METODOLOGIA PARA LA ELABORACION DE UN DIAGNOSTICO FINANCIERO APLICADO A LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO – CONTACTAR, EN EL MUNICIPIO DE MOCOA – PUTUMAYO

CARLOS FERNANDO ROJAS
JHONNY ALEXANDER CABRERA

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y AMDINSITRATIVAS
ESPECIALIZACION EN FINANZAS
SAN JUAN DE PASTO
2012

METODOLOGIA PARA LA ELABORACION DE UN DIAGNOSTICO FINANCIERO APLICADO A LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO – CONTACTAR, EN EL MUNICIPIO DE MOCOA – PUTUMAYO

CARLOS FERNANDO ROJAS
JHONNY ALEXANDER CABRERA

Trabajo de grado presentado como requisito para optar el titulo de Especialista en Finanzas

Asesor
ALVARO PARRADO BOLAÑOS

UNIVERSIDAD DE NARIÑO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y AMDINSITRATIVAS
ESPECIALIZACION EN FINANZAS
SAN JUAN DE PASTO
2012

Las ideas y conclusiones aportadas en el siguiente trabajo son responsabilidad exclusiva del autor.

Artículo 1ro del Acuerdo No. 324 de octubre 11 de 1966 emanado del Honorable Consejo Directivo de la Universidad de Nariño.

NOTA DE ACEPTACIÓN

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____
Firma del presidente del jurado

_____
Firma del jurado

_____
Firma del jurado

San Juan De Pasto, febrero de 2012

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo de grado es un esfuerzo en el cual, directa o indirectamente, participaron varias personas dando animo, opinando, corrigiendo y apoyando en momentos difíciles.

Agradecemos a nuestro asesor, Dr. Álvaro Parrado por tener la gentileza, disposición y carisma en colaborarnos para sacar adelante este proyecto.

Agradecemos también a Directivos, Docentes y Administrativos de la Universidad de Nariño, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Programa de Especialización en Finanzas, por permitirnos cursar en sus claustros académicos nuestro postgrado y compartir sus conocimientos, indispensables en el proceso de formación.

Gracias a la Corporación Nariño Empresa y Futuro "CONTACTAR" en el municipio de Mocoa – Putumayo, por su colaboración en la realización de este trabajo, por abrirnos sus puertas y proporcionarnos la información necesaria que permitió la el desarrollo del mismo.

DEDICATORIA

Este trabajo de grado lo dedico con todo aprecio a Dios por haberme dado la oportunidad de vivir y de contar con una familia maravillosa, mis padres, mis hermanos y mi abuela. Quienes me han apoyado en todo momento, le agradezco a mi esposa por brindarme toda su ayuda incondicional y gratitud en este paso importante de mi vida, y a mi hijo por ser el motivo de mi inspiración para alcanzar este logro.

Dedico este trabajo de grado a todas las personas que me colaboraron con su comprensión, compromiso y confianza en el desarrollo de este trabajo, el cual es fruto de un arduo esfuerzo y constante dedicación con lo cual se alcanzo la meta fijada al inicio del pstgrado.

CARLOS FERNANDO ROJAS

RESUMEN

Con el presente trabajo “METODOLOGIA PARA LA ELABORACION DE UN DIAGNOSTICO FINANCIERO APLICADO A LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO – CONTACTAR, EN EL MUNICIPIO DE MOCOA – PUTUMAYO” se realizó un análisis de la situación financiera y el rendimiento obtenido por la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, en su agencia del municipio de Mocoa – Putumayo, durante los años 2009 y 2010; para proponer alternativas de mejoramiento, teniendo en cuenta las decisiones de inversión y financiación.

Este documento fue desarrollado por egresados de la Especialización en Finanzas que ofrece la Universidad de Nariño, como requisito para optar el grado en la especialidad. El trabajo desarrollado fue de tipo descriptivo, puesto que se realizó una descripción del comportamiento financiero de la entidad, con base en información histórica y contable suministrada por la misma empresa, con la cual se dio satisfactorio cumplimiento de los objetivos.

La información contable y financiera recolectada fue lo suficientemente completa para lograr unos resultados óptimos, para poder alcanzar los objetivos propuestos, gracias a lo cual se dedujo la situación empresarial y financiera de CONTACTAR durante el periodo 2009-2010.

Se recomienda a la directiva de la empresa debe permanecer atenta y realizar seguimiento a los diferentes rubros que conforman los gastos, monitoreando aquellos que presenten incrementos exagerados; recurrir a las entidades financieras solamente cuando las exigencias del mercado así lo ameriten, y el comportamiento de los prestatarios en lo referente a los abonos y pagos de sus correspondientes obligaciones aseguren el cumplimiento de todas las obligaciones adquiridas; y tomar las medidas necesarias para controlar el riesgo y en la medida de lo posible reducirlo.

ABSTRACT

With this job, "METHODOLOGY FOR THE PREPARATION OF A DIAGNOSIS APPLIED TO FINANCIAL CORPORATION AND FUTURE NARIÑO COMPANY - CONTACTAR IN THE MUNICIPALITY OF MOCOA - PUTUMAYO" an analysis of financial condition and performance obtained by the Company and Nariño Corporation future - CONTACTAR, onto their Mocoa township - Putumayo, during the years 2009 and 2010, to propose alternatives for improvement, taking into account the investment and financing decisions.

This document was developed by graduates of the specialization in Finance offered by the University of Nariño, a requirement for the degree in the specialty. The work was descriptive, since there was a description of the entity's financial performance, based on historical information and accounts provided by the same company, which gave satisfactory fulfillment of the objectives.

The accounting and financial information collected was complete enough to achieve optimal results, to achieve the objectives, thanks to which it appeared the business and financial situation during the period 2009-2010 CONTACTAR.

It is recommended that the board of the company must remain vigilant and track the different items that make up the costs, monitoring those exhibiting exaggerated increases; resort to financial institutions only when market requirements merit it, and the behavior of borrowers in terms of fertilizers and payment of its obligations thereunder to ensure the fulfillment of all obligations undertaken, and take steps to control risk and to the extent possible to reduce it.

TABLA DE CONTENIDO

		Pág.
	INTRODUCCION	20
1.	TITULO	22
2.	PROBLEMA	23
2.1.	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	23
2.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
2.3.	SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	23
3.	OBJETIVOS	24
3.1.	OBJETIVO GENERAL	24
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
4.	JUSTIFICACION	25
4.1	TEÓRICA	25
4.2.	METODOLÓGICA	25
4.3.	PRACTICA	25
5.	MARCO DE REFERENCIA	26
5.1.	MARCO TEÓRICO	26
5.2.	MARCO CONCEPTUAL	28
5.3	MARCO ESPACIAL	31
5.4	MARCO TEMPORAL	32

6.	METODOLOGIA	33
6.1.	TIPO DE ESTUDIO	33
6.2.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	33
6.3.	FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	34
6.3.1.	Fuentes primarias	34
6.3.2	Fuentes secundarias	35
7.	ASPECTOS GENERALES DE LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO – CONTACTAR	36
7.1	ASPECTOS EMPRESARIALES	36
7.1.1	Reseña histórica	36
7.1.2	Misión	37
7.1.3	Visión	38
7.1.4.	Objetivos	38
7.1.5	Estructura organizacional	38
7.2	CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE CONTACTAR	40
7.3	CARACTERIZACION DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR CONTACTAR	41
7.3.1	Características generales de los créditos	41
7.3.2	Condiciones generales para el otorgamiento de crédito	42
7.3.3	Soportes y documentos para demostrar propiedad de bien raíz e ingresos	44
7.3.4	Requisitos exigidos a los clientes con casa propia	47
7.3.5	Requisitos exigidos a los clientes con casa arrendada	48
7.3.6	Requisitos exigidos a codeudores	49

7.3.7 Crédito adicional 49

7.3.8 Crédito de temporada 50

7.4 CONTACTAR Y LA COMPETENCIA 51

7.4.1 Tramite del microcrédito 51

7.4.2 Tasas de interés 52

8. ANALISIS VERTICAL Y HORIZONTAL DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO – CONTACTAR EN MOCOA – PUTUMAYO 54

8.1 ESTADOS FINANCIEROS DE LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO – CONTACTAR EN MOCOA – PUTUMAYO 54

8.2 ANALISIS VERTICAL 57

8.2.1 Análisis Vertical del Estado de Resultados 57

8.2.1.1 Análisis del año 2009 58

8.2.1.2 Análisis del año 2010 60

8.2.2 Análisis Vertical del Balance General 61

8.2.2.1 Análisis del año 2009 63

8.2.2.2 Análisis del año 2010 65

8.3 ANALISIS HORIZONTAL 67

8.3.1 Análisis Horizontal del Estado de Resultados 67

8.3.2 Análisis Horizontal del Balance General 70

8.4 ESTADO DE ORIGEN Y APLICACIÓN DE FONDOS 73

9. ESTRUCTURA OPERATIVA Y FINANCIERA 76

9.1 ESTRUCTURA OPERATIVA 76

9.2 ESTRUCTURA FINANCIERA 78

9.3 CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO (KTNO) 79

10. INDICES Y RAZONES FINANCIERAS 81

10.1 INDICADORES DE RENTABILIDAD 81

10.1.1 Rentabilidad operativa 81

10.1.2 Rentabilidad patrimonial 82

10.1.3 Rentabilidad de activos totales 82

10.1.4 Rentabilidad del activo operativo neto RONA 83

10.1.5 Rendimiento de la cartera 85

10.2 INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD 85

10.2.1 Productividad del activo total 85

10.2.2 Productividad del activo operativo 86

10.2.3 Productividad del capital fijo operativo 87

10.2.4 Productividad del KTO 87

10.2.5 Productividad del KTNO 88

10.2.6 Productividad del activo operativo neto POAN 88

10.3 INDICADORES DE LIQUIDEZ 89

10.3.1 Solvencia 89

10.3.2 Razón corriente 90

10.3.3 Indicador de alta liquidez 90

10.4 INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO 91

10.4.1 Endeudamiento a corto plazo 91

10.4.2 Nivel de endeudamiento total 92

10.4.3 Endeudamiento interno 92

10.5 INDICADORES DE APALANCAMIENTO 93

10.5.1 Apalancamiento a corto plazo 93

10.5.2 Apalancamiento total 94

10.6 MARGENES DE UTILIDAD 94

10.6.1 Margen neto 94

10.6.2 Margen UODI 95

10.7 INDICADORES RELACIONADOS CON LA CARTERA 95

10.7.1 Rotación de cartera 95

10.7.2 Días de recaudo 96

10.8 INDICADORES PROPIOS DEL SECTOR 96

10.8.1 Indicadores de eficiencia y productividad 96

10.8.1.1 Índice de gastos operativos 97

10.8.1.2 Costo por prestatario 97

10.8.1.3 Productividad del personal 98

10.8.1.4 Productividad del oficial de créditos 99

10.8.2 Calidad de la cartera 99

10.8.2.1 Cartera en riesgo 100

10.8.2.2 Gasto de provisión para créditos 101

10.8.2.3 Índice de cobertura de riesgo 102

10.8.3 Gestión financiera 102

10.8.3.1 Índice de gastos de financiamiento 102

10.8.3.2 Costo de recursos financieros 103

10.9 ANALISIS ARBOLES DE RENTABILIDAD 104

10.9.1 Análisis árbol de rentabilidad del activo operativo ROA 104

10.9.2 Análisis árbol de rentabilidad del patrimonio ROE 107

10.9.3 Análisis árbol de rentabilidad del activo operativo neto RONA 109

CONCLUSIONES 111

RECOMENDACIONES 113

BIBLIOGRAFIA 115

NETGRAFIA 117

ANEXOS 118

LISTADO DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1:	Socios fundadores de CONTACTAR	36
Tabla 2:	Soportes y documentos para demostrar propiedad de bien raíz e ingresos	44
Tabla 3:	Requisitos exigidos a los clientes con casa propia	47
Tabla 4:	Requisitos exigidos a los clientes con casa arrendada	48
Tabla 5:	Requisitos exigidos a codeudores	49
Tabla 6:	Cliente con casa propia	49
Tabla 7:	Cliente con casa arrendada	50
Tabla 8:	Clientes con casa propia	50
Tabla 9:	Clientes con casa arrendada	50
Tabla 10:	Estado de Resultados 2009 – 2010	54
Tabla 11:	Balance General Clasificado 2009 – 2010	55
Tabla 12:	Análisis Vertical del Estado de Resultados 2009 – 2010	57
Tabla 13:	Cuentas de gasto más representativas – 2009	59
Tabla 14:	Factor prestacional en Colombia	59
Tabla 15:	Cuentas de gasto más representativas – 2010	61
Tabla 16:	Análisis Vertical del Balance General 2009 – 2010	61
Tabla 17:	Análisis vertical del pasivo – 2009	64
Tabla 18:	Análisis vertical del pasivo – 2010	66

Tabla 19: Análisis Horizontal del Estado de Resultados 2009 – 2010 67

Tabla 20: Análisis Horizontal del Balance General 2009 – 2010 70

Tabla 21: Estado de origen y aplicación de fondos 73

Tabla 22: Estructura operativa 2009 – 2010 76

Tabla 23: Activo operativo y financiero 2009 – 2010 76

Tabla 24: Capital de trabajo operativo 77

Tabla 25: Estructura financiera 78

Tabla 26: Pasivo operativo y financiero 78

Tabla 27: Capital de trabajo neto operativo (KTNO) 79

Tabla 28: Rentabilidad operativa 81

Tabla 29: Rentabilidad patrimonial 82

Tabla 30: Rentabilidad de activos totales 82

Tabla 31: UODI 83

Tabla 32: Activo operativo neto 84

Tabla 33: Rentabilidad del activo operativo neto – RONA 84

Tabla 34: Rendimiento de la cartera 85

Tabla 35: Productividad del activo total 86

Tabla 36: Productividad del activo operativo 86

Tabla 37: Productividad del capital fijo operativo 87

Tabla 38: Productividad del KTO 87

Tabla 39: Productividad del KTNO 88

Tabla 40: Productividad del activo operativo neto POAN 88

Tabla 41: Solvencia 89

Tabla 42: Razón corriente 90

Tabla 43: Indicador de alta liquidez 90

Tabla 44: Endeudamiento a corto plazo 91

Tabla 45: Nivel de endeudamiento total 92

Tabla 46: Endeudamiento interno 92

Tabla 47: Apalancamiento a corto plazo 93

Tabla 48: Apalancamiento total 94

Tabla 49: Margen neto 94

Tabla 50: Margen UODI 95

Tabla 51: Rotación de cartera 96

Tabla 52: Días de recaudo 96

Tabla 53: Índice de gastos operativos 97

Tabla 54: Costo por prestatario 98

Tabla 55: Productividad del personal 98

Tabla 56: Productividad del oficial de créditos 99

Tabla 57: Cartera de créditos 2009 100

Tabla 58: Cartera de créditos 2010 100

Tabla 59: Cartera en riesgo 101

Tabla 60: Gasto de provisión para créditos 101

Tabla 61: Índice cobertura de riesgo 102

Tabla 62: Índice de gastos de financiamiento 103

Tabla 63: Costo de recursos financieros 104

LISTADO DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1:	Organigrama general de CONTACTAR	39
Figura 2:	Organigrama de CONTACTAR – Oficina de Mocoa	40
Figura 3:	Árbol de rentabilidad del activo operativo ROA	106
Figura 4:	Árbol de rentabilidad del patrimonio ROE	108
Figura 5:	Árbol de rentabilidad del activo operativo neto RONA	110

LISTADO DE ANEXOS

		Pág.
Anexo A:	Estado de resultados	119
Anexo B:	Balance general	120
Anexo C:	Mapa de procesos 1	122
Anexo D:	Mapa de procesos 2	123

INTRODUCCION

Los cambios y la inestabilidad del entorno económico, financiero, tecnológico y de mercado, sugieren la necesidad que tienen las empresas para aplicar estrategias que permitan y mejoren la rentabilidad de su negocio sin afectar la buena y adecuada prestación de sus servicios buscando nuevas formas de optimizar los procesos para hacerlos más efectivos y generar ventajas competitivas y así contribuir con el crecimiento empresarial.

La Corporación, Nariño, Empresa y Futuro - CONTACTAR, es una institución dedicada a las microfinanzas, cuyo crecimiento empresarial se ha venido evidenciando con la apertura de más oficinas tanto en el departamento de Nariño como en el Putumayo.

Para CONTACATAR – Mocoa, es importante determinar los factores que inciden en el nivel de rentabilidad esperada a través de instrumentos financieros que proporcionen un diagnostico de la empresa en el entorno socioeconómico.

Factores externos como las tendencias y necesidades del mercado microfinanciero, la competencia, el nivel de ingresos de las personas, y factores internos como la planeación financiera y el cumplimiento de objetivos y metas, son temas que se deben abordar en el presente trabajo de grado.

Por lo expuesto, es indispensable que se realice un diagnostico financiero de CONTACTAR, específicamente de sus operaciones en el año 2010, en el área urbana del Municipio de Mocoa.

Para el desarrollo del presente trabajo de grado la información se clasificara en capítulos, separados por su contenido temático. En uno de ellos se realizara un diagnostico de la organización, donde se realizara una caracterización de los servicios prestados por CONTACTAR, así como también una caracterización de los clientes de dicha empresa. De igual manera se realizara una comparación de la competencia en el Municipio de Mocoa, que corresponde a la Fundación Mundo Mujer y al Banco Agrario.

El octavo capítulo contendrá el análisis de los estados financieros de la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR. El análisis vertical y horizontal del Balance General y del Estado de Resultados con su respectiva interpretación y análisis.

El capítulo decimo se dedicara al cálculo, interpretación y análisis de gran variedad de índices y razones financieras: indicadores de rentabilidad, de productividad, de liquidez, de endeudamiento, de apalancamiento, márgenes de utilidad, etc.

Con toda la información anterior, finalmente se formularan las respectivas conclusiones y recomendaciones, con el objetivo de que la empresa objeto del presente estudio mejore en el futuro su situación financiera, promoviendo el desarrollo continuo y permanente de la población del Municipio de Mocoa – Putumayo.

1. TITULO

Metodología para la elaboración de un Diagnostico Financiero Aplicado a la CORPORACION NARIÑO, EMPRESA Y FUTURO - CONTACTAR, en el Municipio de Mocoa – Putumayo.

2. PROBLEMA

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Para solventar las necesidades de la población rezagada del sistema financiero de Colombia y en general de los países en vía de desarrollo, se han desarrollado alternativas de financiación que les ha permitido a estas personas mejorar su calidad de vida por medio de la creación de microempresas o negocio comerciales en el sector urbano. Por la situación actual que viven muchas familias, por la pobreza, falta de empleo, inseguridad y abandono del Estado, se ha presentado un crecimiento del sector de las microfinanzas como alternativa de desarrollo económico.

Teniendo en cuenta el incremento en la demanda de microcréditos en el Municipio de Mocoa, y su desfavorable situación económica que se agudizo aun mas como consecuencia de de la crisis generada por la caída de las pirámides, CONTACTAR, una empresa dedicada a la colocación de microcréditos en el sector urbano y rural, ve la oportunidad de entrar a cubrir este mercado insatisfecho prestando sus servicios desde Enero del 2010. Por lo tanto, es importante realizar un estudio financiero que nos muestre cuan rentable significa para la empresa desarrollar sus actividades en este municipio.

2.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué tan rentable y lucrativa representa la inversión que CONTACTAR ha realizado mediante el funcionamiento de su sede en el municipio de Mocoa y qué alternativa se puede implementar para lograr mayor rentabilidad contribuyendo con el desarrollo económico de la región?

2.3. SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál ha sido el comportamiento del nivel de colocación de microcréditos durante el año 2010 en Mocoa?
¿Cómo afecta la situación económica de la población en el desempeño de la empresa teniendo en cuenta el comportamiento de la cartera?
¿Qué impacto representa para la rentabilidad la aparición de empresas competidoras en la región?
¿Qué resultados se han obtenido mediante el plan estratégico utilizado?

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un Diagnostico Financiero e identificar los factores que inciden en la rentabilidad y el crecimiento sostenible de la Corporación Nariño, Empresa y Futuro – CONTACTAR.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aplicar un instrumento financiero que permita analizar y realizar un diagnostico de la empresa, y determinar su relación con aspectos externos que afectan a la organización.
- Identificar los factores que han influido en la rentabilidad de la empresa y cual ha sido la política de la organización frente a estos.
- Recomendar estrategias que le permitan a la organización mantener un nivel óptimo de rentabilidad generando un impacto positivo en la población.

4. JUSTIFICACION

4.1 TEÓRICA

Para el desarrollo del presente trabajo de grado es necesario aplicar fundamentos teóricos y conceptos financieros, económicos y administrativos que permitan el estudio de cuan rentable puede ser para una empresa dedicada a la colocación de microcréditos operar en un municipio como Mocoa, donde existe una demanda permanente de microcréditos, lo cual representa para la empresa una oportunidad de crecimiento ya que es una zona netamente comercial y con necesidades de invertir en sus negocios en una economía que se encuentra en proceso de recuperación, ocasionada por diferentes factores sociales y económicos los cuales se deberán abordar en el transcurso del trabajo de grado.

4.2. METODOLÓGICA

Con el propósito de cumplir con los objetivos del proyecto, se toma en cuenta el empleo de los tipos y métodos de investigación como herramienta para determinar la relación entre los diversos factores internos y externos que afectan el nivel de rentabilidad de la empresa, además de la utilización de algunos elementos del análisis financiero que permita realizar un diagnostico de esta, y el manejo de las diferentes fuentes de información que se obtendrán a través de documentos y por medio de la realización de entrevistas y encuestas que son fuente del proyecto de grado.

4.3. PRACTICA

De a cuerdo con los objetivos del trabajo de grado, su resultado permite realizar un diagnostico acerca de la rentabilidad de la Corporación Nariño, Empresa y Futuro – CONTACTAR en el municipio de Mocoa y además permite encontrar soluciones a problemas de rentabilidad generados por factores internos y externos de la empresa.

5. MARCO DE REFERENCIA

5.1. MARCO TEÓRICO

En una época de cambios, complejidades e incertidumbre como la que se atraviesa hoy, la planeación financiera y el concepto de rentabilidad se ha convertido en una de las tareas más importantes de la actividad empresarial. Vivimos en una civilización donde el esfuerzo del trabajo del hombre es la base fundamental de la sociedad, la tarea primordial del análisis financiero consiste en llevar a cabo las actividades relacionadas con la evaluación de la situación financiera de la organización; es decir, su solvencia y liquidez así como su capacidad para generar recursos y ser una empresa rentable.

Por otro lado la planeación financiera dentro de la organización cumple una función fundamental, puesto que una empresa no puede ser exitosa y cumplir con los objetivos propuestos si no la tiene claramente establecida. Una empresa que únicamente desarrolle planes para llevar a cabo en el presente esta fuera de órbita ya que el mercado global y los constantes cambios que se presentan en la economía internacional hace que su tendencia sea a desaparecen si no se desarrollan planes bien estructurados y enfocados a permanecer en un ambiente cambiante y competitivo.

La planeación no es la única alternativa para poder mantener a una organización, hay que hacer uso también del proceso administrativo mediante el cual se efectúan debidamente las funciones de planeación, organización y control, las cuales deben ir conectadas para lograr una eficiencia y eficacia organizacional.

Hay que tener en cuenta que una organización que se limite a planear y no tenga presente las demás funciones no podrá llevar a cabo una gestión empresarial rentable y adecuada, ya que en la planeación se genera una lluvia de ideas a seleccionar la más conveniente para la empresa.

El proceso administrativo cumple una función fundamental en cualquier tipo de organización, permitiendo establecer el marco donde gira el ente económico y financiero y es la plataforma donde se logran cumplir los objetivos a cabalidad, cuando se presenta algún tipo de interrupción entre las etapas del proceso permite que lo que se ha planeado posiblemente no logre las expectativas esperadas tanto a nivel administrativo como financiero.[1]

[1] CHIAVENATO, Idalberto. Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw Hill. Pág. 10-11

Lo anterior demuestra que la planeación es la base fundamental del funcionamiento empresarial y es la guía para alcanzar los objetivos propuestos a nivel administrativo y financiero. Para determinar la rentabilidad de la actividad de una empresa es necesario revisar los objetivos propuestos en el plan estratégico diseñado por la organización. Los factores externos también son importantes e influyen en la rentabilidad de una empresa y deben ser tenidos en cuenta en un buen proceso de planeación.

Se considera indispensable detectar variables internas que están referidas a la empresa, los procesos administrativos (planeación, organización, dirección, evaluación, y control), los recursos de la empresa, el personal, es decir aquello que se denomina el "frente interno" producto del análisis cuantitativo y cualitativo, de estas se deben identificar las debilidades y fortalezas, además de variables externas que rodean la empresa como el mercado, los competidores, el ambiente económico, ambiente político, ambiente social, acción del estado, la comunidad, es decir aquello denominado el "frente externo", producto de este análisis se debe identificar las oportunidades y amenazas. Para el análisis es necesario tener en cuenta las variables anteriormente mencionadas, así mismo basarse en unos antecedentes tomados de informaciones bibliográficas que existen en textos, revistas, internet sobre administración y finanzas.

Además se requiere la información suministrada por el DANE, la Cámara de Comercio, La Alcaldía y de la misma Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR.

Microcréditos en Colombia

Hacia finales de los años noventa comenzaron a hacerse públicos algunos estudios bastante críticos de las prácticas de las IMF, en particular por su incapacidad de satisfacer las necesidades de los más pobres entre los más pobres. "Autores como Hulme, Rutherford y Wrigth y Matin, empezaron a hacer ver que los pobres tenían también necesidades de otros servicios financieros como ahorros y seguros, servicios que las IMF no venían prestando. Las críticas al modelo de microcrédito que se venía consolidando iban más allá de la no provisión de ciertos servicios diferentes del crédito y cuestionaban uno de los supuestos primarios sobre los cuales se venía promoviendo el microcrédito: su habilidad para reducir la pobreza. La creciente conciencia en muchas de las IMF, de su fragilidad al depender de donaciones, las había llevado a la búsqueda de autosostenibilidad financiera y ésta a su vez a concentrarse en las capas más pudientes de los microempresarios, ignorando a los más necesitados."[2]

[2] BARONA, Bernardo. Microcrédito en Colombia. Estudios Gerenciales. Universidad ICECI Cali – Colombia. Pág. 12.

La búsqueda de la corrección de las anteriores falencias, así como el creciente interés global en el campo de las instituciones, introdujo a la agenda microfinanciera la discusión del rol que debería jugar la regulación en la promoción de IMF más flexibles y con portafolios más diversificados de servicios y que incentiven la provisión de crédito a los más pobres entre los pobres (Kirkpatrick and Maimbo, 2002). Otros autores, (Cuevas y Taber (2002)) han llamado la atención acerca del importante papel que han desempeñado en el campo de las microfinanzas unos actores diferentes de las ONG: las cooperativas de ahorro y crédito.

Finalmente, ante el tamaño de la demanda insatisfecha de servicios financieros a las más pequeñas unidades económicas, en los últimos años se ha venido estudiando la creación de condiciones que facilitarían que la banca convencional incursione de manera masiva en este segmento.

5.2. MARCO CONCEPTUAL

Diagnostico financiero. Un diagnostico financiero no es más que “Una fotografía general de la salud financiera" de la empresa en cuestión, es decir; el diagnostico financiero es el resultado final del análisis financiero en el cual se verá reflejado el estado actual de la empresa financieramente hablando teniendo en cuenta variables cualicuantitativas para dicho fin, analógicamente se puede decir que es el diagnostico medico que se da sobre un paciente luego de analizar su estado de salud.[3]

Planeación financiera. Permite realizar una proyección sobre los resultados deseados a alcanzar por la empresa ya que estudia la relación de proyecciones de ventas, ingresos, activos o inversiones y financiamiento, tomando como base estrategias alternativas de producción y mercadotecnia, a fin de decidir, posteriormente, la forma de satisfacer los requerimientos financieros.

La planeación financiera de una empresa se nutre del análisis económico-financiero en el cual se realizan proyecciones de las diversas decisiones de inversión y financiamiento y se analizan los efectos de las diversas alternativas, donde los resultados financieros alcanzados serán el producto de las decisiones que se vayan a tomar. La idea es determinar dónde ha estado la empresa, dónde se halla ahora y hacia dónde va; si las cosas resultan desfavorables, debe tener la empresa un plan de apoyo de modo que no se encuentre desprotegida sin alternativas financieras.

[3] Laboratorio contable [citado en 2011-03-03] Disponible en internet: http://angiekarina.blogspot .com/ 2010/06/lo-aprendido-en-clase.html

El proceso de planeación financiera debe tratar de identificar los cambios potenciales en las operaciones que producirán resultados satisfactorios. Existen distintas formas o métodos para realizar el proceso.[4]

Rentabilidad financiera. Rentabilidad financiera o ROE relaciona el beneficio económico con los recursos necesarios para obtener ese lucro. A nivel empresa, muestra el retorno para los accionistas de la misma, que son los únicos proveedores de capital que no tienen ingresos fijos. La rentabilidad puede verse como una medida de cómo una compañía invierte fondos para generar ingresos. Se suele expresar como porcentaje, mide la rentabilidad del capital propio o rentabilidad de los accionistas.

Se obtiene dividiendo el beneficio anual, una vez deducidos los intereses de las deudas o coste del capital ajeno más el impuesto que grava la renta de la sociedad, por el valor de los fondos propios (capital más reservas), multiplicado por 100.

Sumando al numerador del anterior ratio la cuota del impuesto que grava la renta de la sociedad se obtiene la rentabilidad financiera antes de los impuestos. Cuando la rentabilidad económica es superior al coste del endeudamiento (expresado ahora en tanto por ciento, para poder comparar, y no en valor absoluto como anteriormente), cuanto mayor sea el grado de endeudamiento mayor será el valor de la rentabilidad financiera o rentabilidad de los accionistas, en virtud del juego del denominado efecto palanca. Por el contrario, cuando la rentabilidad económica es inferior al coste de las deudas (el capital ajeno rinde menos en la empresa de lo que cuesta) se produce el efecto contrario: el endeudamiento erosiona o aminora la rentabilidad del capital propio.[5]

$$\text{ROE} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

Microfinanzas. La noción de microfinanzas se refiere a la provisión de servicios financieros como préstamos, ahorro, seguros o transferencias a hogares con bajos ingresos. Entre estas posibilidades, la mayoría de las instituciones del sector se ha dedicado al microcrédito. Aunque el crédito por sí solo no es suficiente para impulsar el desarrollo económico, permite que los pobres adquieran su activo inicial y utilicen su capital humano y productivo de manera más rentable. Los pobres pueden además emplear los servicios de ahorro y seguro para planificar futuras necesidades de fondos y reducir el riesgo ante posibles variaciones en sus ingresos y gastos.

---

[4] GONZALEZ GONZALEZ, José Pedro. Planeación financiera. [citado en 2011-10-03] Disponible en internet: http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/planeacion

[5] ORTIZ ANAYA, Héctor. Análisis financiero aplicado. Universidad Externado de Colombia. Pag 135

Microfinanzas o pequeñas finanzas se refiere a la provisión de servicios financieros para personas en situación de pobreza o clientes de bajos ingresos, incluyendo consumidores y autoempleados. El término también se refiere a la práctica de proveer estos servicios de manera sostenible. El Microcrédito (o préstamos para microempresas) no debe ser confundido con las microfinanzas, las cuales se dirigen a un amplio rango de necesidades financieras de parte de personas en situación de pobreza y, por tanto, abarcan a los microcréditos.

Microcréditos. Entendido como el sistema de financiamiento a microempresas, dentro del cual el monto máximo por operación de préstamo es de veinticinco (25) salarios mínimos mensuales legales vigentes sin que, en ningún tiempo, el saldo para un solo deudor pueda sobrepasar dicha cuantía autorízase a los intermediarios financieros y a las organizaciones especializadas en crédito microempresarial, para cobrar honorarios y comisiones, de conformidad con las tarifas que autorice el Consejo Superior de la Microempresa, no repuntándose tales cobros como intereses. Con los honorarios se remunerará la asesoría técnica especializada al microempresario, en relación con la empresa o actividad económica que desarrolle, así como las visitas que deban realizarse para verificar el estado de dicha actividad crediticia, la verificación de las referencias de los codeudores y la cobranza especializada de la obligación.

Mediana Empresa. Planta de personal entre cincuenta y uno (51) y doscientos (200) trabajadores. Activos totales por valor entre cinco mil uno (5.001) y quince mil (15.000) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Pequeña Empresa. Planta de personal entre once (11) y cincuenta (50) trabajadores. Activos totales por valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil uno (5.001) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Microempresa. Planta de personal no superior a los diez (10) trabajadores y activos totales por valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos mensuales legales vigentes.[6]

Mercado. Es el área donde confluyen las fuerzas en las que los compradores de uno o varios bienes o servicios realizan transacciones de compra o venta de bienes y servicios teniendo en cuenta las necesidades y capacidad de compra de los consumidores, los cuales están en contacto directo para lograr satisfacer las necesidades y deseos que el consumidor requiera.

Es el lugar público destinado para vender y comprar bienes y servicios.

[6] LEY MIPYME. Capítulo I. Artículo 2.

Es el modo corriente de formación de precios en una economía monetaria con muchos compradores y vendedores.

Mercado potencial. En el cual el precio se determina a partir de los costos de producción de los mercados por la necesidad o el deseo que se siente por ella.

El mercado competitivo tiende necesariamente a equilibrarse en el punto donde todo lo llevado al mercado es vendido y todo lo que se desea comprar puede ser adquirido. Se hace a través de precios que se establecen a corto plazo y permite la no existencia de excedentes.

Demanda. Se entiende por demanda la cantidad de bienes y servicios que el mercado requiere o solicita para buscar la satisfacción de una necesidad específica a un precio determinado.

La demanda está ligada directamente a diversos factores como la capacidad de pago, la necesidad real que se tiene del bien o servicio, el gusto del consumidor y otros. De allí surgen varios tipos de demandas, así: en relación con su oportunidad, cuando los bienes y servicios no alcanzan a cubrir las exigencias y requerimientos del consumidor se llama demanda insatisfecha, caso contrario sucede cuando se ofrece al consumidor lo que este requiere para satisfacer sus necesidades lo que se conoce como demanda satisfecha.

En relación con la necesidad encontramos la demanda de bienes y servicios, social y racionalmente necesarios que son los que el consumidor requiere para su crecimiento y desarrollo, como son los bienes de primera necesidad dentro de los cuales está la alimentación, vestido, vivienda y educación.

Por otra parte la adquisición de bienes y servicios con el ánimo de satisfacer un gusto y no de una necesidad que es el llamado consumo suntuario conocido como demanda de bienes suntuarios o de gusto.

5.3 MARCO ESPACIAL

La Corporación Nariño, Empresa y Futuro – CONTACTAR tiene entre sus diferentes sedes, la oficina de Mocoa – Putumayo.

Mocoa es la capital del Departamento del Putumayo – Colombia, ubicada al pie de monte Amazónico, en una altitud de 600 msnm, con una temperatura media de 28 grados centígrados y con una población de 36187 habitantes (censo de 2005).

Su economía está basada en la agricultura, la ganadería y las actividades comerciales. La ciudad también es punto de referencia social para los colonos que se acercan a las tierras departamentales, atraídos por las explotaciones

petrolíferas, además es la puerta de la gran Amazonía y pulmón del mundo. La construcción de la carretera Bogotá - Pitalito - Mocoa sacó al municipio del aislamiento geográfico en el que estuvo sumido desde su creación; esto ha generado durante la última década un incremento en el número de inmigrantes de otras regiones del país. Una consecuencia de este crecimiento ha sido el desarrollo del comercio y el transporte de productos desde Mocoa hacia la capital del país.[7]

5.4 MARCO TEMPORAL

El trabajo de grado sobre la rentabilidad que presenta la Corporación Nariño, Empresa y Futuro – CONTACTAR, se desarrollara tomando en cuenta las operaciones de dicha organización durante el año 2010 en el Municipio de Mocoa.

[7] Wikipedia. Mocoa. [citado en 2011-17-03] Disponible en internet: http://es.wikipedia.org /wiki/Mocoa

6. METODOLOGIA

6.1. TIPO DE ESTUDIO

Descriptivo

A través del estudio descriptivo se pretende identificar las variables que inciden dentro de la investigación, este tipo de estudio acude a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación y cuestionarios.[8] También se utilizaran informes y documentos elaborados dentro de la empresa objeto de investigación y por otros investigadores. Para el proceso descriptivo se tiene en cuenta dos puntos importantes que son:

Estudio y análisis de la información suministrada por la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR.

Estudio de la información suministrada por el DANE (Departamento Nacional de Estadística), la Alcaldía Municipal de Mocoa y la Cámara de Comercio de Mocoa, acerca de los datos sobre población, estratificación, datos socioeconómicos del municipio, datos de microempresas y/o pequeños negocios legalmente constituidos.

6.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Inductivo

Esta metodología se asocia originariamente a los trabajos de Francis Bacon a comienzos del siglo XVII. En términos muy generales, consiste en establecer enunciados universales ciertos a partir de la experiencia, esto es, ascender lógicamente a través del conocimiento científico, desde la observación de los fenómenos o hechos de la realidad a la ley universal que los contiene. Resumiendo las palabras de Mill (1973), las investigaciones científicas comenzarían con la observación de los hechos, de forma libre y carente de prejuicios. Con posterioridad -y mediante inferencia- se formulan leyes universales

[8] MENDEZ, Carlos Eduardo. Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Universidad del Rosario. Pág. 134

sobre los hechos y por inducción se obtendrían afirmaciones aún más generales que reciben el nombre de teorías.[9]

Según este método, se admite que cada conjunto de hechos de la misma naturaleza está regido por una Ley Universal. El objetivo científico es enunciar esa Ley Universal partiendo de la observación de los hechos.

Atendiendo a su contenido, los que postulan este método de investigación distinguen varios tipos de enunciados:

- Particulares, si se refieren a un hecho concreto.
- Universales, los derivados del proceso de investigación y probados empíricamente.
- Observacionales, se refieren a un hecho evidente.

Haciendo hincapié en el carácter empirísta de esta metodología, la secuencia seguida en este proceso de investigación puede resumirse en los siguientes puntos:

- Debe llevarse a cabo una etapa de observación y registro de los hechos.
- A continuación se procederá al análisis de lo observado, estableciéndose como consecuencia definiciones claras de cada uno de los conceptos analizados.
- Con posterioridad, se realizará la clasificación de los elementos anteriores.
- La última etapa de este método está dedicada a la formulación de proposiciones científicas o enunciados universales, inferidos del proceso de investigación que se ha llevado a cabo.

La inducción es ante todo una forma de raciocinio o argumentación. Por tal razón conlleva a un análisis ordenado, coherente y lógico del problema de investigación. Se tiene como objetivo llegar a conclusiones de contenido amplio y general, esto nos permitirá partir de la observación de fenómenos y situaciones relacionadas con nuestro caso y tema de investigación, concluir proposiciones que expliquen fenómenos similares al analizado y así los resultados obtenidos pueden ser la base teórica sobre la cual se fundamenten la observación, descripciones y explicaciones de los resultados de la investigación.

6.3. FUENTES Y TÉCNICAS PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

6.3.1. Fuentes primarias. Es la información que se obtiene en forma directa e implica utilizar técnicas y procedimientos que suministren la información

[9] El método inductivo. [citado en 2011-19-03] Disponible en internet: http://razonamiento-logico.blogspot.com/

adecuada. Existen diferentes técnicas, algunas de ellas utilizadas con frecuencia para el proceso de investigación. Se utilizara la observación como técnica del proceso científico para la recolección de información.

Observación: Es una técnica que se aplica para la recolección de datos más importantes que deber recogerse, los cuales tienen relación directa con el problema de investigación. Es necesario conocer y analizar directamente los documentos de carácter financiero y administrativo proporcionados por la empresa, de igual forma, los documentos e información socioeconómica del Municipio de Mocoa, información de la situación empresarial y comercial del municipio y otros datos importantes acerca del entorno.

6.3.2 Fuentes secundarias. Toda investigación implica acudir a este tipo de fuentes de información escrita, como lo son textos sobre análisis financiero, documentos sobre información socioeconómica del Municipio de Mocoa, tesis o trabajos de investigación relacionados con el tema objeto de estudio, documentación proporcionada por CONTACTAR y textos sobre metodología y diseño de investigación, proporcionados por la biblioteca de la Universidad de Nariño y por medio de la Internet.

La previa realización de diferentes trabajos de investigación acerca del análisis financiero y de la rentabilidad, ofrecen un punto de referencia y una base para el desarrollo de este trabajo de grado, además de tener autorización de la Corporación Nariño, Empresa y Futuro – CONTACTAR para acceder a su información financiera, contable y administrativa necesaria para la presentación del presente trabajo de grado.

7. ASPECTOS GENERALES DE LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO – CONTACTAR

7.1 ASPECTOS EMPRESARIALES

7.1.1 Reseña histórica. En 1980, el Gobierno Nacional dio comienzo al Plan Nacional de Apoyo a la Microempresa (PNDM), el cual indujo a las entidades gubernamentales a buscar ayuda extranjera para tal fin.

Es cuando CORPONARIÑO inició una serie de gestiones en el exterior que condujeron a efectuar un convenio con la Corporación Técnica Alemana GTZ, la cual se encargó de prestar asistencia técnica financiera. Fruto de estas negociaciones, surgió en 1984 el FF-PLAFAM, adscrito a CORPONARIÑO, con el objetivo de otorgar líneas de crédito de fomento al sector microempresarial y brindar asesoría en investigación y planificación del sector.

Posteriormente, como respuesta a la problemática de comercialización, surgió la idea de establecer un ente que respondiera a las necesidades de los microempresarios de tener un medio de comercialización hacia mercados nacionales e internacionales. Dando origen a que en septiembre de 1991 se constituyera la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, la cual emprendió sus actividades de comercialización en 1992, con la continua participación de GTZ y diversas entidades nacionales y regionales.

La Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR se constituyó como una asociación civil, de participación mixta, sin ánimo de lucro, regida por el derecho privado, con personería jurídica mediante Resolución No. 1249 del 18 septiembre de 1991 emanada de la Gobernación de Nariño. Sus fundadores fueron: CORPONARIÑO, Corporación Técnica Alemana GTZ, Fundación Social, Artesanías de Colombia y CORFAS, instituciones caracterizadas por su orientación social. Tributariamente, al tratarse de una Corporación, está acogida al Régimen Tributario Especial.

Tabla 1: Socios fundadores de CONTACTAR

SOCIOS FUNDADORES	CAPITAL APORTADO
CORFAS	6.400.000,00
FUNDACION SOCIAL	13.000.000,00
CORPONARIÑO	15.100.000,00
ARTESANIAS DE COLOMBIA	3.000.000,00
TOTAL CAPITAL SOCIOS FUNDADORES	**37.500.000,00**

Fuente: CONTACTAR

Paralelamente, apareció la concepción del proyecto tecnológico, con el establecimiento de un Centro de Desarrollo Productivo (C.D.P) para calzado y marroquinería.

Sin embargo, se observó que la eficacia de este programa debía estar enmarcado dentro de un concepto de integralidad, donde confluyeran servicios de crédito, capacitación, asesoría, asistencia técnica, organización empresarial, información e innovación comercial y tecnológica, llevando a que a finales de 1994 se realizara una reestructuración de la Corporación, donde se incluyeron la comercializadora, el Centro de Desarrollo Productivo de Calzado y Marroquinería y se dio comienzo en 1995 al servicio de crédito a través de CONTACTAR Financiero[10].

La Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR incursiona en el Departamento de Putumayo en el año 2008, a través de un intermediario, mediante la firma de un convenio, una empresa identificada con la razón social ASOCOOP, abriendo la primera oficina en el Municipio de Orito. El convenio con esta empresa se realizo por la llegada de unos recursos financieros entregados por ECOPETROL, a través del Fondo Emprender, los cuales debían ser destinados a financiar actividades microempresariales en el Municipio de Orito, donde la empresa petrolera tiene establecidas sus oficinas.

Ante la gran acogida de los servicios prestados y ofrecidos por CONTACTAR en el Municipio de Orito, y para tener un mayor control de los procesos, las directivas deciden ofrecer sus servicios directamente, sin intermediario alguno. En vista del promisorio mercado, se abren oficinas propias en los municipios de La Hormiga, Puerto Asís, Villa Garzón y Mocoa. En el último municipio se empezó a ofrecer los servicios a la comunidad a partir del mes de enero de 2010. Con la apertura de estas oficinas, la Corporación ha logrado la cobertura de todo el Departamento del Putumayo.

En la actualidad, la Corporación cuenta con la calificación BBB[11] (Febrero de 2010) como IMF, efectuada con el apoyo financiero del CGAP BID y realizada por Microfinanza Rating. A la fecha de este trabajo está pendiente la nueva calificación realizada por la misma entidad para el año 2010.

[10] CONTACTAR. Plegable institucional. 1999., p 2

[11] Según Informe de calificación de Microfinanza Rating Febrero de 2010. La calificación BBB equivale a: “Buen manejo financiero y operativo. La exposición a riesgos está limitada y los riesgos están adecuadamente monitoreados y manejados. Institución estable aun si le podrían afectar eventos internos o externos”.

7.1.2 Misión. La Misión de la Corporación es permitir el acceso a servicios financieros a los microempresarios urbanos y especialmente rurales, contribuyendo a reducir la pobreza y mejorar sus condiciones de vida.
7.1.3 Visión. En el 2015, se espera que los esfuerzos de la Corporación en Nariño y Putumayo sean un modelo nacional de servicios financieros para los microempresarios de la base socioeconómica, especialmente del sector rural.

7.1.4. Objetivos.

- Reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida en Nariño y Putumayo, ofreciendo un portafolio diversificado de servicios financieros adecuados a los requerimientos de las microempresas y a las condiciones de la región.
- Ser una entidad sólida financiera, social y operativamente, generando credibilidad a nivel regional, nacional e internacional por la racionalidad de su estructura organizativa, financiera, capacidad tecnológica y gestión en desempeño social.
- Desarrollar en el equipo de colaboradores, una cultura que cree en valores, competencias, profesionalidad y compromiso con la población a la que se atiende.
- Influir en políticas públicas para el fortalecimiento de las microempresas de la base socioeconómica del sector urbano y rural en alianza con entidades gubernamentales y no gubernamentales, formulando y participando en la ejecución de programas de desarrollo humano sostenibles.

7.1.5 Estructura organizacional. Para asegurar el normal desarrollo de las actividades, CONTACTAR cuenta con la siguiente estructura organizacional que involucra procesos de gobernabilidad, administración y control:

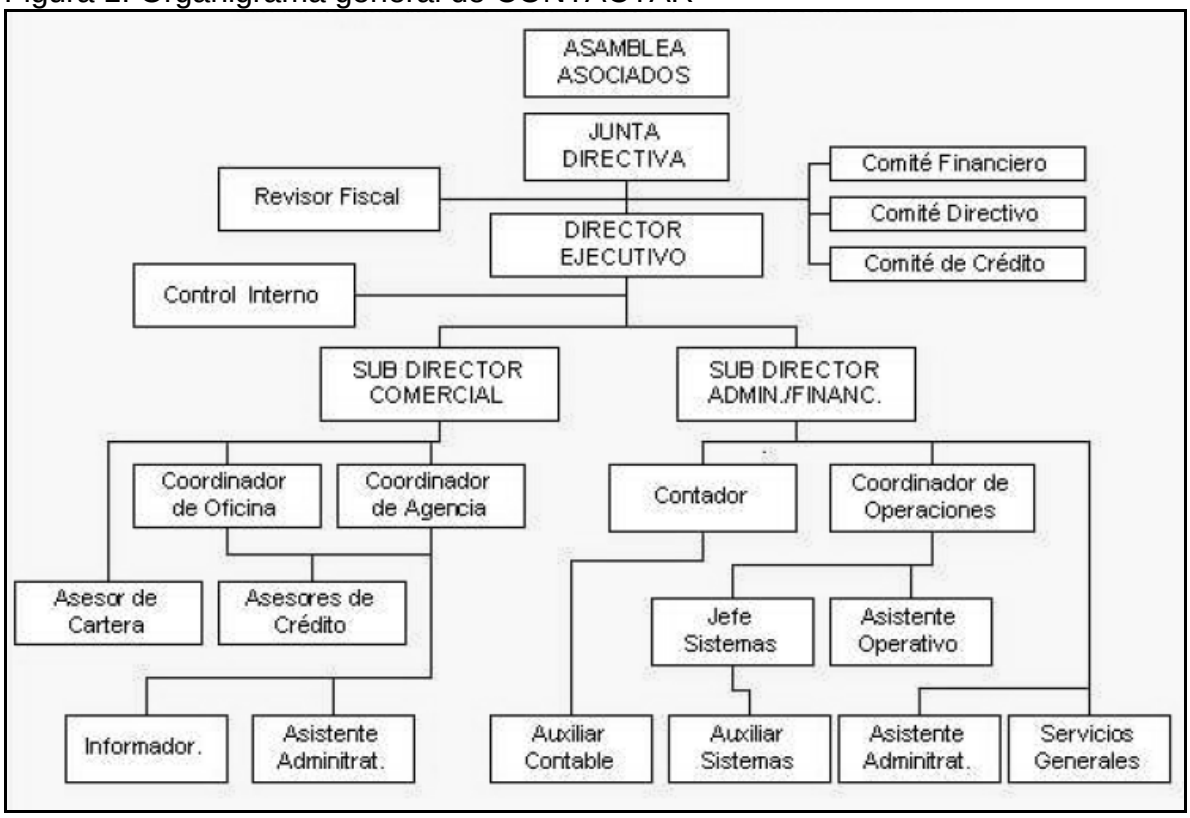
Asamblea General. Es la máxima instancia de la Corporación y está conformada por tres personas jurídicas asociadas de CONTACTAR a través de sus representantes legales o sus delegados: CORPONARIÑO, Artesanías de Colombia y SEDECOM. Esta Asamblea se reúne ordinariamente una vez al año.

Entre algunas funciones de la Asamblea General se contemplan: determinar las políticas de la Corporación para el cabal cumplimiento de su objeto social; elegir a los miembros de la Junta Directiva; aprobar o improbar informes; modificar los estatutos; autorizar la disolución de la Corporación, entre otros.

Junta Directiva. Está conformada por dos miembros representantes de los asociados (CORPONARIÑO y Artesanías de Colombia), un representante del SENA, y dos representantes del sector empresarial. A la Junta Directiva, entre otras funciones le corresponde nombrar al Director Ejecutivo y aprobar el presupuesto. Esta instancia se reúne ordinariamente cada tres meses.

Revisor Fiscal: Nombrado por la Asamblea General. Vigila el cumplimiento de los objetivos trazados por la Asamblea General.

Figura 1: Organigrama general de CONTACTAR



Fuente: Subdirección Administrativa y Financiera - CONTACTAR

Dirección Ejecutiva: Es el Representante Legal de la Corporación. Es quien dirige, coordina, y orienta la acción administrativa y estratégica de la Corporación.

La actual estructura de Contactar en su parte administrativa cuenta con tres comités asesores que son: un Comité Directivo, un Comité financiero, y un Comité de Crédito.

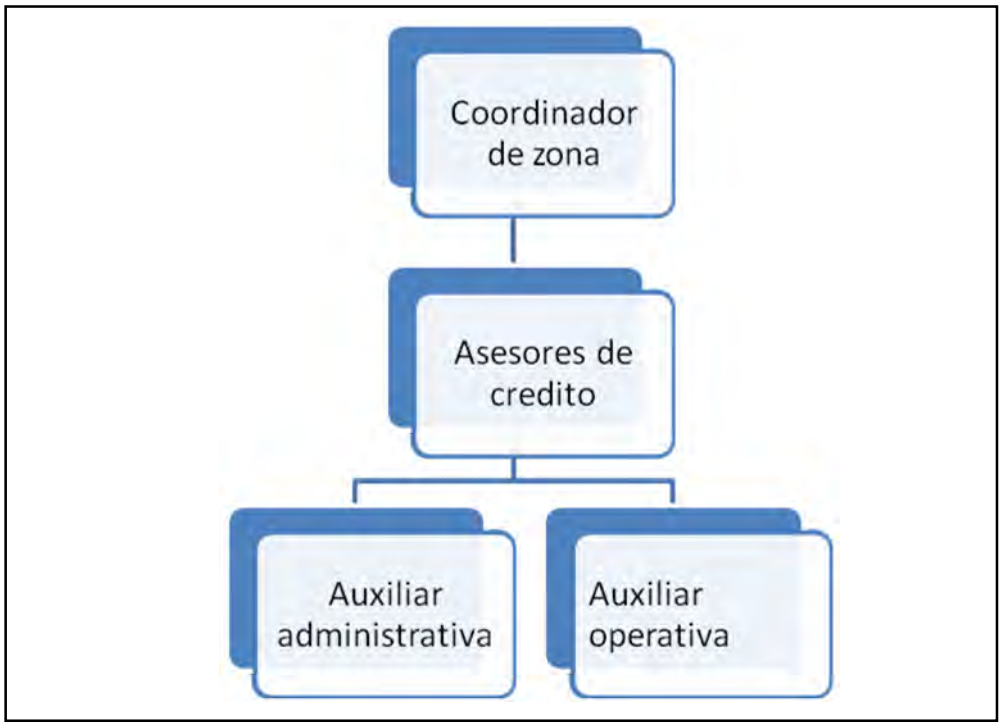
El Comité Directivo está conformado por la Dirección Ejecutiva, las dos subdirecciones y el Coordinador de Operaciones; El Comité Financiero está conformado por la alta gerencia de CONTACTAR, dos personas externas con amplia experiencia en banca y fianzas y un miembro de la Junta Directiva; y el Comité de Crédito está conformado por el Comité Directivo y las Coordinaciones de Zona.

Así mismo en su nivel ejecutivo cuenta con dos subdirecciones:

Subdirección Administrativa y Financiera: Encargada de la formulación y ejecución del presupuesto, así como del manejo financiero de la entidad; tiene a su cargo el Área de Operaciones, de Contabilidad y Finanzas, Talento Humano y el Área de Sistemas.

Subdirección Comercial: Es la encargada de diseñar, desarrollar y ejecutar programas de promoción y venta de productos y servicios de CONTACTAR, a través de los cuales se da respuesta a la misión de la organización. Tiene a su cargo la Coordinación de Crédito y Cartera, la Coordinación de Oficinas y Agencias y el grupo de Asesores Comerciales, así mismo atiende, tramita y da respuesta a las solicitudes, quejas y reclamos de los usuarios de los servicios de CONTACTAR.

Figura 2: Organigrama de CONTACTAR – Oficina de Mocoa



Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

7.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS CLIENTES DE CONTACTAR

Como características generales de los usuarios, se relacionan las siguientes:

- Personas con una mentalidad emprendedora.

- Población pobre con vulnerabilidad social y económica, rural y urbana.

- Empresas u organizaciones formales y no formales, de la zona rural y urbana, dedicadas a desarrollar actividades en los diferentes sectores económicos

- Asociaciones de productores rurales dedicados al fortalecimiento de un proyecto productivo, quienes reciben apoyo en los componentes productivo, empresarial y financiero, a través de alianzas estratégicas con otras instituciones.

- Productores del sector rural, organizados en grupos solidarios conformados entre 3 y 7 personas, quienes se dedican a actividades productivas independientes y se respaldan solidariamente entre sí.

- Productores del sector rural, organizados en grupos asociativos conformados a partir de 4 personas con una organización interna, que solicitan un préstamo para desarrollar de manera conjunta un proyecto productivo. Todos los integrantes se conocen y se respaldan mutuamente.

7.3 CARACTERIZACION DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR CONTACTAR

7.3.1 Características generales de los créditos.

Características del microcrédito. El servicio de crédito está orientado a satisfacer necesidades de capital de los empresarios propietarios de micro y pequeñas empresas ubicadas en sectores rurales y urbanos.

Sectores económicos atendidos: producción (agricultura, pecuaria, artesanías, alfarería, agroindustria, metalmecánica, maderas, marroquinería, confecciones), comercio y servicios.

Destinos: Los créditos otorgados están orientados a satisfacer necesidades de capital de trabajo, inversión, mejoramiento de vivienda, educación y consumo.

Montos: Se otorgan créditos a partir del 50% de un SMMLV hasta 25 SMMLV según la capacidad de pago y el respaldo demostrado por el cliente.

Tasa de interés: Las autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia

Amortización: Los créditos son cancelados mediante cuotas fijas mensuales, trimestrales o semestrales en las que se amortiza capital e intereses.

Para algunos productores del sector rural la amortización del crédito se ajusta al ciclo productivo estableciendo el pago de intereses mensuales y el capital al final del periodo.
Plazos: De acuerdo al destino del crédito:

- Capital de trabajo: Hasta 48 meses
- Inversión: Hasta 48 meses
- Mejoramiento de vivienda: Hasta 48 meses
- Educación: Hasta 36 meses

Garantías: Personal, real y Fondo Nacional de Garantías

Metodologías: CONTACTAR maneja dos metodologías de crédito bien definidas: Individual y grupal (asociativo, solidario y banco comunal).

La metodología de crédito individual es la más antigua y la de mayor participación en la cartera total. La metodología de crédito grupal fue creada como una iniciativa para dar un nuevo enfoque estratégico a la institución hacia el sector rural y a una población meta de más bajo estrato. Esta metodología se inicio a partir del último trimestre del año 2006.

Para la implementación de esta metodología se contó con el apoyo de la Fundación FORD mediante la contratación de una consultoría especializada en crédito grupal.

7.3.2 Condiciones generales para el otorgamiento de crédito.

- Ser mayor de edad.
- Formulario de crédito completamente diligenciado.
- Ser propietario del negocio.
- Fotocopia (s) ampliada (s) de cédula (s) de solicitante (s) y codeudor (es).
- Autorización de solicitante (s) y codeudor (es) para consultar y reportar a las centrales de información financiera y comercial.
- Tener voluntad y capacidad de pago.
- Por regla general, no deben existir obligaciones en mora en ninguna entidad.
- El microempresario debe tener por lo menos un año de experiencia y seis meses de permanencia en el último sitio del negocio, no se financian negocios ocasionales.
- Se financian actividades económicamente viables, social y legalmente aceptadas.
- Dentro de una misma unidad familiar, por excepción se pueden financiar hasta dos negocios, siempre y cuando sean diferentes y con garantías independientes, el uno del otro.

- Los codeudores que hayan asumido el pago de un crédito en mora, pueden ser sujetos de crédito previo análisis de la solicitud.
- La consulta en las centrales de riesgo no deciden un crédito por sí mismas, son herramientas importantes para el análisis.
- La visita al negocio y a la vivienda es obligatoria para cada crédito, en los créditos de metodología grupal se hará visita a una muestra de los integrantes, que será del 50% mínimo.
- Se puede hacer crédito adicional para grupos solidarios y asociativos, pero no para integrantes del grupo o asociación por separado.
- En los casos en que es obligatoria la firma del cónyuge y no lo hay, se firmará con codeudor particular, que reemplazará al cónyuge, es decir que no se necesita dos (2) codeudores.
- Si el cónyuge tiene ingresos estables provenientes de contrato laboral o como trabajador independiente, debidamente comprobados, podrá reemplazar al codeudor para montos de acuerdo a su capacidad.
- La hipoteca o pignoración puede usarse para cualquier monto. El monto aprobado será hasta el 70% sobre el valor del avalúo del bien.
- Para la pignoración solo se tendrá en cuenta el valor del vehículo como tal, no se incluirá valor de la licencia o cupo. El monto aprobado será hasta el 70% sobre el valor del avalúo del vehículo. Para vehículos de hasta 15 años de antigüedad, como máximo.
- Se exigirá seguro contra todo riesgo en pignoración para vehículo público en montos superiores a $20.000.000 y para servicio particular a partir de $7.000.000.
- Datacrédito tendrá la misma vigencia que tiene el crédito.
- La vivienda familiar se asimila a casa arrendada, a menos que sea de los padres, hijos, suegros y abuelos.
- El certificado de tradición y libertad tendrá la misma vigencia del crédito.
- El certificado de tradición de inmueble o vehículo deberá actualizarse para cada crédito, así estén hipotecados o pignorados a CONTACTAR.
- Para montos hasta de 5.000.000, se constatara la propiedad del vehículo anexando fotocopia de la tarjeta de propiedad o fotocopia del seguro obligatorio o tarjeta de operación o certificado de libertad y tradición del vehículo; también es válida la fotocopia del contrato de compraventa y tenencia del vehículo por más de un año. El vehículo puede estar a nombre del titular o cónyuge.
- A partir de cinco millones ($5.000.001) debe anexarse certificado de tradición y libertad del vehículo. El vehículo debe estar a nombre del titular.
- Una persona solo puede tener hasta dos relaciones de crédito con la institución, sea como deudor y codeudor o dos veces codeudor, siempre y cuando su capacidad de pago lo permita, no se pueden cruzar codeudores. Los grupos se tomarán como una sola relación de crédito.
- Sí el codeudor es trabajador independiente, el asesor realizara un estudio para validar información de capacidad de pago a partir de $2.000.001.

- Sí el codeudor es dependiente (asalariado) deberá tener contrato indefinido o a termino fijo pero a un plazo mayor al del crédito que está respaldando.
- Para hacer una renovación de crédito, solo se podrá realizarla a los clientes que hayan pagado mínimo el 70% del crédito anterior y que hayan pagado de manera puntual.
- Si hay un buen cliente que haya pagado un crédito anterior con excelente habito de pago, se mantendrán las condiciones del crédito cancelado aunque no cumpla con los requisitos actuales, máximo hasta un monto de cinco millones ($5.000.000).
- Cliente preferencial: Es aquel que ha pagado 30 cuotas o más con excelente manejo**.**
- Clientes que no tengan casa propia, pero que tienen estabilidad en sus sitios de trabajo con un tiempo de permanencia superior a diez (10) años, firman solo hasta un monto de tres millones de pesos ($3.000.000). Los sitios de trabajo que aplican son plazas de mercado, San Andresitos y lugares de trabajo afines.
- Para mayordomos que tengan un tiempo de permanencia superior a 10 años continuos en la misma finca, firman solo hasta un monto de tres millones de pesos ($3.000.000).

7.3.3 Soportes y documentos para demostrar propiedad de bien raíz e ingresos.

Tabla 2: Soportes y documentos para demostrar propiedad de bien raíz e ingresos

Clientes			**PARA CONSTATAR PROPIEDAD DEL BIEN RAIZ E INGRESOS**
			VALIDO PARA TITULAR, CÓNYUGE Y CODEUDOR
NUEVOS	**ANTIGUOS**	**PREFERENCIAL**	**PARA BIEN RAIZ**
Hasta $2.000.000	Hasta $3.000.000	Hasta $4.000.000	Solo es necesario la certificación consignada en el estudio de crédito por parte del asesor, escribiendo de forma clara el número y fecha de expedición del documento soporte de la propiedad
			PARA INGRESOS
			Certificación consignada en el estudio de crédito por parte del asesor, constatando a través de visita o confirmación telefónica en la empresa y dejando constancia escrita en el formulario de solicitud, mencionando cargo, tipo de contrato, sueldo, tiempo de servicio y el nombre y cargo de la persona que certifica la información.

$2.000.001 - $4.000.000	$3.000.001 - $5.000.000	$4.000.001 - $6.000.000	**PARA BIEN RAIZ**
			Fotocopia de contrato de compra venta con antigüedad mayor a un año ó documento de cabildo (no interesa su antigüedad) ó fotocopia de Escritura ó Certificado de libertad y tradición ó recibo de pago de impuesto predial.
			PARA INGRESOS
			Anexar cualquiera de estos documentos: - Fotocopia de pago de Parafiscales ó
			- Si es pago quincenal dos (2) últimos desprendibles y si es pago mensual un (1) desprendible que debe corresponder al último mes pagado ó
			-Carta laboral
$4.000.001 - $6.000.000	$5.000.001 - $7.000.001	$6.000.001 - $8.000.001	**PARA BIEN RAIZ**
			Certificado de libertad o tradición a nombre del titular valiéndose cualquier tipo de limitación a excepción del embargo.
			PARA INGRESOS
			- Carta Laboral, que contenga monto de los ingresos, tipo de contrato, tiempo de servicio, cargo y descuentos realizados.
			-Sí son empresas estatales, anexar desprendibles de pago así: si corresponde a pago quincenal dos (2) últimos desprendibles y si corresponde a pago mensual un (1) desprendible que debe corresponder al último mes pagado.
Montos superiores a $6.000.000	Montos superiores a $7.000.000	Montos superiores a $8.000.000	**PARA BIEN RAIZ**
			Certificado de tradición y libertad a nombre del titular libre de limitaciones como: falsa tradición, hipoteca, patrimonio de familia, usufructo, sucesión por muerte, afectación de vivienda familiar, etc.
			PARA INGRESOS
			- Carta Laboral, que contenga monto de los ingresos, tipo de contrato, tiempo de servicio, cargo y descuentos realizados.
			-Sí son empresas estatales, anexar desprendibles de pago así: si corresponde a pago quincenal dos (2) últimos desprendibles y si corresponde a pago mensual un (1) desprendible que debe corresponder al último mes pagado.

Fuente: CONTACTAR – Oficina Mocoa

Sí los codeudores son trabajadores independientes y el crédito solicitado es superior a $2.000.000, el asesor de crédito deberá levantar la información necesaria para constatarlo y registrarla en el formulario de proyecto de crédito.

En aquellos casos en que se acepta que el cónyuge sea el codeudor de la solicitud, se elaborará proyecto de crédito cuando sus utilidades operacionales sean superiores a dos millones de pesos ($2.000.000). En el caso de cónyuges con utilidades operacionales inferiores a este valor, los ingresos se tomaran en cuenta dentro del flujo de la unidad familiar.

7.3.4 Requisitos exigidos a los clientes con casa propia.

Tabla 3: Requisitos exigidos a los clientes con casa propia

CLIENTES CON CASA PROPIA							
NUEVOS				ANTIGUOS			
Monto	Cónyuge	Codeudor	Datacredito	Monto	Cónyuge	Codeudor	Datacredito
0-3000	N.N	N.N.	Deudor	0-4000	N.N	N.N.	Deudor
3001-5000	Si	N.N.	Deudor y cónyuge	4001-6000	SI	N.N.	Deudor y cónyuge
5001-6000	Si	1 A 10	Deudor codeudor y cónyuge	6001-7000	SI	1 A 10	Deudor codeudor y cónyuge
6001-7000	Si	3 A 10	Deudor codeudor y cónyuge	7001-8000	SI	3 A 10	Deudor codeudor y cónyuge
7001-8000	Si	5 A 10	Deudor codeudor y cónyuge	8001-9000	SI	5 A 10	Deudor codeudor y cónyuge
8001-10000	Si	7 A 10	Deudor codeudor y cónyuge	9001-11000	SI	7 A 10	Deudor codeudor y cónyuge
10001-13500	Si	9 a 10 ó real	Deudor codeudor y cónyuge	11001-15000	SI	9 a 10 ó real	Deudor codeudor y cónyuge
Más 13500	Si	Real y codeudor	Deudor codeudor y cónyuge	Más 15000	SI	Real y codeudor	Deudor codeudor y cónyuge

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

7.3.5 Requisitos exigidos a los clientes con casa arrendada.

Tabla 4: Requisitos exigidos a los clientes con casa arrendada

CLIENTES CON CASA ARRENDADA							
NUEVOS				ANTIGUOS			
Monto	Cónyuge	Codeudor	Datacredito	Monto	Cónyuge	Codeudor	Datacredito
0-1000	N.N	1 A 10	Deudor	0-1500	N.N	1 A 10	Deudor
1001-2500	NN	3 A 10	Deudor y codeudor	1501-3000	N.N	3 A 10	Deudor y codeudor
2501-3500	Si	5 A 10	Deudor y codeudor	3001-4000	Si	5 A 10	Deudor y codeudor
3501-4500	Si	7 A 10	Deudor cónyuge y codeudor	4001-5000	Si	7 A 10	Deudor cónyuge y codeudor
4501-5500	Si	9 A 10	Deudor cónyuge y codeudor	5001-7001	Si	9 A 10	Deudor cónyuge y codeudor
5501-10000	Si	11 A 12	Deudor cónyuge y codeudor	6001-13500	Si	11 A 12	Deudor cónyuge y codeudor
Más 10000	Si	Real y codeudor	Deudor cónyuge y codeudor	Más 13501	Si	Real y codeudor	Deudor cónyuge y codeudor

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

7.3.6 Requisitos exigidos a codeudores.

Tabla 5: Requisitos exigidos a codeudores

CODEUDOR	OCUPACION	INGRESOS	REQUISITO
Codeudor 1	Independiente	460.000- 600.000	Bien Raíz
Codeudor 2	Asalariado	460.000- 600.000	Contrato de trabajo
Codeudor 3	Independiente	600.001– 700.000	Bien Raíz
Codeudor 4	Asalariado	600.001– 700.000	Contrato de trabajo
Codeudor 5	Independiente	700.001– 800.000	Bien Raíz
Codeudor 6	Asalariado	700.001– 800.000	Contrato de trabajo
Codeudor 7	Independiente	800.001– 900.000	Bien Raíz
Codeudor 8	Asalariado	800.001– 900.000	Contrato de trabajo
Codeudor 9	Independiente	900.001– 1.200.000	Bien Raíz
Codeudor 10	Asalariado	900.001– 1.200.000	Contrato de trabajo
Codeudor 11	Independiente	Más de 1.200.001	Bien Raíz
Codeudor 12	Asalariado	Más de 1.200.001	Contrato de trabajo

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

7.3.7 Crédito adicional. Es un crédito paralelo que puede otorgarse a clientes preferenciales y a clientes normales que hayan pagado 15 cuotas o más con manejo excelente. El plazo máximo es de 12 meses y se debe tener en cuenta la tabla de plazos máximos por monto. Se puede utilizar cualquier tipo de amortización ofrecida por la Institución. Los préstamos pueden ser usados para financiar cualquier actividad lícita generadora de ingresos.

Para clientes preferenciales el monto máximo a prestar será hasta el 40% del crédito normal otorgado y con un monto máximo de $4.000.000. La tasa de interés es preferencial.

Para clientes normales el monto máximo a prestar será hasta el 30% del crédito normal otorgado y con un monto máximo de $3.000.000. La tasa de interés es normal.

Condiciones:

Tabla 6: Cliente con casa propia

MONTO	CONYUGE	CODEUDOR	DATACREDITO
$0 - $2.000	N.A	N.A	N.A
$2.001 - $4.000	N.A	N.A	DEUDOR

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

La visita por parte de los asesores de crédito es obligatoria para montos de un millón de pesos ($1.000.000) en adelante. Si el solicitante tiene consulta de Datacrédito inferior a dos meses, no se realizará la consulta nuevamente.

Tabla 7: Cliente con casa arrendada

MONTO	CONYUGE	CODEUDOR	DATACREDITO
$0 - $1.000	N.A	N.A	N.A
$1.001 - $2.000	N.A	2 A 10	Deudor
$2.001 - $4.000	N.A	3 A 10	Deudor

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

La visita por parte de los asesores de crédito es obligatoria para montos de quinientos mil pesos ($500.000) en adelante. Si el solicitante tiene consulta de Datacrédito inferior a dos meses, no se realizará la consulta nuevamente.

7.3.8 Crédito de temporada. Es un crédito paralelo que puede otorgarse a clientes que hayan pagado mínimo 15 cuotas o más con manejo excelente. El monto máximo a prestar será hasta el 30% del crédito normal sin superar un monto de $2.000.000 con un plazo de un (1) mes. Los préstamos pueden ser solicitados para financiar capital de trabajo. No se necesita consulta Datacrédito.

Condiciones:

Tabla 8: Clientes con casa propia

MONTO	CONYUGE	CODEUDOR
Hasta $2.000	N.A	N.A

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

La visita por parte de los asesores de crédito es obligatoria para montos de un millón de pesos en adelante ($1.000.001).

Tabla 9: Clientes con casa arrendada

MONTO	CONYUGE	CODEUDOR
$0 - $500	N.A	N.A
$501 - $2000	N.A	1 A 10

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

La visita por parte de los asesores de crédito es obligatoria para montos de quinientos mil pesos en adelante ($500.001).

Un cliente puede tener hasta tres (3) créditos a la vez, hablamos de crédito normal, adicional y de temporada, siempre y cuando cumpla con las condiciones que exige cada uno y tenga voluntad y capacidad de pago.

Los créditos para vivienda y educación se ofrecerán a familiares de los microempresarios que no ganen más de dos (2) SMMLV.

Los clientes pueden tener hasta 4 vinculaciones bancarias como titular, incluido CONTACTAR siempre y cuando tenga capacidad de pago

Las excepciones se manejan en Comité de Crédito con la Coordinación comercial o la Subdirección Comercial.

7.4 CONTACTAR Y LA COMPETENCIA

En el Municipio de Mocoa, la competencia que debe enfrentar la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, se reducen a dos entidades dedicadas al otorgamiento de microcréditos: la Fundación Mundo Mujer y el Banco Agrario.

7.4.1 Tramite del microcrédito. En este aspecto, la Fundación Mundo Mujer cuenta con una gran ventaja, puesto que desde el momento de la solicitud hasta el desembolso del crédito, pueden realizar este trámite en un día.

Por el contrario, en el Banco Agrario este trámite es demasiado lento y engorroso, la cantidad de documentos exigidos es muy grande, y debido al trámite interno que debe cumplir la solicitud, suelen pasar entre 3 y 4 semanas para obtener una respuesta, que en muchos casos es negativa.

En la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, Oficina de Mocoa, este procedimiento tardaba un promedio de 15 días. Generalmente dicho procedimiento cumplía los siguientes pasos:

1. Recepción de la solicitud de crédito por parte del cliente.
2. El asesor realiza dos visitas: al negocio y a la vivienda del cliente.
3. El asesor realiza el estudio del crédito y revisa que la documentación exigida este completa y en regla.
4. El coordinador de zona recoge todas las solicitudes que han cumplido satisfactoriamente los pasos anteriormente mencionados.

5. El Comité de Crédito decide si aprueba o desaprueba la solicitud. En caso de aprobación, define el monto, el plazo y las condiciones del crédito.
6. Una vez aprobada la solicitud, se envía una carpeta desde Mocoa a la oficina principal de CONTACTAR en Pasto.
7. La oficina de Pasto expide el cheque correspondiente y devuelve la carpeta a la oficina de Mocoa.
8. En la oficina de Mocoa se firma el pagare correspondiente, se toman huellas y se entrega el cheque al cliente para que sea cobrado en el Banco Agrario.

El viaje doble Mocoa – Pasto ha sido la causa para la demora en este trámite. Pero a partir del mes de mayo de 2011, los desembolsos se realizaran directamente en la Oficina de Mocoa, puesto que la oficina principal ha autorizado a su representante en Mocoa para girar directamente los cheques, habilitando una cuenta corriente para tal efecto, con la correspondiente chequera e impresora de puntos. Con todo esto, se aspira igualar los tiempos manejados por la Fundación Mundo Mujer, realizando el desembolso del crédito de un día para otro, siempre y cuando toda la documentación requerida este completa.

7.4.2 Tasas de interés. Frente a este tema la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR trabaja con una tasa de interés del 36,88% EA; y el Banco Agrario con una tasa del 39,87% EA, y este factor es clave para competir en el mercado, ya que determina los intereses a cobrar por parte de la entidad y el monto de la cuota mensual de acuerdo al plazo fijado.

Calculo de la tasa de interés de CONTACTAR en un préstamo de $ 1.000.000 de pesos con un plazo de 10 meses.

Valor presente = $ 1.000.000
Plazo = 10 meses
Cuota mensual = $ 120.369
Tasa de interés nominal anual = 31,81%

$$\text{Tasa de interés nominal mensual} = \frac{0{,}3181}{12} = 0{,}026508$$

$$\text{Tasa de interés efectiva anual} = (1 + 0{,}026508)^{12} - 1 = 36{,}88\%$$

$$\text{Tasa de interés efectiva mensual} = (1 + 0.3688)^{1/12} - 1 = 0{,}0265064 = 2{,}65\%$$

$$A = VP \left\{ \frac{i\,(1+i)^n}{(1+i)^n - 1} \right\}$$

$$A = 1.000.000 \left\{ \frac{0{,}026506\ (1 + 0{,}026506)^{10}}{(1 + 0{,}026506)^{10} - 1} \right\}$$

A = $ 115.149,96

Valor cuota = A + 4,5% (comisión) + 16% (IVA comisión)

Valor cuota = 115.149,96 + 5.181,75 + 37,30 = $ 120.369

8. ANALISIS VERTICAL Y HORIZONTAL DE LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO – CONTACTAR EN MOCOA – PUTUMAYO

8.1 ESTADOS FINANCIEROS DE LA CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO – CONTACTAR EN MOCOA – PUTUMAYO

A continuación se presenta la información suministrada por la empresa para realizar su respectivo análisis de acuerdo a la actividad que la empresa ha tenido durante los años 2009 y 2010.

Tabla 10: Estado de Resultados 2009 – 2010

CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO - CONTACTAR OFICINA DE MOCOA - PUTUMAYO NIT 800.147.930-9 ESTADO DE RESULTADOS Del 1 de enero al 31 de diciembre de		
INGRESOS OPERATIVOS	**2009**	**2010**
Ingresos cartera de créditos	244.198.215	363.556.177
Rendimientos bancarios	1.177.604	337.007
Ingresos administrativos	22.977.802	26.320.554
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS	**268.353.621**	**390.213.738**
GASTOS OPERACIONALES	**2009**	**2010**
Intereses créditos de bancos	49.774.227	72.228.592
Comisiones	7.747.811	6.432.093
Gastos de personal	66.612.014	123.250.985
Honorarios	1.673.695	2.087.519
Impuestos	6.144.610	10.715.273
Arrendamientos	3.031.548	4.950.668
Contribuciones y afiliaciones	-	194.041
Gastos de viajes	2.093.976	3.615.270

Gastos legales	34.691	80.594
Servicios	17.719.070	28.010.975
Seguros	844.386	693.931
Mantenimiento y reparaciones	450.401	1.223.051
Adecuaciones e instalación	1.464.956	2.278.064
Provisiones	9.771.363	6.609.600
Depreciaciones y amortizaciones	6.162.689	8.028.561
Diversos	4.891.940	8.146.997
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	**178.417.378**	**278.546.214**
EXCEDENTES DEL EJERCICIO	**89.936.242**	**111.667.524**

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

Tabla 11: Balance General Clasificado 2009 – 2010

CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO - CONTACTAR OFICINA DE MOCOA - PUTUMAYO NIT 800.147.930-9 BALANCE GENERAL CLASIFICADO A 31 de diciembre de		
ACTIVO	**2009**	**2010**
ACTIVO CORRIENTE		
Disponible	14.947.441	57.826.267
Cartera de créditos	712.726.385	1.092.970.785
Provisión cartera de créditos	-34.433.853	-26.254.327
Cuentas por cobrar	18.935.868	18.712.747
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**712.175.841**	**1.143.255.472**
ACTIVO A LARGO PLAZO		
Inversiones	3.693.058	4.869.476
Provisión Inversiones	-1.538.981	-1.538.981
Cartera de créditos	248.728.337	332.767.260
Bienes realizables y recibidos en pago	1.382.706	1.382.706

Provisión bienes recibidos en pago	-1.382.706	-1.382.706
Propiedades y equipo	10.190.572	24.417.779
Otros activos	4.245.439	18.249.275
TOTAL ACTIVO A LARGO PLAZO	**265.318.425**	**378.764.809**
TOTAL ACTIVO	**977.494.266**	**1.522.020.281**
PASIVO	**2009**	**2010**
PASIVO CORRIENTE		
Créditos de bancos y otras obligaciones	192.656.574	464.525.756
Cuentas por pagar	20.065.442	35.940.209
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**212.722.016**	**500.465.965**
PASIVO A LARGO PLAZO		
Créditos de bancos y otras obligaciones	276.053.379	408.394.436
Cuentas por pagar	76.521.286	87.699.108
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	**352.574.665**	**496.093.544**
TOTAL PASIVO	**565.296.681**	**996.559.509**
PATRIMONIO	**2009**	**2010**
Capital social	1.215.000	1.215.000
Reservas (Asignación permanente)	12.677.824	17.174.636
Superávit	100.075.633	101.671.295
Excedente ejercicios anteriores	208.292.886	293.732.316
Excedente del ejercicio	89.936.242	111.667.524
TOTAL PATRIMONIO	**412.197.585**	**525.460.771**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**977.494.266**	**1.522.020.281**

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

8.2 ANALISIS VERTICAL

Consiste en medir la participación porcentual de cada una de las cuentas del correspondiente estado financiero. En el caso del Estado de Resultados, la comparación se realiza con base en el total de los ingresos operativos; mientras que en el Balance General se toma como referencia el total de activos y el total de pasivo más patrimonio.

8.2.1 Análisis Vertical del Estado de Resultados

Tabla 12: Análisis Vertical del Estado de Resultados 2009 – 2010

CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO - CONTACTAR				
OFICINA DE MOCOA - PUTUMAYO				
NIT 800.147.930-9				
ESTADO DE RESULTADOS				
Del 1 de enero al 31 de diciembre de				
INGRESOS OPERATIVOS	**2009**	**%**	**2010**	**%**
Ingresos cartera de créditos	244.198.215	91,00%	363.556.177	93,17%
Rendimientos bancarios	1.177.604	0,44%	337.007	0,09%
Ingresos administrativos	22.977.802	8,56%	26.320.554	6,75%
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS	**268.353.621**	**100,00%**	**390.213.738**	**100,00%**
GASTOS OPERACIONALES				
Intereses créditos de bancos	49.774.227	18,55%	72.228.592	18,51%
Comisiones	7.747.811	2,89%	6.432.093	1,65%
Gastos de personal	66.612.014	24,82%	123.250.985	31,59%
Honorarios	1.673.695	0,62%	2.087.519	0,53%
Impuestos	6.144.610	2,29%	10.715.273	2,75%
Arrendamientos	3.031.548	1,13%	4.950.668	1,27%
Contribuciones y afiliaciones	-	0,00%	194.041	0,05%
Gastos de viajes	2.093.976	0,78%	3.615.270	0,93%
Gastos legales	34.691	0,01%	80.594	0,02%
Servicios	17.719.070	6,60%	28.010.975	7,18%
Seguros	844.386	0,31%	693.931	0,18%

Mantenimiento y reparaciones	450.401	0,17%	1.223.051	0,31%
Adecuaciones e instalación	1.464.956	0,55%	2.278.064	0,58%
Provisiones	9.771.363	3,64%	6.609.600	1,69%
Depreciaciones y amortizaciones	6.162.689	2,30%	8.028.561	2,06%
Diversos	4.891.940	1,82%	8.146.997	2,09%
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	**178.417.378**	**66,49%**	**278.546.214**	**71,38%**
EXCEDENTES DEL EJERCICIO	**89.936.242**	**33,51%**	**111.667.524**	**28,62%**

Fuente: Esta investigación.

8.2.1.1 Análisis del año 2009. Respecto a los ingresos, el 91% del total de ingresos obtenidos por CONTACTAR se originaron por recaudo de la cartera de créditos, siendo este el rubro más importante en participación porcentual y, por consiguiente, en el monto monetario. En segundo lugar, se ubican los ingresos administrativos, con una participación del 8,56% del total de los ingresos, pero para la Corporación este rubro es muy importante, puesto que representa la recuperación de las deudas de difícil cobro, o sea, de cartera que estaba vencida. De lo anterior, se puede deducir que el 99,56% de los ingresos la Corporación los obtiene por concepto de recaudo de cartera (al día y vencida), situación que está directamente relacionada con el objeto social de la empresa: la colocación de microcréditos.

Por último se ubican los rendimientos bancarios, con una participación porcentual del 0,44%, la cifra menos significativa en las cuentas de ingresos.

En cuanto a los gastos operacionales, estos absorben las dos terceras partes (66,49%) de los ingresos. Las tres cuentas más representativas en los gastos operacionales, en su orden de participación, son los gastos de personal con el 24,82%; los intereses pagados por créditos con entidades financieras con el 18,55%; y los servicios con una participación del 6,60%; las demás cuentas, aunque numerosas, no tienen una participación significativa en el Estado de Resultados. Separando las tres cuentas anteriormente mencionadas y comparándolas con el total de gastos operacionales se tiene que:

Tabla 13: Cuentas de gasto más representativas – 2009

CUENTAS DE GASTOS	2009	%
Gastos de personal	66.612.014	37,33%
Intereses créditos de bancos	49.774.227	27,90%
Servicios	17.719.070	9,93%
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	**178.417.378**	**100,00%**

Fuente: Esta investigación.

Los gastos de personal representan un poco más de la tercera parte (37,33%) del total de los gastos operacionales, situación bastante normal si se tienen en cuenta todas las erogaciones generadas por el pago de nomina en cualquier empresa: sueldos, auxilio de transporte, horas extras, bonificaciones, etc.; y la excesiva carga prestacional que generan los aportes a la seguridad social, los aportes parafiscales y las prestaciones sociales, que pueden incrementar el costo de la nomina hasta en un 52,227%.

Tabla 14: Factor prestacional en Colombia

Detalle	Sin auxilio de transporte	Con auxilio de transporte
Aportes a Seguridad Social		
Salud	8,500%	
Pensión	12,375%	
ARP	0,522%	
Subtotal	21,397%	
Aportes Parafiscales		
SENA	2,000%	
ICBF	3,000%	
Caja de Compensación Familiar	4,000%	
Subtotal	9,000%	
Provisiones Prestaciones Sociales		
Cesantías		8,330%
Intereses sobre Cesantías		1,000%
Prima de Servicios		8,330%
Vacaciones	4,170%	
Subtotal	4,170%	17,660%
TOTALES	**34,567%**	**17,660%**

Fuente: Esta investigación.

Con relación a los intereses pagados por créditos con entidades financieras, estos corresponden al 27,90% del total de los gastos operacionales, casi la tercera parte. Este es el punto crítico de la empresa, si se tiene en cuenta el objeto social de CONTACTAR, la cual se ha visto obligada en muchas ocasiones, por la acogida de la empresa en el Municipio de Mocoa y por la demanda constante de créditos por parte de sus clientes, a solicitar a entidades financieras para obtener los recursos monetarios necesarios para colocar microcréditos. Esta cuenta está directamente relacionada con la cuenta de Pasivo del Balance General, identificada con el nombre de "Créditos de bancos y otras obligaciones financieras". El problema radica en que esta clase de deudas genera el pago de unos intereses elevados, que en el caso particular de CONTACTAR para el año 2009 significó la cancelación de $ 49.774.227 pesos

El tercer grupo significativo lo constituyen los servicios, con una participación del 9,93% del total de los gastos operacionales, casi la decima parte. Este gasto corresponde a la cancelación de servicios públicos de energía eléctrica, acueducto y alcantarillado, aseo y teléfono. De igual manera comprende las erogaciones incurridas por la organización por la cancelación de otros servicios adicionales, como vigilancia, servicio de carga, correo, publicidad y propaganda, internet, entre otros. Al unificar los tres gastos, constituyen el 75,16% del total de los gatos operaciones, las tres cuartas partes; lo cual significa que el resto de gastos comprenden el 24,84% restante.

Por consiguiente, los excedentes obtenidos por la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR en el año 2009, corresponden al 33,51%, prácticamente la tercera parte del total de los ingresos, cifra bastante aceptable para la organización.

8.2.1.2 Análisis del año 2010. En términos generales, el comportamiento de todos los rubros de ingresos y gastos operativos en el año 2010, tuvieron un comportamiento, al menos en relación a su participación, muy similares a los observados en el año 2009.

Con relación a los ingresos, el mayor porcentaje fue originado por el recaudo de la cartera de créditos, con un 93,17%; seguido por los ingresos administrativos, que como se explico anteriormente, corresponde a recuperación de cartera vencida, con un 6,75%; mientras que los rendimientos bancarios tuvieron una participación ínfima, con tan solo el 0,09%.

Tabla 15: Cuentas de gasto más representativas – 2010

CUENTAS DE GASTOS	2010	%
Gastos de personal	123.250.985	44,25%
Intereses créditos de bancos	72.228.592	25,93%
Servicios	28.010.975	10,06%
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	**278.546.214**	**100,00%**

Fuente: Esta investigación.

De otro lado, para poder cubrir sus gastos operacionales, la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR tuvo que utilizar el 71,38% del total de sus ingresos, mas de las dos terceras partes. Al igual que el año anterior, los gastos más importantes en orden de participación son las siguientes: gastos de personal con el 31,59%; el pago de intereses a entidades financieras con el 18,51%; y el pago de servicios con el 7,18%.

Las razones para que estas tres cuentas sean las más representativas durante el año 2010, son las mismas que se sustentaron en el análisis realizado para el año 2009. Finalmente, cabe anotar que al consolidar estas tres cuentas, alcanzan el 80,23% del total de los gastos operacionales, lo cual significa que los gastos restantes comprenden el 19,77%.

Por consiguiente, los excedentes obtenidos por la empresa en el año 2010, representan el 28,62% de los ingresos totales, cifra que sigue siendo bastante aceptable para la organización.

8.2.2 Análisis Vertical del Balance General

Tabla 16: Análisis Vertical del Balance General 2009 – 2010

CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO – CONTACTAR OFICINA DE MOCOA – PUTUMAYO NIT 800.147.930-9 BALANCE GENERAL CLASIFICADO A 31 de diciembre de				
ACTIVO	**2009**	**%**	**2010**	**%**
ACTIVO CORRIENTE				

Disponible	14.947.441	1,53%	57.826.267	3,80%
Cartera de créditos	712.726.385	72,91%	1.092.970.785	71,81%
Provisión cartera de créditos	-34.433.853	-3,52%	-26.254.327	-1,72%
Cuentas por cobrar	18.935.868	1,94%	18.712.747	1,23%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**712.175.841**	**72,86%**	**1.143.255.472**	**75,11%**
ACTIVO A LARGO PLAZO				
Inversiones	3.693.058	0,38%	4.869.476	0,32%
Provisión Inversiones	-1.538.981	-0,16%	-1.538.981	-0,10%
Cartera de créditos	248.728.337	25,45%	332.767.260	21,86%
Bienes realizables y recibidos en pago	1.382.706	0,14%	1.382.706	0,09%
Provisión bienes recibidos en pago	-1.382.706	-0,14%	-1.382.706	-0,09%
Propiedades y equipo	10.190.572	1,04%	24.417.779	1,60%
Otros activos	4.245.439	0,43%	18.249.275	1,20%
TOTAL ACTIVO A LARGO PLAZO	**265.318.425**	**27,14%**	**378.764.809**	**24,89%**
TOTAL ACTIVO	**977.494.266**	**100,00%**	**1.522.020.281**	**100,00%**
PASIVO	**2009**	**%**	**2010**	**%**
PASIVO CORRIENTE				
Créditos de bancos y otras obligaciones	192.656.574	19,71%	464.525.756	30,52%
Cuentas por pagar	20.065.442	2,05%	35.940.209	2,36%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**212.722.016**	**21,76%**	**500.465.965**	**32,88%**
PASIVO A LARGO PLAZO				
Créditos de bancos y otras	276.053.379	28,24%	408.394.436	26,83%

obligaciones				
Cuentas por pagar	76.521.286	7,83%	87.699.108	5,76%
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	**352.574.665**	**36,07%**	**496.093.544**	**32,59%**
TOTAL PASIVO	**565.296.681**	**57,83%**	**996.559.509**	**65,48%**
PATRIMONIO	**2009**	**%**	**2010**	**%**
Capital social	1.215.000	0,12%	1.215.000	0,08%
Reservas (Asignación permanente)	12.677.824	1,30%	17.174.636	1,13%
Superávit	100.075.633	10,24%	101.671.295	6,68%
Excedente ejercicios anteriores	208.292.886	21,31%	293.732.316	19,30%
Excedente del ejercicio	89.936.242	9,20%	111.667.524	7,34%
TOTAL PATRIMONIO	**412.197.585**	**42,17%**	**525.460.771**	**34,52%**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**977.494.266**	**100,00%**	**1.522.020.281**	**100,00%**

Fuente: Esta investigación.

8.2.2.1 Análisis del año 2009. Respecto a los activos, estos se encuentran distribuidos de la siguiente manera: corrientes con el 72,86%, casi las tres cuartas partes, situación bastante favorable para la empresa, dado que las cuentas que lo conforman están directamente relacionadas con el flujo de efectivo (disponible, cartera de créditos y cuentas por cobrar), cuentas que se pueden convertir en efectivo en un plazo no mayor a un año (exceptuando la cuenta disponible que ya es efectivo); mientras que el activo a largo plazo corresponde al 27,14%.

Al realizar un análisis por cuentas, en el activo corriente se destaca la cuenta “Cartera de créditos”, con un 72,91% del total de los activos, y que corresponde a los créditos otorgados por CONTACTAR con vencimiento menor a un año; y en el activo a largo plazo sobresale la cuenta de igual nombre “Cartera de créditos”, con el 25,45% del total de los activos, y que agrupa a los créditos concedidos por CONTACTAR con vencimiento superior a un año. Lo anterior significa que el 98,36% del total de los activos se encuentra concentrado en la “Cartera de créditos”, en otras palabras, en la totalidad de los créditos colocados sin importar el tiempo de financiación.

Un punto a favor de la empresa radica en que la concentración en bienes de periodo improductivo es muy baja, puesto que se ha destinado solamente el 1,04% del total de los activos a la compra de activos fijos o propiedad, planta y equipo.

También se deduce que durante el 2009, la Corporación Nariño Empresa y Futuro financió el 57,83% de sus activos con fuentes externas (pasivo); mientras que el 42,17% de sus operaciones fueron financiadas con fuentes de origen interno (patrimonio).

Con respecto al pasivo, un porcentaje más grande se encuentra concentrado en el pasivo a largo plazo, con el 36,07% del total de los activos; mientras que el pasivo corriente alcanza el 21,76% del total de los activos. En el pasivo, la cuenta con mayor participación es la de "Créditos de bancos y otras obligaciones", tanto en el pasivo corriente (con el 19,71% del total de los activos) como en el pasivo a largo plazo (con el 28,24% del total de los activos).

Tabla 17: Análisis vertical del pasivo - 2009

PASIVO	2009	%
PASIVO CORRIENTE		
Créditos de bancos y otras obligaciones	192.656.574	34,08%
Cuentas por pagar	20.065.442	3,55%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**212.722.016**	**37,63%**
PASIVO A LARGO PLAZO		
Créditos de bancos y otras obligaciones	276.053.379	48,83%
Cuentas por pagar	76.521.286	13,54%
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	**352.574.665**	**62,37%**
TOTAL PASIVO	**565.296.681**	**100,00%**

Fuente: Esta investigación.

Al realizar un análisis horizontal solamente de las cuentas del pasivo, se observa que el pasivo a largo plazo comprende el 62,37% del total del pasivo, casi las dos terceras partes, situación provechosa para la empresa, porque esto significa que

la mayoría de las deudas financieras contraídas por CONTACTAC con el sector financiero deben ser canceladas en plazos superiores a un año; mientras que el 37,63% de las deudas, un poco más de la tercera parte del total del pasivo, deben ser canceladas durante el año 2010.

Respecto al patrimonio, las cuentas más significativas son excedentes de ejercicios anteriores con el 21,31% del total de los activos, y superávit de capital con el 10,24% del total de los activos. La acumulación de excedentes de ejercicios anteriores es razonable si se tiene en cuenta que se trata de una empresa sin ánimo de lucro, que pertenece al Régimen Tributario Especial. Frente al dinero registrado en esta cuenta, la Corporación tiene dos opciones: distribuir los excedentes entre sus asociados, lo cual generaría el pago de un impuesto de renta con una tasa del 20%; o la redistribución de los excedentes dentro de la misma organización, lo cual la exime del pago de impuestos.

En cuanto al superávit de capital, su saldo se origina en dos fuentes: donaciones recibidas de organizaciones como la Fundación Social, el BID, el Fondo Emprender y el Fondo Financiero; y por valorizaciones, esencialmente de acciones adquiridas por CONTACTAR de la empresa F.R.G.

8.2.2.2 Análisis del año 2010. En líneas generales, el comportamiento obtenido durante el 2010 fue muy similar al obtenido en el 2009.

Con relación a los activos, el 75,11%, las tres cuartas partes, corresponde a activo corriente, situación bastante favorable para la empresa, puesto que las cuentas que lo conforman constituyen bienes y derechos que se pueden convertir en dinero en menos de un año; mientras que tan solo una cuarta parte de los activos, con una participación del 24,89%, corresponde a activos a largo plazo.

En el activo corriente se destaca la “Cartera de créditos”, con una participación del 71,81% del total de los activos, y que corresponde a todos aquellos clientes que tienen deudas pendientes de pago a favor de CONTACTAR, con un periodo igual o inferior a un año para su cancelación; y en el activo a largo plazo, la cuenta más representativa tiene el mismo nombre “Cartera de créditos”, con un 21,86% del total de los activos, y que representa las deudas que los clientes tienen a favor de CONTACTAR con un periodo de plazo superior a un año para su cancelación. Al sumar las dos cifras anteriores, se tiene que en total, la “cartera de créditos” tiene una participación del 93,67% del total de los activos.

La participación porcentual de las demás cuentas del activo es sumamente baja.

Durante el año 2010, la empresa financió el 65,48% (pasivo) de sus activos con fuentes de financiación externas; y el 34,52% (patrimonio) restante, lo financio con fuentes de financiación internas.

Con respecto al pasivo, en el 2010 la distribución porcentual está muy pareja y equilibrada, ya que el pasivo corriente tiene una participación del 32,88% del total de los activos, mientras que el pasivo a largo plazo cuenta con una participación del 32,59% del total de los activos. Las cuentas más representativas siguen siendo "Créditos de bancos y otras obligaciones", tanto en el pasivo corriente como en el pasivo a largo plazo, con unas participaciones porcentuales del 30,52% y 26,83% del total de los activos, respectivamente. Esto indica que la empresa sigue recurriendo a entidades financieras para obtener recursos monetarios que le permitan desarrollar sus operaciones con normalidad.

Al realizar un análisis horizontal solamente del pasivo, se puede corroborar lo afirmado anteriormente, puesto que la participación del pasivo corriente alcanza el 50,22% del total del pasivo, y el pasivo a largo plazo corresponde al 49,78% del total del pasivo.

Tabla 18: Análisis vertical del pasivo – 2010

PASIVO	2010	%
PASIVO CORRIENTE		
Créditos de bancos y otras obligaciones	464.525.756	46,61%
Cuentas por pagar	35.940.209	3,61%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**500.465.965**	**50,22%**
PASIVO A LARGO PLAZO		
Créditos de bancos y otras obligaciones	408.394.436	40,98%
Cuentas por pagar	87.699.108	8,80%
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	**496.093.544**	**49,78%**
TOTAL PASIVO	**996.559.509**	**100,00%**

Fuente: Esta investigación.

El patrimonio tiene un porcentaje de 34,52% del total de los activos, destacándose la cuenta “Excedentes de ejercicios anteriores” como la de mayor participación, con un 19,3% del total de los activos. Al observar el saldo de esta cuenta en el año anterior y los excedentes obtenidos en el mismo periodo, se puede concluir que los excedentes del 2009 han sido acumulados. En orden de importancia y participación le siguen “Excedentes del ejercicio”, con un 7,34% del total de los activos; y “Superávit de capital”, con un 6,68% del total de los activos.

8.3 ANALISIS HORIZONTAL

Este análisis permite identificar las variaciones de algunas cuentas de un periodo a otro. Este análisis se debe centrar en los cambios extraordinarios o significativos de cada una de las cuentas.

8.3.1 Análisis Horizontal del Estado de Resultados

Tabla 19: Análisis Horizontal del Estado de Resultados 2009 – 2010

CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO - CONTACTAR				
OFICINA DE MOCOA - PUTUMAYO				
NIT 800.147.930-9				
ESTADO DE RESULTADOS				
Del 1 de enero al 31 de diciembre de				
INGRESOS OPERATIVOS	2009	2010	VARIACION NOMINAL 2010 - 2009	VARIACION PORCENTUAL 2010 - 2009
Ingresos cartera de créditos	244.198.215	363.556.177	119.357.962	48,88%
Rendimientos bancarios	1.177.604	337.007	-840.598	-71,38%
Ingresos administrativos	22.977.802	26.320.554	3.342.752	14,55%
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS	**268.353.621**	**390.213.738**	**121.860.117**	**45,41%**
GASTOS OPERACIONALES				

Intereses créditos de bancos	49.774.227	72.228.592	22.454.365	45,11%
Comisiones	7.747.811	6.432.093	-1.315.718	-16,98%
Gastos de personal	66.612.014	123.250.985	56.638.971	85,03%
Honorarios	1.673.695	2.087.519	413.824	24,73%
Impuestos	6.144.610	10.715.273	4.570.663	74,38%
Arrendamientos	3.031.548	4.950.668	1.919.120	63,30%
Contribuciones y afiliaciones	-	194.041	-	-
Gastos de viajes	2.093.976	3.615.270	1.521.294	72,65%
Gastos legales	34.691	80.594	45.903	132,32%
Servicios	17.719.070	28.010.975	10.291.904	58,08%
Seguros	844.386	693.931	-150.455	-17,82%
Mantenimiento y reparaciones	450.401	1.223.051	772.649	171,55%
Adecuaciones e instalación	1.464.956	2.278.064	813.108	55,50%
Provisiones	9.771.363	6.609.600	-3.161.763	-32,36%
Depreciaciones y amortizaciones	6.162.689	8.028.561	1.865.872	30,28%
Diversos	4.891.940	8.146.997	3.255.057	66,54%
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	**178.417.378**	**278.546.214**	**100.128.836**	**56,12%**
EXCEDENTES DEL EJERCICIO	**89.936.242**	**111.667.524**	**21.731.282**	**24,16%**

Fuente: Esta investigación.

Los ingresos en general tuvieron una variación positiva de 45,41%, lo cual significa que se incrementaron en $ 121.860.117 de un año a otro, casi la mitad con respecto al 2009. Esto se origino principalmente por un incremento por concepto de “Ingresos cartera de créditos”, la cual aumento en $ 119.357.962, con un incremento porcentual del 48,88%. Estos incrementos se justifican porque la empresa, en vista de la gran acogida por parte de la comunidad del Municipio de Mocoa, decidió montar su propia oficina, dejando de lado el anterior intermediario (ASOCOOP), incrementando sustancialmente la cantidad de dinero que dispuso para sus clientes.

De las tres cuentas de ingresos, la única que presento disminución fue “Rendimientos bancarios”, con un descenso de $ 840.598, con un equivalente porcentual de -71,38%. Este comportamiento se sustenta por la misma causa

expresada en el anterior párrafo, puesto que la empresa se vio obligada a retirar el dinero de las entidades financieras para ponerlo en circulación, ante el incremento en la demanda de créditos por parte de la ciudadanía de Mocoa.

Respecto a los gastos, estos se incrementaron en un 56,12%, equivalente a $ 100.128.836. Entre las cuentas que se incrementaron entre 2009 y 2010, se destacan tres cuentas. La cuenta “Gastos de personal” se incremento en un 85,03%, lo que equivale a $ 56.638.971, debido a la apertura de la oficina propia en el Municipio de Mocoa, donde la empresa vio obligada a ampliar su planta de personal.

Por su parte, la cuenta “Intereses créditos de bancos” tuvo una variación positiva de 45,11%, lo que significo un incremento nominal de $ 22.454.365, debido a que la empresa se ha visto obligada a recurrir a préstamos en entidades financieras para obtener fuentes financieras que permitan cumplir con las demandas y exigencias de los micro empresarios del Municipio de Mocoa.

Entre tanto, la cuenta “Servicios” se incremento en $ 10.291.904, lo cual representa un aumento del 58,08%, debido al montaje y adecuación de la oficina propia, y por lo tanto, la empresa debió cancelar personalmente todos los servicios e incurrir en otros adicionales que anteriormente no eran de su competencia, como los servicios de transcripción y de internet.

Porcentualmente hablando, las dos cuentas que mostraron los incrementos más grandes fueron “Mantenimiento y reparaciones” y “Gastos legales”, con unos aumentos del 171,55% y del 132,32% respectivamente, pero nominalmente estos valores fueron muy bajos, ascendiendo a $ 772.649 y $ 45.903; por lo tanto, su efecto en las finanzas de la empresa fueron mínimos.

De otro lado, entre las cuentas que mostraron disminuciones se destacan las siguientes: “Provisiones”, con una disminución nominal de $ 3.161.763, equivalentes a -32,36%, justificado principalmente por que los clientes se han preocupado por cancelar oportunamente sus obligaciones contraídas con CONTACTAR, así como de aquellos clientes que se encontraban morosos; y la cuenta “Comisiones”, con una variación porcentual de -16,98%, que se traduce en una disminución nominal de $ 1.315.718, por que en el año 2010 se presento una leve disminución en el pago de operaciones de intermediación bancaria y financiera.

Finalmente, se observa un incremento en los excedentes del ejercicio del orden de los $ 21.731.282, equivalentes a un incremento porcentual del 24,16%, sustentado básicamente en el hecho de que el incremento nominal de los ingresos fue mayor que el incremento nominal de los gastos.

8.3.2 Análisis Horizontal del Balance General

Tabla 20: Análisis Horizontal del Balance General 2009 – 2010

CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO - CONTACTAR				
OFICINA DE MOCOA - PUTUMAYO				
NIT 800.147.930-9				
BALANCE GENERAL CLASIFICADO				
A 31 de diciembre de				
ACTIVO	**2009**	**2010**	**VARIACION NOMINAL 2010 - 2009**	**VARIACION PORCENTUAL 2010 - 2009**
ACTIVO CORRIENTE				
Disponible	14.947.441	57.826.267	42.878.826	286,86%
Cartera de créditos	712.726.385	1.092.970.785	380.244.400	53,35%
Provisión cartera de créditos	-34.433.853	-26.254.327	8.179.526	-23,75%
Cuentas por cobrar	18.935.868	18.712.747	-223.121	-1,18%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**712.175.841**	**1.143.255.472**	**431.079.631**	**60,53%**
ACTIVO A LARGO PLAZO				
Inversiones	3.693.058	4.869.476	1.176.418	31,85%
Provisión Inversiones	-1.538.981	-1.538.981	-	0,00%
Cartera de Créditos	248.728.337	332.767.260	84.038.923	33,79%
Bienes realizables y recibidos en pago	1.382.706	1.382.706	-	0,00%
Provisión bienes recibidos en pago	-1.382.706	-1.382.706	-	0,00%
Propiedades y equipo	10.190.572	24.417.779	14.227.207	139,61%
Otros activos	4.245.439	18.249.275	14.003.836	329,86%
TOTAL ACTIVO A LARGO PLAZO	**265.318.425**	**378.764.809**	**113.446.384**	**42,76%**
TOTAL ACTIVO	**977.494.266**	**1.522.020.281**	**544.526.015**	**55,71%**

PASIVO	2009	2010	VARIACION NOMINAL 2010 - 2009	VARIACION PORCENTUAL 2010 - 2009
PASIVO CORRIENTE				
Créditos de Bancos y otras obligaciones	192.656.574	464.525.756	271.869.182	141,12%
Cuentas por pagar	20.065.442	35.940.209	15.874.767	79,11%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**212.722.016**	**500.465.965**	**287.743.949**	**135,27%**
PASIVO A LARGO PLAZO				
Créditos de Bancos y otras obligaciones	276.053.379	408.394.436	132.341.057	47,94%
Cuentas por pagar	76.521.286	87.699.108	11.177.822	14,61%
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	**352.574.665**	**496.093.544**	**143.518.879**	**40,71%**
TOTAL PASIVO	**565.296.681**	**996.559.509**	**431.262.829**	**76,29%**

PATRIMONIO	2009	2010	VARIACION NOMINAL 2010 - 2009	VARIACION PORCENTUAL 2010 - 2009
Capital social	1.215.000	1.215.000	-	0,00%
Reservas (Asignación permanente)	12.677.824	17.174.636	4.496.812	35,47%
Superávit	100.075.633	101.671.295	1.595.662	1,59%
Excedente ejercicios anteriores	208.292.886	293.732.316	85.439.430	41,02%
Excedente del Ejercicio	89.936.242	111.667.524	21.731.282	24,16%
TOTAL PATRIMONIO	**412.197.585**	**525.460.771**	**113.263.186**	**27,48%**

TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**977.494.266**	**1.522.020.281**	**544.526.015**	**55,71%**

Fuente: Esta investigación.

El activo presento un incremento positivo del 55,71%, equivalente a un aumento nominal de $ 544.526.015, causado por el incremento en la demanda de los servicios prestados por CONTACTAR en la comunidad del Municipio de Mocoa, como se podrá observar más adelante, al observar el comportamiento de la cuenta "Cartera de créditos".

El activo corriente tuvo un incremento nominal que ascendió a la suma de $ 431.079.631, correspondiente a un aumento porcentual de 60,53%. La cuenta con el mayor incremento porcentual fue "Disponible", con una variación positiva de 286,86%, que nominalmente representa $ 42.878.826, que se quedaron acumulados en la caja de la empresa, fruto de los pagos y abonos realizados por los clientes.

Nominalmente, la cuenta "Cartera de créditos" presento la variación más grande, con un incremento positivo de 53,35%, correspondiente a un aumento nominal de $ 380.244.400. Esto significa que la cartera inferior a un año creció en un 50% entre 2009 y 2010, lo cual demuestra la gran acogida de la empresa y sus servicios en la comunidad del Municipio de Mocoa.

Las cuentas "Provisiones" y "Cuentas por cobrar" tuvieron disminuciones, con unas variaciones negativas de 23,75% y 1,18% respectivamente, pero sus variaciones nominales no fueron muy significativas.

En el pasivo corriente, la cuenta "Otros activos" incremento su valor casi 4 veces, al presentar un incremento porcentual del 329,86%, que representa un aumento nominal de $ 14.003.836, debido al pago de gastos pagados por anticipado y de cargos diferidos.

La cuenta "Propiedad y equipo" se incremento en un 139,61%, que representa un aumento nominal de $ 14.227.207, debido principalmente a la compra de muebles, equipo de oficina y equipo de computo para la oficina propia que CONTACTAR monto en el Municipio de Mocoa.

Mientras que la cuenta "Cartera de créditos" presento un incremento nominal de $ 84.038.923, equivalente a un aumento porcentual del 33,79%, sustentado en un aumento en el número de clientes de la empresa en el Municipio de Mocoa.

En cuanto al pasivo, este se incremento en un 76,29%, provocado por el gran incremento tanto nominal como porcentual del pasivo corriente.

En el pasivo corriente, los “Créditos de bancos” se incrementaron en 141,12%, equivalentes a $ 271.869.182; mientras que las “Cuentas por pagar” aumentaron en 79,11%, que nominalmente representa $ 15.874.767 debido a la causación de diferentes gastos que quedaron pendientes de pago, tales como: comisiones, honorarios, impuestos, etc.

El pasivo a largo plazo se incremento en 40,71%; y de las cuentas que lo conforman, la “Cartera de créditos” aumento en 47,94%, que representa un valor nominal de $ 132.341.057; y las “Cuentas por pagar” se incrementaron en 14,61%, con un aumento nominal de $ 11.177.822, cuyo aumento tienen la misma sustentación par la cuenta del mismo nombre del pasivo corriente.

Respecto a la “Cartera de créditos”, tanto en el pasivo corriente como en el pasivo a largo plazo, sus incrementos se debieron a que la empresa CONTACTAR se vio obligada a buscar fuentes externas para financiar sus operaciones, y cumplir las exigencias y la demanda de la sociedad del Municipio de Mocoa.

El patrimonio aumento en un 27,48%. Las principales cuentas que provocaron esto fueron “Excedentes de ejercicios anteriores” con una variación positiva del 41,02%, que nominalmente equivale a $ 85.439.430, provocado por una política empresarial, y se puede afirmar que hasta legal, encaminada a acumular gran parte de los excedentes obtenidos cada año.

Las “Reservas” aumentaron nominalmente en $ 4.496.812, que porcentualmente significo una variación positiva del 35,47%. El comportamiento de esta cuenta es normal y muy predecible, si se tiene en cuenta que esta es una medida obligatoria que todas las empresas deben realizar para salvaguardar su patrimonio.

Finalmente, los “Excedentes del ejercicio” se incrementaron en un 24,16%, equivalentes a $ 21.731.282, debido a las satisfactorias operaciones que la empresa realizo en el Municipio de Mocoa en el 2010.

8.4 ESTADO DE ORIGEN Y APLICACIÓN DE FONDOS

Este informe intenta mostrar cuales han sido las causas que han provocado un aumento o disminución del capital circulante, indicando sus variaciones, orígenes y aplicaciones.

Tabla 21: Estado de origen y aplicación de fondos

CORPORACION NARIÑO EMPRESA Y FUTURO - CONTACTAR OFICINA DE MOCOA - PUTUMAYO

NIT 800.147.930-9 ESTDO DE ORIGEN Y APLICACIÓN DE FONDOS A 31 de diciembre de 2010		
ORIGEN DE LOS FONDOS		
DISMINUCION DE ACTIVOS		**223.121**
Cuentas por cobrar	223.121	
AUMENTO DE PASIVOS		**431.262.829**
Créditos de Bancos y otras obligaciones (corriente)	271.869.182	
Cuentas por pagar (corriente)	15.874.767	
Créditos de Bancos y otras obligaciones (a largo plazo)	132.341.057	
Cuentas por pagar (a largo plazo)	11.177.822	
AUMENTO DEL PATRIMONIO		**113.263.186**
Reservas (Asignación permanente)	4.496.812	
Superávit	1.595.662	
Excedente ejercicios anteriores	85.439.430	
Excedente del Ejercicio	21.731.282	
TOTAL ORIGEN DE FONDOS		**544.749.135**
LOS FONDOS FUERON APLICADOS A		
AUMENTO DE ACTIVOS		**544.749.136**
Disponible	42.878.826	
Cartera de créditos	380.244.400	
Provisión cartera de créditos	8.179.526	
Inversiones	1.176.418	
Cartera de Créditos	84.038.923	
Propiedades y equipo	14.227.207	
Otros activos	14.003.836	

TOTAL FONDOS APLICADOS	**544.749.136**

Fuente: Esta investigación.

Como se puede observar en el estado de origen y aplicación de fondos, todos los fondos recogidos y administrados por la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, Oficina de Mocoa; durante el año 2010 fueron aplicados o utilizados para incrementar sus activos en $ 544.749.136; los cuales fueron financiados en su mayor parte por los acreedores de la empresa con un valor de $ 431.262.829, mientras que los socios de la empresa financiaron dichos activos por un valor de $ 113.263.186.

9. ESTRUCTURA OPERATIVA Y FINANCIERA

9.1 ESTRUCTURA OPERATIVA

Tabla 22: Estructura operativa 2009 – 2010

ESTRUCTURA OPERATIVA	2009	%	2010	%
Activo corriente	712.175.841	72,86%	1.143.255.472	75,11%
Activo a largo plazo	265.318.425	27,14%	378.764.809	24,89%
TOTAL ACTIVOS	**977.494.266**	**100,00%**	**1.522.020.281**	**100,00%**

Fuente: Esta investigación.

Por medio de la estructura operativa se puede determinar la configuración de los recursos invertidos en la empresa, como resultado de la toma de decisiones frente a los activos corrientes, o no corrientes y los de naturaleza operacional y financiera; por las condiciones particulares de la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, la mayor inversión en los activos se encuentra en los activos corrientes, esencialmente en la “Cartera de créditos”, que corresponde a las deudas que los clientes han contraído a favor de la empresa por concepto de los diferentes prestamos (microcréditos) aprobados y desembolsados, situación muy normal si se tiene en cuenta el objeto social de la empresa en cuestión.

Tabla 23: Activo operativo y financiero 2009 – 2010

ACTIVO OPERATIVO	2.009	%	2.010	%
Disponible	14.947.441	1,53%	57.826.267	3,80%
Cartera de créditos	712.726.385	72,91%	1.092.970.785	71,81%
Provisión cartera de créditos	-34.433.853	-3,52%	-26.254.327	-1,72%
Cuentas por cobrar	18.935.868	1,94%	18.712.747	1,23%
Inversiones	3.693.058	0,38%	4.869.476	0,32%
Provisión Inversiones	-1.538.981	-0,16%	-1.538.981	-0,10%
Propiedades y equipo	10.190.572	1,04%	24.417.779	1,60%
Otros activos	4.245.439	0,43%	18.249.275	1,20%

TOTAL ACTIVO OPERATIVO	**728.765.930**	**74,55%**	**1.189.253.021**	**78,14%**
ACTIVO FINANCIERO	**2.009**	**%**	**2.010**	**%**
Cartera de créditos	248.728.337	25,45%	332.767.260	21,86%
Bienes realizables y recibidos en pago	1.382.706	0,14%	1.382.706	0,09%
Provisión bienes recibidos en pago	-1.382.706	-0,14%	-1.382.706	-0,09%
TOTAL ACTIVO FINANCIERO	**248.728.337**	**25,45%**	**332.767.260**	**21,86%**
TOTAL ACTIVO	**977.494.266**	**100,00%**	**1.522.020.281**	**100,00%**

Fuente: Esta investigación.

Durante el año 2009, el 74,55% de los activos se destinaron a actividades de operación, y el 25,45% restante se hicieron para financiar las operaciones de la empresa, situación que está acorde con la empresa y su objeto social, toda vez que la mayor concentración de los activos se encuentran en las cuentas de “Cartera de créditos”, tanto en el activo corriente como en el activo a largo plazo, que representan los créditos aprobados y desembolsados por CONTACTAR a sus clientes.

En el año 2010 la situación de la empresa muestra el mismo comportamiento pero con distintas cifras, puesto que el activo operativo alcanza el 78145% del total de los activos, mientras que el activo financiero llega al 21,86% del total de los activos. La causa para que se presente este resultado es la misma expresada para el año 2009 en el anterior párrafo.

Tabla 24: Capital de trabajo operativo

CAPITAL DE TRABAJO OPERATIVO	**2009**	**2010**
Cartera de créditos	712.726.385	1.092.970.785
VARIACION	**380.244.400**	

Fuente: Esta investigación.

Dentro de la estructura operativa es importante determinar la concentración de recursos en capital de trabajo, que para el caso de la Corporación Nariño Empresa

y Futuro - CONTACTAR, se trata de el dinero que la empresa ha puesto en circulación por los créditos otorgados y desembolsados a sus clientes.

El Capital de Trabajo Operativo (KTO) de la empresa está conformado por los "Créditos de cartera" del activo corriente, deudas a favor de la empresa que se han generado por el desarrollo de su objeto social. Como se puede observar en el anterior cuadro, el capital de trabajo operativo en el año 2009 ascendió a $ 712.726.385, pasando a $ 1.092.970.785 en 2010, con una variación positiva de $ 380.244.400, como resultado de la gran acogida de la empresa y sus servicios en la comunidad del Municipio de Mocoa.

9.2 ESTRUCTURA FINANCIERA

Tabla 25: Estructura financiera

ESTRUCTURA FINANCIERA	2.009	%	2.010	%
Pasivo	565.296.681	57,83%	996.559.509	65,48%
Patrimonio	412.197.585	42,17%	525.460.771	34,52%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**977.494.266**	**100,00%**	**1.522.020.281**	**100,00%**

Fuente: Esta investigación.

En la estructura financiera se identifica la forma en la Corporación Nariño Empresa Y Futuro - CONTACTAR consigue los recursos necesarios para su operación; en este caso en particular como se observa en la tabla 25, la empresa se financia en mayor medida con el capital proveniente de terceros, con un 57,83% en el 2009 y un 65,48% en el 2010; mientras que la financiación por parte de los socios alcanza el 42,17% en el 2009, disminuyendo a 34,52% en el 2010.

Tabla 26: Pasivo operativo y financiero

PASIVO OPERATIVO	2.009	%	2.010	%
Cuentas por pagar (corriente)	20.065.442	3,55%	35.940.209	3,61%
Cuentas por pagar (a largo plazo)	76.521.286	13,54%	87.699.108	8,80%

TOTAL PASIVO OPERATIVO	**96.586.728**	**17,09%**	**123.639.317**	**12,41%**
PASIVO FINANCIERO	**2.009**	**%**	**2.010**	**%**
Créditos de bancos (corriente)	192.656.574	34,08%	464.525.756	46,61%
Créditos de bancos (a largo plazo)	276.053.379	48,83%	408.394.436	40,98%
TOTAL PASIVO FINANCIERO	**468.709.953**	**82,91%**	**872.920.192**	**87,59%**
TOTAL PASIVO	**565.296.681**	**100,00%**	**996.559.509**	**100,00%**

Fuente: Esta investigación.

Con respecto al pasivo, este se encuentra concentrado en el pasivo financiero, con un 82,91% en el 2009, incrementándose en el 2010 a un porcentaje de 87,59%. Esto se debe a que la empresa debe recurrir constantemente a entidades financieras para obtener recursos monetarios que le han permitido conceder los microcréditos a sus clientes.

Entre tanto, el pasivo operativo tiene unas participaciones muy bajas, con un 17,09% del total del pasivo en el 2009, reduciéndose a un porcentaje de 12,41% en el 2010.

9.3 CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO (KTNO)

Para su cálculo se utilizara la siguiente fórmula:

KTNO = Capital de Trabajo Operativo (KTO) – Pasivo operativo

Entonces se tiene que:

Tabla 27: Capital de trabajo neto operativo (KTNO)

CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO	2009	2010	%
Capital de trabajo operativo	712.726.385	1.092.970.785	53,35%
Pasivo operativo	96.586.728	123.639.317	28,01%
CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO	**616.139.657**	**969.331.468**	**57,32%**

VARIACION	**353.191.811**	

Fuente: Esta investigación.

Los resultados obtenidos son muy claros y tiene su explicación práctica. En primer lugar, el capital de trabajo operativo se incremento en un 53,35% entre el 2009 y el 2010, incremento fundamentado en la gran acogida que la empresa y sus servicios tuvieron entre la comunidad del Municipio de Mocoa.

De igual manera, el pasivo operativo también se incremento entre el 2009 y el 2010, a una tasa del 28,01%, debido a que la empresa se ha visto obligada a recurrir a fuentes de financiación externas, esencialmente entidades financieras, para obtener los fondos monetarios suficientes para suplir la demanda de la comunidad del Municipio de Mocoa.

Entre el 2009 y el 2010, el capital de trabajo neto operativo tuvo un incremento nominal positivo que ascendió a $ 353.191.811, fundamentado en el mayor incremento, tanto nominal como porcentual del capital de trabajo operativo, frente al incremento que tuvo el pasivo operativo durante el mismo periodo.

10. INDICES Y RAZONES FINANCIERAS

10.1 INDICADORES DE RENTABILIDAD

Estos indicadores se obtienen relacionado los excedentes generados por la empresa y las inversiones realizadas; muestran los pesos generados de utilidad por la empresa por cada cien pesos invertidos.

La rentabilidad será mayor o menor dependiendo del crecimiento de las utilidades y de los activos. La rentabilidad se da en el momento en el cual el incremento de los excedentes sea en un mayor porcentaje que los activos o cuando estos permanecen constantes; por lo anterior el éxito económico de una empresa está en su capacidad para obtener un rendimiento sobre los recursos invertidos en ella.

10.1.1 Rentabilidad operativa. Este indicador permite medir la gestión de las directivas de la empresa. Para su cálculo se aplicara la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad operativa} = \frac{\text{Excedente operativo neto}}{\text{Activo operacional}}$$

Tabla 28: Rentabilidad operativa

RENTABILIDAD OPERATIVA	2.009	%	2.010	%
Excedente operativo neto Activo operacional	89.936.242 728.765.930	12,34%	111.667.524 1.189.253.021	9,39%

Fuente: Esta investigación.

Según los resultados obtenidos, por cada cien pesos invertidos en el activo operacional de la empresa se generaron $ 12,34 pesos de excedentes en el 2009; y en el año 2010 se generaron excedentes por $ 9,39 pesos.

La reducción de la rentabilidad operativa del 2009 al 2010 se debió principalmente al incremento del activo operacional, efecto generado por el incremento

desmesurado de la cuenta cartera de créditos, así como también de las cuentas Disponible y Propiedades y equipo.

10.1.2 Rentabilidad patrimonial. El resultado de este indicador permite conocer la utilidad en pesos que genera la inversión realizada por los socios de la empresa. Para su cálculo se aplicara la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad patrimonial} = \frac{\text{Excedente del periodo}}{\text{Patrimonio}}$$

Tabla 29: Rentabilidad patrimonial

RENTABILIDAD PATRIMONIAL	2.009	%	2.010	%
Excedente del periodo Patrimonio	89.936.242 412.197.585	21,82%	111.667.524 525.460.771	21,25%

Fuente: Esta investigación.

Según los resultados obtenidos, por cada cien pesos invertidos en patrimonio, el negocio generó un excedente de $21,82 pesos en el año 2009, y para el año 2010 esta paso a tomar un valor de $ 21,25 pesos, presentando una leve disminución. Los resultados en los dos años son muy similares porque los incrementos porcentuales que presentaron del 2009 al 2010, tanto el excedente del periodo como el patrimonio (observar análisis horizontal), fueron muy similares con unos incrementos del 24,16% y 27,48% respectivamente.

10.1.3 Rentabilidad de activos totales. Este indicador permite cuantificar en qué grado el total de activos genera utilidad para la empresa. Su cálculo se realiza con la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad de activos totales} = \frac{\text{Excedente del periodo}}{\text{Activos totales}}$$

Tabla 30: Rentabilidad de activos totales

RENTABILIDAD DE ACTIVOS TOTALES	2.009	%	2.010	%
Excedente del periodo Activos totales	89.936.242 977.494.266	9,20%	111.667.524 1.522.020.281	7,34%

Fuente: Esta investigación.

Por cada cien pesos invertidos en activos el año 2009 se generaron $ 9,20 pesos de excedentes, y en el año 2010 se generaron $ 7,34 pesos de excedentes, este decrecimiento en la rentabilidad de activos totales se debió a que el incremento porcentual del activo entre 2009 y 2010 (ver análisis horizontal), fue muy superior, más del doble, al presentado por los excedentes (55,71% y 24,26% respectivamente).

10.1.4 Rentabilidad del activo operativo neto RONA. Es la medida de desempeño financiero que relaciona los excedentes operativos con los activos requeridos para producir u operar (Activo Operativo Neto). Este indicador permite conocer la utilidad que está generando la empresa para atender a bancos y propietarios después de haber descontado las obligaciones impositivas. La formula a aplicar ser la siguiente.

$$\text{Rentabilidad operativa neta de los activos RONA} = \frac{\text{UODI}}{\text{Activo operativo neto}}$$

En primer lugar, se procede a calcular la UODI, o sea, la utilidad operacional neta antes de gastos financieros e impuestos, que, para el caso particular de la empresa CONTACTAR y por su naturaleza al pertenecer al Régimen Tributario Especial, no se generan impuesto por pagar, pero si gastos financieros. Entonces se tiene que:

Tabla 31: UODI

UODI	2.009	2.010
Excedentes del ejercicio	89.936.242	111.667.524
Intereses crédito de bancos	49.774.227	72.228.592
Comisiones	7.747.811	6.432.093
UODI	**147.458.281**	**190.328.209**

Fuente: Esta investigación.

De igual manera se procede a calcular el segundo elemento de la formula, el activo operativo neto, para ello se aplica la siguiente fórmula:

Activo Operativo Neto = Activo operativo – Pasivo operativo

Tabla 32: Activo operativo neto

ACTIVO OPERATIVO NETO	2.009	2.010
Activo operativo	728.765.930	1.189.253.021
Pasivo operativo	96.586.728	123.639.317
ACTIVO OPERATIVO NETO	**632.179.201**	**1.065.613.704**

Fuente: Esta investigación.

De los anteriores resultados se deduce que la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, Oficina de Mocoa, esta generando valor de manera creciente de un año a otro. En el año 2009 se presenta un superávit de $ 632.179.201, lo que significa que la empresa puede cubrir su pasivo operativo con su activo operativo y aun así obtendrá un saldo a su favor; mientras que en el 2010 obtuvo mejores resultados con un superávit operacional que asciende a $ 1.065.613.704; situación provocada por el incremento del activo operativo entre 2009 y 2010.

Entonces se tiene que:

Tabla 33: Rentabilidad del activo operativo neto - RONA

RENTABILIDAD DEL ACTIVO OPERATIVO NETO – RONA	2.009	%	2.010	%
UODI	147.458.281	23,33%	190.328.209	17,86%
Activo operativo neto	632.179.201		1.065.613.704	

Fuente: Esta investigación.

Según lo anterior, en el año 2009 se obtuvo una rentabilidad de $ 23,33, lo cual significa que por cada $ 100 peos invertidos en el 2009 en activo operativo neto, la empresa obtuvo una utilidad operacional neta antes de gastos financieros e impuestos de $ 23,33 pesos; y en el año 2010 se obtuvo una rentabilidad de $ 17,86, lo cual representa que por cada $ 100 peos invertidos en el 2010 en activo operativo neto, la empresa obtuvo una utilidad operacional neta antes de gastos financieros e impuestos de $ 17,86 pesos.

10.1.5 Rendimiento de la cartera. Este indicador permite cuantificar en qué grado el total de la cartera bruta, o sea, los prestamos y la colocación de créditos, genera utilidad para la empresa. Su cálculo se realiza con la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento de cartera} = \frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Cartera bruta}}$$

Respecto a este indicador, específicamente relacionado con la cartera bruta, cabe anotar que esta se encuentra distribuida en el activo corriente y en el activo a largo plazo, por consiguiente se tiene que:

Cartera bruta = Cartera de créditos (Activo corriente) + Cartera de créditos (Activo a largo plazo)

Realizada esta aclaración, entonces se tiene que:

Tabla 34: Rendimiento de la cartera

RENDIMIENTO DE LA CARTERA	2009	2010
Ingresos operacionales	268.353.621	390.213.738
Cartera bruta	961.454.722	1.425.738.045
RENDIMIENTO DE LA CARTERA	**27,91%**	**27,37%**

Fuente: Esta investigación.

Por cada cien pesos generados y contabilizados en la cartera de la empresa el año 2009 se generaron $ 27,91 pesos como ingresos, y en el año 2010 se generaron $ 27,37 pesos como ingresos. Como se puede observar, se presenta una leve disminución de un periodo a otro.

10.2 INDICADORES DE PRODUCTIVIDAD

Los indicadores de productividad o de operación sirven para medir la eficiencia en el uso de activos. Muestra la velocidad en la conversión a efectivo de las inversiones o del activo.

10.2.1 Productividad del activo total. Este indicador permite conocer qué cantidad de pesos en ingresos se generan por cada peso invertido en los activos totales. Se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad del activo total} = \frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Activos totales}}$$

Tabla 35: Productividad del activo total

PRODUCTIVIDAD DEL ACTIVO TOTAL	2009	INDICE	2010	INDICE
Ingresos operacionales Activos totales	268.353.621 977.494.266	0,27	390.213.738 1.522.020.281	0,26

Fuente: Esta investigación.

En la empresa en el año 2009 se generaron 27 centavos por cada peso invertido en activos, y para el año 2010 se generaron 26 centavos, presentándose un aleve disminución, debido a que ambos rubros se incrementaron en porcentajes muy parejos, 45,41% los ingresos operacionales y 55,71% los activos (ver análisis horizontal).

10.2.2 Productividad del activo operativo. Este indicador permite conocer el rendimiento que generan los activos operacionales sobre los ingresos de la empresa.

$$\text{Productividad del activo operativo} = \frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Activo operativo}}$$

Tabla 36: Productividad del activo operativo

PRODUCTIVIDAD DEL ACTIVO OPERATIVO	2009	INDICE	2010	INDICE
Ingresos operacionales Activo operativo	268.353.621 728.765.930	0,37	390.213.738 1.189.253.021	0,33

Fuente: Esta investigación.

Por cada peso invertido en activo operacional se generaron en el 2009 $ 0,37 pesos y $ 0,33 pesos en el año 2010. La reducción presentada en este indicador se debe prácticamente al incremento del activo operativo.

10.2.3 Productividad del capital fijo operativo. Este indicador muestra la eficiencia que existe en cuanto al uso de los activos fijos con respecto a los ingresos generados por la inversión realizada en ellos.

$$\text{Productividad del capital fijo operativo} = \frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Capital fijo operativo}}$$

Tabla 37: Productividad del capital fijo operativo

PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL FIJO OPERATIVO	2009	INDICE	2010	INDICE
Ingresos operacionales Capital fijo operativo	268.353.621 10.190.572	26,33	390.213.738 24.417.779	15,98

Fuente: Esta investigación.

Para la empresa por cada peso invertido en Propiedades y equipo, en el año 2009 se obtuvieron $ 26,33 pesos, mientras que para el año 2010 se obtuvieron $ 15,98 pesos, lo cual representa un comportamiento decreciente debido a que el activo fijo se incremento en un 139,61% entre el 2009 y el 2010 (ver análisis horizontal).

10.2.4 Productividad del KTO. Este indicador permite conocer la relación que existe entre los ingresos obtenidos y la inversión realizada en el capital de trabajo operativo.

$$\text{Productividad del KTO} = \frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{KTO}}$$

Tabla 38: Productividad del KTO

PRODUCTIVIDAD DEL KTO	2009	INDICE	2010	INDICE
Ingresos operacionales KTO	268.353.621 712.726.385	0,38	390.213.738 1.092.970.785	0,36

Fuente: Esta investigación.

Los resultados muestran que por cada peso invertido en capital de trabajo operativo se obtuvieron 38 centavos como ingresos en el año 2009, mientras que

en el año 2010 se obtuvieron 36 centavos como ingresos. Se nota una leve disminución en este indicador puesto que la empresa incremento sus cuentas por cobrar (cartera de créditos en el activo corriente).

10.2.5 Productividad del KTNO. Este indicador permite conocer la relación que existe entre los ingresos obtenidos y la inversión realizada en el capital de trabajo operativo.

$$\text{Productividad del KTNo} = \frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{KTNo}}$$

Tabla 39: Productividad del KTNO

PRODUCTIVIDAD DEL KTNO	2009	INDICE	2010	INDICE
Ingresos operacionales KTNO	268.353.621 616.139.657	0,44	390.213.738 969.331.468	0,40

Fuente: Esta investigación.

Por cada peso invertido en KTNO, la empresa obtuvo 44 centavos como ingresos durante el año 2009, mientras que en el año 2010 obtuvo unos ingresos de 40 centavos. Esta leve disminución de un periodo a otro se debe esencialmente por el mayor incremento del KTNO respecto al incremento de los ingresos operaciones,

10.2.6 Productividad del activo operativo neto POAN. Este indicador permite conocer en qué medida los activos operativos netos contribuyen a la generación de Ingresos operacionales.

$$\text{Productividad del activo operativo neto POAN} = \frac{\text{Ingresos operacionales}}{\text{Activo operativo neto}}$$

Tabla 40: Productividad del activo operativo neto POAN

PRODUCTIVIDAD DEL ACTIVO OPERATIVO NETO	2009	INDICE	2010	INDICE
Ingresos operacionales Activo operativo neto	268.353.621 632.179.201	0,42	390.213.738 1.065.613.704	0,37

Fuente: Esta investigación.
Lo anterior indica que la empresa está ganando por cada peso que ha invertido en el activo operativo neto. En otras palabras, por cada peso que la empresa ha invertido en activo operativo neto, se están generando 42 centavos para el año 2009; y en el año 2010 está generando 37 centavos, presentado una leve disminución por el incremento del activo operativo neto.

10.3 INDICADORES DE LIQUIDEZ

La liquidez de una organización es juzgada por la capacidad para saldar las obligaciones a corto plazo que se han adquirido a medida que éstas se vencen. Se refieren no solamente a las finanzas totales de la empresa, sino a su habilidad para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

10.3.1 Solvencia. Este indicador muestra la capacidad de la empresa para enfrentar y pagar sus deudas; o sea, muestra cuánto dinero dispone la empresa por cada peso que adeuda.

$$\text{Solvencia} = \frac{\text{Total activo}}{\text{Total pasivo}}$$

Tabla 41: Solvencia

SOLVENCIA	2009	INDICE	2010	INDICE
Total activo Total pasivo	977.494.266 565.296.681	1,73	1.522.020.281 996.559.509	1,53

Fuente: Esta investigación.

De acuerdo a lo anterior, por cada peso que la empresa adeuda, en el 2009 tenia $ 1,73 pesos de respaldo en su activo; mientras que en el 2010 se redujo a $ 1,53 pesos como respaldo en su activo.

Si bien la empresa tiene el respaldo suficiente en sus activos como para cubrir sus deudas, los resultados de este indicador son muy bajos, y más preocupante aun, es su tendencia a la baja. Estos resultados se deben por la continua recurrencia de la empresa a obtener recursos monetarios a través de préstamos con entidades financieras.

10.3.2 Razón corriente. Este indicador muestra la capacidad de la empresa para cancelar las deudas de corto plazo.

$$\text{Razón corriente} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Tabla 42: Razón corriente

RAZON CORRIENTE	2009	INDICE	2010	INDICE
Activo corriente Pasivo corriente	712.175.841 212.722.016	3,35	1.143.255.472 500.465.965	2,28

Fuente: Esta investigación.

Los resultados muestran que la empresa cuenta con la cobertura suficiente para cancelar sus deudas a corto plazo en los dos periodos, con una relación 3,35 a uno para el año 2009; y con un resultado de 2,28 a uno para el 2010, lo cual significa que por cada peso que la empresa adeuda, se tienen $ 3,35 pesos para cubrir las obligaciones de corto plazo en el 2009; y $ 2,28 pesos en el 2010 para cubrir las deudas del pasivo corriente; de esta manera se está garantizando la normalidad en las operaciones de la empresa para atender las deudas contraídas.

10.3.3 Indicador de alta liquidez. Este indicador muestra la capacidad de efectivo que tiene la empresa para cancelar sus deudas a corto plazo, sin necesidad de recurrir a sus deudores.

$$\text{Indicador de alta liquidez} = \frac{\text{Activo corriente - Deudores}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Tabla 43: Indicador de alta liquidez

INDICADOR DE ALTA LIQUIDEZ	2009	INDICE	2010	INDICE
Activo corriente Deudores Diferencia Pasivo corriente	712.175.841 678.292.532 33.883.309 212.722.016	0,16	1.143.255.472 1.066.716.458 76.539.014 500.465.965	0,15

Fuente: Esta investigación.

Los resultados obtenidos son muy bajos, y muestran que por cada peso que la empresa adeuda por concepto de pasivo corriente, la organización sin hacer uso de sus cuentas por cobrar, tiene un respaldo de apenas 16 centavos para el 2009 y de 15 centavos para el 2010. Los resultados de este indicador se deben a la naturaleza misma de la empresa, a su objeto social, puesto que la mayoría de su activo corriente se encuentra concentrado en los deudores de la empresa, ya que esa es la esencia de la empresa.

10.4 INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO

Mide la proporción de los Activos Totales aportados por Capital Ajeno, o sea, la participación de los acreedores en la financiación de los activos totales de la empresa, estas razones son de gran importancia ya que muestra si las deudas comprometen a la empresa en el transcurso del tiempo.

10.4.1 Endeudamiento a corto plazo. Este indicador muestra la participación porcentual del pasivo corriente dentro del total del pasivo.

$$\text{Endeudamiento a corto plazo} = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Total pasivo}}$$

Tabla 44: Endeudamiento a corto plazo

ENDEUDAMIENTO A CORTO PLAZO	2.009	%	2.010	%
Pasivo corriente Total pasivo	212.722.016 565.296.681	37,63%	500.465.965 996.559.509	50,22%

Fuente: Esta investigación.

Según lo anterior, en el año 2009, las deudas a corto plazo que tenia la empresa correspondían al 37,63% del total del pasivo; las cuales se incrementaron en 2010, con una participación del 50,22% del total de las deudas. Una de las causas que provocaron estos resultados fue la acogida de la empresa y sus servicios en el Municipio de Mocoa, puesto que debido a ello, CONTACTAR se vio obligada a conseguir recursos monetarios a través de entidades financieras para hacer frente a la continua demanda de microcréditos.

10.4.2 Nivel de endeudamiento total. Este indicador muestra que porcentaje de los activos ha sido financiado por los acreedores de la empresa.

$$\text{Nivel de endeudamiento total} = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$$

Tabla 45: Nivel de endeudamiento total

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO TOTAL	2.009	%	2.010	%
Total pasivo Total activo	565.296.681 977.494.266	57,83%	996.559.509 1.522.020.281	65,48%

Fuente: Esta investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en el año 2009 por cada 100 pesos invertidos en activos, $ 57,83 pesos fueron financiados por los acreedores de la empresa; mientras que para el 2010, $ 65,48 pesos se financiaron por parte de los acreedores. En otras palabras, en el 2009, los acreedores fueron dueños del 57,83% de la empresa; mientras que en el 2010 pasaron a ser dueños del 65,48% de la organización.

10.4.3 Endeudamiento interno. Este indicador muestra el porcentaje de los activos que ha sido financiado por los acreedores internos de la empresa, o sea, sus socios o accionistas.

$$\text{Endeudamiento interno} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Total activos}}$$

Tabla 46: Endeudamiento interno

ENDEUDAMIENTO INTERNO	2.009	%	2.010	%
Patrimonio Total activo	412.197.585 977.494.266	42,17%	525.460.771 1.522.020.281	34,52%

Fuente: Esta investigación.

Se puede concluir que en el año 2009, el 42,17% de los activos fue financiado por los socios de la empresa; mientras que en el año 2010 este indicador disminuyo a 34,52%, como el porcentaje de los activos financiado por los socios. La disminución de este indicador de un periodo a otro, está totalmente de acuerdo con los resultados obtenidos para el nivel de endeudamiento, y demuestra que la empresa no puede responder a las exigencias de sus clientes y del mercado con recursos propios, lo cual explica la recurrencia a adquirir deudas con el sector financiero.

10.5 INDICADORES DE APALANCAMIENTO

Estos indicadores evalúan el uso de fondos fijos a favor de la empresa y sirven para conocer si la empresa tiene o no capacidad para contraer deudas; además ayudan a conocer en donde esta mas apalancada la empresa, si en los acreedores o en los socios, para poder saber quien asume un mayor riesgo.

10.5.1 Apalancamiento a corto plazo. Este indicador muestra la participación que tiene el pasivo a corto plazo sobre el patrimonio de la empresa.

$$\text{Apalancamiento a corto plazo} = \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Patrimonio}}$$

Tabla 47: Apalancamiento a corto plazo

APALANCAMIENTO A CORTO PLAZO	2.009	%	2.010	%
Pasivo corriente Patrimonio	212.722.016 412.197.585	51,61%	500.465.965 525.460.771	95,24%

Fuente: Esta investigación.

Según lo anterior, en el 2009, el pasivo a corto plazo correspondía a un poco más de la mitad del patrimonio de la empresa, exactamente el 51,61%; mientras que en el año 2010 este indicador tuvo un incremento exagerado, llegando al 95,24%, lo que quiere decir que las deudas a corto plazo casi igualan al valor del patrimonio. Este incremento se debe al incremento en las deudas adquiridas por la empresa con entidades financieras.

10.5.2 Apalancamiento total. Este indicador permite conocer el grado de participación de los acreedores en el patrimonio de la empresa.

$$\text{Apalancamiento total} = \frac{\text{Total pasivo}}{\text{Patrimonio}}$$

Tabla 48: Apalancamiento total

APALANCAMIENTO TOTAL	2.009	%	2.010	%
Total pasivo Patrimonio	565.296.681 412.197.585	137,14%	996.559.509 525.460.771	189,65%

Fuente: Esta investigación.

Los resultados muestran una gran participación de los acreedores con relación al patrimonio de la empresa, con unos porcentajes de 137,14% para el 2009, e incrementándose en el 2010 a 189,65%. Esto demuestra claramente que la empresa depende muchísimo de fuentes de financiación externa, obtenida de sus acreedores, esencialmente las entidades financieras.

10.6 MARGENES DE UTILIDAD

Los márgenes de utilidad permiten evaluar la eficiencia en cuanto a la gestión de la empresa para aumentar el ingreso y controlar los costos y gastos.

10.6.1 Margen neto. Este indicador permite determinar la participación de los excedentes netos en los ingresos operacionales de la empresa.

$$\text{Margen neto} = \frac{\text{Excedentes netos}}{\text{Ingresos operacionales}}$$

Tabla 49: Margen neto

MARGEN NETO	2.009	%	2.010	%
Excedentes netos Ingresos operacionales	89.936.242 268.353.621	33,51%	111.667.524 390.213.738	28,62%

Fuente: Esta investigación.

De acuerdo a los cálculos, en el año 2009, por cada 100 pesos generados como ingresos por la empresa, se obtuvieron $ 33,51 pesos como excedente; indicador que se redujo en el 2010 a $ 28,62 pesos de excedentes por cada 100 pesos generados como ingresos. La reducción de este indicador de un periodo a otro se debió al incremento de los gastos incurridos por la empresa durante el año 2010.

10.6.2 Margen UODI. Este indicador representa el porcentaje de excedente que la empresa ha obtenido teniendo en cuenta los ingresos operacionales y el excedente operacional neto antes de gastos financieros e impuestos.

$$\text{Margen UODI} = \frac{\text{UODI}}{\text{Ingresos operacionales}}$$

Tabla 50: Margen UODI

MARGEN UODI	2.009	%	2.010	%
UODI Ingresos operacionales	147.458.281 268.353.621	54,95%	190.328.209 390.213.738	48,78%

Fuente: Esta investigación.

Por consiguiente, para el año 2009, por cada 100 pesos generados como ingresos, la empresa genero $ 54,95 pesos como excedente antes de gastos financieros e impuestos; mientras que en el 2010 genero $ 48,78 pesos de excedentes antes de gastos financieros e impuestos. Esta reducción de un periodo a otro se debió al incremento en los gastos, en especial del gasto de personal, que se incremento en un 85,03% entre 2009 y 2010 (ver análisis horizontal).

10.7 INDICADORES RELACIONADOS CON LA CARTERA

10.7.1 Rotación de cartera. Este indicador permite establecer el número de veces que las cuentas por cobrar retornan en promedio, en un periodo de tiempo determinado.

$$\text{Rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Tabla 51: Rotación de cartera

ROTACION DE CARTERA	2.009	INDICE	2.010	INDICE
Ventas a crédito Cartera neta	268.353.621 927.020.869	0,29	390.213.738 1.399.483.718	0,28

Fuente: Esta investigación.

Esto significa que durante al año 2009, las cuentas por cobrar se convirtieron en efectivo 0,29 veces; y 0,28 veces durante el año 2010.

10.7.2 Días de recaudo. Este indicador permite determinar el tiempo en que las cuentas por cobrar tarda en convertirse en efectivo.

$$\text{Días de recaudo} = \frac{\text{Cartera x 360}}{\text{Ingresos ventas a crédito}}$$

Tabla 52: Días de recaudo

DIAS DE RECUADO	2.009	INDICE	2.010	INDICE
Cartera neta Ingresos operacionales	927.020.869 268.353.621	1.243,61	1.399.483.718 390.213.738	1.291,12

Fuente: Esta investigación.

De acuerdo a los resultados obtenidos, durante el año 2009, a CONTACTAR le tomo en promedio 1.243,61 días (3,40 años) el recuperar su cartera; mientras que durante el 2010, le tomo 1.291,12 días (3,53 años)

10.8 INDICADORES PROPIOS DEL SECTOR

10.8.1 Indicadores de eficiencia y productividad. Los indicadores de eficiencia y productividad son coeficientes de desempeño que muestran en qué medida la institución está haciendo más eficaz sus operaciones. Los indicadores de productividad reflejan el coeficiente de producción por unidad de insumo, mientras que los indicadores de eficiencia también toman en cuenta el costo de los insumos y/o el precio de los productos.

10.8.1.1 Índice de gastos operativos. Este indicador mide el costo institucional en la entrega de servicios de crédito, en otras palabras, se trata de cuantificar de cada 100 pesos que la institución ha colocado en el mercado (microcréditos), cuanto ha gastado.

$$\text{Índice de gastos operativos} = \frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{Promedio de la cartera bruta}}$$

Para poder calcular este indicador, la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, Oficina de Mocoa; suministró la siguiente información contable:

Cartera bruta a 31 de diciembre de 2008: $ 932.000.672
Cartera bruta a 31 de diciembre de 2009: $ 961.454.722
Cartera bruta a 31 de diciembre de 2010: $ 1.425.738.045

Tabla 53: Índice de gastos operativos

INDICE DE GASTOS OPERATIVOS	2.009	%	2.010	%
Gastos operacionales Promedio de la cartera bruta	178.417.378 946.727.697	18,85%	278.546.214 1.193.596.383	23,34%

Fuente: Esta investigación.

De acuerdo a lo anterior, se observa que de cada 100 pesos colocados en microcréditos durante al año 2009, la empresa incurrió en unos gastos de $ 18,85 pesos; cifra que en el 2010 se incremento en $ 23,34 pesos. Estas cifras se deben al incremento de los diferentes rubros que hacen parte de los gastos de la empresa, esencialmente los gastos de personal.

10.8.1.2 Costo por prestatario. Este indicador muestra el costo promedio incurrido por la empresa en la atención de un prestatario activo.

$$\text{Costo por prestatario} = \frac{\text{Gastos operacionales}}{\text{Numero de prestatarios activos}}$$

De igual manera que en indicador anterior, la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, Oficina de Mocoa; suministró la siguiente información relacionada con el número de prestatarios activos:

Prestatarios activos en 2009: 188

Prestatarios activos en 2010: 212

Tabla 54: Costo por prestatario

COSTO POR PRESTATARIO	2.009	INDICE	2.010	INDICE
Gastos operacionales No. de prestatarios activos	178.417.378 188	949.028,61	278.546.214 212	1.313.897,24

Fuente: Esta investigación.

Durante el 2009, mantener a un prestatario activo le costó a la empresa en promedio $ 949.028,61 pesos; cifra que en el 2010 paso a $ 1.313.897,24 pesos. Este incremento de un periodo a otro se basa en un mayor incremento tanto nominal como porcentual de los gastos operacionales con respecto al número de prestatarios activos.

10.8.1.3 Productividad del personal. Este índice recoge la productividad del personal de la empresa. Indirectamente, este índice dice mucho sobre la forma en que la IMF ha adaptado sus procesos y procedimientos al propósito de su actividad empresarial de prestar dinero.

$$\text{Productividad del personal} = \frac{\text{Numero de prestatarios activos}}{\text{Personal total}}$$

Tabla 55: Productividad del personal

PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL	2.009	INDICE	2.010	INDICE
No. de prestatarios activos Personal total	188 4	47,00	212 8	26,50

Fuente: Esta investigación.

Durante el 2009, cada una de las 4 personas que constituyen el personal total de la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, Oficina Mocoa, atendió en promedio a 47 prestatarios; mientras que en el 2010, los 8 empleados de la empresa, atendieron un promedio de 26,5 prestatarios. Este indicador presenta

una disminución, debido al incremento del número de personal que conformó el personal de la empresa.

10.8.1.4 Productividad del oficial de créditos. En primer lugar, los oficiales de créditos lo constituyen el personal cuya principal actividad es la administración directa de una porción de la cartera de créditos. Es el caso de CONTACTAR, esta tarea recae directamente sobre las personas conocidas como asesores. Este índice demuestra la productividad de los oficiales de créditos de la institución. Al igual que el índice de productividad del personal, el índice de productividad del oficial de créditos revela en gran medida la forma cómo la IMF ha adaptado sus procesos y procedimientos al propósito de su actividad empresarial de prestar dinero.

$$\text{Productividad del oficial de créditos} = \frac{\text{Numero de prestatarios}}{\text{Numero de oficiales de créditos}}$$

Tabla 56: Productividad del oficial de créditos

PRODUCTIVIDAD DEL OFICIAL DE CREDITOS	2.009	INDICE	2.010	INDICE
No. de prestatarios No. de oficiales de créditos	188 2	94,00	212 3	70,67

Fuente: Esta investigación.

Durante el año 2009, cada uno de los 2 asesores atendió en promedio a 94 prestatarios a quienes la empresa les otorgo créditos; índice que disminuyó en el año 2010 a 70,67 prestatarios en promedio por cada asesor. Este indicador es mucho más significativo que la productividad del personal, toda vez que los asesores son los directos responsables de recibir las solicitudes de los créditos, realizar la visita y el análisis financiero de cada solicitante, y de atender a los clientes. En definitiva, son las personas que están en mas contacto con los clientes y quienes tienen más incidencia pata atraerlos a la empresa.

10.8.2 Calidad de la cartera. La calidad de la cartera es un campo crucial del análisis dado que la mayor fuente de riesgo para cualquier institución financiera reside en su cartera de créditos. La cartera de créditos es, sin duda alguna, el mayor activo de las IMFs.

10.8.2.1 Cartera en riesgo. Este indicador muestra la porción de la cartera que se encuentra atrasada en sus pagos y, en consecuencia, se encuentra en riesgo de no ser pagada.

$$\text{Cartera en riesgo} = \frac{\text{Saldo créditos atrasados por más de 30 días} + \text{saldo total de créditos refinanciados}}{\text{Total bruto de la cartera}}$$

Para el cálculo de este indicador, la Oficina de Mocoa de la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, suministro la siguiente información contable y financiera relacionada con la cartera de créditos:

Tabla 57: Cartera de créditos 2009

AÑO 2009	VALORES	%
Al días	904.825.039	94,11%
De 1 - 30 días	56.629.683	5,89%
TOTAL CARTERA 2009	**961.454.722**	**100,00%**

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

En el año 2009 no se presenta cartera con morosidad superior a 30 días, por lo tanto, durante este año no se presento cartera con riesgo de no ser cancelada.

Tabla 58: Cartera de créditos 2010

AÑO 2010	VALORES	%
Al días	1.402.641.089	98,38%
De 1 - 30 días	5.702.952	0,40%
De 31 - 60 días	2.566.328	0,18%
De 61 - 90 días	-	-
De 91 - 120 días	1.140.590	0,08%
De 121 - 180 días	3.706.919	0,26%
De 181 - 360 días	9.980.166	0,70%
Más de 360 días	-	-
TOTAL CARTERA 2010	**1.425.738.045**	**100,00%**

Fuente: CONTACTAR – Oficina de Mocoa

De acuerdo a la anterior información, se puede calcular que al finalizar el año 2010, la cartera con morosidad superior a 30 días asciende a la suma de $ 17.394.004. Entonces se tiene que:

Tabla 59: Cartera en riesgo

CARTERA EN RIESGO	2010	%
Saldo créditos atrasados por más de 30 días + Saldo total de créditos refinanciados Total bruto de la cartera	17.394.004 1.425.738.045	1,22%

Fuente: Esta investigación.

De acuerdo a los resultados, se puede concluir que al finalizar el año 2010, el 1,22% del total de la cartera de créditos presenta alto riesgo de no ser recuperada. Entre más días de atraso presente una deuda, mayor será el riesgo de no ser cobrada.

10.8.2.2 Gasto de provisión para créditos. Este indicador mide el gasto incurrido por la institución para poder anticipar futuras pérdidas en los créditos otorgados.

$$\text{Gasto de provisión para créditos} = \frac{\text{Gasto de provisión para créditos}}{\text{Cartera bruta promedio}}$$

Tabla 60: Gasto de provisión para créditos

GASTO DE PROVISION PARA CREDITOS	2009	%	2010	%
Gasto de provisión para créditos Cartera bruta promedio	9.771.363 946.727.697	1,03%	6.609.600 1.193.596.383	0,55%

Fuente: Esta investigación.

Durante el año 2009, por cada 100 pesos correspondientes a cartera de créditos, la empresa incurrió en $ 1,03 pesos como gasto de provisión para proteger dicha cartera; mientras que en el año 2010, dicho gasto se redujo a 55 centavos por cada 100 pesos de la cartera de créditos. La reducción de este indicador obedece

a la disminución del gasto de provisión de un año a otro, y simultáneamente al incremento de la cartera de créditos de la empresa.

10.8.2.3 Índice de cobertura de riesgo. Esta medida muestra cuál es el porcentaje de la cartera en riesgo que está cubierto por provisiones para créditos morosos.

$$\text{Índice de cobertura de riesgo} = \frac{\text{Provisión para créditos}}{\text{Saldo de créditos atrasados por más de 30 días} + \text{Saldo total de créditos refinanciados}}$$

Para el año 2009, este indicador no se puede calcular, puesto que para este periodo no se presenta saldo de créditos atrasados por más de 30 días ni saldo de créditos refinanciados. Por consiguiente, solamente se calculara para el 2010, de la siguiente manera:

Tabla 61: Índice cobertura de riesgo

INDICE COBERTURA DE RIESGO	2010	%
Provisión para créditos Saldo créditos atrasados por más de 30 días + Saldo total de créditos refinanciados	26.254.327 17.394.004	150,94%

Fuente: Esta investigación.

Esto significa que el 150,94% de la cartera morosa en más de 30 días y los créditos refinanciados se encuentra cubierto por las provisiones en el año 2010, o en otras palabras, por cada 100 pesos de cartera morosa en más de 30 días y créditos refinanciados, la empresa ha realizado una provisión de $ 150, 94 pesos.

10.8.3 Gestión financiera. La gestión financiera asegura que existe la liquidez suficiente como para que la IMF cumpla sus obligaciones de desembolso de créditos a los prestatarios y para el repago de los créditos a sus acreedores.

10.8.3.1 Índice de gastos de financiamiento. Este índice mide el gasto total de intereses y comisiones en los que ha incurrido la institución para financiar su cartera de créditos. Este indicador es de suma importancia si se tiene en cuenta el objeto social de la empresa, que consiste en otorgar microcréditos, y toda vez que se ha demostrado, en varias oportunidades a lo largo de este trabajo de grado,

que la empresa recurre con bastante frecuencia a préstamos con entidades financieras para cumplir con las exigencias de sus prestatarios.

$$\text{Índice de gastos de financiamiento} = \frac{\text{Intereses y comisiones por recursos financieros}}{\text{Cartera bruta promedio}}$$

Tabla 62: Índice de gastos de financiamiento

INDICE DE GASTOS DE FINANCIAMIENTO	2009	%	2010	%
Intereses y comisiones por recursos financieros Cartera bruta promedio	57.522.038 946.727.697	6,08%	78.660.685 1.193.596.383	6,59%

Fuente: Esta investigación.

Para el año 2009, por cada 100 pesos que la empresa logro colocar en su cartera de créditos, tuvo que pagar $ 6,08 pesos por concepto de intereses y comisiones a entidades financieras; mientras que en el año 2010 tuvo que pagar $ 6,59 pesos para cancelar dichos conceptos. El incremento en los resultados de este indicador obedece al incremento en las deudas adquiridas con entidades financieras, lo que trae como consecuencia un incremento tanto en los intereses como en las comisiones pagadas a dichas entidades.

10.8.3.2 Costo de recursos financieros. Este índice cuantifica el costo promedio de los recursos financieros que la empresa toma en préstamo.

$$\text{Costo de recursos financieros} = \frac{\text{Intereses y comisiones por recursos financieros}}{\text{Recursos financieros promedio}}$$

Para el cálculo de este indicador, la Oficina de Mocoa de la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, suministro la siguiente información contable y financiera relacionada los préstamos solicitados a entidades financieras:

Saldo créditos de bancos en 2008: $ 445.769.604
Saldo créditos de bancos en 2009: $ 468.709.953
Saldo créditos de bancos en 2010: $ 872.920.192

Tabla 63: Costo de recursos financieros

COSTO DE RECURSOS FINANCIEROS	2009	%	2010	%
Intereses y comisiones por recursos financieros Recursos financieros promedio	57.522.038 457.239.778	12,58%	78.660.685 670.815.072	11,73%

Fuente: Esta investigación.

Los resultados muestran que en el año 2009, por cada 100 pesos que la empresa obtuvo en promedio pro préstamos de entidades financieras, tuvo que cancelar $ 12,58 pesos por concepto de intereses y comisiones; mientras que en el año 2010, la empres tuvo que cancelar $ 11,73 pesos por dichos conceptos.

10.9 ANALISIS ARBOLES DE RENTABILIDAD

10.9.1 Análisis árbol de rentabilidad del activo operativo ROA. La rentabilidad del activo operativo ROA disminuyó entre los periodos en estudio, arrojando un valor de 12,34% en el 2009, pasando a un 9,39% en el 2010. Este comportamiento tiene su origen en dos causas: la disminución del margen operativo, que para el caso particular de esta empresa también corresponde al margen neto, y la disminución en la productividad del activo operativo.

El margen operativo disminuyo de un año a otro, pasando de 33,51% en el año 2009 a un 28,62% en el 2010. Si bien los ingresos obtenidos por la empresa se incrementaron en un 45,41% en el 2010, los gastos también se incrementaron en dicho periodo en un 56,12%. Este mayor incremento porcentual de los gastos con respecto a los ingresos fue el causante de la caída en el margen operativo. Toda la información anterior permite identificar claramente los tres rubros de los gastos que han provocado esta situación: los gastos de personal, los intereses cancelados a entidades financieras y el pago de servicios.

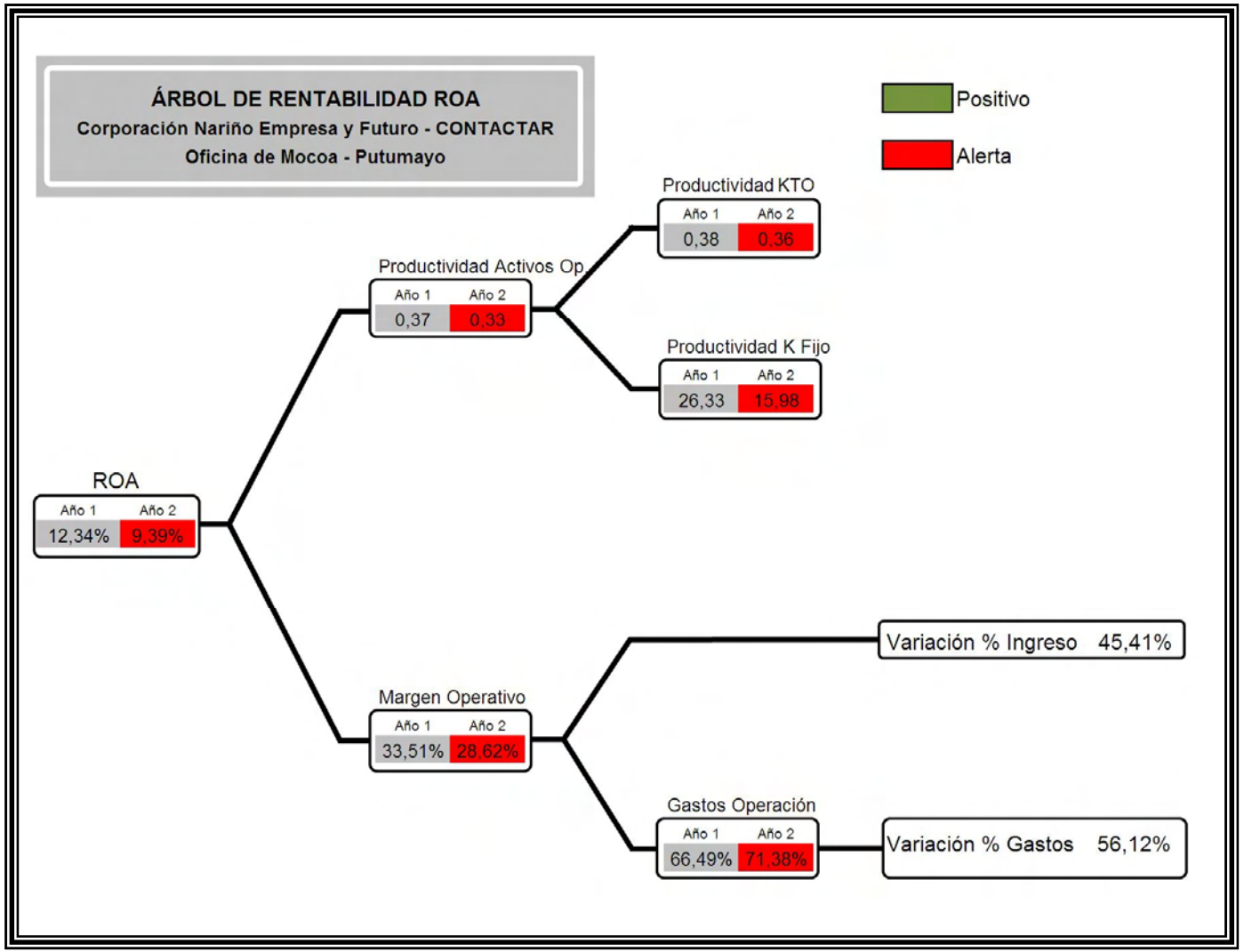
Por su parte, la productividad del activo operativo también cayo, de un 0,37 en el 2009 a un 0,33 en el 2010, provocado esencialmente por una disminución de la productividad del capital fijo, la cual a su vez se causo por el incremento de la Propiedad y equipo de la empresa. Lo más seguro es que en el futuro, los resultados de la productividad del capital fijo de la empresa mejoren, ya que la situación presentada en la actualidad se debe a que la empresa decidió montar y acondicionar una oficina propia en el Municipio de Mocoa para su atención al público, lo cual implico la adquisición de muebles, enseres, equipo de oficina,

equipo de computo, equipo de comunicación, etc. Pero en adelante la empresa no tendrá que hacer inversiones significativas en este rubro.

Finalmente, la productividad del capital de trabajo operativo presento una leve disminución, pasando de 0,38 en 2009 a 0,36 en 2010 originado por un incremento porcentual mayor del capital de trabajo operativo (53,35% del 2009 al 2010) respecto al incremento de los ingresos operacionales (45,11%).

Los resultados arrojados por el análisis del árbol de rentabilidad del activo operativo ROA no son muy positivos para la empresa, y requieren que las directivas de la misma tomen decisiones encaminadas a mejorar la situación de la misma.

Figura 3: Árbol de rentabilidad del activo operativo ROA



Fuente: Esta investigación.

10.9.2 Análisis árbol de rentabilidad del patrimonio ROE. Para el caso de la Corporación Nariño Empresa y Futro – CONTACTAR, Oficina Mocoa, la rentabilidad del patrimonio disminuyo entre los periodos en estudio, pasando de 21,82% en el año 2009 a 21,25% en el año 2010. Lo anterior se debió a una disminución de la rentabilidad del activo total.

Entre tanto, la rentabilidad del activo total paso de 9,20% en 2009 a 7,34% en 2010, originado por la disminución del margen neto y una leve disminución de la productividad del activo total.

La reducción del margen neto obedece a un incremento porcentual mayor de los gastos frente al incremento porcentual de los ingresos, y a una reducción del margen de utilidad antes de intereses e impuestos, la cual paso de 54,95% en el 2009 a 48,78% en el 2010.

Respecto a la productividad del activo total, esta presento una leve disminución, al pasar de 0,27 en 2009 a 0,26 en 2010, sustentado en la caída de tres indicadores: la productividad del activo operativo, la productividad del capital de trabajo operativo y la productividad del capital fijo operativo.

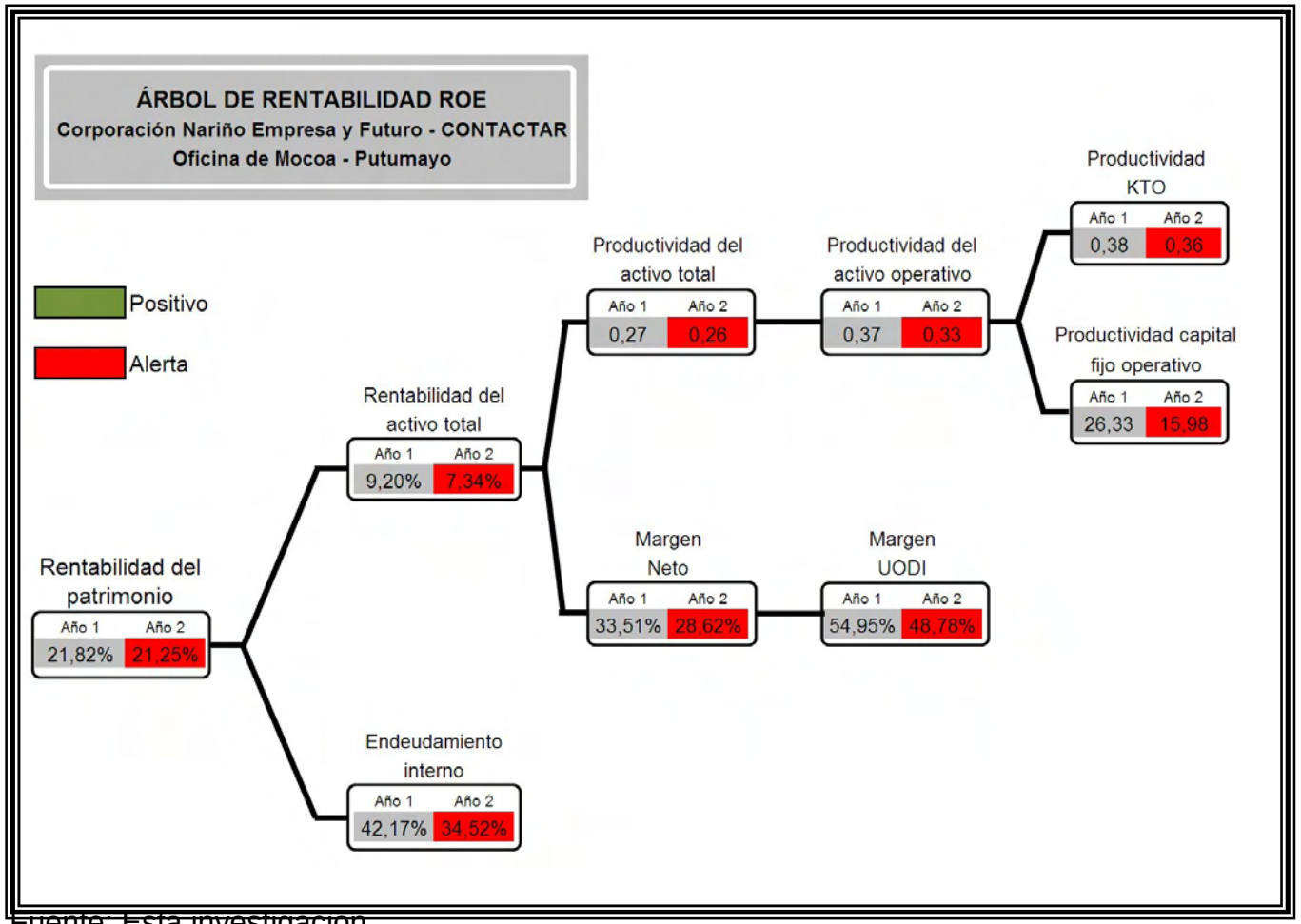
La disminución de la productividad del activo operativo de 0,37 en 2009 a 0,33 en 2010, fue provocada esencialmente por una disminución de la productividad del capital fijo operativo, el cual paso de 26,33 en 2009 a 15,98 en 2010, causada por un incremento en el activo fijo de la empresa en el año 2010.

La productividad del capital de trabajo operativo presento una leve disminución, al pasar de 0,38 en 2009 a 0,36 en 2010.

Finalmente, el índice de endeudamiento interno es el único que presenta un comportamiento favorable para la empresa, al mostrar una reducción de 42,17% en 2009 a 34,52% en 2010. Esto significa que la financiación de los activos por parte de los acreedores de la empresa, disminuyo en el año 2010.

Aunque todas las variaciones (menos una que es positiva) presentadas en la grafica del árbol de rentabilidad del patrimonio ROE son negativas para la organización (todas las de color rojo), en realidad y al hacer una análisis más detallado de las cifras, se puede deducir que las variaciones, en la mayoría de los casos disminuciones, no son tan profundas ni graves; incluso se presentan disminuciones muy leves; lo cual no atenta las finanzas de la empresa con agresividad.

Figura 4: Árbol de rentabilidad del patrimonio ROE



Fuente: Esta investigación.

10.9.3 Análisis árbol de rentabilidad del activo operativo neto RONA. Respecto a la rentabilidad del activo operativo neto, la empresa obtuvo un rendimiento del 23,33% en el año 2009, reduciéndose para el 2010 en 17,86%. La principal razón para este comportamiento es la reducción del margen UODI.

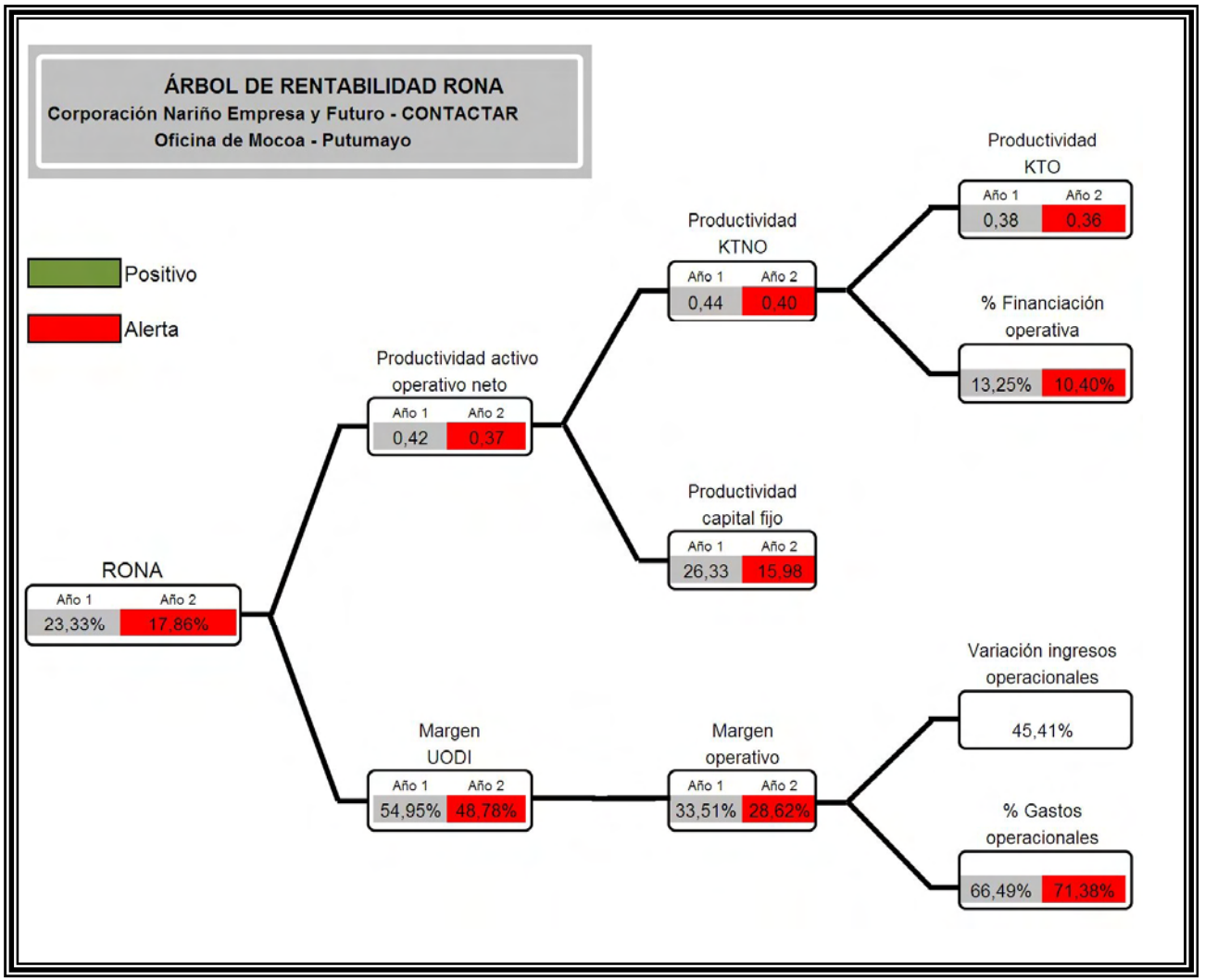
La productividad del activo operativo neto presento una leve disminución, al pasar del 0,42 en el 2009 a 0,37 en el año 2010. Este comportamiento fue provocado por la disminución de la productividad del capital fijo, justificado por la inversión en activos fijos que realizo la empresa en el Municipio de Mocoa para montar su propia oficina.

La productividad del capital trabajo neto operativo presento una leve disminución, al pasar de 0,44 en 2009 a 0,40 en 2010, ocasionado por una leve disminución de la productividad del capital de trabajo operativo, el cual arrojo unos resultados de 0,38 en 2009 y 0,36 en 2010.

El margen de utilidad antes de intereses e impuesto decreció de 54,95% en 2009 a 48,78% en 2010, a causa de la disminución del margen de utilidad operativo, el cual se comporto de la siguiente manera: 33,51% en 2009 y 28,62% en 2010. La disminución de este último indicador fue provocada por el incremento de los gastos de la empresa durante el año 2010.

Si bien en el árbol de rentabilidad del activo operativo neto, todos los indicadores presentaron un comportamiento negativo para la empresa, las directivas deben tomar nota para mejorar los resultados relacionados con dos indicadores financieros que obtuvieron resultados muy grandes y negativos: la rentabilidad del activo operativo neto y la productividad del activo operativo neto.

Figura 5: Árbol de rentabilidad del activo operativo neto RONA



Fuente: Esta investigación.

11. CONCLUSIONES

En la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR, Oficina Mocoa, se lleva de manera organizada y supremamente detallada la información financiera, especialmente la información contable, que debe ser depositada en un informe de gestión, donde se pueden apreciar los movimientos de todas las cuentas que conforman los estados financieros con sus respectivas notas contables, lo cual permitió tener total claridad sobre la composición de cada rubro.

Tal es el caso de las inversiones, que consisten en aportes que la entidad realiza al Fondo Regional de Garantías – CONFÉ, entidad cuyo principal objetivo es promover la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas facilitándoles el acceso a recursos de crédito cuando estas no tengan garantías para ofrecer. Estas inversiones no le generan a la organización ingresos de ninguna índole, por tal motivo, a pesar de clasificarse y tratarse como inversiones, este rubro se lo clasifico como activo operativo y no financiero.

Debido a la naturaleza misma de la empresa, y del objeto social que desarrolla, la empresa no maneja inventarios, puesto que no comercializa producto o bien alguno, sino que presta un servicio. En tal sentido, el activo más importante para la empresa lo constituye el efectivo que es continuamente demandado por toda la comunidad del Municipio de Mocoa a través de los microcréditos.

La operación normal de la empresa ha permitido forjar los ingresos suficientes para la generación de excedentes, a pesar del significativo incremento que tuvieron los gastos durante el 2010, con la obtención de unos márgenes de utilidad netos de 33,51% para el 2009, y del 28,62% para el 2010; porcentajes bastante aceptables si se tiene en cuenta el poco tiempo que la empresa lleva en el Municipio de Mocoa.

Pero también se debe aclarar que el incremento de los gastos está totalmente justificado, puesto que el hecho de que la empresa haya decidido montar su propia oficina en el Municipio de Mocoa, dejando de lado el intermediario que utilizaba con anterioridad, hacía suponer el normal incremento de algunos rubros, tales como los gastos de personal y los servicios.

Si bien todos los índices e indicadores financieros tuvieron disminuciones, descensos y comportamientos negativos del 2009 al 2010, a excepción del nivel de endeudamiento interno, que a pesar de haber disminuido de un periodo a otro, su resultado fue positivo para la empresa; estos resultados se justifican por la

inversión realizada por la empresa para montar su propia oficina en el Municipio de Mocoa.

Inclusive indicadores que presentaron resultados y comportamientos tan negativos como la rentabilidad del activo operativo neto, con –319,77% en 2009 y –17.259,35% en el 2010; y la productividad del activo operativo neto, con –5,82 en 2009 y –353,85 en 2010; tienen su justificación y no es algo que perjudique sustancialmente las finanzas de la empresa. Esto obedece a la naturaleza misma de la empresa, la cual se concentra en la circulación constante del efectivo, realizando el mínimo de inversiones. Como muestra de lo anterior, el activo fijo de la empresa es supremamente bajo, y esa es la causa que origina la presentación de estos indicadores con signo negativo, puesto que el activo operativo es menor que el pasivo operativo, lo que origina una activo operativo neto para ambos periodos, indicador este ultimo que participa como denominador en el cálculo tanto de la rentabilidad del activo operativo como de la productividad del activo operativo neto.

Una de las razones que ha permitido la obtención de excedentes ha sido el gran apalancamiento que posee la empresa, esencialmente del apalancamiento total. La obtención de excedentes por parte de la empresa es supremamente satisfactoria, si se tiene en cuenta que la economía colombiana apenas está saliendo de la recesión y que el Departamento de Putumayo fue uno de los más golpeados por la crisis económica generada por las pirámides.
.
Un punto clave a tener en cuenta es la tendencia de la empresa a obtener recursos monetarios a través de préstamos adquiridos con entidades financieras, lo cual genera el pago de unos intereses elevados. Tampoco se puede negar que esta es una conducta muy normal en las Entidades de Micro Finanzas, pero en definitiva es un elemento a tener en cuenta por las directivas de la empresa.

12. RECOMENDACIONES

Posiblemente los gastos presente un comportamiento estable en el futuro, presentando incrementos generados por la inflación o el incremento del salario mínimo, puesto que los incrementos presentados en el año 2010 ya han sido sustentados y fundamentados. Pero la directiva de la empresa debe permanecer atenta y realizar seguimiento a los diferentes rubros que conforman los gastos, monitoreando aquellos que presenten incrementos exagerados.

Si bien es cierto que no se puede impedir que la empresa acuda a entidades financieras, puesto que son una importante fuente de financiamiento de la empresa, se debe recurrir a ellas solamente cuando las exigencias del mercado así lo ameriten, y el comportamiento de los prestatarios en lo referente a los abonos y pagos de sus correspondientes obligaciones aseguren el cumplimiento de todas las obligaciones adquiridas por la Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR del Municipio de Mocoa.

Para que el activo operativo neto, la rentabilidad del activo operativo neto y la productividad del activo operativo neto arrojen mejores resultados, la empresa debe tratar de reducir el pasivo operativo, que está relacionado con el pago de algunos gastos como comisiones y honorarios.

En la medida de lo posible, se debe reducir el tiempo transcurrido entre la solicitud de un crédito y el desembolso del mismo, lo cual permitirá enfrentar de manera más eficiente a la competencia.

De otro lado, aunque es inevitable el hecho de que al mismo tiempo que aumenta la cartera se incrementa también la cartera en mora, puesto que este es un riesgo inherente que deben asumir todas las Instituciones de Micro Finanzas, se deben tomar las medidas necesarias para controlar este hecho y en la medida de lo posible reducirlo. Para ello se debe realizar un control permanente de todas las deudas asumidas por los prestatarios, aplicando el procedimiento regular en el caso de presentarse morosidad, que consiste en comunicación telefónica con el cliente recordándole el vencimiento de su deuda e invitándolo a acercarse a las oficinas de la empresa para realizar el respectivo pago; y si el tiempo transcurrido es amplio y el cliente no muestra voluntad de pago, acudir al cobro coactivo. Otro mecanismo consiste en la refinanciación de la deuda.

También se hace necesario fortalecer los mecanismos de promoción y publicidad utilizados por la empresa, con la intención de atraer más clientes a la empresa; al

igual que la implementación de un sistema de quejas y sugerencias de los clientes, lo cual establecería un canal de comunicación directo entre la organización y sus usuarios, además también permitiría detectar cambios en las preferencias de los prestatarios y posibles falencias al interior de la empresa.

BIBLIOGRAFIA

BENAVIDES PASSOS**,** José Luis. Diagnóstico Financiero 2008. Especialización en Finanzas. Universidad de Nariño.

BESLEY, Scott y BRIGHAM, Eugene. Fundamentos de Administración Financiera. Mc Graw Hill, Interamericana. Décimo Segunda Edición. 2001.

BIERMANN, Enrique. Metodología de la investigación y del trabajo científico. Santa fe de Bogotá: Unisur Editores. 5ª edición. 1995.

CARTILLA DE ANÁLISIS FINANCIERO. Politécnico Grancolombiano Formación Empresarial. Módulo de Finanzas Corporativas. Especialización en Finanzas. San Juan de Pasto 2005.

CGAP – CRYSOL. Planificación de Negocios para Instituciones de Microfinanzas, utilizando MICROFIN. Antigua, Guatemala: 2006

CGAP. Competencia y Tasas de interés para microcréditos. Febrero 2006.

CHIANENATO, Idalberto. Teoría General de la Administración. Editorial Mc Graw Hill.

CRUZ, Sergio. VILLAREAL, Julio y ROSILLO, Jorge. Finanzas Corporativas Teoría y Práctica. Bogotá: Thomson Editores, 2001.

DAVID, Fred. Conceptos de Administración Estratégica. México: Prentice Hall. 1997.

ESCOBAR GALLO, Heriberto y CUARTAS MEJIA Vicente. Diccionario Económico Financiero. Bogotá: Puntos suspensivos editores consultores. 2ª edición. 1996.

ESPILER, Earl, GOSMAN, Martin. Contabilidad financiera cuarta edición, México Mc Graw Hill.

ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo. Análisis financiero y de gestión. Eco. Ediciones. Junio de 2006.

GARCIA SERNA, Oscar León. Administración financiera. Fundamentos y aplicaciones. 3 ed. Cali: 1999, 158 p.

GIMBERT, Xavier. El Enfoque Estratégico de la Empresa. Colección Gerencia Empresarial. El Nacional, 2001.

GUILTINAN, Joseph. Gerencia de Marketing. Mc Graw Hill, Interamericana, 1998.

HERNANDEZ, S Fernández C. y Baptista. (2002). Metodología de la Investigación. México Mc Graw Hill.

MICROCREDITO EN COLOMBIA. Estudios Gerenciales. Bernardo Barona. Universidad ICESI Cali – Colombia

NORMA TÉCNICA COLOMBIANA 1486. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. Quinta Edición. Santa Fe de Bogotá. 2003.

ORTIZ ANAYA, Héctor. Análisis financiero aplicado. 11 Edición. Universidad Externado de Colombia.

RED FINANCIERA DE ASOCIACIONES COMUNITARIAS. Gestión de activo y pasivo. Guatemala. 2010.

SERNA, Gómez, Humberto. Gerencia estratégica., Colombia, 3r editores. 2003.

SERRANO, Javier. Y VILLAREAL, Julio. Fundamentos de Finanzas. D'VINNI Editorial Ltda. 2ª edición. Bogotá. 1997.

SUAREZ RUIZ, Pedro Alejandro. Metodología de la Investigación Diseños y Técnicas. Bogotá: Orión Editores, 2001.

THOMPSON Y STRICKLAND. Dirección y Administración Estratégicas. Conceptos, Casos y Lecturas. México: Mc Graw Hill. 1994.

VIVES, Antonio. Evaluación financiera de empresas. Quinta reimpresión. México: Editorial Trilla. 1997.

WESTON, Fred COPELAND Thomas. Manual de administración financiera, tomo 1 y 2, México Mc Graw Hill 2000

NETGRAFIA

El método inductivo. [citado en 2011-19-03] Disponible en internet: http://razonamiento-logico.blogspot.com/

GONZALEZ GONZALEZ, José Pedro. Planeación financiera. [citado en 2011-10-03] Disponible en internet: http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/planeacion

Laboratorio contable [citado en 2011-03-03] Disponible en internet: http://angiekarina.blogspot.com/2010/06/lo-aprendido-en-clase.html

Wikipedia. Mocoa. [citado en 2011-17-03] Disponible en internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Mocoa

ANEXOS

ANEXO A: Estado de resultados
Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR
Oficina de Mocoa
2009 – 2010

INGRESOS OPERATIVOS	**2009**	**2010**
Ingresos cartera de créditos	244.198.215	363.556.177
Rendimientos bancarios	1.177.604	337.007
Ingresos administrativos	22.977.802	26.320.554
TOTAL INGRESOS OPERATIVOS	**268.353.621**	**390.213.738**
GASTOS OPERACIONALES		
Intereses créditos de bancos	49.774.227	72.228.592
Comisiones	7.747.811	6.432.093
Gastos de personal	66.612.014	123.250.985
Honorarios	1.673.695	2.087.519
Impuestos	6.144.610	10.715.273
Arrendamientos	3.031.548	4.950.668
Contribuciones y afiliaciones	-	194.041
Gastos de viajes	2.093.976	3.615.270
Gastos legales	34.691	80.594
Servicios	17.719.070	28.010.975
Seguros	844.386	693.931
Mantenimiento y reparaciones	450.401	1.223.051
Adecuaciones e instalación	1.464.956	2.278.064
Provisiones	9.771.363	6.609.600
Depreciaciones y amortizaciones	6.162.689	8.028.561
Diversos	4.891.940	8.146.997
TOTAL GASTOS OPERACIONALES	**178.417.378**	**278.546.214**
EXCEDENTES DEL EJERCICIO	**89.936.242**	**111.667.524**

ANEXO B: Balance general
Corporación Nariño Empresa y Futuro – CONTACTAR
Oficina de Mocoa
2009 – 2010

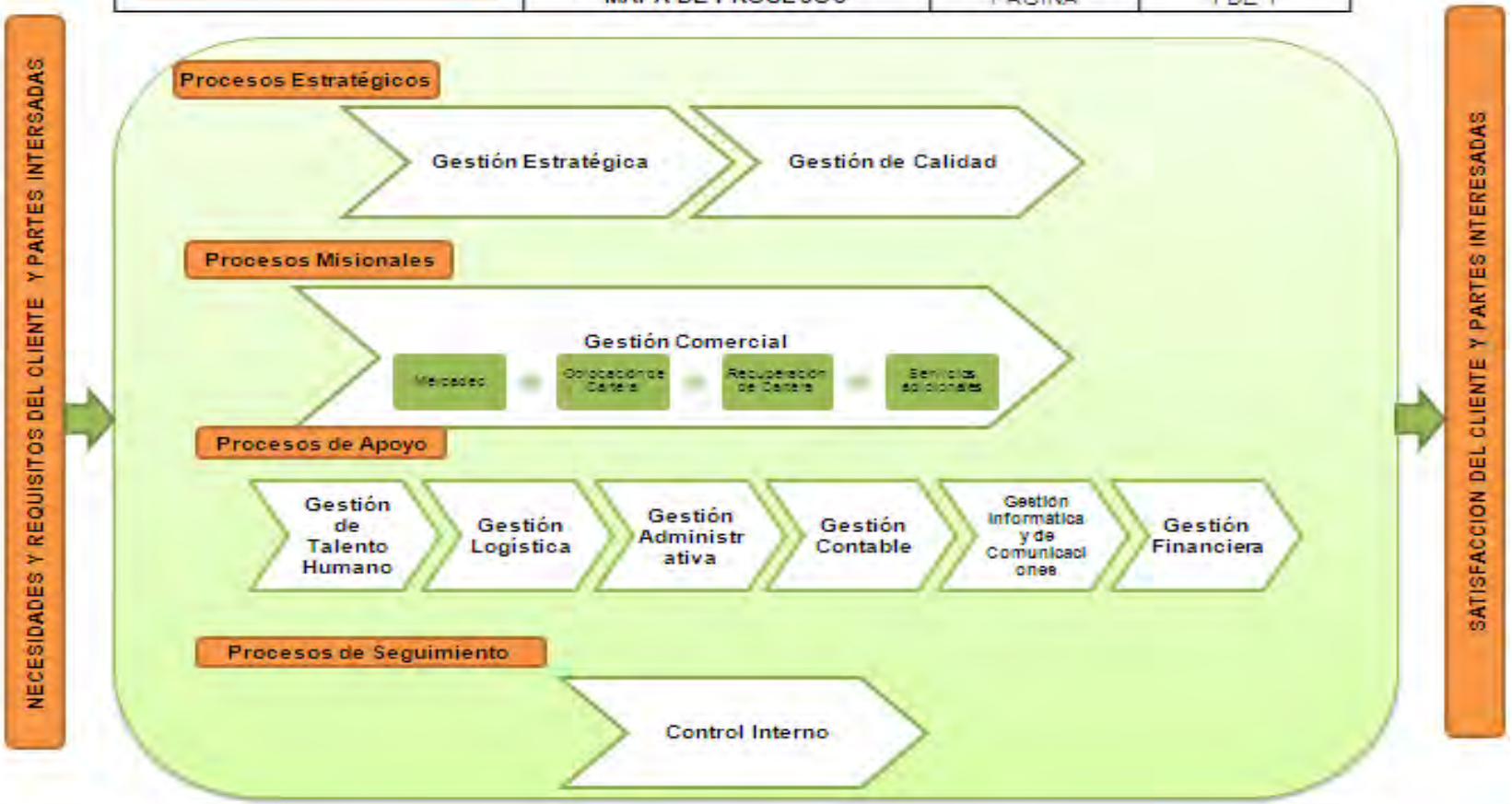
ACTIVO	2009	2010
ACTIVO CORRIENTE		
Disponible	14.947.441	57.826.267
Cartera de créditos	712.726.385	1.092.970.785
Provisión cartera de créditos	-34.433.853	-26.254.327
Cuentas por cobrar	18.935.868	18.712.747
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	**712.175.841**	**1.143.255.472**
ACTIVO A LARGO PLAZO		
Inversiones	3.693.058	4.869.476
Provisión Inversiones	-1.538.981	-1.538.981
Cartera de créditos	248.728.337	332.767.260
Bienes realizables y recibidos en pago	1.382.706	1.382.706
Provisión bienes recibidos en pago	-1.382.706	-1.382.706
Propiedades y equipo	10.190.572	24.417.779
Otros activos	4.245.439	18.249.275
TOTAL ACTIVO A LARGO PLAZO	**265.318.425**	**378.764.809**
TOTAL ACTIVO	**977.494.266**	**1.522.020.281**

PASIVO	2009	2010
PASIVO CORRIENTE		
Créditos de bancos y otras obligaciones	192.656.574	464.525.756
Cuentas por pagar	20.065.442	35.940.209
TOTAL PASIVO CORRIENTE	**212.722.016**	**500.465.965**

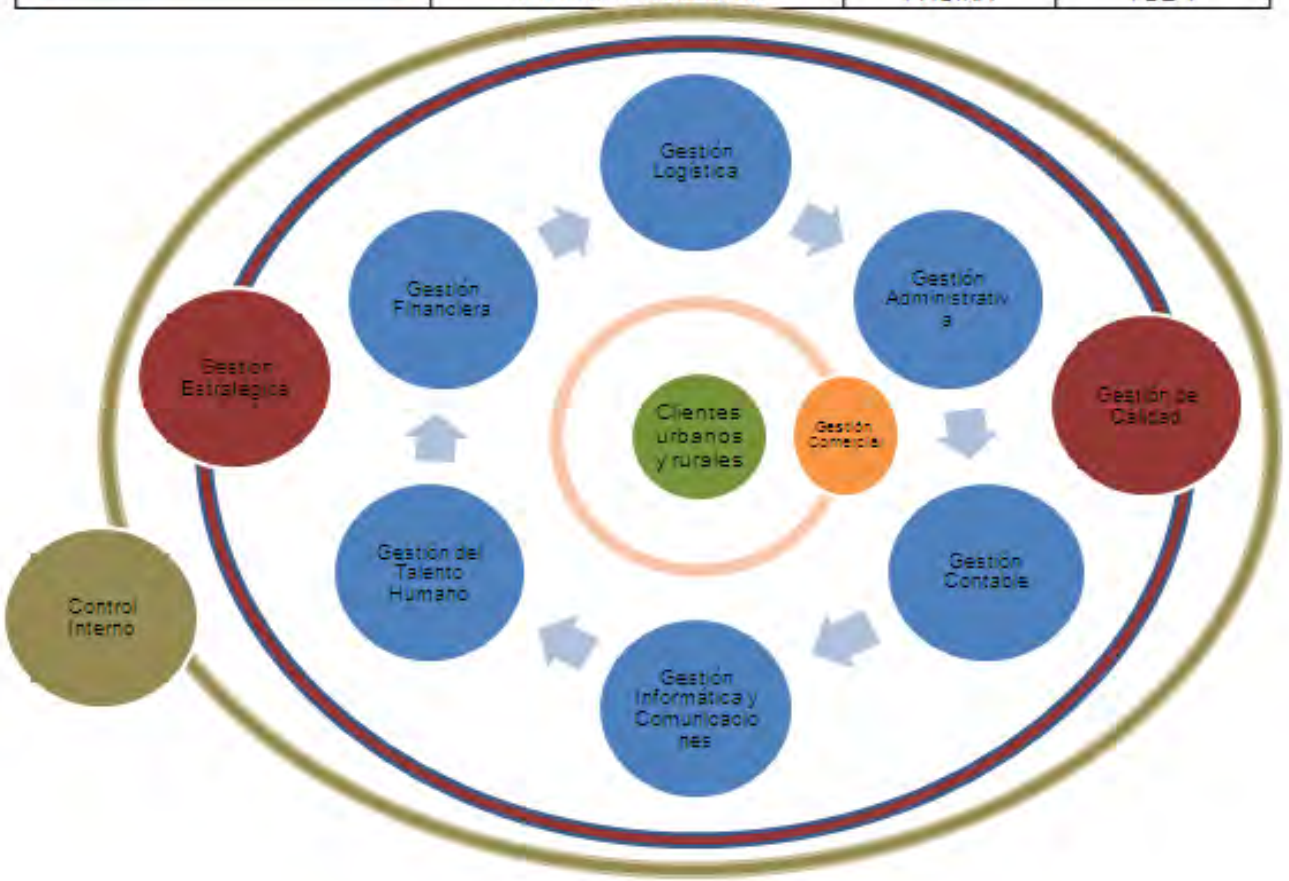
PASIVO A LARGO PLAZO		
Créditos de bancos y otras obligaciones	276.053.379	408.394.436
Cuentas por pagar	76.521.286	87.699.108
TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO	**352.574.665**	**496.093.544**
TOTAL PASIVO	**565.296.681**	**996.559.509**
PATRIMONIO	**2009**	**2010**
Capital social	1.215.000	1.215.000
Reservas (Asignación permanente)	12.677.824	17.174.636
Superávit	100.075.633	101.671.295
Excedente ejercicios anteriores	208.292.886	293.732.316
Excedente del ejercicio	89.936.242	111.667.524
TOTAL PATRIMONIO	**412.197.585**	**525.460.771**
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	**977.494.266**	**1.522.020.281**

ANEXO C: Mapa de procesos 1

Contactar	Tipo de documento **FORMATO**	CODIGO DOCUMENTO	GC-FO-01
		FECHA	13-04-2011
	Titulo **MAPA DE PROCESOS**	VERSION	0
		PAGINA	1 DE 1



;

ANEXO D: Mapa de procesos 2

Contactar	Tipo de documento **FORMATO**	CODIGO DOCUMENTO	GC-FO-01
		FECHA	13-04-2011
	Titulo **MAPA DE PROCESOS**	VERSION	0
		PAGINA	1 DE 1