



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – ABRIL 2018

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**GESTIÓN FINANCIERA DE LA CÁMARA DE AGRICULTURA II ZONA Y SU
INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO CON SUS SOCIOS**

EGRESADO:

JIMMY ABRAHAM BETANCOURT PAZMIÑO

TUTORA:

CPA. JESSICA MENENDEZ DÁVILA

AÑO 2018

Dedicatoria

Primeramente dedico este proyecto a dios por permitirme llegar a esta etapa universitaria al ser mi fuente de inspiración para poder desarrollar este proyecto investigativo, a mis familiares en especial a mi tía Dolores León Morales quien con su esfuerzo realizado me ha servido para culminar esta etapa de mi vida estudiantil que sin lugar a dudas han sido útiles para llegar a ser un profesional, a mis amigos y compañeros por brindarme el apoyo incondicional en todo momento.

Jimmy Abraham Betancourt Pazmiño

Agradecimiento

Quiero empezar extendiendo un amplio e infinito agradecimiento a dios por ser el principal guía de mis pasos, pues gracias a su bendición he mantenido firme en todo momento mis objetivos de llegar a esta etapa de mi vida y verme realizado como un profesional. También aprovecho para mostrar mis sentimientos de agradecimientos a toda mi familia que han sido la base fundamental en mi etapa estudiantil en especial a mi tía Dolores León Morales y mi primo Vicente Ochoa León por brindarme sus consejos desde que empecé mi carrera universitaria haciendo que mi fuerza de voluntad este por encima de todos los obstáculos que se han presentado en este arduo camino hacia el logro profesional.

También agradezco a mis amigos y más aún a mis compañeros de trabajo por depositar toda sus confianzas en mí, gracias a ellos he asentado mis bases para realizar este proyecto investigativo.

Así mismo quiero extender un agradecimiento especial a la Universidad Técnica de Babahoyo por ser la institución que me acogió para desarrollar mi vida universitaria así como a sus docentes de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática por empaparme de sus conocimientos en todo momento tanto en el aula de clases como fuera de ella.

Agradezco también a mi tutora CPA. Jessica Menéndez Dávila por guiarme en la realización de ésta investigación por medio de sus consejos y conocimientos impartidos en el momento indicado.

Por último quiero agradecer a la Ing. Com. Ysela Mejillones Andrade quien se desempeña como Contadora de la Cámara de Agricultura II Zona y a los socios de ésta institución por facilitar gran parte de la información para llevar a cabo este proyecto.

Jimmy Abraham Betancourt Pazmiño

Autorización de la autoría intelectual

Yo, Jimmy Abraham Betancourt Pazmiño en calidad de autor del proyecto de investigación titulado “Gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona y su incidencia en la calidad de servicio con sus socios”. Por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO, hacer uso sin alteración de los contenidos que contiene esta obra, con fines únicamente académicos.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y sus Reglamentos.

Babahoyo, Abril del 2018

Jimmy Abraham Betancourt Pazmiño

C.I. 095058366-6

jimbetpaz@gmail.com

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Autorización de la autoría intelectual	iv
Resumen	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I.....	1
1. DEL PROBLEMA	1
1.1. Idea o tema de investigación	1
1.2. Marco contextual.....	1
1.2.1. Contexto Internacional	1
1.2.2. Contexto Nacional.....	2
1.2.3. Contexto Local	4
1.2.4. Contexto Institucional	5
1.3. Situación problemática.....	6
1.4. Planteamiento del problema	9
1.4.1. Problema general.....	9
1.4.2. Subproblemas o derivados	9
1.5. Delimitación de la información.....	9
1.5.1. Delimitación espacial	9
1.5.2. Delimitación temporal.....	9
1.5.3. Unidades de observación.....	10
1.6. Justificación.....	10
1.7. Objetivos de Investigación	11
1.7.1. Objetivo general	11
1.7.2. Objetivos específicos	11
CAPÍTULO II	12

2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL.....	12
2.1. MARCO TEÓRICO.....	12
2.1.1. Marco Conceptual.....	12
2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.....	15
2.1.3. Postura teórica.....	29
2.2. Hipótesis.....	30
2.2.1. Hipótesis General.....	30
2.2.2. Subhipótesis o derivados.....	30
2.2.3. Variables.....	31
CAPÍTULO III.....	32
3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. Resultados obtenidos de la investigación.....	32
3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas.....	32
3.1.2. Formulación de la hipótesis.....	32
3.1.3. Análisis e interpretación de datos.....	36
3.2. Conclusiones específicas y generales.....	50
3.2.1. Específicas.....	50
3.2.1. Generales.....	50
3.3. Recomendaciones específicas y generales.....	51
3.3.1. Específicas.....	51
3.3.2. General.....	51
CAPÍTULO IV.....	52
4. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN.....	52
4.1. Propuesta de aplicación de resultados.....	52
4.1.1. Alternativa obtenida.....	52
4.1.2. Alcance de la alternativa.....	52
4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa.....	53

4.2. Objetivos	56
4.2.1. General	56
4.2.2. Específicos	56
4.3. Estructura general de la propuesta	56
4.3.1. Título	56
4.3.2. Componentes.....	56
4.4. Resultados esperados de la alternativa	68
Bibliografía	69

Índice de gráficos

Gráfico 1. Resultados de la encuesta realizada	51
Gráfico 2. Resultados de la encuesta realizada	39
Gráfico 3. Resultados de la encuesta realizada	53
Gráfico 4. Resultados de la encuesta realizada	54
Gráfico 5. Resultados de la encuesta realizada	55
Gráfico 6. Resultados de la encuesta realizada	56
Gráfico 7. Resultados de la encuesta realizada	57
Gráfico 8. Resultados de la encuesta realizada	45
Gráfico 9. Resultados de la encuesta realizada	59
Gráfico 10. Resultados de la encuesta realizada	60
Gráfico 11. Resultados de la encuesta realizada	61
Gráfico 12. Resultados de la encuesta realizada	62
Gráfico 13. Proyección años posteriores de la inversión	77
Gráfico 14. Proceso de comercialización del proyecto	78
Gráfico 15. Proyección años posteriores de la inversión	80
Gráfico 16. Comparación entre el resultado económico observado y el resultado económico esperado.....	81

Índice de tablas

Tabla 1. Medición de las variables.....	33
Tabla 2. Combinaciones entre variables	34
Tabla 3. Probabilidad de aceptación de la hipótesis nula.....	35
Tabla 4. Entrevista dirigida a la Contadora de la Cámara de Agricultura II.....	36
Tabla 5. Resultados de la encuesta realizada	38
Tabla 6. Resultados de la encuesta realizada	39
Tabla 7. Resultados de la encuesta realizada	40
Tabla 8. Resultados de la encuesta realizada	41
Tabla 9. Resultados de la encuesta realizada	42
Tabla 10. Resultados de la encuesta realizada	43
Tabla 11. Resultados de la encuesta realizada	44
Tabla 12. Resultados de la encuesta realizada	45
Tabla 13. Resultados de la encuesta realizada	46
Tabla 14. Resultados de la encuesta realizada	47
Tabla 15. Resultados de la encuesta realizada	48
Tabla 16. Resultados de la encuesta realizada	49
Tabla 17. Matriz de problemas de la Cámara de Agricultura II Zona	70
Tabla 18. Políticas financieras a largo plazo de la Cámara de Agricultura II Zona.....	71
Tabla 19. Matriz de aportes económicos de los asociados de la Cámara de Agricultura II Zona.....	71
Tabla 20. Beneficiarios de los convenios por intermediación de comercialización de insumos agrícolas	72
Tabla 21. Matriz de actividades adicionales de la Cámara de Agricultura II Zona	73
Tabla 22. Políticas internas a implementar en la Cámara de Agricultura II Zona para obtener ingresos	74
Tabla 23. Resumen de ingresos.....	75

Tabla 24. Proyección de costos y gastos anuales de la Cámara de Agricultura II Zona.....	75
Tabla 25. Amortización de pagos fijos de los asociados en cada semestre	76
Tabla 26. Proyección años posteriores de la inversión	77
Tabla 27. Detalle de gastos e ingresos del proyecto de comercialización	79
Tabla 28. Proyección años posteriores de la inversión	79
Tabla 29. Resumen de ganancias por inversiones en el año	80
Tabla 30. Matriz de consistencia.....	86
Tabla 31. Operacionalización de la variable gestión financiera	87
Tabla 32. Operacionalización de la variable calidad de servicio	88

Resumen

El presente proyecto investigativo se enfoca en la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona y su incidencia en la calidad de servicio con sus socios.

Para llevar a cabo este proyecto se optó por realizar una investigación descriptiva en todos sus niveles tanto internacional, nacional, local e institucional de la gestión financiera indicando la manera en que puede influenciar en la calidad de servicio. Se realizó una investigación estricta de los términos y factores que intervienen en ambas variables de tal manera que resultó útil para mostrar detalladamente cada uno de los temas haciendo una selección de los ítems relacionados con el proyecto investigativo a fin de lograr una mejor comprensión de la información.

Se utilizó técnicas de investigación para recabar la información es así que se realizó una entrevista a la Contadora de la Cámara de Agricultura II Zona midiendo percepciones y opiniones, así mismo se aplicó una encuesta a los asociados de la institución con el fin de obtener información real directamente de los implicados.

Una vez obtenida la información se desarrolla un análisis de los datos con el fin de determinar la incidencia que tiene la gestión financiera de la institución sobre la calidad de servicio con sus socios para posterior llegar a presentar una propuesta y los resultados de la alternativa sugerida

Introducción

La presente investigación contiene información referente a la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona y su incidencia en la calidad de servicios con sus socios, la cual se da a conocer la gestión financiera describiendo cada uno de los aspectos y los factores que intervienen en la misma, así como en la calidad de servicio que brinda a sus socios la cual depende de la capacidad de todos los responsables del área financiera en gestionar este tipo de recurso.

Se establece la relación que tienen las dos variables de estudio: La gestión financiera y la calidad de servicio.

La investigación surge de la problemática de la gestión financiera de la institución mencionada anteriormente. Se evidencia la situación en que la Cámara de Agricultura II Zona lleva a cabo una gestión financiera poco eficiente lo que repercute en la liquidez y en su rentabilidad. Además de ello producto de una ineficiente gestión financiera presta un inadecuado servicio hacia sus socios lo que hace que estos últimos muestren desinterés con la institución.

Esta investigación está enfocada a investigar todos los componentes que intervienen en la mejora de la calidad del servicio y por tanto de qué manera influye la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona en el nivel de prestación de servicios que ésta brinda a sus asociados.

La investigación está dividida en cuatro capítulos. El primer capítulo presenta la problemática de investigación, en donde se establece el tema investigativo, los contextos de la misma en todos sus niveles, la situación problemática en donde se detalla los aspectos que generan el problema de la institución, el planteamiento del problema tanto general como específicos, la delimitación de la investigación y por último los objetivos de la misma.

En el segundo capítulo se realiza el marco teórico con todos sus componentes que demuestran que el estudio tiene precedente respecto a las variables de estudio, las hipótesis tanto generales y específicos y por ultimo una de las partes más importante de la investigación como es la identificación y determinación de las variables.

El tercer capítulo muestra los resultados obtenidos de la investigación aplicando pruebas estadísticas para posteriormente realizar un análisis e interpretación de los datos, así mismo se realizan conclusiones y recomendaciones de índole específicas y general.

En el cuarto capítulo, último del proyecto investigativo, se presenta la propuesta teórica de aplicación de la investigación con todos sus componentes en base a los resultados obtenidos en el capítulo anterior.

Por último se complementa la información con anexos y bibliografías aplicada en toda la investigación que demuestra el origen del proyecto.

CAPÍTULO I

1. DEL PROBLEMA

1.1. Idea o tema de investigación

Gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona y su incidencia en la calidad de servicio con sus socios

1.2. Marco contextual

1.2.1. Contexto internacional

En Colombia, la Asociación Nacional de Industriales mayormente conocido como Procultivos ANDI es la entidad gremial que en Colombia reúne a las más representativas compañías productoras y comercializadoras de productos para protección y nutrición de cultivos.

Desde la década de los sesenta en la ANDI existía el Comité Especial de la Industria Agroquímica, que en 1990 se convirtió en la Cámara de la Industria para la Protección de Cultivos, hoy denominada Cámara Pro cultivos.

ANDI representa a 22 empresas nacionales y extranjeras que fabrican, comercializan y acompañan técnicamente productos innovadores y de la más alta calidad para la protección de cultivos (herbicidas, fungicidas, insecticidas), y para la nutrición de cultivos (fertilizantes), que contribuyen a mejorar la productividad agrícola y la protección de la salud y el ambiente. ANDI trabaja por la producción agrícola y su desarrollo para lograr más y mejores cosechas que alimenten a Colombia y al mundo. (Cámara Procultivos ANDI, 2018)

En Costa Rica la Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria es una organización sin fines de lucro, constituida desde 1946 que agrupa a productores, empresarios y entes del sector agropecuario, pesca y acuicultura y agroindustrial de Costa Rica; siendo vocero en materia agropecuaria e interlocutor ante diferentes comisiones, gremios, cámaras

empresariales y Gobierno. Declarada como un ente de utilidad pública, mediante Decreto Ejecutivo #20312 – J, del 5 de Abril de 1991 y es una organización cúpula que, actualmente tiene 57 asociados, agrupados en por sectores (Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria, 2002)

En Venezuela la Cámara de Comercio, Industria y Agricultura Venezolano-Francesa, fundada en Caracas en 1974, es una asociación de derecho privado, entidad sin fines de lucro y dirigida por un órgano propio, el Consejo de Administración, un Presidente y un Director General. Es miembro de la Unión de Cámaras de Comercio e Industria en el Extranjero - CCI FRANCE INTERNATIONAL- que agrupa actualmente 113 Cámaras Francesas en 83 países, igualmente es miembro de FEDEUROPA: Federación de Cámaras de Comercio Europeas en Venezuela. La Cámara de Comercio Venezolano-Francesa se autofinancia a través de los diferentes servicios y actividades que propone. (Cámara de Comercio, Industria y Agricultura Venezolano - Francesa, 2017)

En España, el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente es el Departamento competente en el ámbito de la Administración General del Estado para la propuesta y ejecución de la política del Gobierno en materia de:

- Lucha contra el cambio climático
- Protección del patrimonio natural, de la biodiversidad y del mar
- Agua
- Desarrollo rural
- Recursos agrícolas, ganaderos y pesqueros
- Industria agroalimentaria. (Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente , 2018)

1.2.2. Contexto nacional

El Consejo de Cámaras y Asociaciones de la Producción, es una entidad jurídica de derecho privado sin fines de lucro, que promueve la libre empresa, la iniciativa privada y defiende la libre competencia.

Se integra con las Cámaras y Asociaciones Gremiales y Empresariales de Ecuador, actuando como portavoz ante el Gobierno Nacional, procurando la armonía de las relaciones entre el sector empresarial y laboral, basada en la equidad y la justicia, con miras al interés general del país

Su misión es coordinar las acciones y políticas de los gremios asociados, ante las entidades públicas y privadas con el objeto de lograr el desarrollo integral y sustentable del sector productivo nacional. Su visión, ser una institución que representa a los gremios empresariales y defiende los valores de libre mercado en pos de un País justo y democrático. (Consejo de Cámaras y Asociaciones de la Producción, 2017)

Vera como se citó en (Quillupangui, 2014) indica:

El financiamiento de las empresas es un componente clave para el desarrollo y expansión de toda empresa y en nuestro medio solo se puede acceder a él después de mostrar un adecuado manejo financiero que se ve reflejado en política y procedimientos que optimicen los resultados y que muestren un manejo saludable del efectivo. Además en este punto se puede hacer referencia al objetivo número seis del Plan Nacional del Buen Vivir: “Garantizar el trabajo estable, justo y digno, en su diversidad de forma”, que entre sus políticas y lineamientos se encuentra la de apoyar iniciativas de trabajo autónomo preexistentes mejorando sus condiciones de infraestructura, organización y acceso al crédito en condiciones de equidad.

Uno de los componentes fundamentales del sistema de gestión empresarial es la función financiera, encargada de la obtención y asignación de los recursos necesarios para el desarrollo de las operaciones del negocio, en el corto y largo plazo. La presencia de este componente, al igual que en el resto de las funciones empresariales, es una característica deseable para todo tipo de organización; en el caso de las PYME, se plantea que a medida que se logre un mayor uso y coordinación de las herramientas de gestión financiera puede lograrse un mejor desempeño, traducido en resultados superiores en materia de inversiones y acceso variadas de financiamiento. (pág. 18)

1.2.3. Contexto local

La Federación de Centros Agrícolas y Organizaciones Campesinas del Litoral (FECAOL) es una agrupación constituida legalmente por pequeños agricultores que tiene como objetivo velar por el beneficio de estos facilitando una actividad sostenible e independiente de tóxicos promoviendo de ésta manera una forma de vida saludable para los ecuatorianos.

La Costa Ecuatoriana se ha visto afectada por los principales productos de exportación dejando al margen la gran variedad de cultivos, por lo cual se ha vuelto compleja el restablecimiento de la superficie de la producción costera más aun del restablecimiento de una cultura rica en variedades de cultivos.

La Asociación de Ganaderos del Litoral y Galápagos está ubicada en la ciudad de Guayaquil iniciando sus actividades el 27 de Octubre de 1943. Esta agrupación recoge la participación del 100% de ganaderos de la costa incluyendo el Archipiélago de Galápagos, la cual se preocupa por llevar a cabo los objetivos implantados, procurando en sobrepasar la producción de cada año basándose en una actividad sofisticada estando al nivel de los retos y cambios tecnológicos que el desarrollo de este sector demanda en el día de hoy.

El Centro Agrícola Cantonal de Milagro, se fundó el 10 de febrero de 1937, el principal objeto es fomentar el crecimiento de la actividad agropecuaria y contribuir al país en tomar problemas para examinarlos y darle un resultado favorable a éstos. La función de esta institución es la de llevar a cabo acciones que conlleven a la política agrícola al cumplimiento de lo que el MAG establece.

El asociado perteneciente a esta institución tiene como lucro de que directamente pasa a formar de la Cámara de Agricultura II Zona, siendo participe de las actividades desarrolladas por la entidad, también recibe asistencia del Estado, lo cual el MAG toma en cuenta la sumatoria de los asociados para otorgar tales ayudas

Cabe recalcar que esta entidad no tiene algún fin lucrativo solventando sus erogaciones de la aportación de \$10,00 que cada asociado contribuye al instante de afiliarse a la misma.

1.2.4. Contexto institucional

De acuerdo a la FAO, los centros agrícolas se rigen por la normativa siguiente:

Art. 1.- Los Centros Agrícolas Cantonales, las Cámaras de Agricultura Zonales y la Federación Nacional de Cámaras de Agricultura, creadas mediante Ley, así como las Cámaras de Agricultura Provinciales que se crean en virtud de la presente Ley son corporaciones de derecho privado que gozan de personería jurídica y se rigen por las normas de la presente Ley, las del Título XIX del Libro I del Código Civil y las de sus propios estatutos y reglamentos, que deben ser aprobados por el Ministerio de Agricultura y Ganadería (pág. 1).

Art. 4.- Son funciones y facultades de los Centros Agrícolas Cantonales o Asociaciones de Productores Agropecuarios:

- a) Establecer los esquemas y estructuras que sean necesarios para brindar servicios gremiales básicos a sus socios y la defensa de sus intereses;
- b) Impulsar las actividades agropecuarias, agro - industriales, de exportación y de comercialización de sus socios;
- c) Procurar, en general, la organización y explotación agropecuaria eficiente entre sus socios;
- d) Entregar la Cédula de Agricultor a sus miembros;
- e) Instalar almacenes de insumos, maquinaria y equipos agropecuarios para servir a sus afiliados; y,
- f) Todas aquellas obligaciones, facultades y funciones que se prevean en sus respectivos estatutos y reglamentos (<http://extwprlegs1.fao.org/docs/texts/ecu83151.doc>)

La Cámara de Agricultura II Zona es una entidad de derecho privado creado por la Ley de Centros Agrícolas, Cámaras de Agricultura y Asociaciones publicada en el Registro Oficial 506 de agosto 23 de 1990, que agrupa alrededor de 180 organizaciones gremiales que sostienen la producción agrícola de la costa, en las provincias de los Ríos, Guayas, El Oro, Santa Elena y Galápagos, atendiendo a un aproximado de 50 mil productores agropecuarios con diversidad de cultivos y de escala económica en las provincias de la Costa del Ecuador.

Los Centros Agrícolas agrupados y activos que tiene la Cámara de Agricultura II Zona son 25 distribuidos de la siguiente forma: Guayas con 15 centros, Los Ríos con 9 centros y Santa Elena con 1 Centro agrícola, los mismos que presentan asociatividad desarrollada y una producción muy buena. (Cámara de Agricultura II Zona, 2017)

1.3. Situación problemática

La Cámara de Agricultura II Zona es una entidad privada sin fines de lucro que mantiene vigentes servicios gremiales a sus socios desde 1990 velando por el bienestar de los mismos.

Los beneficios que debería otorgar la Cámara de Agricultura II Zona a sus socios (agremiados) son los siguientes:

- Velar por los intereses gremiales de sus asociados mediante la generación de proyectos
- Capacitación
- Asesoría en la en la parte agrícola y contable
- Cédula de Agricultor

Estos beneficios no reciben los agremiados ya que la Cámara de Agricultura II Zona no cumple o al menos los lleva a cabo ineficientemente, lo que genera un desinterés de los socios con la institución

Las finanzas deben de asimilarse como una técnica y como tal, la puesta en práctica de esta a nivel empresarial resulta una complejidad inclusive algunas instituciones o empresas llevan a cabo una gestión financiera poco eficiente, por lo cual en la actualidad un administrador se plantea interrogantes referentes a la forma de administrar correctamente los recursos y la mejor manera de hacerlo es analizando cual es el fondo del problema. Más allá de las funciones básicas de las finanzas, la persona encargada del área financiera debe de importarle tener bien en claro la gestión financiera de la empresa.

La gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona pasa por una serie de etapas la cual requiere la gestión de todos aquellos encargados de las finanzas viéndose complicada por la poca eficiencia en la administración de los recursos y además por bajo interés que tienen

todos sus integrantes en buscar el progreso de la institución. Una gestión financiera saludable no evalúa simplemente el hecho de disponer de dinero, significa mucho más que eso, el planificar una buena gestión a futuro y las posibles faltas o excedentes de dinero también aseguran una estabilidad financiera en toda empresa.

La Cámara de Agricultura II Zona padece del apoyo de sus agremiados lo que hace que carezca de efectivo reservado o guardado para cualquier gasto que surja a futuro en beneficio tanto para los Centros Agrícolas como para todos sus demás agremiados. Cabe también recalcar que la Cámara de Agricultura II Zona se financia gracias a proyectos pero muchos de ellos no se llevan a cabo o no tienen la ganancia o beneficio que se espera tener para solventar los gastos administrativos y operativos propios de la institución siendo un factor más para que la liquidez y la calidad de servicio con los socios de la institución se vean conjuntamente afectadas.

Todo lo anterior tiene una explicación lógica, el inadecuado proceso de las finanzas llevadas a cabo por la Cámara de Agricultura II Zona genera baja liquidez en la institución. Estos procesos financieros están implicados por varios aspectos, entre ellos en lo que respecta a los ingresos no se generan proyectos para obtener liquidez con el fin de cubrir los gastos propios de la institución, esto es por la falta de compromiso que tiene el directorio con la institución ya que les dan lo mismo generar o no proyectos que beneficien a ésta. Las personas pertenecientes al directorio también son agricultores asociados a la institución por lo cual también velan por sus intereses gremiales, si bien es cierto nadie recibe un sueldo, todos tienen un mismo objetivo que es elevar sus ingresos por medio de los beneficios que la institución debería otorgarles. Al percibir ingresos reducidos en sus actividades producto de los proyectos cuando estos se realizan generan la falta de compromiso tal y cual como se mencionó anteriormente.

Los proyectos que la institución debería elaborar son los relacionados a: capacitación; reforestación; agregación de valor para maíz, arroz, cacao; comercialización; proyectos de ley para cambiar precios y normativa agraria, tecnificación del suelo entre otros. El último proyecto que se llevó a cabo fue hace 8 años enfocado en la reforestación el cual consistía en obsequiarle a cada socios cierta cantidad de árboles maderables con fines comerciales para que ellos los siembren, lo cuiden y así lograr reforestar zonas que estaban deforestadas, al quinto año el socio que había sembrado el árbol ya podía cortarlo y venderlo como madera realizando el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca (MAGAP) como se denominaba en ese entonces tres monitoreos por los primeros tres años destinando la entrega de \$1 a cada socio por cada

árbol sembrado, el cual no tuvieron esos ingresos porque el proyecto no finalizó ya que el MAGAP retuvo el dinero por mal manejo del mismo. Es importante mencionar que una vez que el directorio elabora el proyecto, el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) como se conoce en la actualidad lo aprueba y las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) son las encargadas de financiar tal proyecto, en uno de esos rubros se contempla la partida de los gastos administrativos y operativos de la Cámara de Agricultura II Zona. Otras de las formas que tiene la institución para obtener ingresos y que de hecho es el único visible es por medio de la venta de la cédula del agricultor, su forma de recaudación consiste en que los presidentes de la Centros Agrícolas Cantonales llevan los documentos de un grupo de agricultores más el valor de la cédula en cheque, producto de ello la Cámara de Agricultura II Zona le otorga el recibo de caja correspondiente depositando esta última en su cuenta corriente del Banco Internacional el dinero recaudado, sin embargo este monto es poco significativo. De ahí, no existe ningún otro ingreso que la institución recaude, ya que otra forma de percibir dinero estaría relacionado con la aportación económica de sus socios sin embargo estos últimos no cooperan ya que se sienten abandonados al no recibir todos los beneficios que la principal institución gremial debería de otorgarles, pues esta última no cuenta con la liquidez necesaria para cumplir las obligaciones con sus asociados.

En lo que respecta a los gastos también la institución lleva un proceso de registro ineficiente pues generalmente existen retrasos para solventar los egresos administrativos y operativos de la misma como son los gastos de sueldos, alícuota del edificio, servicios básicos (internet, agua, luz eléctrica, teléfono convencional), elaboración de credenciales entre otros gastos. Estos retrasos se ocasionan porque la institución no cuenta con disponibilidad de dinero inmediata para cubrir los rubros antes mencionados, es el presidente de la entidad quien facilita de su propio dinero el pago de todas las erogaciones, exceptuando los de servicios básicos que siempre son pagados a tiempo y en efectivo. Es preciso mencionar que el presidente de la institución se acerca muy pocas veces a su oficina generando aún mayor retraso en los pagos de las obligaciones. La alícuota del edificio es otra de las deudas pendientes que tiene la institución pues si bien es cierto el actual presidente de la misma cumple con el pago de este rubro que se hace en cheque, en administraciones anteriores no fueron pagadas porque los encargados de la presidencia no hicieron frente a esta obligación.

Los directivos de la Cámara de Agricultura II Zona no poseen los conocimientos profesionales para administrar la misma, a sus agremiados les interesa buscar una persona que

tenga una economía estable y sustentable para cubrir la presidencia con el propósito de que sirva como principal fuente de apoyo disfrazando de esta manera la falta de capacidad de la institución para generar recursos financieros propios. Sin embargo esta medida no sirve de mucho puesto que la falta de conocimientos profesionales del principal representante de la institución produce baja eficiencia en los procesos financieros de la entidad.

1.4. Planteamiento del problema

1.4.1. Problema general

¿Cómo incide la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona, en la calidad de servicios con sus socios?

1.4.2. Subproblemas o derivados

¿Cómo el nivel de rendimiento de trabajo de los directivos, impacta la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona?

¿De qué forma la Cámara de Agricultura II Zona realiza gestión financiera para mejorar la calidad de servicio a sus socios?

¿Cómo la elaboración de un plan contribuye a mejorar la liquidez financiera de la Cámara de Agricultura II Zona?

1.5. Delimitación de la información

1.5.1. Delimitación espacial

La presente investigación se realiza en el área financiero de la Cámara de Agricultura II Zona – Guayaquil

1.5.2. Delimitación temporal

La investigación se realiza en el periodo septiembre 2017 – marzo 2018

1.5.3. Unidades de observación

La investigación se la obtiene gracias a los socios de la Cámara de Agricultura II Zona que son la población de estudio los mismos que son los afectados directamente de la calidad de servicio que ofrece la institución

1.6. Justificación

La presente investigación es importante porque se va a determinar la incidencia que tiene la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona sobre la calidad de servicios con sus socios, también conocidos como agremiados que son un conglomerado indispensable dentro de la institución.

Este proyecto puede ser útil para que otras instituciones de estas mismas características, tengan como modelo esta investigación y mejoren su gestión en el área financiera que en toda organización, empresa o institución es la pieza principal en el andamiaje de la misma.

La inadecuada gestión financiera en la Cámara de Agricultura II Zona tiene influencia en la prestación de servicios a los asociados, ya que esta solo se limita a la generación de proyectos y no toma como medidas alternativas la búsqueda de otros métodos que le permitan la efectiva captación de recursos financieros.

En este proyecto investigativo se pretende plantear un plan financiero por medio de la implementación de actividades con el fin de mejorar la gestión financiera que lleva a cabo la Cámara de Agricultura II zona en función de mejorar la calidad de servicios que ofrece a sus asociados.

Todo lo mencionado anteriormente conlleva a tomar como fuente de estudio a esta institución del sector privado que agrupa a organizaciones gremiales que sostienen la producción agrícola en gran parte de la costa.

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Analizar la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona y su incidencia en la calidad de servicios para sus socios.

1.7.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de rendimiento de trabajo de los directivos y su impacto en la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona.

Establecer la manera en que la Cámara de Agricultura II Zona realiza gestión financiera para mejorar la calidad de servicio a sus socios

Elaborar un plan que contribuya a la mejora de la liquidez financiera de la Cámara de Agricultura II Zona.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL

2.1. MARCO TEÓRICO

2.1.1. Marco conceptual

Administración

“La administración es un proceso que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar” (Ramírez, 2009, pág. 4).

Administración financiera

“Es una fase de la administración general, que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa a largo plazo, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados, mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas”. (Robles, 2012, pág. 9)

Análisis financiero

“El análisis financiero es un método que se utiliza para fijar los resultados en relación con los datos financieros históricos analizados y determinar las decisiones de negocios” (Robles, 2012, pág. 27).

Calidad

“Representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Álvarez, Álvarez, & Bullón , 2006, pág. 5).

Calidad de servicio

“Es la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y su percepción de superación por el servicio prestado” (Álvarez T. , 1995, pág. 3).

Estrategia

“La estrategia se puede entender como un plan (que mira hacia el futuro) y como un patrón o modelo (lo realizado en el pasado)” (Carrión , 2007, pág. 29).

Finanzas

“Conjunto de actividades mercantiles relacionadas con el dinero de los negocios, de la banca y de la bolsa; y como el grupo de mercados o instituciones financieras de ámbito nacional o internacional” (García V. , 2014, pág. 1).

Gasto

“Es el valor de los bienes y servicios recibidos y consumidos por la empresa en un período económico, con independencia del momento de pago” (Fullana & Paredes, 2008, pág. 42).

Gestión

“El conjunto de funciones orientadas a la toma de decisiones en una empresa con el propósito de hacer un manejo eficiente de recursos y maximizar los beneficios” (Nagel , 1995, pág. 2)

Gestión financiera

“La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en la tarea de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control” (Córdoba, 2012, pág. 3).

Ingreso

“Es el valor que el mercado otorga a la empresa por los bienes y servicios que entrega a sus clientes” (Fullana & Paredes, 2008, pág. 59).

Liderazgo

“El liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente” (Tracy, 2015, pág. 2).

Liquidez

“Capacidad de una empresa para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se vencan” (Gitman, 2003, pág. 49).

Planeación

“La planeación consiste en definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización” (Robbins & Coulter, 2005, pág. 158).

Planeación estratégica

“Planificación que se encuadra en el largo plazo que comprende los objetivos generales que afectan a todos los estamentos de la empresa, en función de la plasmación de las estrategias y políticas diseñadas de antemano por la máxima dirección responsable” (Santandreu, 2002, pág. 152).

Recursos

“Son los activos de que dispone la empresa para llevar a cabo su estrategia competitiva” (Carrión, Estrategia, de la visión a la acción, 2007, pág. 122).

Recursos financieros

“Son los valores monetarios que pueden ser propios o ajenos de los que dispone la empresa para hacer frente a sus obligaciones e inversiones” (Luna, 2015, pág. 14).

Rentabilidad

“Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados” (García, Velar, & Cañadas, 2009, pág. 220).

Servicio

“Servicio es entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor” (Duque, 2005, pág. 1).

Toma de decisiones

“Técnica de la administración financiera que tiene por objeto elegir la mejor alternativa relevante para la solución de problemas en la empresa y para el logro de objetivos preestablecidos, en condiciones de certidumbre, riesgo, conflicto o incertidumbre” (Robles, 2012, pág. 15).

2.1.2. Marco referencial sobre la problemática de investigación.

2.1.2.1. Antecedentes investigativos

Para la realización de este proyecto ha sido necesario considerar diversas fuentes informativas por lo que adjunto como antecedentes investigativos.

Jordy Rizzo Vargas en su proyecto de investigación “Gestión administrativa – financiera y su incidencia en la calidad del servicio del Hospital General – Babahoyo, del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social” en el año 2017, tiene como Problemática de Investigación el ineficaz servicio que brinda el personal del Hospital General – Babahoyo a los usuarios

(afiliados) la misma que se retribuye a la falta de capacitación de su personal lo que hace que no desarrollen sus labores en el tiempo indicado causada por una inadecuada gestión en el área administrativo – financiero

Edinson Bajaña Piza en su proyecto de investigación “Gestión administrativa - financiera y sus efectos en la calidad del servicio de la Dirección Distrital de Educación 12D01 Babahoyo, Baba, Montalvo” en el año 2017, tiene como problemática de investigación la baja calidad de servicio para el sector educativo del país a causa de un utilización inadecuada del presupuesto retribuido por un presupuesto ajustado proporcionado por el gobierno central

Sandra Mazón Maroto en su trabajo de investigación “La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos Agrícolas Rey Agro” en el año 2014, tiene como problemática de investigación una inexistente planificación adecuada genera baja eficiencia en la satisfacción de los clientes, pues la falta de recursos humanos y el no plasmar metas a mediano y largo plazo ni desarrollar ninguna estrategia de atención al cliente genera dificultades financieras en la empresa, llegando incluso a orientarse por la intuición de los propietarios y administradores mas no por la facilidad que dispongan de un documento de gestión para ello.

María Moyolema Muyulema en su trabajo de graduación “La Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan de la ciudad de Ambato año 2010” en el 2011, tiene como problemática de investigación una deficiente gestión financiera a causa de la falta de responsabilidad y colaboración por parte de los accionistas retribuido a la falta de tiempo y de financiamiento de los mismos produciendo baja rentabilidad en la institución

Diego Sánchez en su tesis de maestría “Modelo de gestión financiera y proceso de toma de decisiones como herramienta gerencial para la estabilidad económica y financiera para Tecnopiles S.A.” en el 2010, tiene como problemática de investigación la inexistencia de organización en el área administrativo-financiero que permita a Tecnopiles S.A. acceder a tomar la decisión de financiar un capital operativo con la CFN de tal manera que permita cumplir en el tiempo adecuado las deudas tanto con el personal como a los proveedores

2.1.2.2. Categorías de análisis

- Gestión financiera
- Manejo y análisis de recursos financieros
- Prestación de servicios a los socios (agremiados)
- Mejoramiento continuo en la calidad de servicios

2.1.2.2.1. Gestión financiera

Según (Córdoba, 2012) indica varios aspectos en la gestión financiera

Generalidades de la gestión financiera

La gestión financiera es un proceso que involucra los ingresos y gastos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo. Esto nos permite definir el objetivo básico de la gestión financiera desde dos elementos: la generación de recursos o ingresos, incluyendo los aportados por los asociados; y en segundo lugar, la eficiencia y eficacia o esfuerzos y exigencias en el control de los recursos financieros, para obtener niveles aceptables y satisfactorios en su manejo

Las organizaciones actúan en un medio complejo donde están sometidas a los continuos cambios y a la volatilidad de los mercados, lo que exige mayores niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en el manejo de los negocios. De esta manera, se pueden lograr mayores estándares de rentabilidad y encontrar nuevas formas para garantizar el éxito.

La planificación financiera es un factor clave en este proceso, donde se deberá tener claramente en cuenta los diversos sectores, procesos y actividades que inciden y componen el funcionamiento organizacional. No solo tendrán que tenerse en consideración los índices y ratios financieros sino también los de carácter operativo, pues estos últimos son fundamentalmente la razón de ser de los primeros. (pág. 2)

Definición de finanzas y gestión financiera

Las finanzas se refieren a todas las actividades relacionadas con la obtención de dinero y su uso eficaz. El diccionario enciclopédico Wikipedia las define como las actividades en economía relacionadas con los flujos de capital y dinero entre individuos, empresas o estados, que estudian la obtención y gestión que los fondos que necesitan para cumplir sus objetivos y el de los criterios que dispone de sus activos

Las finanzas provienen del latín finis, que significa acabar o terminar. Las finanzas tiene su origen en la finalización de una transacción económica con la transferencia de recursos financieros, con la transferencia de dinero acaba la transacción.

Las finanzas se encargan de establecer las actividades, procesos, técnicas y criterios a ser utilizados, con la finalidad que una unidad económica optimice tanto la forma de obtener recursos financieros como el uso de los mismos, durante el desarrollo de sus negocios o actividad productiva y los pagos de las obligaciones que se generen. Las finanzas abarcan tres áreas importantes:

- La gestión financiera o empleo eficiente de los recursos financieros
- Los mercados financieros o conversión de recursos financieros en recursos económicos, o lo que es lo mismo, conversión de ahorros en inversión.
- La inversión financiera o adquisición y asignación eficientes de los recursos financieros.

La gestión financiera es aquella disciplina que se ocupa de determinar el valor y tomar decisiones. La función primordial de las finanzas es asignar recursos, lo que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos.

La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en las tareas de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. La gestión financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas a:

- La definición de los requerimientos de recursos financieros

- La obtención de la financiación más conveniente, desde el punto de vista de costos, plazos, aspectos fiscales y estructura financiera de la organización.
- La adecuada utilización de los recursos financieros en términos de equilibrio, eficacia y rentabilidad
- El estudio de la información financiera para conocer la situación financiera de la organización
- El estudio de la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

Gestionar los recursos financieros significa aplicarlos con eficiencia en oportunidades de negocios, que maximicen los resultados de rentabilidad y valor de la empresa. Para gestionar eficazmente éstos recursos, el empresario deberá disponer de información real y contar con la capacidad de análisis para tomar la decisión correcta. (págs. 2-4)

Principios de las finanzas

Hay diez principios económicos-financieros:

1. **El dilema entre el riesgo y el beneficio.** Es preferible tener una cantidad de dinero ahora, que la misma en el futuro. El dueño de un recurso financiero debe recibir una contraprestación para que prescinda de este, lo que en el caso del ahorrista es la tasa de interés, y en el caso del inversionista, la tasa de rendimiento o de retorno.
2. **El valor del dinero en el tiempo.** A largo plazo maximizar la ganancia neta, es decir, la función: $Ganancia\ neta = Ingresos - costos$
3. **Maximización de la riqueza del inversionista.** El principio de conformidad financiera establece que las inversiones a largo plazo se debe financiar con fondos a largo plazo, y de manera semejante, se deben financiar inversiones a corto plazo con fondos a corto plazo
4. **Financiamiento apropiado.** El ser humano prefiere tener dinero en efectivo, pero sacrifica liquidez con la esperanza de ganar interés o utilidades

5. **El dilema entre liquidez y la necesidad de invertir.** El inversionista prudente no debe esperar que la economía siga siempre igual. El nivel de los negocios de una empresa o inversionista puede variar respondiendo a fuerzas económicas locales, regionales, nacionales o mundiales. Algunos se ven favorecidos en tiempos de bonanzas y otros, prosperan en tiempo de dificultad.
6. **El ciclo de los negocios.** El buen empleo de fondos adquiridos por deuda sirve para aumentar las utilidades de una empresa o inversionista. Un inversionista que recibe fondos prestados al 15% por ejemplo, y los aporta a un negocio que rinde 20%, está aumentando sus propias ganancias con el buen uso de recursos de otro.
7. **Apalancamiento o uso de deuda.** El inversionista prudente diversifica su inversión total, repartiendo sus recursos entre varias inversiones distintas. El efecto de diversificar es distribuir el riesgo y así reducir el riesgo total
8. **Diversificación eficiente.** En una economía de libre mercado, cada recurso económico idealmente será empleado en el uso que más rendimiento promete, sin ningún tipo de obstáculo
9. **El desplazamiento de recursos.** En una situación en la que la capacidad de inversión de las empresas se reduce debido a la deuda pública. El efecto desplazamiento se basa en dos hechos económicos fundamentales: el consumo del dinero y la escasez de los recursos
10. **Costos de oportunidad.** Se entiende como aquel que se incurre al tomar una decisión y no otra. Se mide por la rentabilidad esperada de los fondos invertidos en el proyecto o de la asignación de la inmovilización a otras utilidades. (págs. 4-5)

El papel de la gestión financiera

Las organizaciones deben de tener presente la visualización de cómo obtener fondos provenientes de diversas fuentes: inversionistas que compran acciones, bonos y papeles comerciales, entre otros; acreedores que le otorgan créditos y utilidades acumuladas en ejercicios fiscales anteriores. Estos fondos tienen diversos usos como:

- En activos fijos para la producción de bienes y servicios
- En inventarios para garantizar la producción y las ventas
- Otros en cuentas por cobrar y en cajas o en valores negociables, para asegurar las transacciones y la liquidez necesaria.

La gestión financiera es la encargada que los fondos de la organización se manejen de acuerdo con algún plan preestablecido, lo que implica:

- Determinar el monto apropiado de fondos que debe manejar la organización (su tamaño y su crecimiento)
- Definir el destino de los fondos hacia activos específicos de manera eficiente
- Obtener fondos en las mejores condiciones posibles, determinando la composición de los pasivos

La combinación de factores tales como la competencia creciente, la variación en el precio de los bienes y servicios, la exposición tecnológica, la preocupación nacional, los problemas del medio ambiente, la sociedad, las regulaciones gubernamentales y las operaciones internacionales, ligadas a la gestión financiera con los aspectos de la dirección general, y a su vez, estos factores han exigido a las empresas un grado de flexibilidad. (pág. 7)

Función financiera y objetivo financiero

La función financiera es de gran importancia para la empresa y debe de estar ubicada en el nivel ejecutivo de la organización. Igualmente es la encargada de evaluar las asignaciones de fondos o reasignaciones que se producen en la propia área de finanzas en las demás áreas de la empresa, tendientes a complementar los objetivos básicos de toda empresa (pág. 12)

Objetivo financiero

Tradicionalmente se ha venido considerando como objetivo de la empresa la maximización del beneficio. Sin embargo, este objetivo se ha criticado mucho; actualmente se defiende la existencia de un conjunto de objetivos, consecuencia de un proceso de negociación entre los

distintos participantes de la empresa que de un modo u otro esperan algo de ella. Cuatro son los objetivos fundamentales de toda organización:

- Maximizar la rentabilidad de la inversión
- Generar mayor valor agregado por empleado
- Elevar el nivel de satisfacción para los clientes y consumidores
- Incrementar la participación en el mercado

El primer objetivo, de elevar al máximo la rentabilidad de la inversión en la organización, está ligado al cumplimiento de los otros tres; teniendo en primer orden el generar mayor valor agregado, lo que implicará mejor la satisfacción de los consumidores y por lo tanto, mayor participación en el mercado, y por último, un óptimo nivel de rentabilidad.

A pesar que hoy en día se acepta que la empresa deba alcanzar diversos objetivos, la moderna gestión financiera plantea como objetivo prioritario la maximización del valor de mercado de la empresa, desde el punto de vista de sus propietarios o accionistas (págs. 13-14)

2.1.2.2.2. Manejo y análisis de recursos financieros

Concepto de administración financiera

De acuerdo con Robles, en el actual mundo empresarial las organizaciones tienen que adaptarse a los cambios del entorno, esto es deben ser capaces de competir con un mercado externo, siendo necesario un manejo administrativo eficiente, sustentado en una formación profesional sólida en este campo.

En una institución el saber administrar los recursos financieros es de suma relevancia por ende la utilización de una manera correcta es necesaria para aprovecharlo en inversiones que sean rentables. En el día de hoy para las empresas se ha vuelto un verdadero reto esto es por la globalización y la demanda que impone la tecnología a las organizaciones por lo que se necesitan instituciones que sean capaces de competir utilizando la administración de los

recursos financieros como una estrategia decisiva para obtener el dinero de tal manera que le permita la evolución eficaz en las operaciones de las mismas.

Según varios autores conceptualizan a la administración financiera como un proceso cuya finalidad es elevar el patrimonio organizacional a varios años, por medio de la generación del dinero ya sea por aportaciones o de fuentes de financiamiento implicando su adecuado manejo y aplicación para ello es necesario una toma de decisión correcta

Por lo tanto, la administración financiera es una disciplina que optimiza los recursos financieros para el logro de los objetivos de la organización con mayor eficiencia y rentabilidad.

Del correcto manejo del efectivo es lo que se encarga la administración financiera siendo relevante en toda empresa tanto para el crecimiento de las actividades si como para la decisión de inversiones realizadas

La administración financiera subsiste gracias al equilibrio que debe de haber entre la liquidez y la rentabilidad. El rol importante del profesional de las finanzas es elevar el patrimonio de cada uno de los socios, teniendo como funciones:

- La correcta administración de los activos de la organización tomando en consideración el grado de involucración de los activos corrientes para tomar la decisión en que elementos de estos para invertir.
- La correcta administración del pasivo y del patrimonio de la organización con el fin de saber la financiación con mejor opción en varios plazos para amenorar los costos.
- Llevar a cabo un análisis además de planificar financieramente con el objeto de tener conocimiento de en qué nivel se encuentra el proceso productivo incluyendo sus necesidades, por medio de los estados financieros utilizando para ello los rateos de este tipo.
- Tener conocimiento de los medios de financiación ya sean a pocos años a largos años incluyendo el porcentaje de interés producida por la financiación en los valores necesarios

Análisis de los recursos financieros

La interpretación de este tipo es importante para las organizaciones por lo que involucra evaluar los datos de tipo financieros permitiendo el análisis minucioso de la evolución de estos y el resultado obtenido.

El realizar un análisis implica: “Reconocer todas las partes hasta llegar a ahondar en cada una de ellas”. Entonces se puede decir que este análisis se conceptualiza como el procedimiento en que la persona encargada de las finanzas o los responsables de la empresa examinan el desarrollo de la misma a través de los resultados obtenidos en números en cada uno de los estados contables siendo importantes para llevar a cabo una correcta toma de decisión.

Etapas del proceso del análisis financiero

El análisis financiero pasa por varias etapas siendo las siguientes:

- **Obtener datos financieros:** Es cuando se extrae la información de tipo financiera de la organización estando al día o de años pasados, de tal forma que permita el conocimiento de cómo la entidad se ha venido desarrollando en cada uno de los componentes de los documentos financieros.
- **Análisis de los datos de tipo financieros:** Extraídos los datos se procede a la aplicación de los modelos de análisis de tipo financiero con el fin de obtener resultados facilitando tener una perspectiva general del desempeño de la empresa.
- **Evaluar resultados:** Es el análisis de la obtención de los resultados una vez de aplicar los modelos financieros de los datos para la toma de una decisión.
- **Toma de decisiones:** Por último, ya analizada la empresa se procede a determinar mecanismos para el mejoramiento del desenvolvimiento de la empresa en varios aspectos incluyendo cada uno de sus rubros de tal manera que le facilite el estado de competitividad además de convertirla en una organización solvente.

Métodos del análisis financiero

Existen varios métodos para llevar a cabo el análisis financiero entre los más utilizados están:

- Porcientos integrales
- Razones financieras
- Modelo Dupont
- Flujo de efectivo
- Punto de equilibrio

Todos los métodos mencionados anteriormente se los puede aplicar ya sea de manera vertical u horizontalmente

Razones financieras

Método que involucra el análisis del balance general y estado de resultados, por medio de la comparación de las partidas utilizando para ello la combinación de estas entre ambos documentos financieros. Este análisis se lo realiza en períodos iguales entre ambos de tal manera que permita conocer la situación real de la empresa en el ejercicio económico requerido

Importancia del análisis de los recursos financieros

Resulta de vital importancia analizar los recursos financieros porque facilita la interpretación de la parte numérica permitiendo generar resultados para posteriores mejoras que se pueden proponer en la organización.

Las finanzas en la empresa

Una adecuada administración de los recursos financieros facilita alcanzar los objetivos organizacionales ratificándolo exitosamente en el mundo empresarial, además permite el

alcance de la productividad mediante la correcta administración del efectivo reflejándose en las ganancias incrementando el capital de los socios.

Para cumplir con los objetivos, la administración financiera aplica técnicas de acuerdo al siguiente proceso:

- **Recopilación de datos significativos:** Es una herramienta aplicada dentro de la administración de los recursos financieros teniendo como objeto recabar y consolidar los datos necesarios como rubros relevantes ya sea dentro o fuera de la organización.
- **Análisis financiero:** Herramienta financiera que se encarga del análisis de los actos económicos de las actividades cumplidas anteriormente que son significativas para la toma de una decisión de tal manera que permita alcanzar los objetivos planteados
- **Planeación financiera:** Herramienta encargada de estudiar, evaluar y proyectar para años posteriores la empresa teniendo como antecedente los resultados.
- **Control financiero:** Su finalidad es el aseguramiento del cumplimiento de las actividades planeadas en el inicio procurando de que estas se realicen eficazmente analizando cada una de las cifras establecidas con la finalidad de recabar errores que permitan cumplir con los objetivos.
- **Toma de decisiones:** Tiene como finalidad realizar una decisión de lo que mejor le conviene a la organización para mejorar o solucionar problemas de tal manera que permita cumplir los objetivos establecidos en la misma.

El administrador financiero se debe de caracterizar por tener una perspectiva visionaria diferente del profesional contable o administrativo, partiendo en que debe de centrarse en el estudio del dinero implicando los ingresos, costos y gastos.

2.1.2.2.3. Prestación de servicios a los socios

Según (Asamblea Nacional, 2006) en su Codificación a la Ley de Centros Agrícolas, Cámaras de Agricultura y Asociaciones de Productores dice lo siguiente:

Art. 2.- “Todo productor agropecuario propietario de predios rústicos tiene derecho de pertenecer al Centro Agrícola de su respectiva jurisdicción cantonal y/o a la Asociación de Productores del principal producto que se genere en su propiedad. En el evento de que el productor cultive diferentes productos, podrá afiliarse a diferentes asociaciones. A través de la afiliación a estas entidades, los productores estarán afiliados a su respectiva Cámara de Agricultura.

El mismo derecho se reconoce a quien sin ser propietario del predio, estuviere a cargo de su explotación en virtud de contrato de arrendamiento celebrado legalmente.

Si el propietario del predio fuere una persona jurídica su participación en las organizaciones a que se refiere esta Ley se hará a través del representante legal.

Si el predio perteneciere pro - indiviso a varias personas, solamente una de ellas, previo acuerdo con las demás o por sorteo si el acuerdo no se produjere, formará parte de las organizaciones reguladas por esta Ley (pág. 1)

2.1.2.2.4. Mejoramiento continuo en la calidad de servicios

Según la Sección técnica de procesos de mejora y sistema de medición de la comisión de modernización y calidad de la FEMP indica varios puntos a tratar:

Calidad y satisfacción del cliente

Existen algunas conceptualizaciones de calidad y servicio de calidad siendo este último al indicador influyente para llevar a cabo una elevada calidad en el servicio con el fin de superar las expectativas del usuario.

La alta o baja calidad de servicio depende del usuario en la forma en que estos como se sientan a gusto con el servicio percibido.

Para entregar a los usuarios un servicio orientado en la calidad es importante tomar una gestión basada en la calidad de servicio estableciendo la relación: calidad = satisfacción del usuario.

La satisfacción del cliente se puede definir como la relación o la diferencia (en general, la comparación) entre la calidad percibida por el cliente en el servicio o producto entregado y las expectativas que tiene dicho cliente con el servicio o producto:

La mejora continua

La mejora continua implica elevar y cuantificar la satisfacción del cliente. Par ello la empresa debe de tomar una cercanía realista a los resultados en cuanto a la elevación continua de la satisfacción del usuario de tal manera que le permita planificar actividades de la institución.

El crear una cultura para lograr el mejoramiento continuo de la empresa es algo complejo no es cuestión de improvisación sino más bien una planificación detallada y acertada en ambos sectores tanto el público como el privado.

El lograr el cambio de las costumbres y conocimientos de la persona representa un alto nivel de dificultad. Para ello no hay un esquema establecido que aseguren el éxito de este cambio.

El éxito de todo esto se basa en un liderazgo adecuado el cual es necesario para lograr el éxito de las organizaciones facilitando a los involucrados el cumplimiento de políticas permitiendo a los directivos y funcionarios de la misma cumplir con lo establecido con el fin de alcanzar la mejora de los procesos debiendo ser continua.

2.1.3. Postura teórica

Gestión financiera

De acuerdo al libro Gestión Financiera indica que “La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en la tarea de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control” (Córdoba, 2012, pág. 3)

En base a esto se puede decir que la gestión financiera es la disciplina orientada a medir y controlar correctamente los recursos financieros de la institución las cuales dependerán de la toma de decisiones que realice el o los profesionales de esta área la misma que es indispensable para mantener el equilibrio económico en la empresa.

El realizar una adecuada gestión de los recursos financieros implica que el empresario disponga de información real con el fin de aumentar la liquidez y el valor de la institución además debe de tener la suficiente razonabilidad que conlleven tomar decisiones acertadas para maximizar los resultados institucionales, siendo una tarea compleja en el trabajo diario dentro del área financiera.

Esto lleva también a la realización de actividades interinstitucionales que ayuden a alcanzar este objetivo como puede ser la creación de planes y proyectos conjuntos entre una institución y aliados estratégicos que facilitarán la elevación del nivel económico de la misma.

La gestión financiera también se concibe como el proceso de controlar los ingresos y gastos para manejar razonablemente el efectivo en las organizaciones, es decir el llevar un registro adecuado de estos elementos económicos ayudan a determinar los niveles de ganancia o pérdida que tiene la institución en un periodo de tiempo determinado convirtiéndose en la base fundamental de toda institución por la consecución de sus objetivos

Mejoramiento continuo en la calidad de servicios

Calidad de servicio

“Es la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y su percepción de superación por el servicio prestado” (Álvarez T. , 1995, pág. 3).

Entonces se puede decir que el mejoramiento continuo en la calidad de servicios consiste en brindar servicios de calidad y calidez constantemente teniendo en cuenta que siempre habrá algún proceso que mejorar, pues el mercado es cambiante día a día y la satisfacción del socio es el mejor aliado de cualquier institución, pues este juega un papel importante en ella.

La mejora de calidad de servicios se debe de encontrar en todos los procesos de una institución. La escasa calidad de los servicios reduce los beneficios para los asociados o agremiados a los que sirven, crea inseguridad y desinterés afectando de alguna manera a la entidad.

Por tanto un proceso de mejoramiento continuo es un componente esencial en el éxito de toda institución, buscar los mecanismos para lograrlos y establecer estrategias para llegar a alcanzarlo es una gran tarea para la misma.

2.2. Hipótesis

2.2.1. Hipótesis general

La gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona incide significativamente en la calidad de servicios a sus socios.

2.2.2. Subhipótesis o derivados

El nivel de rendimiento de trabajo de los directivos impacta favorablemente en la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona.

Los procesos empleados por la Cámara de Agricultura II Zona para realizar gestión financiera mejora la calidad de servicios con sus socios

La elaboración de un plan contribuye a mejorar la liquidez financiera de la Cámara de Agricultura II Zona.

2.2.3. Variables

Variable independiente: Gestión financiera

Variable dependiente: Calidad de servicio

2.2.3.1. Definición de las variables

Conceptualización de la variable independiente: Gestión financiera

La gestión financiera se encarga de analizar las decisiones y acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios en la tarea de dicha organización, incluyendo su logro, utilización y control. (Córdoba, 2012, pág. 3)

Operacionalización de la variable gestión financiera

Se ha considerado el proceso de la gestión financiera con sus dos aspectos importantes: la rentabilidad y la liquidez

Conceptualización de la variable dependiente: Calidad de servicio

Pizzo como se citó en (Instituto Tecnológico de Sonora, 2011): Calidad en el servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización. (pág. 6)

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Se ha considerado el proceso de calidad de servicio con sus componentes: satisfacción del asociado y mejora continua en el servicio al asociado

CAPÍTULO III

3. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Resultados obtenidos de la investigación

3.1.1. Pruebas estadísticas aplicadas

En la presente investigación se realizó una entrevista dirigida a la contadora de la Cámara de Agricultura II Zona y encuestas a los socios con el fin de conocer la realidad de la institución directamente de los afectados, siendo un total de 125 asociados objeto de estudio.

3.1.2. Formulación de la hipótesis

H0= Hipótesis nula

La gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona NO incide significativamente en la calidad de servicios a sus socios.

H1= Hipótesis alternativa

La gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona incide significativamente en la calidad de servicios a sus socios.

Estimador estadístico

$$x^2 = \sum \frac{(fo - fe)^2}{fe}$$

Donde:

fo = frecuencia observada

fe = frecuencia esperada

Preguntas para la comprobación de la hipótesis

Con la información generada en las encuestas, para medir la veracidad de la hipótesis en relación con la variable independiente y dependiente se seleccionan las preguntas 2 y 12

Tabla 1. Medición de las variables

Indicadores	Hombres	Mujeres	Totales
¿La Cámara de Agricultura II Zona brinda un servicio de calidad a sus socios? y ¿La gestión financiera está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?	19	3	22
¿La Cámara de Agricultura II Zona no brinda un servicio de calidad a sus socios? y ¿La gestión financiera no está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?	85	18	103
Total general	104	21	125

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Determinación del nivel de significancia

La tabla anteriormente detallada consta de 2 columnas y de 2 filas. La fórmula es:

$$\text{Grados de libertad} = (\text{n}^\circ \text{ de filas} - 1) \times (\text{n}^\circ \text{ de columnas} - 1)$$

$$\text{Grados de libertad} = (2-1) (2-1)$$

$$\text{Grados de libertad} = 1$$

Calculo de la frecuencia esperada

Se toman los valores calculados en la tabla para hallar los valores esperados

$$e1 = \frac{(104 * 22)}{125} = 18,30$$

$$e2 = \frac{(104 * 103)}{125} = 85,70$$

$$e3 = \frac{(21 * 22)}{125} = 3,70$$

$$e4 = \frac{(21 * 103)}{125} = 17,30$$

Cálculo del chi-cuadrado

Tabla 2. Combinaciones entre variables

Casillas (x,y)	O	E	(O-E)	(O-E) ²	((O-E) ²)/E
H - ¿La Cámara de Agricultura II Zona brinda un servicio de calidad a sus socios? y ¿La gestión financiera está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?	19	18,30	0,70	0,49	0,03
H - ¿La Cámara de Agricultura II Zona no brinda un servicio de calidad a sus socios? y ¿La gestión financiera no está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?	85	85,70	-0,7	0,49	0,01
M - ¿La Cámara de Agricultura II Zona brinda un servicio de calidad a sus socios? y ¿La gestión financiera está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?	3	3,70	-0,7	0,49	0,13
M - ¿La Cámara de Agricultura II Zona no brinda un servicio de calidad a sus socios? y ¿La gestión financiera no está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?	18	17,30	0,7	0,49	0,03
TOTAL					0,20

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Se establece que el nivel de confianza es el 0,95 de esta manera el margen de error será el 0,05 por lo tanto se revisa el valor de este en la siguiente tabla

Tabla 3. Probabilidad de aceptación de la hipótesis nula

Grados de Libertad	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	2,71	3,84	5,02	6,63	7,88
2	4,61	5,99	7,38	9,21	10,60

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Por último se realiza una comparación de la frecuencia esperada con la frecuencia observada de acuerdo con la tabla de aceptación de la hipótesis nula.

$$0,20 < 3,84$$

Análisis

Una vez conocido el resultado para aceptar o no la hipótesis nula por medio de la aplicación de la fórmula del chi-cuadrado, se establece que se la hipótesis alternativa es aceptada la cual indica que la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona incide significativamente en la calidad de servicio con sus socios.

3.1.3. Análisis e interpretación de datos

Tabla 4. Entrevista dirigida a la Contadora de la Cámara de Agricultura II

Preguntas	Respuestas
1. ¿Qué es la Cámara de Agricultura II Zona?	La Cámara de Agricultura II Zona es una institución del sector privado encargada de brindar servicios a sus socios (agremiados) velando por el bienestar de los mismos
2. ¿A qué se dedica la institución?	Se encarga de agrupar a los agricultores que sostienen la actividad en las provincias de Los Ríos, Guayas, El Oro, Santa Elena y Galápagos.
3. ¿Cuáles son las obligaciones de la institución con sus socios?	Las obligaciones de la institución con sus socios es velar por el bienestar de los mismos a través de la prestación de servicios, como son la generación de proyectos, capacitación, asesoría agrícola y contable, cedula del agricultor
4. A más de ser contadora ¿Cuáles son sus funciones como encargada del área financiera de la institución?	Mis funciones como encargada del área financiera son de coordinar en conjunto con los directivos la gestión de los recursos financieros de tal manera que la institución mantenga un equilibrio en sus recursos
5. ¿Cómo se lleva a cabo la gestión financiera de la institución?	Se lleva a cabo mediante la generación de proyectos siendo el mayor mecanismo de ingreso que tiene la institución de tal manera pueda cubrir sus gastos administrativos y operativos.
6. ¿Tiene en la actualidad algún proyecto vigente la institución?	En la actualidad la institución no ha generado ningún tipo de proyecto, el último proyecto que se generó fue hace 8 años enfocado en la reforestación.
7. ¿Qué tipos de proyecto elabora la institución y hacia quienes van destinado?	La institución está destinada a elaborar proyectos encaminados al beneficio de sus agremiados, estos proyectos están relacionados a asuntos de capacitación; reforestación; agregación de valor para maíz, arroz, cacao; comercialización; proyectos de ley para cambiar precios y normativa agraria, tecnificación del suelo entre otros
8. ¿Cuál es la institución que aprueba los proyectos generados por la Cámara de Agricultura II Zona?	El Ministerio de Agricultura y Ganadería como se denomina en la actualidad es la institución responsable de aprobar los proyectos generados por la Cámara de Agricultura II Zona
9. ¿La Cámara de Agricultura II Zona recibe ayuda de alguna institución para financiar sus proyectos?	La Cámara de Agricultura II Zona gestiona los proyectos, una vez que el proyecto está aprobado la institución tiene que ponerlo a disposición de alguna ONG siempre y cuando esta última este de acuerdo en financiar el proyecto
10. ¿La institución lleva algún tipo de estrategia para la captación de recursos?	En la actualidad no se lleva ninguna estrategia que ayuden captar de recursos financieros

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Contadora de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

En la actualidad la Cámara de Agricultura II Zona brinda servicios a sus socios que se ven afectados por la gestión financiera de la misma siendo el principal problema que tiene en la actualidad la institución, la falta de generación de proyectos limita a brindar un servicio de calidad y la carencia de estrategias para captar recursos financieros es un gran aliado para impedir la mejora en la gestión financiera de la misma.

ENCUESTA DIRIGIDA A UN GRUPO DE SOCIOS DE LA CÁMARA DE AGRICULTURA II ZONA

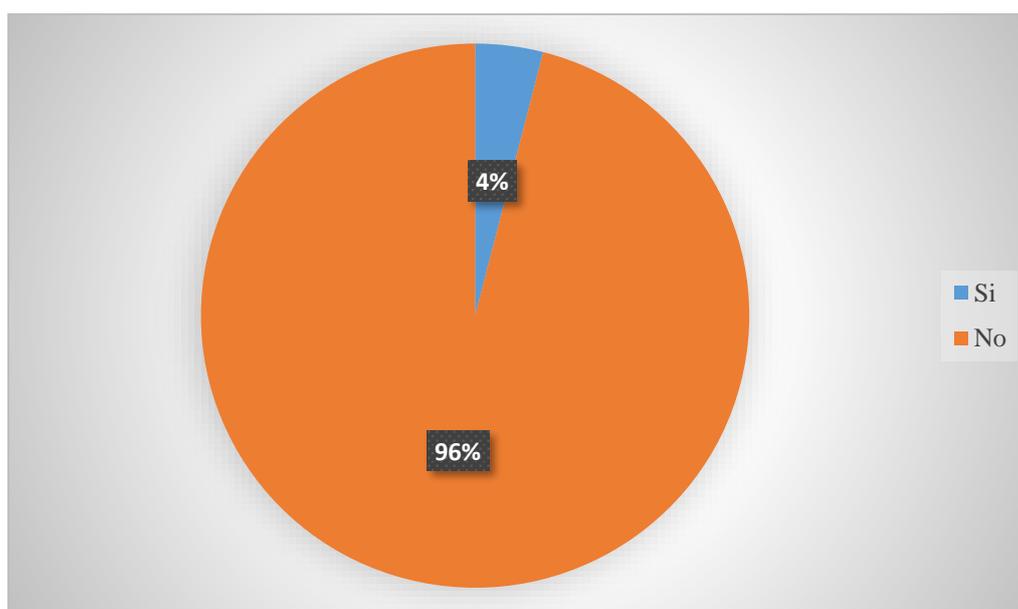
1.- ¿Se realizan constantemente reuniones, capacitaciones y demás actividades en la Cámara de Agricultura II Zona?

Tabla 5. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Si	5	4,00%
No	120	96,00%
Total	125	100,00%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 1. Resultados de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

En referencia a esta pregunta realizada a los socios de la Cámara de Agricultura II Zona, se puede evidenciar que gran parte de ellos indican que no se realizan constantemente reuniones, capacitaciones y demás actividades en la institución siendo este indicador el 96% del total de los resultados.

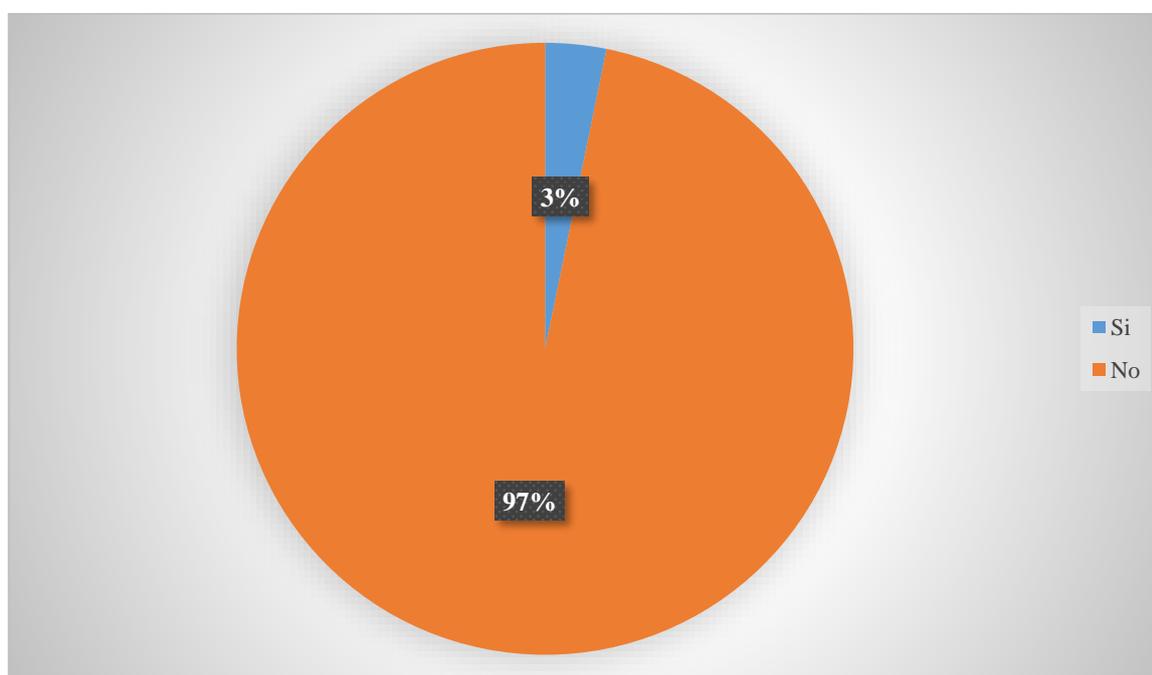
2.- ¿La Cámara de Agricultura II Zona brinda un servicio de calidad a sus socios?

Tabla 6. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Si	4	3,20%
No	121	96,80%
Total	125	100,00%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de socios: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 2. Resultados de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

Indiscutiblemente remitiéndose a los resultados obtenidos en esta pregunta nos muestra que el 97% de los socios indican que la institución brinda un inadecuado servicio a los mismos la cual repercute en el interés que tengas los socios en luchar por buscar el progreso de la institución, pues la entidad no puede exigir el apoyo de sus asociados porque esta tampoco brinda los beneficios necesarios que realmente debe de otorgarles

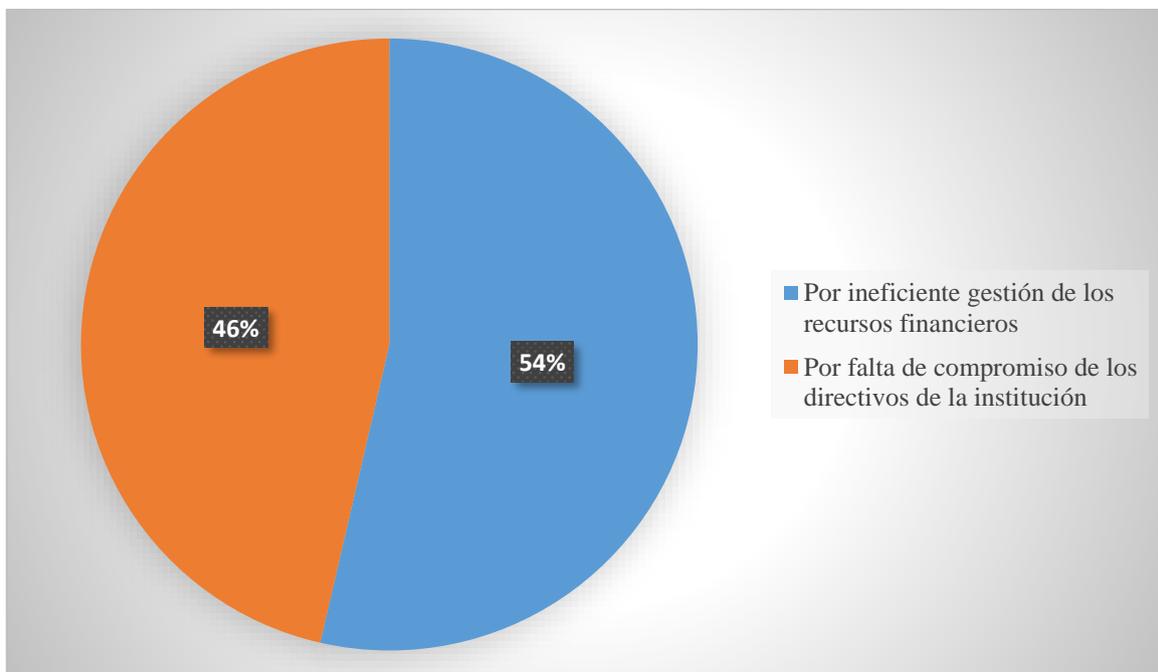
3.- ¿Por qué usted cree que la Cámara de Agricultura II Zona no brinda un servicio de calidad a sus socios (agremiados)?

Tabla 7. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Por ineficiente gestión de los recursos financieros	67	53,60%
Por falta de compromiso de los directivos de la institución	58	46,40%
Total	125	100,00%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 3. Resultados de las encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta indica que la mayor razón por la cual la institución no brinda un servicio de calidad a sus socios es por la ineficiente gestión de los recursos financieros quedando demostrado de esta manera que los procesos en el área financiera está en serios problemas puede ser que estos procesos se estén llevando a cabo desordenadamente o a su vez se estén inobservando ciertos procedimientos

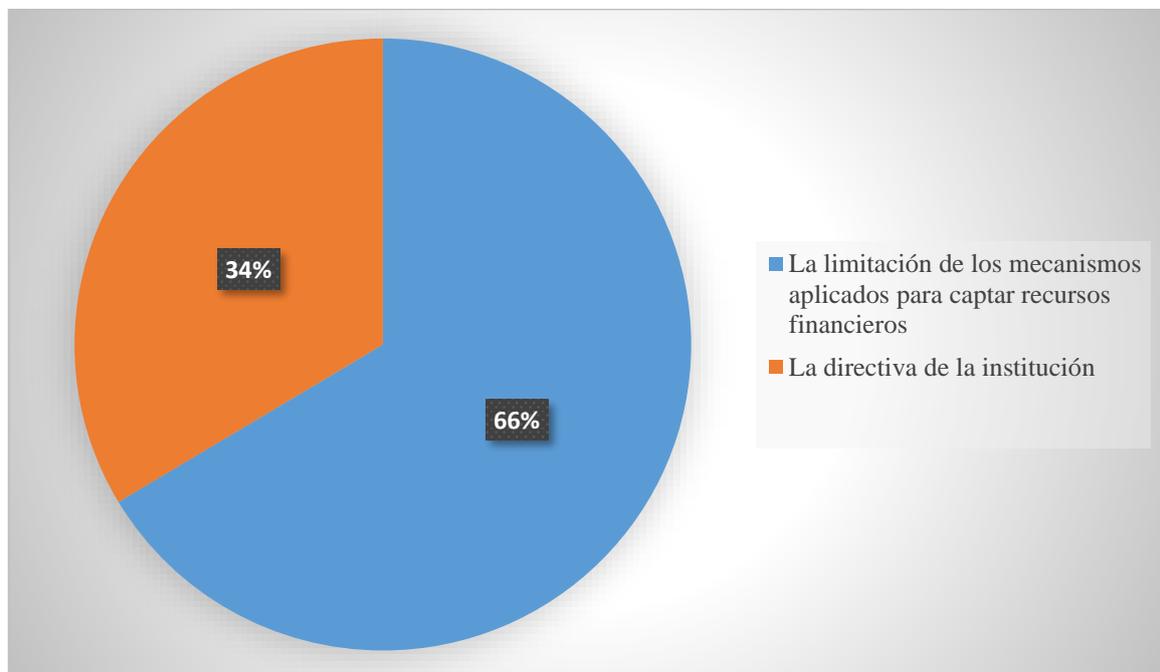
4.- En su opinión ¿Qué debería cambiar la institución para mejorar la calidad de servicio con sus socios (agremiados)?

Tabla 8. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
La limitación de los mecanismos aplicados para captar recursos financieros	83	66,40%
La directiva de la institución	42	33,60%
Total	125	100,00%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 4. Resultados de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

En relación a esta pregunta los resultados indica que el 66% de los socios muestran inconformidad en los mecanismos aplicados para captar recursos financieros basándose en la limitaciones que tiene la institución por la cual es un factor a tomar en cuenta cuando la entidad se proponga buscar otras alternativas para generar recursos que le permitan mejorar su nivel financiero y por ende elevar la calidad en el servicio que esta brinda a sus asociados.

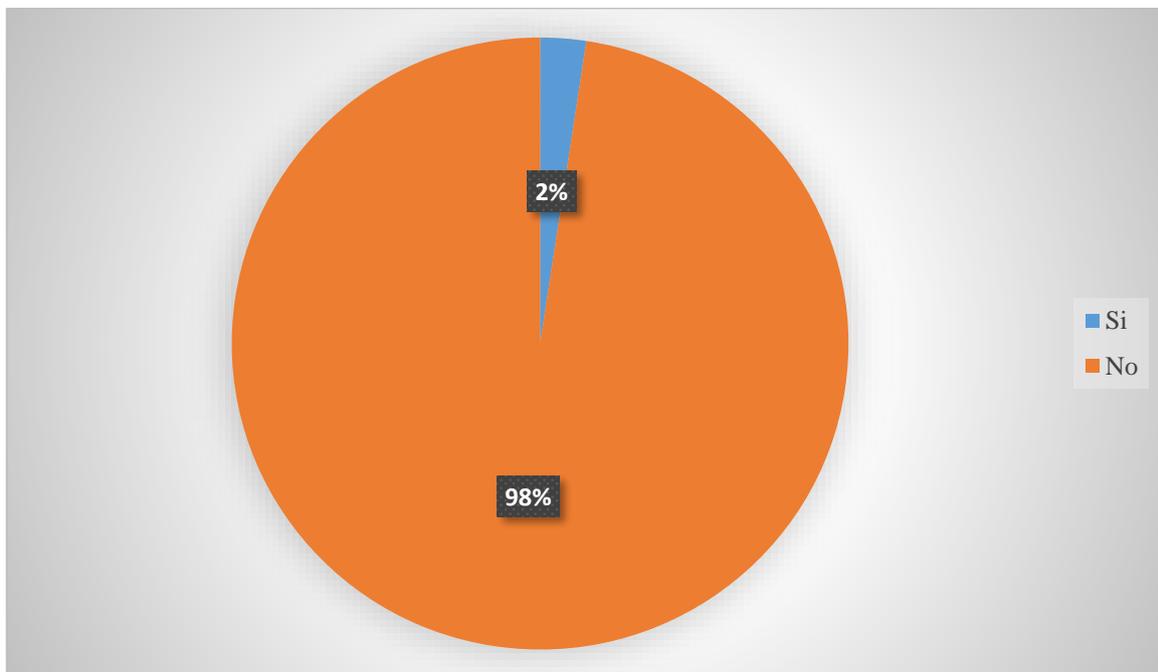
5.- ¿La Cámara de Agricultura II Zona cumple totalmente con sus obligaciones institucionales que tiene para los socios (agremiados)?

Tabla 9. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Si	3	2,40%
No	122	97,60%
Total	125	100,00%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 5. Resultados de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

Los resultados de esta pregunta realizada a los socios muestran claramente y casi en su totalidad que la Cámara de Agricultura II Zona no cumple por completo con sus obligaciones institucionales con sus socios lo que implica que tendrá que mejorar los servicios que esta brinda a los mismos.

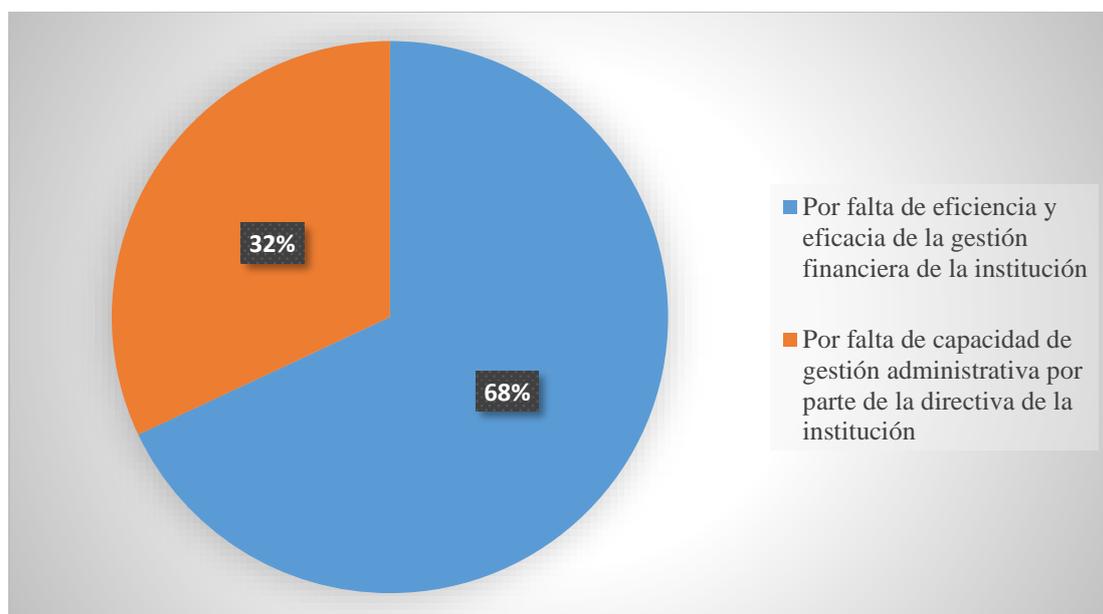
6.- ¿Por qué usted cree que la institución no cumple con sus obligaciones que tiene para los socios (agremiados)?

Tabla 10. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Por falta de eficiencia y eficacia en la gestión financiera de la institución	85	68%
Por falta de capacidad de gestión administrativa por parte de la directiva de la institución	40	32%
Total	125	100%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 6. Resultados de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta, los socios indican que la institución no cumple con sus obligaciones que tiene para los mismos esto se debe según ellos por la falta de eficiencia y eficacia en la gestión financiera de la institución siendo este indicador el 68% el índice con mayor representatividad en esta pregunta, mientras que el 32% indican que se debe por la falta de capacidad de gestión administrativa por parte de la directiva de la institución.

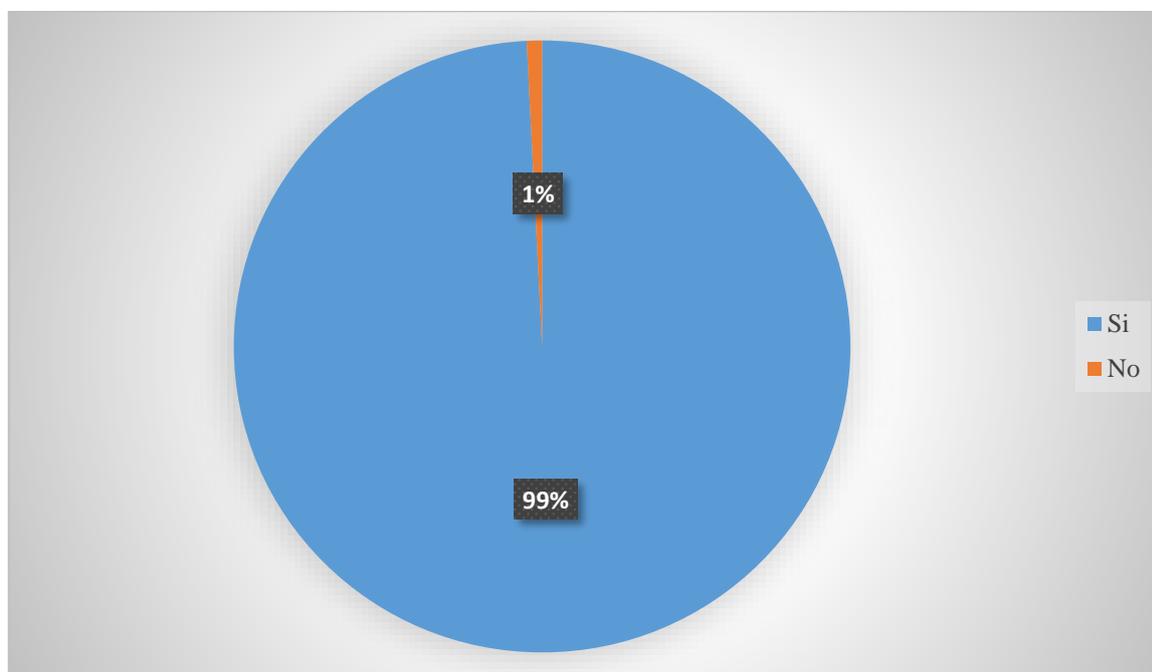
7.- ¿Conoce usted de dónde provienen los fondos de la institución?

Tabla 11. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Si	124	99,20%
No	1	0,80%
Total	125	100,00%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 7. Resultados de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Los resultados obtenidos en esta pregunta, el 99% los socios indican que conocen de donde provienen los fondos de la institución que son importantes para cubrir el punto de equilibrio en la misma.

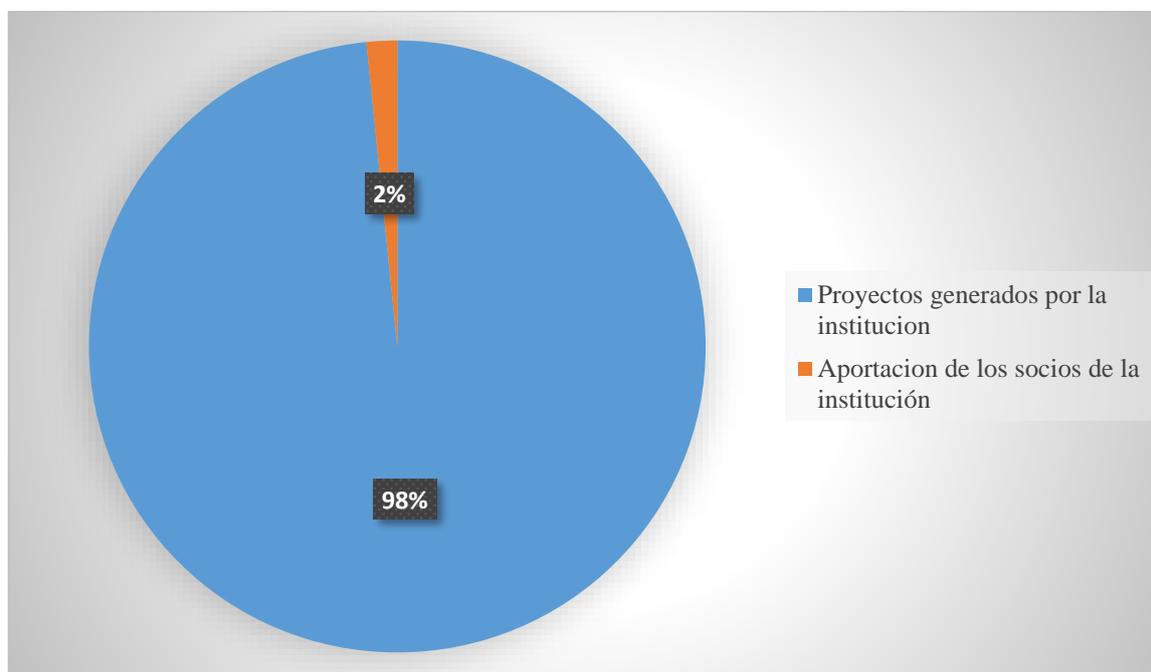
8.- ¿Según usted de donde provienen los principales fondos de la institución?

Tabla 12. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Proyectos generados por la institución	123	98,40%
Aportación de los socios de la institución	2	1,60%
Total	125	100,00%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 8. Resultado de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

Según los resultados provenientes de esta pregunta muestra que el 98% de los socios están conscientes de que los proyectos generados por la institución representa el fondo más importante en la misma.

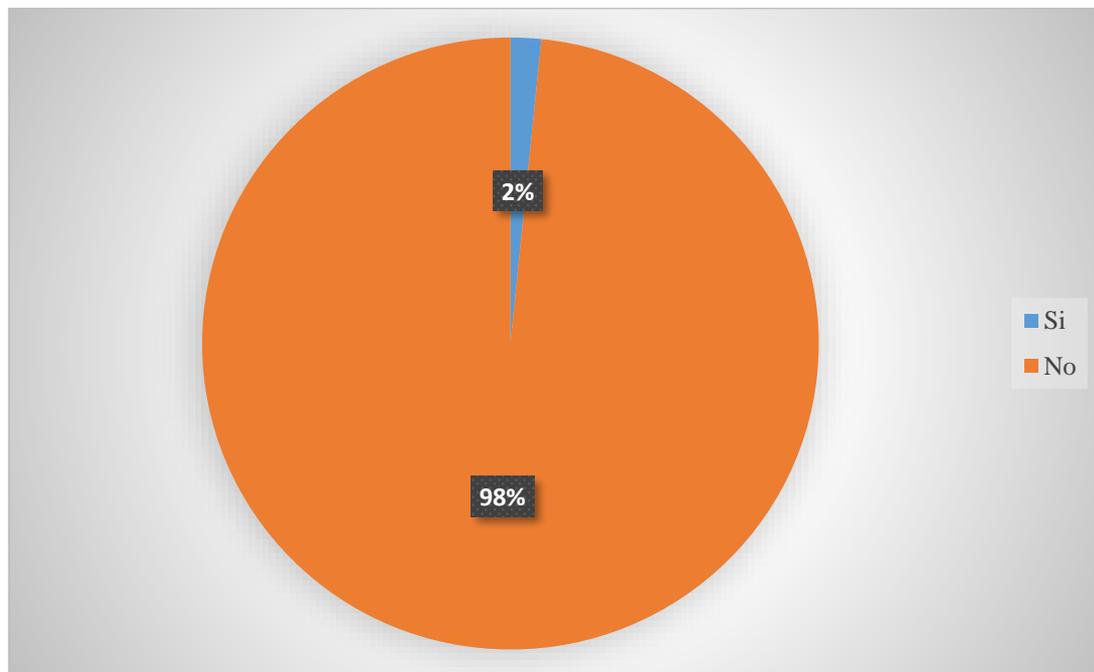
9.- ¿La Cámara de Agricultura II Zona cuenta actualmente con algún tipo de proyecto?

Tabla 13. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Si	2	1,60%
No	123	98,40%
Total	125	100,00%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 9. Resultados de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

Según los resultados obtenidos en esta pregunta el 98% de los asociados indican que la entidad no cuenta en la actualidad con ningún tipo de proyecto que pueda generar ingresos a la institución para que tenga liquidez y así pueda cubrir sus gastos y por ende beneficiar a los socios.

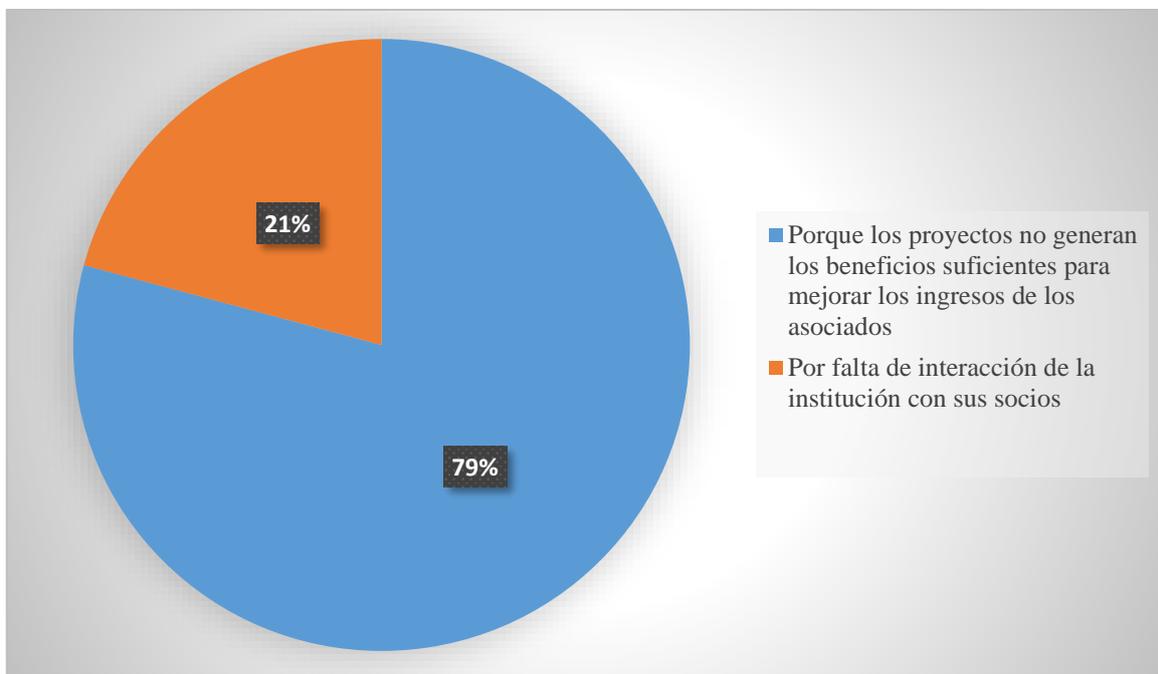
10.- ¿Por qué usted cree que la institución no ha generado actualmente algún proyecto?

Tabla 14. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Porque los proyectos no generan los beneficios suficientes para mejorar los ingresos de los asociados	99	79,20%
Por falta de interacción de la institución con sus socios	26	20,80%
Total	125	100%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 10. Resultados de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

Los resultados de esta pregunta indican que el 79% de los socios están de acuerdo que la institución no ha generado actualmente ningún tipo de proyecto porque no producen los beneficios suficientes para mejorar los ingresos de los asociados, mientras que el 21% indican que esto se debe por la falta de interacción de la institución con sus socios

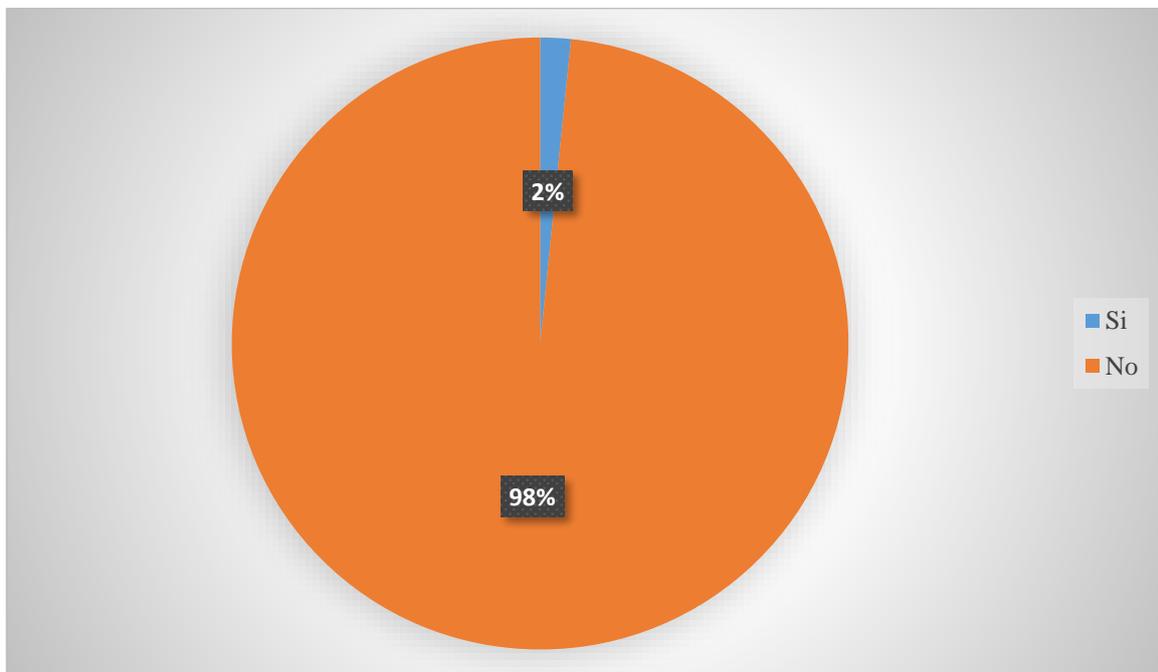
11.- ¿Está de acuerdo con las gestiones que realiza la Cámara de Agricultura para la captación de recursos financieros?

Tabla 15. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Si	2	1,60%
No	123	98,40%
Total	125	100,00%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 11. Resultados de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

De acuerdo a los resultados obtenidos en esta pregunta el 98% de los socios indican no estar de acuerdo con las gestiones que realiza la Cámara de Agricultura para la captación de recursos financieros mientras que el 2% indican que si están de acuerdo con esta pregunta.

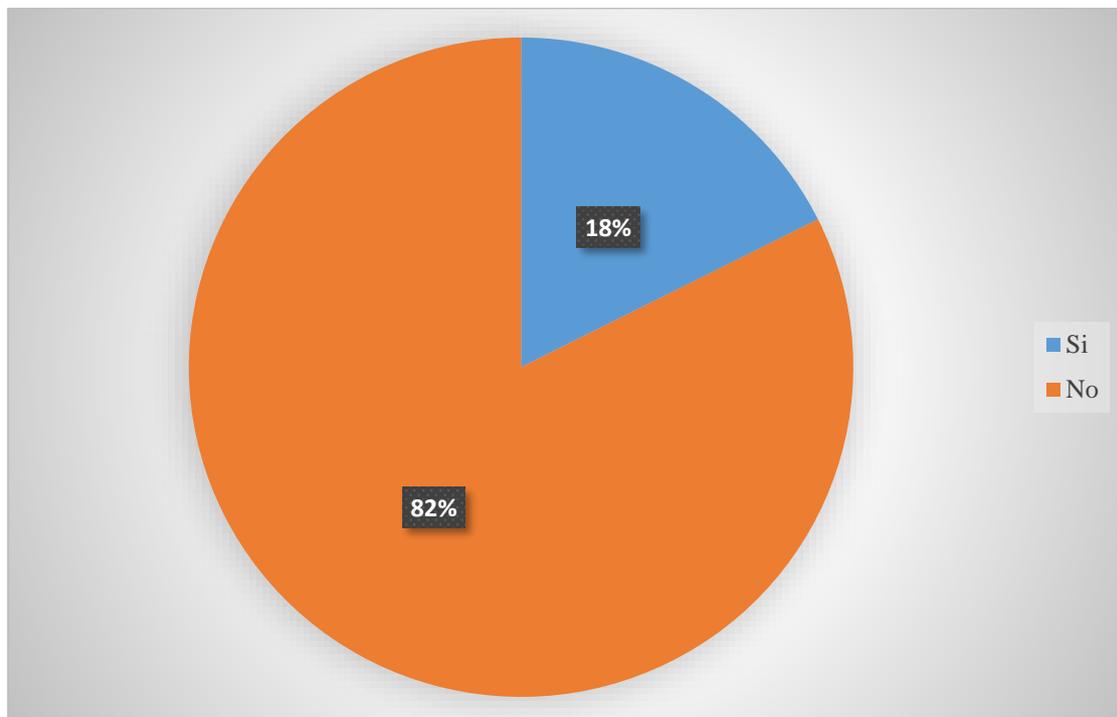
12.- ¿La gestión financiera está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?

Tabla 16. Resultados de la encuesta realizada

Alternativas	R	%
Si	22	17,60%
No	103	82,40%
Total	125	100,00%

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 12. Resultados de la encuesta realizada



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Socios de la Cámara de Agricultura II Zona

Análisis

Según los resultados obtenidos muestra que el 82% de socios indican que la gestión financiera de la institución no está orientada a mejorar la calidad de servicios con sus socios esto conlleva a reflejar el poco interés que tiene la institución con sus socios siendo los directivos de la misma los principales responsables de este problema

3.2. Conclusiones específicas y generales

3.2.1. Específicas

En lo que respecta a la investigación se concluye que la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona se relaciona con la calidad de servicios prestados a los asociados, en función al grado de satisfacción de éstos.

La gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona impacta significativamente en la calidad de servicio brindado a los asociados, para ello se requiere la colaboración de todo el personal de cada una de las áreas de la institución cuyo compromiso será tomar conciencia de las necesidades de los socios, en función de mejorar la calidad de servicio brindado a estos que sin lugar a dudas son el conglomerado importante en la institución ya que sin ellos la institución no tendría la razón de subsistir.

La carencia de una estrategia que ayude a mejorar los procesos de la gestión financiera es un gran aliado para que no se tomen medidas correctivas en la institución, además de ello los mecanismos usados en los procesos de la gestión financiera se los lleva a cabo de una forma errónea causando serios problemas en la liquidez como consecuencia produce un bajo nivel en la calidad de servicios que brinda a los asociados, además de ello la entidad al no contar con disponibilidad de efectivo no puede cubrir sus gastos administrativos y operativos.

3.2.1. Generales

En función a los análisis realizados en la investigación se establece que existe un elevado déficit en los diferentes procesos empleados por la Cámara de Agricultura II Zona en relación a los servicios que brinda a los asociados, para ello se urge la necesidad de mejorar la gestión financiera de la institución. Además de ello, producto de una inadecuada prestación de servicio originado por el ineficiente manejo de las finanzas en la entidad genera un reducido nivel de confianza de los asociados con respecto a la misma lo que también influye en su liquidez adicionalmente no carece de algún tipo de estrategia como por ejemplo la aportación económica de sus socios que le ayuden a mejorar financieramente.

3.3. Recomendaciones específicas y generales

3.3.1. Específicas

Se recomienda que la institución analice los procesos explícitos relacionados con la gestión financiera para llevar a cabo una adecuada captación de dinero que permita conocer si existe calidad en los servicios brindados a los asociados por parte de la Cámara de Agricultura II Zona.

Así mismo se debe determinar el nivel de cumplimiento del trabajo de los directivos a fin de mejorar la gestión financiera de la institución, ya que sin lugar a dudas una acertada toma de decisiones ayudará a regular los procesos financieros y por ende elevar la calidad de servicio prestados a los asociados de la entidad.

Se debe establecer un mecanismo que ayuden a la Cámara de Agricultura II Zona a la implementación de actividades que generen nuevas formas para captar dinero generando por lo consiguiente rentabilidad, lo cual facilitará el mejoramiento en la calidad de los servicios brindados por la institución.

3.3.2. Generales.

Una de las actividades más importante para la Cámara de Agricultura II Zona es la de generar los ingresos necesarios para que la institución pueda seguir cumpliendo con sus obligaciones tanto financieras como de servicios a sus agremiados, por lo que se recomienda implementar un plan financiero, lo cual permitirá la formulación y ejecución de actividades que ayuden al logro de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO IV

4. PROPUESTA TEÓRICA DE APLICACIÓN

4.1. Propuesta de aplicación de resultados

4.1.1. Alternativa obtenida

Plan financiero para el mejoramiento de la rentabilidad de la Cámara de Agricultura II Zona con el fin de aumentar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos de gestión financiera, para brindar un servicio de calidad a los asociados.

4.1.2. Alcance de la alternativa

La propuesta de un plan financiero en función de buscar el mejoramiento de la rentabilidad de la Cámara de Agricultura II Zona con el fin de aumentar los niveles de eficiencia y eficacia de los procesos de gestión financiera permitirá reorganizar los procesos que se vienen realizando el cual facilitará el mejoramiento en la calidad de servicio brindado a los asociados.

El plan financiero contiene actividades que se elaboran en función de los objetivos de la institución teniendo en cuenta su misión, visión y valores lo cual influirán en la maximización de los logros organizacionales y el incremento en la satisfacción de los asociados por medio de una óptima calidad de servicio a los mismos. Las actividades del plan financiero facilitarán a la institución mejorar su liquidez y generar rentabilidad permitiéndole cubrir sus costos y gastos de las operaciones ordinarias.

La implementación de este plan financiero ayudará rotundamente a mejorar la institución para convertirla en una entidad modelo caracterizándose por brindar un servicio de calidad y calidez a sus asociados mediante la ejecución de actividades.

4.1.3. Aspectos básicos de la alternativa

4.1.3.1. Antecedentes

La gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona se ve afectada por el inadecuado proceso de las finanzas llevadas a cabo en la institución lo cual genera baja liquidez en la misma. Estos procesos financieros están implicados por varios aspectos, entre ellos en lo que respecta a los ingresos no se generan proyectos para obtener liquidez con el fin de cubrir los gastos propios de la institución, esto es por la falta de compromiso que tiene el directorio con la institución ya que les dan lo mismo generar o no proyectos que beneficien a ésta. Las personas pertenecientes al directorio también son agricultores asociados a la institución por lo cual también velan por sus intereses gremiales, si bien es cierto nadie recibe un sueldo, todos tienen un mismo objetivo que es elevar sus ingresos por medio de los beneficios que la institución debería otorgarles. Al percibir ingresos reducidos en sus actividades producto de los proyectos cuando estos se realizan generan la falta de compromiso tal y cual como se mencionó anteriormente. Los proyectos que la institución debería elaborar son los relacionados a: capacitación; reforestación; agregación de valor para maíz, arroz, cacao; comercialización; proyectos de ley para cambiar precios y normativa agraria, tecnificación del suelo entre otros. El último proyecto que se llevó a cabo fue hace 8 años enfocado en la reforestación el cual consistía en obsequiarle a cada socios cierta cantidad de árboles maderables con fines comerciales para que ellos los siembren, lo cuiden y así lograr reforestar zonas que estaban deforestadas, al quinto año el socio que había sembrado el árbol ya podía cortarlo y venderlo como madera realizando el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca (MAGAP) como se denominaba en ese entonces tres monitoreos por los primeros tres años destinando la entrega de \$1 a cada socio por cada árbol sembrado, el cual no tuvieron esos ingresos porque el proyecto no finalizó ya que el MAGAP retuvo el dinero por mal manejo del mismo. Es importante mencionar que una vez que el directorio elabora el proyecto, el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) como se conoce en la actualidad lo aprueba y las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) son las encargadas de financiar tal proyecto, en uno de esos rubros se contempla la partida de los gastos administrativos y operativos de la Cámara de Agricultura II Zona. Otras de las formas que tiene la institución para obtener ingresos y que de hecho es el único visible es por medio de la venta de la cédula del agricultor, su forma de recaudación consiste en que los presidentes de la Centros Agrícolas Cantonales llevan los documentos de un grupo de agricultores más el valor de la cédula en cheque,

producto de ello la Cámara de Agricultura II Zona le otorga el recibo de caja correspondiente depositando esta última en su cuenta corriente del Banco Internacional el dinero recaudado, sin embargo este monto es poco significativo. De ahí, no existe ningún otro ingreso que la institución recaude, ya que otra forma de percibir dinero estaría relacionado con la aportación económica de sus socios sin embargo estos últimos no cooperan ya que se sienten abandonados al no recibir todos los beneficios que la principal institución gremial debería de otorgarles, pues esta última no cuenta con la liquidez necesaria para cumplir las obligaciones con sus asociados.

En lo que respecta a los gastos también la institución lleva un proceso de registro ineficiente pues generalmente existen retrasos para solventar los egresos administrativos y operativos de la misma como son los gastos de sueldos, alícuota del edificio, servicios básicos (internet, agua, luz eléctrica, teléfono convencional), elaboración de credenciales entre otros gastos. Estos retrasos se ocasionan porque la institución no cuenta con disponibilidad de dinero inmediata para cubrir los rubros antes mencionados, es el presidente de la entidad quien facilita de su propio dinero el pago de todas las erogaciones, exceptuando los de servicios básicos que siempre son pagados a tiempo y en efectivo. Es preciso mencionar que el presidente de la institución se acerca muy pocas veces a su oficina generando aún mayor retraso en los pagos de las obligaciones. La alícuota del edificio es otra de las deudas pendientes que tiene la institución pues si bien es cierto el actual presidente de la misma cumple con el pago de este rubro que se hace en cheque, en administraciones anteriores no fueron pagadas porque los encargados de la presidencia no hicieron frente a esta obligación.

Los directivos de la Cámara de Agricultura II Zona no poseen los conocimientos profesionales para administrar la misma, a sus agremiados les interesa buscar una persona que tenga una economía estable y sustentable para cubrir la presidencia con el propósito de que sirva como principal fuente de apoyo disfrazando de esta manera la falta de capacidad de la institución para generar recursos financieros propios. Sin embargo esta medida no sirve de mucho puesto que la falta de conocimientos profesionales del principal representante de la institución produce baja eficiencia en los procesos financieros de la entidad.

De esta manera la propuesta de un plan financiero para el mejoramiento de la rentabilidad de la Cámara de Agricultura II Zona, es lo ideal para cumplir con las necesidades de los asociados otorgando para ello un servicio de calidad.

4.1.3.2. Justificación

La propuesta de elaborar un plan financiero que permita la generación de ingresos para mejorar la rentabilidad en la Cámara de Agricultura II Zona en función del mejoramiento en la calidad de servicios brindados a los asociados permitirá reorganizar los procesos que se vienen realizando el cual facilitará encontrar los puntos débiles que deben ser analizados y mejorados por la institución.

El plan financiero permitirá el mejoramiento de los procesos facilitando la reorientación de los objetivos teniendo como observancia la misión, visión y valores institucionales, lo que ayudará a generar nuevos procedimientos para obtener mayores ingresos, generar rentabilidad y aumentar la calidad de servicio brindado a los asociados. Este plan además permitirá a la institución prever los retos y cambios que el desarrollo socio tecnológico imponen a las organizaciones.

La necesidad de elaborar un plan financiero se origina debido a la ineficiente gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona producto de ello al no tener disponibilidad de dinero el servicio brindado a los asociados se ve afectado, pues los inadecuados procesos financieros, atribuibles directamente a los ingresos, es el principal problema que arrastra la institución desde hace varios años atrás, esto ocurre en que solo se basa en la generación de proyectos para poder solventar sus costos y gastos ordinarios. Al tener la institución una visión limitada le impide generar actividades que impliquen la obtención de recursos financieros para generar rentabilidad logrando brindar un servicio de calidad a los asociados.

Una saludable gestión financiera, facilita administrar correctamente los recursos obtenidos de tal manera que los resultados económicos al finalizar el período sean favorables siendo un elemento influyente para que la institución pueda brindar un servicio de calidad, siendo un elemento decisivo para la sostenibilidad de la institución en el tiempo manteniendo para esto un equilibrio financiero además de la confianza y aceptabilidad de sus asociados.

Por todo esto teniendo como antecedente el problema citado anteriormente, se evidencia la necesidad del mejoramiento de la gestión financiera para otorgar un servicio de calidad debiendo ser continuo, dando de esta manera la importancia que se merecen los asociados de la institución.

4.2. Objetivos

4.2.1. General

Elaborar un plan financiero que permita la generación de ingresos para el mejoramiento de la rentabilidad en la Cámara de Agricultura II Zona en función de la maximización de la calidad de servicios brindados a los asociados.

4.2.2. Específicos

Captar recursos financieros con el fin del mejoramiento de la liquidez y la rentabilidad en la Cámara de Agricultura II Zona.

Efectuar inversiones con el dinero obtenido para el aumento de la rentabilidad en la Cámara de Agricultura II Zona.

Contribuir al incremento de los beneficios posteriores a los agremiados de la Cámara de Agricultura II Zona producto de la ejecución de actividades.

4.3. Estructura general de la propuesta

4.3.1. Título

Plan financiero para alcanzar la maximización de los procesos de gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona con el fin del mejoramiento de la calidad de servicio a los asociados.

4.3.2. Componentes

Generar procedimientos financieros que orienten el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales para la captación de recursos.

Desarrollar actividades que permitan a la institución la mejora de la gestión financiera para tener mayores ingresos y por ende brindar un servicio de calidad a los asociados.

Mejorar la calidad del servicio a los asociados en función de una correcta administración de los recursos financieros.

Tabla 17. Matriz de problemas de la Cámara de Agricultura II Zona

Problemas	Causas	Solución
1. Baja liquidez financiera de la Cámara de Agricultura II Zona	La institución no genera proyectos además carece de alguna estrategia para la captación de recursos financieros.	Mejorar la rentabilidad de la institución mediante la ejecución de un plan financiero que implique la captación de recursos financieros.
2. Bajo nivel de rendimiento del trabajo de los directivos de la Cámara de Agricultura II Zona	Escasos beneficios económicos que generan los proyectos tanto para la institución como para sus asociados	

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

4.3.2.1. Plan financiero

Es necesario implementar las siguientes actividades a largo plazo a fin de que sirvan como mecanismos para la captación de recursos financieros para la institución.

- **Creación y ejecución de políticas financieras**

Es importante la creación y ejecución de políticas financieras con el fin de que orienten el cumplimiento del plan financiero propuesto

Tabla 18. Políticas financieras a largo plazo de la Cámara de Agricultura II Zona

Políticas financieras
1.- Servir de intermediario entre los distribuidores mayoristas de bienes e insumos y los asociados, para reducir costos de operación en base a descuentos
2.- Mantener el personal en la institución y que los aumentos salariales sean en base al índice de inflación, manteniendo los costos y gastos por actividades ordinarias dentro del 5% del total de ingresos
3.- Invertir los excedentes económicos para obtener mayor rentabilidad financiera

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

- **Captación de ingresos**

1.- Realizar la formación de aportes económicos en base a los socios de los Centros Cantonales Agrícolas habilitados

Tabla 19. Matriz de aportes económicos de los asociados de la Cámara de Agricultura II Zona

Proyección de aportes económicos				
Centro Agrícola Cantonal	Cantidad de socios	Valor por cada socio	Total por mes	Total recaudado en el año
Jujan	54	\$ 10,00	\$ 540,00	\$ 6.480,00
Milagro	48	\$ 10,00	\$ 480,00	\$ 5.760,00
Palestina	42	\$ 10,00	\$ 420,00	\$ 5.040,00
Yaguachi	47	\$ 10,00	\$ 470,00	\$ 5.640,00
Total general	191			\$ 22.920,00

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

2.- Realizar convenios con intermediarios de comercialización de insumos agrícolas por parte del vendedor

Tabla 20. Beneficiarios de los convenios por intermediación de comercialización de insumos agrícolas

Beneficiarios	Tasa de descuento	Costo de producción estimado por cada hectárea	Ciclos de siembra en el año	Totalidad de hectáreas de los asociados	Costo de producción por la totalidad de hectáreas	Distribución del descuento por beneficiario
Asociados	5%	1350	2	10.000	\$ 27.000.000,00	\$ 1.350.000,00
Cámara de Agricultura II Zona	5%					\$ 1.350.000,00
Total	10%					\$ 2.700.000,00

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

3.- Ejecutar actividades adicionales que permitan la captación de dinero.

Tabla 21. Matriz de actividades adicionales de la Cámara de Agricultura II Zona

Proyección de actividades adicionales mediante sorteos						
Centro Agrícola Cantonal	Cantidad de socios	Cantidad de sorteos por socios	Valor de cada sorteo	Valor de sorteos por la totalidad de socios	Total de sorteo en el año	Total recaudado
Jujan	54	25	\$ 1,00	\$ 1.350,00	6	\$ 8.100,00
Milagro	48	25	\$ 1,00	\$ 1.200,00	6	\$ 7.200,00
Palestina	42	25	\$ 1,00	\$ 1.050,00	6	\$ 6.300,00
Yaguachi	47	25	\$ 1,00	\$ 1.175,00	6	\$ 7.050,00
Totalidad	185			\$ 4.775,00		\$ 28.650,00

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

4.- Fijar y ejecutar políticas en la institución cuyo objetivo será el establecimiento de sanciones económicas por el incumplimiento de las mismas con el fin de obtener ingresos para la institución

Tabla 22. Políticas internas a implementar en la Cámara de Agricultura II Zona para obtener ingresos

Políticas	Cuantía de sanción por infracción	Implicados	Monto estimado por infracciones en el año
Cumplir con el horario de trabajo	2% del salario básico	Empleados	\$ 1.000,00
Llevar la vestimenta establecida por la institución	2% del salario básico	Empleados	
Tener un rendimiento de trabajo eficaz y eficiente	2% del salario básico	Empleados y directivos	
Asistir a las reuniones y capacitaciones fijadas por la institución	2% del salario básico	Empleados	
	\$ 5,00	Socios y directivos	
Llevar un ambiente laboral en armonía	2% del salario básico	Empleados	
	\$ 25,00	Socios y directivos	

Elaborado por: Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

Tabla 23. Resumen de ingresos

Actividad	Monto recaudado
Aportes económicos de socios	\$ 22.920,00
Convenios con intermediarios de comercialización de insumos agrícolas	\$ 1.350.000,00
Actividades adicionales	\$ 28.650,00
Políticas internas	\$ 1.000,00
Totalidad	\$ 1.402.570,00

Elaborado por: Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

- **Gastos**

De la proyección de ingresos calculado anteriormente se destina el 5% para costos y gastos de las actividades ordinarias de la institución tal como se establece en las políticas financieras descritas en la tabla 18, siendo un monto de \$ 70.128,50 destinado para estos rubros. La distribución de cada rubro de los costos y gastos se realiza en función del período económico anterior.

Tabla 24. Proyección de costos y gastos anuales de la Cámara de Agricultura II Zona

Concepto	Monto
Compras netas locales (elaboración de credenciales)	\$ 13.330,12
Gastos de viaje	\$ 1.274,00
Sueldos y salarios	\$ 22.300,00
Beneficios sociales	\$ 1.785,00
Aporte a la seguridad social	\$ 3.389,33
Gastos por depreciación no acelerada	\$ 3.844,00
Suministros, herramientas, materiales y repuestos	\$ 13.000,00
Impuestos, contribuciones y otros	\$ 3.206,05
Otros gastos (alícuota del edificio)	\$ 8.000,00
Total de costos y gastos	\$ 70.128,45

Elaborado por: Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

- **Inversiones**

Para generar mayores ingresos para la Cámara de Agricultura II Zona se propone realizar inversiones con el fin de aumentar la rentabilidad de la misma. El dinero que según los ingresos proyectados una vez calculado y rebajado los costos y gastos ordinarios de la institución, el monto a invertir es de \$ 1.332.441,15. Las actividades a realizar para llevar a cabo la inversión se detallan a continuación:

Opción 1. Efectuar préstamos a los asociados por medio de una tasa de interés del 5% semestral teniendo como referencia que BanEcuador es la institución financiera que cobra el interés más bajo en el mercado con un 11,5% anual. Para esta inversión se toma el 25,51% del valor neto de ingresos. Para emprender este proyecto se toma en cuenta el 70% de la totalidad de los asociados, siendo éstos 130 los que tienen acceso al nuevo servicio. De estos 130 posibles beneficiarios se toma en consideración que no todos están de acuerdo en acceder al préstamo siendo el 65% que están decididos en tomar esta oportunidad. Tomando en consideración que el monto que se va a destinar para la prestación de dinero a cada uno de los socios es un valor accesible a los que éstos pueden acceder fácilmente, para cada uno se otorga un monto de \$2.000,00 cuyo tiempo de pago de la deuda será a 6 meses con cuotas fijas y con un interés mensual del 0,83%. El monto destinado de esta inversión es de \$ 170.000,00 para cada semestre. La proyección de los pagos a realizar por cada socio son las siguientes:

Tabla 25. Amortización de pagos fijos de los asociados en cada semestre

Período	Saldo inicial	Amortización	Interés	Cuota	Saldo
0					\$2.000,00
1	\$2.000,00	\$ 326,45	\$ 16,67	\$ 343,12	\$1.673,55
2	\$1.673,55	\$ 329,17	\$ 13,95	\$ 343,12	\$1.344,38
3	\$1.344,38	\$ 331,92	\$ 11,20	\$ 343,12	\$1.012,46
4	\$1.012,46	\$ 334,68	\$ 8,44	\$ 343,12	\$ 677,78
5	\$ 677,78	\$ 337,47	\$ 5,65	\$ 343,12	\$ 340,31
6	\$ 340,31	\$ 340,28	\$ 2,84	\$ 343,12	\$ 0,03
Total			\$ 58,75		

Elaborado por: Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

Como se muestra en la tabla anterior, la Cámara de Agricultura II Zona estaría ganando por cada préstamo un monto de \$ 58,75 correspondiente a los intereses pagados por los asociados producto de la deuda obtenida por estos. Entonces por los 85 socios beneficiarios de esta inversión el monto de interés asciende a \$ 4.993,75 en cada semestre tomando en consideración que cada ciclo productivo de los agricultores dura ese tiempo. Si se toma en cuenta que se sigue realizando el préstamo como el mismo valor para el segundo semestre del año entonces el monto total de intereses ganado es de \$ 9.987,50

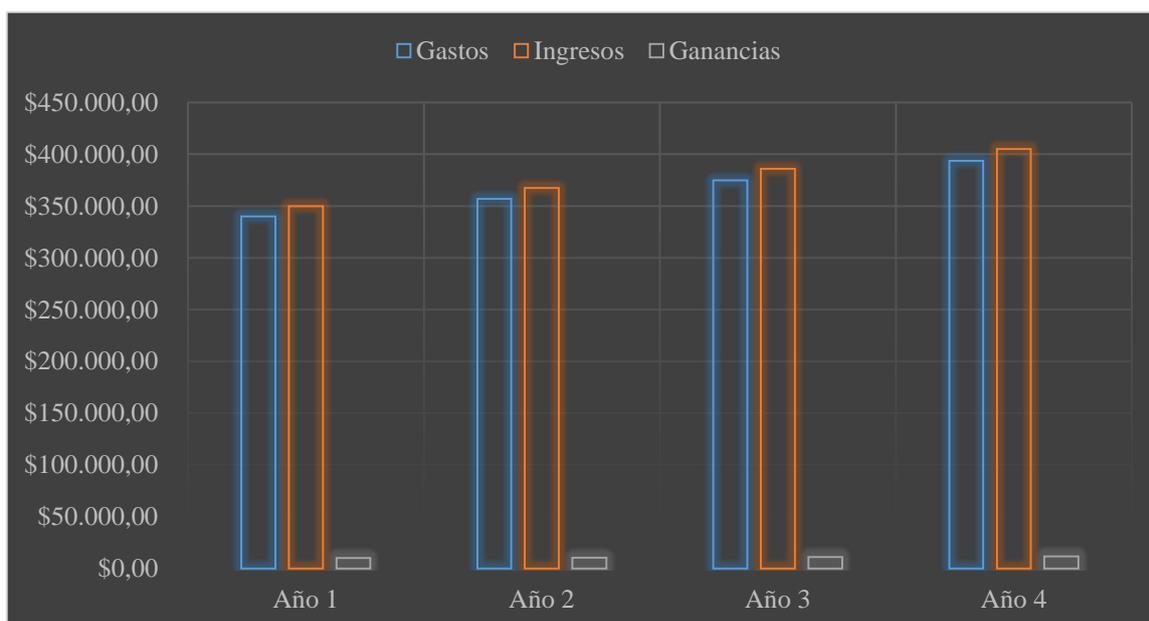
En necesario realizar una proyección de los costos y gastos, ingresos y utilidades para siguientes períodos con el fin de verificar el beneficio económico que tendría esta actividad. Para tal incremento se considera el 5%

Tabla 26. Proyección años posteriores de la inversión

Incremento	Período	Gastos	Ingresos	Ganancia
5%	Año 1	\$ 340.000,00	\$ 349.987,50	\$ 9.987,50
	Año 2	\$ 357.000,00	\$ 367.486,88	\$ 10.486,88
	Año 3	\$ 374.850,00	\$ 385.861,22	\$ 11.011,22
	Año 4	\$ 393.592,50	\$ 405.154,28	\$ 11.561,78

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

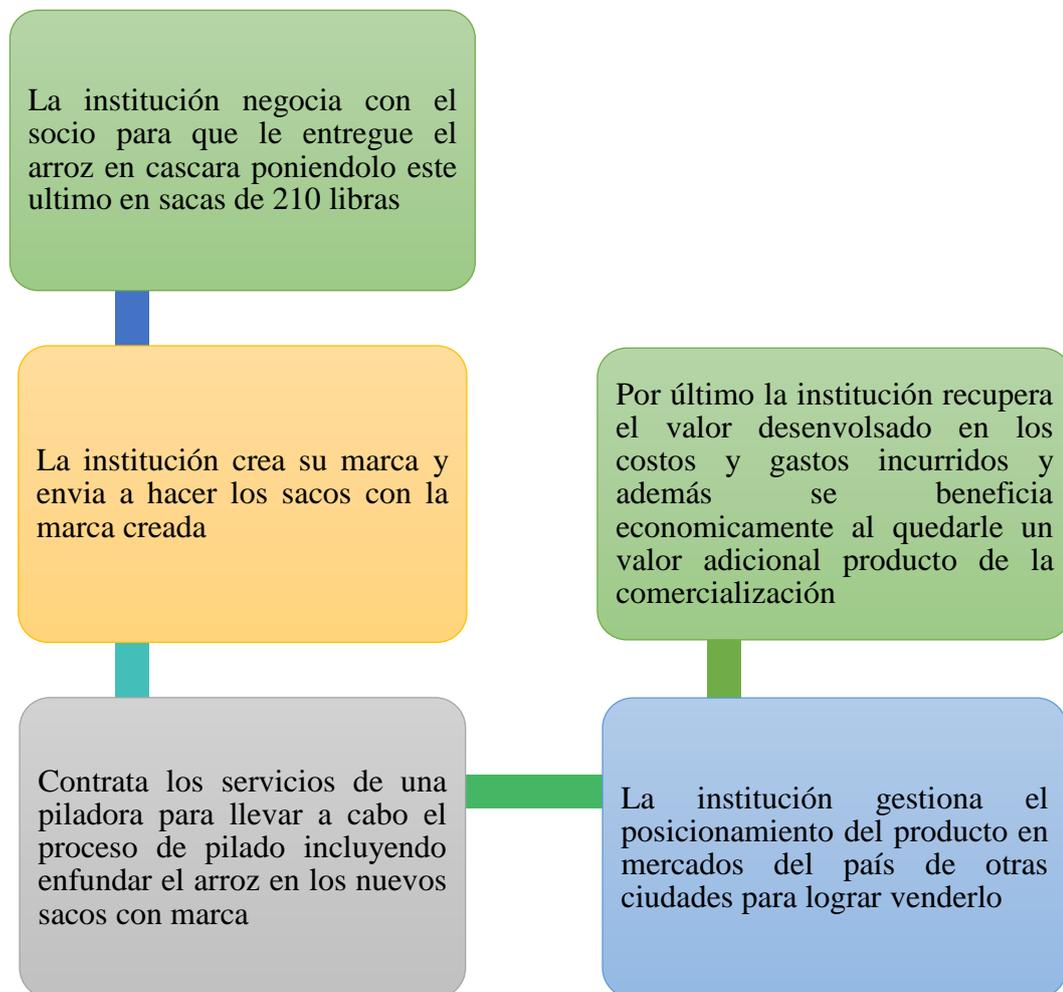
Gráfico 13. Proyección años posteriores de la inversión



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

Opción 2. Generación y ejecución de un proyecto de comercialización, el mismo que tendrá como duración 1 año. El proceso de cómo llegar a comercializar el producto en este caso el arroz se detalla a continuación

Gráfico 14. Proceso de comercialización del proyecto



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

Tabla 27. Detalle de gastos e ingresos del proyecto de comercialización

Concepto	Cantidad	Precio por unidad	Valor Total
Elaboración de sacos vacíos con la marca	28.100 sacos	\$ 0.05	\$ 1.405,00
Pilado de arroz			\$ 2.000,00
Transporte del producto			\$ 1.000,00
Pago de sacos de arroz procesado a los socios	28.100 sacos	\$35,00 (1 quintal)	\$ 983.500,00
Gastos de gestión			\$ 3.336,15
Gastos varios			\$ 1.200,00
Total de costos y gastos			\$ 992.441,15
Venta del producto	28.100 sacos	\$35,50 (1 quintal)	\$ 997.550,00
Ganancia por comercializar el producto			\$ 5.108,85

Elaborado por: Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

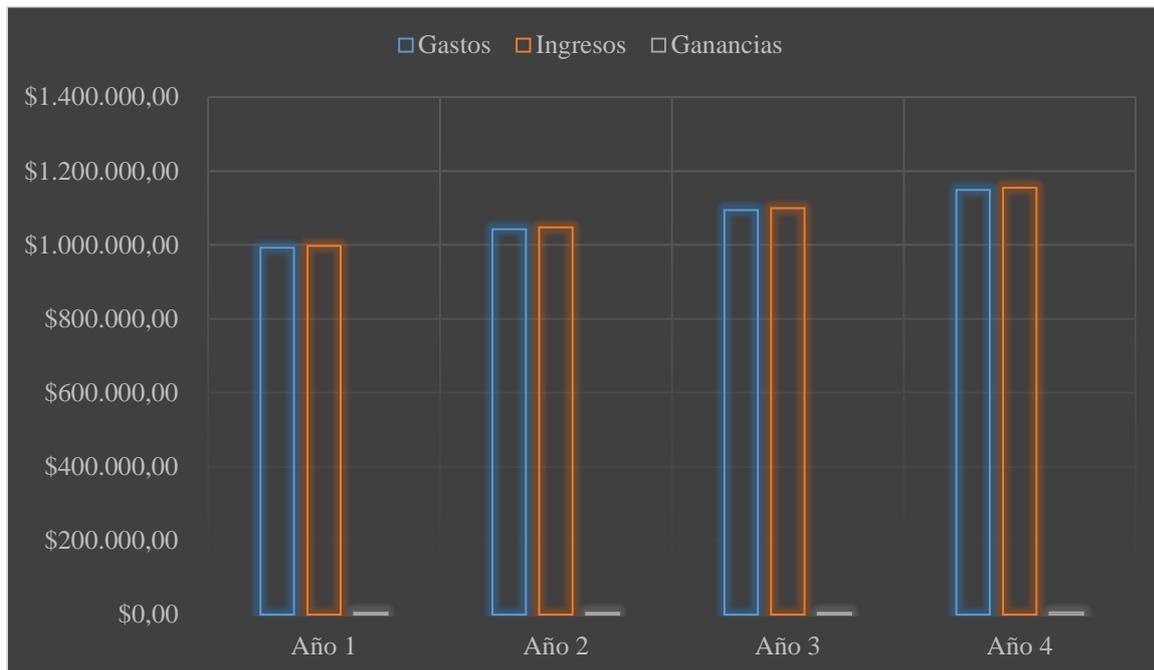
A continuación se demuestra una proyección para años posteriores estimando para esta inversión un incremento del 5%

Tabla 28. Proyección años posteriores de la inversión

Incremento	Período	Gastos	Ingresos	Ganancias
5%	Año 1	\$ 992.441,15	\$ 997.550,00	\$ 5.108,85
	Año 2	\$ 1.042.063,21	\$ 1.047.375,00	\$ 5.311,79
	Año 3	\$ 1.094.166,37	\$ 1.099.743,75	\$ 5.577,38
	Año 4	\$ 1.148.874,69	\$ 1.154.730,94	\$ 5.856,25

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

Gráfico 15. Proyección años posteriores de la inversión



Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

Tabla 29. Resumen de ganancias por inversiones en el año

Inversiones	Ganancia
Préstamo a socios	\$ 9.987,50
Proyecto de comercialización	\$ 5.108,85
Total	\$ 15.096,35

Elaborado por: Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

4.4. Resultados esperados de la alternativa

- La Cámara de Agricultura II Zona por medio de sus directivos y funcionarios debe elaborar un plan financiero que permita la mejora de la liquidez y por ende la rentabilidad de la institución con el fin de aumentar los niveles de eficiencia y eficacia en la gestión financiera, de tal manera que facilite la satisfacción de los asociados brindando para esto una óptima calidad de servicio a los mismos.
- La implementación de actividades permite la obtención de dinero lo que significa un mejoramiento de la liquidez.
- Las actividades implementadas conllevan a realizar inversiones con el fin de generar rentabilidad e incrementarla en el futuro
- La realización de inversiones resultan beneficiosas e importantes ya que según las estimaciones proyectadas generan mayores réditos económicos consecuentemente la rentabilidad de la institución mejorará.
- Tomando como antecedente el resultado del ejercicio económico anterior obtenido por la Cámara de Agricultura II Zona el cual el valor es de \$460,84 correspondiente a una pérdida del ejercicio, es necesario realizar una comparación incluyendo un gráfico estadístico que demuestre cuán beneficioso resulta para la institución y para los asociados ejecutar el plan financiero propuesto.

Gráfico 16. Comparación entre el resultado económico observado y el resultado económico esperado.



Elaborado por: Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

Bibliografía

- <http://extwprlegs1.fao.org/docs/texts/ecu83151.doc>. (s.f.).
http://extwprlegs1.fao.org/docs/texts/ecu83151.doc.
- Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. Vigo, España: Ideaspropias.
- Álvarez, T. (1995). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Obtenido de http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Asamblea Nacional. (2006). *Codificación 2004-06 a la Ley de Centros Agrícolas, Cámaras de Agricultura y Asociaciones de Productores*. Obtenido de extwprlegs1.fao.org/docs/texts/ecu83151.doc
- Asociación de Ganaderos del Litoral y Galápagos. (2014). *Asociación de Ganaderos del Litoral y Galápagos*. Obtenido de <http://aglyg.com/quienes-somos/>
- Banco Mundial. (4 de Abril de 2017). *Agricultura y alimentos - Banco Mundial*. Obtenido de <http://www.bancomundial.org/es/topic/agriculture/overview>
- Bautista, I. (Julio-Diciembre de 2011). *Estructura Financiera*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/administracion/administracion%20estrategica%20financiera/estructura_financiera.pdf
- Bayas, A., Avilés, A., Yance, C., & Dilmar, D. (17 de Noviembre de 2017). *Agricultura de la provincia del Guayas: un enfoque estratégico al sector productivo del café*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/sector-productivo-cafe.html>
- Benavidez, L. H. (2011). *Gestión, concepto importancia y tipos*. Obtenido de http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2039/3/Benavides_Gaibor_Luis_Hernandez.pdf
- Cámara de Agricultura II Zona. (2017). *Cámara de Agricultura II Zona*. Obtenido de <http://www.camaradeagriculturacosta.ec/>
- Cámara de Comercio, Industria y Agricultura Venezolano - Francesa. (2017). *CÁMARA DE COMERCIO, INDUSTRIA Y AGRICULTURA VENEZOLANO - FRANCESA*. Obtenido de <https://ec.linkedin.com/company/c-mara-de-comercio-industria-y-agricultura-venezolano-francesa>
- Cámara Nacional de Agricultura y Agroindustria. (2002). *CÁMARA NACIONAL DE AGRICULTURA Y AGROINDUSTRIA*. Obtenido de <http://www.cnaacr.com/>

- Cámara Procultivos ANDI. (16 de ENERO de 2018). *Cámara Procultivos ANDI*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:sfQyhl3tEIQJ:www.andi.com.co/es/PC/Paginas/default.aspx+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>
- Carrión, J. (2007). *Estrategia, de la visión a la acción* (Segunda ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Carrión, J. (2007). *Estrategia, de la visión a la acción* (Segunda ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Chulca, B. (2011). *Propuesta de mediación del clima organizacional, manual de funciones y manual de inducción para la dirección provincial agropecuaria del Azuay del Ministerio de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca*. Obtenido de Universidad de Cuenca: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/834/1/tn221.pdf>
- Codificación de Ley de Centros Agrícolas, Cámaras de Agricultura, y Asociaciones de productores. (17 de MARZO de 2004). *CODIFICACION 2004-06*. Obtenido de extwprlegs1.fao.org/docs/texts/ecu83151.doc
- Consejo de Cámaras y Asociaciones de la Producción. (2017). *Consejo de Cámaras y Asociaciones de la Producción*. Obtenido de <http://www.consejodecamaras.org.ec/>
- Córdoba, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Duque, E. (Enero a Junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. (U. N. Colombia, Ed.) *INNOVAR*, 1-1. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
- Fernández, A. (Enero de 2012). *Conceptos de estrategia empresarial*. Obtenido de http://api.eoi.es/api_v1_dev.php/fedora/asset/eoi:78100/componente78098.pdf
- Fullana, C., & Paredes, J. L. (2008). *Manual de Contabilidad de Costes* (Primera ed.). Madrid, España: Delta Publicaciones.
- García, R., Velar, L., & Cañadas, Á. (2009). *Análisis de los estados contables en el nuevo PGC 2008*. Madrid: ESIC Editorial.
- García, V. (2014). *Introducción a las Finanzas*. México: Gupo Editorial Patria S.A.
- Gitman, L. J. (2003). *Principios de administración financiera* (Décima ed.). México: Pearson Educación.
- Instituto Tecnológico de Sonora. (Julio-Septiembre de 2011). *El Buzón de Pacioli*. Obtenido de Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora: <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Jiménez, H. J., & Treviño, E. (2016). *Análisis de los costos operativos y su incidencia en el Ebitda caso de estudio de una empresa regiomontana*. Obtenido de <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/R2/341-368%20->

%20An%C2%A0lisis%20de%20los%20costos%20operativos%20y%20su%20incide
ncia%20en%20el%20EBITDA.%20Caso%20de%20estudio%20de%20una%20empre
sa%20regiomontana.pdf

- Luna, A. C. (2015). *Proceso Administrativo* (Primera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente . (Febrero de 2018).
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente . Obtenido de
<http://www.mapama.gob.es/>
- Nagel , J. (1995). *Capacitación en gestión conceptos y acciones*. Santiago.
- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura. (16 de ENERO de
2018). *PLATAFORMA DE CONOCIMIENTOS SOBRE AGRICULTURA FAMILIAR*.
Obtenido de <http://www.fao.org/family-farming/detail/es/c/320191/>
- Peralta, M., & Fajardo, C. (2016). *Manual de funciones administrativo financiero para la
cooperativa agrícola La Germania en la provincia del Guayas*. Obtenido de
[http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13427/1/TESIS%20PERALTA%20Y%20
FAJARDO%20.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13427/1/TESIS%20PERALTA%20Y%20FAJARDO%20.pdf)
- Quillupangui, J. (23 de Julio de 2014). *Diseño de un modelo de gestión financiera para la
empresa Agrocomexport Cía. Ltda.* Obtenido de
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/9697/1/T-ESPE-048181.pdf>
- Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de Administración* (Tercera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed.). México: Pearson Educación.
- Robles, C. L. (2012). *Fundamentos de Administración Financiera*. Obtenido de
[https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-
administracion-Financiera.pdf](https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf)
- Sanchez, B. (1998). *Análisis financiero empresarial - Aplicación al sector agropecuario*. (U.
N. Colombia, Ed.) Recuperado el 2018, de
<http://www.bdigital.unal.edu.co/3214/1/32502345.1998.pdf>
- Santandreu, E. (2002). *Diccionario de términos financieros*. España: Ediciones Granica S.A.
- Sección Técnica de Procesos de Mejora y Sistema de Medición de la Comisión de
Modernización y Clidad de la FEMP. (Septiembre de 2003). *Proceso de mejora
continua* . Obtenido de <https://www.aciamericas.coop/IMG/mejoracontinua.pdf>
- Torres, L., & Ulloa, A. (27 de Septiembre de 2013). *Diseño de un manual de identidad
corporativa para lograr el reconocimiento del Centro Agrícola del Cantón Milagro*.
Obtenido de
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/287/3/Dise%C3%B1o%20de%2>

0un%20manual%20de%20Identidad%20Corporativa%20para%20lograr%20el%20re
conocimiento%20del%20Centro%20Agr%20C3%ADcola%20del%20Cant%20C3%B3n%
20Milagro..pdf

Tracy, B. (2015). Nashville, Tennessee, Estados Unidos de América: Grupo Nelson.

ANEXOS

Tabla 30. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo incide la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona, en la calidad de servicios con sus socios?	Analizar la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona y su incidencia en la calidad de servicios para sus socios	La gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona incide significativamente en la calidad de servicios a sus socios
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Cómo el nivel de rendimiento de trabajo de los directivos, impacta la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona?	Determinar el nivel de rendimiento de trabajo de los directivos y su impacto en la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona	El nivel de rendimiento de trabajo de los directivos impacta favorablemente en la gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona
¿De qué forma la Cámara de Agricultura II Zona realiza gestión financiera para mejorar la calidad de servicio a sus socios?	Establecer la manera en que la Cámara de Agricultura II Zona realiza gestión financiera para mejorar la calidad de servicio a sus socios	Los procesos empleados por la Cámara de Agricultura II Zona para realizar gestión financiera mejora la calidad de servicios con sus socios
¿Cómo la elaboración de un plan contribuye a mejorar la liquidez financiera de la Cámara de Agricultura II Zona?	Elaborar un plan que contribuya a la mejora de la liquidez financiera de la Cámara de Agricultura II Zona.	La elaboración de un plan contribuye a mejorar la liquidez financiera de la Cámara de Agricultura II Zona

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona

Tabla 32. Operacionalización de la variable calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumento	Índice
Variable dependiente – Calidad de servicio	La calidad en el servicio consiste en el análisis de las necesidades y expectativas del asociado para brindar un servicio eficaz y eficiente de tal manera que el beneficiario se sienta comprendido y atendido con la dedicación necesaria y adecuada que le otorgue el personal de la institución, proporcionando mayores beneficios minimizando los costos para la misma.	Se ha considerado el proceso de Calidad de servicio con sus componentes: satisfacción del asociado y mejora continua en el servicio al asociado	Satisfacción del asociado Mejora continua en el servicio al asociado	Encuesta	Nunca A veces Con frecuencia Siempre

Elaborado por Jimmy Betancourt. Fuente de datos: Cámara de Agricultura II Zona



Universidad Técnica de Babahoyo
Facultad de Administración, Finanzas e Informática
Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Entrevista dirigida a la Contadora de la Cámara de Agricultura II Zona

Estimada ingeniera, agradezco de antemano su predisposición al contestar las siguientes preguntas con el fin de evaluar la calidad de servicio brindado por la institución a sus asociados

1. ¿Qué es la Cámara de Agricultura II Zona?

2. ¿A qué se dedica la institución?

3. ¿Cuáles son las obligaciones de la institución con sus socios?

4. A más de ser contadora ¿Cuáles son sus funciones como encargada del área financiera de la institución?

5. ¿Cómo se lleva a cabo la gestión financiera de la institución?

6. ¿Tiene en la actualidad algún proyecto vigente la institución?

7. ¿Qué tipos de proyecto elabora la institución y hacia quienes van destinado?

8. ¿Cuál es la institución que aprueba los proyectos generados por la Cámara de Agricultura II Zona?

9. ¿La Cámara de Agricultura II Zona recibe ayuda de alguna institución para financiar sus proyectos?

10. ¿La institución lleva algún tipo de estrategia para la captación de recursos?



Universidad Técnica de Babahoyo
Facultad de Administración, Finanzas e Informática
Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

Encuesta dirigida a un grupo de asociados de la Cámara de Agricultura II Zona

Instructivo: Marque una X a la respuesta que usted crea conveniente

Señores agremiados: Agradezco de antemano su colaboración para responder a la siguientes preguntas de esta encuesta que se la realiza para el desarrollo del proyecto investigativo cuyo tema es: Gestión financiera de la Cámara de Agricultura II Zona y su incidencia en la calidad de servicio

1.- ¿Se realizan constantemente reuniones, capacitaciones y demás actividades en la Cámara de Agricultura II Zona?

Si	
No	

2.- ¿La Cámara de Agricultura II Zona brinda un servicio de calidad a sus socios?

Si	
No	

3.- ¿Por qué usted cree que la Cámara de Agricultura II Zona no brinda un servicio de calidad a sus socios (agremiados)?

Por ineficiente gestión de los recursos financieros	
Por falta de compromiso de los directivos de la institución	

4.- En su opinión ¿Qué debería cambiar la institución para mejorar la calidad de servicio con sus socios (agremiados)?

La limitación de los mecanismos aplicados para captar recursos financieros	
La directiva de la institución	

5.- ¿La Cámara de Agricultura II Zona cumple totalmente con sus obligaciones institucionales que tiene para los socios (agremiados)?

Si	
No	

6.- ¿Por qué usted cree que la institución no cumple con sus obligaciones que tiene para los socios (agremiados)?

Por falta de eficiencia y eficacia en la gestión financiera de la institución	85
Por falta de capacidad de gestión administrativa por parte de la directiva de la institución	40

7.- ¿Conoce usted de dónde provienen los fondos de la institución?

Si	
No	

8.- ¿Según usted de donde provienen los principales fondos de la institución?

Proyectos generados por la institución	
Aportación de los socios de la institución	

9.- ¿La Cámara de Agricultura II Zona cuenta actualmente con algún tipo de proyecto?

Si	
No	

10.- ¿Por qué usted cree que la institución no ha generado actualmente algún proyecto?

Porque los proyectos no generan los beneficios suficientes para mejorar los ingresos de los asociados	
Por falta de interacción de la institución con sus socios	

11.- ¿Está de acuerdo con las gestiones que realiza la Cámara de Agricultura para la captación de recursos financieros?

Si	
No	

12.- ¿La gestión financiera está orientada a mejorar la calidad de servicios de la institución?

Si	
No	