



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P

TÍTULO DEL TRABAJO

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ LTDA”, CANTÓN
SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR EN LOS PERIODOS 2014-
2017.**

AUTORAS:

TARIS OLIVARES MELISSA MERCEDES

VILLENA PINOS EVELYN ANALIA

Guaranda, Mayo 2019



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P

**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ LTDA”, CANTÓN
SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR EN LOS PERIODOS 2014-
2017.**

**Informe Final de Investigación presentado como requisito parcial para aprobar
el trabajo de titulación, para optar el título de:
Ingenieras en Contabilidad y Auditoría C.P**

AUTORAS:

**TARIS OLIVARES MELISSA MERCEDES
VILLENA PINOS EVELYN ANALIA**

DIRECTOR:


DR.C. MARLON ALBERTO GARCIA SALTOS

PARES ACADEMICOS:

**DR. MARCELO VENEGAS
DR. VLADIMIR RIVERA**

Guaranda, Mayo 2019

DERECHOS DE AUTOR




DERECHOS DE AUTOR

Nosotras, TARIS OLIVARES MELISSA MERCEDES con C.I: 1726863812 Y VILLENA PINOS EVELYN ANALÍA con C.I: 0202026548, en calidad de autoras del trabajo de investigación: **ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ LTDA”, CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR EN LOS PERIODOS 2014-2017**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autoras nos corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firmas:

 _____ Taris Olivares Melissa Mercedes Cd. N° 1726863812	 _____ Villena Pinos Evelyn Analía Cd. N° 0202026548
---	--

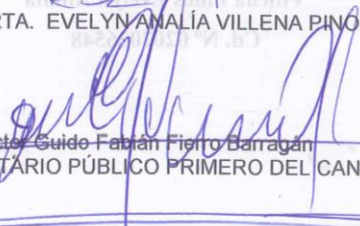
Di 2 copias.

ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA
SEÑORITAS MELISSA MERCEDES TARIS OLIVARES Y EVELYN ANALÍA VILLENA PINOS

En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día JUEVES, DIECISEIS DE MAYO DE DOS MIL DIECINUEVE, ante mí, Doctor GUIDO FABIAN FIERRO BARRAGAN, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen la señoritas MELISSA MERCEDES TARIS OLIVARES Y EVELYN ANALÍA VILLENA PINOS, portadoras de las cédulas de ciudadanía números uno siete dos seis ocho seis tres ocho uno guion dos y cero dos cero dos cero dos seis cinco cuatro guion ocho, en su orden. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, de estado civil solteras, capaces de contraer obligaciones, domiciliadas en los cantones San José de Chimbo y San Miguel, provincia Bolívar, a quienes de conocerles doy fe en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura. Advertidas por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinadas en forma separada, de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentados en debida forma, prevenidas de la gravedad del juramento, de las penas del perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declaran lo siguiente: " Previo a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CP: Que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado " ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SAN JOSÉ LTDA", CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR EN LOS PERIODOS 2014-2017", es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras. Es todo cuanto podemos decir en honor a la verdad." (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por las comparecientes, la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal). Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que les fue a las comparecientes íntegramente por mí el Notario, se ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-


SRTA. MELISSA MERCEDES TARIS OLIVARES


SRTA. EVELYN ANALÍA VILLENA PINOS


Doctor Guido Fabian Fierro Barragan
NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA.



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 172686381-2

APELLIDOS Y NOMBRES
TARIS OLIVARES
MELISSA MERCEDES

LUGAR DE NACIMIENTO
BOLIVAR
SAN MIGUEL
SAN MIGUEL

FECHA DE NACIMIENTO 1996-05-05
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL SOLTERO

INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE V4343V4342

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
TARIS CHARCO JOSE LUIS

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
OLIVARES RUIZ AIDA MERCEDES

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
MORONA
2018-03-15

FECHA DE EXPIRACIÓN
2028-03-15

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0008 F JUNTA No. 0008 - 120 CERTIFICADO No. 1726863812 CÉDULA No.

TARIS OLIVARES MELISSA MERCEDES
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: BOLIVAR
CANTÓN: CHIMBO
CIRCUNSCRIPCIÓN:
PARROQUIA: SAN JOSE DE CHIMBO
ZONA:



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 020202654-8

APELLIDOS Y NOMBRES
VILLENNA PINOS
EVELYN ANALIA

LUGAR DE NACIMIENTO
BOLIVAR
SAN MIGUEL
SAN MIGUEL

FECHA DE NACIMIENTO 1994-07-11
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO F
ESTADO CIVIL SOLTERA

INSTRUCCIÓN BÁSICA PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE E2333V3122

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
VILLENNA AGUILAR MARCELO HIDALGO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
PINOS GUILLEN LORENA DEL CARMEN

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUARANDA
2012-09-11

FECHA DE EXPIRACIÓN
2022-09-11

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
24 - MARZO - 2019

0018 F JUNTA No. 0018 - 103 CERTIFICADO No. 0202026548 CÉDULA No.

VILLENNA PINOS EVELYN ANALIA
APELLIDOS Y NOMBRES

PROVINCIA: BOLIVAR
CANTÓN: SAN MIGUEL
CIRCUNSCRIPCIÓN:
PARROQUIA: SAN MIGUEL
ZONA: 1

DR.C. MARLON ALBERTO GARCIA SALTOS EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

Que las señoritas **TARIS OLIVARES MELISSA MERCEDES** con C.I: 1726863812 Y **VILLENA PINOS EVELYN ANALÍA** con C.I: 0202026548, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ LTDA”, CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR EN LOS PERIODOS 2014-2017”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 13 días del mes de Mayo del 2019

Atentamente,



Firma

Dr.C. Marlon Alberto García Saltos

Cd. N° 0200724714

**DR. HECTOR MARCELO VENEGAS SALINAS EN CALIDAD DE PAR
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE
PARTE INTERESADA**

Que las señoritas **TARIS OLIVARES MELISSA MERCEDES** con C.I: 1726863812 Y **VILLENA PINOS EVELYN ANALÍA** con C.I: 0202026548, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ LTDA”, CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR EN LOS PERIODOS 2014-2017”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 13 días del mes de Mayo del 2019

Atentamente,



Firma

Dr. Marcelo Venegas

Cd. N° 1705281440

**DR. VLADIMIR RIVERA EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE
INTERESADA**

Que las señoritas **TARIS OLIVARES MELISSA MERCEDES** con C.I: 1726863812 Y **VILLENA PINOS EVELYN ANALÍA** con C.I: 0202026548, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **“ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ LTDA”, CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR EN LOS PERIODOS 2014-2017”**, en tal virtud, faculto a las interesadas, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda a los 13 días del mes de Mayo del 2019

Atentamente,



Firma

Dr. Vladimir Rivera

Cd. N° 0201377157

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y estar siempre conmigo.

Orgullosamente y con la cara muy en alto agradezco a mis queridos padres Aida Olivares y Luis Taris, quienes son y serán mi mayor inspiración, gracias a ellos he concluido con mi meta.

A mis hermanos Aldo y Mauricio por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia en especial a mi Tía Bertha Taris quien viene hacer mi segunda madre gracias al apoyo moral y económico hicieron de mí una mejor persona. A ustedes mis pequeños y queridos sobrinos quienes con su inocencia de la niñez me han dado hermosos momentos que he vivido día a día junto a ustedes Kimberly y Matías.

A mi esposo a través de sus consejos, amor, paciencia y comprensión me ayudó a concluir esta meta.

Melissa Taris

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por darme salud y vida.

Agradezco a toda mi familia y en especial a mis padres Lorena Pinos y Marcelo Villena quienes han sido y serán mi mayor inspiración y pilar fundamental ya que con su apoyo tanto moral y económico me han ayudado en el proceso de mi formación.

A mis hermanos Nicolás y María José ya que ellos siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral para poder llegar a ser un profesional ya que con gran entusiasmo supieron darme fuerzas para seguir adelante.

Y a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado brindándome todo su apoyo.

Analía Villena

RECONOCIMIENTO

El agradecimiento de este proyecto va dirigido en primer lugar a Dios, por guiarnos en el camino y fortalecernos espiritualmente para empezar un camino lleno de éxito.

A la Universidad Estatal de Bolívar, Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, porque nos han brindado la oportunidad de ser profesionales competentes, nuestros sinceros agradecimientos a nuestro director de proyecto y a nuestros pares académicos, quienes con su conocimiento y su guía fueron una pieza clave para que pudiéramos desarrollar una clave de hechos que fueron imprescindibles para cada etapa de desarrollo del trabajo.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.” por todas las atenciones e información brindada la cual nos ayudó con el desarrollo de nuestro proyecto de Investigación.

De manera especial queremos agradecer a nuestra familia, en especial a nuestros padres, que quienes con sus consejos fueron el motor de arranque y nuestra constante motivación, muchas gracias por su paciencia, comprensión, y sobre todo por su amor.

A todos ellos mil gracias.

INDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR	I
CERTIFICADO DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	IV
CERTIFICADO DEL PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN...V	
CERTIFICADO DEL PAR ACADÉMICO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN...VI	
DEDICATORIA	VII
RECONOCIMIENTO.....	VIII
INDICE GENERAL.....	IX
LISTA DE CUADROS	XII
LISTA DE GRÁFICOS	XII
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT	XIV
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	2
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR	4
OBJETIVOS	5
JUSTIFICACIÓN	6
CAPÍTULO II	8
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	9
Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	9
Productos y Servicios Financieros	9
Productos Financieros	9
Tipos de cuentas.....	10
Cuenta de Ahorros.....	10
Cuentas de integración de capital.....	10

Depósito a plazos, inversiones	11
Créditos	11
Servicios financieros	12
Clasificación de los servicios financieros:	12
Servicio financiero con cargo máximo	12
Servicio financiero con cargo diferenciado.....	13
Servicio financiero básico	13
Rentabilidad	14
Tipos de Rentabilidad	14
Rentabilidad Económica	14
Rentabilidad Financiera	15
Indicadores de Rentabilidad.....	16
Rentabilidad sobre los Activos Fijos o Rentabilidad Económica	19
Análisis Vertical y Horizontal de Estados Financieros.....	19
Análisis Vertical.....	19
Análisis Horizontal.....	20
CAPÍTULO III	22
METODOLOGÍA	23
Descriptiva	23
Correlacional	23
Diagnóstico	24
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	25
DISCUSIÓN	26
LIMITACIONES	27
RESULTADOS	28
CONCLUSIONES	31
CAPÍTULO IV	32

PROPUESTA.....	33
BIBLIOGRAFÍA	46
ANEXOS	49
Anexo N° 1 Cuentas Ofertadas por la Cooperativa.....	49
Anexo N° 2 Otros servicios brindados por la cooperativa	51
Anexo N° 3. Entrevista al Sr Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”	52
Anexo N° 4. Solicitud de Información financiera a la persona encargada de la presente información.....	52
Anexo N° 5 Difusión del plan de mejora realizado como propuesta por las investigadoras.....	53
Anexo N° 6 Solicitud a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” para realizar la investigación.....	54
Anexo N° 7 Aceptación por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” para realizar la investigación	55
Anexo N° 8 Currículum Vitae de Taris Olivares Melissa Mercedes	56
Anexo N° 9 Currículum Vitae de Villena Pinos Evelyn Analía	57

LISTA DE CUADROS

Tabla 1 Consumo prioritario	38
Tabla 2 Crédito Inmobiliario.....	38
Tabla 3 Microcrédito.....	39
Tabla 4 Índice de morosidad	43
Tabla 5 Cronograma.....	45

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 índice de morosidad	43
-------------------------------------	----

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN
EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

Título del trabajo de titulación

Análisis Comparativo De Los Productos Y Servicios Financieros Y Su Efecto En La Rentabilidad De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito “San José Ltda.”, Cantón San José De Chimbo, Provincia Bolívar En Los Periodos 2014-2017.

Autoras: Taris Olivares Melissa Mercedes, Villena Pinos Evelyn Analía

Director: Dr.C Marlon Alberto García Saltos

18 de febrero del 2019

RESUMEN

El presente proyecto de investigación pretende realizar una evaluación minuciosa de cómo los servicios y productos financieros repercuten en la rentabilidad de La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José LTDA”, cantón San José de Chimbo, provincia Bolívar en los periodos 2014-2017, con la finalidad de determinar qué productos financieros generan réditos dentro de la institución y cuales tal vez no generan los resultados esperados por la gerencia de la misma, por otro lado se pretende realizar un análisis histórico de la evolución que los productos y servicios financieros han tenido desde el año 2014 al 2017, con lo que se busca identificar si alguno de estos productos o servicios ya no es atractivo para los socios y por ende está siendo subutilizado, para lo cual se aplicó indicadores financieros para medir la rentabilidad y análisis vertical a los años antes mencionados . Por lo que el proyecto de investigación es de tipo descriptivo y correlacional, debido a que da una descripción clara de sus variables de investigación y a la vez establece la relación directa existente entre las mismas es decir el impacto que tienen los productos y servicios financieros sobre la rentabilidad de la cooperativa, además los métodos a utilizarse son inductivo, deductivo y analítico, a la vez se realizará investigación bibliográfica y de campo.

Palabras Clave: Productos y servicios financieros, rentabilidad, indicadores financieros, análisis vertical.

STATE UNIVERSITY OF BOLIVAR
FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES BUSINESS AND
COMPUTER MANAGEMENT
ACCOUNTING AND AUDIT RACE CP

Title of the degree work

Comparative Analysis Of The Financial Products And Services And Their Effect On
The Profitability Of The Saint And Credit Cooperative "San José Ltda", Canton San
José De Chimbo, Province Bolívar In The Periods 2014-2017.

Authors: Taris Olivares Melissa Mercedes, Villena Pinos Evelyn Analía

Director: Dr.C Marlon Alberto García Saltos

February 18, 2019

ABSTRACT

This research project intends to carry out a thorough evaluation of how the financial services and products have an impact on the profitability of the San José LTDA Savings and Credit Cooperative, San José de Chimbo canton, Bolívar province in the periods 2014-2017, with the purpose of determining which financial products generate revenues within the institution and which may not generate the results expected by the management of the same, on the other hand it is intended to perform a historical analysis of the evolution that financial products and services have had since the year 2014 to 2017, which seeks to identify if any of these products or services is no longer attractive to members and therefore is being underutilized, for which financial indicators were applied to measure profitability and vertical analysis to the years before mentioned. Therefore, the research project is descriptive and correlational, because it gives a clear description of its research variables and at the same time establishes the direct relationship between them, that is, the impact that financial products and services have on profitability of the cooperative, in addition the methods to be used are inductive, deductive and analytical, at the same time bibliographical and field research will be carried out.

Keywords: Financial products and services, profitability, financial indicators, vertical analysis.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En Ecuador las cooperativas de ahorro y crédito desde hace muchos años aportan de manera significativa al crecimiento económico y sostenido, al desarrollo e incentivo para la microempresa, a las familias ecuatorianas en su financiamiento para distintas finalidades, todo esta ha fomentado la reducción de la pobreza, el dinamismo de la economía, la inclusión en el ámbito financiero a sectores excluidos de la sociedad, fomento de cultura de ahorro en la sociedad y familias, por mencionar algunos beneficios que traen consigo estas instituciones financieras, todos estos aportes se han logrado gracias a los productos y servicios financieros que las cooperativas brindan al beneficio de la comunidad, en este sentido se podría considerar a los productos y servicios financieros como un pilar fundamental en el desarrollo social y económico de las familias ecuatorianas.

En este sentido la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, es una institución financiera ubicada entre las más grandes de la provincia y el país, debido a su solidez financiera que la hacen acreedora de una calificación A+, lo mencionado deja claro que la cooperativa aporta de manera significativa a la dinamización de la economía de la provincia y el país gracias a sus productos y servicios financieros puestos a disposición de sus socios y clientes.

Estos productos y servicios financieros ofertados por la cooperativa a sus socios aportan de manera significativa a su rentabilidad, pero el aporte de los mismos no es porcentualmente equilibrado debido a que existen productos y servicios financieros que aportan más que otros, por lo que el presente proyecto de investigación busca la utilización de herramientas e indicadores financieros para llevar a cabo un análisis minucioso y pormenorizado de los productos y servicios financieros en el aporte a la rentabilidad de la institución financiera, además de establecer una evaluación histórica de cómo han evolucionado estos productos y servicios mencionados, y así determinar si siguen siendo demandados por los socios o identificar que productos y servicios ya no tienen demanda, esto ayudará a la gerencia a la toma de medidas adecuadas y oportunas en torno a los productos y servicios financieros.

Por otro lado, la existencia dentro de la zona de otras cooperativas de ahorro y crédito que de igual forma ofertan un sinnúmero de productos y servicios financieros a las personas dentro de la provincia obliga a que la institución dinamice y se

encuentre en una mejora constante de sus productos y servicios financieros para no verse afectados en una disminución en la demanda por parte de los socios y clientes.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA A INVESTIGAR

Una gran problemática dentro de algunas instituciones financieras, se centra en que realizan muy pocos esfuerzos por conocer a profundidad el aporte a la rentabilidad de cada uno de los productos y servicios financieros que ofertan, es así que dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., por otro lado, es necesario comparar de manera pormenorizada cada uno de los productos y servicios financieros que en la actualidad se ofertan dentro de la misma.

Pese a que la cooperativa se encuentra posesionada entre las más grandes de la provincia y el país, no está libre de falencias en su gestión financiera, es así que una problemática está dada en la determinación de la rentabilidad entre sus productos y servicios financieros, lo que hace que no se realice una comparación del rendimiento de cada uno de ellos.

Ante lo mencionado el manejo adecuado de las herramientas financieras como indicadores financieros hacen que en ocasiones los resultados obtenidos de los productos y servicios financieros no permitan conocer los verdaderos réditos que tiene la institución, los cuales están siendo subutilizados por parte de los socios, imposibilitan que se tome medidas correctivas de manera oportuna con la finalidad de solucionar falencias existentes.

Por lo expuesto anteriormente se puede apreciar que realmente la evolución del rendimiento de los productos y servicios financieros tengan un impacto cada uno de ellos en la determinación de la rentabilidad, además de poder determinar la necesidad de realizar una reestructuración y renovación de los mismos al servicio de sus socios y la comunidad donde la cooperativa tiene influencia directa.

OBJETIVOS

General

Analizar qué productos y servicios financieros aportan a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, Cantón San José de Chimbo, Provincia Bolívar.

Específicos

- Sustentar teóricamente las variables de investigación mediante fuentes científicas y bibliográficas pertinentes.
- Realizar el diagnóstico sobre la situación actual que presentan los productos y servicios financieros y su aporte a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”
- Proponer un plan de seguimiento de los productos y servicios financieros dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”.

JUSTIFICACIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., se encuentra en el Segmento 1 establecida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, debido a lo mencionado esta institución brinda sus productos y servicios financieros a un número considerable de socios, con gran influencia dentro de la provincia y el país, por lo que cada vez está más expuesta a exigencias por parte de instituciones gubernamentales.

La *importancia* de la presente investigación radica en identificar a profundidad cada uno de los productos y servicios financieros que la institución oferta, y la incidencia que tienen dentro de su rentabilidad cada uno de estos, por otro lado hacer uso de herramientas financieras que brinden información detallada de la participación de cada uno de los productos y servicios financieros en los últimos cuatro periodos y como han evolucionado históricamente en cuanto a su demanda por parte de los socios de la institución financiera.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., ha ganado con gran esfuerzo un espacio en la economía del país, lo cual obliga a que esta institución cada vez siga fortaleciéndose en beneficio de la comunidad, por lo que es importante que la oferta de servicios financieros sean coherentes y accesibles para que la mayoría de socios y usuarios hagan uso de los mismos, además que la institución tome medidas correctivas sobre productos y servicios financieros que no alcancen los objetivos propuestos, por otro lado hay que manifestar que las investigadoras contamos con los conocimientos necesarios para realizar de manera adecuada la investigación, además de tener una formación académica y científica dentro del área del conocimiento en el cual se enmarca el presente proyecto por lo que es *pertinente*.

Es *factible* debido a que luego del dialogo mantenido con los directivos de la entidad financiera, se obtuvo una respuesta positiva por parte de la gerencia en brindar las facilidades de acceso a la información necesaria para la consecución del proyecto.

Con la realización del proyecto de investigación se *beneficiarán* de manera directa a la institución y por ende sus directivos, los mismos que tendrá la oportunidad de tomar decisiones y medidas correctivas, si el caso lo amerita de manera adecuada y oportuna a su situación actual, las cuales retribuyan positivamente en su rentabilidad,

por otro lado, se beneficia a los funcionarios de la entidad debido a que se les brindará información valiosa para el mejoramiento constante de la cooperativa y finalmente el eslabón más importante los socios quienes contarán con mejores productos y servicios financieros, que a su vez sean más accesibles y adaptados a sus necesidades propias según sus características.

Finalmente, la consecución del presente proyecto de investigación, tendrá un impacto significativo dentro de la cooperativa por un lado brindará al gerente la posibilidad de encontrar anomalías referentes a productos y servicios financieros que no se están consolidando dentro de los usuarios y están siendo sub utilizados, con la finalidad de tomar medidas correctivas.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Cooperativa de Ahorro y Crédito

(Moyolema Muyulema, 2010) y (Belhouari, Buendía Martínez, Lapointe, & Tremblay, 2005) definen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito como sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos, de beneficio social y colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros y socios.

En este sentido podemos mencionar que las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades que nacieron, existen y cuya finalidad es solventar las necesidades financieras de sus socios o de los usuarios que solicitan sus servicios financieros, aportando de esta manera al crecimiento social y económico de la sociedad donde ésta tiene injerencia.

Productos y Servicios Financieros

El mercado financiero se compone de ahorradores y solicitantes de créditos que no se conocen entre sí. Las instituciones financieras, por ejemplo, son empresas que actúa como intermediarios entre estas personas, ofreciendo seguridad y rentabilidad para los ahorros, y disponiendo del efectivo para quien requiere un crédito (Asobancaria, 2017).

Las cooperativas y bancos con la finalidad de facilitarnos la vida, evitan que tengamos que cargar dinero en efectivo y a través de los productos que nos ofrecen podemos planear nuestra vida financiera, idear metas, realizar proyectos y más.

Productos Financieros

Como lo menciona (Blinder, 2013) son todos aquellos ofrecidos por entidades financieras con el objeto de brindar a sus clientes para cubrir necesidades específicas de los mismos.

En este sentido los productos financieros más comunes son:

Cajas de ahorro o cuentas: Estos productos financieros son uno de los más populares para que los clientes por motivo de seguridad y custodia depositen sus ahorros en estas cuentas que generan pequeños intereses, el monto del interés

depende del tipo de cuenta que brinda la institución financiera y el plazo al cual se establece ese dinero.

Por otro lado, hay que mencionar que la cooperativa cuenta con un sinnúmero de cuentas acorde a las necesidades de sus socios como son: Ahorro a la vista, Cuenta sueñitos, Ahorrando ando, Multiahorros, Multiahorros Jubilación, Multiahorros productos, cada una de ellas con ciertas peculiaridades en torno a interés y plazo de ahorro

Tipos de cuentas

Existe una gran diversidad de cuentas según la necesidad de los socios entre las cuales se destacan:

Dentro de las cuentas se destacan dos clasificaciones detalladas a continuación:

Según su finalidad:

Cuenta de Ahorros

(Valverde, 2012) Señala que la cuenta de ahorros es un contrato por el cual se brinda a las personas naturales o jurídicas la posibilidad de depositar su dinero en condiciones que estimulen su tenencia de ahorrar, los que pueden ser retirados, previo un aviso anticipado o liberado del mismo en cualquier momento, con derecho a una remuneración por el tiempo de permanencia del depósito en poder del banco o cooperativa.

En las cuentas de ahorro los ciudadanos depositan su dinero el cual genera intereses a favor de los depositantes y puede estar disponible para su retiro en cualquier momento, o en un plazo previamente programado y acordado con la entidad financiera. (BANECUADOR, 2016).

Cuentas de integración de capital

Este tipo de cuentas es destinado a sociedades en formación para integración de capital, dentro de la misma aparecen como usuarios los miembros de la compañía o empresa que depositan el capital o sus accionistas o en su caso el representante legal de la misma.

Depósito a plazos, inversiones

Un depósito a plazo (también llamado imposición a plazo fijo) es un producto que consiste en la entrega de una cantidad de dinero a una entidad bancaria durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados. También puede ser que los intereses se pagan periódicamente mientras dure la operación. Los intereses se liquidan en una cuenta corriente o libreta que el cliente tendrá que tener abierta en la entidad al inicio (Finanzas para todos, 2018).

Por otro lado, los productos financieros que los socios buscan en gran medida es el financiamiento, entre los créditos más importantes se encuentran:

Créditos

Los créditos son productos financieros que las entidades financieras ofertan a sus socios o clientes con la finalidad de financiar alguna necesidad del mismo, estos productos financieros se otorgan bajo algunos criterios de solvencia del socio y con ciertos parámetros como: plazo de devolución del dinero, tasa de interés, fechas de pago, entre otros.

Entre los tipos de crédito más importantes se encuentran:

Microcrédito

(Velásquez, 2007) Define que el microcrédito se refiere a líneas de crédito diseñadas para las microempresas tengan acceso a recursos financieros en ciertas condiciones que demuestren que efectivamente es una microempresa. Este tipo de crédito es otorgado por una entidad a una persona natural o jurídica o un grupo de prestatarios, cuya fuente principal de ingresos es la realización de actividades empresariales de producción, comercialización de bienes o prestación de servicios.

Consumo

Como lo menciona (Quinto, 2018) los créditos de consumo son préstamos que concede una institución financiera para la adquisición de bienes o servicios. Es decir, recoge los créditos otorgados para compras comunes de los hogares, como la compra de un automóvil, muebles, viajes, cualquier otro gasto extra o imprevisto.

Se entiende como crédito de consumo a aquel contrato mediante el cual un prestamista concede o se compromete a conceder un crédito a un consumidor bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación. Bajo esta definición encontramos los créditos solicitados por un consumidor cuyo destino es conseguir dinero para satisfacer necesidades personales, familiares, ajenas a la actividad empresarial o profesional del consumidor, como pueden ser por ejemplo: la financiación de la adquisición de un automóvil, un televisor, los muebles de una casa, los gastos de una boda, la realización de un viaje, etc. (Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros, 2014)

Vivienda

Para (Daphnis, 2006) los créditos para vivienda abarcan servicios financieros que permiten a los pobres y a los clientes de bajos ingresos financiar sus necesidades de hábitat destinado para la compra o construcción de vivienda con metodologías adaptadas de la revolución de las micro finanzas. Las micro finanzas para vivienda es un campo emergente que aplica lecciones clave aprendidas en la revolución de las micro finanzas. Como tal, las finanzas para vivienda se ubican en la intersección del financiamiento de vivienda y las micro finanzas, e incorporan elementos de ambos campos.

Servicios financieros

Los servicios financieros son todos los diferentes tipos de prestaciones que las instituciones financieras ponen a disposición de sus socios y público en general, que necesitan alguna forma de financiamiento, de generar transferencias, pago de algún servicio, tarjetas de crédito y más, todos ellos en beneficio de sus socios, los mismos que aportan a la rentabilidad de la entidad financiera tras la prestación de los mismos.

Clasificación de los servicios financieros:

Entre los servicios financieros podemos encontrar: Servicio financiero con cargo máximo, Servicio financiero con cargo diferenciado y Servicio financiero básico.

Servicio financiero con cargo máximo

Son aquellos servicios financieros de uso generalizado y estandarizado por los cuales la entidad podrá cobrar un cargo que en ningún caso supere al máximo establecido (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

Entre los servicios financieros con cargos máximos se encuentran:

- Servicios con cheques
- Servicios de retiros
- Servicios de consulta
- Servicios de referencias
- Servicios de copias
- Servicios de transferencias
- Servicios de consumos nacionales
- Servicios de reposición
- Servicios de emisión
- Servicios de ventanilla compartida
- Servicios de tarjetas de prepago
- Servicios con estados de cuenta

Servicio financiero con cargo diferenciado

Son aquellos servicios financieros que no constituyen servicio financiero básico ni servicios sujetos a cargo máximo, que satisfacen necesidades de los socios/clientes o usuarios (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

Servicio financiero básico

Son los servicios financieros inherentes al giro del negocio y que por su naturaleza son gratuitos y serán determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

Entre los servicios financieros básicos se encuentran:

- Apertura de cuentas (ahorros, plazo fijo, cuentas de integración de capital, inversiones)
- Deposito a cuentas (ahorros, plazo e inversiones)
- Administración, mantenimiento, mantención y manejo de cuentas
- Consulta de cuentas
- Retiros de dinero
- Transferencia dentro de la misma entidad
- Cancelación o cierre de cuentas

- Activación de cuentas
- Mantenimiento de tarjeta de crédito
- Mantenimiento de tarjeta de débito
- Pago a tarjeta de crédito
- Bloqueo, anulación o cancelación
- Emisión de tabla de amortización
- Transacciones fallidas en cajeros automáticos
- Reclamos de socios clientes
- Frecuencia de transacciones
- Reposición por actualización
- Emisión y entrega de estado de cuenta
- Servicios de emisión
- Servicios de renovación

Rentabilidad

La rentabilidad es un concepto amplio que admite diversos enfoques y proyecciones, y actualmente existen diferentes perspectivas de lo que puede incluirse dentro de este término en relación con las cooperativas; se puede hablar así de rentabilidad desde el punto de vista económico o financiero, o también se puede hablar de rentabilidad social, incluyendo en este caso aspectos muy variados como pueden ser los aspectos culturales, medioambientales, etc., que vienen a configurar los efectos positivos o negativos que una cooperativa puede originar en su entorno social o natural. (Lizcano Álvarez & Castelló Taliani, 2004).

Tipos de Rentabilidad

Existen dos tipos de rentabilidad que se generan en una entidad financiera, la rentabilidad económica y rentabilidad financiera, que se detallan a continuación:

Rentabilidad Económica

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una cooperativa con independencia de la financiación de los mismos. (Sánchez Ballesta, 2002).

En este sentido se puede identificar que la rentabilidad económica mide la capacidad que tiene los activos de una cooperativa en la generación de la rentabilidad de la misma sin establecer de donde se obtiene los mismos.

Rentabilidad Financiera

Como lo menciona (Sánchez Ballesta, 2002) la rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado. La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

La rentabilidad financiera mide de manera clara como se genera rendimiento e interés a través de la inversión de capital propio de la cooperativa.

Razones o Indicadores Financieros

Las razones o indicadores (índices) financieros constituyen la forma más común del análisis financiero. La razón el resultado de establecer la relación numérica entre dos cantidades; estas dos cantidades son dos cuentas diferentes del balance general y/o el estado de pérdidas y ganancias. El análisis por razones o por índices señala los puntos fuertes y débiles de una empresa o entidad, además indica probabilidades o tendencias (Bravo Valdivieso, 2013).

Índices de Rentabilidad

Se denomina rentabilidad a la relación entre la Utilidad y alguna variables Ventas, Capital, Activos, etc., la que permite conocer en forma aproximada si la gestión realizada es aceptable en términos de rendimiento financiero (Bravo Valdivieso, 2013).

Indicadores de Rentabilidad

La (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2017) presenta los indicadores que se utilizarán para medir la rentabilidad económica y financiera de una entidad financiera, los cuales se detallan a continuación:

1.- Proporción de activos productivos netos

Mide la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos.

Fórmula de cálculo

$$(Activos Productivos)/(Total de activos)$$

Definición de las Cuentas Relacionadas

Activos productivos. - Son todos los activos que generan una renta o valor adicional al registrado en libros.

Activos. - Constituye todo lo que la institución posee en bienes tangibles e intangibles.

Interpretación del Indicador

Mientras más alta es la relación significa que la entidad está siendo eficiente en la colocación de créditos en el mercado.

2.- Utilización del pasivo con costo en relación a la productividad generada

Mide la eficiente utilización de pasivos con costo como fuente de productividad.

Fórmula de cálculo

$$(Activos Productivos)/(Pasivos con Costo)$$

Definición de las Cuentas Relacionadas

Activos productivos. - Son todos los activos que generan una renta o valor adicional al registrado en libros.

Pasivos con costo. - Son aquellas obligaciones que tienen un costo financiero implícito de captación.

Interpretación del Indicador

Mientras más alta la relación, generara una mejor eficiencia en la colocación de recursos captados.

3.- Morosidad de la Cartera Total

Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora). Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de crédito.

Fórmula de cálculo

$$(Cartera Improductiva)/(Cartera Bruta)$$

Definición de las Cuentas Relacionadas

Cartera Improductiva Bruta. - Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformadas por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

Cartera Bruta. - Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera sin deducir la provisión para créditos incobrables.

Interpretación del Indicador

Mientras mayor sea el indicador significa que las entidades están teniendo problemas en la recuperación de la cartera. La relación mientras más baja es mejor.

4.- Intermediación financiera

Mide el nivel de préstamos o créditos otorgados en relación a la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes en una entidad.

Fórmula de cálculo

$$(Cartera Bruta)/(Depósitos a la vista + Depósitos a plazo)$$

Definición de las Cuentas Relacionadas

Cartera Bruta. - Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

Depósitos a la Vista. - Son aquellos bienes depositados que pueden ser solicitados por el depositante en cualquier momento (corto plazo).

Depósitos a Plazo. - Son aquellos bienes depositados a una entidad bancaria durante un tiempo determinado. Transcurrido ese plazo, la entidad devuelve el dinero, junto con los intereses pactados.

Interpretación del Indicador

Mientras mayor es el indicador, significa que la entidad es más eficiente en la colocación de préstamos en función a la cantidad de depósitos a la vista y a plazo que receipta.

Rentabilidad sobre el Activo Total

Mide el beneficio logrado en función de los recursos de la empresa, independientemente de sus fuentes de financiamiento, si el índice es alto la rentabilidad es mejor, esto depende de la composición de los Activos, ya que no todos tienen igual rentabilidad (Bravo Valdivieso, 2013).

Fórmula de Cálculo

$$(Utilidad\ neta\ del\ ejercicio)/(Activo\ Total)$$

Rentabilidad sobre el patrimonio

Esta razón de rendimiento es más justa que la anterior, toda vez que la utilidad neta se relaciona con todos los haberes patrimoniales. Denota el porcentaje de rentabilidad obtenido en relación con la inversión total acumulada (capital más otros componentes patrimoniales) (Zapata, 2011).

$$(Utilidad\ neta\ del\ ejercicio)/(Patrimonio)$$

Rentabilidad sobre el Capital Pagado

Permite conocer el rendimiento del Capital efectivamente pagado. Si el capital ha tenido variaciones durante el periodo se debe calcular el Capital Promedio (Bravo Valdivieso, 2013).

$$(Utilidad\ neta\ del\ ejercicio) / (Capital\ Pagado)$$

Rentabilidad sobre los Activos Fijos o Rentabilidad Económica

Mide el grado de rentabilidad obtenida entre la Utilidad Neta del Ejercicio y los Activos Fijos Promedio (Bravo Valdivieso, 2013).

$$(Utilidad\ neta\ del\ ejercicio) / (Activos\ Fijos)$$

Análisis Vertical y Horizontal de Estados Financieros

Para realizar la comparación de los productos y servicios que oferta la cooperativa San José Ltda. en los periodos 2014-2017 es importante aplicar el análisis vertical y horizontal a los estados financieros, los cuales se describen a continuación:

Análisis Vertical

El análisis vertical tiene la característica de estático y únicamente permite la obtención de índices financieros por la comparación porcentual de las cuentas respecto de subgrupos, grupos y sectores financieros. Es un análisis estático porque estudia la situación económica o financiera en un momento determinado sin tener en cuenta los cambios ocurridos a través del tiempo (Bravo Valdivieso, 2013).

El análisis vertical consiste en determinar la participación de cada una de las cuentas del estado financiero, con referencia sobre el total de los activos o total de pasivos y patrimonio para el balance general, o sobre el total de ventas para el estado de resultados, permitiendo el análisis financiero de las siguientes apreciaciones objetivas:

- Visión panorámica de la estructura del estado financiero.
- Muestra la relevancia de cuentas o grupo de cuentas dentro del estado.
- Evalúa las decisiones gerenciales, que han operado esos cambios, los cuales se pueden comprobar más tarde con el estudio de los estados de cambios (Martínez, 2015).

(Zapata, 2011) Afirma que el análisis vertical se realiza con base en una partida importante o significativa de los balances del periodo analizado, que se debe hacer con cada una de las cuentas, por ejemplo: ventas respecto a los costos, gastos y utilidad en este año.

Análisis Horizontal

(Martínez, 2015) Menciona que este análisis permite comparar cuentas de estados financieros de varios periodos contables, permitiendo calificar la gestión de un periodo respecto a otro mostrando los incrementos y decrementos de las cuentas de los estados financieros comparativos. Este análisis debe centrarse en los cambios significativos de cada una de las cuentas. Los cambios se pueden registrar en valores absolutos y valores relativos, los primeros se hallan por la diferencia de un año base y el inmediatamente anterior, y los segundos por la relación porcentual del año base con el de comparación

El análisis horizontal muestra los siguientes resultados:

- Analiza el crecimiento o disminución de cada cuenta o grupo de cuentas de un estado financiero de un periodo a otro.
- Sirve de base para el análisis mediante fuentes y usos del efectivo de capital de trabajo en la elaboración del estado de cambios en la situación financiera.
- En términos conceptuales, halla el crecimiento simple o ponderado de cada cuenta o grupo de cuentas, que se conoce como la tendencia generalizada de las cuentas sin pretender ser ideal.

Para (Bravo Valdivieso, 2013) el análisis horizontal también es conocido como análisis comparativo y se basa en la comparación entre dos o más estados financiero. El análisis horizontal tiene la característica de dinámico y permite la obtención de índices, porcentajes más objetivos confiables. Es un análisis dinámico porque se ocupa del cambio o movimiento de cada cuneta de un periodo u otro.

El análisis horizontal es cuando se realiza comparando una cuenta o un grupo de cuentas de dos o más periodos, con el fin de determinar las partidas que han tenido mayor variación o movimiento (análisis dinámico) y conocer el comportamiento de una cuenta (Zapata, 2011).

En este sentido luego de haber analizado a cada uno de los aportes teóricos de distintos autores y por las características de la investigación no acogemos a la aplicación de los distintos indicadores financieros y el análisis vertical los mismos que nos darán una visión clara de cómo ha evolucionado la rentabilidad de la cooperativa desde el año 2014 y además nos ayudarán a identificar como los productos y servicios financieros ha aportado a la rentabilidad, por lo que descartamos la aplicación del análisis horizontal dentro de la presente investigación.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

En el presente capítulo se aborda a profundidad la metodología que se utilizará dentro de la presente investigación.

Descriptiva

La presente investigación es de tipo descriptiva debido a dentro de la misma se describe de manera clara la variable independiente (productos y servicios financieros) y la variable dependiente (rentabilidad de la cooperativa).

Correlacional

A la presente investigación se le considera de tipo correlacional debido a que busca establecer la relación directa que existe entre la variable independiente que en este caso es (productos y servicios financieros) y la variable dependiente (rentabilidad de la cooperativa), se pretende identificar la relación directa de como los productos y servicios financieros tienen una relación directa sobre la rentabilidad de la misma y como estos pueden repercutir en la solidez y crecimiento constante de la cooperativa y por el contrario como pueden afectar su rentabilidad si los productos y servicios financieros no están difundidos ni aplicados de manera coherente a sus contexto.

Investigación Bibliográfica o Documental

Con la finalidad de sustentar de forma teórica y científica el presente proyecto de investigación se accedió a obtener información de distintas fuentes bibliográficas entre las que se destacan:

- Libros físicos y digitales.
- Bibliotecas virtuales
- Artículos científicos.
- Leyes, estatutos, normas y reglamentos expedidos por el gobierno sobre segmentación
- Normativas de la institución financiera.
- Páginas web especializadas.

Investigación de campo

Se considera investigación de campo debido a que se desarrolla de manera directa con la institución financiera, así como la obtención de datos como estados

financieros se los obtiene directamente dentro de la cooperativa, además la entrevista se realiza al gerente dentro de la misma y más procesos que se realizaran dentro de la cooperativa.

Diagnóstico

La cooperativa en la actualidad se encuentra posesionada entre las más grandes de la provincia y el país, no está libre de falencias en su gestión financiera, es así que una problemática dada dentro de la misma es la falta de información en cuanto a rentabilidad que generan los productos y servicios financieros, lo que provoca una toma de decisiones por parte de la gerencia de manera desacertada y en muchos casos inoportuna a su situación actual.

Por otro lado, dentro de la cooperativa se observa que se realice análisis financieros de manera pormenorizada sobre cada uno de ellos, en este sentido no se observa que productos y servicios financieros son los más utilizados por los socios y clientes y cuál de estos aportan de manera más significativa a la rentabilidad de la cooperativa, por lo que es necesario realizar un análisis profundo y exhaustivo de cada uno de los productos y servicios financieros e identificar en que porcentaje han aportado a la rentabilidad de la misma, además de realizar un análisis histórico de cómo han evolucionado los mencionados servicios desde el año 2014 hasta la actualidad.

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Dentro de la presente investigación se asume un diseño de tipo cualitativo debido a que se realizará un análisis minucioso de las repuestas vertidas por parte del señor gerente referente a la rentabilidad que se ha generado gracias a los productos y servicios financieros ofertados por la cooperativa en los últimos cuatro años a sus socios.

Por otro lado, las variables que forman parte de la presente investigación son: variable independiente productos y servicios financieros y variable dependiente rentabilidad, es decir se busca establecer la relación directa existente entre los productos y servicios financieros y su efecto directo sobre la rentabilidad de la cooperativa, y de la misma forma analizar qué productos y servicios financieros son los que más rentabilidad han generado en los últimos cuatro años, y como ha avanzado históricamente los productos y servicios financieros de manera positiva o negativa.

Para conocer cómo han evolucionado los productos y servicios financieros se procedió a aplicar un conjunto de indicadores para medir la rentabilidad como: rentabilidad sobre el activo total, Rentabilidad sobre los activos fijos o rentabilidad económica, Rentabilidad sobre el patrimonio, Rentabilidad sobre el Capital Pagado, Análisis vertical del estado de resultados, así como analizar las colocaciones asignados por la gerencia durante cada año a cada uno de los productos y servicios financieros y que porcentajes se han utilizado dentro de los mismos.

Finalmente, la presente investigación busca desarrollar una propuesta tentativa de solución que aplaque o erradique las problemáticas que se desprendan de los análisis y los indicadores aplicados a los productos y servicios financieros.

DISCUSIÓN

En torno al presente proyecto de investigación se observa que

- El diseño de investigación aplicado para la presente ha sido adecuado, debido a que se ha obtenido los resultados esperados, por otro lado, la aplicación de los indicadores financieros aportaron a la identificación de la rentabilidad de manera general de la institución.
- Los datos arrojan que los productos financieros que más aportan a la rentabilidad de la cooperativa son los pertenecientes a las líneas de crédito, entre los cuales se observa que los que mayor aporte dan son: el crédito de consumo prioritario y el microcrédito, el crédito inmobiliario aporta a la rentabilidad, pero en márgenes menores.
- Pese a que la cooperativa se encuentra posesionada entre las instituciones financieras más sólidas de la provincia y el país, no encuentra exenta de elaborar estrategias o procesos inadecuados, en este sentido se observa que en la implementación de productos y servicios financieros en su gran mayoría han sido acertados, con ciertas excepciones como la creación de una línea de crédito que como la MIPYME que no generó en los socios el efecto que se esperaba de la misma, esto pudo deberse a que no se realizó un estudio de mercado para la implementación de esta línea de crédito.
- Los índices de morosidad que muestra la cooperativa son bajos, y se observa que en el transcurso de los años ha ido decreciendo pasando del 2014 con un 4.15% al 2017 con un 3,49%, pese a esto no está por demás la implementación de mejoras o recomendaciones para bajar aún más las tasas de morosidad.

LIMITACIONES

En el desarrollo de la investigación se han encontrado las siguientes limitaciones:

- Gran dificultad a la hora de solicitar información debido a que los trámites de solicitud de la misma fueron muy engorrosos.
- Mucho hermetismo con la información solicitada, debido a que los funcionarios de la cooperativa manifestaron que la información es privada.
- Por las ocupaciones del Sr. Gerente existió muchas dificultades a la hora de agendar una cita para realizar la entrevista que aporte al proyecto de investigación.

RESULTADOS

Entre los resultados que más se destacan dentro del presente proyecto de investigación se destacan los siguientes:

- En torno a la rentabilidad sobre el activo total dentro de la Cooperativa San José Ltda., se obtiene que el año 2014 (0,88 %), año 2015 (1,04 %), año 2016 (0,88 %) y el año 2017 (1,36%), a diferencia del año 2017 donde se observa una rentabilidad de 1,36%, este último año brinda pautas de crecimiento.
- Referente a la rentabilidad sobre los Activos Fijos o Rentabilidad Económica, se observa que en el año 2014 (49,68 %), año 2015 (68,94 %), año 2016 (55,12 %) año 2017 (69,50 %), se puede observar que existe una considerable diferencia en cada año, siendo la de mayor proporción el año 2017 con un 69,50 % de rentabilidad generada para la cooperativa.
- En cuanto a rentabilidad sobre el patrimonio los resultados arrojan que en el año 2014 (7,70 %), año 2015 (8,59 %), año 2016 (6,75 %), año 2017 (9,73 %), se puede observar que el año que más rentabilidad ha generado mediante la inversión total acumulada en la cooperativa es la del año 2017 con un 9,73 %.
- Los resultados en rentabilidad sobre el capital pagado son en el año 2014 (18,77 %), año 2015 (21,31 %), año 2016 (16,74%), año 2017 (26,93%), el año con mayor incremento es el 2017 con un 26,93 %, de cierto modo ratifica los resultados de los anteriores indicadores dando al presente año como el de mayor crecimiento.
- Las cuentas que conforman el grupo de ingresos denominado son los “depósitos en instituciones financieras” y “depósitos en bancos y otras instituciones financieras”, con la siguiente participación año 2014 (1.38%), año 2015 (1,44%), año 2016 (1,65 %), año 2017 (1.52%), siendo el año 2016 el periodo en el que el grupo depósitos ha tenido mayor participación con el 1,65 % del total de Ingresos.
- El grupo de intereses y descuentos de cartera de crédito, tiene mayor participación en los distintos periodos resultados arrojados por el análisis vertical aplicado a los cuatro últimos años con los siguientes porcentajes año

2014 (92,31%), año 2015 (90,34%), año 2016 (89,07%) y el año 2017 (88,83%), de los cuales el año que mayor participación ha tenido es el año 2014 con el 92,31 % del total de ingresos.

- El grupo denominado Otros Servicios está conformado por los diferentes servicios que oferta la entidad financiera llamados “Tarifados con Costo Máximo” y “Tarifados Diferenciados” los cuales han tenido participación del total de ingresos en el año 2014 el (1,14%), en el año 2015 el (1,09%), en el 2016 el (1,69%) y en el año 2017 el (1,13%), de los cuatro años que se realizó el análisis vertical el que mayor participación ha tenido es el del año 2016 con el 1,69 % del total de ingresos.
- El grupo utilidades en acciones o participaciones, muestra los siguientes resultados año 2014 (0,02%), año 2015 (0,04%), año 2016 (0,03%) y en el año 2017 (0,04%), de los cuales es muy notable que los años con mayor participación han sido los años 2015 y 2017 con el 0.04 % cada uno del total de ingresos.
- El grupo de recuperación de activos financieros muestra los siguientes valores en el año 2014 (1,50%), en el año 2015 (2,96%), en el año 2016 (2,82%) y en el año 2017 (3,22%), siendo el año 2017 el que mayor participación ha tenido con el 3,22 % del total de ingresos.
- El grupo denominado “Otros” compuesto de “Perdida de Libretas”, “Otros ingresos”, “Sobrantes” e “Ingresos comisión por cheques devueltos”, muestran una participación en el año 2014 (0,22%), en el año 2015 (0,28%) en el año 2016 (0,37%) y en el año 2017 (0,21%), de los cuales se puede observar que el año que mayor participación ha tenido es el año 2016 con el 0,37% del total de ingresos.
- En cuanto a las políticas de colocación y recuperación establecidas por la cooperativa arrojan que en el año 2014 se colocaron \$ 33.325.578,97, de los cuales se recuperaron 96,55%, en el año 2015 se colocaron \$ 38.223.318,09 de los cuales se recuperaron 104,12%, en el año 2016 se colocaron \$ 41.438.686,61 dándose una recuperación del 11.78% y en el año 2017 se

colocaron \$ 48.996.534,68, dándose una recuperación del 111.03%, es decir las políticas establecidas para este crédito han generado muy buena rentabilidad, se obtiene que en el año 2017 se observa que se da unos \$5.403.666.06 de rentabilidad por este producto financiero.

- En cuanto a la rentabilidad generada por el crédito inmobiliario se obtiene que las colocaciones establecidas para los años evaluados en el año 2014 \$ 3.078.215,09 con un 74,73% de recuperación, en el 2015 \$ 2.647.757,27 con una recuperación de 93,11%, en el 2016 \$ 3.094.795,98 con una recuperación de 82,09% y en el año 2017 se colocó \$ 2.754.989,25 con una recuperación de 135,87%, es decir el año que más rentabilidad ha generado es el 2017, por otro lado este tipo de crédito es a largo plazo por lo que se seguirá recuperando capital en los años subsiguientes.
- Referente al microcrédito se observa que se colocó en el año 2014 \$ 37.399.046,02 del cual se recuperó el 93,32%, en el 2015 se colocó \$ 43.580.619,66 recuperándose el 92,16%, en el 2016 se colocó \$44.284.861,91 de que se recuperó 88,20% y en el 2017 se colocó \$ 43.488.803,25 y su recuperación fue del 94,43%, se observa que en ningún año se recuperó la totalidad de las colocaciones impuestas a cada año, por otro lado, hay que mencionar que este tipo de crédito es a mediano y largo plazo por lo que su recuperación se seguirá realizando a futuro.
- En torno a créditos comerciales PYME, se observa que la colocación en el año 2014 es de \$284.797,39 del cual no se recuperó ningún valor, en el 2015 se colocó \$ 291.071,43 y no se recuperó ningún valor, por lo que a años subsiguientes no se realizó ninguna colocación a este tipo de crédito, es decir el crédito no generó la rentabilidad que se esperaba del mismo por lo que se terminó eliminando.

CONCLUSIONES

Luego de realizar el presente proyecto de investigación se observa que:

- El tipo de crédito que aporta de manera más significativa a la rentabilidad a la cooperativa es el crédito de consumo prioritario, es así que en el año 2017 se realiza una colocación de \$ 48.996.534,68 y se recupera \$ 54.400.200,74, obteniendo como resultado que este tipo de crédito aporto a la rentabilidad un total de \$5.403.666.06, es decir un 111,03% de rentabilidad que genera este crédito.
- El crédito inmobiliario de igual forma es un producto que aporta a la rentabilidad de la cooperativa, pero no en los valores que el crédito de consumo prioritario, este crédito aporta a la rentabilidad con un total de \$ 988.391,11 en su último año.
- Se observa que las políticas de colocaciones que asume la cooperativa de ahorro y crédito se basan en los resultados que sus productos financieros logran el año anterior, es decir si a un producto financiero se le asigna un valor presupuestario y no se logra porcentajes altos de recuperación al siguiente año a ese producto financiero se le disminuye su colocación para el año siguiente, por el contrario, si el producto genera rentabilidad al siguiente año se le coloca más dinero.
- Se han dado ciertas políticas establecidas por parte de la gerencia en apertura de nuevos productos financieros que no lograron generar rentabilidad es así que el crédito denominado crédito comerciales PYME, tuvo colocaciones en el año 2014 y 2015, sin obtener recuperación de dinero por lo que a años siguientes no se realizó colocación en este tipo de producto financiero.
- Se observa que la cooperativa durante los últimos años ha generado una rentabilidad sostenida, la cual se ha hecho más evidente en el último año donde se observa un crecimiento más notorio.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Título

Plan de seguimiento de los productos y servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Introducción

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., es una institución financiera ubicada entre las más grandes de la provincia y el país, debido a su solidez financiera que la hacen acreedora de una calificación A+, lo mencionado deja claro que la cooperativa aporta de manera significativa a la dinamización de la economía de la provincia y el país gracias a sus productos y servicios financieros puestos a disposición de sus socios y clientes.

Los productos y servicios financieros que la cooperativa oferta a sus socios son variados acorde a las necesidades de los mismos, pero por otro lado la competitividad es muy alta debido a que existen otras instituciones financieras en la zona que ofertan productos y servicios financieros similares, por lo que es necesario que las autoridades de la institución financiera se encuentren en constante evolución y planificación de nuevos productos y servicios financieros al beneficio de sus socios, con la finalidad de no disminuir la cantidad de socios que optan por alguno de estos productos o servicios financieros.

Es necesario que el análisis que se realice para brindar nuevos productos financieros a los socios sea bien sustentado bajo un estudio de mercado que brinde el soporte necesario que la nueva oferta crediticia vaya a generar rentabilidad y que sea apetecible para los socios, y a la larga no genere pérdidas en la cooperativa.

En este sentido el análisis a los productos y servicios financieros brinda un documento de soporte que ayude a la gerencia de la institución a la toma de decisiones acertadas en cuanto a las políticas que realicen para mejorar la rentabilidad de la misma en base al aporte que generan estos productos o servicios financieros, es decir tomar decisiones acertadas en cuanto a colocación de presupuesto a cada producto financiero, elaboración de políticas de difusión y promoción de los productos y servicios que oferta la cooperativa, proponer políticas

más accesibles de asignación de créditos a los socios, implementación de nuevos servicios si los socios lo ameritan.

Objetivos

General

Elaborar un plan de seguimiento de los productos y servicios financieros que permita establecer la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Específicos

- Proponer estrategias de aplicación de indicadores financieros para medir la rentabilidad y mejoras en la asignación de créditos dentro de la cooperativa.
- Fortalecer la gestión de recuperación de cartera vencida para obtener indicadores financieros óptimos.
- Socialización con los miembros de la cooperativa sobre el plan de seguimiento planteado para la cooperativa.

Desarrollo

Estrategias e indicadores financieros de seguimiento de la cartera de crédito que oferta la cooperativa

Los indicadores financieros son elementos claves y de apoyo a directivos y gerente en el análisis de la gestión económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., y de cualquier institución financiera, por otro lado, ayudan a la toma oportuna de decisiones necesarias para el crecimiento de la misma. El Alcance de los indicadores incluye entre otros: a) la evaluación de la cartera crediticia, b) el comportamiento de las tasas efectivas de interés, c) la estructura de los costos de operación y financieros, d) el nivel de autosuficiencia, entre otros, por otro lado, los indicadores financieros proveen información de manera inmediata y concisa sobre el estado real de la cooperativa.

La gran mayoría de los indicadores y razones financieras utilizados en la actualidad se derivan de información tomada del Estado de Situación Financiera, Estados de resultados y políticas de colocación de capital, en tal sentido para tener una interpretación adecuada resulta de vital importancia que dichos documentos se elaboren con base en las Normativas y estándares establecidos por la SEPS.

En este sentido para conocer a fondo la rentabilidad generada por cada uno de los productos y servicios financieros dentro de cada año es necesario determinar que indicadores financieros logran ese objetivo.

Indicadores financieros

Se plantea que se utilice los indicadores financieros mencionados a continuación que midan la rentabilidad de la cooperativa de manera general:

Proporción de activos productivos netos: este indicador financiero mide la calidad de las colocaciones o la proporción de activos que generan rendimientos, en este sentido es fundamental aplicar este indicador financiero para conocer de manera global la rentabilidad de la institución.

$$(Activos Productivos)/(Total de activos)$$

Rentabilidad sobre el activo total: este indicador mide el beneficio logrado en función de los recursos de la cooperativa, independientemente de sus fuentes de financiamiento, si el índice es alto la rentabilidad es mejor, esto depende de la composición de los Activos, ya que no todos tienen igual rentabilidad, hay que mencionar que este indicador mide la rentabilidad de cooperativa de manera general y da una vista global de cómo se encuentra la solvencia, crecimiento y rentabilidad de la cooperativa, por lo que es necesario aplicar este indicador.

$$(Utilidad neta del ejercicio)/(Activo Total)$$

Rentabilidad sobre el patrimonio: Este indicador de rendimiento es más justo que el anterior, toda vez que la utilidad neta se relaciona con todos los haberes patrimoniales. Denota el porcentaje de rentabilidad obtenido en relación con la inversión total acumulada

$$(Utilidad neta del ejercicio)/(Patrimonio)$$

Rentabilidad sobre el Capital Pagado: Este indicador permite conocer el rendimiento del Capital efectivamente pagado. Si el capital ha tenido variaciones durante el periodo se debe calcular el Capital Promedio.

(Utilidad neta del ejercicio)/(Capital Pagado)

Rentabilidad sobre los Activos Fijos o Rentabilidad Económica: Este indicador mide el grado de rentabilidad obtenida entre la Utilidad Neta del Ejercicio y los Activos Fijos Promedio.

(Utilidad neta del ejercicio)/(Activos Fijos)

Análisis vertical: Además de los indicadores mencionados es de vital importancia la realización de un análisis vertical, por el hecho que relaciona las cuentas de un estado financiero con un total determinado dentro del mismo estado y para un mismo período contable, lo que permite conocer a fondo a cada uno de los productos y servicios financieros y que rentabilidad han generado en cada año.

Fechas planteadas para la aplicación de indicadores financieros

Debido a que el Estado de Situación Financiera y el estado de resultados la cooperativa los genera de manera mensual es recomendable la aplicación de indicadores financieros para cada mes, con la finalidad de ser muy rigurosos y poder determinar cualquier anomalía de manera oportuna.

Políticas de colocación:

Debido a que las políticas de colocación marcan en gran medida la rentabilidad que la cooperativa generara en el año es necesario realizar un proceso adecuado y eficiente.

- Por lo que se debe establecer políticas y procedimientos de crédito, estandarizados, claros y de fácil comprensión para el personal de la cooperativa.
- Fomentar el orden en los procesos de colocación de crédito.
- Realizar una colocación de créditos con calidad, tanto en el servicio brindado a los solicitantes de crédito como para el personal de la cooperativa.
- Fortalecer la coordinación del personal relacionado con la colocación de crédito.
- Definir criterios metodológicos para un manejo eficiente de la cartera.

En este sentido otro criterio de gran importancia es la colocación que la cooperativa ha asignado a cada tipo de crédito basado en la demanda y recuperación que la misma ha tenido en el año anterior con la finalidad de realizar una proyección real, en base a lo mencionado se observa los siguientes valores:

Consumo Prioritario

Tabla 1 Consumo prioritario

Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do
33.325.57	32.177.32	38.223.31	39.800.02	41.438.68	46.319.80	48.996.53	54.400.20
8,97	3,62	8,09	7,07	6,61	2,85	4,68	0,74
R= 96,55 %		R= 104,12 %		R= 111,78 %		R = 111.03 %	

Fuente: Colocaciones año 2014, 2015, 2016 y 2017 Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Elaborado por: Melissa Mercedes Taris Olivares, Evelyn Analfa Villena Pinos

Dentro del crédito de consumo se observa que del año 2016 al 2017 se ha dado un incremento en términos porcentuales del 18% de un año a otro, además este crédito demuestra ser el más rentable para la institución por lo que se plantea que el incremento en la colocación sea mayor para el siguiente año en un promedio del 25% de incremento por la demanda que este tiene.

Crédito Inmobiliario

Tabla 2 Crédito Inmobiliario

Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do
3.078.215	2.300.370	2.647.757	2.465.497	3.094.795	2.540.651	2.754.989	3.743.380
,09	,62	,27	,77	,98	,45	,25	,36
R= 74,73 %		R= 93,11 %		R= 82,09 %		R = 135,87 %	

Fuente: Colocaciones año 2014, 2015, 2016 y 2017 Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Elaborado por: Melissa Mercedes Taris Olivares, Evelyn Analfa Villena Pinos

A diferencia el crédito anterior dentro del crédito inmobiliario se observa que aquí se dio una disminución en la colocación dada de un año a otro del 11%, pese a lo mencionado se observa que la rentabilidad que este tipo de crédito ha generado es del

135,87%, por lo que se recomienda basados en la rentabilidad del último año que se genere un incremento en la colocación para este tipo de crédito en un 20% al año anterior.

Microcrédito

Tabla 3 Microcrédito

Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do
37.399.04	36.026.41	43.580.61	40.165.84	44.284.86	39.061.84	43.488.80	41.069.50
6,02	1,10	9,66	1,73	1,91	9,93	3,25	0,26
R= 93,32 %		R= 92,16 %		R= 88,20 %		R = 94,43 %	

Fuente: Colocaciones año 2014, 2015, 2016 y 2017 Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Elaborado por: Melissa Mercedes Taris Olivares, Evelyn Analía Villena Pinos

Dentro del microcrédito existe un criterio parecido al anterior en donde se observa que en el último año se ha dado una disminución en la colocación para este producto financiero en un rango del 1% en torno al año anterior, pese a lo mencionado la recuperación del capital ha sido mayor que en el año anterior por lo que se plantea que se dé un incremento del 5% de colocación a este crédito para el siguiente año.

Además de la colocación deben de establecerse políticas para la asignación de créditos que se detallan a continuación:

Mejora de los procesos de asignación de productos financieros

Créditos

Con la finalidad de establecer estrategias que agilicen la asignación de créditos, se propone las siguientes recomendaciones:

- Disminuir los tiempos en la asignación de créditos, con la finalidad de que los solicitantes no dejen un crédito a medias.
- Revisar los montos máximos de encaje para la asignación de créditos.
- Evitar los gastos administrativos innecesarios para las personas que se encuentran solicitando el crédito.

- Brindar una atención personalizada y cordial a los socios que solicitan el crédito.
- Brindar información clara sobre las tasas de interés, montos, fechas de pago, interés por mora y encajes para los interesados en obtener el crédito.
- Analizar de forma más minuciosa la capacidad financiera de los socios que optan por algún crédito.

Cuentas

Para incrementar el número de socios y solicitantes de distintos tipos de cuentas:

- Bajar los costos que se necesitan para la apertura de una cuenta.
- Establecer estrategias de promoción de los productos financieros por distintos medios.
- Diversificar los tipos de cuenta acorde a las necesidades de la ciudadanía.
- Analizar el incremento de las tasas de interés por depositar dinero dentro de la cooperativa en beneficio de los socios.
- Dar a conocer a la comunidad el beneficio adicional por formar parte de la cooperativa.

Por otro lado, hay ciertas políticas y regulaciones que se establecen a través de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, a las cuales las cooperativas tienen que adaptarse.

Políticas generales

Los préstamos se otorgarán a personas (Indicar si son naturales, jurídicas o ambas) para actividades lícitas dentro de los segmentos establecidos por la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera.

Los créditos podrán ser otorgados a socios de la cooperativa de acuerdo a la capacidad de pago de estos.

La colocación de crédito deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades susceptibles al riesgo de incumplimiento.

La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciado de alguna manera la gestión realizada.

Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado de la capacidad de pago del socio, garantizando el cumplimiento oportuno de la obligación adquirida.

El manual de crédito deberá estar disponible para el conocimiento de todo el personal de la cooperativa.

Concesión de créditos

Para la concesión de un crédito deberá encontrarse documentada y contener como mínimo:

- Condiciones del financiamiento
- Análisis de la información financiera y capacidad de pago, presentada por el solicitante.
- Determinación de la voluntad de pago
- Historial de crediticio

Para la concesión de créditos, se debe cumplir como mínimo con las siguientes condiciones:

- Contar con una solicitud de crédito debidamente llena y firmada por el solicitante de crédito.
- Verificar en toda operación la cédula de identidad original del solicitante, garante y sus cónyuges, si los tuviere.
- Para la evaluación de una solicitud de crédito se deberá contar con los datos actualizados de créditos vigentes y garantías.
- Comprobar los ingresos que el solicitante declara con todos los documentos originales de respaldo necesarios, los mismos que deberán ser confiables y encontrarse actualizados.
- En caso de créditos aprobados bajo condiciones especiales, debe contar con la constancia de la aprobación del Consejo de Administración.
- Contar con el reporte que demuestre el análisis realizado de la solicitud de crédito y las conclusiones acerca de su aprobación o rechazo.

- Para el otorgamiento del crédito es necesario que se haya realizado inspecciones y verificaciones sobre la actividad productiva o comercial del socio.
- Realizar el desembolso solo después de aprobado el crédito por el nivel correspondiente.
- Si el solicitante registra atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa, no se deberá otorgar un crédito.
- Todo crédito aprobado será desembolsado en la cuenta del socio.
- Para realizar el desembolso del préstamo en la cuenta del socio, se deberá tener previamente firmados los documentos de crédito; esto es, el contrato de préstamo y la tabla de pagos o el pagaré según sea el caso, y de acuerdo a las condiciones del crédito aprobado.

Los niveles de aprobación deberán evaluar como mínimo los siguientes aspectos:

- Estabilidad del socio y de la actividad que constituye la fuente de pago.
- Estabilidad del garante, si lo tuviere, y de la actividad económica que realiza.
- Naturaleza del negocio.
- Referencias bancarias, personales o comerciales.
- En el caso de Personas Jurídicas, estados financieros y análisis de los mismos, principales indicadores de liquidez, solvencia y rentabilidad, flujo de efectivo donde se incluya todas las obligaciones que tiene el solicitante de crédito y se determine la capacidad de pago.
- Historial crediticio en la cooperativa y en el sistema financiero.
- Condiciones financieras:

Estrategias para la promoción y difusión de los servicios financieros

Una de las problemáticas encontradas en la cooperativa debe fomentar mejores estrategias de difusión de los servicios financieros, por lo que se propone las siguientes recomendaciones:

- Utilizar masivamente los medios radiales locales para la difusión de los servicios financieros que oferta la cooperativa.

- Realizar campañas promocionales de manera regular en donde se oferten los servicios financieros.
- Establecer políticas de posicionamiento de la página web que, ya que la misma no aparece entre las primeras y las personas no pueden acceder a información de la cooperativa.
- Utilizar redes sociales para promoción de la cooperativa y sus productos y servicios financieros.

Fortalecer la gestión de recuperación de cartera vencida para obtener indicadores financieros óptimos

Los índices de morosidad que presenta la cooperativa durante los años 2014, 2015, 2016 y 2017 se detallan a continuación:

Tabla 4 Índice de morosidad

CRITERIO	2014	2015	2016	2017
Índice de morosidad general	4.15%	4.05%	3.98%	3.49%
Morosidad de crédito de consumo prioritario	2.10%	2.01%	1.19%	1.18%
Morosidad de la cartera de crédito inmobiliario	3.76%	3.73%	3.62%	3.08%
Morosidad de la cartera de microcrédito	6.15%	6.10%	7.30%	6.76%

Fuente: Estado de Resultados año 2014, 2015, 2016 y 2017 Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Elaborado por: Melissa Mercedes Taris Olivares, Evelyn Analfa Villena Pinos

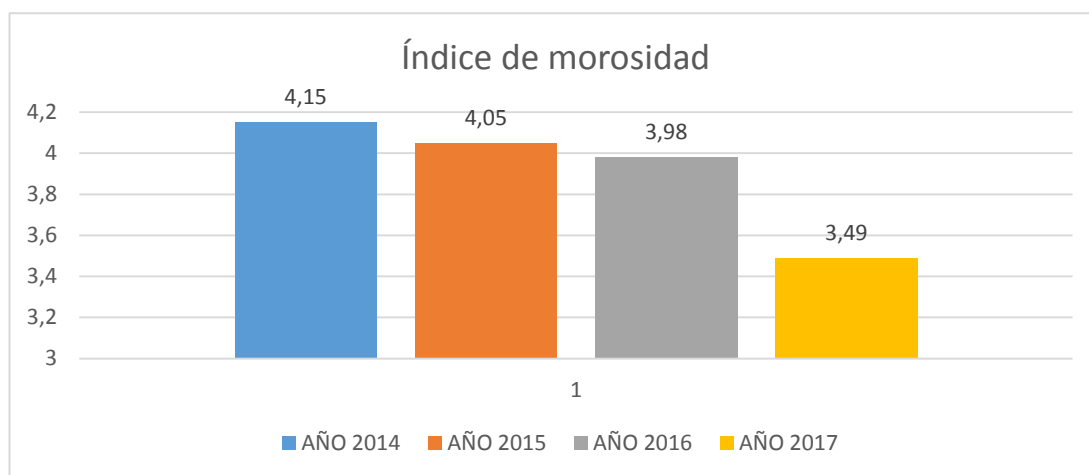


Gráfico 1 índice de morosidad

Fuente: Estado de Resultados año 2014, 2015, 2016 y 2017 Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda.

Elaborado por: Melissa Mercedes Taris Olivares, Evelyn Analfa Villena Pinos

A pesar de que la cooperativa no cuenta con índices de morosidad elevados, además se observa que en los años es analizados ha ido disminuyendo la misma se plantea las siguientes recomendaciones:

- Análisis económico y capacidad presupuestaria del cliente de forma más pormenorizada que permita identificar futuros problemas de morosidad.
- Aplicar indicadores financieros mensualmente que permita medir el nivel de morosidad de la cartera vencida dentro de la cooperativa.
- Identificación del comportamiento y estatus de cada cliente, con la finalidad de encontrar anomalías de forma individual
- Implementar algún sistema electrónico de alertas de la cercanía de pagar el crédito a los clientes, puede ser por medio de mensajes de texto o correos electrónicos.
- Difusión de las políticas de cobro por los funcionarios de la cooperativa encargados del otorgamiento de créditos a los clientes en lo referente a retrasos o morosidad de estos, con la finalidad de disuadirlos y que no incurran en el retraso de cuotas.
- Desarrollar estrategias de cobranza personal cuando un cliente incurre en retrasos.
- Establecer políticas de acuerdo de pagos con clientes que ya han incurrido reiteradamente en morosidad.

Socialización con los miembros de la cooperativa sobre el plan de seguimiento planteado para la cooperativa

Para que el plan de seguimiento sea puesto en práctica es necesario que sea socializado entre los empleados de los departamentos encargados de la entrega de productos financieros.

Por lo que se plantea el siguiente cronograma de socialización del plan de seguimiento a los empleados de la cooperativa:

Cronograma

Tabla 5 Cronograma

Hora	Actividad	Encargadas	Tiempo
16H30	Dar a conocer el plan de seguimiento a los empleados de la cooperativa	Taris Olivares Melissa Villena Pinos Evelyn	30 mit

Elaborado por: Melissa Mercedes Taris Olivares, Evelyn Analfa Villena Pinos

BIBLIOGRAFÍA

- Amondarain Arteche, J., & Zubiaur Etcheverry, G. (2013). *Analisis Contable* . Vasco
- Asobancaria. (2017). *Productos y servicios financieros*. Obtenido de <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/productos-para-ahorrar/>
- Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros. (2014). *Creditos al Consumo*. España. Recuperado el 03 de 12 de 2018, de <https://paraprofesdeconomia.files.wordpress.com/2014/03/parte-3.pdf>
- BANECUADOR. (06 de 2016). *BANECUADOR* . Recuperado el 17 de 11 de 2018, de www.banecuador.fin.ec
- Belhouari, A., Buendía Martínez, I., Lapointe, M., & Tremblay, B. (2005). La responsabilidad social de las empresas: ¿un nuevo valor para las cooperativas? *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 191-208.
- Blinder, F. (25 de Febrero de 2013). *Maestro Fianciero*. Obtenido de Productos Financieros: <http://maestrofinanciero.com/productos-financieros/>
- Bravo Valdivieso, M. (2013). *Contabilidad General* (Decimo Primera ed.). Quito, Pichincha , Ecuador : Escobar Impresores. Recuperado el 03 de 12 de 2018
- Daphnis, F. (2006). *Micro finanzas para la vivienda*. Costa Rica : Sanabria, S.A. Recuperado el 03 de 12 de 2018, de http://www.habitat.org/lc/lac/pdf/2006_libro_mfv.pdf#page=14
- Finanzas para mortales. (2018). *Servicios financieros*. Obtenido de <http://wiki-finanzas.com/index.php?seccion=Contenido&id=2011C0303>
- Finanzas para todos. (05 de enero de 2018). *Depósitos a plazo*. Obtenido de <http://finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosahorro/depositosaplazo.html>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (16 de Diciembre de 2015). Norma de Servicios Financieros de las entidades del sector financiero popular y solidario.

- Lizcano Álvarez , J., & Castelló Taliani, E. (2004). *Rentabilidad Empresarial*. Madrid, España: Imprenta Modelo, S.L. . Recuperado el 18 de 11 de 2018, de https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf
- Martínez, A. M. (2015). *Análisis Horizontal y Vertical de Estados Financieros*. Actualidad Empresarial N.º 326 .
- Moyolema Muyulema, M. H. (2010). La Gestión Financiera y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kuriñan, de la ciudad de Ambato. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Quinto, C. (22 de 05 de 2018). *¿Qué son los créditos de consumo? Tipos y características*. Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.co/blog/mejores-creditos-y-prestamos-colombia/2797629-que-son-creditos-consumo-tipos-caracteristicas>
- Saac. (04 de Enero de 2018). *¿Qué son las cooperativas de ahorro y crédito?* Obtenido de SAAC: <https://saac.gestarcoop.com/w/novedades/8-que-son-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito.html>
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *5campus.com*. Recuperado el 18 de 11 de 2018, de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (16 de Octubre de 2016). Norma Modificada a la Resolución N° 165 - 2015-F del 16 de diciembre de 2015. Ecuador.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (11 de Diciembre de 2015). Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. Ecuador.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). *Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros*. Quito. Recuperado el 18 de 11 de 2018, de <http://www.seps.gob.ec/>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (01 de 05 de 2018). *Preguntas Frecuentes*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/preguntas-frecuentes>

Valverde, R. (2012). Depósitos de Ahorros. Perú. Recuperado el 03 de 12 de 2018, de https://www.rodriquezvelarde.com.pe/pdf/libro1_parte2_cap3.pdf

Velásquez, R. E. (15 de 03 de 2007). El Microcrédito como Alternativa en la economía Colombiana. *Ciencias Estratégicas*, 15(17), 44-45. Recuperado el 03 de 12 de 2018

Zapata, P. (2011). *Contabilidad General* (Séptima Edición ed.). (L. S. Arevalo, Ed.) Bogota, Colombia : Quad/Graphics. Recuperado el 03 de 12 de 2018

ANEXOS

Anexo N° 1 Cuentas Ofertadas por la Cooperativa

Cuenta sueños

Este tipo de cuenta está dirigida a usuarios de 0 a 12 años de edad, su tasa de interés anual es del 3,50%, el monto mínimo de apertura para este tipo de cuenta es \$ 5 dólares.

Cuenta Ahorrando Ando

Este tipo de cuenta está dirigida a usuarios de 13 a 17 años de edad, su tasa de interés anual es del 3,50%, el monto mínimo de apertura para este tipo de cuenta es \$ 15 dólares.

Cuenta Multiahorros

Para este tipo de cuenta hay que ser previamente socio, su tasa de interés anual es del 5%, el monto mínimo de apertura para este tipo de cuenta es \$ 5 dólares y el tiempo mínimo de ahorro es de seis meses.

Cuenta Multiahorros Jubilación

Para este tipo de cuenta hay que ser previamente socio, su tasa de interés anual es del 5%, el monto mínimo de apertura para este tipo de cuenta es \$ 5 dólares y el tiempo mínimo de ahorro es de tres meses.

Multiahorros Productor

Para este tipo de cuenta hay que ser previamente socio, su tasa de interés anual es del 5%, el monto mínimo de apertura para este tipo de cuenta es \$ 5 dólares para ahorro individual y \$ 10 dólares para ahorro grupal, el tiempo mínimo de ahorro es de tres meses.

Fondos de inversión: Son aquellos en los cuales se invierte una determinada cantidad de capital y es manejado por especialistas financieros que se encargan de obtener rendimiento de esos fondos invirtiendo y diversificando el riesgo en diferentes mercados como puede ser la bolsa, la construcción, los títulos públicos, entre otros. Hay algunos que aseguran una renta fija o también puede ser variable.

Por otro lado la (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015) define a los productos y servicios financieros como que son las actividades ejecutadas por las entidades para satisfacer las necesidades de los socios/clientes o usuarios (personas naturales o jurídicas).

Anexo N° 2 Otros servicios brindados por la cooperativa

Entre los que se puede encontrar los siguientes:

- Citaciones Agencia Nacional de Transito
- Pensiones Alimenticias
- Canje Monetario
- Recaudaciones de tarjetas de crédito
- Pago de impuesto predial Quito
- Recaudaciones de Yanbal
- Recaudaciones Empresa Eléctrica Quito
- Recarga Movistar y Claro
- Pago patente municipal Quito
- Recaudaciones Tarjeta Pacificar
- Remesas
- Pago Banco de Desarrollo Humano
- Sistema de pagos interbancarios
- Sistema de cobros interbancarios
- Sistema de pagos en línea
- Tarjetas de cajero automático

**Anexo N° 3. Entrevista al Sr Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito
“San José Ltda.”**



**Anexo N° 4. Solicitud de Información financiera a la persona encargada de la
presente información**



Anexo N° 5 Difusión del plan de mejora realizado como propuesta por las investigadoras



Anexo N° 6 Solicitud a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” para realizar la investigación

San José de Chimbo, 22 de Octubre del 2018

Licenciado

Alonso Patricio Pérez

Gerente General

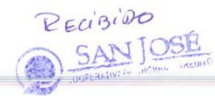
Cooperativa de ahorro y crédito “San José” Ltda.

De nuestras consideraciones

A través de la presente nos dirigimos a usted y a la vez deseándole éxitos en sus funciones encomendadas.

Yo **Melissa Mercedes Taris Olivares** con cedula N° 1726863812 y **Evelyn Analia Villena Pinos** con cedula N° 0202026548, estudiantes egresadas de la Universidad Estatal de Bolívar (Matriz) inscritas en el proceso de titulación en la carrera de Contabilidad y Auditoría CP; solicitamos de la manera más comedida se nos brinde la apertura para poder realizar nuestro proyecto de investigación en esta noble institución, que tiene como tema **ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ LTDA” CANTÓN SAN JOSE DE CHIMBO, PROVINCIA BOLIVAR EN LOS PERIODOS 2014-2017.**

De antemano le agradecemos y esperamos que nuestra petición sea acogida favorablemente.



23 OCT 2018

Melissa Taris

Atentamente

Melissa Mercedes Taris Olivares

ESTUDIANTE EGRESADA

Evelyn Analia Villena Pinos

ESTUDIANTE EGRESADA

Anexo N° 7 Aceptación por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” para realizar la investigación



José de Chimbo, 29 de Octubre de 2018
CSJ.DO.RS. Of. 0817

Señoritas
Taris Olivares Melissa Mercedes
Villena Pinos Evelyn Analfa
EGRESADAS DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA CP DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL
DE BOLIVAR
Presente:

De mi consideración.-

Dando contestación al oficio S/N del 22 de Octubre de 2018, la Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda., con RUC 0290003288001 ubicada en San José de Chimbo, autoriza para que puedan desarrollar su proyecto de investigación con el tema “ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LTDA., CANTÓN SAN JOSÉ DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR EN LOS PERIODOS 2014 – 2017” cumpliendo con todas las disposiciones legales internas de la Cooperativa.

Particular que comunico para los fines consiguientes.

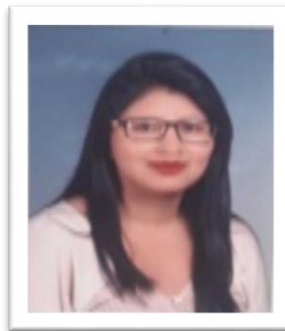
Atentamente.-

Lcdo. Patricio Pérez
Gerente
Cooperativa de Ahorro y Crédito San José Ltda.



Anexo N° 8 Currículum Vitae de Taris Olivares Melissa Mercedes

CURRÍCULUM VITAE



Datos Personales.

Nombres y Apellidos: Melissa Mercedes Taris Olivares

Fecha de Nacimiento: 05 de Mayo de 1996

Lugar de Nacimiento: San Miguel de Bolívar

Edad: 22 años

Lugar de Residencia: San José de Chimbo

Estado Civil: Soltera

Teléfono Celular: 0939583977

Correo Electrónico: mely_1347@hotmail.es

Estudios Cursados.

- **Primaria:** Escuela Alejandro Sergio Bermeo
- **Secundaria:** Colegio Ángel Polibio Chaves

Título obtenido: Bachiller Contador en Ciencias de Comercio y Administración.

- **Universitario:** Universidad Estatal de Bolívar
Egresada en Contabilidad y Auditoría CP
Título a obtener: Ingeniera Contabilidad y Auditoría C.P.

Anexo N° 9 Currículum Vitae de Villena Pinos Evelyn Analía

CURRÍCULUM VITAE



Datos Personales

Nombres y Apellidos: Evelyn Analía Villena Pinos

Cédula de Ciudadanía: 020202654-8

Fecha de Nacimiento: 11 de Julio de 1994

Lugar de Nacimiento: San Miguel- Provincia Bolívar

Edad: 24 años

Lugar de Residencia: San Miguel

Nacionalidad: Ecuatoriana

Estado Civil: Soltera

Correo Electrónico: analiavillena@gmail.com

Número Celular: 0992108940

Estudios Cursados:

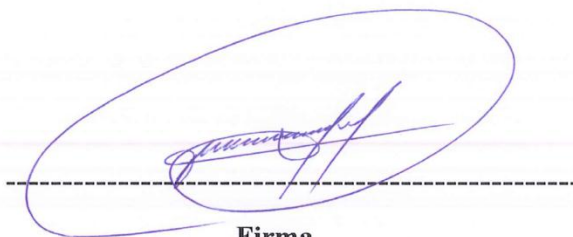
- **Primaria:** Escuela “Diez De Enero”
- **Secundaria:** Colegio Nacional Técnico “Diez De Enero”
Título Obtenido: Bachiller Contador en Ciencias de Comercio y Administración.
- **Universitario:** Universidad Estatal de Bolívar
Egresada en Contabilidad y Auditoría C.P.
Título a obtener: Ingeniera Contabilidad y Auditoría C.P.

CERTIFICADO DE ANTIPLAGIO

Yo DR. C. Marlon Alberto García Saltos Director del proyecto de investigación certifico que las señoritas: **MELISSA MERCEDES TARIS OLIVARES** y **EVELYN ANALÍA VILLENA PINOS**, estudiantes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría CP. dentro de la modalidad de titulación "Proyecto de Investigación; a cumplir con la revisión a través de la herramienta URKUND, el día, del final del proyecto de investigación denominado "**ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU EFECTO EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "SAN JOSE LTDA", CANTON SAN JOSE DE CHIMBO, PROVINCIA BOLÍVAR EN LOS PERIODOS 2014-2017**". Dando como resultado un 6% de coincidencia porcentaje que se encuentra dentro del parámetro establecido.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 13 de mayo del 2019



Firma

DR.C. Marlon Alberto García Saltos
Cd. N° 0200724714

