



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Sede Santo Domingo

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA.**

Trabajo de Titulación previo a la obtención del título de:
INGENIERA EN FINANZAS Y AUDITORÍA, CPA.

**“IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA M&S PARA
ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A SU DESARROLLO
EMPRESARIAL. EL CARMEN.2015.”**

Estudiante:
ACOSTA TAYO VIVIANA SOFIA

Director del Trabajo de Titulación:
ING. FREDDY YUGCHA, MsC.

**Santo Domingo – Ecuador
Noviembre, 2016**

**“IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA M&S PARA
ESTRUCTURAR ESTRATÉGIAS QUE CONTRIBUYAN A SU DESARROLLO
EMPRESARIAL. EL CARMEN.2015.”**

Ing. Freddy Yugcha, MsC.

DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN _____

APROBADO

Ing. Patricio Pérez Hidalgo, Mge
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Ing. Franklin Naranjo, MsC.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Gardenia Silva Martínez, Mgs
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Santo Domingo.....de.....del 2016.

Autora: ACOSTA TAYO VIVIANA SOFIA

Institución: UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL

Título del Trabajo de Titulación: "IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA M&S PARA ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A SU DESARROLLO EMPRESARIAL. EL CARMEN.2015."

Fecha: NOVIEMBRE, 2016

El contenido del presente trabajo, está bajo la responsabilidad de la autora el mismo que no ha sido plagiado.



VIVIANA SOFIA ACOSTA TAYO
C.C. 1725048472

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Sede Santo Domingo

INFORME DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Santo Domingo, 22 de noviembre de 2016

Doctora
Clemencia Carrera, MBA.
**COORDINADORA DE LA CARRERA
EN FINANZAS Y AUDITORIA, CPA**

Informo que el trabajo de titulación realizado por la Señorita: **VIVIANA SOFIA ACOSTA TAYO**, cuyo título es “**IDENTIFICACION DE RIESGOS OPERATIVOS EN LA EMPRESA M&S PARA ESTRUCTURAR ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A SU DESARROLLO EMPRESARIAL.EL CARMEN.2015**”, ha sido elaborado bajo mi supervisión y revisado en todas sus partes, el mismo que no ha sido plagiado por lo cual autorizo su respectiva presentación.

Particular que informo para fines pertinentes.



Ing. Freddy Yugcha, MsC.
DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN



FORMULARIO DE REGISTRO BIBLIOGRÁFICO
TRABAJO DE TITULACIÓN

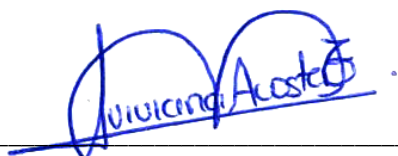
DATOS DE CONTACTOS	
CÉDULA DE IDENTIDAD:	1725048472
APELLIDOS Y NOMBRES	Acosta Tayo Viviana Sofía
DIRECCIÓN:	“Urb. El Centenario”
EMAIL:	vivianitasofy1991@gmail.com
TELÉFONO FIJO:	022-710-535
TELÉFONO MÓVIL:	0988383826

DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	Identificación de riesgos operativos en la empresa M&S para estructurar estrategias que contribuyan a su desarrollo empresarial. El Carmen. 2015
AUTOR O AUTORES:	Viviana Sofía Acosta Tayo
FECHA DE ENTREGA DE TRABAJO DE TITULACIÓN:	Noviembre, 2016
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN:	Ing. Freddy Yugcha, MsC.
PROGRAMA	PREGRADO <input checked="" type="checkbox"/> POSGRADO <input type="checkbox"/>
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Ingeniera en Finanzas y Auditoría, CPA
RESUMEN:	<p>El presente trabajo de titulación consiste en identificar los Riesgos operativos de la empresa M&S, la misma que ayude a un mejor desenvolvimiento en el mercado. El objetivo central de la tesis es entregar a la empresa Estrategias que ayuden a su desarrollo empresarial específicamente en la provincia de Manabí. Se pretende orientar de manera adecuada a los funcionarios de la empresa e implementar políticas y procedimientos en la empresa, ya que la misma no cuenta con manuales, y un supervisor. La problemática observada es que los colaboradores de la empresa son poli funcionales. La empresa M&S corre con el riesgo de compartir la señal de cable sin ninguna autorización. Es importante señalar que los datos obtenidos fueron a través de encuestas a un 5% de los clientes dando un total de 75 usuarios encuestados de la empresa. Además se manejaron índices financieros que permitieron descubrir el problema principal de la empresa, que es el de la cartera vencida debido a que mantiene un porcentaje alto de cuentas por cobrar, lo cual se halló al realizar una entrevista al contador de la empresa.</p> <p>Finalmente, se hace la propuesta de las siguientes estrategias: que se envíe una notificación al correo de los usuarios con dos días de anticipación para que realicen el pago puntual; adicionalmente se incorporó el servicio de mensajes a celular para recordarle al cliente sus fechas de pago y así ayudar a la empresa que tenga un mejor desarrollo empresarial; de esta</p>

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

	manera, se espera reducir el porcentaje de mora.
PALABRAS CLAVES:	Riesgos, Estrategias, Índices Financieros, desarrollo empresarial
ABSTRACT	This research attempts to identify the operational risks of the company M&S, so that it can have a better performance in the market. The main objective of this thesis is to submit to the company some strategies that will help its business development specifically in the province of Manabí. It aims to provide guidance in an appropriate way to the employees and to create policies and procedures in the company, since it does not have neither with manuals, nor a supervisor. The detected problems are that the employees of the company are poly functional and the company M&S is risking of sharing the television signal without any authorization. These data were obtained through surveys to 5 per cent of the clients giving a total of 75 users from the company. Besides, with the financial indexes information reviewed, it was found that the main problem of the company is the overdue portfolio due to the existence of a high percentage of accounts receivable according to the data given in an interview by the accountant of the company. Finally, a proposal of the following strategies was given to the company among them that a notification can be sent to users' mail with two days of anticipation so that they can make the payment. Additionally, it would be joined the message service to customers' cell phone to remind them the dates of payment and thus, the company gets a better entrepreneurial development and in this way it is expected to reduce the percentage of delaying in payment.
KEYWORDS	Risks, strategies, financial indexes, entrepreneurial development.

Se autoriza la publicación de este trabajo de titulación en el Repositorio Digital de la institución.

f: 
VIVIANA SOFIA ACOSTA TAYO
C.C. 1725048472




DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **VIVIANA SOFÍA ACOSTA TAYO**, CC. **1725048472** autora del Trabajo de Titulación titulado: **“Identificación de Riesgos Operativos de la Empresa M&S, para estructurar estrategias que ayuden a su desarrollo empresarial”** previo a la obtención del título de **Ingeniera en Finanzas y Auditoría, CPA** en la Universidad Tecnológica Equinoccial Sede Santo Domingo.

1. Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las Instituciones de Educación Superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.
2. Autorizo a la BIBLIOTECA de la Universidad Tecnológica Equinoccial a tener una copia del referido trabajo de graduación con el propósito de generar un Repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Santo Domingo, 25 de noviembre de 2016

f: _____


VIVIANA SOFÍA ACOSTA TAYO
C.C. 1725048472



SOCIEDAD CIVIL M&S TELEVISION Y SERVICIOS

RUC. 1791796608001

MATRIZ: MIGUEL VALVERDE 212 Y ROBINSON

Santo Domingo, 23 de octubre del 2015

Lic. Oscar Espinoza
COORDINADOR DE LA CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y
AUDITORÍA C.P.A
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Presente.

De mi consideración

Me permito dirigirme a usted; en la calidad de Gerente General de la Sociedad Civil M&S Televisión y Servicios, para nuestra sucursal ubicada en Cantón el Carmen, la cual se dedica a brindar servicios de televisión por cable. Considerando que nuestra empresa requiere un estudio la para analizar los riesgos operativos e implementar estrategias que contribuyan a su buen funcionamiento para el desarrollo de y sus actividades.

Solicito cordialmente se incluya dentro la monografía que realizará la señora Viviana Sofia Acosta Tayo, para lo cual se brindara el auspicio correspondiente al estudio.

Seguro de contar con una respuesta favorable al presente anticipo mis agradecimientos.

Atentamente

SOCIEDAD CIVIL
M & S
TELEVISIÓN Y SERVICIOS
R.U.C. 1791796608001

Ing. Vicente Sánchez Haro.
Gerente General de Sociedad Civil M&S Televisión y Servicios.
Miguel Valverde 212 y Robinsón
Tel.: 022663779; 022645070
Celular: 0999660616
E-mail: vicentesh600@gmail.com
mystelevisión@hotmail.com

DEDICATORIA

Este trabajo de titulación dedico a Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante.

A mi madre Norma Tayo, quien me enseñó a no darme por vencida y dio todo de sí, para que llegue hasta donde estoy y lo que soy.

A mi padre Julio Acosta, por darme sus consejos, y apoyo para ser una persona de bien y ser perseverante.

A mis hermanos Gustavo y Valeria por confiar y apoyarme en todo lo que hacía.

A mi esposo Eduardo Camacho, por su apoyo constante para la culminación de mi trabajo investigativo.

A toda mi familia y amigos que creyeron en mi superación en la vida como profesional y sobre todo como persona de bien.

Viviana Sofia Acosta Tayo

AGRADECIMIENTO

A la Sociedad Civil M&S Televisión y Servicio, por permitir elaborar el proyecto e involucrarme en la vida profesional.

A la Universidad Tecnológica Equinoccial por haberme preparado como una buena profesional en bases a principios éticos y morales.

A Ing. Vicente Sánchez Haro por su enseñanza desinteresada en la información necesaria para concluir este proyecto.

Finalmente agradezco a todos mis profesores en la instancia estudiantil y a todos mis compañeros de aula de la Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría CPA.

Viviana Sofía Acosta Tayo

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Portada.....	i
Sustentación y aprobación del tribunal	ii
Responsabilidad del autor	iii
Informe del director del trabajo de titulación.....	iv
Formulario de registro bibliográfico	v
Declaración y autorización.....	vii
Carta de autorización.....	viii
Dedicatoria.....	ix
Agradecimiento.....	x
Índice de contenidos.....	xi
Índice de tablas.....	xvi
Índice de figuras	xvii
Índice de anexos.....	xviii

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN

1.1.	Problema de investigación	1
1.1.1.	Problema a investigar	2
1.1.2.	Objeto de estudio teórico.....	2
1.1.3.	Objetivo de estudio práctico.....	2
1.1.4.	Planteamiento del problema	3
1.1.5.	Formulación del problema	4
1.1.6.	Sistematización del problema.....	4
1.1.7.	Objetivo General	4
1.1.8.	Objetivo específicos	4
1.1.9.	Justificación.....	5
1.2.	Marco Referencial	5
1.2.1.	Marco teórico	5
1.2.1.1.	Empresa.....	5
1.2.1.2.	Tipos de Estados financieros.....	6

1.2.1.3.	Balance General	7
1.2.1.4.	Estados de Resultados	8
1.2.1.5.	Análisis Financieros	9
1.2.1.6.	Índices Financieros.....	9
1.2.1.6.1.	Tasa Interna de Retorno	9
1.2.1.6.2.	Valor actual neto	10
1.2.1.6.3.	Costo Beneficio	10
1.2.1.6.4.	Índice Rotación de Inventarios.....	10
1.2.1.6.5.	Índice Rotación de Cuentas por Cobrar	10
1.2.1.6.6.	Índice de Morosidad.....	10
1.2.1.6.7.	Índice de cuentas por pagar	11
1.2.1.7.	Finanzas y Contabilidad	11
1.2.1.8.	Administración	12
1.2.1.9.	Televisión por cable	12
1.2.1.9.1.	Proveedores de canales.....	13
1.2.1.10.	Riesgos	14
1.2.1.10.1.	Clasificación de los Riesgos.....	14
1.2.1.10.2.	Riesgo de mercado	14
1.2.1.10.3.	Riesgos de liquidez.....	15
1.2.1.10.4.	Riesgo de crédito.....	15
1.2.1.10.5.	Riesgo operacional	15
1.2.1.10.6.	Riesgo legal	16
1.2.1.10.7.	Riesgo Operativo.....	16
1.3.	Marco Conceptual	16

CAPÍTULO 2

MÉTODO

2.1.	Metodología General.....	19
2.1.1.	Nivel de estudio.....	19
2.1.1.1.	Método Descriptivo.....	19
2.1.1.2.	Método Correlacional.....	19
2.1.1.3.	Método Analítico.....	19
2.1.2.	Modalidad de la investigación.....	20

2.1.3.	Método	20
2.1.4.	Población y Muestra.....	20
2.1.5.	Selección instrumentos de investigación.....	21
2.1.5.1.	Fuentes de información	21
2.1.5.2.	Técnicas para obtener la información	22
2.1.6.	Encuesta	22
2.1.7.	FODA	22
2.1.8.	Procesamiento de datos	22
2.2.	Metodología específica	23
2.2.1.	Metodología financiera	23
2.2.2.	Metodología Legal	23
2.2.2.1.	Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI).....	24
2.2.2.2.	Ley de seguridad (IESS)	24
2.2.2.3.	Ley de compañías.....	24

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

3.1.	Recolección y tratamiento de datos.....	25
3.2.	Creación de la Empresa.....	25
3.3.	Análisis FODA	26
3.4.	Caracterización de los créditos.....	27
3.5.	Presentación y análisis de resultados	28
3.6.	Diagnóstico de los resultados	38
3.7.	Resultados de la Entrevista	38
3.8.	Balance General – Análisis Horizontal	39
3.9.	Análisis Horizontal del Balance General	40
3.10.	Estado de Resultados – Análisis Horizontal	41
3.11.	Análisis Horizontal del Estado de Resultados.....	42
3.12.	Balance General – Análisis Vertical	43
3.13.	Análisis Vertical del Balance General	44
3.14.	Estado de Resultados – Análisis Vertical.....	45
3.15.	Análisis Vertical del Estado de Resultados.....	46
3.16.	Balance General Proyectado	47

3.17.	Análisis Balance General Proyectado	48
3.18.	Índices Financieros.....	48
3.18.1.	Razones de liquidez.....	48
3.18.1.1.	Razón Corriente.....	48
3.18.1.2.	Prueba Ácida	49
3.18.2.	Razón de Efectivo	49
3.18.3.	Razones de actividad o uso de los activos.....	50
3.18.3.1.	Rotación de Cobros	50
3.18.3.2.	Rotación de Inventarios.....	50
3.18.3.3.	Rotación de Activos Fijos	51
3.18.3.4.	Rotación Activos	51
3.18.4.	Razones de apalancamiento financiero	51
3.18.4.1.	Apalancamiento Financiero.....	51
3.18.5.	Razones de Endeudamiento	52
3.18.6.	Razones de Utilidad o rentabilidad	52
3.18.6.1.	Margen de Utilidad.....	52
3.18.6.2.	Rendimiento de Activos (ROA).....	53
3.18.6.3.	Índice de Morosidad.....	53
3.19.	Riesgos de Mercado	54
3.20.	Estrategias	54
3.20.1.	Alto índice de morosidad	54
3.20.1.1.	Propuesta para la empresa M&S de un manual de crédito para mejorar sus cobranza	54
3.20.1.1.1.	Manual de gestión de cobranzas.....	54
3.20.1.2.	Conocer al cliente.....	61
3.20.1.3.	Información cláusulas de vencimiento de la cartera	61
3.20.2.	Riesgo de uso sin autorización del servicio	61
3.20.2.1.	Contratación de Supervisor	61

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

4.1.	Conclusiones	63
4.2.	Recomendaciones.....	64

Referencias bibliográficas 65

Anexos..... 67

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1.	Cálculo de la población.	21
Tabla 3.1.	Resultado de la pregunta 1 (Anexo 1)	28
Tabla 3.2.	Resultado de la pregunta 2 (Anexo 1)	29
Tabla 3.3.	Resultado de la pregunta 3 (Anexo 1)	30
Tabla 3.4.	Resultado de la pregunta 4 (Anexo 1)	31
Tabla 3.5.	Resultado de la pregunta 5 (Anexo 1)	32
Tabla 3.6.	Resultado de la pregunta 6 (Anexo 1)	33
Tabla 3.7.	Resultado de la pregunta 7 (Anexo 1)	34
Tabla 3.8.	Resultado de la pregunta 8 (Anexo 1)	35
Tabla 3.9.	Resultado de la pregunta 9 (Anexo 1)	36
Tabla 3.10.	Resultado de la pregunta 9 (Anexo 1)	37
Tabla 3.11.	Balance general – análisis horizontal	39
Tabla 3.12.	Estado de resultados – análisis horizontal	41
Tabla 3.13.	Balance general – análisis vertical.....	43
Tabla 3.14.	Estado de resultados – análisis vertical	45
Tabla 3.15.	Balance general proyectado.....	47
Tabla 3.16.	Razón Corriente	48
Tabla 3.17.	Prueba Ácida.....	49
Tabla 3.18.	Razón de Efectivo.....	49
Tabla 3.19.	Rotación de Cobros	50
Tabla 3.20.	Rotación de Inventarios	50
Tabla 3.21.	Rotación de Activos Fijos.....	51
Tabla 3.22.	Rotación de Activos Fijos.....	51
Tabla 3.23.	Apalancamiento Financiero	51
Tabla 3.24.	Razón de Endeudamiento	52
Tabla 3.25.	Margen de Utilidad	52
Tabla 3.26.	Rendimiento de Activos	53
Tabla 3.27.	Índice de Morosidad	53
Tabla 3.28.	Acercamiento con el cliente	58

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 3.1.	Clientes con servicio de televisión por cable.....	28
Figura 3.2.	Clientes que anteriormente habían tenido servicio de televisión por cable.....	29
Figura 3.3.	Desde cuando es suscriptor de la Empresa.....	30
Figura 3.4.	Está de acuerdo con el costo que cobra la Empresa por la prestación del servicio.....	31
Figura 3.5.	Números de televisores de su hogar a los cuales les gustaría proveer del servicio.....	32
Figura 3.6.	Tipo de paquetes promocionales contratados.....	33
Figura 3.7.	Comparte el servicio por cable con las vecindades.....	34
Figura 3.8.	Nivel de Satisfacción del servicio.....	35
Figura 3.9.	Cuanto se destina del presupuesto para el pago del servicio.....	36
Figura 3.10.	Decisión de cambio de operadora.....	37
Figura 3.11.	Diagrama de la fase de procedimiento de recuperación.....	60

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A	Encuesta aplicada a clientes de la Empresa M&S Televisión por cable.....	68
---------	--	----

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

1.1. Problema de investigación

En el mercado de operadoras de televisión por cable y satelital es necesario tener un manejo competitivo para poder mantenerse en un nivel que produzca beneficios tanto para los dueños de la empresa como para los usuarios finales del producto, toda empresa para manejar adecuadamente sus recursos debe contar con programas contables financieros actuales que les ayude hacer el trabajo operativo eficiente y eficaz en los resultados económicos de la empresa, para reducir pérdidas y tener control exacto de clientes.

La Sociedad Civil M&S Televisión y Servicios está dada por la evolución que ha tenido la empresa del amplio espectro social por la cual fue fundada, en la actualidad está orientada al servicio de televisión por cable, para las ciudades del El Carmen y Pedernales en la provincia de Manabí, empezó sus operaciones en esta actividad en la Ciudad de Pedernales el 12 de Agosto del 2002 y las operaciones en la ciudad de El Carmen el 6 de Octubre del 2003.

Esta empresa en la actualidad mantiene una cartera de 1500 clientes, los cuales están distribuidos en paquetes tarifarios el paquete básico tiene el costo de 10 dólares, paquete normal tiene el costo de 15, y el último paquete Premier el costo 18 dólares, existen otras empresas que ofrecen el mismo servicio las cuales tienen poca afluencia de clientes ya que son nuevas en el sistema de televisión por cable.

En la actualidad esta empresa reporta pérdida económica en su estado financiero debido a que no cuenta con un adecuado control de los usuarios/clientes registrados y de los que clandestinamente se benefician de este servicio.

Con el respectivo análisis de identificación de riesgos se logrará que esta empresa tenga un control adecuado de toda la cartera de clientes y se logrará hacer de la misma una empresa líder en el mercado por sus altos índices financieros y buen servicio a la ciudadanía.

1.1.1. Problema a investigar

En razón de que el sistema mundial se vuelve más competitivo y las economías globales se tornan más significativas entre ciudades, las empresas de telecomunicaciones se han desarrollado de formas inimaginables a consecuencias de los avances tecnológicos y la nueva era en televisión por cable.

Las empresas que brindan el servicio de televisión por cable mantienen el riesgo del hurto de su servicio, esto con lleva pérdidas financieras ocasionadas por fallas o insuficiencias de procesos lo cual impide a que no se desenvuelvan de manera eficiente y eficaz provocando falencias en el manejo de procedimientos, haciendo necesario buscar medios para dar solución a este problema.

La empresa actualmente mantiene este riesgo operativo por la falta de toma de decisiones del departamento operativo, ya que esto de aquí provoca que la empresa no crezca en la cartera de clientes y a nivel financiero.

1.1.2. Objeto de estudio teórico

Identificación de riesgos operativos en la empresa M&S para para estructurar estrategias que contribuyan a su desarrollo empresarial. El Carmen.2015.

Los riesgos son intrínsecos a todas las actividades y procesos de cualquier sector, mediante un análisis se identifican los riesgos con lo cual se determina los procedimientos adecuados que se debe tener dentro de una empresa para mejorar sus procesos operativos y tener un control apropiado para poder solventar sus falencias.

1.1.3. Objetivo de estudio práctico

La identificación de los riesgo nos ayuda a la determinación de las falencias que mantiene la Empresa M&S Televisión y Servicios, para diseñar estrategias que minimicen las causas que conllevan a mantener este riesgo, mediante conclusiones y recomendaciones que servirán de base para la identificación de los riesgos, pasando de procesos empíricos a especializados.

1.1.4. Planteamiento del problema

La historiografía tradicional del cable (casi siempre norteamericana) señala que el primer sistema de cable fue creado en los estados Unidos. Sin embargo, una reciente publicación Southwick asegura que probablemente el primer sistema de cable de la historia fue construido en el Reino Unido, donde varias empresas ya instalaban antenas comunitarias antes de la segunda guerra mundial para recibir las recién inauguradas señales de la BBC. (Cableworld, Septiembre 1999)

La gestión de riesgo, entendida como la capacidad de la sociedad y de sus actores para modificar las condiciones de riesgos existentes, actuando prioritariamente sobre las causas que lo producen, ha sido una visión hasta hace poco ausente en la política pública del estado ecuatoriano, este nuevo enfoque es el punto de partida para el desarrollo del presente cuerpo legal, a través del cual se busca normar, articular y dotar de coherencia a la gestión del Estado, sus instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, y de los diversos sectores sociales, frente a los riesgos de origen natural.

En el tiempo actual que se encuentra la empresa M&S, es necesario considerar los distintos recursos de acción posibles y las consecuencias en cada uno de los procesos. Por este motivo es necesaria la identificación de los riesgos operativos que mantiene la empresa con la cual realizan el proceso de toma de decisiones.

La Empresa M&S Televisión y Servicios en pro de brindar a sus clientes condiciones seguras busca establecer estrategias que le permitan identificar los potenciales factores de riesgo que pudieran estar presentes en las diferentes áreas administrativas y operativas de la empresa y las acciones que se van a implementar para contrarrestarlo, es por ello que surgen la necesidad de la identificación de riesgos operativos en la empresa para estructurar estrategias que contribuyan a su desarrollo empresarial en el sector de El Carmen.

Al identificar los riesgos que mantiene la empresa M&S, se van a implementar nuevas estrategias operativas mantenido un control adecuado de clientes, al personal de la empresa va estar en constante capacitaciones operativas como administrativas para obtener un mejor desarrollo empresarial y ser la empresa líder en el mercado y mantener al margen a la competencia.

1.1.5. Formulación del problema

¿Identificar los riesgos operativos de la empresa M&S Televisión y Servicios, para permitir ofrecer alternativas que se puedan implementar para lograr un mayor desarrollo empresarial?

1.1.6. Sistematización del problema

A continuación se plantea las siguientes preguntas directrices a las cuales se pretender dar una respuesta:

- ¿Cuáles son los tipos de riesgos operativos existentes y las estrategias a implementar?
- ¿Existe un proceso el cual permita identificar, controlar, y medir los riesgos en la empresa M&S.?
- ¿Cómo se evalúa el nivel de riesgo operativo en la empresa?
- ¿Cómo se mide el grado de confiabilidad, calidad, y credibilidad del servicio de entretenimiento por cable?

1.1.7. Objetivo General

Identificar los riesgos operativos de la Empresa M&S Televisión y Servicios para estructurar estrategias que contribuyan a su desarrollo empresarial en el sector del Carmen para el año 2015.

1.1.8. Objetivo específicos

- Identificar los riesgos operativos de la administración actual en el área operativa y sus estrategias a implementar.
- Analizar el proceso en el cual permita identificar, controlar y medir los riesgos de la Empresa M&S Televisión y Servicios.
- Analizar los riesgos de mercado en la Empresa M&S Televisión y Servicios para el año 2015.
- Elaborar estrategias para minimizar los riesgos operativos y de mercado en la empresa.

1.1.9. Justificación

El ambiente en el que hoy compiten las empresas de televisión por cable ha cambiado drásticamente, se presentan nuevos prestadores de servicio hay más oportunidades para el cliente y nuevos retos para los ejecutivos y gerentes de las empresas dedicadas a esta actividad, debido que el mercado continua creciendo rápidamente, y a la vez crece la exposición de riesgos operativos, financieros. Ya que hay cambios en el sector de telecomunicaciones, las empresas con frecuencia tienen un conocimiento parcial de los riesgos operativos a los que se enfrentan.

Los enfoques y herramientas disponibles para ayudar a la empresa a dirigir, manejar las exposiciones de riesgo se están desarrollando con rapidez, tanto soluciones operaciones como transaccionales, sin embargo esos enfoques y herramientas tienen sus propios riesgos y retos, como el precio de inadecuadas estrategias de cobertura que puede ser alto, incluso el precio de no hacer nada puede llegar hacer mayor.

He elegido este tema por dos razones importantes: 1) Poder identificar los riesgos operativos actuales que mantiene la empresa M&S, 2) Poder brindarle estrategias adecuadas que ayuden a un mejor desarrollo empresarial en el Carmen y pueden desarrollarse más en el mercado que es muy competitivo. Optimizando el tiempo y maximizando sus ganancias.

1.2. Marco Referencial

1.2.1. Marco teórico

1.2.1.1. Empresa

Ricardo Romero, autor del libro Marketing, define la empresa como el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela. (Romero R. , Marketing, 2009 Pág.9)

Se denominan empresas de servicios a aquellas que tienen por función brindar una actividad que las personas necesitan para la satisfacción de sus necesidades (de recreación, de

capacitación, de medicina, de asesoramiento, de construcción, de turismo, de televisión por cable, de luz, etc) a cambio de un precio y pueden ser públicas o privadas.

El termino administración se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, mediante otras personas y junto con ellas. (Robbins y de Cenzo, 2009 Pág. 6)

La administración de empresas es una rama de las ciencias humanas, sociales o humanidades que se caracteriza por la aplicación práctica de un conjunto de principios, normas o leyes y roles, funciones o procedimientos dentro de las organizaciones, se practica sobre todo en las empresas, ya sean públicas, privadas, mixtas o de otro tipo.

1.2.1.2. Tipos de Estados financieros

Los estados financieros básicos que responden a las necesidades del usuario en general y a los objetivos de los estados financieros de acuerdo a la norma de información financiera A-3 (NIIF) párrafo 42 son:

- Balance general: también llamado estado de situación financiera o estado de posición financiera muestra la situación financiera de una entidad económica a una fecha determinada, mediante la relación de sus recursos, obligaciones y patrimonio, debidamente valuados en términos monetarios. (Guajardo Gerardo, Nora Andrade de Guajardo, 2008)
- Estado de resultados: para entidades lucrativas o estado de actividades para entidades con propósitos no lucrativos, muestra la utilidad o pérdida obtenida por la entidad económica durante un periodo determinado, mediante la relación de los elementos que le dieron origen, debidamente valuados en términos monetarios. (Guajardo Gerardo, Nora Andrade de Guajardo, 2008)
- Estado de variación en el capital contable: en el caso de entidades lucrativas muestra los cambios en la inversión de los accionistas o dueños en un periodo. (Guajardo Gerardo, Nora Andrade de Guajardo, 2008).
- Estado de flujos de efectivo: o estado de cambios en la situación financiera indica los cambios en los recursos y las fuentes de financiamiento en el periodo, clasificados en

operación, inversión y financiamiento. Este instrumento, también denominado estado de origen y aplicación de los recursos. (Guajardo Gerardo, Nora Andrade de Guajardo, 2008)

Los estados financieros son los más importantes de la empresa ya que con ellos se puede demostrar en qué nivel de liquidez o endeudamiento, estos índices son de vital importancia en el aspecto económico financiero ya que se puede ver la situación económica en la que se encuentra la empresa.

1.2.1.3. Balance General

Definición: El balance general es emitido tanto por las entidades lucrativas, como por las entidades sin fines de lucro y se conforman básicamente por los siguientes elementos: activos, pasivos y capital contable o patrimonio contable; este último, cuando se trata de entidades con propósitos no lucrativos. (CINIF, 2005)

- El estado de situación financiera, también conocido como balance general, presenta en un mismo reporte la información necesaria para realizar la toma de decisiones en las áreas de inversión y financiamiento. Este estado nos da a conocer con lo que cuenta la empresa deben estar correspondidos directamente con las fuentes necesarias para adquirirlos. (AMAT, 2002)
- El estado de situación financiera o balance general: es un estado financiero que muestra el monto del activo, pasivo y capital en una fecha específica. En palabras concretas significa todo lo que la empresa posee o tiene, lo que debe, y el capital aportado por los dueños. (AMAT, 2002).

El estado de situación financiera o balance general se compone de la siguiente forma:

- a) Encabezado del estado
- b) Título para el activo
- c) Clasificaciones del activo: circulante, inversiones a largo plazo, fijo e intangible.
- d) Total de activos
- e) Título para el pasivo
- f) Clasificación para el pasivo: a corto plazo y largo plazo

- g) Total de pasivo
- h) Título para el capital
- i) Detalles de los cambios del capital
- j) Total de pasivo y del capital.

Las primeras tres clasificaciones de la estructura contable: activo, pasivo, y capital forman la ecuación contable básica, el sistema de partida doble es un resultado directo de la ecuación contable básica.

Esta ecuación muestra cómo se divide la propiedad de los activos entre los derechos de los acreedores, quienes tiene prioridad sobre los activos (estos derechos son los pasivos) y los derechos del dueño, quien va en segundo lugar en el orden de reclamación (estos derechos son de capital)” (GUAJARDO CANTÚ, 2005 pág. 74-75)

El balance general nos presenta la situación actual de la empresa en la que se encuentra en ese momento, ya que nos da un informe de todo los resultados del activo pasivo y patrimonio de todo un año fiscal, además se pueden presentar informes de balances general mensuales, trimestrales, semestrales o anuales dependiendo el tipo de empresa.

1.2.1.4. Estados de Resultados

Definición: El estado de resultados es un estado en el cual nos indica los resultados del ejercicio disminuido sus costos y gastos y, el resultado del mismo reflejándolo como utilidad o pérdida neta del ejercicio contable.

El estado de resultados es aquel que muestra la utilidad o pérdida obtenidas por una entidad económica durante un periodo determinado.

También suele definirse como aquel que presenta los ingresos y los egresos obtenidos y erogados por una entidad económica y la diferencia resultante, valuados en unidades monetarias durante un periodo determinado. (Elizondo, 2005 pág.89)

Los estados de resultados muestran de forma detallada y ordenada los ingresos y gastos que mantuvo la empresa durante el ejercicio fiscal o de un periodo determinado si fue mayor

o menor al del año anterior, para poder realizar un análisis respectivo y poder realizar la toma de decisiones para mejorar la empresa.

1.2.1.5. Análisis Financieros

El análisis de los estados financieros es una técnica o una 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 o de capacidad propia.

1.2.1.6. Índices Financieros

(Amat, 2008 Pág.14)Es el conjunto de técnicas utilizadas para diagnosticar la situación y perspectivas de la empresa con el fin de poder tomar decisiones adecuadas, al análisis financiero también se lo conoce como:

- Análisis económico –financiero.
- Análisis de balance o análisis contable.

Los índices financieros nos permiten realizar análisis ver en qué situación se encuentra la empresa siendo lo más importante, con esto podemos realizar la toma de decisiones tanto operativas, de inversión y de financiamiento ya que con estas decisiones debe tener un alto rendimiento estas deben ser medidos con los indicadores financieros.

1.2.1.6.1. Tasa Interna de Retorno

Con respecto a los cálculos que determinan la TIR, el autor Gabriel Baca Urbina, en su libro de Evaluación de Proyecto, expresa que dicha variable posee como inconveniente, que si no hay cambios de signo, no es posible encontrar una TIR, lo que implicaría que existe una ganancia sin existir inversión. Esto es incorrecto, porque el hecho de que el año cero tenga un resultado positivo, no quiere decir que exista una ganancia sin invertir, producto que en el flujo del Inversionista podría ocurrir, que en el año cero el resultado sea positivo, debido a que el inversionista pudo haber solicitado al banco o alguna institución financiera más dinero prestado, que el que aportó con fondos propios, para efectuar el proyecto. (Baca Urbina, 2010 Pág. 189).

1.2.1.6.2. Valor actual neto

El valor monetario que resulta de restar la suma de los flujos descontados a la inversión inicial. (Baca Urbina, 2010 Pág. 189).

1.2.1.6.3. Costo Beneficio

El análisis de costo-beneficio es un término que se refiere tanto a una disciplina formal (técnica) a utilizarse para evaluar, o ayudar a evaluar, en el caso de un proyecto o propuesta, que en si es un proceso conocido como evaluación de proyectos; o un planteamiento informal para tomar decisiones de algún tipo, por naturaleza inherente a toda acción humana. (Garcia, 2009).

1.2.1.6.4. Índice Rotación de Inventarios

Este indicador nos permite saber el número de veces en que el inventario es realizado en un periodo determinado.

$$\textit{Rotación de Inventarios} = \frac{\textit{Ventas}}{\textit{Inventarios}}$$

1.2.1.6.5. Índice Rotación de Cuentas por Cobrar

Esta razón financiera nos da a conocer el grado de eficiencia en el cobro de las cuentas, así como la efectividad política en el otorgamiento de créditos.

$$\textit{IRCC} = \frac{\textit{Ventas Netas a Crédito}}{\textit{Documentos y Cuentas por cobrar a clientes}}$$

1.2.1.6.6. Índice de Morosidad

El índice de morosidad es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores que más se utiliza como medida de riesgo de cartera crediticia.

$$IMOR = \frac{Cartera Vencida}{Cartera Total}$$

1.2.1.6.7. Índice de cuentas por pagar

El índice de cuentas por pagar nos permite conocer el grado de eficiencia de las cuentas por pagar de la empresa y mide la frecuencia con que se pagan dichas cuentas.

$$ICP = \frac{Compras Netas a Crédito}{Documentos y cuentas por pagar a crédito proveedores}$$

1.2.1.7. Finanzas y Contabilidad

Andrade Simón, define el término finanzas de las siguientes maneras: área de actividad económica en la cual el dinero es la base de diversas realizaciones, sean estas inversiones de bolsas, en inmuebles, empresas industriales, en construcción, desarrollo agrario, etc., área de la economía en la que se estudia el funcionamiento de los mercados de capitales y la oferta y precio de los activos financieros. (Andrade, 2005 Pág. 293)

La contabilidad es una parte de la economía que se encarga de obtener información financiera interna y externa sobre las empresas para poder permitir su control y la adecuada toma de decisiones.

En las empresas pequeñas, la contabilidad y las finanzas suelen estar a cargo de la misma persona, en cambio en una empresa mediana o grande, el responsable de la contabilidad suele depender jerárquicamente del director financiero.

Estas dos funciones que son importantes en la empresa ya que el contador nos representa los balances mensuales, trimestrales, semestrales o anuales dependiendo el ritmo de la empresa, y el departamento financiero se encarga de realizar los índices financieros en la cual la empresa indica sus niveles de rentabilidad.

1.2.1.8. Administración

Hitt, Black y Porter, definen la administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de dos metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. (Hitt Michael, Black Stewart y Porter, Pearson, 2006 Pág. 8)

Dentro de la anterior definición encontramos a la vez otros conceptos que es necesario definir: Proceso y Eficiencia.

Un proceso se compone de distintos pasos que debemos seguir. La administración es un proceso que se compone de cuatro etapas fundamentales, que son: planeación, organización, dirección y control; donde cada una de estas actividades implica el desarrollo de subprocesos.

Ahora debemos establecer la diferencia entre dos términos que a menudo son utilizados indistintamente: Eficiencia y Eficacia. Eficacia es simplemente el hecho de lograr un objetivo previsto, mientras que la Eficiencia se trata de alcanzar el objetivo con el menor costo, rápido, bien hecho y el menor esfuerzo posible. Para ser productivo se necesita ser eficiente.

1.2.1.9. Televisión por cable

La televisión por cable transmite por línea física señales de audio, video y de datos, destinadas exclusivamente a un grupo particular privado de suscriptores o abonados del sistema, que disponen de receptores de estas señales. Está formado por la estación transmisora, la red de distribución por línea física, los decodificadores de ser el caso y los receptores de abonado.

La estación transmisor o headend, es origen o punto de partida de un sistema de televisión por cable (M&S), es el centro desde el que se gobierna todo el sistema.

La cabecera se encarga de monitorear la red y supervisar el funcionamiento. En el "headend" se procesan señales, ya sea generadas en forma local, (internas), o receptadas con estaciones terrenas o por microondas (Externas); estos sistemas de alta complejidad por las nuevas arquitecturas y la sofisticación de los nuevos servicios que transportan, que exigen de

la red una fiabilidad muy alta. Otras de las funciones que se realizan en la cabecera se relacionan con la tarificación y revisión de los servicios proporcionados a los clientes.

La red de distribución por línea física es el medio de transmisión compuesto por una estructura de cables que puede ser: coaxial de cobre, fibra óptica o cualquier otro medio físico que transporte las señales de audio; video y datos desde la estación trasmisora hasta los receptores. La red puede incluir espacios de enlaces radioeléctricos, de acuerdo a la situación topográfica y de cobertura en cada área de servicio.

1.2.1.9.1. Proveedores de canales

M&S cuenta con 8 proveedores de canales o generados de señal y cada proveedor ofrece sus propios paquetes de canales y son los siguientes:

- COLINA NAVAS RSA, un paquete de tres canales: Fox Channel, National geographic Channel y Universal Channel.
- FOX SPORT LATIN AMERICAN, un solo canal.
- HBO, un paquete de 10 canales: HBO,Sony,E,Warner Channel,AXN, Jetix, Disney Channel, AE Mundo, Cinemax y History Channel.
- LAP TV, un paquete de dos canales: Cinecanal y the film zone.
- DISCOVERY NETWORKS, paquete de cuatro canales: Discovery Channel, Discovery Kids, Discovery Health y People& Arts.
- MVS,paquete de cuatro canales: Multipremier, Cine Latino,Zaz y Antena 3.
- MTV LATIN AMERICAN, un paquete de dos canales: MTV y Nickelodeon.
- GOL TV, un solo canal: GOL TV.

Existe también un grupo de canales que se los conoce como canales libres, lo que significa que se encuentra libres en el satélite, en este caso no existe ningún tipo de contrato, sólo llega a un acuerdo o autorización para la retransmisión, estos canales son:

- Gama TV
- RTS
- TC Televisión

- Teleamazonas
- Zaracay TV
- OromarTV
- Ecuatv.

1.2.1.10. Riesgos

Riesgo es la exposición a la posibilidad de pérdidas económicas y financieras, de daños en las cosas y en las personas o de otros perjuicios como consecuencia de la incertidumbre que origina el llevar a cabo una acción. (Portillo Tarragona, 2001)

La palabra riesgo se puede definir de distintas formas, aunque en todas ellas se destaca las características de aleatoriedad e incertidumbre. El riesgo supone la contingencia, posibilidad o proximidad de un peligro o daño, que se concretara en un perjuicio con una determinada probabilidad. No es previsible de antemano si el riesgo finalmente se concreta en un hecho negativo o dañino.

1.2.1.10.1. Clasificación de los Riesgos

La administración Integral de Riesgos ha clasificado principalmente los siguientes tipos de riesgos: Riesgo de Mercado, Riesgo de Liquidez, Riesgo de Crédito, Riesgo Operacional y Riesgo Laboral. (Pablo Z. J., 2004 Pág.368)

1.2.1.10.2. Riesgo de mercado

Se deriva de los cambios en los precios de los activos y pasivos financieros y se mide por medio de los cambios en el valor de las posiciones abiertas. (Pablo Z. J., 2004 Pág.368)

Este riesgo establece la incertidumbre que tiene la empresa en relación a los rendimientos futuros de una inversión, como resultado de los movimientos adversarios en las condiciones de los mercados financieros, pudiendo generar una perdida potencial a las empresas.

Factores que influyen en el riesgo de mercado:

- Tasa de Interés: Riesgo en que la tasa de interés suba o se modifique a la actual.
- Inflación: Afecta si se obtiene títulos de valor como: bonos.
- Riesgo Cambiario: Cambio en los precios de la moneda.

La competencia es la capacidad de poner en práctica de forma integrada, conocimientos, habilidades, actitudes para resolver problemas y situaciones.

1.2.1.10.3. Riesgos de liquidez

Los riesgos de liquidez asumen dos formas: liquidez de mercado y producto y flujo de efectivo y financiamiento. El primer tipo de riesgo se presenta cuando una transacción no puede ser conducida a los precios prevalecientes en el mercado debido a una baja operatividad en el mercado. (Ruiz, G.;Jiménez.J.I;Torres,J.J, 2000 Pág.161-169).

El segundo tipo de riesgo se refiere a la incapacidad de cumplir con las obligaciones de flujo de efectivo, lo cual puede reforzar a una liquidación anticipada, transformando, en consecuencia, las pérdidas en “papel”, en pérdidas realizadas.

1.2.1.10.4. Riesgo de crédito

Se presenta cuando las contrapartes están poco dispuestas o imposibilitadas para cumplir sus obligaciones contractuales. Su efecto se mide por el costo de la reposición de flujos de efectivo, si la otra parte incumple.

La administración del riesgo de crédito tiene, tanto aspectos cualitativos como cuantitativos; la determinación de la credibilidad de una contra-parte es la composición cualitativa, así como los avances recientes han conducido a la evaluación cuantitativa del riesgo de crédito. (Ruiz, G.;Jiménez.J.I;Torres,J.J, 2000 Pág.161-169)

1.2.1.10.5. Riesgo operacional

Riesgo operacional es el riesgo de sufrir pérdidas debido a la inadecuación o a fallas en los procesos, personal y sistemas internos o bien por causa de eventos externos. (Jimenez Rodriguez, 2010 Pág.105).

Se refiere a las pérdidas potenciales resultantes de sistemas inadecuados, fallas administrativas, controles defectuosos, fraude o error humano.

La mejor protección contra el riesgo operacional consiste en la redundancia de sistemas, la definición clara de responsabilidades con fuertes controles internos y la planeación regular de contingencia.

1.2.1.10.6. Riesgo legal

Se presenta cuando una contraparte no tiene la autoridad legal para realizar una transacción, también incluye el riesgo regulatorio, el cual hace referencia a actividades que podrían quebrantar regulaciones gubernamentales, tales como la manipulación del mercado, la operación con información privilegiada y restricciones de convencionalidad. El riesgo regulatorio se manifiesta en las diligencias para el cumplimiento, en la interpretación y aun en “la conducta moral” (Casanova, 2008).

1.2.1.10.7. Riesgo Operativo

Es el riesgo de pérdidas financieras derivadas de un incorrecto funcionamiento de los diversos sistemas de información y control interno, fallos humanos en el tratamiento de las operaciones y sucesos inesperados relacionados con el soporte interno/externo e infraestructural operacional. (Venegas, 2012, Pág.164)

1.3. Marco Conceptual

- **Análisis**

Según Hurtado el propósito del análisis es aplicar un conjunto de estrategias y técnicas que le permitan al investigador obtener el conocimiento que estaba buscando, a partir del adecuado tratamiento de los datos recogidos. (Hurtado, 2000)

- **Análisis Financieros**

El análisis financiero es una herramienta de gestión, que hace que sea más fácil la interpretación de resultados de la contabilidad.

- **Desarrollo Empresarial**

El desarrollo empresarial es un proceso por medio del cual el empresario y su personal adquieren o fortalecen habilidades y destrezas, por el cual favorecen el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su empresa, la innovación de los procesos y de los productos. (Sainz de Vicuña Ancín, José María, 2003).

- **Estados Financieros**

Los estados financieros también denominados estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para dar a conocer la situación económica y financiera.

- **Estrategia**

Gaskins y Elliot, define la estrategia, habilidad, herramienta heurística, operación cognitiva, herramienta cognitiva. Las estrategias y habilidades son suficientes definir como categorías de operaciones mentales. (GASKINS, Irene y ELLIOT Thorne, 1999).

- **Finanzas**

Según Bodie Zvi y Mertón Robert las finanzas estudian la manera en que los recursos escasos se asignan a través del tiempo. (Bodie Zvi, Mertón Robet, 2003 Pág 2)

- **Índices Financieros**

El autor Urías Valiente en su obra Análisis de Estados Financieros señala: "... El análisis de estados financieros, trata de investigar y enjuiciar, a través de la información contable

cuáles han sido las causas y los efectos de la gestión de la empresa para llegar a su situación actual y así, presidir, dentro de ciertos límites cuál será su desarrollo en el futuro, para tomar decisiones consecuentes. (Urías, 1995).

- **Riesgos**

Otras definiciones sobre en su concepto más puro y básico es la posibilidad de ocurrencia de algo que se espera y el termino, desde la óptica financiera, se puede definir como: riesgo es la posibilidad de pérdida financiera o más formalmente la variabilidad de los rendimientos asociados a un activo dado. (Gitman, 2006 Pág.190).

- **Riesgos Operacionales**

Los riesgos operaciones constituyen en la actualidad un nuevo enfoque en las empresas que permite gestionar los riesgos para convertirlas en oportunidades, estando mejor preparados para afrontarlos que nuestros competidores. (Fernandez, 2008).

CAPÍTULO 2

MÉTODO

2.1. Metodología General

2.1.1. Nivel de estudio

De acuerdo con la naturaleza de diagnóstico a realizar reúne por su nivel de característica los siguientes estudios: descriptivo, Correlacional, analítico.

2.1.1.1. Método Descriptivo

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis el cual mide o evalúa diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Para el proyecto de M&S describe el comportamiento del uso de televisión por cable de las personas.

2.1.1.2. Método Correlacional

Este tipo de estudio tiene como finalidad determinar el grado de relación o asociación no causal existente entre dos o más variables. Se caracteriza porque primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. El estudio de las variables que afectan a la empresa M&S las variables que pueden incrementar o disminuir el número de clientes de la empresa.

2.1.1.3. Método Analítico

Con el método analítico se va a elaborar un diagnóstico de las dificultades que mantiene la empresa en el área operativa, concluyendo en el mal funcionamiento en el que se encuentra esta área en la Empresa M&S servicio de televisión por cable.

2.1.2. Modalidad de la investigación

El presente trabajo se va a realizar a través de la investigación: de campo y bibliográfica.

De campo: este tipo de investigación proviene de entrevistas, cuestionarios, encuestas entre otras. Esta de aquí permite describir y analizar variables para identificar y determinar los riesgos relacionados con la eficiencia y eficacia se obtiene información directamente en la realidad en que se encuentra, por lo tanto, implica observación directa por parte del investigado. Será una encuesta puerta a puerta de los clientes de M&S de acuerdo al número de la muestra escogida.

Bibliográfica: este tipo de investigación es la que se realiza apoyándose en fuentes de carácter documental, en la primera instancia se base en la consulta de libros, en segunda se artículos, ensayos, revistas, etc. Será aplicara modelos de otras empresas como de la empresa direct tv, claro, entre otras.

2.1.3. Método

Inductivo- Deductivo: El tipo de metodología utilizada para elaborar el presente plan de titulación es Inductivo-deductivo, sirvió para pasar de los datos particulares a los datos generales para poder determinar los riesgos existentes en la empresa.

Analítico- Sintético: Además se utilizó el método Analítico-Sintético el cual permite descomponer los factores para determinar los riesgos existentes, que no permiten que la empresa tenga un buen desenvolvimiento.

2.1.4. Población y Muestra

- **Población**

Para (Herrera E. Luis, 2002, Pág. 142-143), la población o universo es la totalidad de elementos a investigar. La población del presente está integrado por todo el personal de Sociedad Civil M&S televisión y servicios el mismo que está conformado por 15 personas, quienes están divididas por diferentes unidades departamentales.

Tabla 2.1. Cálculo de la población.

Personas	15
Administrativo	5
Personal Operativo	10
Total	30
Clientes	$1500 * 5\% = 75$

Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Viviana Acosta, 2016.

En base a lo indicado en la población, no se aplicara la muestra.

2.1.5. Selección instrumentos de investigación

Es de particular importancia otorgar y no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearan en una investigación.

(Rojas Soriano, 1997, Pág.197), señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente: que el volumen y el tipo de información- cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

2.1.5.1. Fuentes de información

Fuentes Primarias

Las fuentes primarias se van a distribuir de la siguiente manera:

La encuesta esta direccionada al 5% de los clientes de la empresa M&S servicio de televisión por cable.

Fuentes Secundarias

Las fuentes secundarias se van a citar dentro de la investigación.

- Artículos de revistas.

- Libros.
- Páginas Web.

2.1.5.2. Técnicas para obtener la información

Encuestas: Se realizó las encuestas a los clientes de la empresa M&S en la Ciudad del Carmen.

2.1.6. Encuesta

Para (Richard, 2002, Pág.229), las encuestas obtienen información sistemáticamente de los encuestados a través de preguntas, ya sean personales, telefónicas o por correo.

La encuesta se aplicara a los clientes 75 clientes de la empresa M&S servicio de televisión por cable.

2.1.7. FODA

El análisis FODA es un instrumento de planificación estratégica, por lo general se usa como parte de hacer una exploración del entorno, que ayudan a identificar los factores externos que deben ser previsto, y los factores internos (Fortalezas y Debilidades es decir) que necesitan ser planificadas en la determinación de que una empresa debe ir en futuro. (Chiavenato, 2003)

Se levantara un FODA, para hacer un análisis interno como externo de la empresa para ver en qué situación se encuentra actualmente y poder dar estrategias que servirán en el futuro para el mejor desenvolvimiento en el mercado competitivo.

2.1.8. Procesamiento de datos

El procesamiento de los datos se realizara a partir de tres fases:

- a) Tabulación
- b) Medición

c) Síntesis

Con este método se realizará la elaboración de cuadros estadísticos, con la respectiva interpretación de los cuadros o gráficos y el análisis de la información que se obtuvo mediante las encuestas.

2.2. Metodología específica

2.2.1. Metodología financiera

La metodología que va a ser utilizada está basada en los estados financieros, para poder verificar el estado actual en que se encuentra la empresa, para lo cual se solicitará la siguiente información.

- Balance General o Estado de situación financiera 2015
- Estado de Resultados o Estado de situación económica
- Índices financieros (Rotación Inventarios, Rotación de cuentas por cobrar, Índice de morosidad, Apalancamiento financiero, Índice de endeudamiento).

2.2.2. Metodología Legal

El marco legal de la investigación está regido de acuerdo con las siguientes Leyes, Normas y Reglamentos.

1. Ley 184 (Registro Oficial 996,10-VIII-92)
2. Ley s/n (Registro oficial 691, 9—V-95)
3. Ley 94 (Registro Oficial 770, 30-VIII-96)
4. Ley s/n (Suplemento del Registro Oficial 15, 30-VIII-96)
5. Ley 15 (Suplemento del Registro Oficial 120,31-VIII-97)
6. Ley 17 (Suplemento del Registro Oficial 134, 20-VIII-97)
7. Ley 2000-4 (Suplemento del Registro Oficial 34, 13-III-2000) (FIEL, 2004)

2.2.2.1. Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI)

La LORTI, es un cuerpo legal donde manifiesta cuales son las normativas de los diferentes impuestos obligatorios que cada empresa tiene, ya sean entidades, personas naturales, o jurídicas. (LORTI, s.f.).

2.2.2.2. Ley de seguridad (IESS)

Es una entidad, cuya organización y funcionamiento se fundamenta en los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, y suficiencia. Se encarga de aplicar el sistema de seguro General obligatorio que forma parte del sistema nacional de Seguridad Social. (IESS, s.f.).

Toda empresa que mantenga bajo su cargo a una o más personas, tienen derecho a ser afiliados a la seguridad social ya que es derecho de todo colaborador puede ser Público o Privado, La Empresa M&S servicio de televisión por cable mantiene a todos su colaboradores afiliados desde el primero día de ingreso.

2.2.2.3. Ley de compañías

La ley de compañías en la empresa ayuda a regir las disposiciones dadas, por cuantos las personas unen sus capitales para tener una participación en el ámbito mercantil.

Contrato con compañías es aquel por el cual o más personal unen sus capitales o industrias, para emprender e operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. (Super de compañías , s.f.).

CAPÍTULO 3

RESULTADOS

3.1. Recolección y tratamiento de datos.

Para la recolección de datos y tabulación de los resultados de la investigación, se realizaron encuestas a 75 clientes de la empresa M&S servicio de televisión por cable la misma que consistió de 10 preguntas de tipo abierto, que permitieron conocer cómo se realiza la gestión de cobranzas en la empresa, e identificar las posibles causas que generan morosidad en los créditos concedidos a los clientes.

3.2. Creación de la Empresa.

La empresa M&S brinda desde hace 13 años el servicio de televisión por cable, se fundó en el año 2003, periodo en el cual se da inicio a la construcción de redes en instalación de servicios de sus sistemas de tv cable, iniciando con 100 clientes en la sucursal el Carmen, su crecimiento masivo y con el afán de servicio le permitió ampliar su cobertura a diferentes lugares de la Provincia de Manabí.

La Empresa M&S mantiene un total de 1500 clientes en la Agencia el Carmen, paralelamente M&S ha desarrollado con sus redes servicios para la transmisión de sus datos de alta capacidad y velocidad cuya presencia en las ciudades de Pedernales y El Carmen, la proyección de crecimiento de la empresa para el año 2016 - 2017 es llegar a ofertar el servicio en las ciudades de Bahía de Caraquez, Jama, y San Miguel de los Bancos.

El crecimiento de M&S se puede visualizar en los estados financieros y la satisfacción de servicio de los clientes, indicadores que se pueden medir en las diversas encuestas aplicadas a los clientes, que prefieren realizar el cambio de operador y pertenecer a la empresa M&S que mantiene la empresa en la actualidad mantenido una buena liquidez.

3.3. Análisis FODA

Como se mencionó en el capítulo anterior se realizó un FODA a la empresa M&S.

FORTALEZAS

- La empresa mantiene buena estructura y tecnológica actualizada, la cual le permite competir con las demás empresas que ofrece el mismo servicio.
- Se actualiza constantemente los sistemas de cable para dar un mejor servicio al cliente.
- La tarifa que es cobrada por la empresa es accesible a la comunidad.
- La atención por parte de los colaboradores es excelente con el cliente.
- Rápida solución a los problemas con los clientes.

OPORTUNIDADES

- Ofrecer un servicio adicional al cliente como es el servicio de internet, ya que la tecnología le permite a la empresa.
- Seguir extendiéndose a lugares que aún no mantiene el servicio de M&S.
- Ofrecer un paquete diferente de canales de los demás operadores de servicio por televisión por cable.
- Entregar una revista informativa de los nuevos canales de televisión y de nuevos paquetes ofrecer.

DEBILIDADES

- La agencia de la Empresa M&S de la Provincia de Manabí, no cuenta con personal altamente capacitado en el área de telecomunicaciones, la gran parte del personal son solamente técnicos en electricidad.
- La señal de canales en algunos barrios u urbanizaciones no es tan nítida.
- La cultura de pago en la Ciudad de Manabí, se le toma una debilidad ya que la gran parte pago con un mes o dos meses vencidos.
- En el tiempo de realizar alguna reconexión de servicio depende mucho de la cantidad de reclamos y también del clima. (Lluvias, rayos, tormentas, entre otras).

AMENAZAS

- Actualmente existen en el Carmen operadoras como Direct tv, Claro, Cnt, entre otras.
- Actualmente existe otra operadora que también brinda el servicio de televisión por cable Grupo tv cable.

3.4. Caracterización de los créditos

De acuerdo a la recopilación de los datos de la Empresa M&S y caracterización de los procedimientos para la otorgación de créditos a clientes nuevos o permanentes de la empresa, se determinó que la misma no cuenta con un manual que establezca dichos parámetros para precautelar los recurso otorgados a los clientes mediante la prestación del servicio de televisión por cable a crédito.

La Empresa M&S cuenta con 15 personas vinculadas en la institución, de los cuales 5 funcionarios realizan poli funciones tales como venta, instalación, cobro y reconexión del servicio lo que repercute directamente a la recuperación de la cartera vencida puesto que los mismos desempeñan actividades que no les permite contar con el tiempo suficiente para las diversas funciones que los mismos deben realizar.

La omisión de políticas y parámetros para la calificación de las solicitudes de créditos han generado en la Empresa un alto índice de morosidad de acuerdo a los indicadores económicos y los respectivos Balance Financiero y Económico, publicado por el Departamento Financiero de la Empresa, lo que nos indica la situación real de las falencias en la recuperación de la cartera por parte de los funcionarios y el incremento que la misma tiene de un periodo económico a otro, los mismo que se analiza en las encuesta aplicada.

3.5. Presentación y análisis de resultados

1. ¿Cuenta con servicio de televisión por cable?

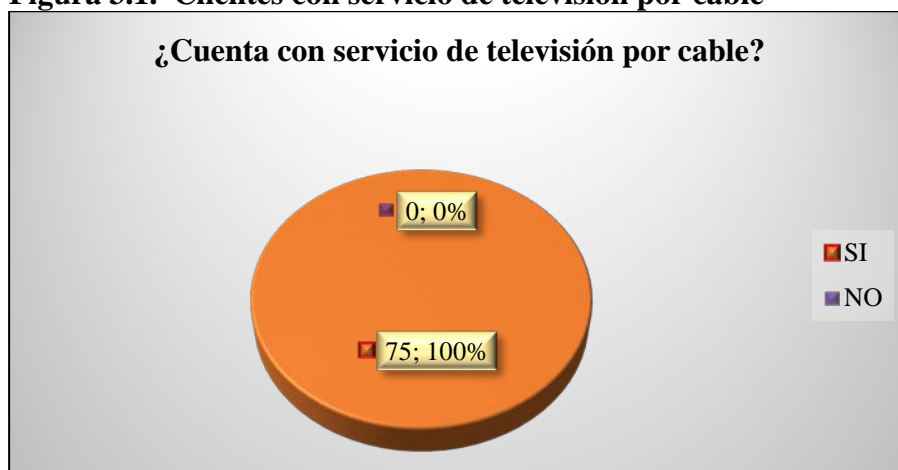
Tabla 3.1. Resultado de la pregunta 1 (Anexo 1)

Pregunta 1 de la encuesta a los clientes		
	FRECUENCIA	%
SI	75	100%
NO	0	0%
TOTAL	75	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Figura 3.1. Clientes con servicio de televisión por cable



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la encuesta realizada a los usuarios se obtuvo el resultado de que el 100% de clientes mantienen servicio de televisión por cable.

2. Anteriormente ¿Había tenido servicio de televisión por cable?

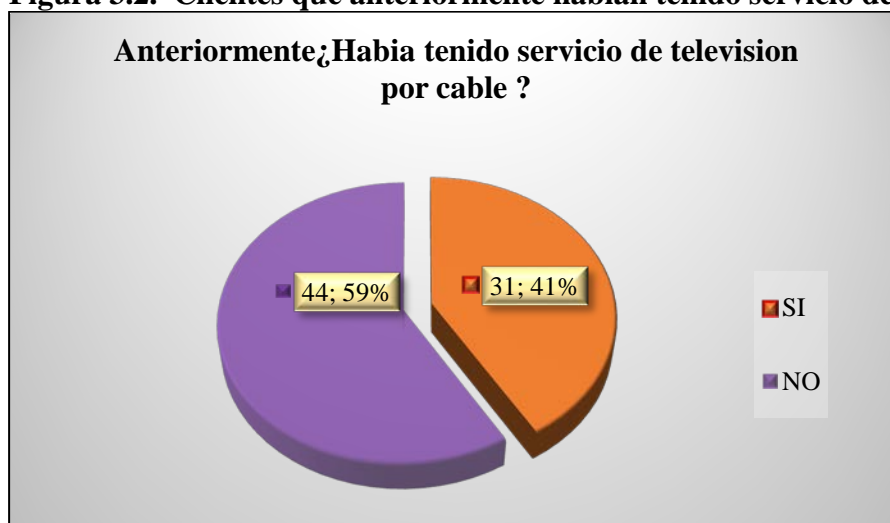
Tabla 3.2. Resultado de la pregunta 2 (Anexo 1)

Pregunta 2 de la encuesta a los clientes		
	FRECUENCIA	%
SI	31	41%
NO	44	59%
TOTAL	75	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Figura 3.2. Clientes que anteriormente habían tenido servicio de televisión por cable



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

INTERPRETACIÓN:

El 41 % de los encuestados, manifiesta que si ha tenido servicio de televisión por cable, mientras tanto el otro 59% de los encuestados nos indica que es la primera vez que tiene el servicio de televisión por cable. Con este resultado podemos visualizar que la mayoría de clientes son nuevos con este servicio.

3.- ¿Desde cuándo es suscriptor de la compañía de televisión por cable?

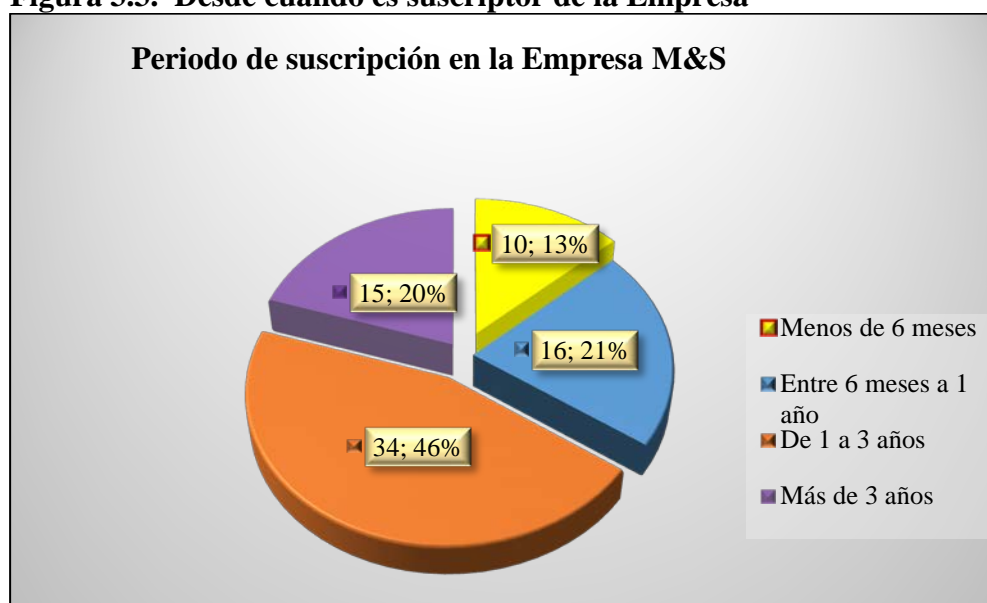
Tabla 3.3. Resultado de la pregunta 3 (Anexo 1)

Pregunta 3 de la encuesta a los clientes		
	FRECUENCIA	%
Menos de 6 meses	10	13%
Entre 6 meses a 1 año	16	21%
De 1 a 3 años	34	45%
Más de 3 años	15	20%
TOTAL	75	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Figura 3.3. Desde cuando es suscriptor de la Empresa



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

INTERPRETACIÓN:

Según la siguiente grafica 13% de los encuestados la permanencia del servicio es menos de 6 meses, el 21% contestó que tiene el servicio entre 6 meses y un año, el 45% de los clientes está con el servicio ya 3 años, y un 20% indicó que tiene el servicio más de 3 años.

Un punto importante es el tiempo que está el cliente con el servicio en este caso el porcentaje más alto es entre 1 a 3 años tiempo en el cual la mayoría de clientes tienen el servicio.

4.- Mensualmente ¿Usted está de acuerdo con el costo que paga por servicio de televisión por cable?

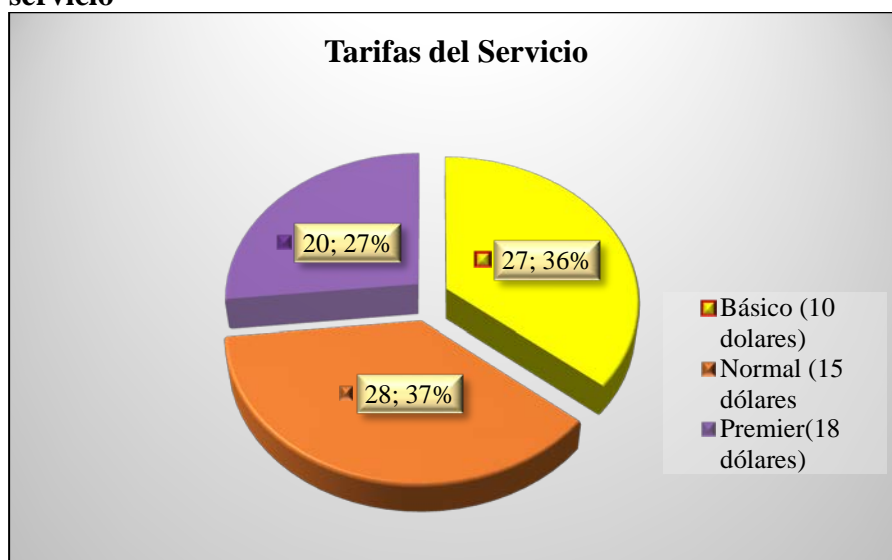
Tabla 3.4. Resultado de la pregunta 4 (Anexo 1)

Pregunta 4 de la encuesta a los clientes		
	FRECUENCIA	%
Básico (10 dólares)	27	36%
Normal (15 dólares)	28	37%
Premier(18 dólares)	20	27%
TOTAL	75	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Figura 3.4. Está de acuerdo con el costo que cobra la Empresa por la prestación del servicio



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

INTERPRETACIÓN:

El 36 % de encuestados nos manifiesta que tiene un paquete básico de canales, el 37% de los encuestados tiene el paquete de 15 dólares, y solo un 27% tiene el paquete.

Según un previo análisis la mayoría de clientes está de acuerdo con el valor que paga por el servicio.

5.- ¿En cuántas televisiones de su hogar le gustaría tener el servicio de televisión por cable?

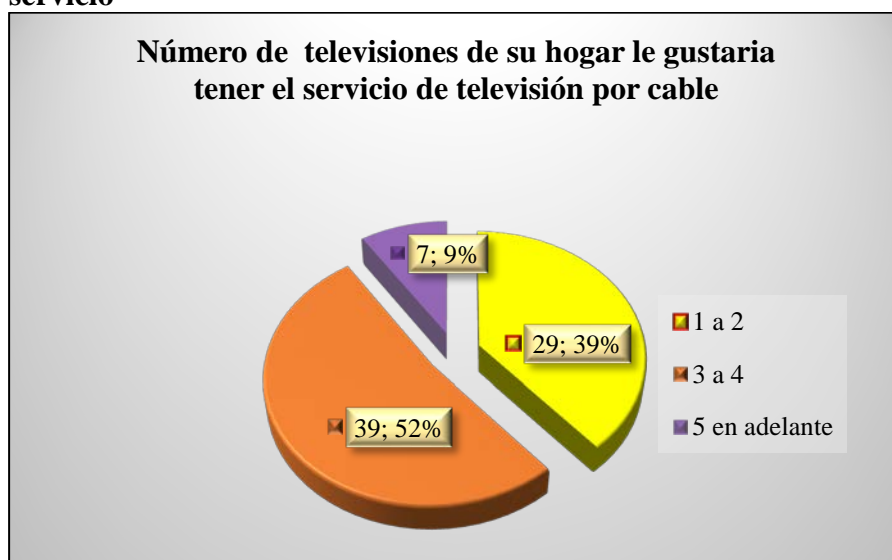
Tabla 3.5. Resultado de la pregunta 5 (Anexo 1)

Pregunta 5 de la encuesta a los clientes		
	FRECUENCIA	%
1 a 2	29	39%
3 a 4	39	52%
5 en adelante	7	9%
TOTAL	75	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Figura 3.5. Números de televisores de su hogar a los cuales le gustaría proveer del servicio



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

INTERPRETACIÓN:

El 39% de los clientes encuestados mantiene hasta 2 televisores en casa, mientras que el 39% mantiene hasta 4 televisores con servicio de televisión por cable, y únicamente un 9% mantiene de 5 en adelante.

6.- ¿Qué paquetes de canales mantiene contratado con la Empresa M&S servicio de televisión por cable?

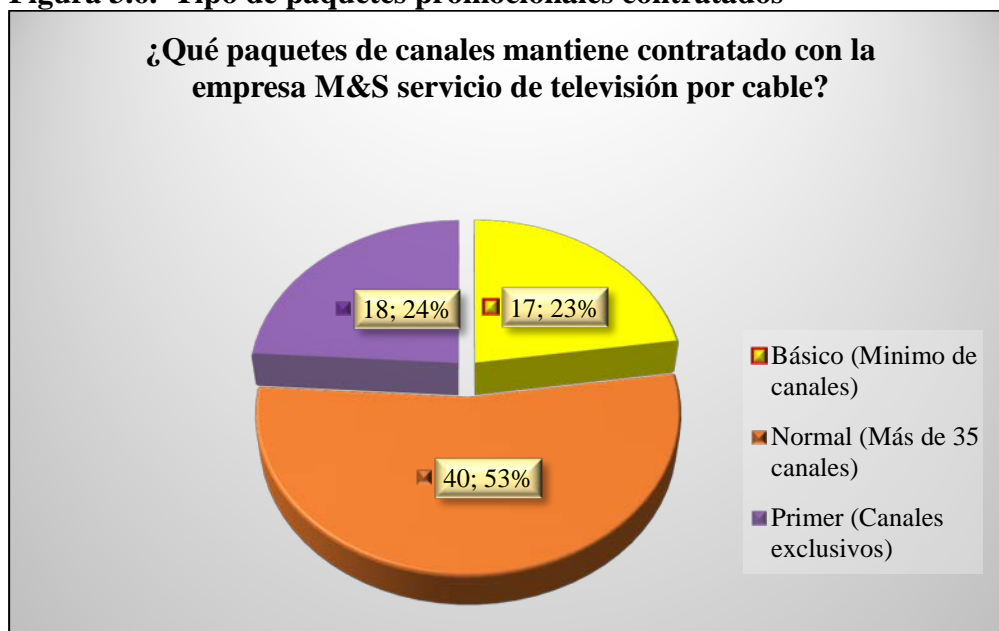
Tabla 3.6. Resultado de la pregunta 6 (Anexo 1)

Pregunta 6 de la encuesta a los clientes		
	FRECUENCIA	%
Básico (Mínimo de canales)	17	23%
Normal (Más de 35 canales)	40	53%
Primer (Canales exclusivos)	18	24%
TOTAL	75	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Figura 3.6. Tipo de paquetes promocionales contratados



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

INTERPRETACIÓN:

El 23% de clientes mantiene un servicio básico de canales, el 53% mantiene el servicio normal de clientes, y el 24% mantiene un servicio exclusivo de canales.

Con este resultado podemos ver que el porcentaje de cliente tiene el paquete de clientes de 15 dólares.

7.- ¿Usted sede el servicio de televisión por cable a sus vecinos?

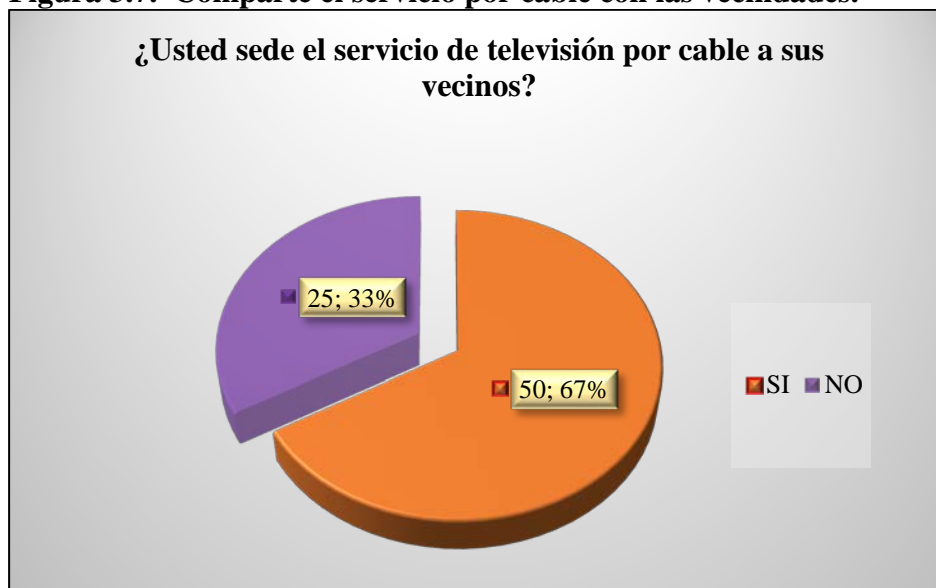
Tabla 3.7. Resultado de la pregunta 7 (Anexo 1)

Pregunta 7 de la encuesta a los clientes		
	FRECUENCIA	%
SI	50	67%
NO	25	33%
TOTAL	75	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Figura 3.7. Comparte el servicio por cable con las vecindades.



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

INTERPRETACIÓN:

El 67% de los encuestados nos indicaron que comparten el servicio de televisión por cable, y solo el 33% no comparte el servicio.

Esto nos indica que hay una gran pérdida económica para la empresa.

8.- Actualmente ¿Cómo se encuentra con el servicio que ofrece M&S televisión por cable?

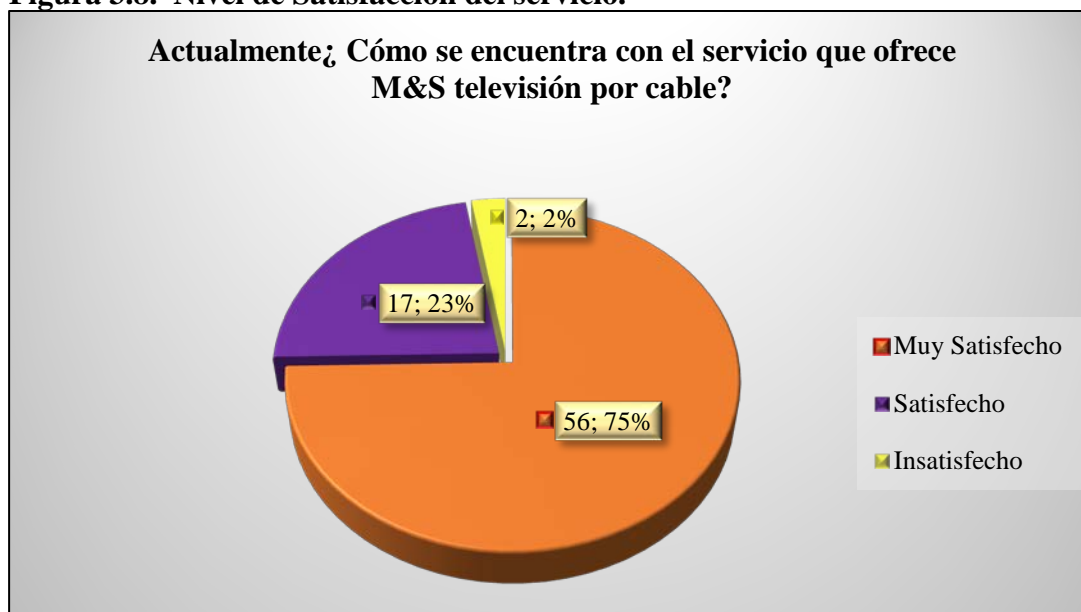
Tabla 3.8. Resultado de la pregunta 8 (Anexo 1)

Pregunta 1 de la encuesta a los clientes		
	FRECUENCIA	%
Muy Satisfecho	56	75%
Satisfecho	17	23%
Insatisfecho	2	3%
TOTAL	75	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Figura 3.8. Nivel de Satisfacción del servicio.



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

INTERPRETACIÓN:

El 75% de los clientes encuestados nos indicaron que están muy satisfechos con el servicio, el 23% de los clientes satisfecho, y un porcentaje menor del 3% se encuentra insatisfecho.

9.- ¿De su presupuesto mensual cuanto destinaria a este servicio?

Tabla 3.9. Resultado de la pregunta 9 (Anexo 1)

Pregunta 1 de la encuesta a los clientes		
	FRECUENCIA	%
5 a 10 dólares	20	27%
11 a 15 dólares	35	47%
16 a 20 dólares	20	27%
TOTAL	75	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Figura 3.9. Cuanto se destina del presupuesto para el pago del servicio.



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

INTERPRETACIÓN:

El 27% de los encuestados destinaron de su ingreso mensual de 5 a 10 dólares, el 47% de los clientes destina hasta 15 dólares, y un 27% un valor hasta de 20 dólares.

10.- ¿Usted se cambiaría de operador de televisión por cable sí o no, si su respuesta es si nos indica porque lo haría?

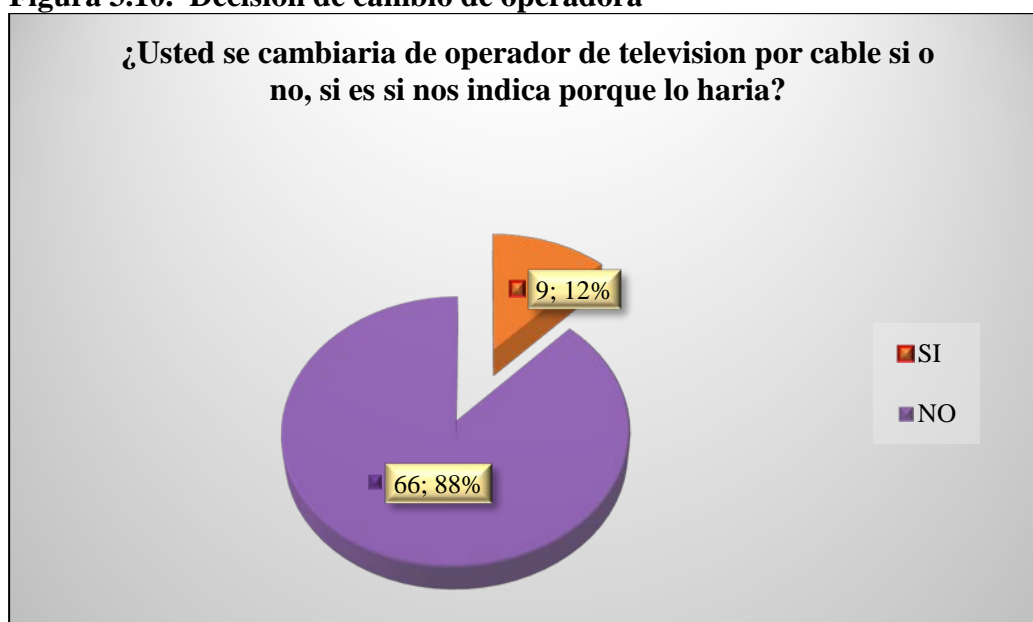
Tabla 3.10. Resultado de la pregunta 9 (Anexo 1)

Pregunta 1 de la encuesta a los clientes		
	FRECUENCIA	%
SI	9	12%
NO	66	88%
TOTAL	75	100%

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Figura 3.10. Decisión de cambio de operadora



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

INTERPRETACIÓN:

El 12% de los clientes encuestados indicaron que podrían cambiarse si pagarían menos, pero el 88% de los clientes indicó que no, porque en esta empresa de televisión por cable pueden pagar con otra persona el servicio ya que comparten el gasto.

3.6. Diagnóstico de los resultados

Con los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes, se logró determinar que uno de los principales riesgos operativos que mantiene la Empresa M&S, es el incumplimiento de las cláusulas contractuales por parte de los clientes, puesto que los mismos determinaron que el 67% de los clientes comparte con terceras personas el servicio de televisión por cable, brindando este servicio sin la respectiva autorización por parte de la empresa M&S como lo realiza CONECEL y ARCOTEL quienes regulan y otorgan los respectivos permisos de funcionamiento, así como generando perjuicio económico para la empresa.

Los clientes al momento de suscribir el contrato por la prestación del servicio de televisión por cable se obligan a dar cumplimiento a cada una de las cláusulas y así mismo a respetar las fechas de pago por el otorgamiento del servicio el mismo que cuenta con tarifa establecida de acuerdo al número de televisores a los cuales se brinda el servicio en el domicilio detallado en el contrato.

Los funcionarios encargados de realizar la instalación del servicio por cable entre sus funciones se encuentran indicar a los clientes que deberán solicitar a la Empresa el incremento del servicio para el determinado número de televisores que se deseen contar con el servicio. La Empresa M&S no realiza inspecciones periódicas a los diferentes clientes motivo por el cual desconoce el estado de las instalaciones que se efectuaron en la suscripción del contrato.

3.7. Resultados de la Entrevista

De la entrevista realizada al Ing. Roger Tayo, contador de la Empresa M&S, resaltan las siguientes opiniones:

- Del total de las ventas el 5% fueron otorgados a crédito.
- El contador mantiene 8 años laborando en la empresa.
- Dentro del organigrama de la Empresa no existe el cargo de Supervisor.
- No existe manuales de Cobranza y Recuperación de la cartera vencida.

3.8. Balance General – Análisis Horizontal

Tabla 3.11. Balance general – análisis horizontal

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	AL 31 DICIEMBRE	AL 31	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
		2014 NIIF (PYMES)	DICIEMBRE 2015 NIIF (PYMES)		
1.	ACTIVO	619.197,35	648.970,68		
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	150.206,80	157.717,14	7.510,34	5,00%
1.1.1.	EFFECTIVO CAJA Y BANCOS	34.952,35	36.699,96	1.747,62	5,00%
1.1.2.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	12.536,56	13.163,39	626,83	5,00%
1.1.3.	INVENTARIOS	92.780,24	97.419,25	4.639,01	5,00%
1.1.4.	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	9.937,65	10.434,54	496,88	5,00%
1.2	ACTIVO NO CORRIENTE	468.990,56	491.253,54		
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	705.836,65	741.128,48	35.291,83	5,00%
1.2.2.	DEPRECIACION ACUMULADA	- 260.577,00	- 273.605,85	- 13.028,85	5,00%
1.2.3.	CUENTAS POR COBRAR L/P	23.730,91	23.730,91	-	
2.	PASIVO	337.000,95	340.685,77		
2.1.	PASIVO CORRIENTE	196.601,24	204.136,19		
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR	196.601,24	204.136,19	7.534,95	3,83%
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE	140.399,71	136.549,58		
2.1.2.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	140.399,71	136.549,58	- 3.850,13	-2,74%
3.	PATRIMONIO	282.196,40	308.284,91		
3.1.	CAPITAL SOCIAL	2.000,00	2.000,00		
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL PAGADO	2.000,00	2.000,00	-	
3.2.	APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	117.667,50	117.667,50		
3.2.1	APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	117.667,50	117.667,50	-	
3.3.	RESERVAS	15.083,02	17.378,13		
3.3.1	RESERVA LEGAL	15.083,02	17.378,13	2.295,11	15,22%
3.4.	RESULTADOS ACUMULADOS	147.445,88	171.239,28		
3.4.1.	RESULTADOS ACUMULADOS	124.494,78	147.445,88	22.951,09	18,44%
3.4.2.	RESULTADO DEL EJERCICIO	22.951,09	23.793,40	842,31	3,67%

Fuente: Empresa M&S

3.9. Análisis Horizontal del Balance General

De acuerdo a la información proporcionada por los Balances Generales de la Empresa, los mismos determinan que los Activos durante el ejercicio económico 2015, han sufrido un incremento del 5% esto debido al crecimiento del inventario en el mismo porcentaje, razón por la cual dicho incremento afecto en igual proporción a las demás cuentas puesto que se mantuvieron las políticas de crédito y se manejó la cartera de clientes aprobada en el 2014 para créditos a corto plazo, en cuanto a los Créditos a Largo Plazo esta se mantuvo en el periodo 2015 lo que indica que las políticas aplicadas para la recuperación de cartera no dieron los resultados esperados lo que genera un alto riesgo para la recuperación de la misma incrementando los días de mora en la cartera de vencimiento forjando en la Empresa M&S un déficit en el Flujo de Efectivo proyectado ya que no se logra cubrir las expectativas de recuperación de cartera.

En cuanto a las cuentas que determinan el grupo de pasivo, se determina que las cuentas por pagar tienen un incremento del 3,83% en relación al 2014, puesto que el crédito otorgado fue para el incremento del Activo Fijo, y se procedió a la pre cancelación de créditos lo generó una disminución del 2,74% de las obligaciones financieras pendientes.

La empresa para el año 2015 obtuvo una ganancia en el resultado del ejercicio de \$23.793,40 lo que representa un incremento del 3,67% en relación al 2014, así mismo se incrementó la reserva legal en un 15,22% de acuerdo a lo determinado en el reglamento interno de la empresa.

Es decir que la Empresa M&S, en el año 2015 no asumió nuevos retos ni genero nuevas plazas para ofertar el servicio, y se mantuvieron las mismas políticas que en años anteriores tales como los del 2014, lo que se ve reflejado en un incremento del 3,67% en el total de las utilidades porcentaje que hubiera sido mayor si se adaptaban a las condiciones actuales del mercado y se hubiera optado por crear nuevas estrategias de venta y posicionamiento en el mercado.

3.10. Estado de Resultados – Análisis Horizontal

Tabla 3.12. Estado de resultados – análisis horizontal

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	AL 31 DICIEMBRE 2014 NIIF (PYMES)	AL 31 DICIEMBRE 2015 NIIF (PYMES)	VARIACION ABSOLUTA	VARIACION RELATIVA
4.	INGRESOS	810.743,79	840.498,09		
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES	697.360,77	722.953,91		
4.1.1.	VENTA DE SERVICIOS	697.360,77	722.953,91	25.593,14	3,67%
4.2.	INGRESOS NO OPERACIONALES	113.383,02	117.544,18		
4.2.1.	INGRESOS FINANCIERO	2.148,73	2.227,59	78,86	3,67%
4.2.2.	OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	111.234,29	115.316,59	4.082,30	3,67%
5.	EGRESOS	776.126,76	804.610,61		
5.1.	GASTOS DE OPERACIÓN Y VENTA	601.247,86	623.313,66		
5.1.1.	GASTO DE PERSONAL OPERA Y VENTA	209.051,51	216.723,70	7.672,19	3,67%
5.1.2.	GASTO SEÑALES	346.215,55	358.921,66	12.706,11	3,67%
5.1.3.	GASTO DE OPERACIÓN	18.735,06	19.422,63	687,58	3,67%
5.1.4.	GASTOS GENERALES	27.245,74	28.245,66	999,92	3,67%
5.2.	GASTOS DE ADMINISTRACION	164.714,02	170.759,03		
5.2.1.	GASTOS PERSONAL ADMINISTRACION	16.133,67	16.725,78	592,11	3,67%
5.2.2.	GASTO DE PUBLICIDAD	4.486,83	4.651,49	164,67	3,67%
5.2.3.	DEPRECIACIÓN	81.837,92	84.841,37	3.003,45	3,67%
5.2.4.	GASTO TRANSPORTE	12.167,71	12.614,26	446,55	3,67%
5.2.5.	GASTOS GENERALES	50.087,90	51.926,12	1.838,23	3,67%
5.3.	GASTOS FINANCIEROS	10.164,87	10.537,92		
5.3.1.	GASTOS BANCARIOS	6.313,93	6.545,66	231,72	3,67%
5.3.2.	GASTOS VARIOS	3.850,94	3.992,27	141,33	
5.4.	PARTIC TRABA E IMP. RENTA	11.665,94	12.094,08		
5.4.1.	PARTIC TRABA E IMP. RENTA	11.665,94	12.094,08	428,14	3,67%
	PERDIDA/(UTILIDAD) DEL EJERCICIO	22.951,09	23.793,40		
	(=) UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	22.951,09	23.793,40		

Fuente: Empresa M&S

3.11. Análisis Horizontal del Estado de Resultados

En el periodo 2015 las ventas del servicio de televisión por cable se incrementaron en un 3,67%, al igual que los demás ingresos no operacionales que se mantuvieron en el 3,67% respectivamente puesto que es la tasa de interés que las instituciones financieras cancelan por las respectivas inversiones que la empresa mantiene en dicho periodo económico.

La administración de la Empresa M&S en el periodo 2015 no realizó diversas actividades que generen en la Empresa mejora alguna en relación a los clientes, proveedores y trabajadores, puesto que como política interna el administrador mantuvo gastos en el mismo porcentaje del incremento de los ingresos.

En cuanto a los Egresos que se encuentran representados por los Gastos de Operación y Venta \$623.313,66; Gastos de Administración \$170.759,03; y, Gastos Financieros \$10.537,92, se mantuvo un 3,67% en todas las cuentas que componen este rubro, esto se da porque los administradores no asumieron responsabilidades y decidieron manejar el mismo plan estratégico y de desarrollo que se aplicó en el 2014, lo que se ve reflejado en una mínima participación e incremento de las utilidades al 2015 en \$23.793,40.

3.12. Balance General – Análisis Vertical

Tabla 3.13. Balance general – análisis vertical

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	AL 31 DICIEMBRE 2014		AL 31 DICIEMBRE 2015	
		NIIF (PYMES)	%	NIIF (PYMES)	%
1.	ACTIVO	619.197,35		648.970,68	
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	150.206,80		157.717,14	
1.1.1.	EFFECTIVO CAJA Y BANCOS	34.952,35	5,64%	36.699,96	5,66%
1.1.2.	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	12.536,56	2,02%	13.163,39	2,03%
1.1.3.	INVENTARIOS	92.780,24	14,98%	97.419,25	15,01%
1.1.4.	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	9.937,65	1,60%	10.434,54	1,61%
1.2.	ACTIVO NO CORRIENTE	468.990,56		491.253,54	
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	705.836,65	113,99%	741.128,48	114,20%
1.2.2.	DEPRECIACION ACUMULADA	- 260.577,00	-42,08%	- 273.605,85	-42,16%
1.2.3.	CUENTAS POR COBRAR L/P	23.730,91	3,83%	23.730,91	3,66%
2.	PASIVO	337.000,95		340.685,77	
2.1.	PASIVO CORRIENTE	196.601,24		204.136,19	
2.1.1.	CUENTAS POR PAGAR	196.601,24	58,34%	204.136,19	60%
2.2.	PASIVO NO CORRIENTE	140.399,71		136.549,58	
2.1.2.	OBLIGACIONES FINANCIERAS	140.399,71	41,66%	136.549,58	40%
3.	PATRIMONIO	282.196,40		308.284,91	
3.1.	CAPITAL SOCIAL	2.000,00		2.000,00	
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL PAGADO	2.000,00	0,71%	2.000,00	0,65%
3.2.	APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	117.667,50		117.667,50	
3.2.1	APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	117.667,50	41,70%	117.667,50	38,17%
3.3.	RESERVAS	15.083,02		17.378,13	
3.3.1	RESERVA LEGAL	15.083,02	5,34%	17.378,13	5,64%
3.4.	RESULTADOS ACUMULADOS	147.445,88		171.239,28	
3.4.1.	RESULTADOS ACUMULADOS	124.494,78	44,12%	147.445,88	47,83%
3.4.2.	RESULTADO DEL EJERCICIO	22.951,09	8,13%	23.793,40	7,72%

Fuente: Empresa M&S

3.13. Análisis Vertical del Balance General

En cuanto a la composición del Activo en el año 2015 se puede identificar que la Empresa M&S concentra sus activos, en las cuentas Inventarios 15.01% y Propiedad Planta y Equipo 114.20% lo que nos permite conocer que la empresa tiene un gran stock de inventario y suministros para las respectivas instalaciones tales como: antenas, cables, materiales, entre otros.

La cuenta contable de Propiedad, Planta y Equipo representa el 114.20% en relación al total del Activo, esto puesto que es la cuenta que mayor incidencia tiene en relación con las demás ya que agrupa las instalaciones propiedad de la Empresa M&S, los equipos tales como trepadoras, machinadoras, sueldas, montacargas, entre otros, que representan en si las actividades desempeñadas.

En relación a Cuentas por Cobrar a Largo Plazo, se observa que la misma en relación al año 2014 disminuye un 0.17% manteniendo al 2015 una cartera de \$23.730,91 USD, lo que representa el 3.66% en relación del Activo, indicando que no se han realizado las debidas gestiones para que la cartera disminuya.

En cuanto al pasivo se denota que Cuentas por Pagar representa el 60% del total del Pasivo, lo que indica que la Gerencia debe establecer una estrategia para cumplir con las obligaciones a vencer en el próximo primer año para lo cual la empresa deberá contar con los fondos suficientes para cumplir con los proveedores y mantener la línea de crédito que permite la sostenibilidad de la misma.

3.14. Estado de Resultados – Análisis Vertical

Tabla 3.14. Estado de resultados – análisis vertical

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	AL 31 DICIEMBRE 2014 NIIF (PYMES)	%	AL 31 DICIEMBRE 2015 NIIF (PYMES)	%
4.	INGRESOS	810.743,79		840.498,09	
4.1.	INGRESOS OPERACIONALES	697.360,77		722.953,91	
4.1.1.	VENTA DE SERVICIOS	697.360,77	86,01%	722.953,91	86,01%
4.2.	INGRESOS NO OPERACIONALES	113.383,02		117.544,18	
4.2.1.	INGRESOS FINANCIERO	2.148,73	0,27%	2.227,59	0,27%
4.2.2.	OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	111.234,29	13,72%	115.316,59	13,72%
5.	EGRESOS	776.126,76		804.610,61	
5.1.	GASTOS DE OPERACIÓN Y VENTA	601247,8623		623313,6588	
5.1.1.	GASTO DE PERSONAL OPERA Y VENTA	209.051,51	25,79%	216.723,70	25,79%
5.1.2.	GASTO SEÑALES	346.215,55	42,70%	358.921,66	42,70%
5.1.3.	GASTO DE OPERACIÓN	18.735,06	2,31%	19.422,63	2,31%
5.1.4.	GASTOS GENERALES	27.245,74	3,36%	28.245,66	3,36%
5.2.	GASTOS DE ADMINISTRACION	164.714,02		170.759,03	
5.2.1.	GASTOS PERSONAL ADMINISTRACION	16.133,67	1,99%	16.725,78	1,99%
5.2.2.	GASTO DE PUBLICIDAD	4.486,83	0,55%	4.651,49	0,55%
5.2.3.	DEPRECIACIÓN	81.837,92	10,09%	84.841,37	10,09%
5.2.4.	GASTO TRANSPORTE	12.167,71	1,50%	12.614,26	1,50%
5.2.5.	GASTOS GENERALES	50.087,90	6,18%	51.926,12	6,18%
5.3.	GASTOS FINANCIEROS	10.164,87		10.537,92	
5.3.1.	GASTOS BANCARIOS	6.313,93	0,78%	6.545,66	0,78%
5.3.2.	GASTOS VARIOS	3.850,94	0,47%	3.992,27	0,47%
5.4.	PARTIC TRABA E IMP. RENTA	11.665,94		12.094,08	
5.4.1.	PARTIC TRABA E IMP. RENTA	11.665,94	1,44%	12.094,08	1,44%
	PERDIDA/(UTILIDAD) DEL EJERCICIO	22.951,09	2,83%	23.793,40	2,83%

Fuente: Empresa M&S

3.15. Análisis Vertical del Estado de Resultados

La Empresa M&S, en el año 2015 genero una utilidad de \$23.793,40 USD lo que representa el 2.83% en relación a los ingresos que en el mismo año ascendieron a \$840.498,09 USD.

De los ingresos que la Empresa M&S genero durante el año 2015 el 86.01% representa la venta de los servicios de televisión por cable mientras que el 13,99% representa los ingresos no operacionales tales como los ingresos financieros que son réditos de las operaciones financieras que la empresa mantiene en diversas instituciones del sector financiero.

En relación con los gastos que la empresa mantuvo en el 2015 se identifica que el Gasto de Personal de Operación y Venta representa el 25,79% dicho rubro incluye los gastos de sueldos y salarios del personal de las áreas de operaciones y ventas mismo que debería analizarse las actividades desempeñadas por los funcionarios de estas áreas y si las mismas son las que la empresa necesita optimizando de esta manera los recursos destinados para estas actividades.

Así mismo la cuenta de Gastos de Señales representa el 42.70%, dicho gasto es considerado como pago de las frecuencias de los diversos canales de los cuales se comparte la señal a cada uno de nuestros clientes.

3.16. Balance General Proyectado

Tabla 3.15. Balance general proyectado

EMPRESA SOCIEDAD CIVIL M&S TELEVISION Y SERVICIOS					
BALANCE GENERAL PROYECTADO					
EXPRESADO EN DOLARES AMERICANOS					
	2015	2016	2017	2018	2019
1. ACTIVO	648.970,68	666.959,18	685.400,41	704.364,33	723.865,99
1.1. ACTIVO CORRIENTE	157.717,14	161.207,68	164.778,19	168.430,55	172.166,68
1.1.1. EFECTIVO CAJA Y BANCOS	36.699,96	37.433,96	38.182,64	38.946,29	39.725,22
1.1.2. CUENTAS Y DOCUMENTOS POR COBRAR	13.163,39	13.327,93	13.494,53	13.663,21	13.834,00
1.1.3. INVENTARIOS	97.419,25	99.854,73	102.351,10	104.909,88	107.532,62
1.1.4. GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	10.434,54	10.591,06	10.749,92	10.911,17	11.074,84
1.2. ACTIVO NO CORRIENTE	491.253,54	505.751,50	520.622,22	535.933,77	551.699,30
1.2.1. PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	741.128,48	763.362,33	786.263,20	809.851,10	834.146,63
1.2.2. DEPRECIACION ACUMULADA	-273.605,85	-281.757,04	-290.209,75	-298.916,04	-307.883,52
1.2.3. CUENTAS POR COBRAR L/P	23.730,91	24.146,20	24.568,76	24.998,71	25.436,19
2. PASIVO	340.685,77	332.204,11	323.844,30	315.672,18	307.698,59
2.1. PASIVO CORRIENTE	204.136,19	219.446,40	235.904,88	253.597,75	272.617,58
2.1.1. CUENTAS POR PAGAR	204.136,19	219.446,40	235.904,88	253.597,75	272.617,58
2.2. PASIVO NO CORRIENTE	136.549,58	112.757,71	87.939,42	62.074,43	35.081,01
2.1.2. OBLIGACIONES FINANCIERAS	136.549,58	112.757,71	87.939,42	62.074,43	35.081,01
3. PATRIMONIO	308.284,91	334.755,07	361.556,10	388.692,15	416.167,40
3.1. CAPITAL SOCIAL	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
3.1.1. CAPITAL SOCIAL PAGADO	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00	2.000,00
3.2. APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	117.667,50	117.667,50	117.667,50	117.667,50	117.667,50
3.2.1. APORTES PARA FUTURAS CAPITALIZACIONES	117.667,50	117.667,50	117.667,50	117.667,50	117.667,50
3.3. RESERVAS	17.378,13	19.757,47	22.166,55	24.605,75	27.075,43
3.3.1. RESERVA LEGAL	17.378,13	19.757,47	22.166,55	24.605,75	27.075,43
3.4. RESULTADOS ACUMULADOS	171.239,28	195.330,10	219.722,05	244.418,90	269.424,47
3.4.1. RESULTADOS ACUMULADOS	147.445,88	171.239,28	195.330,10	219.722,05	244.418,90
3.4.2. RESULTADO DEL EJERCICIO	23.793,40	24.090,82	24.391,95	24.696,85	25.005,56

Fuente: Empresa M&S

3.17. Análisis Balance General Proyectado

La Empresa M&S estima para los futuros 5 años de funcionamiento de la actividad de venta de servicio de televisión por cable un incremento del 1.25% a los resultados del Ejercicio.

Dicho incremento anual es considerado de acuerdo al incremento de nuevos clientes y apertura de nuevas agencias para cubrir con la demanda de los clientes a precios accesibles por la sociedad.

En cuanto a las diversas obligaciones financieras que se mantiene la misma disminuirá gradualmente de acuerdo a las tablas de amortización de las instituciones financieras devengando los compromisos adquiridos, lo que le permitiría a la empresa poder asumir nuevas obligaciones que permitan realizar un crecimiento sostenido en el mercado.

En relación a las cuentas por pagar a corto plazo se da a conocer que las mismas tienen un incremento anual del 7.5% ya que con los proveedores se maneja una línea de crédito para adquirir materiales los cuales se utilizan en las diversas agencias de la Empresa para cubrir las necesidades de los clientes.

3.18. Índices Financieros

3.18.1. Razones de liquidez

3.18.1.1. Razón Corriente

Tabla 3.16. Razón Corriente

	2014	2015
ACTIVO CORRIENTE	150.206,8	157.717,14
PASIVO CORRIENTE	196.601,24	204.136,19
	0,76	0,77

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

Mientras la razón financiera sea mayor a 1, la solvencia de la empresa es mejor. Esta razón indica en qué posición se encuentra los pasivos a corto plazo están cubiertos por los activos más líquidos. En este índice indica que en el año 2014 contrajo \$0,76 en deuda corriente con respecto al año 2015 que tenemos \$0,77, esto quiere decir que la capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones es buena.

3.18.1.2. Prueba Ácida**Tabla 3.17. Prueba Ácida**

	2014	2015
ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIOS	57.426,56	60.297,89
PASIVO CORRIENTE	196.601,24	204.136,19
	0.29	0.30

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

La Empresa M&S, en el año 2015 cuenta con una prueba acida de 0.30 y para el 2014 del 0.29 respectivamente para cancelar sus obligaciones corrientes, sin contar con la venta de sus existencias, es decir, básicamente con los saldos de efectivo, el producido de sus cuentas por cobrar, sus inversiones temporales y algún otro activo de fácil liquidación que pueda haber, diferente a los inventarios. Es decir que en caso de liquidación la empresa deberá vender parte del inventario de mercadería para cubrir con las obligaciones con terceros.

3.18.2. Razón de Efectivo**Tabla 3.18. Razón de Efectivo**

	2014	2015
EFFECTIVO	34.952,35	36.699,96
PASIVO CIRCULANTE	196.601,24	204.136,19
	0.18	0.18

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

Esta razón considera el efectivo y sus equivalentes para hacer frente a las deudas de corto plazo es decir que para el año 2015 y 2014 por cada dólar de deuda que mantenga la Empresa M&S a corto plazo dispone de 0.18 centavos de dólar en efectivo.

3.18.3. Razones de actividad o uso de los activos**3.18.3.1. Rotación de Cobros****Tabla 3.19. Rotación de Cobros**

	2014	2015
VENTAS NETAS A CREDITO	34868,04	36147,69
DCTOS Y CTAS POR COBRAR A CLIENTES	12.536,56	13.163,39
	2,78	2,75

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

Durante el año 2014, las cuentas por cobrar se movieron 2,78 veces al año mientras que en el 2015 la rotación fue de 2,75 veces. Relaciona la adquisición de activos proveniente de las ventas al crédito con las cuenta de futuros ingresos.

3.18.3.2. Rotación de Inventarios**Tabla 3.20. Rotación de Inventarios**

	2014	2015
VENTAS	697.360,77	722.953,91
INVENTARIOS	92.780,24	97.419,25
	7,52	7,42

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

Este indicador da a conocer que en el año 2014 la rotación de inventarios fue de 7,42 es decir que cada 7 meses permaneció en la empresa antes de ser vendidas.

3.18.3.3. Rotación de Activos Fijos

Tabla 3.21. Rotación de Activos Fijos

	2014	2015
VENTAS NETAS	697.360,77	722.953,91
ACTIVOS FIJOS	705.836,65	741.128,48
	0,98	0,97

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

Es decir que la rotación del Activo Fijo se da una vez al año, en este caso es un indicador de la eficiencia relativa con que la empresa emplea su inversión en activos fijos o bienes de capital, para generar ingresos.

3.18.3.4. Rotación Activos

Tabla 3.22. Rotación de Activos Fijos

	2014	2015
VENTAS NETAS	697360,77	722953,91
ACTIVOS TOTALES	619197,35	648970,68
	1,13	1,11

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

La rotación del Activo en relación a las ventas es de una vez al año, esto representa la generación de ingresos a través de las ventas lo que genera mayor oportunidad de empleo.

3.18.4. Razones de apalancamiento financiero

3.18.4.1. Apalancamiento Financiero

Tabla 3.23. Apalancamiento Financiero

	2014	2015
UTILIDAD NETA DEL EJERCICIO	22951,09	23793,4
TOTAL ACTIVOS	619197,35	648970,68
	3,71	3,67

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

Este indicador mide que la rentabilidad después de impuestos, que genere el uso de los activos en la producción está aumentando desde el 2014 con un 6% hasta llegar al 2015 con un 7%.

3.18.5. Razones de Endeudamiento**Tabla 3.24. Razón de Endeudamiento**

	2014	2015
TOTAL PASIVO	337000,95	340685,77
TOTAL ACTIVO	619197,35	648970,68
	0,54	0,52

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

Esta razón nos pone en conocimiento la porción de los activos se encuentra financiada por deuda local, Mientras el índice sea superior a 1, la empresa tiene mayor riesgo de solvencia. Por lo tanto podemos determinar, que por cada dólar de activo se financió con \$0,54 de deuda, de igual manera en el año 2015 tenemos \$0,52.

3.18.6. Razones de Utilidad o rentabilidad**3.18.6.1. Margen de Utilidad****Tabla 3.25. Margen de Utilidad**

	2014	2015
UTILIDAD NETA EN OPERACIONES	96112,91	99640,25
VENTAS	697360,77	722953,91
	14%	14%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

Este índice interpreta a la capacidad de la empresa para producir beneficios antes del uso de gastos se incrementa el 14% en el 2014, al 23% en el 2015. Este indicador considera todo lo relacionado a ganancias operativas antes de cualquier otra fuente de ingresos.

3.18.6.2. Rendimiento de Activos (ROA)**Tabla 3.26. Rendimiento de Activos**

	2014	2015
UTILIDAD NETA	22951,09	23793,4
ACTIVOS TOTALES	619197,35	648970,68
	3.70%	3.66%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

Este índice interpreta a la capacidad de la empresa para producir beneficios antes del uso del beneficio generado por el activo de la empresa. Es decir que el Rendimiento de Activos del periodo 2014 de 3,70% fue superior al año 2015 de 3,66%, indicando una mejora en mínimas proporciones en la utilización de Activos para generar Ganancias.

3.18.6.3. Índice de Morosidad**Tabla 3.27. Índice de Morosidad**

	2014	2015
CARTERA VENCIDA	23730,91	23730,91
CARTERA TOTAL	36.267,47	36.894,30
	65%	64%

Fuente: Investigación de campo
Elaborado: Viviana Acosta, 2016

Interpretación:

Del total de la cartera vencida al año 2014, se determinó que la misma mantiene un 65% en mora mientras que en el 2015 este índice no disminuyó manteniéndose en un 64%, Este indicador es demasiado alto para la estructura de la empresa, lo que indica que no se están

aplicando políticas de cobranza adecuadas o el direccionamiento de la línea de créditos no es analizada previo la aprobación del mismo sin contar con las garantías necesarias.

3.19. Riesgos de Mercado

La Empresa M&S televisión por cable, tiene la incertidumbre de que su competencia como son las empresas de Cnt, Claro, y grupo tv cable, baje sus tarifas de servicios para así poder adquirir un mayor número de clientes en el Cantón EL Carmen.

A su vez pueden ofertar un mayor número de canales a un precio menor al establecido. Esto de aquí le generaría una pérdida representativa a la empresa.

De acuerdo a los análisis de la Empresa M&S, siempre está ofertando sus productos a precios competitivos y de acuerdo al mercado.

3.20. Estrategias

De acuerdo a los resultados y análisis de la situación financiera de la Empresa M&S, se desarrolló un plan de estrategias a ser implementado en las agencias y sucursales a nivel nacional donde la empresa ejerza su actividad económica, considerando los diversos factores como el alto índice de morosidad.

3.20.1. Alto índice de morosidad

3.20.1.1. Propuesta para la empresa M&S de un manual de crédito para mejorar sus cobranza

3.20.1.1.1. Manual de gestión de cobranzas

De acuerdo al índice de morosidad del 64% de la Empresa M&S la misma refleja que esta tiene un alto índice de cartera vencida por lo cual es necesario reestructurar las políticas internas de la Empresa, estableciendo el respectivo Manual de Gestión de Cobranzas el mismo que deberá ser aplicado en todas las agencias de la empresa y actualizado de acuerdo a las variables y necesidades actuales de la Empresa y la sociedad.

MANUAL DE GESTIÓN DE COBRANZAS

ALCANCE:

SUCURSAL Y AGENCIAS DE LA EMPRESA M&S SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO POR CABLE

1.- OBJETIVO

Recuperar, mantener, controlar y administrar los saldos de la cartera que se mantiene en riesgo, con el objetivo de mejorar los índices de morosidad y provisiones acordes a lo establecido por la gerencia.

2.-ALCANCE:

Se va utilizar en los procesos relacionados con la gestión de cobranzas de la Empresa de televisión por cable M&S.

3.- DEFINICIONES

Cobranza: Son todas las operaciones que implican la recuperación de dinero por la prestación de servicio de entretenimiento de televisión por cable, y ha sobrepasado el tiempo límite de vencimiento.

Cobranza preventiva: Es la gestión orientada para indicarles a los clientes la fecha de pago.

Visita Efectiva: se considera una visita efectiva si el cliente recibió una notificación por parte del cobrador, administrador de Agencia.

Notificación: Se comunica al cliente que el servicio contratado que tiene en la empresa se encuentra vencido, y se le indica el valor que está adeudando. La notificación puede ser de formar Verbal, o con documento físico.

Reestructuración de deuda: Se considera a la deuda vigente para darle una refinanciación al cliente y que nos pueda pagar los valores adeudados con la empresa.

4.- POLÍTICAS

4.1 POLÍTICAS GENERALES

a. Se establece dos tipos de gestión de cobranzas:

- Cobranza por parte del cobrador
- Cobranza por parte del Supervisor Administrador de Agencia.

b. La provisión de la cartera vencida se sujetara de acuerdo lo establecido por el gerente.

c. Los clientes que se encuentran en mora incurrirán con el siguiente pago.

- Gastos de reconexión de señal
- El cliente se compromete a cancelar el valor adeudado más interés por mora calculadas con las tasas vigentes fijadas por el Banco Central del Ecuador.

d. los responsables de realizar la gestión de cobranzas y receipten dinero o valores de los clientes fuera de la Agencia, evidenciara el cobro a través de su respectivo comprobante de pago, el mismo que va ser en formas numeradas y debe ser monitoreado por el Supervisor General, y cada viernes revisará el Administrador de Agencia.

e. la cartera de clientes con uno o más dividendos vencidos deberán ser monitoreadas por el Supervisor General.

f. Todo contrato de servicio de televisión por cable que no cumpla con lo estipulado en el contrato se dará inicio a lo que indican sus cláusulas.

4.2 POLÍTICAS ESPECÍFICAS

4.2.1 políticas específicas de cobranzas

4.2.1.1 de la gestión de cobranza por parte del Cobrador

a. El supervisor General es el responsable de controlar que los cobradores realicen sus respectivos pagos en las oficinas de manera inmediata, esto será Supervisado los viernes de cada semana por el Administrador de Agencia.

b. Para los clientes que se encuentren con más de 45 días vencidos con sus pagos se podrá realizar la suspensión del servicio de televisión por cable.

c. El supervisor general será el encargado de revisar las gestiones telefónicas realizadas diariamente por parte de los cobradores.

d. el Administrador de Agencia de acuerdo a la necesidad realizara visitas a los clientes a través de un cronograma establecido previamente con un mínimo de 48 horas.

5.- RECUPERACIÓN PREVENTIVA CON EL CLIENTE

- Adoptar estrategias para enfrentar la morosidad antes de que inicie (acercamiento con el cliente).
- Impulsar a los cobradores en el alto rendimiento de cartera.
- Enviar mensajes al celular 2 días antes de vencer el pago de la letra.
- Realizar llamadas telefónicas con el personal de atención al cliente, cobradores, supervisor general, administrador agencia el Carmen.
- Enviar por medio de correo electrónico sus valores a pagar, facilitándole al cliente saber sus valores a pagar.

Tabla 3.28. Acercamiento con el cliente

ACERCAMIENTO CON EL CLIENTE				
Periodo de morosidad	DURANTE EL SERVICIO DE ENTRETENIMIENTO		ETAPA DE RECUPERACIÓN	
	Recomendación pagar su cuota antes de vencer y no le genere interés	Inicio de etapa de recuperación	Antes de Vencer 1 cuota	Antes de Vencer 2 cuota
Acción				
Notificaciones de SMS al cliente	Mensualmente enviar SMS, a los clientes que pueden realizar sus depósitos de 8:00 a 5: 00	x	Enviar mensualmente al cliente 2 días antes de vencer el pago del servicio	Enviar 5 días antes de vencimiento o de la segunda cuota, indicarle al cliente que si no cumple con su obligación será suspendido el servicio.
Notificaciones mediante Call Center	Realizar llamadas telefónicas con el personal Servicio al cliente, Cobradores, Supervisor General y Administrador de Agencia	x	Realizar gestión telefónica al día siguiente del pago, indicándole al cliente que cumpla con su obligación de pago.	Realizar la gestión de cobranzas indicándole al cliente que si no realiza el pago de la cuota se procederá con la suspensión de servicio.
Notificaciones e-mail del cliente	x	x	Enviar 2 días antes de vencer la cuota su valor a pagar, y que lo puedo realizar de 8:00 a 17:00	Enviar 5 días antes del vencimiento recordándole al cliente que esta por vencer su segunda cuota y de no ponerse al día se realiza la suspensión del servicio.

Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

6.- PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN

Responsable principal: Cobradores, Supervisor General, Administrador de Agencia El Carmen

Responsables Alternativos: Otros funcionarios de la Empresa M&S Agencia El Carmen

Procedimiento: Personal del Departamento de cobranzas realiza gestiones telefónicas de las personas que se encuentran en mora.

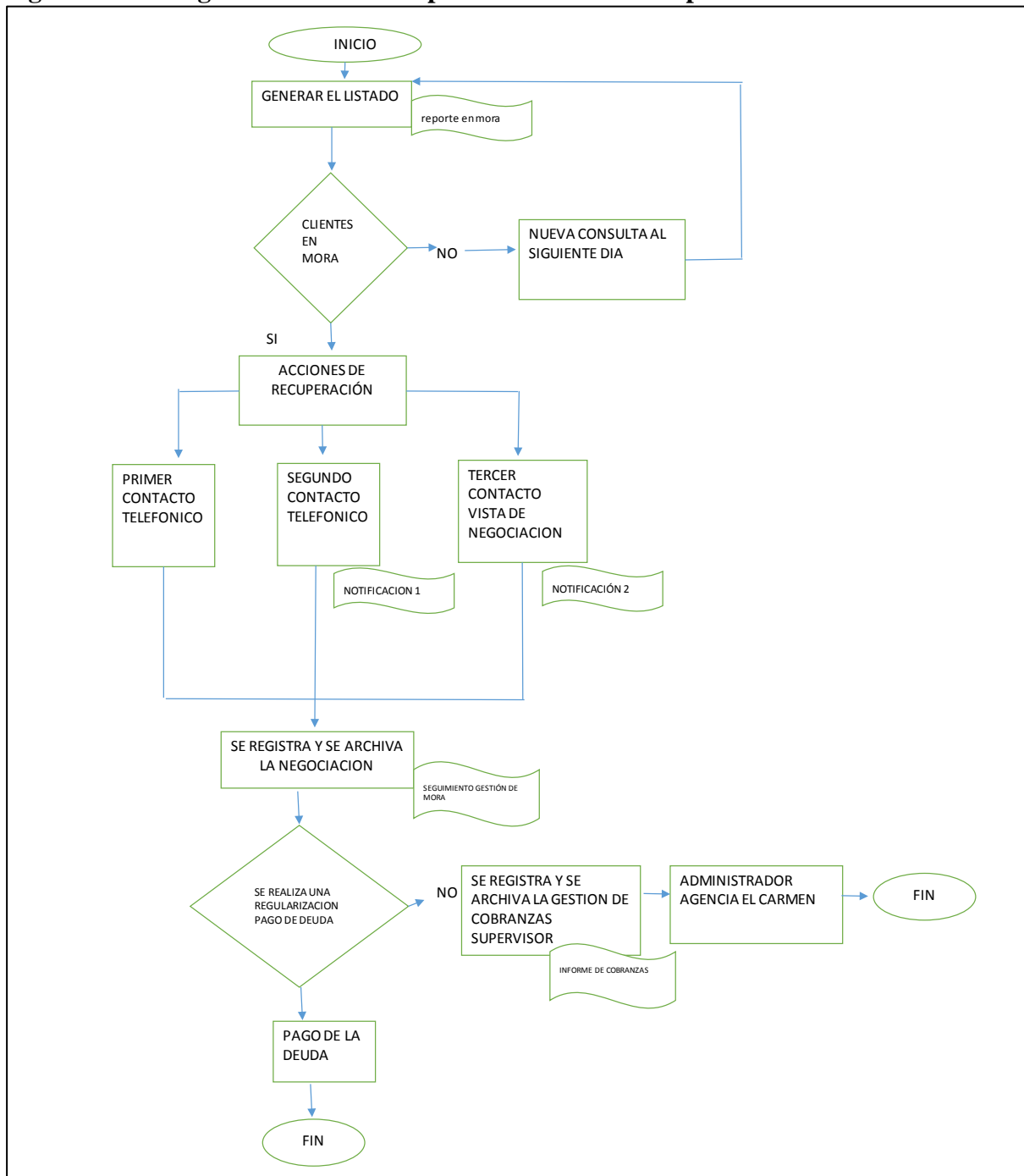
Acciones a tomar: el personal del área de cobranzas, deben tener conocimiento de estrategias para realizar recuperación de cartera, el procedimiento común de cobranzas es el siguiente:

- Se genera un listado general de clientes que se encuentran en mora.
- Si existen clientes en mora se realiza el proceso de recuperación.
- Si no hay clientes en mora ese día termina el proceso, y se realiza una nueva consulta al día siguiente.
- Se realiza gestiones a clientes en mora, las mismas que son graduales.
- Se realizan las primeras llamadas telefónicas
- En el caso de no tener éxito con la primera llamada, el segundo contacto es con visita de negociar (primera notificación)
- De no tener éxito con el segundo contacto, el tercer contacto es con otra visita de negociación (segunda notificación).
- Se realiza un registro y se archiva la negociación con el cliente, de igual manera se realiza seguimiento a la gestión.
- Se realiza regularización o el pago de la deuda, si es positivo el pago se termina con el proceso.
- Si el cliente se niega a pagar la deuda se registra y se archiva informe para realizar la gestión.
- Se realiza un informe de los cobradores de ser el caso.
- Se pide un informe del supervisor General
- El Administrador de la Agencia El Carmen conoce del caso del cliente y dispone se proceda de acuerdo a lo establecido por contrato firmado por las partes.
- Se solicita al Administrador el informe para realizar cobranza.

A continuación se detalla el flujo de recuperación de cartera.

DIAGRAMA DE LA FASE DE PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN

Figura 3.11. Diagrama de la fase de procedimiento de recuperación.



Fuente: Investigación de campo

Elaborado: Viviana Acosta, 2016

3.20.1.2. Conocer al cliente

Mediante políticas internas que permitan a los funcionarios conocer al cliente, se considera la parte integral de la cobranza puesto que la misma ya no será entendida como la parte final de dicho proceso sino más bien se involucran diferentes departamentos o áreas de la empresa que permitirían mitigar el riesgo de morosidad.

Al conocer al cliente mediante la solicitud, inspección verificación en el buró crediticio disminuye el riesgo que se mantiene con el mismo, aceptando el cliente las condiciones y cláusulas que se determinaran en la suscripción del contrato.

3.20.1.3. Información cláusulas de vencimiento de la cartera

Se implementara la colocación de un banner de información en las diferentes agencias de la empresa M&S servicio de televisión por cable, la cual consiste en infórmale al cliente sus fechas de pago, adicional se va dar a conocer las campañas que mantendría la empresa, descuentos por pagar anticipado, también se a colocar los roll up con información que indique que al cliente cláusulas del contrato por el cual se podría suspender los servicios, adicional por reconexiones el cliente tendría que asumir el pago del mismo, procedimientos que tal vez los clientes desconozcan ya que al momento que contratan el servicio leen pero después se olvidan, entonces con eso aseguraríamos de que los clientes mantengan presente la información.

Al brindar este servicio los clientes estarían consientes de la información que mantiene la empresa, pueden ser por valores de pago, sus fechas a pagar, descuentos, y sobre todo las cláusulas del contrato que mantienen vigente con la empresa.

3.20.2. Riesgo de uso sin autorización del servicio

3.20.2.1. Contratación de Supervisor

Dentro del organigrama estructural de la Empresa M&S, se carece del cargo de supervisor, puesto que los trabajadores son poli funcionales es decir realizan diversas funciones tales como venta, instalación, cobro y reconexión, lo que genera que los mismos no den seguimiento a los clientes.

Dentro de las funciones que desempeñara el supervisor será la visita de campo a una muestra determinada de clientes para conocer la calidad del servicio que los mismos están recibiendo, el uso de las conexiones efectuadas y el cumplimiento del respectivo contrato.

CAPÍTULO 4

DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

1. Existen riesgos operativos en la Empresa M&S tales como; conexiones clandestinas, el compartir señal de televisión por cable sin autorización del proveedor, lo cual genera una disminución en la calidad del servicio brindado, pérdida a la empresa mediante la reducción de utilidades.
2. La Empresa M&S carece de procesos que le permitiría identificar, contralar y medir los riesgos operativos existentes ya que los colaboradores son poli funcionales.
3. El riesgo de mercado de la empresa M&S es que las otras operadoras de servicio de televisión por cable ofrezcan sus servicios a un menor costo.
4. Las estrategias implementadas por la empresa M&S durante el periodo 2015 para minimizar los riesgos operativos y de mercados no cumplieron las expectativas de la administración, puesto que se mantuvo una alta cartera de morosidad, falta de capacitación del personal y conexiones clandestinas en el servicio de televisión por cable.

4.2. Recomendaciones

1. Implementar la contratación de un supervisor el cual desempeñara funciones tales como; supervisión de conexiones, visitas frecuentes y aleatorias a los clientes entre otras actividades el cual permita disminuir el riesgo de conexiones clandestinas.
2. Establecer las funciones de cada uno de los puesto de trabajo dentro de la Empresa M&S, que permitan desarrollar las actividades de mejor manera, impulsando el desarrollo y crecimiento profesional e institucional.
3. La empresa M&S debe mantener sus costos de operación y buscar alternativas en proveedores que brinden los materiales y equipos a costos que permitan ofertar en los clientes precios accesibles consiguiendo la fidelización y así mantengan los servicios.
4. Implementar un manual de políticas de cobranzas para poder reducir su índice de morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMAT, O. (2002). ANALISIS DE ESTADOS FINANCIEROS.
- Amat, O. (2008 Pág.14). Análisis económico financiero. España: Ediciones Gestión 2000.
- Andrade, S. (2005 Pág. 293). Diccionario de Economía. Andrade.
- Baca Urbina, G. (2010 Pág. 189). Evaluacion de proyectos. México D.F: Mc Graw Hill Sexta Edición.
- Bodie Zvi, Mertón Robet. (2003 Pág 2). Finanzas.
- Borge, D. (2001). The Book of Risk. John Wiley & Sons.
- Cableworld. (Septiembre 1999). Orígenes y desarrollo de la televisión por cable. Revista Latina de Comunicación Social, 20-21.
- Casanova, A. (2008). Control de Riesgos Legales en la Empresa . Difusión Jurídica y temas de Actua.
- Chiavenato, I. (2003). Introducción a la Administracion. Mc Graw Hill.
- CINIF. (2005). NIFF A-5.
- Elizondo, A. (2005 pág.89). Metodología de la investigación Contable. México.
- Fernandez, A. (2008). La gestión dl riesgo operacional. Ediciones 2010 .
- Garcia, O. L. (2009). Administracion Financiera . Prensa Moderna Editores .
- GASKINS, Irene y ELLIOT Thorne. (1999). Cómo enseñar estrategias cognitivas en la escuela. Buenos Aires.
- Gitman. (2006 Pág.190). Administracion Financiera . México: Pearson Educación.
- GUAJARDO CANTÚ, G. (2005 pág. 74-75). CONTABILIDAD FINANCIERA. tercera edición. Mexico: McGraw-Hill.
- GUAJARDO GERARDO, NORA ANDRADE DE GUAJARDO. (2008). CONTABILIDAD FINANCIERA. MEXICO : McGraw-Hill.
- Guajardo Gerardo,Nora Andrade de Guajardo. (2008). CONTABILIDAD FINANCIERA Quinta Edición. México: McGRAW-Hill.
- Herrera E. Luis, y. o. (2002, Pág. 142-143). Tutoria de la investigación. Maestría en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. primera edición.
- Hitt Michael,Black Stewart y porter,Pearson. (2006 Pág. 8). Administracion. Pearson Educación.
- Hurtado, J. (2000). Metodología de la investigación holística. Ecoediciones. Colombia.
- IESS. (s.f.). Pagina del IESS. Obtenido de IESS: (<http://www.iess.gob.ec>)

- Jimenez Rodriguez, E. (2010 Pág.105). El Riesgo Operacional: Metodologías para su operación y control. Delta.
- LORTI. (s.f.). Obtenido de LORTI: Leytribint.pdf
- Morales, Chaparro & Velasquez . (2010). Marketing . En c. & Morales, Marketing.
- Pablo, Z. J. (2004 Pág.368). La Administración de los Riesgos. México.
- Pablo, Z. Z. (2004). La Administración de los Riesgos. México.
- Portillo Tarragona, M. (2001). Estrategia financiera.
- Richard, S. (2002, Pág.229). Mercadotecnia, Primera Edición. Compañía Editorial Continental.
- Robbins y de Cenzo. (2009 Pág. 6). administración.
- Rodríguez. (1997). Riesgos Financieros.
- Rojas Soriano, R. (1997, Pág.197). “Guía para realizar investigaciones sociales. España: Edición 18. Plaza y Valdés Editores.
- Romero, R. (2009 Pág.9). Marketing. Palmir E.I.R.L.
- Romero, R. (2009). Marketing. 9.
- Romero, R. (2009). MARKETING. 9.
- Ruiz, G.; Jiménez, J.I.; Torres, J.J. (2000 Pág.161-169). La Gestión del Riesgo Financiero. Madrid: Pirámide.
- Sainz de Vicuña Ancín, José María. (2003). EL PLAN ESTRATÉGICO EN LA PRÁCTICA. Madrid.
- Super de compañías . (s.f.). Obtenido de (<https://www.supercias.gov.ec>)
- Urías, V. (1995). Analisis de Estados Financieros . Madrid España : McGraw Hill .
- Valdivia, I. G. (2013). Finanzas Empresariales. Quito: NM.
- Venegas, B. (2012, Pág.164). Derecho Administrativo . Colombia .

ANEXOS

Anexo A Encuesta aplicada a clientes de la Empresa M&S Televisión por cable.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Sede Santo Domingo

OBJETIVO

Recolectar datos que me permitan ver los índices de riesgos de operativos que mantiene la empresa MY& televisión por cable, para proponer estrategias que ayuden a su desarrollo empresarial.

INSTRUCCIONES

Solicito de la manera más comedida, me ayuden respondiendo las siguientes preguntas, ya que son de carácter académico requisito previo a la obtención de título de Ingeniera en Finanzas y Auditoría CPA.

Marque con una (x) su respuesta.

1.- ¿Cuenta con servicio de televisión por cable?

SI ()

NO ()

2.- Anteriormente ¿Había tenido servicio de televisión por cable?

SI ()

NO ()

3.- ¿Desde cuándo es suscriptor de la compañía de televisión por cable?

Menos de 6 meses ()

Entre 6 meses a 1 año ()

De 1 a 3 años ()

Más de 3 años ()

4.- Mensualmente ¿Usted está de acuerdo con el costo que paga por servicio de televisión por cable?

Básico (10 dólares) ()

Normal (15 dólares) ()

Premier (18 dólares) ()

5.- ¿En cuántas televisiones de su hogar le gustaría tener el servicio de televisión por cable?

1 a 2 ()

3 a 4 ()

5 en adelante ()

6.- ¿Qué paquetes de canales mantiene contratado con la Empresa M&S servicio de televisión por cable?

Básico (mínimo de canales)

Normal (más de 35 canales)

Premier (Canales exclusivos)

7.- ¿Usted sede el servicio de televisión por cable a sus vecinos?

SI ()

NO ()

8.- Actualmente ¿Cómo se encuentra con el servicio que ofrece M&S televisión por cable?

Muy Satisfecho ()

Satisfecho ()

Insatisfecho ()

9.- ¿De su presupuesto mensual cuanto destinaria a este servicio?

5 a 10 dólares ()

11 a 15 dólares ()

16 a 20 dólares ()

10.- ¿Usted se cambiaría de operador de televisión por cable sí o no, si su respuesta es si nos indica porque lo haría?

SI ()

Porque.....

NO ()