



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

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.

**Proyecto 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
VILLEN A PINOS EVELYN ANALIA**

DIRECTOR:

DR.C. MARLON ALBERTO GARCIA SALTOS

PARES ACADÉMICOS:

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

Guaranda, Mayo 2019

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Por la presente dejo constancia que he leído la propuesta del trabajo de titulación, presentado por las señoritas: Taris Olivares Melissa Mercedes y Villena Pinos Evelyn Analía las cuyo tema es: **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** y en tal virtud acepto asesorar a las estudiantes en calidad de Director durante la etapa de proyecto de investigación e informe final, hasta su presentación y evaluación.

Dado en la ciudad de Guaranda a los 16 días del mes de noviembre de 2018



Firma

DR.C. Marlon Alberto García Saltos

Cd. N° 0200724714

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR.....	I
ÍNDICE GENERAL.....	II
INDICE DE TABLAS	IV
RESUMEN.....	VI
ABSTRACT.....	VII
CAPÍTULO I.....	1
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	4
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
PREGUNTAS DIRECTRICES	5
JUSTIFICACIÓN	6
OBJETIVOS	8
CAPÍTULO II.....	9
MARCO REFERENCIAL.....	10
MARCO TEÓRICO.....	10
Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	10
Productos y Servicios Financieros	11
Productos Financieros	11
Servicios financieros	13
Clasificación de los servicios financieros:	13
Rentabilidad	15
Tipos de Rentabilidad	15
Rentabilidad Económica	15
Rentabilidad Financiera	15
Indicadores de Rentabilidad.....	16
Rentabilidad sobre los Activos Fijos o Rentabilidad Económica	18

Análisis Vertical y Horizontal de Estados Financieros.....	18
MARCO CONCEPTUAL.....	20
MARCO LEGAL.....	22
MARCO HISTÓRICO.....	24
CAPÍTULO III.....	25
DISEÑO METODOLÓGICO.....	26
Descriptiva.....	26
Correlacional.....	26
Diagnostico.....	27
Métodos.....	27
Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos.....	28
Entrevista.....	28
ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA.....	29
CAPÍTULO IV.....	31
RESULTADOS.....	32
ESQUEMA TEMÁTICO.....	62
MARCO ADMINISTRATIVO.....	63
CRONOGRAMA.....	63
RECURSOS.....	64
PRESUPUESTO.....	64
BIBLIOGRAFÍA.....	65
ANEXOS.....	71

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Rentabilidad sobre activo total.....	32
Tabla 2 Rentabilidad sobre los Activos Fijos o Rentabilidad Económica.....	33
Tabla 3 Rentabilidad sobre el patrimonio	34
Tabla 4 Rentabilidad sobre el Capital Pagado	35
Tabla 5 Análisis vertical al Estado de Resultados	36
Tabla 6 Intereses y Descuentos Ganados Depósitos	38
Tabla 7 Intereses y Descuentos de Inversiones en Títulos Valores	39
Tabla 8 Intereses y Descuentos de Cartera de Crédito.....	40
Tabla 9 Otros Servicios	41
Tabla 10 Utilidades en Acciones y Participaciones	42
Tabla 11 Recuperación de Activos Financieros.....	43
Tabla 12 Otros.....	44
Tabla 13 Análisis horizontal al Estado de Resultados	45
Tabla 14 Aporte a la rentabilidad de los productos y servicios financieros.....	49
Tabla 15 Crédito de consumo Prioritario	54
Tabla 16 Crédito Inmobiliario.....	55
Tabla 17 Microcrédito.....	56
Tabla 18 Crédito comerciales PYME	57
Tabla 19 Depósitos a la vista	58
Tabla 20 Depósito a plazo.....	59
Tabla 21 Depósitos restringidos.....	60
Tabla 22 Índice de morosidad	61
Tabla 23 Cronograma de actividades	63
Tabla 24 Presupuesto del proyecto	64

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Rentabilidad sobre el Activo Total.....	32
Gráfico 2 Rentabilidad sobre los Activos Fijos o Rentabilidad Económica.....	33
Gráfico 3 Rentabilidad sobre el patrimonio	34
Gráfico 4 Rentabilidad sobre el Capital Pagado	35
Gráfico 5 Intereses y Descuentos Ganados.....	38

Gráfico 6 Intereses y Descuentos de Inversiones en Títulos Valores	39
Gráfico 7 Intereses y Descuentos de Cartera de Crédito.....	40
Gráfico 8 Otros Servicios.....	41
Gráfico 9 Utilidades en Acciones y Participaciones	42
Gráfico 10 Recuperación de Activos Financieros.....	43
Gráfico 11 Otros.....	44
Gráfico 12 Ingresos crecimiento o variación de un año a otro	47
Gráfico 13 Resultado del Ejercicio	48
Gráfico 14 Aporte a la rentabilidad de los productos y servicios financieros año 2014	50
Gráfico 15 Aporte a la rentabilidad de los productos y servicios financieros año 2015	51
Gráfico 16 Aporte a la rentabilidad de los productos y servicios financieros año 2016	52
Gráfico 17 Aporte a la rentabilidad de los productos y servicios financieros año 2017	53
Gráfico 18 Crédito de consumo prioritario	54
Gráfico 19 Crédito Inmobiliario.....	55
Gráfico 20 Microcrédito.....	56
Gráfico 21 Créditos Comerciales PYME.....	57
Gráfico 22 Depósitos a la vista	58
Gráfico 23 Depósito a plazo.....	59
Gráfico 24 Depósito restringido.....	60
Gráfico 25 Índice de morosidad.....	61

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 a 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

ANTECEDENTES

El cooperativismo nace de la necesidad de las personas de obtener servicios por parte de alguna forma de institución o asociación, como lo menciona (Monzón, 1989) “las Cooperativas surgen en Inglaterra como una reacción espontánea de los trabajadores industriales para superar las dificultades de sus condiciones de vida” (Pág. 187).

Por otro lado (Monzón Campos, 2003) menciona que:

El cooperativismo nace en una primera etapa situada entre el último tercio del siglo XVIII y 1820 las cooperativas surgen en Inglaterra como una reacción espontánea de los trabajadores industriales para superar las dificultades de sus condiciones de vida, muy pronto el pensamiento socialista y los anti-capitalistas ricardianos desarrollarán una notable influencia en el cooperativismo, de manera que el origen del cooperativismo moderno se hace coincidir con la creación de la famosa cooperativa de Rochdale (Inglaterra) en 1844 por 28 obreros, 6 de los cuales eran discípulos de Owen. Los famosos principios cooperativos impulsados por la cooperativa de Rochdale fueron adoptados por toda clase de cooperativas y hoy constituyen el eje vertebrador de la Alianza Cooperativa Internacional.

Estos principios configuran a las cooperativas como empresas democráticas, en las que las decisiones están en poder de una mayoría de socios usuarios de la actividad cooperativizada, de manera que no se permite que los socios inversores o de capital, si existen, sean mayoritarias, y la asignación de excedentes no se realiza con criterios de proporcionalidad al capital.

En esta misma línea en Ecuador el cooperativismo desde el siglo XIX se ha convertido en eje transversal de la economía del país, es así que durante el año 1937 se da la primera ley de cooperativas, la misma que dio un gran impulso a las asociaciones cooperativas campesinas, de manera seguida en el año 1966 se da la Ley de Reforma Agraria.

En los años 90, el exceso de instituciones financieras, las permanentes modificaciones a las leyes de acuerdo a las necesidades de los grupos que habían

manejado dichas instituciones, fugas de capital, altas tasas de interés y el conflicto bélico con Perú hacen que Ecuador viva una de las más graves crisis bancarias (Educación Financiera, 2018).

Ley de Cooperativas, en el año 2008 la Constitución de la República del Ecuador entra en vigencia y establece que el sistema económico es social y solidario y finalmente el 10 de mayo de 2011 se publica la Ley de Economía Popular y Solidaria, que establece y regula el funcionamiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

A partir del año 2014 la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera creada en el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, En el artículo 447 del Código Orgánico Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicarán en los segmentos que la Junta determine. El segmento con mayores activos del Sector Financiero Popular y solidario se define como segmento I e incluirá a las entidades con un nivel de activos superior a USD 80'000.000,00 (ochenta millones de dólares de los Estados Unidos de América); monto que será actualizado anualmente por la Junta aplicando la variación del índice de precios al consumidor.

De la misma forma en que los sistemas financieros se masificaban y solidificaban, en 1976 el Banco Grameen brinda el primer préstamo a los más necesitados en Bangladesh. Desde entonces, el Banco Grameen ha distribuido más de tres mil millones de dólares en préstamos a 2,4 millones de prestatarios, esta nueva oleada de lo que más adelante se conocería como servicios financieros comienza a extenderse al resto de países, es así que 1986 el Estado ecuatoriano inició formalmente las operaciones crediticias para el sector micro empresarial, acompañado de capacitación (Auquilla & Torres Rivera, 2009). Desde ahí las instituciones a lo largo de los años se han encontrado en una constante evolución en el desarrollo y oferta de productos y servicios financieros que sean agradables y atractivos para sus socios y clientes, con la finalidad de constantemente crecer y acaparar más socios dentro de las mismas, innovando en torno a diversidad, plazos, requisitos y tasas de interés que los haga más atractivos.

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

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., en este sentido 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.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el análisis comparativo de los productos y servicios financieros en la determinación de la rentabilidad de éstos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, Cantón San José de Chimbo, Provincia de Bolívar en los periodos 2014-2017?

PREGUNTAS DIRECTRICES

Dentro de las preguntas directrices se plantean las siguientes:

- ¿Cuáles son las herramientas más usadas para determinar los Productos y servicios financieros que repercuten sobre la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”?
- ¿Qué productos y servicios financieros aportan de manera más significativa a la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”?
- ¿Qué indicadores y estrategias van a permitir implementar una propuesta de mejoramiento de la rentabilidad 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 años 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 tenemos 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 diálogo 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 benefician los funcionarios de la entidad debido a que se les brindará información valiosa para el mejoramiento constante de la cooperativa y finalmente el grupo 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.

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.”
- Ejecutar un plan de seguimiento de los productos y servicios financieros dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

MARCO TEÓRICO

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.

Por otro lado (Saac, 2018) manifiesta que las cooperativas de ahorro y crédito son sociedades cooperativas cuyo objetivo social-económico es servir las necesidades financieras de sus socios mediante el ejercicio de las actividades propias de estas entidades de crédito.

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.

Actividades que puede realizar una Cooperativa

Como lo menciona la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018) las actividades y Servicios Financieros que las COACs pueden realizar, previa autorización suya son:

- Otorgar préstamos a sus socios.
- Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional.
- Efectuar inversiones en el capital de una entidad de Servicios Financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero.
- Recibir depósitos a la vista.
- Recibir depósitos a plazo.
- Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país.

- Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales.

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 (Asobancaria, 2017).

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.

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.

Tipos de cuentas

Los tipos de cuenta más comunes son:

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.

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 (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

Son productos financieros que las entidades financieras ofertan a sus socios 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.

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 (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.

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.

Por otro lado (Finanzas para mortales, 2018) menciona que los servicios financieros son actividades realizadas con el propósito de movilizar los recursos de un grupo de personas determinado.

Clasificación de los servicios financieros:

Entre los servicios financieros podemos encontrar los siguientes:

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, 2015).

Entre los servicios financieros básicos se encuentran:

- Apertura de cuentas (ahorros, plazo fijo, cuentas de integración de capital, inversiones)
- Depósito 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 (Lizcano Álvarez & Castelló Taliani, 2004).

Por otro lado (Sánchez Ballesta, 2002) menciona que la rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados.

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).

Para (Amondarain Arteche & Zubiaur Etcheverry, 2013) se trata de evaluar la capacidad efectiva de la cooperativa, para obtener rendimientos a partir de los capitales invertidos y recursos disponibles.

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 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 es 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 cooperativa (Bravo Valdivieso, 2013).

Índices de Rentabilidad

Se denomina rentabilidad a la relación entre la Utilidad y alguna variable 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.

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:

- 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 (Martínez, 2015).

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.

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 nos acogemos a la aplicación de los distintos indicadores financieros y el análisis vertical y el horizontal los mismos que nos darán una visión clara de cómo ha evolucionado la rentabilidad de la cooperativa desde el año 2014 al 2017 y además nos ayudarán a identificar como los productos y servicios financieros ha aportado a la rentabilidad.

MARCO CONCEPTUAL

Ahorro

Se entiende como ahorro a la parte del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras, a través de algún sistema provisto por una institución autorizada por la ley para captar dinero del público, tal como una cuenta o tarjeta de ahorros, un depósito a plazo o una cuenta de ahorro previsional voluntario, en caso de quienes trabajen (BancaFacil, 2018).

Crédito

El crédito comparte con el préstamo su condición de “cantidad prestada”, pero a diferencia del anterior, se trata de una cantidad “virtual” de dinero con un límite fijado que la entidad pone a disposición del cliente. Es decir, el cliente no dispone de toda la cantidad de golpe, por el contrario, podrá extraer esta cantidad de manera parcial a través de una tarjeta o una cuenta bancaria. (Puerto, 2018).

Cartera de Crédito

Representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. (Banco Multiva, 2012).

Canales

Son los medios a través de los cuales las entidades atienden a sus socios/clientes o usuarios que solicitan un servicio financiero (Junta de Regulación Monetaria Financiera , 2016).

Catálogo de Servicios

La (Junta de Regulación Monetaria Financiera , 2016) menciona que es el detalle de servicios financieros y no financieros que prestan las entidades a los socios/clientes o usuarios.

Encaje

El encaje es un porcentaje de los productos del mismo que se deben mantener congelados para poder recibir captaciones del público (Urbano Mateos, 2016).

Gobierno Corporativo

La (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico , 2004) define al gobierno corporativo como el sistema por el cual las sociedades son dirigidas y controladas.

Indicador

Es una variable con características de calidad, cantidad y tiempo, utilizada para medir, directa o indirectamente los cambios en una situación y apreciar el progreso alcanzado en abordarla. (Cambón, 2015).

Préstamo

Un préstamo es la operación desde que una entidad o persona (el prestamista) entrega otra (el prestatario) una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación, con la condición de que el prestatario devuelva esa cantidad junto con los intereses pactados en un plazo determinado (Pérez Porto & Merino, 2009)

Razón Financiera

Una razón financiera es la relación entre dos o más datos (expresados en unidades monetarias) de los estados financieros; pueden existir decenas de razones (Zapata, 2011).

Servicio Financiero

Son las actividades ejecutadas por las entidades para satisfacer las necesidades de los socios/clientes o usuarios (personas naturales o jurídicas) (Junta de Regulación Monetaria Financiera , 2016).

Socio

Persona que forma parte de una cooperativa y que se caracteriza por tener los mismos derechos que todos lo demás socios de la cooperativa, por no responder personalmente de las deudas sociales a no ser que los estatutos establezcan lo contrario (La Gran Enciclopedia de Economía, 2009).

MARCO LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Sección octava

Sistema financiero

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008).

Código Orgánico Monetario y Financiero

Sección 9

De las obligaciones

Artículo 239.- Indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio.

Las entidades del sistema financiero nacional deberán cumplir, en todo tiempo, con las normas referidas a los indicadores financieros, liquidez, capital y patrimonio determinadas en este Código y la normativa que expida la Junta de Política y Regulación Monetaria y financiera de conformidad con el tipo de entidad, los sistemas de control interno y la administración de riesgos adecuados al tamaño y complejidad de la entidad financiera (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Artículo 247.- Cargos por servicios financieros. - Las entidades del sistema financiero nacional no aplicarán o cobrarán cargos por servicios que no han sido prestados por la entidad, ni podrán establecer cargos por servicios financieros que no estén autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. Cualquier cargo efectuado en contra de esta disposición deberá ser restituido al usuario financiero, sin perjuicio de las sanciones a las que hubiere lugar (Asamblea Nacional del Ecuador, 2014).

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

Objetivo de la SEPS

Desde el 2008, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 283 define al sistema económico como “social y solidario, que reconoce al ser humano como

sujeto y fin; [que] propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y [que] tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir”. En concordancia a la Constitución, la Ley de Economía de Popular y Solidaria tiene por objeto:

- Reconocer a las organizaciones de la economía popular y solidaria como motor del desarrollo del país;
- Promover los principios de la cooperación, democracia, reciprocidad y solidaridad en las actividades económicas que realizan las organizaciones de la EPS;
- Velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de las organizaciones de la EPS; Establecer mecanismos de rendición de cuentas de los directivos hacia los socios y miembros de las organizaciones de la economía popular y solidaria;
- Impulsar la participación activa de los socios y miembros en el control y toma de decisiones dentro de sus organizaciones, a diferencia de las actividades económicas privadas;
- Identificar nuevos desafíos para el diseño de políticas públicas que beneficien, fortalezcan y consoliden al sector económico popular y solidario.
- Fortalecer la gestión de las organizaciones en beneficio de sus integrantes y la comunidad.

MARCO HISTÓRICO

El nacimiento de cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.” tuvo su origen gracias a la iglesia quien fue la promotora del cooperativismo, como mecanismo de alivio a la pobreza del cantón, el 17 de febrero de 1964, a las 20:00, con participación directa del Párroco de la ciudad de San José Chimbo, Dr. Pedro Monar en el salón de la casa parroquial donde varios ciudadanos Chimbeños se comprometieron con la naciente institución.

El 13 de abril de 1964, se firma el acta de constitución de la Cooperativa, cuya razón social toma nombre del patrono de la localidad “San José”, se aprueba el Estatuto en segunda discusión y se procede a la elección de los consejos, de la siguiente forma:

Consejo de Administración:

- Pedro Monar
- Segundo Montalvo
- José Adalberto Rojas
- Augusto Yáñez Espinoza

Consejo de Vigilancia:

- Julio Benítez
- Marco Armijo
- Arturo Montalvo

Comité de Crédito

- Luis Velásquez
- Alejandro Montalvo
- Víctor Solano Velasco

El 10 de diciembre de 1964 se legaliza el funcionamiento de la cooperativa, mediante acuerdo ministerial 2752 e inscrita en el Registro General de Cooperativas el 10 de diciembre de 1964. Con el número de orden 1244, documentación que contiene los datos actualizados de las disposiciones constantes en la ley y Reglamento General de Cooperativas.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO

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 que 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 cualitativa

El tipo de investigación es de carácter cualitativa debido a que se realizará un análisis minucioso de las respuestas vertidas por parte del señor gerente y de los miembros que conforman el departamento de contabilidad encargados de realizar información referente a los indicadores financieros y la rentabilidad que se ha generado dentro de la cooperativa en desde el año 2014 hasta el año 2017.

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 realizarán dentro de la cooperativa.

Diagnostico

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 desafortunada 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.

Métodos

Método deductivo

El presente método de investigación permitirá partir del análisis de los productos y servicios financieros de manera general para luego de ello ir analizando cada producto y servicio financiero de manera individual, con la finalidad de identificar la

situación real de cada producto y servicio financiero y como aporta a la rentabilidad de cooperativa.

Método Inductivo

El presente método de investigación permitió analizar cada uno de los servicios y productos financieros ofertados dentro de la cooperativa e identificar sus características, así como determinar el aporte que cada uno brinda a la rentabilidad de la cooperativa.

Método analítico

El presente método de investigación servirá para descomponer los productos y servicios financieros en elementos más pequeños y analizables de forma más adecuada, es decir analizar cada servicio y producto financiero de forma particular cada uno de ellos.

Técnicas e Instrumentos para la obtención de datos

La técnica e instrumento para la obtención de datos que se aplicó en la investigación es la siguiente:

Entrevista

Técnica dirigida al señor gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” con la finalidad de obtener información importante referente a los productos y servicios financieros que brinda la cooperativa a sus socios y como esta aporta en su rentabilidad, las preguntas planteadas para obtener información importante referente a los productos y servicios financieros se realizaron de manera secuencial y además son abiertas con la finalidad de obtener criterios e ideas del gerente de la cooperativa.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE y A LOS MIEBROS DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “SAN JOSÉ”

INTRUCCIONES

Responder las preguntas de manera adecuada.

1. ¿La cooperativa ha tenido rentabilidad en los cuatro últimos años?

Si, nuestra institución ha mostrado de manera creciente un incremento en su rentabilidad.

2. ¿Qué productos y servicios financieros presta la cooperativa?

Dentro de los diferentes servicios que productos financieros que restamos como cooperativa se encuentran: Cuentas como: sueñitos, Ahorrando ando, multiahorros, Multiahorros Jubilación, Multiahorros productor, Créditos como: microcrédito, consumo, vivienda, Fondos de inversión, Otros servicios como: 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, entre otros.

3. ¿Cuáles son los productos y servicios financieros que más acogida tienen por parte de los socios y clientes?

Dentro de los productos y servicios financieros que más solicitan nuestros clientes se encuentran los distintos tipos de créditos y la apertura de cuentas.

4. ¿Cuál de todos los productos y servicios financieros señalados anteriormente considera que son más rentables para la institución?

Los que más generan rentabilidad son los distintos tipos de crédito.

5. ¿Cada qué periodo realizan un análisis comparativo de los rendimientos financieros que tienen los productos y servicios de la cooperativa?

Los realizamos de manera trimestral

6. ¿Creé usted que la institución satisface las necesidades de los socios?

Creemos que sí, aunque estamos pensando en nuevas posibilidades de créditos dirigidos a nuestros socios.

7. ¿Ha tenido quejas por parte de los socios en torno a los Servicios y Productos Financieros brindados por la Cooperativa?

Se ha tenido, pero de manera muy esporádica, más en torno a la atención que a los servicios en sí.

8. ¿Se han implementado nuevos productos y servicios financieros en los últimos años en beneficio de los socios y clientes?

En los últimos años no hemos innovado en cuanto a nuevos productos y servicios financieros, a excepción de servicios de cobro y pago para terceros.

Interpretación de la entrevista

Luego de la entrevista al Ing. Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda., y al personal operativo del área de contabilidad de la misma, se observa que los productos y servicios financieros son elementos fundamentales dentro del crecimiento y rentabilidad de la institución.

De igual manera se obtiene que dentro de la cooperativa se cuenta con un sinnúmero de productos y servicios financieros en beneficio de sus socios como distintos tipos de cuentas para toda necesidad, así como un sinnúmero de tipos de créditos y además se cuenta con otros servicios como los son los pagos a terceros, que de una u otra manera aportan a la rentabilidad de la cooperativa.

Por otro lado, en respuesta vertida por las personas entrevistadas se observa que los servicios financieros que más brinda rentabilidad a la cooperativa son los créditos, ya que estos son los pilares fundamentales de la rentabilidad de la misma. De igual forma manifestó que el análisis comparativo de los rendimientos financieros se los realiza de manera trimestral.

En cuanto a la satisfacción que la cooperativa da a sus socios en torno a los productos y servicios financieros consideran que es muy buena la satisfacción a sus socios.

Por otro lado, los reclamos que han realizado los socios sobre los productos y servicios financieros son orientados más a la atención de sus funcionarios que a las características de los productos y servicios financieros. Finalmente se está dando hincapié en innovar o redefinir la oferta de productos y servicios financieros dirigida a sectores excluidos o vulnerables con la finalidad de atraer más socios y clientes de los mismos y que esto repercuta en la rentabilidad de la institución.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Los resultados obtenidos luego de aplicar los diferentes indicadores financieros que medirán la rentabilidad de la cooperativa se detallan a continuación:

Rentabilidad sobre el Activo Total

Fórmula de Cálculo

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

Tabla 1 Rentabilidad sobre activo total

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
821.431,92/ 93'584.729,42	1'057.900,70/ 102'172.944,80	1'064.274,12/ 121'429.557,21	1'870.685,26/ 137'274.164,84
= 0,88%	= 1,04 %	= 0,88 %	= 1,36 %

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 Analía Villena Pinos



Gráfico 1 Rentabilidad sobre el Activo Total

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

La rentabilidad que han generado los recursos de la cooperativa San José Ltda., en los últimos cuatro años son: año 2014 (0,88 %), año 2015 (1,04 %), año 2016 (0,88 %) y el año 2017 (1,36%), lo cual indica que no existe mucha diferencia en cada año, a diferencia del año 2017 donde se observa una rentabilidad de 1,36% sobre el activo total de la cooperativa, brindando pautas de crecimiento sostenido y mayor solidez.

Rentabilidad sobre los Activos Fijos o Rentabilidad Económica

Fórmula de Cálculo

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

Tabla 2 Rentabilidad sobre los Activos Fijos o Rentabilidad Económica

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
821.431,92/ 1'653.462,70	1'057.900,70/ 1'534.554,40	1'064.274,12/ 1'930.994,96	1'870.685,26/ 2'691.446,52
= 49,68 %	= 68,94 %	= 55,12 %	= 69,50 %

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 Analía Villena Pinos



Gráfico 2 Rentabilidad sobre los Activos Fijos o Rentabilidad Económica

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

Los activos fijos o más conocidos como propiedad, planta y equipo han generado rentabilidad en los cuatro años de la siguiente manera: 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, este parámetro denota que el último año se ha dado un mayor incremento en la rentabilidad sobre los activos fijos.

Rentabilidad sobre el patrimonio

Fórmula de Cálculo

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

Tabla 3 Rentabilidad sobre el patrimonio

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
821.431,92/ 10'671.031,15	1'057.900,70/ 12'317.912,95	1'064.274,12/ 15'764.894,14	1'870.685,26/ 19'225.631,63
= 7,70 %	= 8,59 %	= 6,75 %	= 9,73%

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

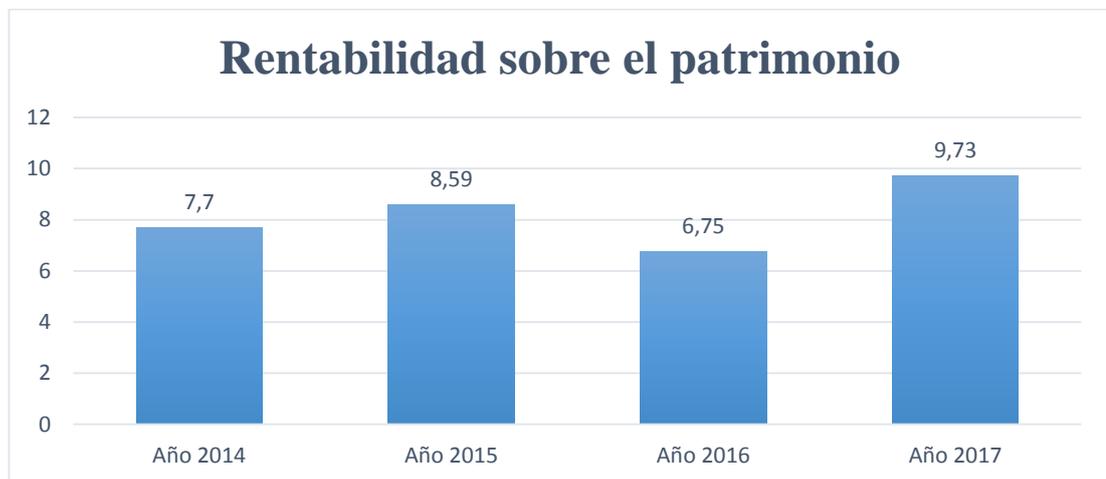


Gráfico 3 Rentabilidad sobre el patrimonio

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

Interpretación

En este caso se aplicó el indicador financiero para obtener la rentabilidad que ha generado el patrimonio de la cooperativa en cada uno de los cuatros años, los mismos que se muestra a continuación: 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 %.

Rentabilidad sobre el Capital Pagado

Fórmula de Cálculo

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

Tabla 4 Rentabilidad sobre el Capital Pagado

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
821.431,92/ 4'375.889,24	1'057.900,70/ 4'964.870,34	1'064.274,12/ 6'357.598,35	1'870.685,26/ 6'947.738,39
= 18,77 %	= 21,31 %	=16,74%	= 26,93 %

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 Analía Villena Pinos



Gráfico 4 Rentabilidad sobre el Capital Pagado

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

El rendimiento del Capital efectivamente pagado en los cuatro años son los siguientes: año 2014 (18,77 %), año 2015 (21,31 %), año 2016 (16,74%), año 2017 (26,93%), de los cuales se obtiene que el año con mayor participación en la rentabilidad generada por el capital pagado en la cooperativa es el año 2017 con un 26,93 %, como se ha podido observar en los demás indicadores se muestra un incremento en el año 2017.

ANÁLISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS

El objetivo de este análisis es el comparar la participación de cada uno de los productos y servicios que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San José” Ltda. en los cuatro años 2014-2017, y así determinar su efecto en la rentabilidad.

Tabla 5 Análisis vertical al Estado de Resultados

Cuenta	Descripción	2014	%	2015	%	2016	%	2017	%
INGRESOS									
51	Intereses y Descuentos Ganados	10.826.261,23	97,06	12.452.344,30	95,63	13.873.669,97	95,09	15.599.632,83	95,40
5101	Depósitos	153.595,06	1,38	186.894,38	1,44	240.956,13	1,65	247.957,62	1,52
5103	Intereses y Descuentos de inversiones	376.045,41	3,37	501.810,13	3,85	636.483,54	4,36	826.176,38	5,05
5104	Intereses y Descu. de Cartera de Crédito	10.296.620,76	92,31	11.763.639,79	90,34	12.996.230,30	89,07	14.525.498,83	88,83
54	Ingresos por Servicios	126.635,57	1,14	141.400,95	1,09	246.751,38	1,69	183.974,02	1,13
5490	Otros Servicios	126.635,57	1,14	141.400,95	1,09	246.751,38	1,69	183.974,02	1,13
55	Otros Ingresos Operacionales	3.664,36	0,03	4.837,68	0,04	4.887,11	0,03	6.018,44	0,04
5501	Utilidades en Acciones y Participaciones	2.222,21	0,02	4.837,68	0,04	4.887,11	0,03	6.018,44	0,04
5590	Otros	1.442,15	0,01	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
56	Otros Ingresos	198.122,20	1,78	422.546,69	3,25	465.158,21	3,19	561.993,77	3,44
5601	Utilidad en Ventas de Bienes	6.718,00	0,06	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
5604	Recuperación de Activos Financieros	167.363,70	1,50	386.050,36	2,96	410.890,24	2,82	527.191,66	3,22
5690	Otros	24.040,50	0,22	36.496,33	0,28	54.267,97	0,37	34.802,11	0,21
TOTAL INGRESOS		11.154.683,36	100,00	13.021.129,62	100,00	14.590.466,67	100,00	16.351.619,06	100,00
GASTOS									
41	Intereses Causados	4.737.644,13	45,85	5.521.521,60	46,15	5.945.383,08	43,95	6.833.105,04	47,19

4101	Obligaciones con el Público	4.425.532,32	42,83	5.244.215,40	43,84	5.570.224,32	41,18	6.447.716,23	44,53
4103	Obligaciones Financieras	312.111,81	3,02	277.306,20	2,32	375.158,76	2,77	385.388,81	2,66
44	Provisiones	951.347,82	9,21	1.119.416,95	9,36	1.732.306,68	12,81	722.761,96	4,99
4401	Inversiones	26.380,00	0,26	16.291,87	0,14	0,00	0,00	0,00	0,00
4402	Cartera de Crédito	888.336,66	8,60	1.070.969,45	8,95	1.664.187,40	12,30	662.577,53	4,58
4403	Cuentas por Cobrar	36.452,04	0,35	31.986,70	0,27	66.967,06	0,50	53.914,10	0,37
4405	Otros Activos	179,12	0,00	168,93	0,00	1.152,22	0,01	6.270,33	0,04
45	Gastos de Operación	4.145.752,63	40,12	4.647.231,79	38,85	5.119.417,72	37,85	5.829.578,24	40,26
4501	Gastos de Personal	1.907.879,69	18,46	2.086.644,86	17,44	2.283.163,68	16,88	2.644.377,79	18,26
4502	Honorarios	207.762,06	2,01	245.906,32	2,06	298.005,91	2,20	347.900,10	2,40
4503	Servicios Varios	976.311,71	9,45	1.038.604,98	8,68	1.113.713,32	8,23	1.235.753,10	8,53
4504	Impuestos, Contribuciones y Multas	487.062,40	4,71	660.992,85	5,53	807.543,51	5,97	991.622,33	6,85
4505	Depreciaciones	189.443,92	1,83	206.603,96	1,73	261.057,77	1,93	234.691,83	1,62
4506	Amortizaciones	95.386,83	0,92	115.831,99	0,97	102.552,11	0,76	100.469,46	0,69
4507	Otros Gastos	281.906,02	2,73	292.646,83	2,45	253.381,42	1,87	274.763,63	1,90
47	Otros Gastos y Perdidas	88.759,64	0,86	104.342,60	0,87	169.079,49	1,25	138.278,87	0,95
4701	Pérdida en venta de bienes					6.505,08	0,05	0,00	0,00
4703	Inters y Comis. Devengados en Ej. Ant.	71.109,55	0,69	104.342,60	0,87	149.845,25	1,11	138.278,87	0,95
4790	Otros	17.650,09	0,17	0,00	0,00	12.729,16	0,09	0,00	0,00
48	Impuestos y Participación a Empleados	409.747,22	3,97	570.715,98	4,77	560.005,58	4,14	957.209,69	6,61
4810	Participación a Empleados	186.260,08	1,80	250.403,58	2,09	243.641,96	1,80	424.184,25	2,93
4815	Impuesto a la Renta	223.487,14	2,16	320.312,40	2,68	316.363,62	2,34	533.025,44	3,68
	TOTAL GASTOS	10.333.251,44	100,00	11.963.228,92	100,00	13.526.192,55	100,00	14.480.933,80	100,00
	Resultado del Ejercicio	821.431,92		1.057.900,70		1.064.274,12		1.870.685,26	

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

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

Intereses y Descuentos Ganados

Depósitos

Tabla 6 Intereses y Descuentos Ganados Depósitos

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
153.595,06	186.894,38	240.956,13	247.957,62
1.38%	1.44%	1.65%	1.52%

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 5 Intereses y Descuentos Ganados

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

Interpretación

Las cuentas que conforman el grupo de ingresos denominado Depósitos son los “depósitos en instituciones financieras” y “depósitos en bancos y otras instituciones financieras”, los cuales reflejan la participación del total de los ingresos de cada uno de los cuatro años de la siguiente manera: 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.

Intereses y Descuentos de Inversiones en Títulos Valores

Tabla 7 Intereses y Descuentos de Inversiones en Títulos Valores

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
376.045,41	501.810,13	636.483,54	826.176,38
3.37%	3.85%	4.36%	5.05%

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

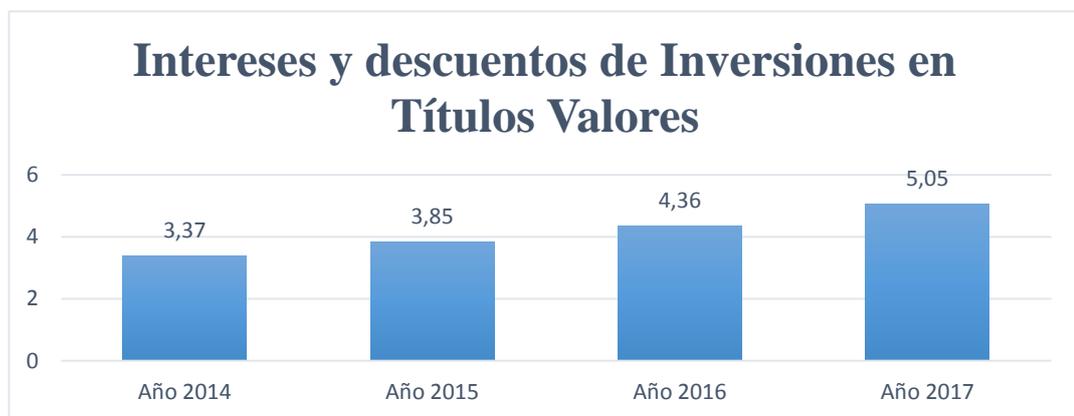


Gráfico 6 Intereses y Descuentos de Inversiones en Títulos Valores

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

Interpretación

Este grupo representa a la cuenta denominada “mantenidas hasta el vencimiento” la cual ha tenido una participación en el año 2014 (3.37%), en el año 2015 (3.85%), en el 2016 (4,36%) y en el año 2017 (5,05%), siendo la de mayor proporción la del año 2017 con un 5,05 % del total de ingresos.

Intereses y Descuentos de Cartera de Crédito

Tabla 8 Intereses y Descuentos de Cartera de Crédito

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
10.296.620,76	11.763.639,79	12.996.230,30	14.525.498,83
92.31% %	90.34%	89.07%	88.83%

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 Analía Villena Pinos

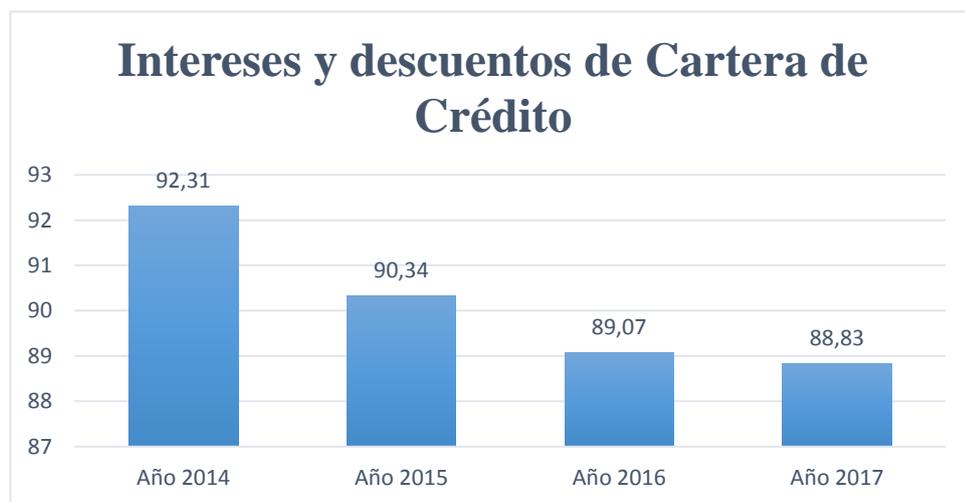


Gráfico 7 Intereses y Descuentos de Cartera de Crédito

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

El presente grupo de ingresos es el que mayor participación tiene en los periodos ya que está conformado por los diferentes productos crediticios que oferta la cooperativa, los cuales se presentan de la siguiente manera en los cuatro años que se realizó el análisis vertical: 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.

Ingresos por Servicios

Otros Servicios

Tabla 9 Otros Servicios

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
126.635,57	141.400,95	246.751,38	183.974,02
1.14% %	1.09%	1.69%	1.13%

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 Analía Villena Pinos



Gráfico 8 Otros Servicios

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

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.

Otros Ingresos Operacionales

Utilidades en Acciones y Participaciones

Tabla 10 Utilidades en Acciones y Participaciones

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
2.222,21	4.837,68	4.887,11	6.018,44
0.02%	0.04%	0.03%	0.04%

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

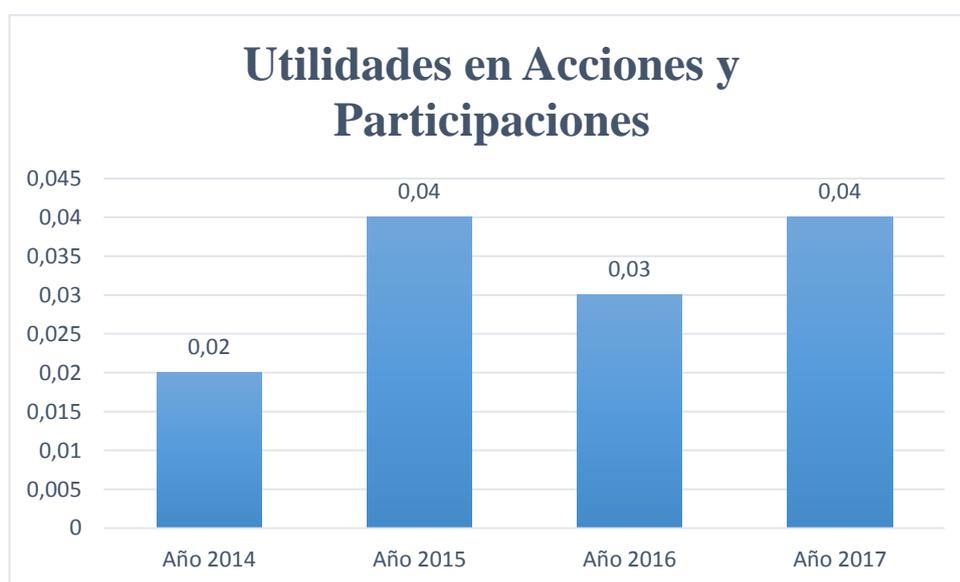


Gráfico 9 Utilidades en Acciones y Participaciones

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

Interpretación

La cuenta que conforma este grupo de ingresos se denomina “Utilidades en Acciones y Participaciones”, la cual ha aportado al total de ingresos de los cuatro años de la siguiente manera: 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.

Otros Ingresos

Recuperación de Activos Financieros

Tabla 11 Recuperación de Activos Financieros

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
167.363,70	386.050,36	410.890,24	527.191,66
1.50%	2.96%	2.82%	3.22%

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 Analía Villena Pinos

Recuperación de Activos Financieros

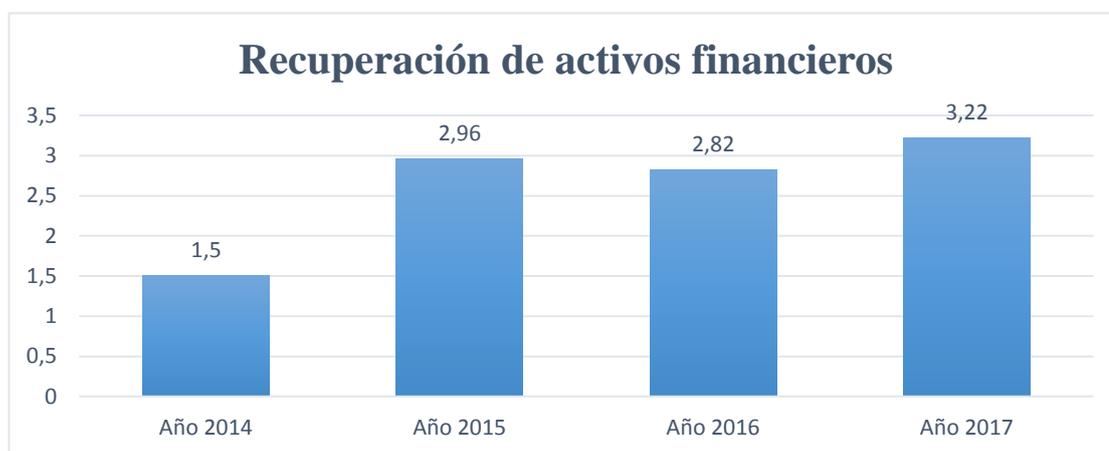


Gráfico 10 Recuperación de Activos Financieros

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

Las cuentas que hacen parte de este grupo de ingresos se denominan “De activos castigados”, “Reversión de Provisiones” e “Intereses y comisiones de ejercicios anteriores”, de los cuales su participación se obtuvo 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.

Otros

Tabla 12 Otros

AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
24.040,50	36.496,33	54.267,97	34.802,11
0.22%	0.28%	0.37%	0.21%

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

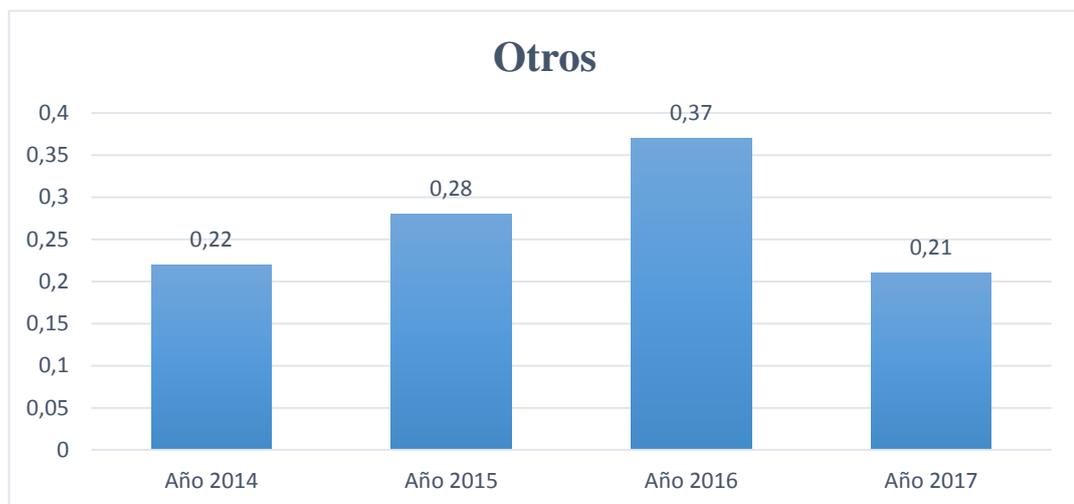


Gráfico 11 Otros

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

Interpretación

Las cuentas denominadas “Perdida de Libretas”, “Otros ingresos”, “Sobrantes” e “Ingresos comisión por cheques devueltos” son las que conforman el grupo de ingresos “Otros”, los cuales en el análisis vertical 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.

ANÁLISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS

El análisis horizontal tiene como objetivo la determinación del crecimiento o por el contrario el decrecimiento de una cuenta o grupo entre diferentes años dentro de la cooperativa.

Tabla 13 Análisis horizontal al Estado de Resultados

Cuenta	Descripción	2014	2015	Variación	2015	2016	Variación	2016	2017	Variación
INGRESOS										
51	Intereses y Descuentos Ganados	10.826.261,23	12.452.344,30	13,06%	12.452.344,30	13.873.669,97	10,24%	13.873.669,97	15.599.632,83	11,06%
5101	Depósitos	153.595,06	186.894,38	17,82%	186.894,38	240.956,13	22,44%	240.956,13	247.957,62	2,82%
5103	Intereses y Descuentos de inversiones	376.045,41	501.810,13	25,06%	501.810,13	636.483,54	21,16%	636.483,54	826.176,38	22,96%
5104	Intereses y Descu. de Cartera de Crédito	10.296.620,76	11.763.639,79	12,47%	11.763.639,79	12.996.230,30	9,48%	12.996.230,30	14.525.498,83	10,53%
54	Ingresos por Servicios	126.635,57	141.400,95	10,44%	141.400,95	246.751,38	42,69%	246.751,38	183.974,02	-34,12%
5490	Otros Servicios	126.635,57	141.400,95	10,44%	141.400,95	246.751,38	42,69%	246.751,38	183.974,02	-34,12%
55	Otros Ingresos Operacionales	3.664,36	4.837,68	24,04%	4.837,68	4.887,11	1,01%	4.887,11	6.018,44	18,80%
5501	Utilidades en Acciones y Participaciones	2.222,21	4.837,68	59,06%	4.837,68	4.887,11	1,01%	4.887,11	6.018,44	18,80%
5590	Otros	1.442,15	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%
56	Otros Ingresos	198.122,20	422.546,69	53,11%	422.546,69	465.158,21	9,16%	465.158,21	561.993,77	17,23%
5601	Utilidad en Ventas de Bienes	6.718,00	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%
5604	Recuperación de Activos Financieros	167.363,70	386.050,36	56,64%	386.050,36	410.890,24	6,05%	410.890,24	527.191,66	22,06%
5690	Otros	24.040,50	36.496,33	34,13%	36.496,33	54.267,97	32,74%	54.267,97	34.802,11	-55,93%
TOTAL INGRESOS		11.154.683,36	13.021.129,62	14,33%	13.021.129,62	14.590.466,67	10,76%	14.590.466,67	16.351.619,06	10,77%
GASTOS										
41	Intereses Causados	4.737.644,13	5.521.521,60	14,20%	5.521.521,60	5.945.383,08	7,13%	5.945.383,08	6.833.105,04	19,58%

4101	Obligaciones con el Público	4.425.532,32	5.244.215,40	15,61%	5.244.215,40	5.570.224,32	5,85%	5.570.224,32	6.447.716,23	13,61%
4103	Obligaciones Financieras	312.111,81	277.306,20	-12,55%	277.306,20	375.158,76	26,08%	375.158,76	385.388,81	2,65%
44	Provisiones	951.347,82	1.119.416,95	15,01%	1.119.416,95	1.732.306,68	34,58%	1.732.306,68	722.761,96	-139,67%
4401	Inversiones	26.380,00	16.291,87	-61,92%	16.291,87	0,00	0,00%	0,00	0,00	0,00%
4402	Cartera de Crédito	888.336,66	1.070.969,45	17,05%	1.070.969,45	1.664.187,40	35,64%	1.664.187,40	662.577,53	-151,17%
4403	Cuentas por Cobrar	36.452,04	31.986,70	-13,96%	31.986,70	66.967,06	52,24%	66.967,06	53.914,10	-24,21%
4405	Otros Activos	179,12	168,93	-6,03%	168,93	1.152,22	85,33%	1.152,22	6.270,33	81,62%
45	Gastos de Operación	4.145.752,63	4.647.231,79	10,79%	4.647.231,79	5.119.417,72	9,22%	5.119.417,72	5.829.578,24	12,18%
4501	Gastos de Personal	1.907.879,69	2.086.644,86	8,57%	2.086.644,86	2.283.163,68	8,61%	2.283.163,68	2.644.377,79	13,65%
4502	Honorarios	207.762,06	245.906,32	15,51%	245.906,32	298.005,91	17,48%	298.005,91	347.900,10	14,34%
4503	Servicios Varios	976.311,71	1.038.604,98	6%	1.038.604,98	1.113.713,32	6,74%	1.113.713,32	1.235.753,10	9,88%
4504	Impuestos, Contribuciones y Multas	487.062,40	660.992,85	26,31%	660.992,85	807.543,51	18,14%	807.543,51	991.622,33	18,56%
4505	Depreciaciones	189.443,92	206.603,96	8,31%	206.603,96	261.057,77	20,86%	261.057,77	234.691,83	-11,23%
4506	Amortizaciones	95.386,83	115.831,99	17,65%	115.831,99	102.552,11	-12,94%	102.552,11	100.469,46	-2,07%
4507	Otros Gastos	281.906,02	292.646,83	3,67%	292.646,83	253.381,42	-15,50%	253.381,42	274.763,63	7,78%
47	Otros Gastos y Perdidas	88.759,64	104.342,60	14,93%	104.342,60	169.079,49	38,98%	169.079,49	138.278,87	-22,27%
4701	Pérdida en venta de bienes					6.505,08	0,00%	6.505,08	0,00	0,00%
4703	Inters y Comis. Devengados en Ej. Ant.	71.109,55	104.342,60	31,84%	104.342,60	149.845,25	30,37%	149.845,25	138.278,87	-8,36%
4790	Otros	17.650,09	0,00	0,00%	0,00	12.729,16	100%	12.729,16	0,00	0,00%
48	Impuestos y Participación a Empleados	409.747,22	570.715,98	28,20%	570.715,98	560.005,58	-1,91%	560.005,58	957.209,69	41,50%
4810	Participación a Empleados	186.260,08	250.403,58	25,61%	250.403,58	243.641,96	-2,75%	243.641,96	424.184,25	42,56%
4815	Impuesto a la Renta	223.487,14	320.312,40	30,23%	320.312,40	316.363,62	-1,25%	316.363,62	533.025,44	40,65%
	TOTAL GASTOS	10.333.251,44	11.963.228,92	13,62%	11.963.228,92	13.526.192,55	11,56%	13.526.192,55	14.480.933,80	6,59%
	Resultado del Ejercicio	821.431,92	1.057.900,70	22,35%	1.057.900,70	1.064.274,12	0,59%	1.064.274,12	1.870.685,26	43,05%

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

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

INTERPRETACIÓN DEL ANÁLISIS HORIZONTAL

Ingresos crecimiento o variación de un año a otro

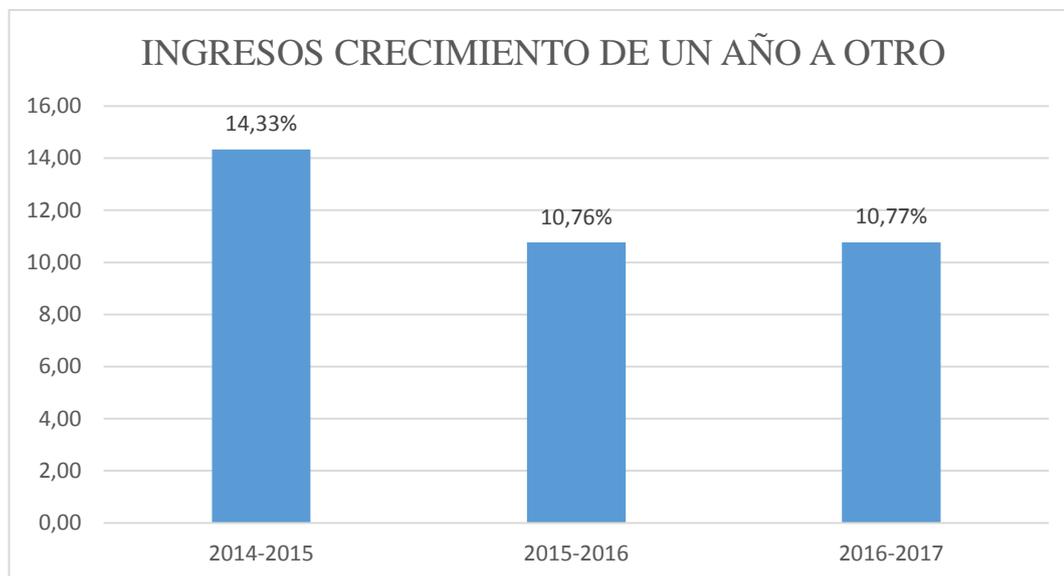


Gráfico 12 Ingresos crecimiento o variación de un año a otro

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

Luego de aplicar el análisis horizontal al estado de resultados correspondiente a los años 2014, 2015, 2016 y 2017 se obtiene que dentro de la institución se ha dado un crecimiento sostenido en torno a los ingresos generados por los grupos de Intereses y Descuentos Ganados, Ingresos por Servicios, Otros Ingresos Operacionales y Otros ingresos, dándose un crecimiento del año 2014 al 2015 del 14,33%, del 2015 al 2016 un 10,76% y del 2016 al 2017 un 10,77%, siendo el 2014 al 2015 el año que muestra un mayor crecimiento, por otro lado es necesario mencionar que los productos y servicios financieros que repercuten de manera más influyente dentro del crecimiento de los ingresos de la cooperativa pertenecen al grupo de Intereses y Descuentos de la Cartera de Crédito, conformado por los distintos tipos de crédito existentes dentro de la institución.

Resultado del Ejercicio

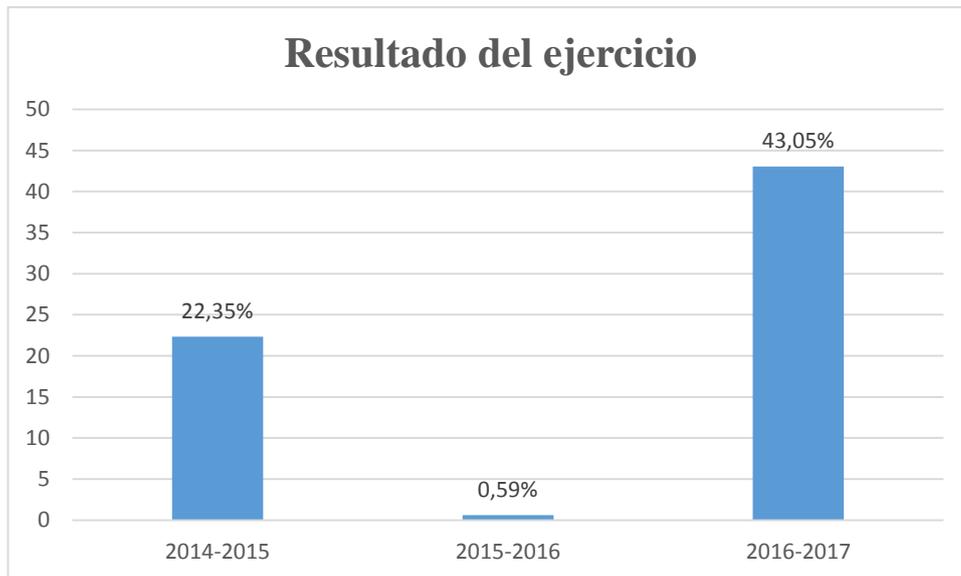


Gráfico 13 Resultado del Ejercicio

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

Interpretación

Los resultados arrojados de la aplicación del análisis horizontal indican que entre el año 2014 al 2015 se ha dado un incremento en las ganancias de un 22,35%, entre el año 2015 al 2016 se da un crecimiento del 0,59% y finalmente entre el año 2016 al 2017 se da un crecimiento del 43,05%, como se puede observar se da un crecimiento entre en todos los años, resaltando de forma clara entre el 2016 al 2017 donde se da un crecimiento muy significativo, de casi la mitad con referencia al año anterior, estos datos demuestran crecimiento e incremento de rentabilidad, datos muy buenos para la institución financiera.

Comparativa de los productos y servicios financieros

A continuación, se da a conocer cada uno de los productos y servicios financieros y su aporte a la rentabilidad de pormenorizada por cada año evaluado.

Tabla 14 Aporte a la rentabilidad de los productos y servicios financieros

Descripción	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
Depósitos	153.595,06	186.894,38	240.956,13	247.957,62
Títulos valores	376.045,41	501.810,13	636.483,54	826.176,38
Cartera de créditos de consumo prioritario	4.054.291,94	4.733.570,16	5.828.802,54	6.969.941,60
Cartera de crédito inmobiliario	231.669,94	236.323,42	245.803,76	285.503,70
Cartera de microcrédito	5.914.454,22	6.630.861,38	6.726.510,13	6.893.534,54
Cartera de crédito de consumo ordinario				83.273,83
Intereses por mora	96.204,66	162.884,83	195.113,87	293.245,16
Otros servicios (tarifado con costo máximo y tarifado diferenciado)	126.635,57	141.400,95	246.751,38	183.974,02
Utilidades en Acciones y Participaciones	2.222,21	4.837,68	4.887,11	6.018,44

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

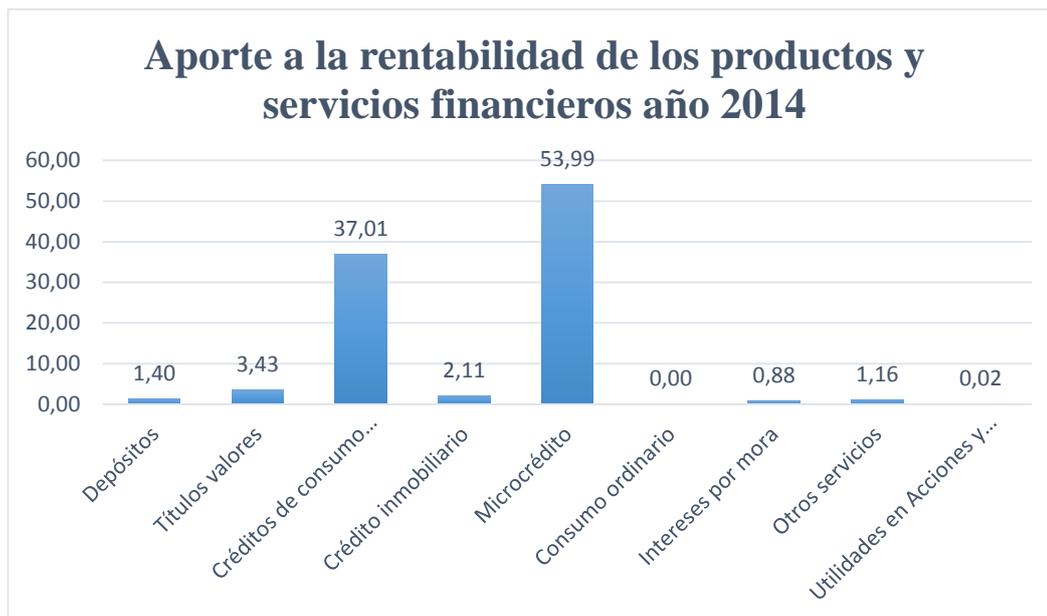


Gráfico 14 Aporte a la rentabilidad de los productos y servicios financieros año 2014

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

Como se puede observar dentro del gráfico correspondiente al año 2014, se identifica que existen dos grandes grupos de servicios financieros que brindan el mayor aporte a la rentabilidad de la cooperativa, en este sentido se observa que el Microcrédito es el que más aporta con un 53,99%, seguido del Crédito de consumo prioritario con un 37,01%, existe otro tipo de crédito que no brinda un mayor aporte a la rentabilidad como lo es crédito inmobiliario con un 2,11%, los otros productos y servicios financieros aportan a la rentabilidad pero con porcentajes muy bajos.

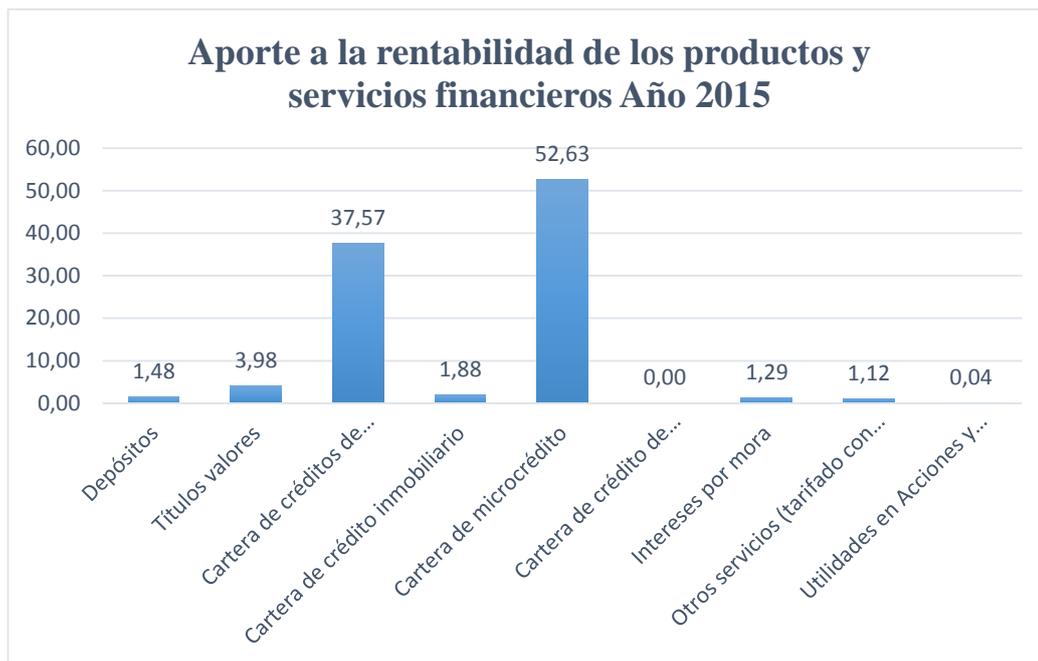


Gráfico 15 Aporte a la rentabilidad de los productos y servicios financieros año 2015

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

Interpretación

Referente a la rentabilidad generada en el año 2015 se observa que existen ciertos productos y servicios financieros que aportan a la misma, dentro de los cuales existen unos más destacados que otros, en este sentido el que más se destaca es el microcrédito con un 52,63%, seguido de la cartera de crédito de consumo prioritario con un 37,57%, estos son los servicios financieros que más aportan a la rentabilidad de la institución financiera, los demás servicios financieros aportan a la rentabilidad de forma muy insignificante.

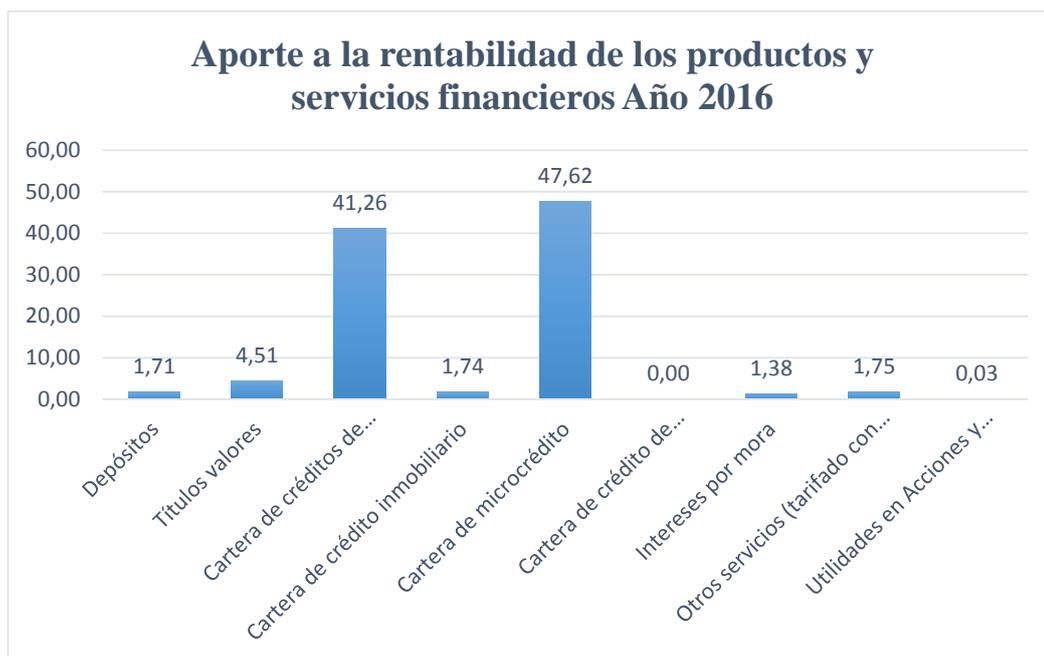


Gráfico 16 Aporte a la rentabilidad de los productos y servicios financieros año 2016

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

En torno al año 2016 el aporte que se genera dentro de la rentabilidad de la cooperativa se observa que los servicios financieros más significativos son el Microcrédito con un 47,62%, seguido de la cartera de crédito de consumo prioritario, este factor denota que existe gran demanda por parte de los socios por parte de este tipo de servicios financieros, por otro lado con porcentajes muy bajos se encuentra los otros servicios financieros que aportan a la rentabilidad con márgenes menores.

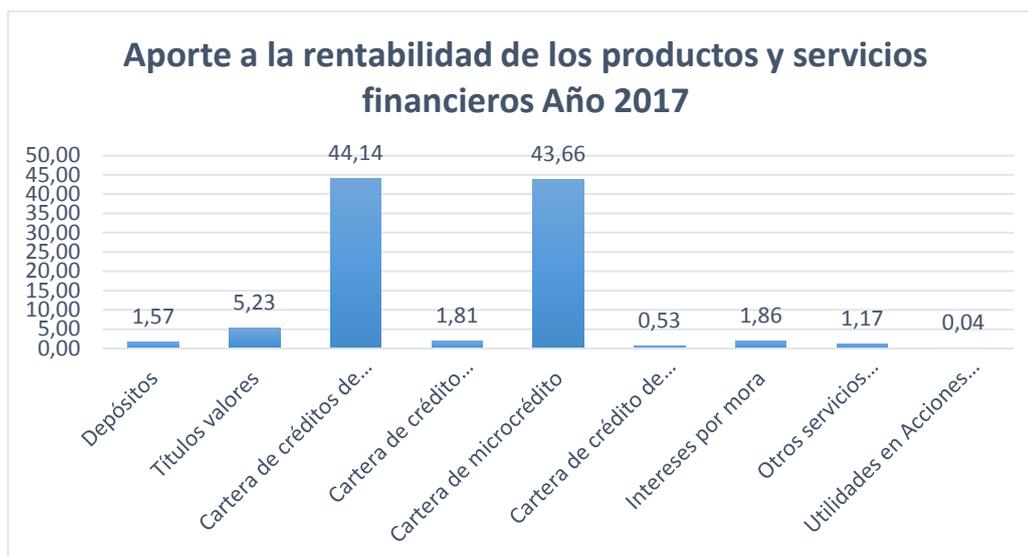


Gráfico 17 Aporte a la rentabilidad de los productos y servicios financieros año 2017

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

Finalmente, referente a la rentabilidad que se ha generado dentro del año 2017 se observa que los productos y servicios financieros que más aportan a la rentabilidad son: la cartera de crédito de consumo prioritario con un 44,14% seguido del microcrédito con un 43,66%, dentro del presente año se observa una variación referente a los años anteriores debido que la cartera de crédito de consumo prioritario aporta de forma más significativa que el microcrédito a diferencia de los años anteriores se observa mayor demanda de este servicio financiero, por otro lado se observa que los otros productos y servicios financieros aportan a la rentabilidad pero de forma menos significativa.

Rentabilidad de productos financieros en base a las colocaciones

A continuación, se detalla las políticas de colocación aplicadas por la cooperativa, se realiza un análisis detallado a continuación.

Tabla 15 Crédito de consumo Prioritario

Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
Colocado	Recupera	Colocado	Recupera	Colocado	Recupera	Colocado	Recupera
33.325.578	32.177.323	38.223.318	39.800.027	41.438.686	46.319.802	48.996.534	54.400.200
,97	,62	,09	,07	,61	,85	,68	,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 Analía Villena Pinos



Gráfico 18 Crédito de consumo prioritario

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

Interpretación

Este tipo de crédito de consumo prioritario está destinado a personas naturales o que se encuentren bajo relación de dependencia, los datos arrojan que en el año 2014 se dio una recuperación del 96,55%, en el 2015 un 104,12%, en el 2016 un 111,78% y en el 2017 111,03%, demuestra que las políticas de colocación establecidas por la cooperativa han sido acertadas a excepción del año 2014 los siguientes años han generado un recuperación con valores mayores al 100% de la colación, se debe al interés que genera cada crédito otorgado a los socios, por otro lado se observa que la cooperativa ha realizado un incremento sistemático en las colocaciones comenzando en el 2014 con un total de \$ 33.325.578,97 y al 2017 con un valor de \$ 48.996.534,68, además se observa que los criterios de colocación han generado rentabilidad para la cooperativa, es así que en el último año evaluado existe un total de \$5.403.666.06 de rentabilidad aportado solo por este tipo de producto financiero.

Crédito Inmobiliario

Tabla 16 Crédito Inmobiliario

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

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

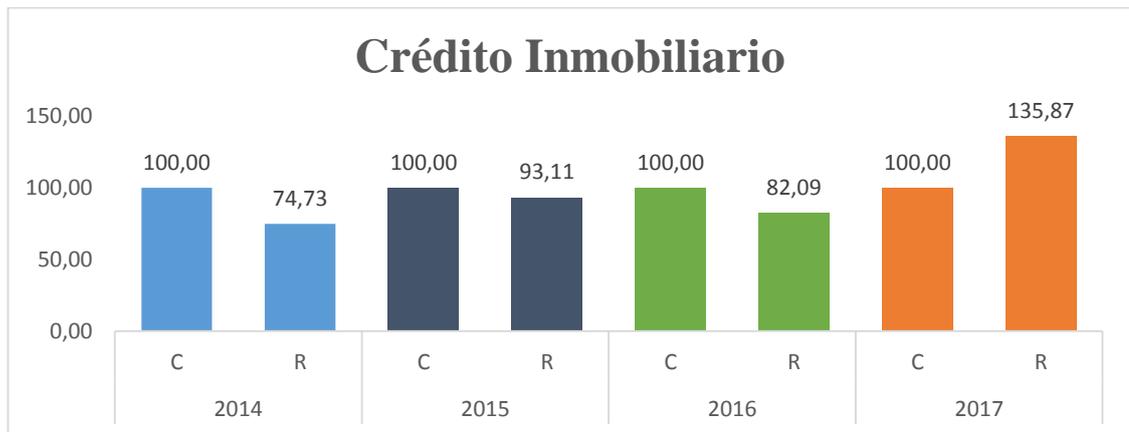


Gráfico 19 Crédito Inmobiliario

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

Interpretación

Este tipo de crédito destinado para la compra, construcción de vivienda, arroja los siguientes resultados en el año 2014 con un 74,73%, en el 2015 con un 93,11%, en el 2016 un 82,09% y en el 2017 un 135,87%, los valores analizados determinan que el año que presenta mayor rentabilidad es el 2017 con un total de \$ 988.391,11 traducido a porcentajes con 35,87% de rentabilidad luego de haber recuperado el capital, se observa que como política de la cooperativa se realiza la colocación en base a estadísticas del año anterior es decir en el año 2016 se colocó \$ 3.094.795,98 y solo se recuperó el 82,09%, por lo que en el año 2017 solo se colocó \$ 2.754.989,25, pese a lo mencionado el 2017 es el año que muestra mayor rentabilidad por parte de este producto financiero.

Microcrédito

Tabla 17 Microcrédito

Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
Colocado	Recupera	Colocado	Recupera	Colocado	Recupera	Colocado	Recupera
37.399.046	36.026.411	43.580.619	40.165.841	44.284.861	39.061.849	43.488.803	41.069.500
,02	,10	,66	,73	,91	,93	,25	,26
R= 93,32 %		R= 92,16 %		R= 88,20 %		R = 94,43 %	

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 Analía Villena Pinos

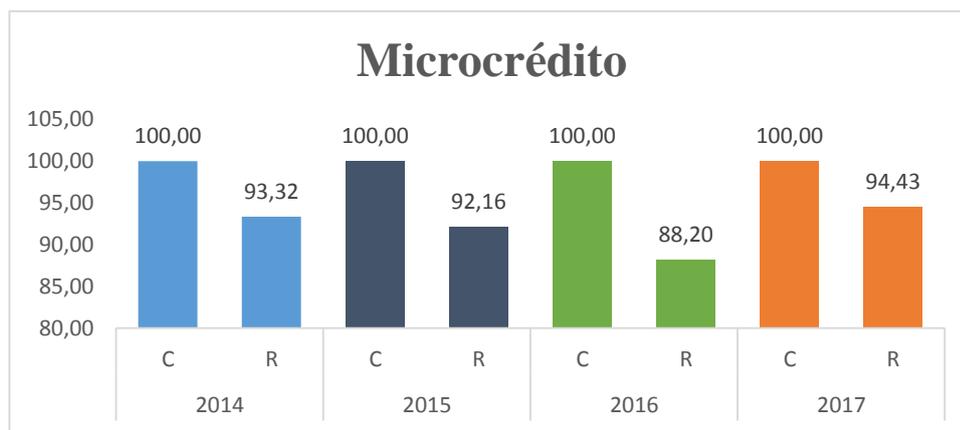


Gráfico 20 Microcrédito

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

Este tipo de crédito está destinado para personas que tengan ya implementado su negocio, este crédito puede ser para incremento de capital de trabajo, compra de mercadería, maquinaria entre otros. Tipo de producto: Hipotecario, Individual Quirografario. Monto máximo hasta 80.000 mil dólares, los resultados arrojados son en el 2014 un 93,32%, en el 2015 un 92,16%, en el 2016 un 88,20% y en el 2017 un 94,43%, estos resultados arrojan que en ningún año se ha logrado recuperar el 100% de del capital, por otro lado, hay que mencionar que este tipo de crédito es a mediano y largo plazo por lo que en años subsiguientes se seguirá recuperando el dinero y generando rentabilidad, al igual que en el crédito antes mencionado la proyección para la colocación del año 2016 al 2017 disminuyó esto podría deberse a que en el año 2016 fue la tasa de recuperación más baja registrada en los cuatro años analizados, proyectándose menor cantidad de recursos a este tipo de crédito.

Créditos Comerciales PYME

Tabla 18 Crédito comerciales PYME

Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
Colocado	Recupera do	Colocado	Recuper ado	Colocad o	Recupera do	Colocad o	Recupera do
284.797,39	–	291.071,43	–	–	–	–	–
R=0,00 %		R= 0,00 %		R= %		R = %	

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

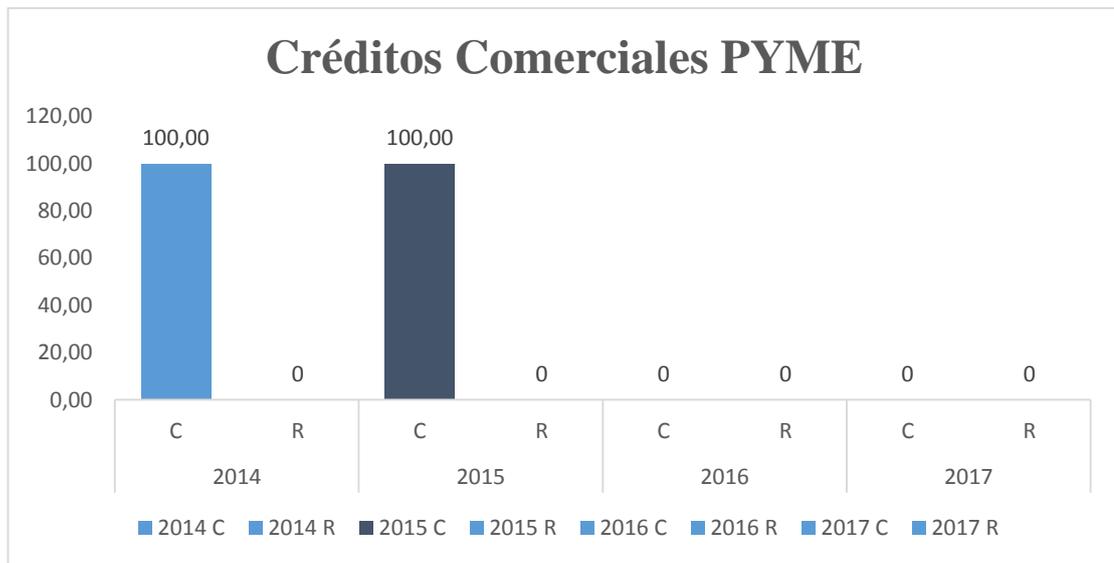


Gráfico 21 Créditos Comerciales PYME

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

Interpretación

Este tipo de crédito se encuentra destinado a personas que quieren crear o invertir en una PYME, los resultados arrojados son 2014 un 0% de recuperación, 2015 un 0% y en los años 2016 y 2017 no se realizó colocación, lo que demuestra que este tipo de Producto financiero no generó los resultados esperados por los directivos de la institución, es así que en el año 2014 se colocó \$ 284.797,39 y en el año 2015 se colocó \$ 291.071,43, estos valores no fueron recuperados lo que generó pérdidas a la cooperativa, repercutiendo en que no se coloquen recursos para el 2016 y 2017.

Depósitos a la Vista

Tabla 19 Depósitos a la vista

Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do
29.080.69	27.878.25	35.078.19	29.708.24	33.548.24	32.409.76	33.329.04	34.179.18
2,88	7,96	7,96	9,58	9,58	3,44	8,04	4,16
R= 95,87 %		R= 84,69 %		R= 96,61 %		R = 102,55 %	

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

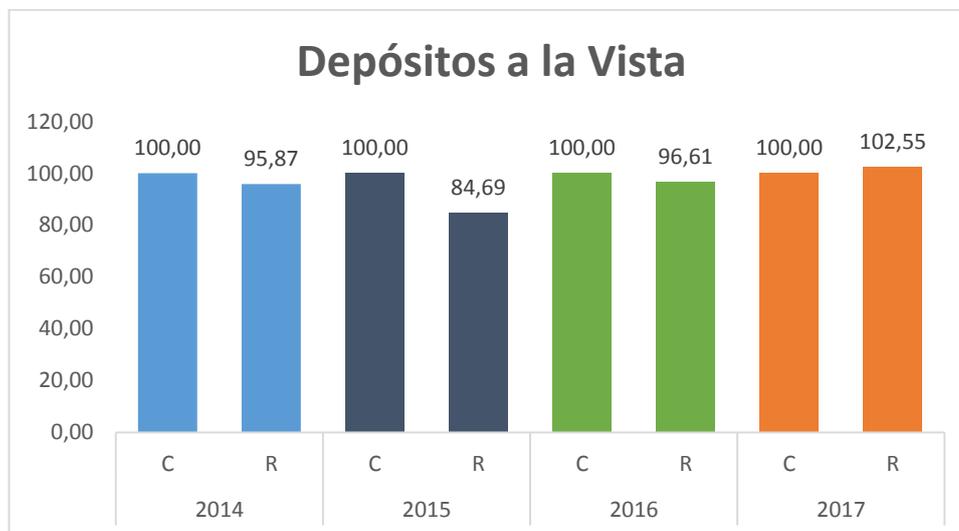


Gráfico 22 Depósitos a la vista

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

Interpretación

Este tipo de cuenta es dinero que se deposita en cuenta corriente, por ejemplo, los depósitos bancarios que se pueden retirar sin aviso previo, es así que los resultados arrojados en los años analizados son los siguientes: en el año 2014 se ha recuperado un 95.87% de lo colocado, en el 2015 un 84.69% recuperado, en el 2016 un 96,61% recuperado y en el 2017 un 102.55%, por otro lado se observa que en el transcurso de los años analizados las colocaciones han mejorado es así que en el año 2014 se dio una colocación de \$ 29.080.692,88 a diferencia del año 2017 con una colocación de \$ 33.329.048,04, además se observa que en el año 2017 se obtiene rentabilidad de \$ 850,136 por la colocación establecida para ese año, es decir este tipo de producto aporta a la rentabilidad de la cooperativa.

Depósito a Plazo

Tabla 20 Depósito a plazo

Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do
43.096.84	44.444.40	49.240.40	48.177.24	52.377.44	62.275.31	69.477.87	74.465.34
5,23	3,24	3,24	0,63	3,62	1,06	3,50	3,77
R=103,12 %		R= 97,84 %		R= 118,90 %		R = 107,18 %	

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 Analía Villena Pinos

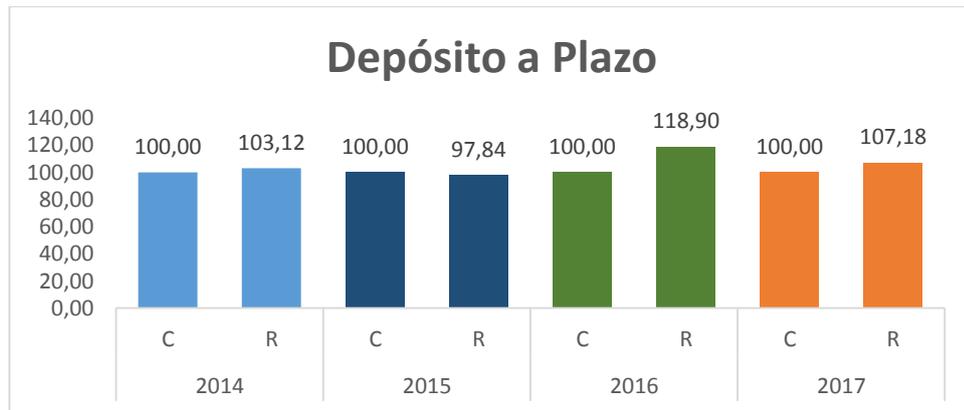


Gráfico 23 Depósito a plazo

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

El presente producto financiero (también llamado imposición a plazo fijo), en este producto se muestran los siguientes resultados en el año 2014 con un 103.12% recuperado de los colocado, en el 2015 un 97,84% recuperado de lo colocado para ese año, en el 2016 un 118,90% recuperado de lo colocado y en el año 2017 un 107,18% recuperado, se observa que este producto financiero de igual forma aporta a la rentabilidad de la cooperativa, siendo el año con mayor rentabilidad el 2016, de igual forma se obtiene que las políticas de colocación han sido ambiciosas en cuenta a este producto es así que en el año 2014 se inició con una colocación de \$ 43.096.845,23 a diferencia del año 2017 con una colocación de \$ 69.477.873,50, se observa que hay una diferencia de \$ 26,381,028.27, estas colocaciones ambiciosas han generados muy buenos réditos para la cooperativa es así que en el último año se da una rentabilidad de \$ 4,987,470.27 en beneficio de la cooperativa.

Depósitos Restringidos

Tabla 21 Depósitos restringidos

Año 2014		Año 2015		Año 2016		Año 2017	
Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do	Colocado	Recupera do
3.232.355	2.831.455	3.063.883	3.001.591	3.181.592	2.429.827	2.063.928	1.346.851
,98	,15	,15	,38	,88	,30	,37	,70
R= 87,60 %		R= 97,97 %		R= 76,37 %		R = 65,26 %	

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 24 Depósito restringido

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

Interpretación

Es producto es un servicio especial de almacenamiento a largo plazo, los datos arrojados son los siguientes en el año 2014 un 87,60% de recuperación de los recursos colocados, en el 2015 un 97,97% recuperado, en el 2016 un 76,37% recuperado de lo colocado y en el 2017 un 65,26% recuperado de lo colocado, estos criterios indican que este producto financiero no ha generado la rentabilidad esperada por la gerencia de la cooperativa por el contrario ha generado pérdidas, además se observa que al no obtener rentabilidad la gerencia de la cooperativa ha disminuido de manera gradual los recursos asignados a este producto.

Morosidad

Tabla 22 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 Analía Villena Pinos

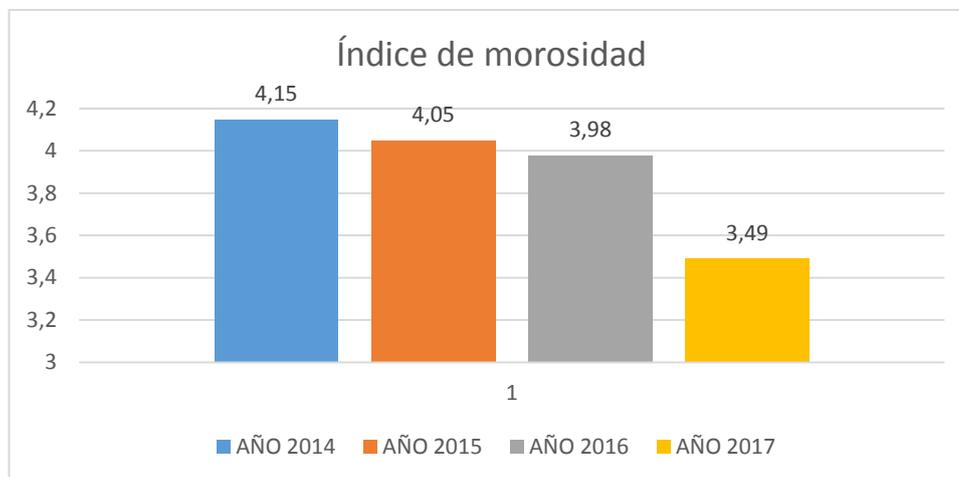


Gráfico 25 Índice de morosidad

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 Analía Villena Pinos

Interpretación

Dentro de los distintos tipos de servicios financieros que oferta la cooperativa de Ahorro y Crédito “San José Ltda.”, se observan los siguientes índices de morosidad en el año 2014 con el 4,15%, en el 2015 con el 4,05%, en el 2016 con el 3,98% y en el 2017 con el 3,49%, este parámetro demuestra que dentro de la cooperativa los índices de morosidad muestran un decremento constante durante los años analizados, empezando en el año 2014 con un 4,15% y llegar al año 2017 con un 3,49%, este criterio demuestra que dentro de la cooperativa se han tomado decisiones adecuadas por bajar los niveles de morosidad.

ESQUEMA TEMÁTICO

<u>CAPÍTULO I</u>	1
<u>DEFINICIÓN DEL PROBLEMA</u>	4
<u>OBJETIVOS</u>	5
<u>JUSTIFICACIÓN</u>	6
<u>CAPÍTULO II</u>	8
<u>FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</u>	9
<u>CAPÍTULO III</u>	22
<u>METODOLOGÍA</u>	23
<u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	25
<u>DISCUSIÓN</u>	26
<u>LIMITACIONES</u>	27
<u>RESULTADOS</u>	28
<u>CONCLUSIONES</u>	31
<u>CAPÍTULO IV</u>	32
<u>PROPUESTA</u>	33

MARCO ADMINISTRATIVO

CRONOGRAMA

Tabla 23 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES		JULIO			AGOSTO			SEPTIEMBRE			NOVIEMBRE			DICIEMBRE			ENERO			FEBRERO		
1	Selección de la modalidad de trabajo de titulación																					
2	Preparación del documento con el tema de investigación																					
3	Corrección del tema																					
4	Desarrollo de antecedentes, preguntas directrices, justificación y objetivos																					
5	Desarrollo del marco teórico, conceptual y legal																					
6	Desarrollo de correcciones solicitadas por el director Ing. Marlon García.																					
10	Elaboración del Informe final																					
12	Presentación del informe final a la coordinadora de titulación																					
13	Realización de correcciones solicitadas por los pares académicos																					
14	Defensa del proyecto de investigación																					

RECURSOS

Los recursos necesarios para el presente proyecto de investigación se enumeran a continuación:

- Computador
- Internet
- Fotocopias
- Libros
- Bibliotecas virtuales
- Artículos científicos
- Calculadora

PRESUPUESTO

Tabla 24 Presupuesto del proyecto

	ACTIVIDADES	PRESUPUESTO
1	Selección de la modalidad de trabajo de titulación	\$ 0,00
2	Preparación del documento con el tema de investigación	\$ 50,00
3	Corrección del tema	\$ 20,00
4	Desarrollo de antecedentes, preguntas directrices, justificación y objetivos	\$ 30,00
5	Desarrollo del marco teórico, conceptual y legal	\$ 30,00
6	Desarrollo de correcciones solicitadas por el director Ing. Marlon García.	\$ 20,00
7	Elaboración de la estructura metodológica, tipos de investigación, técnicas, métodos a ser utilizados dentro del proyecto de investigación.	\$ 20,00
10	Elaboración del Informe final	\$ 70,00
11	Desarrollo de la propuesta de solución a las problemáticas establecidas	\$ 40,00
12	Impresiones de anillados del proyecto y del informe de investigación	\$ 40,00
13	Presentación del informe final a la coordinadora de titulación	\$ 10,00
14	Realización de correcciones solicitadas por los pares académicos	\$ 20,00
15	Impresión y empastados del proyecto e informe de investigación	\$ 60,00
14	Defensa del proyecto de investigación	\$ 30,00
		\$ 430,00

BIBLIOGRAFÍA

- Amondarain Arteche, J., & Zubiaur Etcheverry, G. (2013). *Analisis Contable* . Vasco
- Asamble Nacional del Ecuador. (10 de Mayo de 2011). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. Quito, Ecuador.
- Asamble Nacional del Ecuador. (18 de 08 de 2018). Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria. Quito, Pichincha , Ecuador . Recuperado el 19 de 11 de 2018
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 19 de 11 de 2018
- Asamblea Nacional del Ecuador. (12 de 09 de 2014). Código Organico Monetario y Financiero. Quito, Pichincha, Ecuador. Recuperado el 19 de 11 de 2018, de www.registroficial.gob.ec
- 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>
- Aquilla, M., & Torres Rivera, K. (2009). Análisis del microcredito en Ecuador. Cuenca, Ecuador: Universidad de Cuenca.
- BancaFacil. (18 de 02 de 2018). *¿Qué es el Ahorro?* Obtenido de <http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.2&idPublicacion=1500000000000022&idCategoria=4>
- Banco Multiva. (2012). BANCO MULTIVA, S.A. INSTITUCIÓN DE BANCA MÚLTIPLE. México. Recuperado el 19 de 11 de 2018, de <https://www.multiva.com.mx>
- 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 Financiero*. 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
- Cambón, A. M. (11 de 05 de 2015). Recuperado el 19 de 11 de 2018, de http://www.ispch.cl/sites/default/files/INDICADORES_A.pdf
- Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José". (2018). *Cooperativa de Ahorro y Crédito "San José"*. Obtenido de <https://www.coopsanjose.fin.ec/>
- Da Ros, G. (2007). El movimiento cooperativo en el Ecuador. Visión histórica, situación actual y perspectivas. *Revista de economía, pública, social y cooperativa*, 249-284.
- 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
- Educación Financiera. (12 de 2018). *Sistema Financiero del Ecuador*. Obtenido de <https://www.educacionfinanciera.com.ec/sistema-financiero-del-ecuador>
- Facultad de Economía, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2001). *Reralidad y desafíos de la economía solidaria, Iniciativas comunitarias y cooperativas en el Ecuador*. Quito: ABYA-YALA.
- 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>

- González Pérez, A., Correa Rodríguez, A., & Acosta Molina, M. (2014). Factores Determinantes de la Rentabilidad Financiera de las Pymes. *Crossref*, 395-429.
- Guajarda Cantu, G., & Andrade de Guajardo, N. (2005). *Contabilidad Financiera*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hansen, D., & Mowen, M. (2007). *Administración de Costos Contabilidad y control*. Mexico: Cengage Learning Editores, S.A.
- 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.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera . (2016). Resolución N° 165-2016-F. Quito.
- La Gran Enciclopedia de Economía. (2009). Socio Cooperativo. Recuperado el 03 de 12 de 2018, de <http://www.economia48.com/spa/d/socio-cooperativo/socio-cooperativo.htm>
- 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 .
- Mezcua, J. (8 de Octubre de 2018). *HelpMycash*. Obtenido de ¿Qué tipo de cuenta bancaria me conviene? : <https://www.helpmycash.com/cuentas/que-tipo-de-cuenta-me-conviene/>
- Monzón Campos, J. L. (2003). El cooperativismo en la historia de la literatura económica. *Revista de Economía, Pública, Social y Cooperativa*(44), 9-32.
- Monzón, J. (1989). Las cooperativas de trabajo asociado en la literatura económica y en los hechos. Madrid: Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

- Morrillo, M. (2001). Rentabilidad Financiera y reducción de costos. *Actualidad contable faces*, 35-48.
- Morton, A. (1962). *The Life and Ideas of Robert Owen*. Londres: Intl Pub.
- 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.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico . (2004). *Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE*. Recuperado el 19 de 11 de 2018, de <https://www.oecd.org/>
- Ossa Betancur, N. (2004). *Productos y servicios financieros a gran escala para la microempresa: hacia un modelo viable*.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2009). *Definición de préstamo*. Obtenido de Definicion.de: <https://definicion.de/prestamo/>
- Puerto, E. (07 de 01 de 2018). *¿Cuál es la diferencia entre préstamo y crédito?* Obtenido de Bussines School: <https://retos-directivos.eae.es/cual-es-la-diferencia-entre-prestamo-y-credito/>
- 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>
- Rojas-Suarez, L. (2006). *El Acceso a los Servicios Bancarios en América Latina: Identificación de Obstáculos y Recomendaciones*.
- 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>

- Stevens, R. (8 de Julio de 2018). *Rankia*. Obtenido de ¿Qué es una cuenta de ahorro?: Tipos de Cuentas : <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/3627492-que-cuenta-ahorro-tipos-cuentas>
- 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>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Qué es la Economía Popular y Solidaria (EPS)*. Obtenido de SEPS: <http://www.seps.gob.ec/noticia?que-es-la-economia-popular-y-solidaria-eps->
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->
- Universidad Interamericana para el desarrollo. (2009). *Contabilidad Financiera*.
- Urbano Mateos, S. M. (23 de Junio de 2016). *Que es el encaje bancario*. Obtenido de EconomíaFinanzas: <https://www.economiafinanzas.com/que-es-el-encaje-bancario/>
- Valverde, R. (2012). Depósitos de Ahorros. Perú. Recuperado el 03 de 12 de 2018, de https://www.rodriiguezvelarde.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
- Villacres Arias, R. C., Pomaquero Yuquilema, J. C., & López Aguirre, J. F. (2018). Economía popular y solidaria: su evolución en el contexto ecuatoriano.

Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales. Obtenido de
<http://www.eumed.net/rev/cccss/2018/01/economia-popular-ecuador.html>

VILLARROYA LEQUERICAONANDIA, B. (2010). *Manual de Contabilidad Financiera y Analítica.* Valladolid.

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 sueñitos

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.

Atentamente



Melissa Mercedes Taris Olivares

ESTUDIANTE EGRESADA

Recibido
SAN JOSÉ
23 OCT 2018
Alonso Patricio Pérez



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.

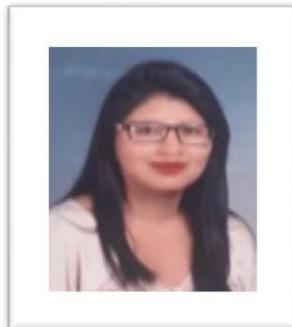
Atentamente.-

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

Nacionalidad: Ecuatoriana

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.