y recuperación de cartera es vital para la corporación Inmedical ya que podrá obtener una mayor liquidez teniendo un buen periodo de cobro y cubrir sus necesidades diarias a tiempo.

Este presente tema de tesis está sustentado en el Plan Nacional Del Buen Vivir ya que:

- a) Objetivo 3 Plan Nacional Del Buen Vivir: Mejorar la calidad de vida de la población
- b) Objetivo 9 Plan Nacional Del Buen Vivir: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

## 1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

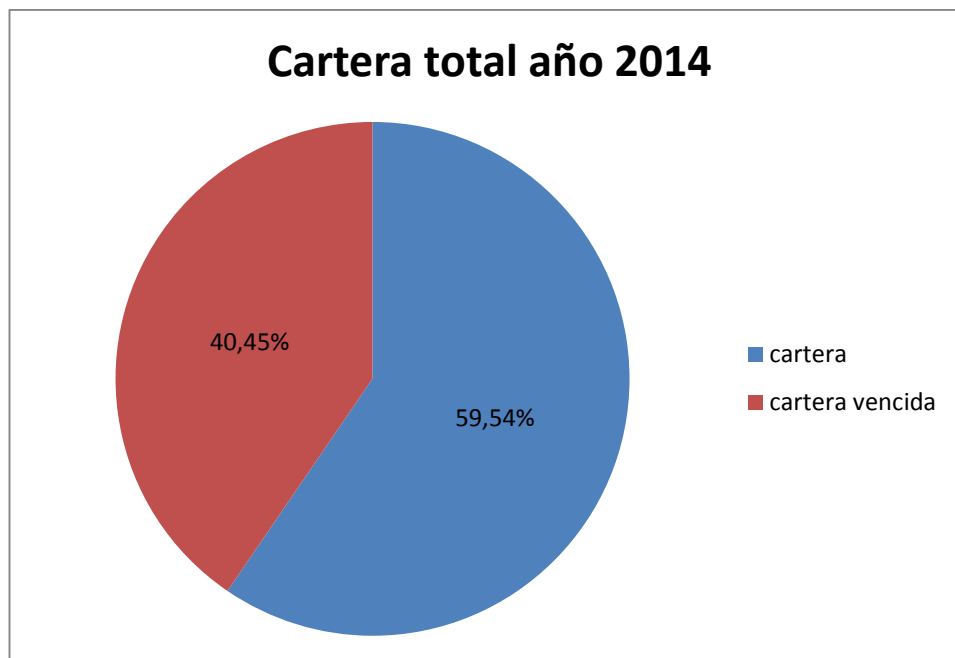
Actualmente la corporación Inmedical no tiene un departamento estructurado de cobranzas y recuperación de cartera siendo necesaria la implementación de un Modelo para la creación de un departamento de cobranzas y recuperación de cartera vencida donde se da a conocer los lineamientos y las limitaciones en el desarrollo de las actividades a efectuar.

**Tabla 2 Cartera resumida año 2014**

<b>Etiquetas de fila</b>	<b>Suma de VALOR FACTURADO</b>	<b>Suma de SALDO POR COBRAR</b>	<b>No. Clientes</b>
<b>ARP</b>	261.965,98	750.439,81	71
<b>CORPORTIVO</b>	682.373,99	9.633,75	5
<b>CORPORATIVO MASIVO</b>	67.011,92	11.372,25	3
<b>INDIVIDUAL FAMILIAR</b>	495.227,27	141.384,42	170
<b>MASIVO</b>	58.709,03	36.646,52	3
<b>PYMES</b>	205,66	43.247,51	22
<b>VIGILANCIA</b>	21.210,81	85.353,96	29
<b>Total general</b>	<b>1'586.704,66</b>	<b>1'078.078,22</b>	<b>303</b>

Actualmente la baja recuperación de la cartera vencida(saldo por cobrar) de la empresa Inmedical , radica en que la entidad no cuenta con un departamento de cobranzas y recuperación de cartera y tampoco con lineamientos para recuperar la cartera vencida que especifique el desarrollo de actividades que tiene que cumplir el personal que labora en la empresa, pasos para ubicar al deudor y su garante, eficiencia en la entrega de escritos (notificaciones), contactos telefónicos, renovaciones, refinanciamientos y reestructuraciones de deudas, motivos por los cuales presenta en la tabla 1 un saldo de cartera de un millón quinientos ochenta y seis mil setecientos

cuatro con sesenta y seis y cuentas por cobrar de un millón setenta y ocho mil setenta y ocho con veinte y dos.



**Figura 1 Representación porcentual cartera total año (2014)**

### **INTERPRETACION**

La cartera total en el año 2014 es de USD 2'664.782,88 que representa el 100% de la cartera, en el gráfico porcentual muestra que el 40,45% son cuentas por cobrar lo cual es una cifra representativa para la empresa, aunque las ventas hayan sido de una manera planificada existen eventos que no pueden ser valorados ni previstos con resultados precisos es así que los procedimientos de cobranzas tienen que estar alineados con los objetivos de la empresa y se inclinen a la recuperación de las cuentas por cobrar teniendo en cuenta el factor tiempo que incluye al factor riesgo así como también las necesidades financieras de la empresa. Actualmente el departamento de cobranzas y recuperación de cartera es uno de los que permite dar liquidez a la organización, a pesar de que todos los recursos son necesarios para una organización uno de los más importantes es el recurso financiero ya que es el eje fundamental de toda organización de este dependerá éxito o del fracaso de la misma.

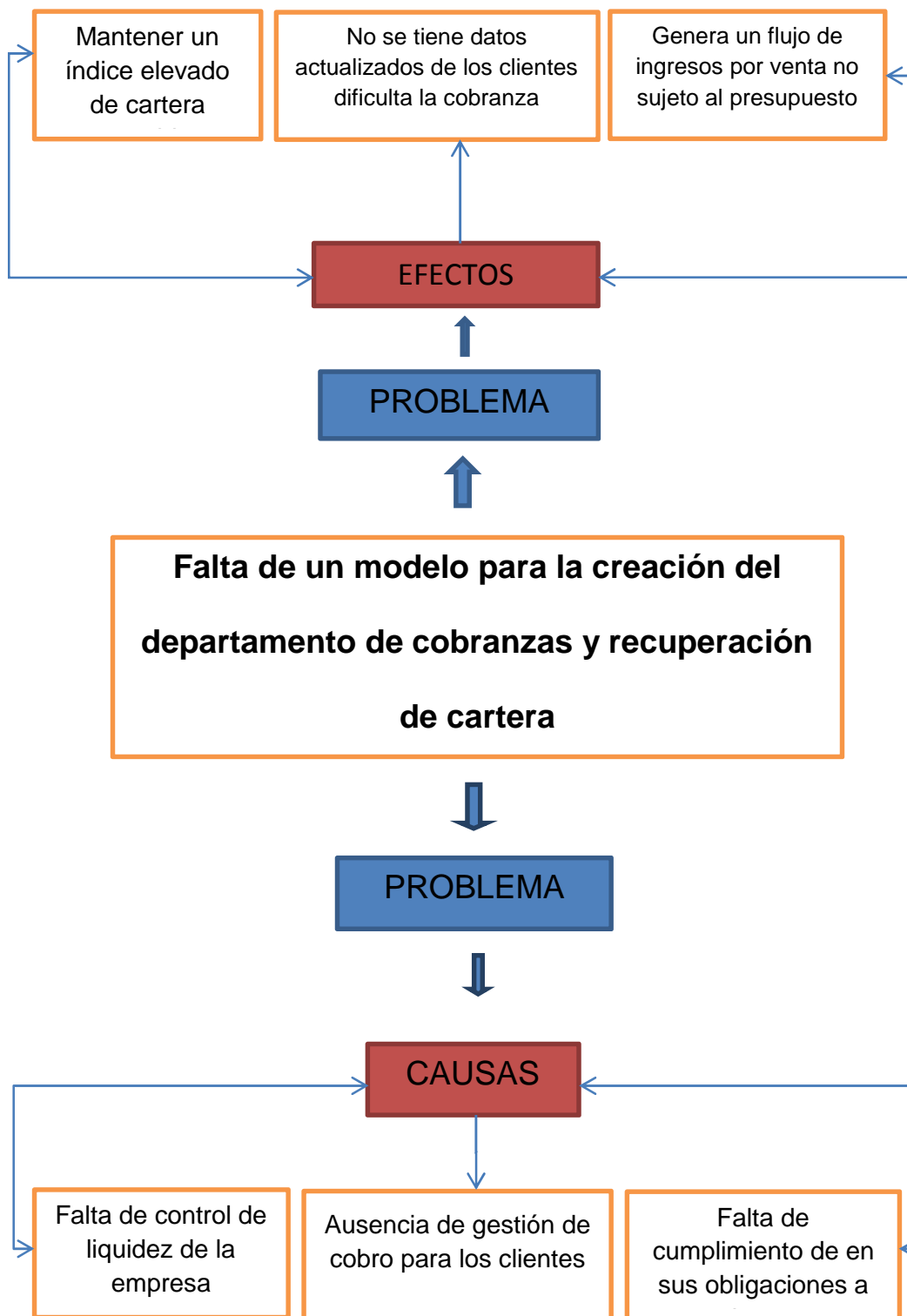


Figura 2: MATRIZ CAUSA EFECTO

## **1.3 OBJETIVOS**

### **1.3.1 OBJETIVO GENERAL**

Propuesta de un Modelo para la Creación del Departamento de Cobranzas y Recuperación de cartera para Corporación Inmedical.

### **1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Elaborar el análisis situacional de corporación Inmedical (determinar cómo se encuentra la situación actual).
- b) Describir los lineamientos generales, las políticas de gestión en la recuperación de cartera y las áreas involucradas
- c) Ubicar a deudores, garantes para presionar a los morosos a la entrega de Notificaciones, Notificaciones Judiciales.
- d) Requisitos para establecerse acuerdos con los deudores (Refinanciar, Renovar y Reestructurar).
- e) Mejorar la de cartera vencida de Corporación Inmedical
- f) Elaborar las conclusiones y recomendaciones para la implementación de la propuesta del Modelo

## 1.4 LA EMPRESA



Corporación Inmedical, se fundó en Quito en el año de 2007 por un grupo de empresas para atender las necesidades de un mercado de servicios de salud cubriendo todas las necesidades del cliente funcionando la medicina laboral con la preventiva y prepagada.

Corporación Inmedical es el primer conglomerado de empresas técnicamente especializadas para protegerle en las áreas de:

### **Medicina Preventiva**

En el Ecuador la tercera parte de la población sufre de hipertensión, diabetes y/o sobrepeso. 1 de 4 muertes está relacionada con estas enfermedades o sus complicaciones. Estas enfermedades son prevenibles y actuamos con el Plan de Medicina Preventiva.

### **Medicina Prepagada**

Familia: Nos ocupamos integralmente del bienestar de la familia con un enfoque innovador que genera soluciones oportunas a sus necesidades de salud.

Corporativos & Pequeñas y medianas empresas: Buscamos mejorar la productividad, eficiencia y rentabilidad de la organización a través de un sistema único de Salud que disminuye los índices de ausentismo y rotación de personal, eleva la motivación y optimiza el clima laboral.



## **Medicina Ocupacional**

Consideramos a la Medicina Ocupacional como una actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud de los trabajadores, determina medidas preventivas, promueve la salud y el incremento de la productividad de los miembros de una organización, sus familias y comunidades.

Inmedical ofrece productos y servicios de asistencia médica diseñados exclusivamente según la identificación exhaustiva de las necesidades de nuestros afiliados.

El Programa de Medicina Preventiva, único en el mercado, ofrece prevenir futuros padecimientos, a través de la consulta médica especializada y estudios clínicos.

Nuestro Laboratorio clínico INLAB cuenta con la certificación ISO 9001:2008.

La red Inmedical, es el sistema de convenios más grande y mejor organizado, integrado por clínicas y hospitales mejor acreditados a nivel nacional.

### **1.4.1 FILOSOFÍA DE LA EMPRESA**

En la ciudad de San Francisco de Quito, Capital de la República del Ecuador el día miércoles 16 de Mayo del 2007 ante el Doctor Sebastián Baldivieso Cueva Notario Vigésimo Cuarto de este cantón, el señor Carlos Romero Vera Meneses de nacionalidad Ecuatoriana mayor de edad e estado civil casado domiciliado en Quito y la Compañía Inscora Instituto del Corazón S.A representada por el señor Mario Oswaldo Navas Naranjo Representante legal de nacionalidad Ecuatoriana mayor de edad y estado civil casado domiciliado en Quito, para que se eleve la minuta de constitución de la compañía anónima la cual se denominara "Compañía de Medicina

Prepagada Inmedical Medicina Internacional S.A" que conforman los comparecientes.

La compañía Inmedical tiene como objeto:

- a) La prestación de servicios de salud y medicina prepagada
- b) Asesoramiento a entidades, sociedades y corporaciones públicas y privadas dentro del ámbito de la salud y a medicina prepagada
- c) Representación y agenciamiento de entidades internacionales y nacionales para desarrollar actividades relacionadas con la salud y medicina prepagada
- d) Comercialización, importación y exportación de medicinas, equipos médicos y otros equipos relacionados con su objeto social y las actividades que realiza
- e) Adquisición y suscripción de acciones en personas jurídicas privadas o públicas, sin importar su naturaleza, y que tengan como objeto actividades afines a las de la compañía

El domicilio es en Quito pero se puede establecer agencias o sucursales en otros lugares del país o del exterior

El capital social es suscrito íntegramente por los accionistas fundadores y pagado en su totalidad, de conformidad con el siguiente detalle:

**Tabla 3 Capital Suscrito**

<b>Accionista</b>	<b>Capital Suscrito</b>	<b>Capital Pagado</b>	<b>Número de Acciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Carlos Romero Vera Meneses	US\$ 70099.00	US\$ 70099.00	70099	33.33%
Inscora Instituto del Corazón S.A	US\$ 140221.00	US\$ 140221.00	140221	66.67%
<b>TOTAL</b>	<b>US\$210320.00</b>	<b>US\$210320.00</b>	<b>210320</b>	<b>100%</b>

Fuente: Corporación Inmedical

#### **1.4.2 VISIÓN**

Ser el modelo internacional y único de la administración de riesgos de la salud que crea valor y mejora la calidad de vida de las personas

#### **1.4.3 MISIÓN**

Ser un equipo de trabajo comprometido en la administración de riesgos de la salud generando valor para las personas, las empresas y la sociedad

#### **1.4.4 ORGANIGRAMAS**

Es la representación de un esquema básico de una organización mediante el cual permite conocer a la empresa de una mejor manera

### 1.4.4.1 ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

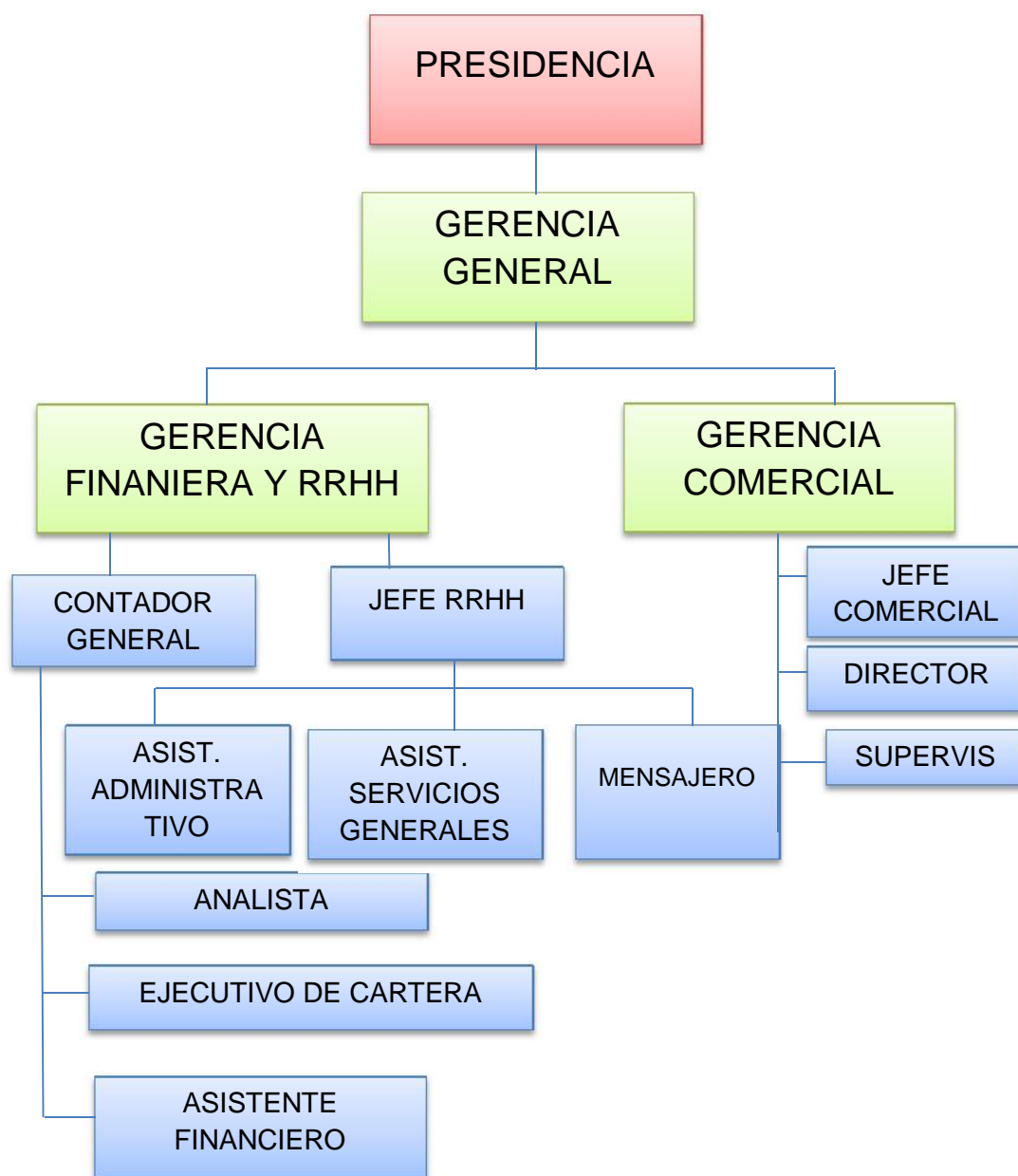
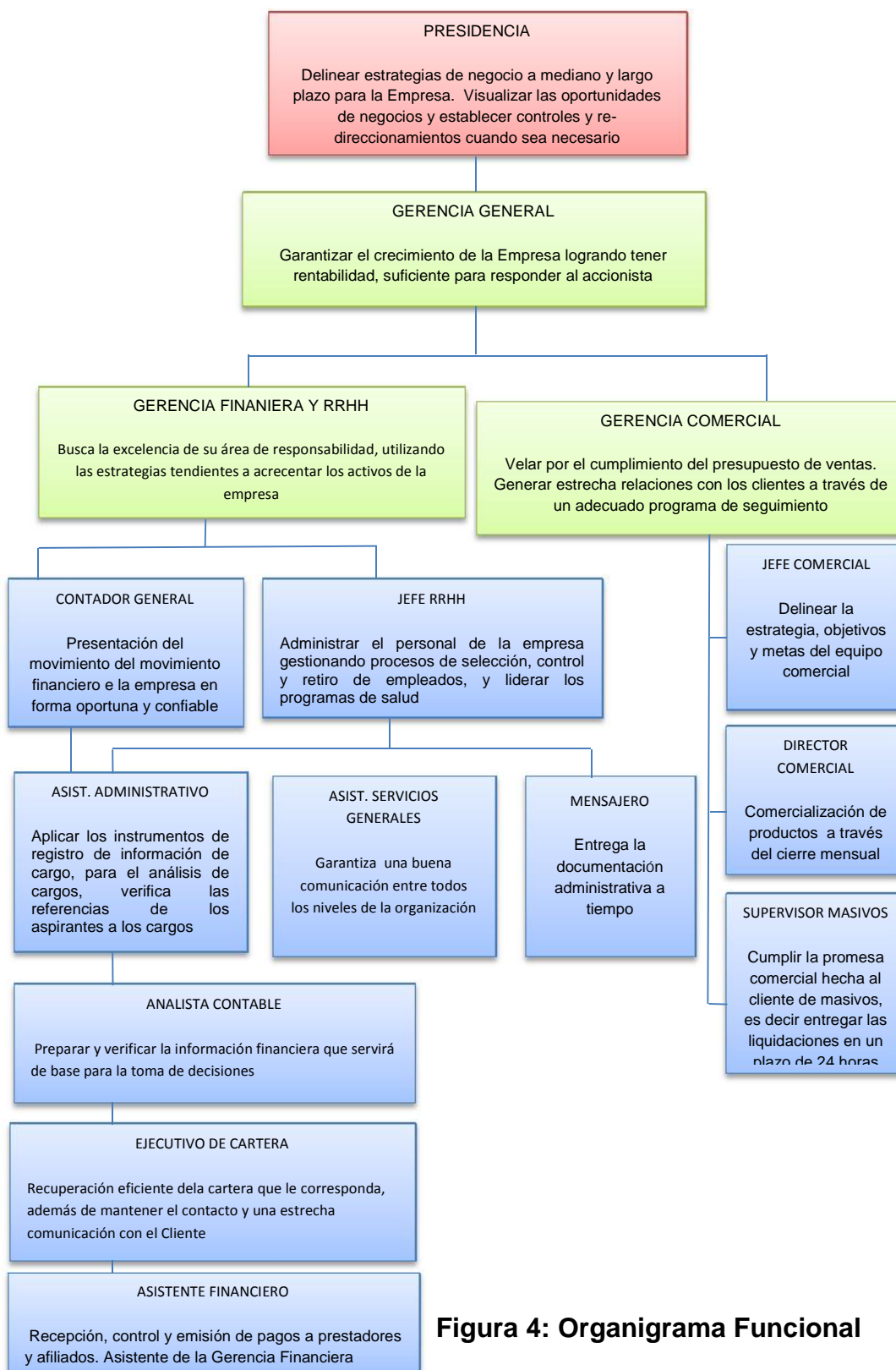


Figura 3: Organigrama Estructural

### 1.4.4.2 ORGANIGRAMA FUNCION



**Figura 4: Organigrama Funcional**

#### **1.4.5 OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

- 1 Promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas sus profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la existencia de agentes nocivos para la salud; colocar y mantener el trabajador en un empleo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo.
- 2 Promover en la cultura empresarial moderna la prevención de accidentes, enfermedades, pérdidas humanas y perjuicios a través de la correcta aplicación de la Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional.

#### **1.4.6 POLÍTICAS DE LA EMPRESA**

Dentro de lo que son las políticas para una empresa que brinda servicios de salud lo más importante es el cliente sea este corporativo o no, ya que del servicio al cliente podemos obtener un incremento de cartera y esto a su vez podemos traducirlo a rentabilidad.

- 1 Conseguir la administración de objetivos, reforzar y optimizar la funcionalidad del personal, generar un descriptivo de funciones por área, realizar evaluaciones periódicas y si no se cumple con el porcentaje determinado por área proceder con la desvinculación y liquidación del personal.
- 2 El activo más importante de la Corporación es su capital humano, siendo el objetivo primordial del Manual de Competencias el soporte estratégico para el cumplimiento de metas, con la evaluación de los conocimientos, destrezas y habilidades, capacidades y aptitudes, rasgos de personalidad y comportamientos de trabajo.
- 3 Elaboración oportuna y el Pago de Nómina del personal fijo y por honorarios según las políticas de Inmedical.

## **CAPITULO II**

### **2. ANÁLISIS SITUACIONAL**

#### **2.1 ANÁLISIS DEL MACROAMBIENTE**

El análisis del entorno macroeconómico es vital para saber en qué condiciones compite una empresa nacional con otras del mundo o de su mismo país o región, o en qué condiciones se desarrollan los negocios en un sector de la economía del país comparada con otros sectores nacionales e internacionales.

La globalización ha obligado que en la actualidad la mayoría de las organizaciones hayan internacionalizado las relaciones económicas, donde las áreas de producción, distribución y comercialización de mercancías deben considerarse como globales

El análisis del macroambiente es fundamental ya que podemos ver la estabilidad y el nivel de crecimiento que tiene un país en cuanto a sus empresas y la relación entre las mismas.

##### **2.1.1 ASPECTO POLÍTICO**

El Ecuador se ha caracterizado por tener gobiernos inestables ya que desde 1997 hasta el 2006 el Ecuador fue gobernado por nueve presidentes y ninguno duro más de cuatro años, teniendo en consideración que este periodo establece la constitución.

Esta inestabilidad en los gobiernos y tomas de mando comenzaron desde 1997 con el entonces presidente Abdalá Bucaram, que posteriormente fue derrocado por un levantamiento popular argumentando al gobernante “incapacidad mental para gobernar” posteriormente en el año 2000 se vino un golpe de estado contra el mandatario Jamil Mahuad que en la actualidad es buscado por el estado Ecuatoriano por el delito de peculado atribuyéndole la crisis financiera de 1999, y como consecuente vendría el

gobierno de Lucio Gutiérrez en el cual se realizaron actos inconstitucionales tomadas por dicho presidente provocando el descontento de la población y el del Congreso Nacional dando paso a un golpe de estado y su derrocamiento el 20 de abril del 2005.

El Congreso de Ecuador declaró la vacancia presidencial por abandono del cargo y procedió a nombrar al vicepresidente Alfredo Palacio como nuevo Presidente quien fue el encargado de terminar el mandato presidencial hasta el 2007

En este momento es cuando el ex ministro de finanzas Rafael Correa apoyado por su movimiento de Izquierda Alianza PAÍS realiza su campaña con el mensaje de un cambio para el país de reformas sustanciales.

Fue electo presidente el 17 de Enero del 2007 por cuatro años anunciando que la dolarización se mantendría y aumentaría la integración en mercados extranjeros

En el gobierno de Rafael Correa se destacó la renegociación de la deuda externa y la creación de la asamblea constituyente.

El presidente Rafael Correa al inicio de su gobierno aprobó la nueva Constitución por medio de la Asamblea constituyente de plenos poderes en enero del 2007 la misma que fue aprobada por medio de una consulta popular entrando en vigencia el 20 de Octubre de 2008 en la cual se expresa una nueva economía social por medio de una mejor distribución de la riqueza garantizando un acceso equitativo en cuanto a educación, salud, empleo y vivienda

En el 2008 el Ecuador declara la deuda externa como ilegal e inmoral enfrentando las críticas internacionales en consecuencia de aquella decisión

En el 2009 El presidente Rafael Correa fue reelecto como presidente por la aceptación de la ciudadanía poniendo en práctica en su gobierno el socialismo del siglo XXI

En el 2013 Rafael Correa vuelve a ser reelegido como presidente por los Ecuatorianos en un periodo de cuatro años llevando a cabo su proyecto



“Revolución Ciudadana“ siendo en la actualidad el presidente más estable del Ecuador teniendo como resultado siete años de mandato y manteniendo una buena aceptación de los Ecuatorianos

### **Plan Nacional de Desarrollo**

En la actualidad el Ecuador ha cambiado tanto políticamente como económicamente desde la actual presidencia dirigida por el Economista Rafael Correa sustentando su ideología de gobierno en la base del siguiente artículo

“Art 280. El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado; y la inversión y la asignación de los recursos públicos; y coordinar las competencias exclusivas entre el Estado central y los gobiernos autónomos descentralizados.”

El Plan nacional de Desarrollo se estableció en enero 2007- 2010 en el cual se estableció nuevos lineamientos para una propuesta de cambio para el país.

A partir de ese momento se consolido el plan nacional del buen vivir 2009-2013 con su posterior actualización 2013-2017 según el actual plan siempre se planifica no se improvisa y plantea un estado plurinacional e intercultural que permitirá como objetivo alcanzar el buen vivir para los Ecuatorianos.

### **Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017**

"El documento se basa firmemente en reconocer la importancia del aumento de la capacidad productiva en el proceso de desarrollo económico, que se refleja en los indicadores que se propone supervisar.

Al mismo tiempo, no se ubica en el otro extremo, que establece que el crecimiento es desarrollo. Tiene una visión mucho más amplia en la que la naturaleza, la cultura y la evolución social desempeñan un papel clave.”

(chang, 2014)

El plan se detalla de la siguiente manera:

- a) 12 objetivos
- b) 93 metas
- c) 111 políticas
- d) 1905 lineamientos

**Los objetivos del plan nacional del buen vivir son:**

- a) Objetivo 1: “Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular”
- b) Objetivo 2: “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad”.
- c) Objetivo 3: “Mejorar la calidad de vida de la población”.
- d) Objetivo 4: “Fortalecer las capacidades y potencialidades de la ciudadanía”.
- e) Objetivo 5: “Construir espacios de encuentro común y fortalecer la identidad nacional, las identidades diversas, la plurinacionalidad y la interculturalidad”.
- f) Objetivo 6: “Consolidar la transformación de la justicia y fortalecer la seguridad integral, en estricto respeto a los derechos humanos”.
- g) Objetivo 7: “Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental territorial y global”.
- h) Objetivo 8: “Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible”.
- i) Objetivo 9: “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas”.
- j) Objetivo 10: “Impulsar la transformación de la matriz productiva”.
- k) Objetivo 11: “Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica”.
- l) Objetivo 12: “Garantizar la soberanía y la paz, y profundizar la inserción estratégica en el mundo y la integración latinoamericana”.

A continuación veremos los aspectos positivos y negativos del actual gobierno:

**Aspectos positivos del actual gobierno:**

- a) Inversión social: gratuidad en la educación, la justicia, la salud.
- b) Obras públicas: construcción, mejoramiento y remodelación de carreteras
- c) Mantiene una buena presión tributaria
- d) Otorga un bono de desarrollo humano
- e) Mantiene la dolarización
- f) Construcción de ocho hidroeléctricas permitiendo aumentar su potencial energético
- g) Inversiones en países Asiáticos

**Aspectos negativos del gobierno:**

- a) Mucha deuda por parte del gobierno
- b) No hay diversidad de inversión con respecto a otros países
- c) Problemas con la prensa ecuatoriana y empresas privadas
- d) Mal uso de los recursos y conflictos por las cadenas sabatinas

## **2.2 ENTORNO ECONÓMICO**

El entorno económico es el ambiente principal de una nación ya que en el mismo interactúan tanto las familias, las empresas como el gobierno.

En el Ecuador el encargado de hacer conocer todos los indicadores económicos es el Banco Central del Ecuador el cual lo hace de una manera transparente y oportuna.

El Entorno Económico es importante ya que en un ambiente que nos rodea y nos puede afectar si cambia alguna variable de las que interviene provocando cambios en un país.

El entorno económico ofrece una visión global de la función económica de un país y sus herramientas sirven para el análisis del mismo

### 2.2.1 PRODUCTO INTERNO BRUTO

El producto interno bruto es el conjunto de bienes y servicios que genera un país en un determinado periodo de tiempo, por medio del PIB se puede medir la producción del país y mide la riqueza del mismo sin importar que fuese generada por personas o empresas

El PIB es un indicador el cual nos permite ver si la economía de una país crece o a su vez si hay una recesión.

El producto Interno bruto se puede medir de la siguiente forma:

#### **Flujo de Gastos:**

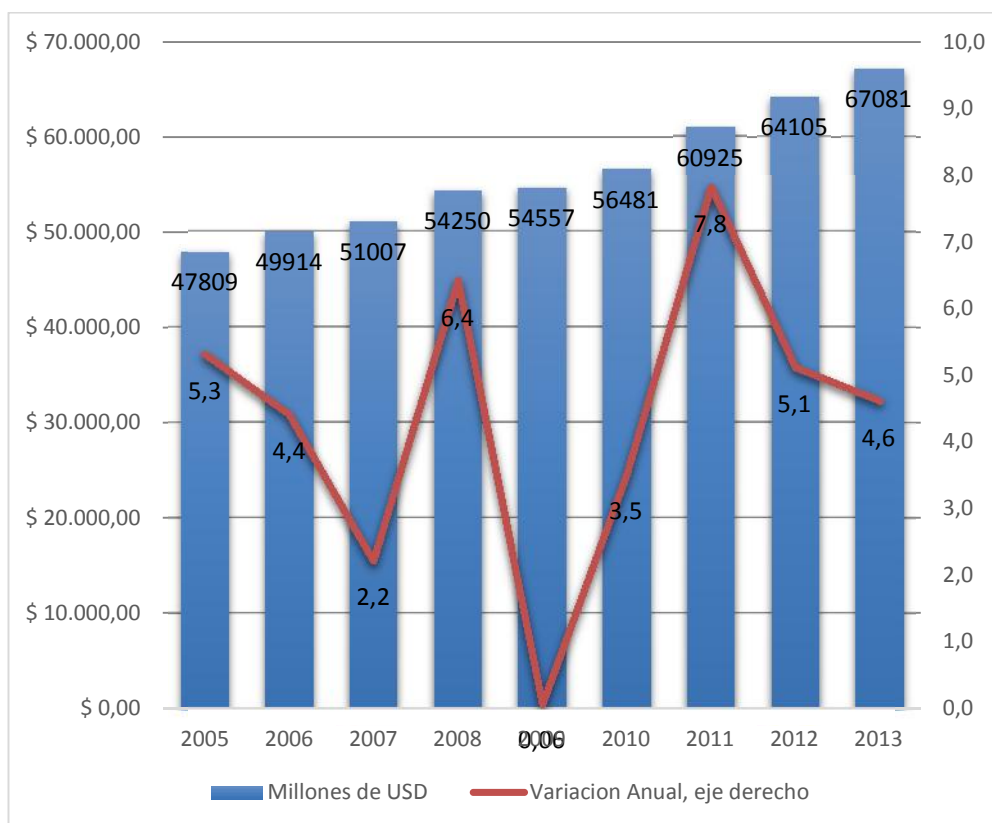
Se ve cual ha sido el destino de los distintos bienes y servicios producidos en el ejercicio. (Macro, www.Marcoil.com, 2001)

$$\text{PIB} = \text{CONSUMO} + \text{INVERSIÓN} + \text{GASTO PÚBLICO} + \text{EXPORTACIONES} \\ - \text{IMPORTACIONES}$$

#### **PIB per cápita:**

EL PIB per cápita nos informa sobre el ingreso y el gasto de la persona típica o promedio en la economía

$$\text{PIB Per cápita} = \frac{\text{PIB}}{\text{Población}}$$



**Figura 5 PRODUCTO INTERNO BRUTO - PIB**

Fuente: Banco Central del Ecuador

### INTERPRETACIÓN:

Como podemos observar en el año 2011 presenta el mayor crecimiento en cuanto a la evolución del PIB con un crecimiento del 7,8 % seguido por el año 2008 que presenta un crecimiento del 6,4%.

Por otro lado tenemos que el PIB se redujo en el 2009 en un 0,6 que es el punto más bajo esto se debe a la crisis internacional que enfrentamos ese año con la caída del precio del petróleo, las exportaciones y las remesas.

El PIB se ubicó en USD 67.081 millones en el año 2013 mostrando un crecimiento con respecto al año anterior de 4,6%

Se espera según las estimaciones del Fondo Monetario internacional se espera que el PIB Ecuatoriano en el 2014 ascienda al 4%

### 2.2.2 BALANZA COMERCIAL

“La balanza comercial forma parte de la balanza de pagos de un país. Esta balanza solo incluye las importaciones y exportaciones de mercancías, es decir, no contempla la prestación de servicios entre países, ni la inversión o movimiento de capitales” (e-conomic)

La balanza comercial es un registro de las importaciones y exportaciones es decir es la diferencia entre lo que un país compra contra lo que vende durante un periodo de tiempo.

En la Balanza comercial se pueden dar los siguientes resultados:

- a) Superávit: Cuando hay más exportaciones que importaciones
- b) Déficit: Cuando se importa más mercancías de las que se exporta

La balanza comercial se obtiene así  $BC = ET - IT$ , donde las Exportaciones Totales se resta de las Importaciones Totales, siendo así la diferencia entre los bienes y servicios que un país vende al exterior y los bienes y servicios que compra a otros países.

#### ***La balanza comercial petrolera***

Mide las exportaciones de petróleo y derivados del petróleo del país al resto del mundo menos las importaciones de derivados del petróleo desde el resto del mundo en un período de tiempo.

#### ***La balanza comercial no petrolera***

Mide el saldo de las exportaciones de bienes no petroleras del país al resto del mundo menos sus importaciones de bienes no petroleras desde el resto del mundo en un período de tiempo. (conomic, 2001)

**Tabla 4 Balanza Comercial Toneladas métricas y valor USD FOB**

	Ene-Jun 2012		Ene-Jun 2013		Ene-Jun 2014		Variación 2014/2013	
	TM	Valor USD FOB	TM	Valor USD FOB	TM	Valor USD FOB	TM	Valor USD FOB
<b>Exportaciones totales</b>							6,90%	9,80%
	14.431,0 0	12.256,3 2	14.168,0 0	12.187,3 6	15.146,0 0	13.378,6 9		
Petroleras							8,10%	7,20%
	10.164,0 0	7.405,60	9.705,00	6.756,30	10.488,0 0	7.240,80		
No petroleras							4,40%	13%
	4.266,00	4.850,80	4.463,00	5.431,10	4.657,00	6.137,80		
<b>Importaciones totales</b>							8,10%	-1,50%
	6.965,00	11.850,8 0	7.746,00	12.945,8 0	8.377,00	12.757,4 0		
Bienes de Consumo							19,60 %	-3,40%
	573,00	2.435,60	463,00	2.395,90	553,00	2.315,10		
Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos	N.D	81,40	2,20	102,70	2,40	120,10	9,30%	17%
Materias primas							5,20%	-2,80%
	3.600,00	3.540,40	4.078,00	3.981,60	4.291,00	3.870,00		
Bienes de Capital							-4,30%	-6,20%
	273,00	3.198,70	289,00	3.426,00	277,00	3.214,20		
Combustibles y Lubricantes							11,70 %	7,50%
	2.517,00	2.571,90	2.912,00	2.983,30	3.254,00	3.207,10		
Diversos							- %	-26,50%
	2,20	21,30	3,40	32,70	2,60	24,00	23,40 %	
Ajustes (3)								-70,50%
		1,00		23,70		7,00		
<b>Balanza Comercial-Total</b>		4833,67		-758,43		621,33		181,90 %
<b>Balanza Comercial- Petrolera</b>		<b>4833,67</b>		<b>3773,03</b>		<b>4033,78</b>		<b>6,90%</b>
<b>Balanza Comercial- No Petrolera</b>		<b>-4428,11</b>		<b>-4531,46</b>		<b>-3412,46</b>		<b>24,70%</b>

Fuente: Banco Central del Ecuador

## INTERPRETACIÓN

El periodo de enero junio del 2014 cierra con un resultado positivo 621.33 valor que presento un 181,9% frente al saldo comercial obtenido en el mismo periodo del año 2013 en el cual se obtuvo un déficit de menos \$758,43 millones

Las cifras son provisionales; su reproceso se realiza conforme a la recepción de documentos fuente de las operaciones de comercio exterior. A

partir de 2011, y en el marco de la Ley Reformativa a la Ley de Hidrocarburos, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 244 de julio 27 de 2010, en las estadísticas de las exportaciones de petróleo crudo, se incluye a la Secretaría de Hidrocarburos (SHE), del Ministerio de Recursos Naturales no Renovables del Ecuador (MRNNR), como nueva fuente de información. Esta entidad es la responsable de proveer información sobre las distintas modalidades de pago, que por concepto de tarifa, reciben las compañías petroleras privadas que operan en el Ecuador, bajo la modalidad contractual de prestación de servicios. Para fines de este cuadro, se incluye el pago en especie destinado a la exportación.

El BCE acogiendo las recomendaciones internacionales para el registro estadístico del comercio internacional de mercancías, a partir de la publicación IEM N° 1942, ha incluido en el grupo de Bienes de Consumo, las importaciones realizadas desde el año 2011 bajo la modalidad de Tráfico Postal Internacional y Correos Rápidos, cuya fuente de información es el SENAEC. Corresponde a las importaciones del Ministerio de Defensa Nacional

### **2.2.3 INFLACIÓN**

La inflación se define como un aumento persistente y sostenido del nivel general de precios a través del tiempo. (BC, 2004)

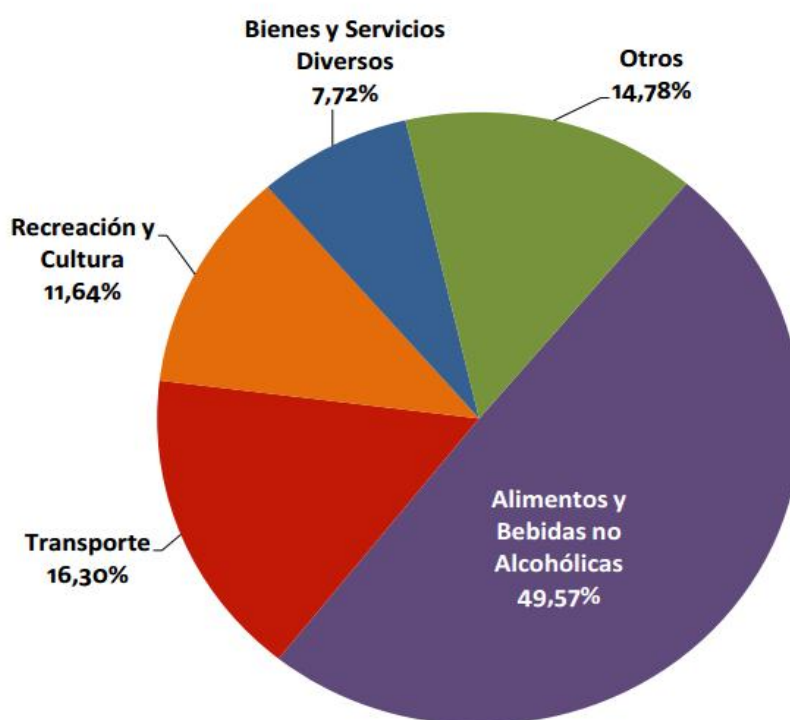
La inflación es medida estadísticamente a través del Índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de ingresos y gastos de los hogares”

Es decir la inflación es el aumento de los precios tanto de bienes como servicios en un determinado tiempo, cuando el nivel de los precios sube el poder adquisitivo disminuye por lo tanto se podrá adquirir menos bienes y servicios



Para poder medir la inflación tenemos que medir la variación de los precios en una economía, es por ello que utilizamos el (IPC) Índice de precios al consumidor planteando su fórmula de la siguiente manera:

$$\text{Inflación} = (IPC_1 - IPC / IPC) \times 100$$

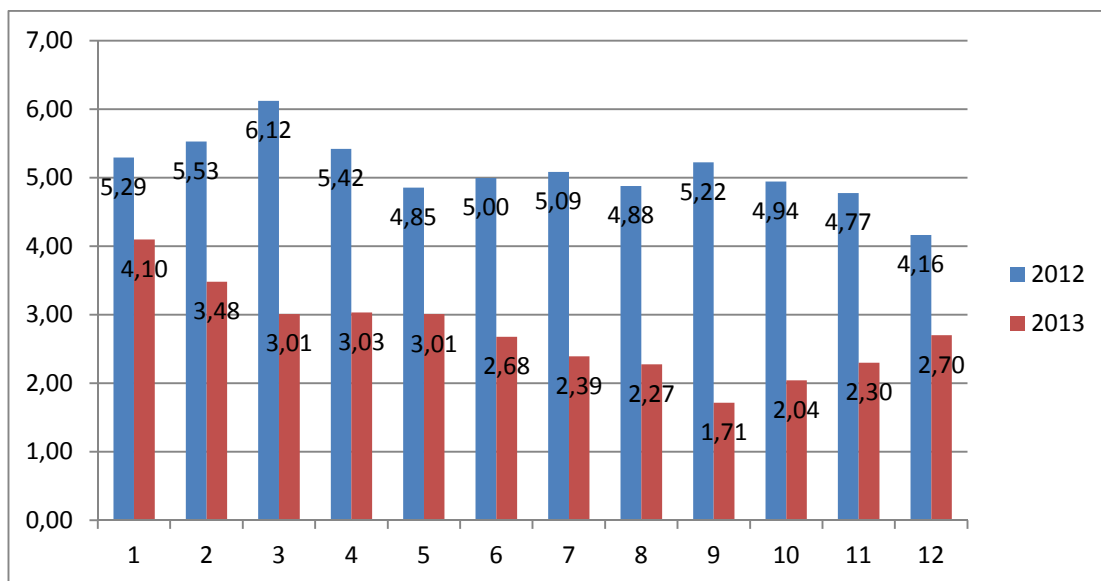


**Figura 6: Aporte de las divisiones del IPC 2014**

Fuente: Instituto nacional de estadísticas y censos (INEC)

### INTERPRETACIÓN:

Como podemos ver en el grafico el mayor índice de inflación en los precios es el correspondiente a alimentos y bebidas no alcohólicas con el 49.57% seguido por transporte con el 16,30% aportando estos con los índices más representativos de inflación



**Figura 7: Inflación**

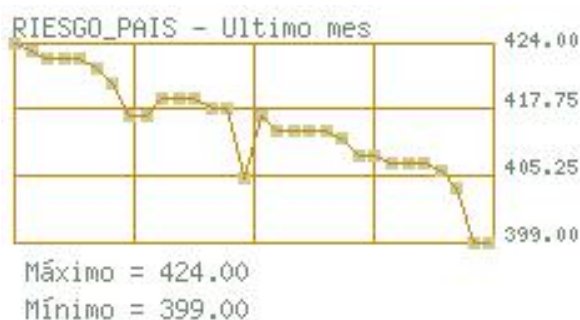
### INTERPRETACIÓN

Como podemos ver en el grafico la inflación del 2012 con respecto a la inflación del 2013 indica una reducción del indicador, el Ecuador cierra en diciembre del 2012 con un una tasa de inflación anual del 4,16 % mientras que en el 2013 cierra con una tasa de inflación de apenas el 2,70 % cumpliendo con uno de los doce objetivos del plan Nacional del Buen Vivir

#### 2.2.4 RIESGO PAÍS

E Riesgo País es un índice el cual nos permite medir el riesgo que tiene un país en cuanto las inversiones extranjeras ya que los inversionistas buscan maximizar sus ganancias y minimizar riesgos, mientas el índice sea menor existirá más confianza ya que se considera que el país tiene más capacidad de pagar sus deudas.

Entre los aspectos que son evaluados para el cálculo de este índice son la inflación, conflictos sociales, entre otros. (investiga, 2001)



**Figura 8: Riesgo País**

Fuente: Banco Central del Ecuador

Actual mente el riesgo país se encuentra en 399 puntos según el Banco Central del Ecuador.

El riesgo país es un concepto económico que ha sido abordado académica y empíricamente mediante la aplicación de metodologías de la más variada índole: desde la utilización de índices de mercado como el índice EMBI de países emergentes de Chase-JPmorgan hasta sistemas que incorpora variables económicas, políticas y financieras. El Embi se define como un índice de bonos de mercados emergentes, el cual refleja el movimiento en los precios de sus títulos negociados en moneda extranjera. Se la expresa como un índice o como un margen de rentabilidad sobre aquella implícita en bonos del tesoro de los Estados Unidos. (WIKIPEDIA, 2009)

### **2.3 ANÁLISIS DEL MICROAMBIENTE**

El Microambiente se refiere a factores que afectan a una empresa en particular y, a pesar de que generalmente no es controlables, se puede influir

en ellos. Son fuerzas que una empresa puede intentar controlar y mediante las cuales se pretende lograr el cambio deseado.

En el Microambiente intervienen los proveedores, la empresa y los clientes estos factores determinan la rentabilidad potencial de una empresa logrando una ventaja competitiva sostenible teniendo como resultado las fortalezas y debilidades de una empresa. (werobel, 2009)

### 2.3.1 CLIENTES

Corporación Inmedical establece a los clientes más importantes utilizando los montos más altos facturados dentro de un periodo establecido



**Figura 9: Clientes con los montos más altos facturados**

#### INTERPRETACIÓN

El 41% de las ventas pertenece al cliente IN FOOD SERVICE CORP del grupo empresarial KFCsiendo de gran importancia ya que es una empresa

sólida en el mercado sin embargo para Corporación Inmedical representa la mayoría de sus ingresos y pudiera ser muy perjudicial si no se contaría con este cliente

### CLIENTES MÁS SIGNIFICATIVOS

INT FOOD SERVICES CORP



Se dedica a la fabricación de productos cárnicos: salchichas, salchichón, chorizo, salame, morcillas, mortadela, patés, chicharrones finos, jamones, embutidos, etcétera. Incluso snacks de cerdo, pertenece al grupo KFC

EL ESPAÑOL (DELI INTERNACIONAL S.A.)



Es una empresa con 25 años de experiencia en el área de delicatessen, cafetería y servicio a domicilio.

A nuestros clientes le brindamos el mejor servicio a la mesa, en ventas y domicilio, ya que contamos con productos de calidad Nacionales e Importados, nuestra especialidades son: sandwiches, picadas, abarrotos, quesos y embutidos

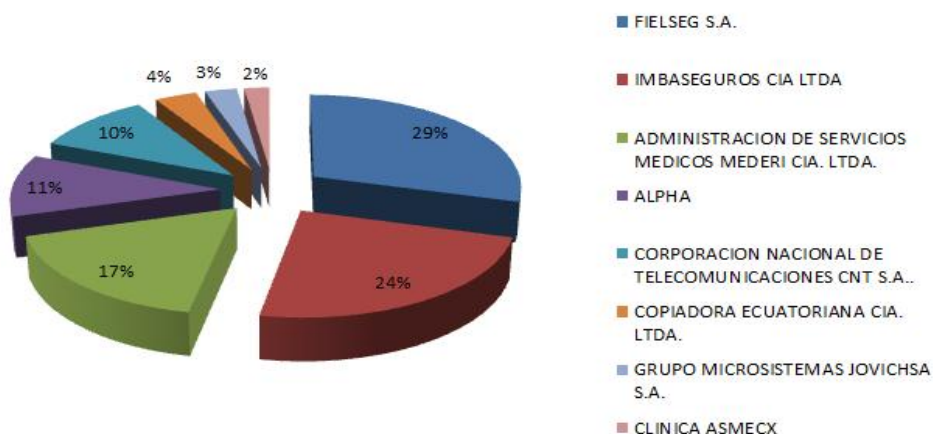
NUEVAS OPERACIONES COMERCIALES NUCOPSA S.A.



Nuevas Operaciones comercial Nucopsa S.A pertenece al grupo de la compañía Exxon Mobil. Tiene por objeto social la Venta de Toda Clase de Combustible, Gasolina, Diésel.

### **2.3.2 PROVEEDORES**

La empresa cuenta con 41 proveedores tomados de las compras que ha efectuado la organización, y se ha tomado los proveedores más relevantes según el nivel compras realizadas



**Figura 10: PROVEEDORES MÁS RELEVANTES**

#### INTERPRETACIÓN:

En este gráfico se muestran los principales proveedores que cuenta la empresa siendo de vital importancia para el cumplimiento de las obligaciones con los clientes aportando 29% FIELSEG S.A. siendo el mayor proveedor para la corporación Inmedical.

FIELSEG S.A.



Esta empresa es un bróker de seguros que ofrece asesoría y consultoría en la rama de seguros de manera sostenible, orientada a la población más vulnerable del Ecuador. El equipo profesional gerencial que conforma FIELSEG, cuenta con más de 15 años de trabajo constante en el mercado asegurador del Ecuador.

## IMBASEGUROS CIA LTDA



Imbasegueros es una empresa Ecuatoriana de seguros de salud cuyo objetivo principal es la protección de familias y empresas, ofrece consultoría y asesoría en seguros entre nuestros productos tenemos seguros de vida, vehículos, prevención, Actividades

## ADMINISTRACION DE SERVICIOS MEDICOS MEDERI CIA. LTDA.



Es una red de servicios médicos y administrativo integrales, que ofrece una innovadora forma de atención al paciente.

Red Mederi es un proveedor de servicios médicos que ofrecer a los afiliados un servicio integral de salud que se encuentre a la altura de sus necesidades con una disminución sustancial de los costos de atención médica



Productos

- a) Consultas médicas en todas las especialidades
- b) Hospitalización Servicios de emergencia
- c) Servicio de imagen y laboratorio clínico

### **2.3.3 SÍNTESIS FODA**

La Matriz FODA es una herramienta de análisis que se puede aplicar en cualquier situación a una empresa en un determinado tiempo permitiendo obtener un diagnóstico de la empresa para en base ello tomar buenas decisiones para el mejoramiento de la misma.

La sigla FODA es un acrónimo de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

<http://www.matrizfoda.com/>

Las fortalezas como las debilidades son internas de las empresas por lo que es posible actuar directamente sobre ellas mientras que las oportunidades y las amenazas son externas y solo se pueden modificar a través de los internos

#### **Fortalezas:**

Estos recursos se pueden controlar, capacidades especiales que posee la empresa permitiéndole tener una posición privilegiada frente a la competencia.

#### **Oportunidades:**

Son factores favorables, positivos no controlables que se deben descubrir en el entorno en el que actúa la empresa para poder explotarlos permitiendo obtener ventajas competitivas.

#### **Debilidades:**

Son aquellos factores internos que provocan una posición desfavorable frente a la competencia, son actividades que la empresa no logra desarrollar positivamente

### Amenazas:

Situaciones que provienen del entorno externo que pueden atentar en contra de la permanencia de la organización.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Buen ambiente laboral Recursos humanos motivados Presencia Online Reputación Ubicación Geográfica Liderazgo en el Mercado Conocimiento del Mercado Plantas y Equipamiento	Operaciones Internacionales Falta de Gestión Incapacidad de cobro Falta de Capacitación al personal Incapacidad para ver errores
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
Necesidad el servicio  Tendencias favorables en el mercado  Fuerte poder adquisitivo del consumidor Mayor utilización de sitios web por el consumidor	Competencia consolidada Competencia agresiva Cambios exportaciones/importaciones

**Figura 11: MATRIZ FODA**

## **CAPITULO III**

### **3. MARCO TEORICO**

#### **3.1 COBRANZAS**

##### **IMPORTANCIA DE UN MANEJO EFICIENTE DE LA CARTERA**

Uno de los factores más importantes es el nivel de recuperación de cartera que una organización mantiene ya que de esta depende si mantiene un buen capital de trabajo y la liquidez de la empresa mejora o empeora, siendo así la cartera una de las variables más importantes para administrar el capital de trabajo.

Una de las principales características de las ventas a crédito es que la empresa paralice una importante parte de sus recursos ya que la empresa está financiando con sus recursos a los clientes, en muchas ocasiones las entidades no cobran interés por las ventas a crédito lo que genera cero rentabilidades.

La gestión de cartera debe ser una política de primero orden en la empresa. De la eficiencia con que se administre depende el aprovechamiento de los recursos de la misma.

### **3.1.1 CARTERA DE CRÉDITO**

Es el conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dicho(s) documento(s) o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas en su texto.

### **3.1.2 CRÉDITO VENCIDO**

Son los créditos que no han sido cancelados o amortizados por los obligados en la fecha de vencimiento y que contablemente son registrados como vencidos. En el caso de los créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 15 días. En los créditos a pequeñas empresas y microempresas, corresponde al saldo total de los créditos con atraso mayor a 30 días.

### **3.1.3 CRÉDITO CASTIGADO**

Son créditos clasificados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido retirados de los balances de las empresas. Para castigar un crédito, debe existir evidencia real de su irrecuperabilidad o debe ser por un monto que no justifique iniciar acción judicial o arbitral. Con el fin de que los otros bancos puedan evaluar el nivel de endeudamiento de una persona y evitar un sobre endeudamiento de esta ya que sería un cliente alto riesgo.

### **3.1.4 CRÉDITO DEMANDADO**

Son créditos que cumplieron un tiempo pre-establecido como crédito vencido y no son liquidados o pactados en términos acordantes por las partes implicadas; procediendo la institución crediticia a instaurar un proceso judicial contra los implicados en el crédito

### **3.1.5 CRÉDITO MASIVO**

Son créditos masivos los otorgados a grupos de instituciones controladas por personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes comerciales, consumos o prestación de servicios; se amortizan en

función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio de los deudores.

### **3.1.6 REFINANCIAMIENTO**

El refinanciamiento se refiere a aquella revisión que se hace del acuerdo de un préstamo a fin de conseguir tasas de interés más bajas y cuotas mensuales menores por un tiempo de pago más prolongado, con el propósito de adecuar las cuotas o pagos a los ingresos reales de quien ha solicitado el préstamo.

### **3.1.7 RENOVACIONES**

Son aquellas operaciones en las que se prórroga el plazo del crédito durante o al vencimiento del mismo, o bien, este se liquida en cualquier momento con el producto proveniente de otro crédito contratado con el mismo Fideicomiso Público, en la que sea parte el mismo deudor u otra persona que por sus nexos patrimoniales constituyen riesgos comunes.

### **3.1.8 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA DEL CAPITAL DE TRABAJO**

La administración financiera.

Finanzas se define por el conjunto de actividades que incluye procesos, técnicas y criterios a ser utilizados, con la finalidad de que una unidad económica como personas, empresa o estado, optimice tanto la forma de obtener recursos financieros como el uso de los mismos durante el desarrollo de sus negocios o actividad productiva empresarial. Posee una estrecha relación con la toma de decisiones relacionadas con el entorno financiero; la administración financiera y la administración financiera gubernamental. (Forex, 2009)

La administración financiera tiene como propósito fundamental maximizar el valor de la empresa y esto lo logra a través de una serie de actividades entre las que se encuentran el adecuado uso de los recursos económicos y materiales logrando así un adecuado equilibrio entre la rentabilidad y el riesgo.

La administración busca en forma directa, la obtención de resultados de máxima eficiencia en la coordinación, y sólo a través de ella se aprovecharán los recursos de la empresa por medio del uso adecuado de las políticas de decisión y acciones empresariales que optimizan el valor de la entidad.

En la actualidad la información financiera debe presentarse libre de errores, de tal forma de que la empresa cuente con adecuados procesos de información con los cuales se pueda realizar una revisión de los mismos para una posterior toma de decisiones. (administracion, 2001)

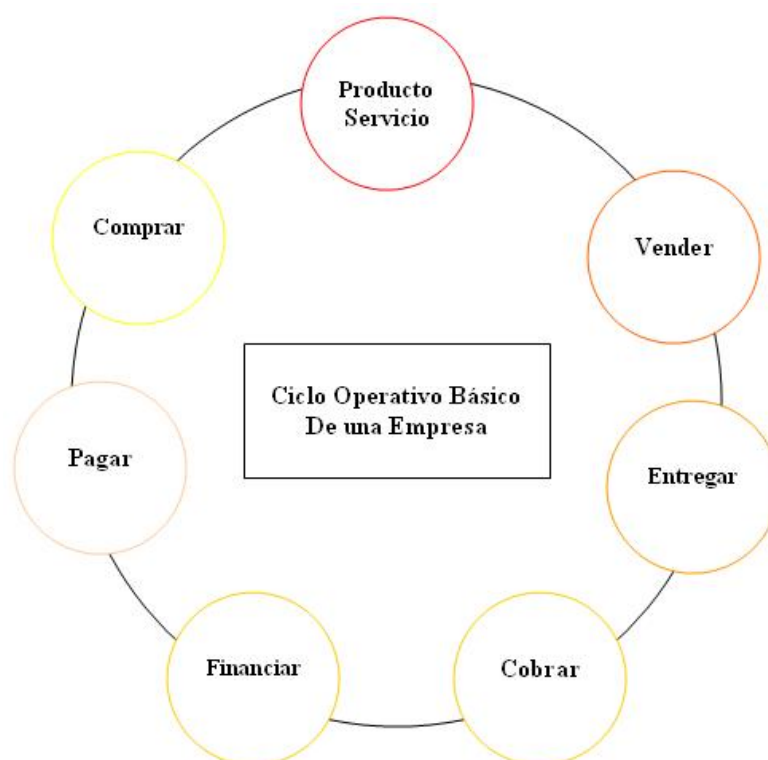
### **3.1.8.1 DEFINICIÓN E IPORTANCIA DEL CAPITAL DE TRABAJO**

El capital de trabajo es considerado como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos como activo corriente. (Efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios).

La empresa para poder operar, requiere de recursos para cubrir necesidades.

Estos recursos deben estar disponibles a corto plazo para cubrir las necesidades de la empresa a tiempo.

Para determinar el capital de trabajo de una forma más objetiva, se debe restar de los Activos corrientes, los pasivos corrientes. De esta forma obtenemos lo que se llama el capital de trabajo neto contable. Esto supone determinar con cuántos recursos cuentan la empresa para operar si se pagan todos los pasivos a corto plazo. (gerencie, [www.gerencie.com](http://www.gerencie.com), 2003)



**Figura 12: Ciclo del Efectivo**

Fuente: <http://finanbolsa.com>

### **Importancia**

El capital de trabajo juega un papel fundamental porque ayuda a la supervivencia de la empresa, traducida en su capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo en la medida en que éstas vengán, o la probabilidad de ser técnicamente insolvente, lo cual se resume en el riesgo, depende de la adecuada gestión del capital de trabajo.

El capital de trabajo ayuda a que exista una rentabilidad para la empresa y mantener la liquidez de la misma. (Blogspot, [www.blogspot.com](http://www.blogspot.com), 2008)

### **3.1.9 GESTIÓN DE COBROS (CUENTAS POR COBRAR)**

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles que tiene una empresa por las mercancías o servicios prestados a crédito.

Las cuentas por cobrar se clasifican de la siguiente manera:

- a) Corto plazo: Las cuentas por cobrar a corto plazo son aquellas cuya disponibilidad es dentro de un plazo no mayor de un año.
- b) Largo plazo: Su disponibilidad es a más de un año.

Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Estado de Situación Financiera como activo corriente y las cuentas por cobrar a largo plazo deben presentarse como activo largo plazo.

Cabe recalcar que las cuentas por cobrar son activos líquidos sólo en la medida en que puedan cobrarse en un tiempo prudente.

Entre las razones básicas de las cuentas por cobrar tenemos:

#### **PLAZO PROMEDIO DE COBRO**

El periodo promedio de cobranza es el eje fundamental de una entidad ya que mediante este podemos ver la efectividad con la que las cuentas por cobrar se vuelven liquidas en la empresa apreciando el grado de liquidez en días de las cuentas por cobrar.

Mediante el periodo promedio de cobro se puede determinar si la empresa mantiene un período bastante largo entre el momento que la empresa factura sus ventas y el momento en que recibe el pago de las mismas. (jpache, [www.jpache.com](http://www.jpache.com), 2006)

Debido a que con este índice financiero el objetivo es medir la liquidez inmediata de la empresa es decir en el corto plazo se utilizan las cuentas por cobrar a corto plazo.



FORMULA:

$$PLAZO PROMEDIO DE COBRO = \frac{360}{ROTACION DE LA CARTERA}$$

### **CÁLCULO DE LA ROTACIÓN DE CARTERA**

Establece el número de veces que las cuentas por cobrar retornan, en promedio, en un período determinado.

Se lo obtiene al dividir las ventas para las cuentas por cobrar de un determinado periodo de tiempo con este indicador determinamos el número de veces en que la cartera se hace efectiva.

FORMULA:

$$ROTACION DE CARTERA = \frac{VENTAS}{CUENTAS POR COBRAR PROMEDIO}$$

#### **3.1.10 GESTIÓN DE PASIVO CORRIENTE**

Los pasivos corrientes hacen referencia a los pasivos que la empresa debe pagar en un plazo igual o inferior a un año.

Los pasivos de una empresa se clasifican en aquellos pasivos a largo plazo y los pasivos a corto plazo, esto es aquellas deudas que son exigibles en un corto plazo, que son los que se conocen como pasivos corrientes.

El pasivo es un componente de la estructura financiera muy importante de toda empresa, puesto que con el pasivo es que por lo general se financia el capital de trabajo que requiere la empresa para operar, por lo que la empresa debe administrar muy bien esos pasivos. (gerencie, www.gerencie.com, 2001)

Entre los componentes más habituales del pasivo corriente se encuentran

a) Proveedores

Es una cuenta contable del pasivo en donde se contabilizan todas las deudas con suministradores de mercaderías o servicios que ha comprado la empresa y aún no han sido canceladas o pagadas.

b) Documento por pagar

La cuenta de documentos por pagar registra los aumentos y las disminuciones derivados de las compras de conceptos distintos de mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado a cargo de la empresa. (utaninfo, 2003)

c) Créditos bancarios

La cuenta de créditos bancarios es una cuenta de Pasivo en la que se recogen las deudas pendientes que tiene la empresa con los bancos, si las obligaciones contraídas son pagadas dentro de un año o menos caso contrario se clasificara como un pasivo a largo plazo. (as)

d) Otras Deudas

Dentro de esta cuenta se agrupan otras deudas de carácter diverso adquiridas por la empresa como IVA, Retenciones e Impuestos de renta.

## **3.2 ANÁLISIS FINANCIERO**

El análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras. Es una técnica o herramienta que, mediante el empleo de métodos de estudio, permite entender y comprender el comportamiento del pasado financiero de una entidad y conocer su capacidad de financiamiento e inversión propia.

El objetivo que persigue, es informar sobre la situación económica de la empresa, los resultados de las operaciones y los cambios en su situación financiera, para que los diversos usuarios de la información financiera puedan:

a).Conocer, estudiar, comparar y analizar las tendencias de las diferentes variables financieras que intervienen o son producto de las operaciones económicas de una empresa.

b).Evaluar la situación financiera de la organización; es decir, su solvencia y liquidez así como su capacidad para generar recursos. (andragogy, 2007)

### **3.2.1 GENERALIDADES**

El análisis financiero es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras. La contabilidad representa y refleja la realidad económica y financiera de la empresa, de modo que es necesario interpretar y analizar esa información para poder entender a profundidad el origen y comportamiento de los recursos de la empresa.

La información contable o financiera de poco nos sirve si no la interpretamos, si no la comprendemos, y allí es donde surge la necesidad del análisis financiero.

Conocer por qué la empresa está en la situación que se encuentra, sea buena o mala, es importante para así mismo poder proyectar soluciones o

alternativas para enfrentar los problemas surgidos, o para idear estrategias encaminadas a aprovechar los aspectos positivos. Sin el análisis financiero no es posible hacer un diagnóstico del actual de la empresa, y sin ello no habrá pautar para señalar un derrotero a seguir en el futuro. (gerencie, www.gerencie.com, 2006)

### **3.2.2 MÉTODO DE ANÁLISIS FINANCIERO**

Los métodos de análisis financiero se consideran como los procedimientos utilizados para simplificar, separar o reducir los datos descriptivos y numéricos que integran los estados financieros, con el objeto de medir las relaciones en un solo periodo y los cambios presentados en varios ejercicios contables. (gerencie.com, 2002)

#### **e) Análisis vertical**

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

#### **f) Análisis horizontal**

Estudia las relaciones entre los elementos financieros para dos juegos de estados, es decir, para los estados de fechas o períodos sucesivos.

El análisis horizontal mediante el cálculo de porcentajes o de razones, se emplea para comparar las cifras de dos estados. Debido a que tanto las cantidades comparadas como el porcentaje o la razón se presentan en la misma fila o renglón. Este análisis es principalmente útil para revelar tendencias de los Estados Financieros y sus relaciones. (jcmonsalve, 2004)

### 3.2.3 INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros son los datos que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de su empresa.

A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de su negocio para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar. (Empresamia, 2005)

### 3.2.4 INDICADORES DE LIQUIDEZ

Los indicadores de liquidez se utilizan para determinar la capacidad que tiene una empresa para enfrentar las obligaciones contraídas a corto plazo. Cuanto más elevado es el indicador de liquidez, mayor es la posibilidad de que la empresa consiga cancelar las deudas a corto plazo. El índice de liquidez es uno de los elementos más importantes en las finanzas de una empresa, por cuando indica la disponibilidad de liquidez de que dispone la empresa.

La operatividad de la empresa depende de la liquidez que tenga la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, con sus proveedores, con sus empleados, con la capacidad que tenga para renovar su tecnología, para ampliar su capacidad industrial, para adquirir materia prima, etc entre los indicadores tenemos:

#### a) Liquidez corriente

Es uno de los indicadores financieros que nos permite determinar el índice de liquidez de una empresa. Indica la capacidad que tiene la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras, deudas o pasivos a corto plazo.

El Índice de Liquidez Corriente (ILC) se calcula como:

$$\text{ILC} = \text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$$

Este indicador es muy importante para determinar la capacidad de pago que se tiene. Entre mayor sea la razón resultante, mayor solvencia y capacidad de pago se tiene, lo cual es una garantía tanto para la empresa de que no tendrá problemas para pagar sus deudas, como para sus acreedores, puesto estos que tendrán certeza de que su inversión no se perderá, que está garantizada. (prezi, 2007)

### **b) Capital de trabajo**

El capital de trabajo neto de una empresa es la diferencia entre su activo corriente y su pasivo corriente.

En los activos corrientes podemos encontrar cuentas como caja bancos, cuentas por cobrar entre otras, mientras que en los pasivos corrientes podemos encontrar cuentas como cuentas por pagar.

El capital de trabajo en una empresa es empleado para sus obligaciones diarias propias del giro del negocio, se puede calcular el capital de trabajo en dos periodos para poder ver el comportamiento del flujo del efectivo de la entidad.

Mientras el dinero está invertido en el capital de trabajo el flujo de caja se reduce debido a que estos fondos no pueden ser utilizados para otros fines, por otro lado una disminución en el capital de trabajo aumenta el flujo de efectivo de una empresa. (gerencie, [www.gerencie.com](http://www.gerencie.com), 2001)

FORMULA:

$$CAPITAL DE TRABAJO = ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE$$

### **3.2.5 INDICADORES DE ACTIVIDAD**

Las razones de actividad es una de las más importantes ya que mide la rapidez con que las cuentas por cobrar o los inventarios se convierten en

efectivo dando liquidez a la organización, además de precisar el periodo de tiempo en que estas necesitan para convertirse en dinero.

Esta razón mide el grado de efectividad con que la empresa está usando sus recursos, pudiendo evidenciar la efectividad con que se están administrando los activos. (ecured, 2003)

Entre los indicadores tenemos:

#### **a) Rotación activo fijo**

Mediante este indicador podemos evidenciar la cantidad de unidades monetarias vendidas por cada unidad monetaria invertida en activos inmovilizados.

Mediante la rotación del activo fijo se puede señalar una eventual insuficiencia en las ventas de una organización, debido a que las ventas deben estar acordes a lo invertido en la planta y el equipo caso contrario las utilidades se reducirán ya que se verían afectadas por la depreciación normal de los activos o los gastos de mantenimiento. (jpache, www.jpache.com, 2006)

FORMULA:

$$ROTACIÓN DE ACTIVO FIJO = \frac{VENTAS}{ACTIVO FIJO}$$

#### **b) Rotación de ventas**

A este indicador se lo conoce como “coeficiente de eficiencia directiva” y mide la eficiencia en la utilización del activo total indicando el número de veces que en un determinado nivel de ventas se utilizan los activos.

Mientras mayor sea el volumen de ventas que se pueda realizar con determinada inversión, más eficiente será la dirección del negocio. (jpache, www.jpache.com, 2009)

FORMULA:

$$ROTACIÓN DE VENTAS = \frac{VENTAS}{ACTIVO TOTAL}$$

### **c) Impacto gastos administrativos y ventas**

Las empresas pueden tener un margen bruto dentro de un margen bueno, pero este puede ser afectado disminuyendo debido a fuertes gastos operacionales administrativos y de ventas y esto puede determinar una disminución en las utilidades netas de la empresa.

FORMULA:

$$IMPACTO GASTOS ADMINISTRATIVOS Y VENTAS = \frac{GASTOS ADMINISTRATIVOS}{VENTAS}$$

### **d) Impacto a la carga financiera**

Este indicador permite establecer la incidencia de los gastos financieros sobre el ingreso de la empresa, es recomendable que este indicador tenga un 10% de las ventas para poder pagar dichos gastos

FORMULA:

$$IMPACTO A LA CARGA FINANCIERA = \frac{GASTOS FINANCIEROS}{VENTAS}$$



### 3.2.6 INDICADORES DE RENTABILIDAD

Los indicadores de rendimiento, denominados también de rentabilidad o lucratividad, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y, de esta manera, convertir las ventas en utilidades.

Lo más importante de utilizar estos indicadores es analizar la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad del activo total).

#### a) Margen Bruto

Este índice permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos.

$$\text{Margen Bruto} = \text{Ventas Netas} - \text{costo de ventas} / \text{Ventas}$$

En el caso de las empresas industriales, el costo de ventas corresponde al costo de producción más el de los inventarios de productos terminados. Por consiguiente, el método que se utilice para valorar los diferentes inventarios (materias primas, productos en proceso y productos terminados) puede incidir significativamente sobre el costo de ventas y, por lo tanto, sobre el margen bruto

#### b) Margen Operacional

La utilidad operacional está influenciada no sólo por el costo de las ventas, sino también por los gastos operacionales de administración y ventas. Los gastos financieros, no deben considerarse como gastos operacionales, puesto que teóricamente no son absolutamente necesarios para que la empresa pueda operar. El margen operacional indica si el negocio es o no lucrativo, en sí mismo, independientemente de la forma como ha sido financiado.

$$\text{Margen Operacional} = \text{utilidad Operacional} / \text{Patrimonio}$$

### **c) Margen Neto**

Se debe tener especial cuidado al estudiar este indicador, comparándolo con el margen operacional, para establecer si la utilidad procede principalmente de la operación propia de la empresa, o de otros ingresos diferentes. Puede suceder que una compañía reporte una utilidad neta aceptable después de haber presentado pérdida operacional. (nandis, 2005)

$$\text{Margen Neto} = \text{Utilidad Neta} / \text{Ventas}$$

## **CAPITULO IV**

### **4. DIAGNOSTICO FINANCIERO**

#### **4.1 ANÁLISIS HORIZONTAL DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

El análisis horizontal busca analizar los estados financieros de una manera absoluta y relativa entre las diferentes cuentas que conforman un estado financiero realizándose dentro de un periodo contable respecto a otro.

Este análisis es importante para la empresa ya que por medio de este se puede ver el comportamiento de las cuentas si han sufrido un crecimiento o un decrecimiento de las mismas dentro de un periodo contable

Podemos ver las fortalezas y debilidades de la empresa y si la empresa está alineada con el cumplimiento de los objetivos.

Se aplicara el análisis horizontal a Corporación Inmedical en el periodo contable 2013-2014 por ser periodos contables cerrados desde el 01 de enero al 31 de diciembre en cual observaremos las cuentas más representativas y sus respectivas variaciones dentro de los balances financieros

Se procederá a continuación a aplicar el análisis horizontal en los balances financieros proporcionados por la Corporación Inmedical dentro de un periodo de dos años con el objeto de evaluar las cuentas dentro de este periodo.

## Análisis Horizontal del Balance general del periodo contable 2013- 2014

## Corporación Inmedical

## Balance General

Al 31 de Diciembre

CUENTAS	2013	2014	ABSOLUTA	RELATIVA
<b>ACTIVO</b>				
Caja Bancos	\$ 5.714,21	\$ 10.925,37	\$ 5.211,16	91,20%
Cuentas y documentos por cobrar	\$ 1.872.568,86	\$ 2.662.725,79	\$ 790.156,93	42,20%
Provisión cuentas Incobrables	(\$ 29.421,94)	(\$ 583.324,11)	\$ (553.902,17)	1882,62%
Crédito tributario del IVA	\$ 1.725,35	\$ 322,60	(\$ 1.402,75)	-81,30%
Crédito tributario Renta		\$ 2.930,97	\$ 2.930,97	0,00%
Provisión por deterioro del valor del activo corriente	(\$ 102.814,66)		\$ 102.814,66	-100,00%
Otros activos corrientes	\$ 61.142,00	\$ 61.142,00	\$ -	0,00%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 1.808.913,82</b>	<b>\$ 2.154.722,62</b>	<b>\$ 345.808,80</b>	<b>19,12%</b>
Muebles y Enseres	\$ 78.983,57	\$ 78.983,57	\$ -	0,00%
Maquinaria equipo e instalación	\$ 272.024,34	\$ 282.038,32	\$ 10.013,98	3,68%
Equipo de computo y software	\$ 262.748,98	\$ 265.708,98	\$ 2.960,00	1,13%
vehículos, equipo de transporte	\$ 30.165,73	\$ 48.044,03	\$ 17.878,30	59,27%
Depreciación acumulada propiedad planta y equipo	(\$ 271.962,31)	(\$ 383.616,84)	\$ (111.654,53)	41,06%
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<b>\$ 371.960,31</b>	<b>\$ 291.158,06</b>	<b>(\$ 80.802,25)</b>	<b>-21,72%</b>
Cuentas por cobrar largo plazo	\$ 1.335.038,94		\$ (1.335.038,94)	-100,00%
Provisión de cuentas incobrables largo plazo	(\$ 279.388,45)		\$ 279.388,45	-100,00%
Provisión por deterioro del activo largo plazo	(\$ 154.102,04)		\$ 154.102,04	-100,00%
<b>TOTAL ACTIVOS LARGO PLAZO</b>	<b>\$ 901.548,45</b>		<b>(\$ 901.548,45)</b>	<b>-100,00%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 3.082.422,58</b>	<b>\$ 2.445.880,68</b>	<b>\$ (636.541,90)</b>	<b>-20,65%</b>
<b>PASIVO</b>				
Cuentas y documentos por pagar a proveedores	\$ 167.127,39	\$ 147.594,30	\$ (19.533,09)	-11,69%
Obligaciones con instituciones financieras	\$ 482.065,22	\$ 351.040,89	(\$ 131.024,33)	-27,18%
Cuentas por pagar	\$ 870.486,89	\$ 761.363,43	\$ (109.123,46)	-12,54%
Participación trabajadores	\$ 25.217,12		(\$ 25.217,12)	-100,00%
Impuesto a la renta por pagar	\$ 13.879,30		\$ (13.879,30)	-100,00%
Provisiones	\$ 103.476,76		(\$ 103.476,76)	-100,00%
Anticipos de clientes		\$ 3.032,63	\$ 3.032,63	0,00%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 1.662.252,68</b>	<b>\$ 1.263.031,25</b>	<b>(\$ 399.221,43)</b>	<b>-24,02%</b>
Obligaciones con instituciones financieras L/p	\$ 15.082,99	\$ 5.027,83	\$ (10.055,16)	-66,67%
Prestamos de accionistas y socios	\$ 121.500,00	\$ 370.597,71	\$ 249.097,71	205,02%
Cuentas por pagar L/P	\$ 100.000,00	\$ 495.700,00	\$ 395.700,00	395,70%
Pasivo diferido	\$ 819.204,05	\$ 7.207,66	(\$ 811.996,39)	-99,12%
<b>TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO</b>	<b>\$ 1.055.787,04</b>	<b>\$ 878.533,20</b>	<b>\$ (177.253,84)</b>	<b>-16,79%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 2.718.039,72</b>	<b>\$ 2.141.564,45</b>	<b>(\$ 576.475,27)</b>	<b>-21,21%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital suscrito	\$ 410.320,00	\$ 410.320,00	\$ 0,00	0,00%
Aporte de socios para futura capitalización		\$ 133.701,60	\$ 133.701,60	0,00%
Reserva legal	\$ 23.167,04	\$ 23.167,04	\$ 0,00	0,00%
Adopción por primera vez de las NIIF		(\$ 116.607,41)	\$ (116.607,41)	0,00%
Utilidad ejercicios anteriores	\$ 108.855,66		(\$ 108.855,66)	-100,00%
Perdida acumulada ejercicios anteriores	(\$ 221.192,39)	(\$ 104.584,98)	\$ 116.607,41	-52,72%
Utilidad del ejercicio	\$ 43.232,55		(\$ 43.232,55)	-100,00%
Perdida del ejercicio		(\$ 41.680,02)	\$ (41.680,02)	0,00%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 364.382,86</b>	<b>\$ 304.316,23</b>	<b>(\$ 60.066,63)</b>	<b>-16,48%</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 3.082.422,58</b>	<b>\$ 2.445.880,68</b>	<b>\$ (636.541,90)</b>	<b>-20,65%</b>

Figura 13: ANÁLISIS HORIZONTAL BALANCE GENERAL 2013-2014

Fuente: Corporación Inmedical

## **INTERPRETACIÓN:**

Como podemos ver en la tabla 5 en el total del Activo tenemos en el año 2013 \$ 3.082.422,58 mientras que en el año 2014 \$ 2.445.880,68 pudiendo evidenciar un decrecimiento del total del activo de \$ (636.541,90) representando una disminución del -20,65%

Esto se debe a que en el periodo contable del año 2013 – 2014 tenemos un crecimiento sustancial en la cuenta provisión de cuentas incobrables ya que en el año 2013 tenemos una provisión de cuentas incobrables de (\$583.324,11) representando un aumento de 1882,62%

En el Activo Corriente se observa \$ 1.808.913,82 en el año 2013 mientras que el año 2014 \$ 2.154.722,62, pudiendo evidenciar un crecimiento del \$ 345.808,80 representando un incremento del 19,12%

El Activo corriente aumento debido a que incrementaron las cuentas por cobrar con un valor económico en el 2013 de \$ 1.872.568,86 al 2014 \$ 2.662.725,79 representando un aumento de \$ 790.156,93 y representando un incremento en la cuenta de 42,20% esto tiene efecto directamente en el efectivo y se podrá tener un incremento del mismo

Para la Provisión de cuentas por cobrar se registra un aumento del \$ 553.902,17 representando un incremento en la cuenta del 1882,62% esto tiene influencia en la cuentas por cobrar ya que representa una disminución en las mismas representando una estimación las cuentas vencidas del ejercicio económico

En caja Bancos en el periodo contable 2013 registra un \$ 5.714,21 y en el 2014 un \$ 10.925,37 teniendo un aumento del \$ 5.211,16 y un incremento en la cuenta de 91,20%

En cuanto a los Activos Fijos tenemos en el 2013 \$ 371.960,31 mientras que en el 2014 \$ 291.158,06 teniendo un decrecimiento de (\$ 80.802,25) y una disminución de -21,72% debido a la Depreciación acumulada propiedad

planta y equipo teniendo un incremento de \$ 111.654,53 y un aumento en la cuenta de 41,06%

En el pasivo tenemos en el 2013 \$ 2.718.039,72 mientras que en el 2014 \$ 2.141.564,45 teniendo un decrecimiento de (\$ 575.137,86) y una disminución del -21,16%

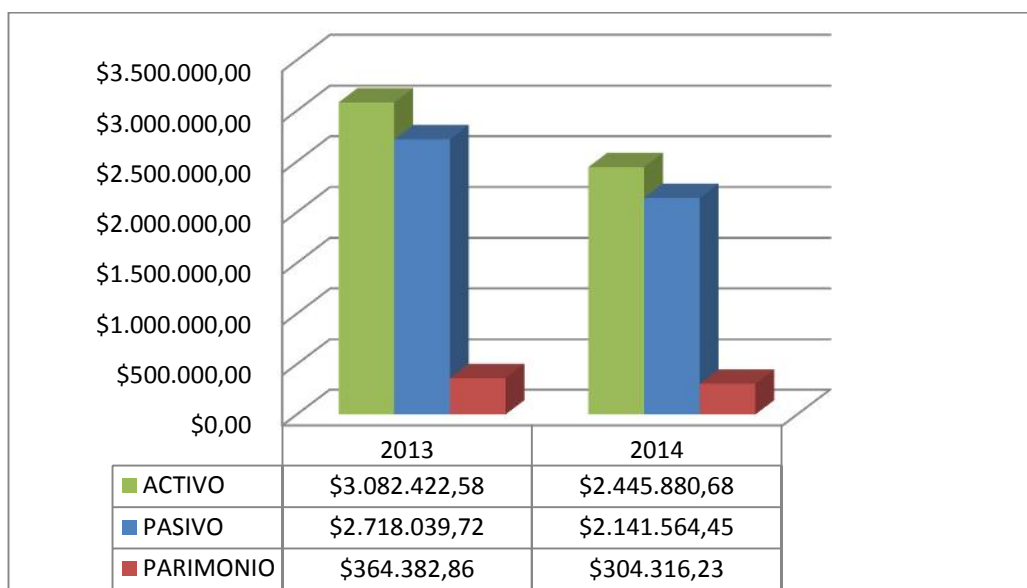
El pasivo corriente muestra un decrecimiento de (\$ 399.221,43) reflejando una disminución del -24,02%

Esto se debe a la disminución de las obligaciones financieras en un (\$ 131.024,33) reflejando un decrecimiento de -27,18% y en las cuentas por pagar de (\$ 109.123,46) que reflejan un decrecimiento de -12,54%

En el pasivo largo plazo podemos ver en el periodo 2013 \$ 1.055.787,04 mientras que en el 2014 \$ 878.533,20 teniendo un decrecimiento de \$ (177.253,84) y presentando una disminución de -16,79%

Debido a que disminuyeron las obligaciones con instituciones financieras en \$ (10.055,16) y decreció la cuenta en un -66,67% y también el pasivo diferido que sufrió una disminución sustancial de (\$ 811.996,39) reflejando un -99,12% en la cuenta

En el patrimonio tenemos en el periodo un decrecimiento de (\$ 60.066,63) que representa una disminución del -16,48% esto se debe a la pérdida registrada del ejercicio en el año 2014 que fue de (\$ 41.680,02) una de las causas que actualmente está enfrentando Corporación Inmedical es el incremento en la provisión de cuentas incobrables sin poder recuperar ese efectivo.



**Figura 14: BALANCE GENERAL 2013 2014**

Análisis Horizontal del Balance de resultados del periodo contable 2013-2014

Corporación Inmedical  
Estado de Resultados  
Al 31 de Diciembre

Descripcion	2013	2014	Absoluta	Relativa
Ventas	\$ 8.071.091,59	\$ 3.087.837,12	-\$ 4.983.254,47	-62%
Costo de ventas	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	0%
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 8.071.091,59</b>	<b>\$ 3.087.837,12</b>	<b>-\$ 4.983.254,47</b>	<b>-62%</b>
Gastos administrativos	\$ 7.992.788,09	\$ 3.369.902,07	-\$ 4.622.886,02	-58%
Gastos de vetas			\$ 0,00	0%
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 78.303,50</b>	<b>-\$ 282.064,95</b>	<b>-\$ 360.368,45</b>	<b>-460%</b>
(+/-)Gastos fincieras	\$ 40.118,56	\$ 79.176,85	\$ 39.058,29	97%
(+)Otros ingresos	\$ 35.361,51	\$ 319.561,78	\$ 284.200,27	804%
<b>UTILIDAD ANTES 15% PT E IMP</b>	<b>\$ 73.546,45</b>	<b>-\$ 41.680,02</b>	<b>-\$ 115.226,47</b>	<b>-157%</b>
15% Part trabajadores	\$ 11.031,97	\$ 0,00	-\$ 11.031,97	-100%
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 62.514,48</b>	<b>-\$ 41.680,02</b>	<b>-\$ 104.194,50</b>	<b>-167%</b>
(+)Gastos no deucibles	\$ 21.320,00	\$ 38.277,05	\$ 16.957,05	80%
25% Impuesto a la renta	\$ 19.281,93	\$ 0,00	-\$ 19.281,93	-100%
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 43.232,55</b>	<b>-\$ 41.680,02</b>	<b>-\$ 84.912,57</b>	<b>-196%</b>

**Figura 15: ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS**

Fuente: Corporación Inmedical

**INTERPRETACIÓN:**

Como podemos ver en la tabla 6 las ventas respecto al periodo 2013-2014 decrecieron sustancialmente representando un 4.983.254,47 representando una disminución del -62%

En cuanto a los gastos administrativos existe una disminución para el periodo 2013 de -58% debido a la perdida generada en dicho periodo

Las utilidades decrecieron en el 2014 debido a una disminución sustancial en las ventas y un cobro deficiente de la cartera representando un -196%



## **4.2 ANÁLISIS VERTICAL DE LOS ESTADOS FINANCIEROS**

El análisis vertical es una herramienta Financiera que nos permite representar que participación porcentual tiene una cuenta dentro del estado Financiero evaluando a la empresa dentro de un periodo determinado de tiempo.

El Objetivo principal del análisis vertical de los estados financieros es establecer que tanto de participación tiene una cuenta del activo sobre el total del Activo así como también de las cuentas del pasivo y patrimonio representado en el balance general.

En cuanto al análisis vertical para el estado de resultados es buscar que participación porcentual tienen las cuentas en relación a las ventas.

## Análisis Vertical del Balance general del periodo contable 2013- 2014

## Corporación Inmedical

## Balance General

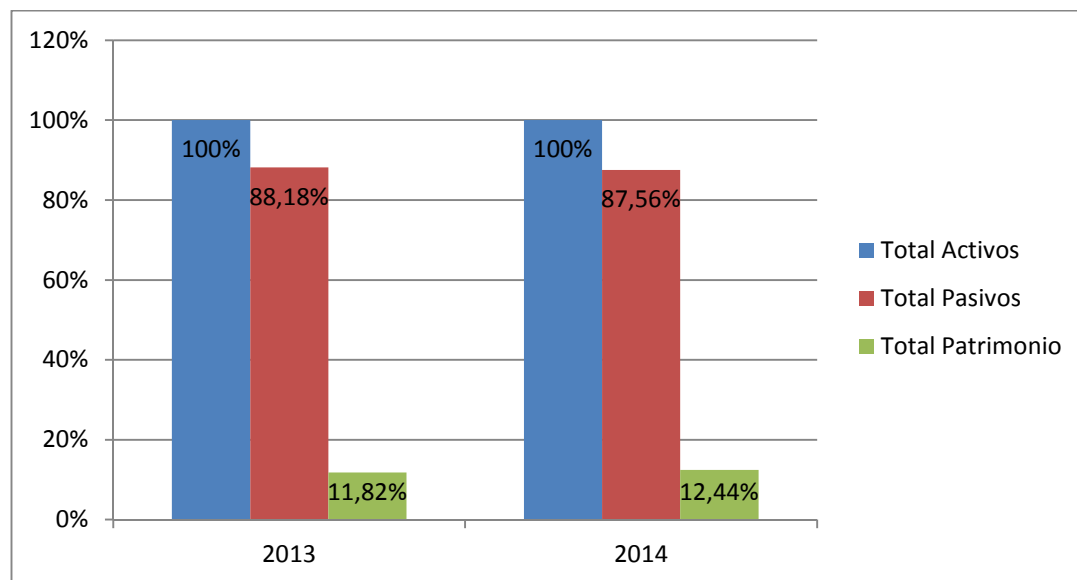
Al 31 de Diciembre

CUENTAS	2013	%	2014	%
<b>ACTIVO</b>				
Caja Bancos	\$ 5.714,21	0,19%	\$ 10.925,37	0,45%
Cuentas y documentos por cobrar	\$ 1.872.568,86	60,75%	\$ 2.662.725,79	108,87%
Provisión cuentas Incobrables	(\$ 29.421,94)	-0,95%	(\$ 583.324,11)	-23,85%
Crédito tributario del IVA	\$ 1.725,35	0,06%	\$ 322,60	0,01%
Crédito tributario Renta			\$ 2.930,97	0,12%
Provisión por deterioro del valor del activo corriente	(\$ 102.814,66)	-3,34%		
Otros activos corrientes	\$ 61.142,00	1,98%	\$ 61.142,00	2,50%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 1.808.913,82</b>	<b>58,68%</b>	<b>\$ 2.154.722,62</b>	<b>88,10%</b>
Muebles y Enseres	\$ 78.983,57	2,56%	\$ 78.983,57	3,23%
Maquinaria equipo e instalación	\$ 272.024,34	8,83%	\$ 282.038,32	11,53%
Equipo de computo y software	\$ 262.748,98	8,52%	\$ 265.708,98	10,86%
vehículos, equipo de transporte	\$ 30.165,73	0,98%	\$ 48.044,03	1,96%
Depreciación acumulada propiedad planta y equipo	(\$ 271.962,31)	-8,82%	(\$ 383.616,84)	-15,68%
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<b>\$ 371.960,31</b>	<b>12,07%</b>	<b>\$ 291.158,06</b>	<b>11,90%</b>
Cuentas por cobrar largo plazo	\$ 1.335.038,94	43,31%		
Provisión de cuentas incobrables largo plazo	(\$ 279.388,45)	-9,06%		
Provisión por deterioro del activo largo plazo	(\$ 154.102,04)	-5,00%		
<b>TOTAL ACTIVOS LARGO PLAZO</b>	<b>\$ 901.548,45</b>	<b>29,25%</b>		
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>\$ 3.082.422,58</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 2.445.880,68</b>	<b>100%</b>
<b>PASIVO</b>				
Cuentas y documentos por pagar a proveedores	\$ 167.127,39	5,42%	\$ 147.594,30	6,03%
Obligaciones con instituciones financieras	\$ 482.065,22	15,64%	\$ 351.040,89	14,35%
Cuentas por pagar	\$ 870.486,89	28,24%	\$ 761.363,43	31,13%
Participación trabajadores	\$ 25.217,12	0,82%	\$ 0,00	0,00%
Impuesto a la renta por pagar	\$ 13.879,30	0,45%		
Provisiones	\$ 103.476,76	3,36%		
Anticipos de clientes			\$ 3.032,63	0,12%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 1.662.252,68</b>	<b>53,93%</b>	<b>\$ 1.263.031,25</b>	<b>51,64%</b>
Obligaciones con instituciones financieras L/p	\$ 15.082,99	0,49%	\$ 5.027,83	0,21%
Prestamos de accionistas y socios	\$ 121.500,00	3,94%	\$ 370.597,71	15,15%
Cuentas por pagar L/P	\$ 100.000,00	3,24%	\$ 495.700,00	20,27%
Pasivo diferido	\$ 819.204,05	27%	\$ 7.207,66	0,29%
<b>TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO</b>	<b>\$ 1.055.787,04</b>	<b>34,25%</b>	<b>\$ 878.533,20</b>	<b>35,92%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 2.718.039,72</b>	<b>88,18%</b>	<b>\$ 2.141.564,45</b>	<b>87,56%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital suscrito	\$ 410.320,00	13,31%	\$ 410.320,00	16,78%
Aporte de socios para futura capitalización			\$ 133.701,60	5,47%
Reserva legal	\$ 23.167,04	0,75%	\$ 23.167,04	0,95%
Adopción por primera vez de las NIIF			(\$ 116.607,41)	-4,77%
Utilidad ejercicios anteriores	\$ 108.855,66	3,53%		
Perdida acumulada ejercicios anteriores	(\$ 221.192,39)	-7,18%	(\$ 104.584,98)	-4,28%
Utilidad del ejercicio	\$ 43.232,55	1,40%		
Perdida del ejercicio			(\$ 41.680,02)	-1,70%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 364.382,86</b>	<b>11,82%</b>	<b>\$ 304.316,23</b>	<b>12,44%</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 3.082.422,58</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 2.445.880,68</b>	<b>100%</b>

Figura 16: ANÁLISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL 2013-2014

Fuente: Corporación Inmedical

Evaluaremos la participación de las cuentas del activo así como la participación del pasivo y patrimonio sobre el activo

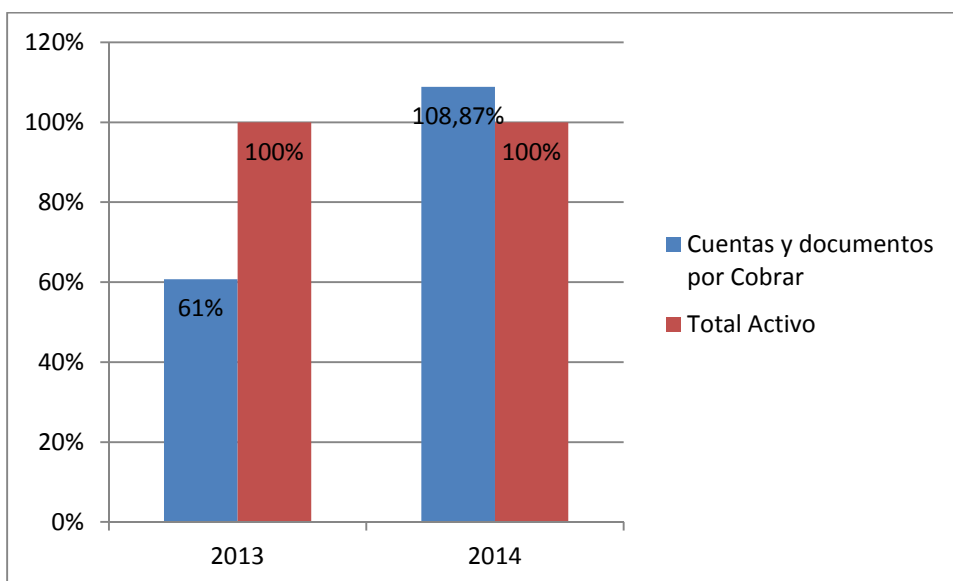


**Figura 17: Estructura Financiera Activos Pasivos y Patrimonio**

#### **INTERPRETACIÓN:**

Como podemos ver en la Estructura Financiera se muestra el porcentaje de participación del Pasivo y Patrimonio con respecto al Activo podemos ver que tanto en el 2013 como en el 2014 tenemos una participación del pasivo con respecto al Activo del 88,18% y 87,56% evidenciándose claramente que sobrepasa sustancialmente al patrimonio el mismo que tenemos para el 2013 y 2014 respectivamente las cifras de 11,82% y 12,44% siendo así podemos decir que Corporación Inmedical financia sus Activos principalmente por terceros y teniendo muy poca participación de capital propio.

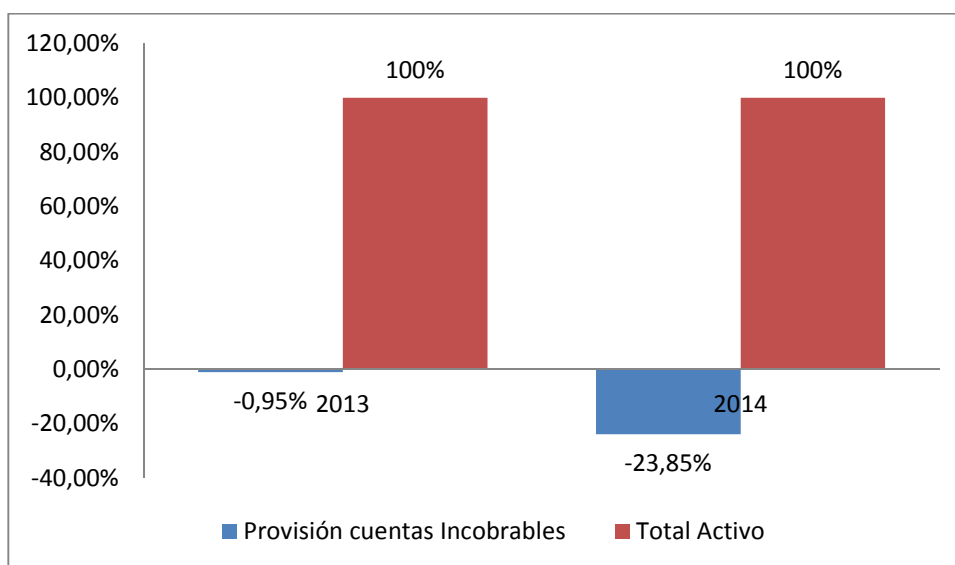
Con respecto al análisis de las cuentas del activo en el periodo 2013 y 2014 podemos ver que el mayor porcentaje le corresponde al activo corriente teniendo 58,68% y 88,10 de participación con respecto al total de Activos siendo la principal causa las cuentas por cobrar:



**Figura 18: Cuentas y documentos por Cobrar**

**INTERPRETACIÓN:**

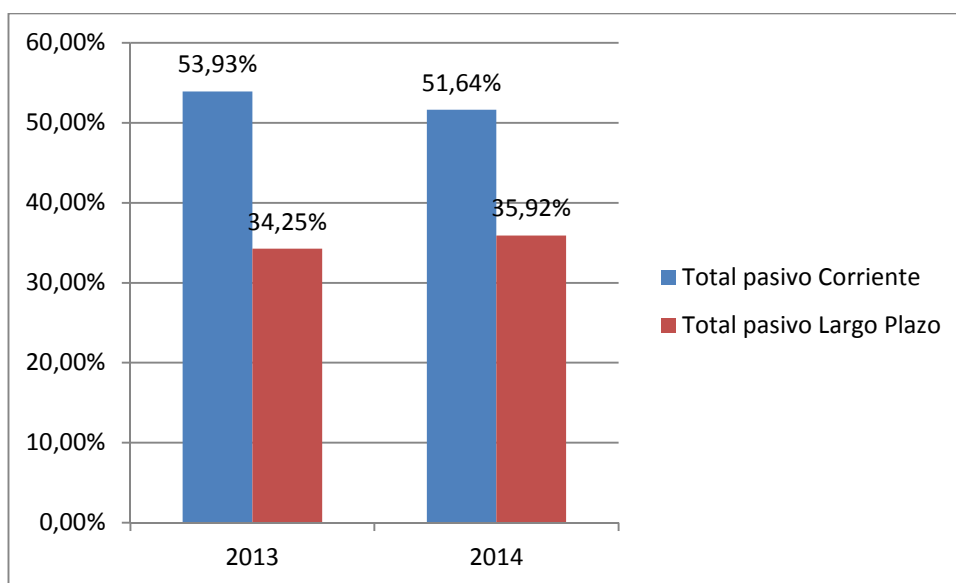
Como podemos observar las cuentas por cobrar representan el mayor porcentaje de participación dentro del Activo Corriente teniendo respectivamente en el periodo 2013 - 2014 61% y 108,87% en el monto de cuantas y documentos por cobrar es así que en el 2014 sobrepasa al activo corriente siendo una cuanta muy representativa y significativa para la empresa.



**Figura 19: Representación de las cuentas Incobrables**

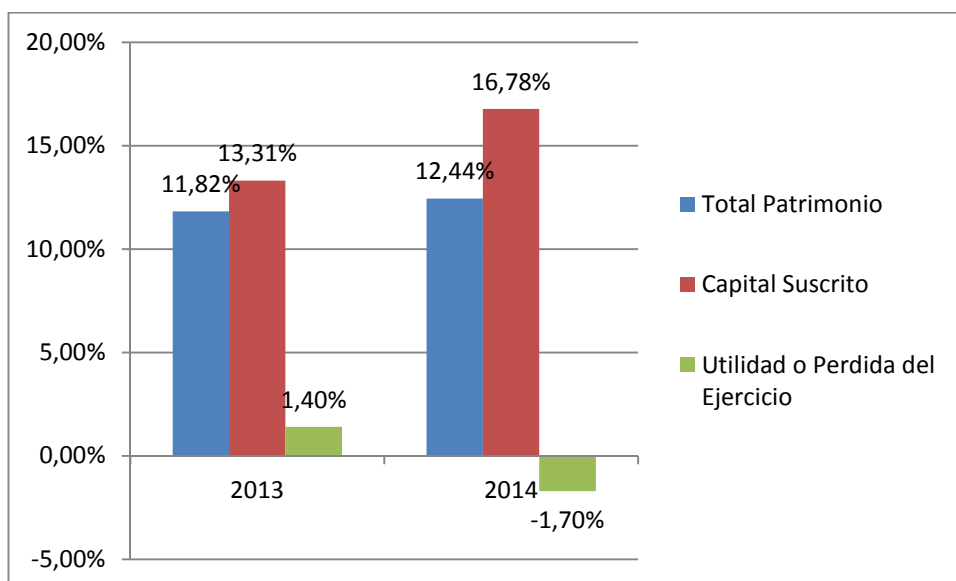
## INTERPRETACIÓN:

En el grafico se muestra la participación de las cuentas incobrables que es la segunda cuenta más representativa dentro del Activo Corriente representando un -0,95 y -23,85 dentro del total del Activo esta cuenta es importante ya que en el 2014 muestra un incremento significativo siendo de vital importancia el tratamiento de esta cuenta



**Figura 20: Pasivo corriente y Pasivo Largo Plazo**

En el grafico se muestra los pasivos Corrientes y los pasivos a largo plazo en el cual el pasivo corriente es más alto que el activo a largo plazo esto se debe a las a las cuentas por pagar ya que registran 28,24% y 31,13% en el periodo 2013 – 2014 influenciando en el aumento de los pasivos corrientes



**Figura 21: Patrimonio**

**INTERPRETACIÓN:**

En el periodo 2013 – 2014 tenemos una participación del total del patrimonio de 11,82% y 12,44% sobrepasando la cuenta del Capital suscrito con una participación de 13, 31 % y 16,78% por otro lado la utilidad representa 1,40% y -1,70% la cual tiene una participación minoritaria

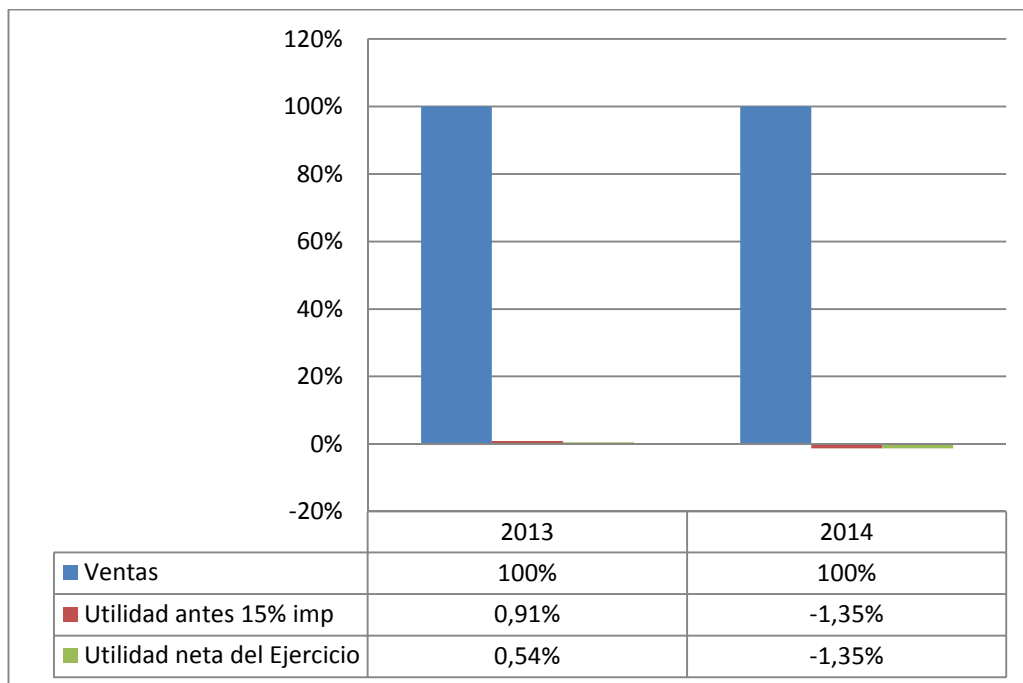
## Análisis Vertical del Estado de resultados del periodo contable 2013- 2014

Corporación Inmedical  
Estado de Resultados  
Al 31 de Diciembre

Descripcion	2013	%	2014	%
Ventas	\$ 8.071.091,59	100%	\$ 3.087.837,12	100%
Costo de ventas	\$ 0,00		\$ 0,00	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 8.071.091,59</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 3.087.837,12</b>	<b>100%</b>
Gastos administrativos	\$ 7.992.788,09	99%	\$ 3.369.902,07	109%
Gastos de vetas				
<b>UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>\$ 78.303,50</b>	<b>0,97%</b>	<b>-\$ 282.064,95</b>	<b>-9,13%</b>
(+/-)Gastos financieros	\$ 40.118,56	0,50%	\$ 79.176,85	2,56%
(+)Otros ingresos	\$ 35.361,51	0,44%	\$ 319.561,78	10,35%
<b>UTILIDAD ANTES 15% PT E IMP</b>	<b>\$ 73.546,45</b>	<b>0,91%</b>	<b>-\$ 41.680,02</b>	<b>-1,35%</b>
15% Part trabajadores	\$ 11.031,97	0,14%	\$ 0,00	0,00%
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>\$ 62.514,48</b>	<b>0,77%</b>	<b>-\$ 41.680,02</b>	<b>-1,35%</b>
(+)Gastos no deducibles	\$ 21.320,00	0,26%	\$ 38.277,05	1,24%
25% Impuesto a la renta	\$ 19.281,93	0,24%	\$ 0,00	0,00%
<b>UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 43.232,55</b>	<b>0,54%</b>	<b>-\$ 41.680,02</b>	<b>-1,35%</b>

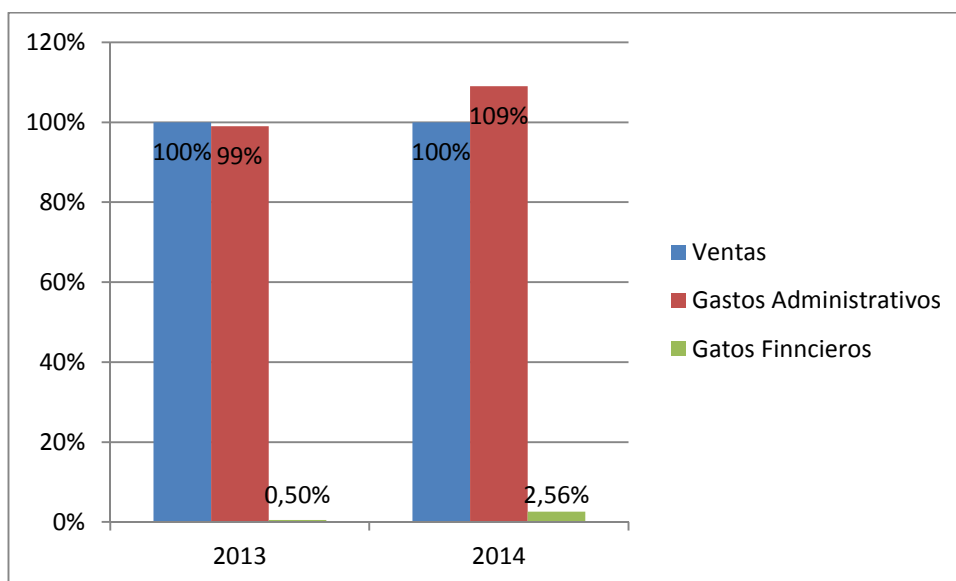
**Figura 22: Estado de resultado análisis vertical**

Fuente: Corporación Inmedical

**INTERPRETACIÓN:****Figura 23: Ventas, Utilidad del Ejercicio**

Como podemos ver en el gráfico la participación de las ventas representa el 100%, con relación a la utilidad antes de impuestos tenemos para 2013- 0,91% y para el 2014 -1,35% manteniendo una tendencia decreciente y en cuanto a la utilidad neta del ejercicio refleja 0,54% para el 2013 y para el 2014 -1,35% decreciendo debido a la pérdida registrada





**Figura 24: Participación ventas gastos**

Como podemos ver en la figura 21 las ventas representan el 100% frente a los gastos que muestran una tendencia creciente para el 2014 podemos ver que los gastos administrativos representan el 99% para el 2013 y para el 2014 aumentan a 109% superando el nivel de las ventas esto se debe a la perdida generada en el 2014 ya que la empresa debe cubrir los gastos de sueldos horas extras y de oficina en cuanto a los gastos financieros son poco representativos manteniendo para el 2013 0,50% y para el 2014 2,56%

### 4.3 INDICADORES FINANCIEROS

Para la entidad es de suma importancia los indicadores Financieros ya que de ellos depende la toma de decisiones de la alta dirección siendo así una herramienta muy importante para un análisis de carácter financiero y son relacionados con cifras de los balances dentro de un periodo de tiempo

Un Indicador Financiero es una relación entre cifras de los estados financieros con el objetivo principal de reflejar en forma objetiva el comportamiento de la empresa y con el análisis respectivo para poder tomar acciones correctivas o preventivas

Para el análisis de los indicadores financieros de Corporación Inmedical se tomara dos años de referencia ya que comparando dos periodos se podrá establecer el diagnostico Financiero tomando datos del estado de resultado y el balance general del 2013 - 2014

Se Analizara lo siguientes Indicadores:

- A. Liquidez
- B. Actividad
- C. Rentabilidad

### 4.3.1 RAZONES DE LIQUIDEZ

Tabla 5: Razones de Liquidez

Indicador	FORMULA	2013	2014	Descripción
<b>Liquidez Corriente</b>	Activo Corriente/Pasivo Corriente	\$ 1,08	\$ 1,70	Capacidad de la empresa para cumplir con las obligaciones a corto plazo
<b>Capital de Trabajo</b>	Activo Corriente-Pasivo Corriente	\$ 146.661,14	\$ 891.691,37	Recursos que dispone la empresa para hacer frente a las obligaciones del giro del negocio

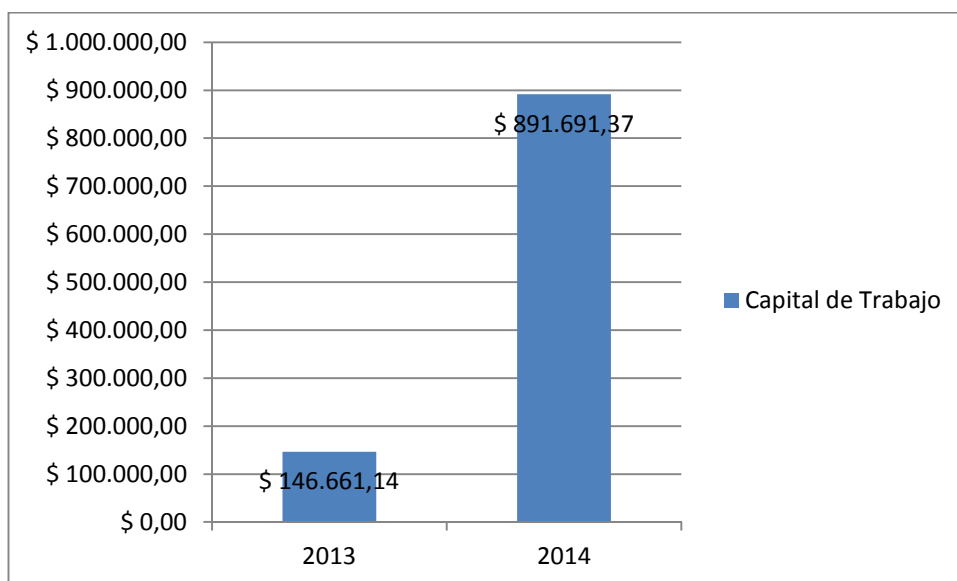


**Figura 25: Liquidez Corriente**

#### **INTERPRETACIÓN:**

Como podemos ver la razón corriente de Corporación Inmedical no ha variado significativamente dentro del periodo 2013-2014 ubicándose en el 2013 con \$1,08 y en el 2014 \$1,70.

Corporación Inmedical cuenta por cada dólar de obligación con \$1,70 en el 2014



**Figura 26: Capital de trabajo 2013-2014**

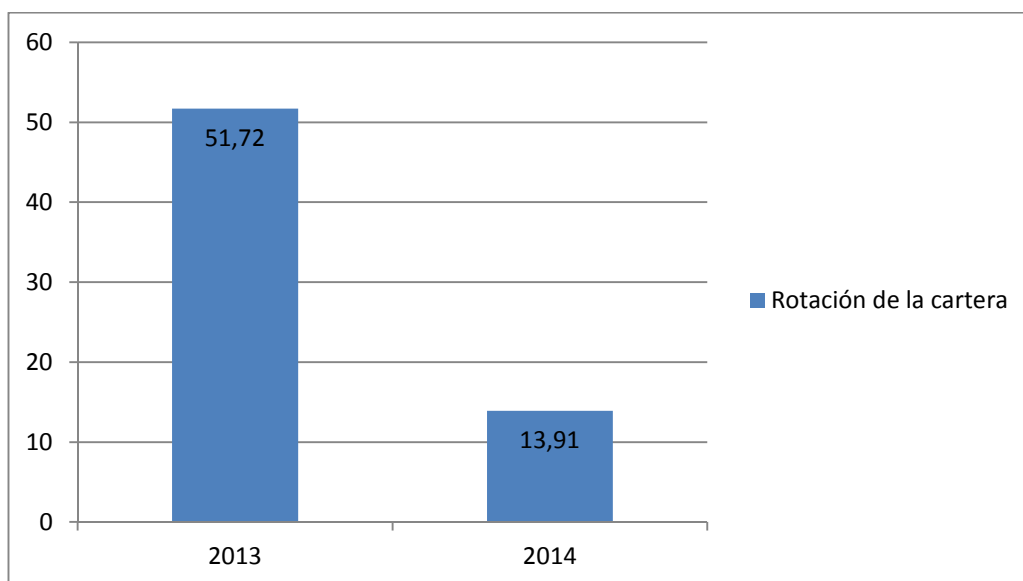
#### **INTERPRETACIÓN:**

Como podemos ver Corporación Inmedical aumento su capital de trabajo ya que en el año 2013 registra una cantidad de \$146.661,14 mientras que para el año 2014 cuenta con \$ 891.691,37 por lo tanto una vez que la empresa cancele el total de sus obligaciones corrientes contara con \$891.0353, 96 en el año 2014 para cumplir con todas las obligaciones en el desarrollo normal del giro del negocio.

### 4.3.2 RAZONES DE ACTIVIDAD

**Tabla 6: Razones de Actividad**

Indicador	Fórmula	2013	2014	Descripción
<b>Rotación de la cartera</b>	Ventas/Cuentas por cobrar promedio	51,72	13,91	Tiempo que toma la empresa en convertir en efectivo las cuentas por cobrar
<b>Plazo promedio de cobro</b>	360/Rotación de cuentas por cobrar	7	26	Representa el número de días en que los clientes cancelan la cuenta por cobrar
<b>Rotación de activo fijo</b>	Ventas/Activo fijo	\$ 21,69	\$ 10,60	Establece el nivel de eficiencia de los activos disponibles para generar las ventas
<b>Rotación de ventas</b>	Ventas/ Activo total	2,61	1,26	Mide el grado de eficiencia de una empresa en el uso de sus activos para generar ingresos por ventas
<b>Impacto gastos Administrativos y ventas</b>	Gastos administrativos/Ventas	99%	109%	Mide el nivel de participación de los gastos de ventas sobre las ventas
<b>Impacto de la carga Financiera</b>	Gastos Financieros/ Ventas	0,50%	2,56%	Porcentaje que representan los gastos con respecto a las ventas

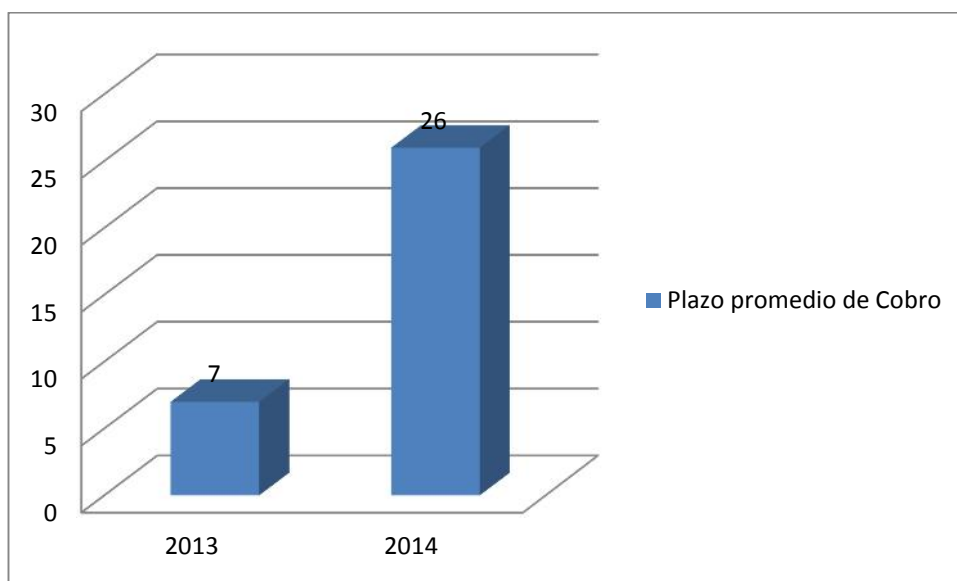


**Figura 27: Rotación de Cartera**

**INTERPRETACIÓN:**

En el gráfico muestra la rotación de cartera para los periodos 2013 y 2014., pudiendo observar que corporación Inmedical en el 2013 rota su cartera 51,72 veces y para el 2014 13,91 en el año es decir este indicador financiero nos muestra la rapidez con la que la empresa convierte sus cuentas por cobrar en efectivo.

Corporación Inmedical para el año 2014 bajo significativamente las veces con la que rota su cartera es decir las veces que tarda para que estas se conviertan en efectivo

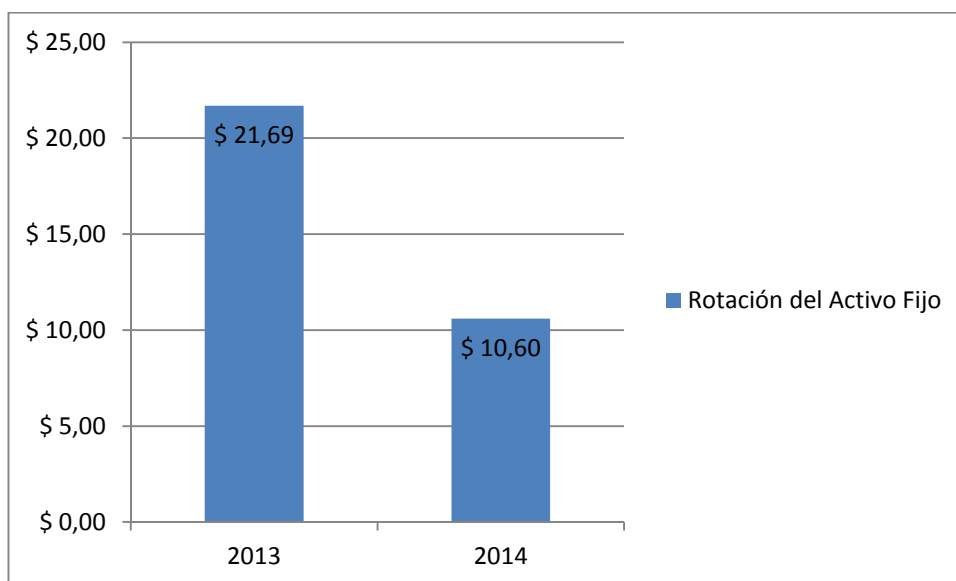


**Figura 28: Plazo promedio de Cobro**

**INTERPRETACIÓN:**

Corporación Inmedical tiene un plazo promedio de cobro en el 2013-2014 de 7 días y de 26 días esto quiere decir que la empresa se está demorando en recuperar su efectivo 7 días en el 2013 y para el 2014 asciende a 26 días lo cual se interpreta como una recuperación de cartera deficiente para el año 2014.

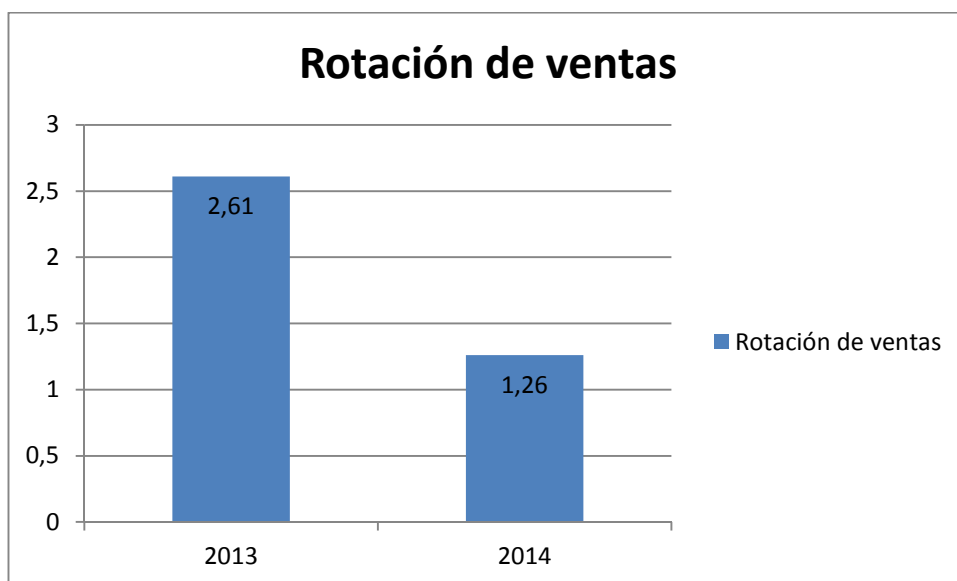




**Figura 29: Rotación del Activo Fijo**

**INTERPRETACIÓN:**

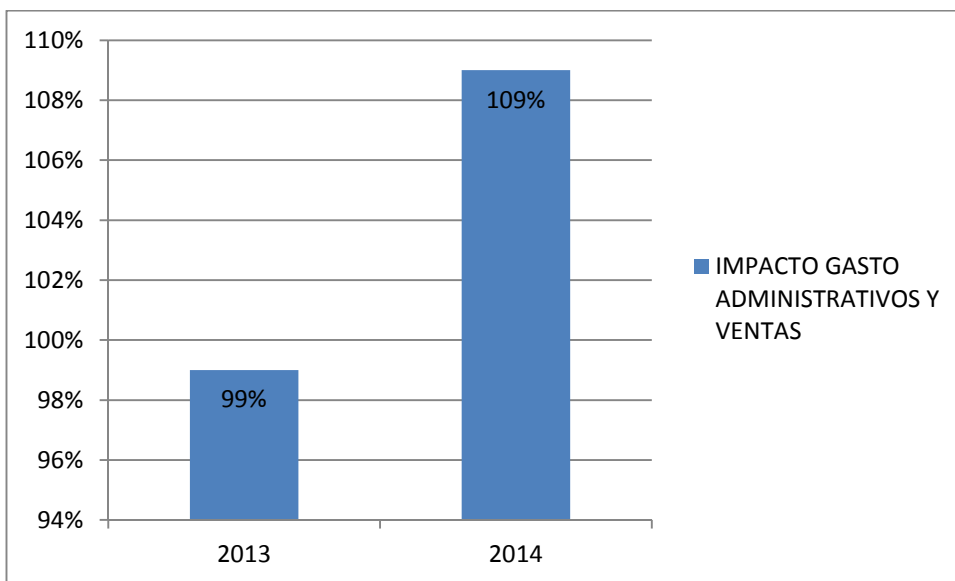
Corporación Inmedical cuenta por cada unidad invertida en activos fijos \$21,69 en el 2013 y en el 2014 \$10,60 de ventas pudiendo evidenciar un decrecimiento de la rotación del Activo Fijo sustancial esto debido a que las ventas disminuyeron para el 2014



**Figura 30: Rotación de ventas**

Como podemos ver la rotación de las ventas para el año 2013 es de 2 veces mientras que para el 2014 es de 1 ves lo que nos indica que la empresa utiliza estos niveles de activo para generar las ventas

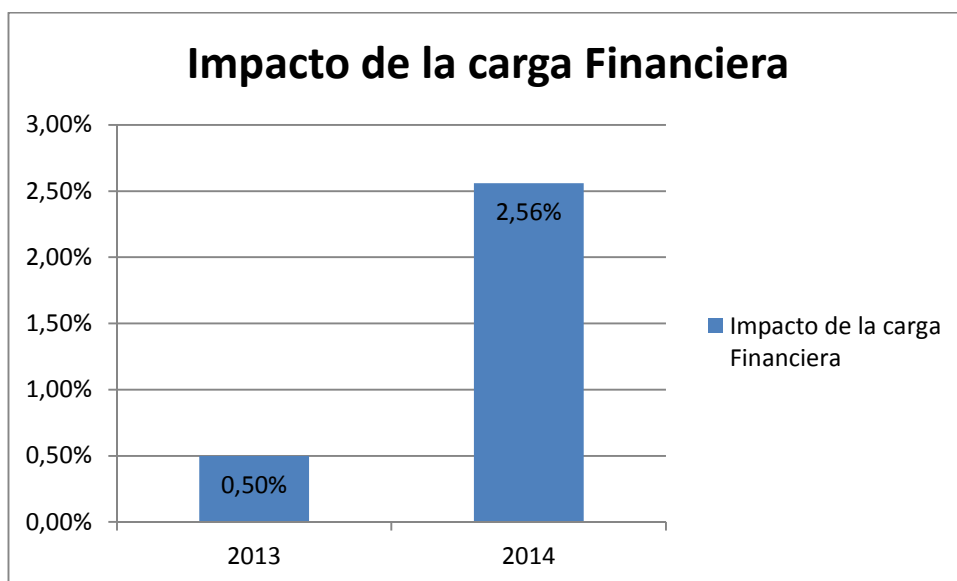
Es por ello que mientras sea mayor el nivel de ventas generado con el activo total podemos decir que la empresa tiene una buena administración



**Figura 31: IMPACTO GASTO ADMINISTRATIVO Y DE VENTAS**

**INTERPRETACIÓN:**

Como podemos ver el gasto administrativo y de ventas mantiene un promedio de 104% lo cual es un porcentaje elevado de acuerdo al giro del negocio



**Figura 32: Impacto de la carga financiera**

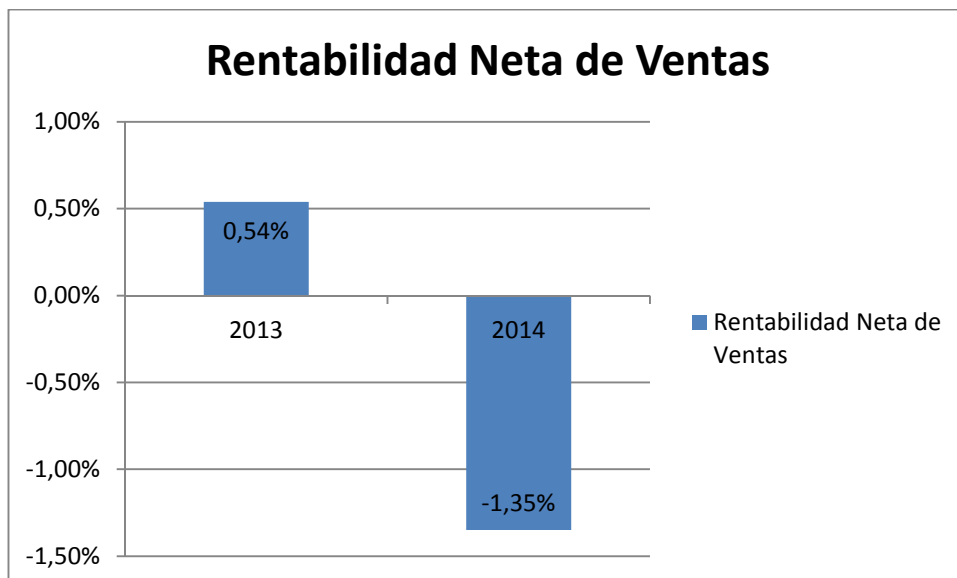
#### **INTERPRETACIÓN:**

En cuanto al apalancamiento con Bancos podemos decir que para el período 2013 – 2014 tenemos un promedio de 1,53 % sobre las ventas

### 4.3.3 RAZONES DE RENTABILIDAD

Tabla 7: Razones de Rentabilidad

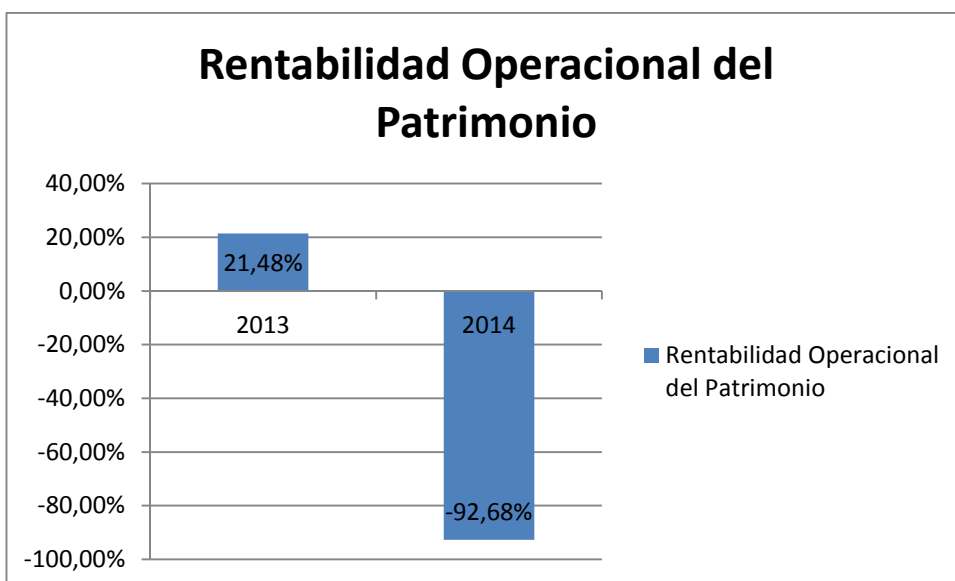
Indicador	Fórmula	2013	2014	Descripción
<b>Utilidad Bruta</b>	ventas netas- Costo de ventas/Ventas	100%	100%	Permite conocer la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la capacidad de la empresa para cubrir los gastos operativos y generar utilidades
<b>Rentabilidad Neta de Ventas</b>	Utilidad Neta/ventas	0,54%	-1,35%	Muestra la utilidad de la empresa por cada unidad de venta
<b>Rentabilidad Operacional del Patrimonio</b>	Utilidad Operacional/Patrimonio	21,48%	-92,68%	Identifica la rentabilidad que le ofrece a los socios o accionistas el capital que han invertido en la empresa



**Figura 33: Rentabilidad Neta de Ventas**

**INTERPRETACIÓN:**

Podemos ver que corporación Inmedical presenta en el año 2013 de 0,54% mientras que para el 2014 presenta un decrecimiento del -1,35% por tanto la rentabilidad sobre las ventas ha disminuido debido a la perdida



**Figura 34: Rentabilidad Operacional del Patrimonio**

**INTERPRETACIÓN:**

Los accionistas para el año 2013 tienen una utilidad del 21,48% mientras que para el año 2014 tienen una pérdida del -92,68% ya que en el ejercicio contable registra un saldo negativo de (\$ 41.680,02)

## **CAPITULO V**

### **5. PROPUESTA DE CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

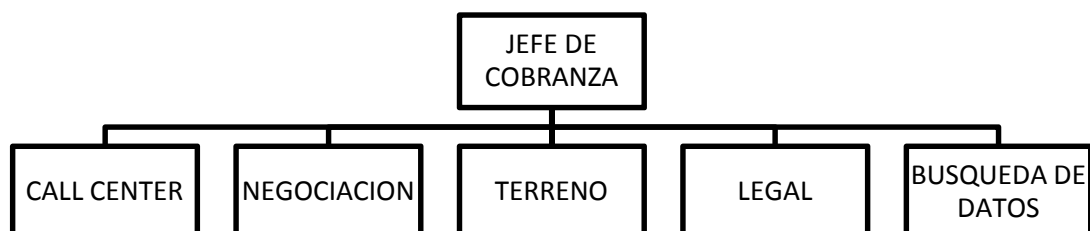
#### **INTRODUCCIÓN:**

Con lo analizado en el diagnostico Financiero hemos comprobado que Corporación Inmedical tiene un problema en cuanto a la recuperación de cartera en lo concerniente a cuentas por cobrar provisión de cuentas incobrables lo que dificulta una buena liquidez para la empresa y dando como resultado en el último año analizado una pérdida significativa.

En la observación echa a la cartera de Inmedical presenta muchos problemas ya que no tienen un buen manejo de sus cuentas por cobrar la cartera no está clasificada por días mora y montos y no tienen estrategias de cobranza, por consiguiente este es el problema central el cual no permite dar una adecuada recuperación de la cartera (VER ANEXO1), para dar solución a este problema planteo un modelo del departamento de cobranzas el cual contiene la cartera dividida en días mora con los montos por cobrar y a su vez las estrategias a seguir:



## ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO



**Figura 35: ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**

Fuente: (slideshare, 2004)

### 5.1 JEFE DE COBRANZAS

Esta persona tendrá las siguientes funciones:

- a) Dirigir y coordinar las actividades de la cobranza de tal forma que seamos eficientes y efectivos en la cobranza de la cartera.
- b) Organizar y controlar los procesos y procedimientos con la finalidad de que el personal obtenga su mejor rendimiento y se logren los objetivos planteados.
- c) Planificar las estrategias de cobro para cada tramo aplicando conceptos de Flujo, Contención Liberación y Carga.
- d) Analizar la cartera entregada para determinar la mejor estrategia.
- e) Asegurar la calidad del portafolio logrando disminuir las provisiones y mejorar los índices.

## **5.2 CALL CENTER.**

Todo departamento de cobranza necesita gestionar la cartera con la finalidad de determinar la razón por la cual el cliente no cumple con su obligación, para el caso de Inmedical con una persona que trabaje 8 horas diarias se generaría 70 llamadas diarias promedio en una semana tendríamos 350 llamadas lo que cubrirá la cartera, esta persona debe estar capacitada para resolver problemas pequeños como por ejemplo indicar a que número de cuenta debe realizar el pago, solucionar aspectos generales de los diferentes servicios que tiene la institución o direccionar a negociación si son reclamos de mayor envergadura, esta persona tendrá la capacidad para observar si el cliente necesita una visita por parte del equipo negociador en el caso de empresas grandes o corporativas, si existe una persona que no puede ubicar telefónicamente enviara una visita terreno ya sea a la dirección del trabajo o de la oficina, todas estas actividades serán realizadas a nivel nacional con apoyo de las diferentes oficinas.

## **5.3 NEGOCIACION.**

### ***5.3.1 POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN NEGOCIACION***

- a) La gestión de cobranza debe estar orientada a entender como punto de partida los problemas de fondo del cliente que se encuentra en incumplimiento, éstos pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos.
- b) Una vez analizada la situación global del cliente en gestión de cobranza debe determinarse un plan de salida que en principio evite llegar a acciones judiciales.
- c) En este plan de salida deberá existir una concepción formal de la existencia del compromiso de pago por parte del cliente.
- d) El Ejecutivo de Cobranza de Inmedical gestionará clientes de acuerdo a la cartera asignada por el jefe de cobranza, adicionalmente atenderá a los clientes direccionados desde Call Center.

e) El Ejecutivo de Cobranza de Inmedical asignará visitas al gestor terreno en el caso requerirlo.

f) La responsabilidad primaria de un Ejecutivo de Cobranza será la de contactar al cliente, entender su problemática y buscar la mejor alternativa de solución, con base a la situación actual así como su capacidad de pago. Se orientará una negociación en búsqueda de soluciones de mutuo beneficio, en el menor tiempo posible.

g) Las obligaciones de cuyo análisis se desprenda la necesidad de refinanciar o aplicar cualquier otra figura que implique modificaciones a las condiciones contractuales originalmente pactadas deberán hacerse necesariamente a través de una nueva operación, mediante la suscripción de pagarés o contratos de mutuo, con la consecuente derivación de pago de costos y gastos relacionados con esta operación.

### **5.3.2 CANCELACIÓN EN EFECTIVO Y CHEQUE**

a) No está permitido el aceptar cheques posfechados como forma de pago.

b) En caso de que la cancelación provenga de un tercero, es recomendable indagar razonablemente sobre los motivos que éste pudiese tener al cancelar estas obligaciones vencidas.

c) Si un tercero cancela totalmente la deuda podrá solicitar a Inmedical el endoso del documento a su favor, y en el caso de cancelación total de un saldo el documento será endosado "por valor recibido".

### **5.3.3 ACUERDO DE PAGOS**

Es un acuerdo verbal entre deudor e Inmedical para establecer una modalidad de abonos.

Esta vía podrá ser manejada por un máximo de 180 días. El estatus de vencido podría mantenerse.

#### **5.3.4 REFINANCIAMIENTO**

Toda operación que el cliente solicita un financiamiento o consolidación de deudas se considerará como refinanciamiento:

- a) Plazo máximo depende del flujo de caja del cliente
- b) Cliente debe cancelar mínimo intereses vigentes, vencidos, de mora, gastos e impuestos.
- d) De ser necesario se solicitara garantías personales.
- e) El análisis y la aprobación de la nueva operación será responsabilidad del Jefe de Cobranza

#### **5.3.5 SUBROGACIÓN**

La subrogación de deuda se establecerá como alternativa de pago en el caso de que el titular determine incapacidad o dificultad de pagar una deuda.

#### **5.3.6 CONDONACIÓN**

Toda condonación de intereses normales, intereses de mora gastos administrativos, honorarios y costas judiciales será propuesta por el Jefe de Cobranzas aprobada por la Gerencia General.

#### **5.4 VISITAS TERRENO**

El visitador de terreno deberá realizar las siguientes actividades:

- a) Tiene como actividad principal realizar la cobranza domiciliaria, verificación de direcciones y actualización de datos de clientes.
- b) No puede recibir valores, sean estos, dinero en efectivo, cheques o bienes para justificar la gestión de cobro realizada.
- c) Una vez que se le haya otorgado un portafolio de clientes el gestor terreno procederá a realizar las visitas correspondientes, de acuerdo al sector de la ciudad.
- d) Se debe reportar al Jefe de Cobranzas todas aquellas situaciones de cobranza que ameriten una gestión especial o un tratamiento particular,

como por ejemplo Si el cliente desea refinanciar su obligación, o pagar en efectivo o cheque.

e) El Jefe de Cobranzas deberá realizar aleatoriamente visitas conjuntas con el fin de monitorear la efectividad de las mismas y deberá verificar esporádicamente las visitas realizadas por cada uno de los gestores

### **5.5 BÚSQUEDA DE DATOS.**

a) Esta actividad es buscar información de clientes que no se les puede ubicar por vía telefónica o por visitas terreno, para lo cual se tiene herramientas como la guía telefónica, o se puede verificar en las páginas del IESS su relación laboral con la finalidad de obtener datos y llegar a determinar el paradero del cliente

### **5.6 LEGAL.**

- a) Una vez gestionada la cartera y agotada toda negociación posible se procederá a presentar la demanda respectiva para lo cual se enviará la documentación necesaria al Abogado externo.
- b) Si el cliente desea llegar a un acuerdo de pago el abogado externo enviará al cliente al Jefe de Cobranza para la negociación respectiva.

## CAPITULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 CONCLUSIONES

- 1) Corporación Inmedical se dedica a brindar servicios de seguros de salud tanto a personas naturales como jurídicas con una trayectoria en el mercado de ocho años colocándose dentro de las más importantes empresas en el Ecuador aseguradoras de salud comprometida con el bienestar de la población.
- 2) En el mercado asegurador de salud donde se desarrolla Corporación Inmedical está en constante evolución en los últimos años es por ello que la competencia ha ido creciendo paulatinamente por lo tanto Inmedical establece una ventaja competitiva en la calidad del servicio cubriendo los requerimientos de los clientes y desarrollando una ventaja competitiva
- 3) Corporación Inmedical mantiene una buena relación tanto con clientes particulares y empresariales entre los cuales se encuentran entidades reconocidas nacionalmente como internacionalmente, entre los más importantes está el grupo KFC, el Español y Mobil.
- 4) Corporación Inmedical no cuenta con un departamento de cobranzas que facilite al área Financiera la recuperación de Liquidables para poder solventar las obligaciones de corto y largo plazo
- 5) La empresa no cuenta con el talento humano especializado en el área Financiera que se encargue de la recuperación de cartera impidiendo una óptima recuperación del recurso Financiero para la entidad, y no existe capacitación al talento humano para el buen manejo de los recursos financieros
- 6) Corporación Inmedical en las cuentas y documentos por cobrar registra el mayor porcentaje dentro del activo con un 108,87% por lo

cual amerita aplicar el modelo de departamento de cobranzas para el tratamiento de dicha cuenta

- 7) La ventas disminuyeron y por otro lado las cuentas por cobrar aumentaron considerablemente, siendo necesaria la implementación de estrategias en el manejo del recurso financiero que mejore la liquidez logrando un incremento en las utilidades
- 8) En base a la necesidad de aumentar la liquidez y obtener una mayor rentabilidad para corporación Inmedical se implementa la propuesta de un modelo para la creación del departamento de cobranzas y recuperación de cartera en base al estudio del diagnóstico financiero con el fin de brindar las estrategias y herramientas financieras que facilite la toma de decisiones de forma oportuna para poder alcanzar los objetivos y metas planteados

## 6.2 RECOMENDACIONES

- 1) Corporación Inmedical puede hacer uso del presente proyecto de tesis con el fin de dar soluciones los problemas planteados facilitando un mejor uso de los recursos financieros para la toma de decisiones futuras
- 2) La Gerencia general puede usar el modelo mediante el cual se aplicara los lineamientos propuestos con la finalidad de dar una mejor liquidez y rentabilidad a la empresa y manteniendo un mejor control sobre las cuentas por cobrar para que a su vez la entidad pueda solventar sus obligaciones estableciendo una óptima gestión financiera de los recursos
- 3) El departamento Financiero de Corporación Inmedical debe manejar técnicas y herramientas que le permita un mejor manejo de los recursos de forma que se pueda evaluar y controlar los resultados tanto mensual como anual mente para la determinación de riesgos que impidan el logro de objetivos y metas
- 4) Corporación Inmedical debe contar con el talento humano idóneo en el área financiera en lo concerniente al departamento de recuperación de cartera y cobranzas ya que así podrán dar un adecuado tratamiento a las cuentas por cobrar permitiendo un a gestión eficiente para poder lograr buenos resultados en la empresa
- 5) Brindar un servicio de calidad para satisfacer en los requerimientos de los clientes ofreciendo productos como un servicio de calidad manteniendo fidelidad tanto para clientes particulares con empresariales logrando una diferencia competitiva



### 6.3 BIBLIOGRAFÍA

- WIKIPEDIA. (2009). Obtenido de  
[http://contenido.bce.fin.ec/resumen\\_ticker.php?ticker\\_value=riesgo\\_pais](http://contenido.bce.fin.ec/resumen_ticker.php?ticker_value=riesgo_pais)
- A, Z. (1998). *Planificación Estratégica*. Caracas: Universidad Católica.
- administracion. (12 de Enero de 2001). *www.administracion.com*. Obtenido de  
<http://www.trabajos93/sobre-administracion-financiera/sobre-administracion-financiera.shtml#ixzz3B2ie0Hyz>
- andragogy. (12 de Diciembre de 2007). *www.andragogy.org*. Obtenido de  
[http://www.andragogy.org/\\_Cursos/Curso00169/Temario/pdf%20leccion%202/TEMA\\_2\\_pyme.pdf](http://www.andragogy.org/_Cursos/Curso00169/Temario/pdf%20leccion%202/TEMA_2_pyme.pdf)
- BCE. (13 de Enero de 2004). *www.bce.fin.ec*. Obtenido de  
<http://www.bce.fin.ec/index.php/2012-03-21-08-30-13>
- Blogspot. (12 de Enero de 2001). *www.blogspot.com*. Obtenido de  
<http://fmtcontabilidad.blogspot.com/2010/09/iv.html>
- Blogspot. (11 de Enero de 2008). *www.blogspot.com*. Obtenido de  
<http://capitaldetrabajojunio2012.blogspot.com/2012/06/importancia-del-capital-de-trabajo.html>
- Cárdenas., R. (2002). *Presupuestos*. México: Prentice Hill.
- Catilla, A. (2003). *Modelos Financieros*. Mexico : Continental.
- Certo, S. C. (2001). *Administración Moderna*. México: Pearson Educaion.
- chang, H. j. (2014).
- e conomic, e. (12 de Noviembre de 2001). *www.e conomic*. Obtenido de (<http://www.economic.es/programa/glosario/definicion-balanza-comercial>)
- Díez de Castro, L. P. (1989). *Dirección Financiera*. Madrid: Pearson Education.
- ecured. (11 de Febrero de 2003). *www.ecured.com*. Obtenido de  
[http://www.ecured.cu/index.php/M%C3%A9todo\\_Raz%C3%B3n\\_financiera](http://www.ecured.cu/index.php/M%C3%A9todo_Raz%C3%B3n_financiera)
- Emery, D. F. (2000). *Funadamentos de Administración*. México: Prentice Hall.
- Empresamia. (22 de Febrero de 2005). *www.empresamia.com*. Obtenido de  
<http://www.empresamia.com/debe-saber/item/915-que-es-un-indicador-financiero-y-para-que-sirve>

- Ferras, C. (2013). *Planificación Financiera* . Mexico: Esic.
- Forex. (12 de Octubre de 2009). *www.Forex.com*. Obtenido de <http://www.forex.mx/concepto-de-finanzas/>
- Gaitan, E. (2006). *Administración de Riesgos*. México: Ecoe Ediciones.
- Gaitan, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. México: Peaeso Education .
- gerencie. (23 de Enero de 2001). *www.gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/pasivos-corrientes.html>
- gerencie. (22 de Abril de 2001). *www.gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/prueba-acida.html>
- gerencie. (22 de Octubre de 2003). *www.gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/capital-de-trabajo.html>
- gerencie. (11 de Enero de 2006). *www.gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/que-es-el-analisis-financiero.html>
- gerencie.com. (12 de Febrero de 2002). *www.gerencie.com*. Obtenido de <http://www.gerencie.com/clasificacion-de-los-metodos-de-analisis-financiero.html>
- Gitman, L. J. (2003). *Principios de Administración Financiera*. Mexico: Pearson Education.
- Houston, E. y. (2001). *Estadísticas Macro Económicas*. México: Continental.
- investiga. (10 de Febrero de 2001). *www.investiga.ide.edu.ec*. Obtenido de <http://investiga.ide.edu.ec/index.php/estadisticas-73/macroeconomia/372-riesgo-pais>
- jcmonsalve. (15 de Octubre de 2004). *www.jcmonsalve.com*. Obtenido de <http://jcmonsalve1210.blogspot.com/2011/04/metodo-vertical-y-horizontal-de.html>
- jpache. (18 de Febrero de 2006). *www.jpache.com*. Obtenido de <http://jpache1988.blogspot.com/p/periodo-medio-de-cobranza.html>
- jpache. (16 de Mayo de 2006). *www.jpache.com*. Obtenido de <http://jpache1988.blogspot.com/p/rotacion-del-activo-fijo.html>
- jpache. (18 de Noviembre de 2009). *www.jpache.com*. Obtenido de <http://jpache1988.blogspot.com/p/rotacion-de-ventas.html>
- M.A, H. (2006). *Administración Estratégica*. México: Cengage Laring.
- Macro. (12 de Abril de 2001). *www.Marcoil.com*. Obtenido de <http://www.Macro/Lecc-3-macro.htm>

- Macro. (12 de Diciembre de 2003). *www.Macro/Lecc-3-macro*. Obtenido de <http://wwwl.Macro/Lecc-3-macro.htm>
- nandis. (15 de Enero de 2005). *www.nandis21.com*. Obtenido de <http://nandis21.blogspot.com/p/indicadores-de-rentabilidad.html>
- prezi. (16 de Marzo de 2007). *www.prezi.com*. Obtenido de <http://prezi.com/v6uipwnxg66k/indicadores-de-liquidez/>
- slideshare. (13 de Diciembre de 2004). *www.slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/moisesslopezfca/departamento-de-credito-y-cobranzas-2>
- Tarodo, C. S. (2009). *Gestión Contable*. Madrid: Paraninfo .
- Toro, B. (2012). *Análisis Financiero*. Bogotá : Eco Ediciones.
- utaninfo. (16 de Enero de 2003). *www.utaninfo1.com*. Obtenido de [http://utaninfo1.xoom.it/contabilidad\\_financiera/docs\\_pagar.htm](http://utaninfo1.xoom.it/contabilidad_financiera/docs_pagar.htm)
- Vértice, E. y. (2009). *Dirección Financiera*. Madrid: Vertice.
- werobel. (22 de Enero de 2009). *www.werobe01.blogspot.com*. Obtenido de <http://werobe01.blogspot.com/2013/02/macro-y-microambiente.html>
- Courseware, O. (2009). *ocw.um.es*. Obtenido de <http://ocw.um.es/ciencias/introduccion-a-la-economia/material-de-clase-1/introducc-economia-rrll-y-rrhh-diapositivas-tema-5-ocw-1p.pdf>
- Lincango, M. (2001). *Ingeniería en Procesos*. Madrid: Continental.
- Francisco, G. (1993). *Sistema y Procedimiento Administrativo*. Caracas: Editorial Frigor.
- Franklin, B. (2002). *Organización y Métodos*. DF: Mc-Graw Hill.
- Lincango, M. (2008). *Ingeniería de Procesos*. Caracas: Continental.
- Gómez, G. (1997). *Planificación y organización de empresas: DF México*. Mc-Graw Hill.
- Melinkoff, R. (1990). *Los Procesos Administrativos*. Caracas: Editorial Panapo, (1ra. Edición),.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage, Miami: Creating and Sustaining Superior Performance* .
- TABORDA, E. R. (2002). *ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO*. MEXICO DF: NOMOS.
- E., M. K. (2006). *Auditoría de Gestión*. Madrid: Continental.
- Wikimedia, F. (22 de septiembre de 2014). *Wikipedia*. Obtenido de [http://es.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADtica\\_de\\_Ecuador](http://es.wikipedia.org/wiki/Pol%C3%ADtica_de_Ecuador)

www.abc.es. (11 de 11 de 2014). *ABC.es internacional*. Obtenido de <http://www.abc.es/internacional/20130218/abci-seis-claves-gobierno-rafael-201302171946.html>

Ecovictor. (2008). *La Inflación*. Lima: Santillan.

Gómez, G. (1997). *Diagramas de Flujo*. DF México: Mc-Graw Hill.

Gómez, G. (1997). *Planificación y Organización de Empresas*. DF México: Mc-Graw Hill.