



**|UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**



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

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención de título de  
Ingenieros en Contabilidad y Auditoría CP.**

**“LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN LA  
RENTABILIDAD DE LA NUEVA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA. EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA  
BOLIVAR EN EL PERIÓDO 2019 2020”**

**Autores:**

**NEYVA MARIBEL JUMBO MORENO  
ISAAC EDUARDO TARIS TENELEMA**

**Director:**

**Dr. ANGEL MUSSOLINE GARCIA DEL POZO**

**Pares Académicos:**

**Ing. LIZETH NATALY RAMIREZ ARTEAGA  
Ing. RUBEN DARIO ALBAN TRUJILLO**

**Guaranda-Ecuador**

**Año 2020**

## **Agradecimiento**

Primeramente, agradecemos a Dios por darnos la fortaleza, sabiduría y salud de la cual requerimos para cada uno de los años implementados en la universidad y para el desarrollo de tan arduo trabajo.

A nuestros padres quienes son pilares fundamentales en nuestra vida, por el apoyo incondicional día tras día económica y emocionalmente, por creer en nosotros en todo momento y por no dudar de nuestras habilidades que, aunque estemos lejos los llevamos siempre en nuestro corazón y mente, sin ellos, jamás hubiésemos podido conseguir lo que hasta ahora somos.

Así mismo a la Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida por habernos dado la oportunidad de realizar la tesis.

Finalmente, un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abre sus puertas a jóvenes, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien y de ante mano queremos agradecer también a nuestro tutor y pares académicos por su apoyo constante para la realización de este proyecto de titulación.

**Neyva & Isaac**

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarnos por un buen camino y darnos fuerzas cuando parece que ya no se puede con los problemas que se nos presentaron, por devolvernó a tener fe en él y creer que todo se puede lograr cuando se lo propone.

A nuestros padres por ayudarnos con los recursos necesarios para poder cumplir uno de nuestros sueños de ser profesional, también por todo los consejos y el apoyo moral que todos los días nos brindaron, aunque en la mayoría de veces haya sido por una llamada telefónica, por todo este esfuerzo que han hecho por nosotros, este proyecto de investigación se los dedicamos con mucho amor.

**Neyva & Isaac**

**ING. ANGEL MUSSOLINE GARCÍA EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.**

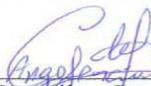
### **CERTIFICA**

Que los señores **NEYVA MARIBEL JUMBO MORENO, ISAAC EDUARDO TARIS TENELEMA** estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su anteproyecto denominado **“LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA NUEVA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDAD LTDA. EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR EN EL PERÍODO 2019 2020”**, en tal virtud, faculto a los interesados seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de febrero del 2020

Atentamente,



---

Ing. Ángel Mussoline García del Pozo  
Cd. N°: 020066733-5

**ING. DARIO RUBEN ALBAN TRUJILLO EN CALIDAD DE PAR  
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE  
LA PARTE INTERESADA.**

**CERTIFICA**

Que los señores **NEYVA MARIBEL JUMBO MORENO, ISAAC EDUARDO TARIS TENELEMA** estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su anteproyecto denominado **“LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA NUEVA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDAD LTDA. EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR EN EL PERÍODO 2019 2020”**, en tal virtud, faculto a los interesados seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de febrero del 2020

Atentamente,



---

Ing. Rubén Darío Albán Trujillo  
Cd. N°: 0201533015

**ING. LIZETH NATALY RAMIREZ ARTEAGA EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE LA PARTE INTERESADA.**

### **CERTIFICA**

Que los señores **NEYVA MARIBEL JUMBO MORENO, ISAAC EDUARDO TARIS TENELEMA** estudiantes de la facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORIA** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su anteproyecto denominado **“LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA NUEVA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDAD LTDA. EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR EN EL PERÍODO 2019 2020”**, en tal virtud, faculto a los interesados seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar.

Guaranda, 28 de febrero del 2020

Atentamente,



---

Ing. Lizeth Nataly Ramírez Arteaga  
Cd. N°: 0201984564

## Declaración Juramentada

### Declaración Juramentada



Nosotros, **Jumbo Moreno Neyva Maribel** y **Taris Tenelema Isacc Eduardo** en calidad de autores del trabajo de investigación: **LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA NUEVA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA EN EL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2019-2020**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponde, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5,6,8;9 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

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

  
Jumbo Moreno Neyva Maribel  
Cd. N° 2100733092

  
Taris Tenelema Isacc Eduardo  
Cd. N° 0250069069

  
... No 

*Notaria Tercera del Cantón Guaranda*  
*Msc. Ab. Henry Rojas Narvaez*  
*Notario*

N° ESCRITURA 20200201003P00289

DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

NEYVA MARIBEL JUMBO MORENO e ISAAC EDUARDO TARIS TENELEMA

INDETERMINADA

DI: 2 COPIAS L.L.

En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día cuatrodie marzo del dos mil veinte, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparecen los señores: NEYVA MARIBEL JUMBO MORENO soltera, domiciliada en el cantón Quijos y de paso por esta ciudad de Guaranda, celular 0980120840; e. ISAAC EDUARDO TARIS TENELEMA soltero, domiciliado en el sector Tagma Rumiñahui de la parroquia San Simón del cantón Guaranda, celular 0987398408, por sus propios y personales derechos, obligarse a quienes de conocerlos doy fe en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación y con su autorización se ha procedido a verificar la información en el Sistema Nacional de Identificación Ciudadana; bien instruidas por mí el Notario con el objeto y resultado de esta escritura pública a la que procede libre y voluntariamente, advertidos de la gravedad del juramento y las penas de perjurio, me presenta su declaración Bajo Juramento declaran lo siguientes "Previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P., manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA NUEVA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA. EN EL PERIODO 2019 -2020, es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autores". Es todo cuanto podemos declarar en honor a la verdad, la misma que la hacemos para los fines legales pertinentes. HASTA AQUÍ LA DECLARACIÓN JURADA. La misma que elevada a escritura pública con todo su valor legal. Para el otorgamiento de la presente escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso, leída que les fue a los comparecientes por mí el Notario en unidad de acto, aquel se ratifica y firma conmigo de todo lo cual doy Fe.

  
NEYVA MARIBEL JUMBO MORENO  
C.C. 210073309-2

  
ISAAC EDUARDO TARIS TENELEMA  
C.C. 025006906-9

  
AB. HENRY ROJAS NARVAEZ  
NOTARIO PÚBLICO TERCERO DEL CANTÓN GUARANDA



## Índice General

Agradecimiento.....	III
Dedicatoria.....	IV
Declaración Juramentada.....	VIII
Índice General.....	IX
Índice de tablas.....	XV
Índice de figuras.....	XVII
Resumen Ejecutivo.....	XVIII
Abstract.....	XIX
Tema.....	20
Introducción.....	21
Antecedentes.....	23
Descripción del problema.....	26
Formulación del problema.....	28
Justificación.....	29
Objetivos.....	31
Objetivo general.....	31
Objetivos específicos.....	31
Hipótesis.....	32

Capítulo I: Marco teórico.....	33
Referencial .....	33
Sociedad de responsabilidad limitada.....	33
Productos y servicios financieros.....	33
Cuenta de ahorro.....	34
Cuenta Corriente.....	34
Deposito a plazos.....	34
Tarjeta de crédito.....	35
Tarjeta de débito.....	35
Cajeros Automáticos.....	35
Banca electrónica.....	35
Transferencias bancarias.....	35
Analisis de a gestion de la calidad de los servicios financieros.....	36
Factores.....	37
Conceptual .....	39
Productos financieros.....	39
Servicios financieros.....	39
Rentabilidad.....	40
Rentabilidad financiera.....	40
Rentabilidad económica (RE).....	40

Sociedad de responsabilidad limitada.....	41
Cooperativas.....	41
El sistema Financiero.....	41
Depósitos a la vista.....	42
Depósito a plazo.....	42
Depósitos certificados de aportación.....	42
Microcredito.....	43
Crédito para agricultura.....	43
Crédito para comercio.....	43
Créditos emergentes.....	43
Crédito estudiantil.....	44
Créditos grupales.....	44
Crédito para microempresas.....	44
Geo referencial.....	45
Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	45
Legal.....	47
Trabajo y seguridad social.....	47
Sistema económico y política económica.....	47
Sistema financiero.....	48
Ahorro e inversión.....	48

Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria publicada en Registro Oficial 444 de 10-may-2011 modificada el 23 de octubre del 2018, establece: .....	49
Del Registro Crediticio. ....	49
Según la Ley de Compañías publicada en Registro Oficial 312 de 05-nov-1999 modificada el 20 de mayo del 2014, establece. ....	51
Capítulo II: Metodología.....	52
Tipo de Investigación.....	52
Descriptiva. ....	52
De campo. ....	52
Bibliográfica – documental.....	52
Cuantitativo-cualitativo.....	52
Métodos.....	53
Inductivo – Deductivo.....	53
Técnicas e Instrumentos de Investigación. ....	53
Universo.....	53
Procesamiento de la información.....	54
Confiabilidad de las encuestas .....	64
Comprobación de la hipótesis.....	67
Capítulo III: Resultados y discusión.....	71
Análisis, Interpretación y discusión de Resultados.....	71

Cumplimientos de objetivos .....	72
Propuesta.....	72
Datos Informativos.....	72
Antecedentes de la propuesta.....	76
Justificación. ....	76
Objetivos. ....	78
Análisis de factibilidad .....	78
Análisis de los productos y servicios financieros .....	79
Análisis de los estados financieros .....	82
Costo de la propuesta .....	89
Descripción de la propuesta .....	90
Diversificación de productos y servicios financieros .....	91
Banca Móvil.....	95
Western Union .....	97
Proyecciones .....	100
Conclusiones y Recomendaciones .....	105
Conclusiones .....	105
Recomendaciones .....	106
Bibliografía .....	107
ANEXOS .....	110

Cronograma de actividades.....	111
Variables .....	117
Variable Independiente: Productos y servicios financieros.....	117
Operalización de las variables .....	117

## Índice de tablas.

<b>Tabla 1</b> Juventud unida Ltda. Sucursal Guaranda.....	45
<b>Tabla 2</b> Ubicación Geográfica.....	46
<b>Tabla 3.</b> Productos y servicios financieros que oferta la cooperativa .....	54
<b>Tabla 4</b> Productos y servicios financieros ajustados a mis necesidades .....	55
<b>Tabla 5</b> Productos y servicios financieros más utilizados.....	56
<b>Tabla 6</b> Frecuencia que utiliza los productos y servicios financieros .....	57
<b>Tabla 7</b> Calificación a los productos y servicios.....	58
<b>Tabla 8</b> Mejora y diversificación de los productos y servicios financieros .....	59
<b>Tabla 9</b> Productos y servicios financieros que deben incrementarse .....	59
<b>Tabla 10</b> Satisfacción con la atención .....	60
<b>Tabla 11</b> Mejora a la calidad de los servicios .....	61
<b>Tabla 12.</b> Alpha de cronbach.....	64
<b>Tabla 13</b> Tabla de frecuencias observadas .....	68
<b>Tabla 14</b> Tabla de frecuencias esperadas .....	68
<b>Tabla 15</b> Calculo Chi Cuadrado .....	69
<b>Tabla 16</b> Matrix BCG.....	79
<b>Tabla 17</b> Rentabilidad neta y del patrimonio mes de noviembre .....	88
<b>Tabla 18</b> Financiamiento .....	89
<b>Tabla 19</b> Inversión y gastos para crédito de consumo .....	94
<b>Tabla 20</b> Tabla de Amortización.....	94
<b>Tabla 21</b> Tabla de inversión y gastos JUmovil .....	96
<b>Tabla 22</b> Ganancias JUmovil .....	96

<b>Tabla 23</b> Inversión y gastos para Western Union .....	98
<b>Tabla 24</b> Ganancias servicio Western Unión .....	98
<b>Tabla 25</b> Cronograma de actividades .....	111
<b>Tabla 26</b> Presupuesto .....	112

## Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Productos y servicios financieros que oferta la cooperativa .....	54
<i>Figura 2.</i> Productos y servicios financieros ajustados a mis necesidades.....	55
<i>Figura 3</i> Productos y servicios financieros más utilizados.....	56
<i>Figura 4</i> Frecuencia que utiliza los productos y servicios financieros.....	57
<i>Figura 5</i> Calificación a los productos y servicios.....	58
<i>Figura 6</i> Mejora y diversificación de los productos y servicios financieros .....	59
<i>Figura 7</i> Productos y servicios financieros que deben incrementarse.....	60
<i>Figura 8</i> Satisfacción con la atención .....	61
<i>Figura 9</i> Mejora a la calidad de los servicios.....	62
<i>Figura 10</i> Chi Cuadrado Tabular.....	70
<i>Figura 11</i> Organigrama funcional .....	74
<i>Figura 12</i> Organigrama funcional .....	75
<i>Figura 13</i> Matriz BCG.....	79
<i>Figura 14</i> Matriz BGC.....	80

## Resumen Ejecutivo

El crecimiento de una cooperativa se basa en el manejo adecuado de los fondos disponibles y la calidad de los productos y servicios financieros que ofrece a sus socios y clientes. Actualmente cada día es más difícil competir y llegar a nuevos mercados financieros debido a que existe gran expansión de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

El presente trabajo de investigación analiza los productos y servicios financieros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., tomando en cuenta dos variables: rentabilidad y productos y servicios financieros. Para cumplir con lo indicado en la presente investigación se realizó los siguientes pasos:

Se realizó una investigación del problema a nivel maso, meso y micro para identificar si existen problemas similares.

Se realizó la hipótesis en la cual se estableció una pregunta para dar solución al problema, y al término de la investigación proporcionar una respuesta a la cooperativa y ejecutar las recomendaciones para el crecimiento y desarrollo de la misma.

La metodología que se utilizó se basa en un enfoque cuantitativo y cualitativo, mismos que ayudaron a obtener información mediante la modalidad de campo que permitieron acudir al lugar del problema y bibliográfica a fin de conocer las contribuciones científicas.

Se utilizó la técnica de la encuesta para obtener información de relevancia de la cooperativa con relación a los productos y servicios financieros y su incidencia en la rentabilidad e identificar las deficiencias existentes.

Tomando en cuenta lo anterior, la propuesta de solución consiste en una diversificación de los productos y servicios financieros.

**Palabras clave:** Rentabilidad, productos y servicios, liquidez, presupuesto.

## **Abstract (Summary)**

The growth of a cooperative is based on the proper management of available funds and the quality of financial products and services offered to its members and customers. Currently, it is increasingly difficult to compete and reach new financial markets because there is a large expansion of Savings and Credit Cooperatives.

This research paper analyzes the financial products and services of the Cooperative of savings and credit Juventud Unida Ltda., Taking into account two variables: profitability and financial products and services. In order to comply with what is indicated in the present investigation, the following steps have been carried out:

An investigation of the problem was carried out at the maso, meso and micro level in order to identify similar problems.

The hypothesis was made in which a question was established to then solve the problem, and at the end of the investigation provide an answer to the cooperative and execute the recommendations for its growth and development.

The methodology that was used is based on a quantitative and qualitative approach, which helped to obtain information through the field modality that allowed to go to the place of the problem and bibliographic in order to know the scientific contributions.

The survey technique was used to obtain information relevant to the cooperative in relation to financial products and services and their impact on profitability and identify existing deficiencies.

Taking into account the above, the solution proposal consists of a diversification of financial products and services.

**Keywords:** Profitability, products and services, liquidity, Budget

## **Tema**

“LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA NUEVA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDAD LTDA. EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLIVAR EN EL PERIÓDO 2019-2020”

## **Introducción**

En el mundo más globalizado cada día las organizaciones requieren rediseñar sus factores de éxito, es decir, las fuentes de ventaja competitiva que es de vital importancia para su estabilidad dentro del mercado financiero. El sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito a nivel nacional ha crecido notablemente, buscando satisfacer la demanda de créditos y canalizando el ahorro hacia la inversión de la sociedad.

El plan financiero ayuda a organizar y analizar la situación económica de la institución, analizar los estados financieros, obtener nuevas estrategias, nuevas proyecciones. Las Cooperativas se constituyen en entes del desarrollo económico, mismas que se apoyan en diversas instituciones financieras para acceder a nuevos recursos, expansión productiva, infraestructura, activos fijos, etc., y así puedan competir y expandirse favorablemente.

En una institución financiera es indispensable realizar un presupuesto que ayude a analizar las proyecciones para un tiempo determinado, además si requiere buscar financiamiento ya sea interno o externo para realizar actividades según la necesidad que requieran ya sea a corto, mediano o largo plazo, de esta manera contribuir al crecimiento de la institución obteniendo mayor liquidez y mayor solvencia.

La estabilidad y firmeza de la cooperativa depende del nivel de captación de los recursos financieros y la correcta toma de decisiones de la administración, aportando de esta manera a ser una institución fuerte en el mercado financiero.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., inicia sus actividades económicas, el 28 de agosto del año 2007, con la finalidad de mejorar el nivel de vida individual y colectivo de sus socios, la cooperativa busca la innovación constante de sus productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades de sus socios y clientes.

La cooperativa requiere un plan financiero, capital para inyectar en el mejoramiento y diversificación de los productos y servicios financieros, para tener una mejor visión de la realidad institucional y así buscar el incremento de su rentabilidad modificando estrategias, creando políticas y normando el desempeño administrativo de la Cooperativa.

## Antecedentes

Las formas de cooperación entre los individuos comenzaron desde el principio de la humanidad la cual se veía reflejada en la ayuda mutua y la solidaridad que se brindaban entre sí con el objetivo de solventar sus necesidades básicas.

Según la ACI “Las Cooperativas nacen gracias a la decisión de grupos de trabajadores de mejorar su condición socioeconómica”<sup>1</sup>

Las primeras cooperativas de ahorro y crédito nacen en Alemania las cuales manejaban cajas de ahorro basándose en los principios de Raiffeisen que eran: “1) Autoayuda; 2) Esfera de acción limitada; 3) Asignación total de excedentes a reservas indivisibles; 4) Afiliación sin suscripción de acciones (depósitos); 5) Responsabilidad ilimitada de los miembros; 6) Limitación de las operaciones a los miembros exclusivamente; y, 7) Servicios voluntarios por parte de los miembros de la directiva”.<sup>2</sup>.

Ecuador registra un total de 887 instituciones de ahorro y crédito, constituyéndose en el segundo país, por número en Latinoamérica, después de Brasil, que suman 4.700.000 socios y alcanzan en activos los 8.300 millones de dólares; esto indica que en los últimos tres años y medio el sector progresó notablemente.<sup>3</sup>.

(Telégrafo, 2013) Las cooperativas de ahorro y crédito se concentran en las provincias de la región Sierra centro (Tungurahua, Bolívar, Cotopaxi y Chimborazo), con más de 12 organizaciones por cada cien mil habitante.<sup>4</sup>

Telegrafo, 2013 Cooperativas tienen más de 4,6 millones de clientes

---

<sup>1</sup> Alianza Cooperativa Internacional para las América, 2005, pág. 13

<sup>2</sup> Eguía Villaseñor, 1984, pág. 108

<sup>3</sup> Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015

<sup>4</sup> Telégrafo, 2013 Cooperativas tienen más de 4,6 millones de clientes

La mayoría de las cooperativas que se encuentran en la Provincia Bolívar centran su atención en los sectores campesinos y en el micro empresarial, etc. Con el propósito de dar oportunidades para mejorar la calidad de vida de los bolivarenses.

La Cooperativa de Ahorro y crédito “Juventud Unidad Ltda.” fue creada el 28 de agosto de 2007 en la comunidad de Llangahua de la Parroquia Pilahuin perteneciente al cantón Ambato Provincia de Tungurahua; con 30 jóvenes indígenas y fondeado con aportes de acuerdo a la Ley de Cooperativas y su reglamento, la misma que fue reconocida y controlada oficialmente por el Ministerio de Bienestar Social con el N° de acuerdo Ministerial 0016.

Para el 2010 abrió sus puertas e inicio sus actividades en centro de la ciudad de Ambato en donde se encuentra hasta la actualidad.

A partir de Enero del 2013 pasó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, contando actualmente con 5000 mil socios y socias a nivel de las provincias de Tungurahua, Chimborazo y Bolívar en las cuales se hallan laborando.

Desde septiembre del 2019 empieza sus funciones en la Provincia Bolívar en el cantón Guaranda ubicadas en las calles Salinas 138 y Olmedo, se abrió con el objetivo de captar más clientes, ganar la plena confianza de sus clientes y estar al mismo nivel ante la competencia.

Durante los 11 años de vida institucional ha implementado productos y servicios básicos y tradicionales lo que conlleva a que la cooperativa no sea muy competitiva en el mercado.

En la biblioteca de la Universidad Técnica de Ambato encontramos una tesis relacionada con nuestro tema el cual es “LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA LTDA., su autora Noemí Machado. El principal problema es la insuficiente liquidez lo que provoca que existan escasos productos y servicios financieros y la baja rentabilidad, por tal razón el objetivo

principal es establecer parámetros que permitan ofrecer al socio, un mejor servicio para captar un mayor número de socios y a su vez mejorar los productos y servicios financieros e introducir nuevas líneas crediticias. La metodología que se utilizó se basa en un enfoque cuantitativo y se utilizó la modalidad de campo y la bibliográfica.

## Descripción del problema

Las cooperativas de ahorros y crédito han ofertado productos y servicios financieros, tales como; cuentas de ahorro, cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo, sobregiros, préstamo, tarjetas de crédito, cosede/registro de datos crediticios, tarjetas de débito, cajeros automáticos, banca electrónica, remesas, giros y transferencias., debido a su naturaleza de intermediarios financieros se han convertido en un pilar fundamental para la economía del país ya que actualmente representan y se consolida en el mercado financiero nacional con el 26 % según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Unidad Ltda.” es una entidad financiera que abrió una nueva sucursal en la ciudad de Guaranda con el objetivo de captar más clientes, pero hay que tener en cuenta que dentro de la Provincia Bolívar, existen varias cooperativas que se encuentran posicionadas en el mercado, por lo tanto la cooperativa se enfrenta a diferentes riesgos que abarcan desde la necesidad de aumentar la eficiencia operativa que asegure el cumplimiento de reglamentaciones hasta el incremento de las ofertas de productos más inclusivos que pueden centrarse en la cooperativa de términos de plazos más largos y costos (intereses) más bajos.

La cooperativa ha ofertado los mismos productos y servicios financieros con los cuales inicio, tales como; depósitos a la vista, depósitos a plazo, microcrédito, crédito para agricultura, crédito para ganadería, créditos emergentes, crédito estudiantil, crédito para microempresas, bono de desarrollo humano, pago de servicios básicos, recargas y planes celulares, rise, sri, soat, agencia nacional de tránsito.

Aunque existe una gran oferta en cuanto a líneas de crédito con énfasis en el fomento del desarrollo productivo, aún persiste la escasa incursión en ámbitos como el apoyo a segmentos de

empresas tradicionalmente marginados del crédito privado y la insuficiente atención de los requerimientos de capital de trabajo para microempresas.

Los productos y servicios financieros que oferta la cooperativa son básicos y esto repercute en la disminución de la rentabilidad de la cooperativa al no dispone de recursos frescos y por no tomar en consideración las necesidades que satisfagan a los socios basándose en los aspectos socios económicos y productivos que cubran el interés individual o familiar de los socios.

Existe un desconocimiento acerca de las herramientas estratégicas las cuales permiten conocer el crecimiento de la cooperativa, la cuota de los productos que oferta la cooperativa y el análisis de la rentabilidad de la cartera de productos, y esto conlleva a tomar malas decisiones dentro de la cooperativa.

## **Formulación del problema**

¿De qué manera los productos y servicios financieros repercuten en la rentabilidad de la nueva sucursal de la cooperativa de ahorro y crédito juventud unida Ltda., en el cantón Guaranda, provincia bolívar en el periodo 2019-2020”?

## Justificación

La presente investigación se realizó debido a que la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. requiere proyectar la rentabilidad futura de la nueva sucursal ubicada en la ciudad de Guaranda, a través de un estudio de los productos y servicios financieros que actualmente ofrece, mediante una matriz BCG (también conocida como Modelo Boston Consulting Group), la cual permitirá evaluar el atractivo de la cartera de productos de la cooperativa y a la vez conocer cuáles son los productos y servicios financieros más rentables, este análisis a su vez ayudará a mantener e incrementar nuevas líneas de servicios que generen altos nivel de ingresos en la cooperativa y además permitan hacer frente a la competencia.

La realización de la investigación permitirá conocer cuál es el impacto que causan los productos y servicios financieros en la rentabilidad, la cual depende de las captaciones de depósito (depósitos a la vista, depósitos a plazo, depósitos certificados de aportación, ahorro programa mi caserito) y colocaciones (microcrédito, crédito para agricultura, crédito para ganadería, créditos emergentes, crédito estudiantil, crédito para microempresas), donde la causa principal de las colocaciones es la cartera de créditos para cada socio y la rentabilidad dependerá en el pago atrasado, es decir que el socio forme parte de la lista de morosos eso beneficia en la rentabilidad del sistema financiero.

Además se conseguirá un crecimiento continuo que contribuirá a fortalecer y a desarrollar las funciones internas y externas de manera exitosa mediante la oferta de productos y servicios financieros de calidad, ya que la esencia de una cooperativa de ahorro y crédito son los productos y servicios financieros que ofrecen y estos permiten promover el desarrollo económico de la misma y generar rentabilidad, para ser un negocio sostenible y rentable.

Los socios se cambian constantemente de cooperativas aspirando tener mayores servicios y beneficios, es por ello necesario que la cooperativa debe brindar productos y servicios financieros

de calidad para cumplir con las exigencias de los socios y las metas propuestas en el mercado, realizando gestiones para tener recursos financieros y adoptar una tecnología de punta para brindar un mejor servicio.

Analizando los productos y servicios financieros y aspectos socioeconómicos y productivos de la ciudad de Guaranda, se ha observado la necesidad de diversificar nuevos productos y servicios financieros que demandan los usuarios de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unidad Ltda.

La investigación que se realiza es necesaria para la cooperativa, dueños, empleados, accionistas, clientes, asociados, ya que no se ha realizado un estudio acerca de los productos y servicios financieros que se requieren en el mercado existente, dado esto se tendrá una visión general de sus principales fuentes de ingresos como son los productos y servicios financieros. Además contribuye a la Cooperativa proporcionando una solución viable del problema, lo cual permitirá el desarrollo y crecimiento a través de la eficiencia y eficacia de la nueva sucursal de la cooperativa Juventud Unida Ltda. y de su entorno.

El desarrollo y ejecución de la investigación es pertinente ya que también se podrán contar con una gestión financiera y administrativa que permita crecer de manera más rápida a nivel provincial e incluso a nivel nacional. Al mismo tiempo se reflejan en los resultados evitando riesgos y manteniendo un alto índice de rentabilidad que será provechoso para todos.

El trabajo investigativo es viable ya que cuenta con el acceso y apoyo por parte de los directivos de la cooperativa, de igual forma se dispone de la asesoría de docentes conocedores sobre procesos de investigación relacionados con el tema de investigación, sumándose también los conocimientos de los autores adquiridos durante la carrera y los recursos tecnológicos, económicos con los que cuentan.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar si los productos y servicios financieros repercuten en la rentabilidad de la nueva sucursal de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. en el cantón Guaranda Provincia Bolívar en el periodo 2019-2020.

### **Objetivos específicos**

- Identificar la gama de productos y servicios financieros que la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. oferta al mercado.
- Analizar la rentabilidad futura mediante el estudio de los productos y servicios financieros.
- Diseñar una propuesta de diversificación de productos y servicios financieros adoptada a la Ciudad de Guaranda.

## **Hipótesis**

La diversificación de los productos y servicios financieros incrementará la rentabilidad de la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda. en el cantón Guaranda Provincia Bolívar en el periodo 2019-2020.

## Capítulo I: Marco teórico

### Referencial

#### **Sociedad de responsabilidad limitada.**

La sociedad de responsabilidad limitada es aquella en que todos los socios administran por sí o por mandatario elegidos de común acuerdo, en que la responsabilidad de los socios está limitada al monto de sus aportes o a la suma que a más de estos se determine en los estatutos (civiles o comerciales)

- a) Se trata de combinar la sociedad de personas en cuanto a su funcionamiento y estructura con sociedades de capital en cuanto a la responsabilidad de los socios.
- b) Facilita la obtención de capitales de los inversionistas.
- c) No puede tener más de cincuenta socios, ya que si los socios aumentan se desnaturalizaría el carácter de sociedad de personas y pasaría a primar el de capital.<sup>5</sup>

Esta sociedad forma su razón social con una denominación seguida de la palabra “limitada” o la abreviatura “Ltda.”. La responsabilidad de los socios se limita al valor de sus aportes, aunque en los estatutos de la sociedad se puede establecer una responsabilidad mayor.

La administración de una sociedad limitada puede ser ejercida por todos y cada uno de los socios, pudiéndose delegar. Esta sociedad debe establecer una reserva legal del 10% sobre las utilidades de cada periodo hasta completar el 50% del capital<sup>6</sup>.

#### **Productos y servicios financieros.**

Los productos y servicios financieros ofertados por las instituciones varían mucho de una a otra, pero básicamente están enfocados en ahorro y crédito.

---

<sup>5</sup> Guerrero Valenzuela Roberto; Zegers Ruiz Matías. (2014). Manual sobre derecho de sociedades. Santiago-Chile: Universidad Católica de Chile.

<sup>6</sup> Sinisterra Valencia Gonzalo & Polanco Luis Enrique. (2016). Contabilidad Administrativa. Bogota: ECOE EDICIONES.

Dentro del sistema financiero ecuatoriano se pueden encontrar los siguientes productos y servicios bancarios:

### **Cuenta de ahorro.**

Una cuenta de ahorro es un producto de las instituciones financieras que permite guardar el dinero con seguridad, además de facilitar la planificación financiera y el manejo de los recursos. Además, las cuentas de ahorros tienen la característica que son dineros a la vista, es decir, que pueden ser retirados en cualquier momento por el representante.

### **Cuenta Corriente.**

Permite que el usuario disponga de sus recursos para pagar productos y servicios utilizando cheques; de esa manera la persona hace uso de los fondos de su cuenta con seguridad sin tener que contar con efectivo.

Tipos de cuentas corrientes.

- Cuenta corriente personal
- Cuenta corriente colectiva
- Cuenta corriente corporativa
- Cuentas corrientes de entidades públicas

Los cheques tienen validez únicamente cuando han sido firmados por el dueño de la cuenta corriente. Girar cheques y superar el monto existente en la cuenta se conoce como un sobregiro.

### **Deposito a plazos.**

Es cuando el dinero se puede retirar solo después de un período de tiempo, pactado con la institución financiera al momento de hacer el depósito, generando un interés mismo que es mayor al de las cuentas de ahorro debido a que quedan inmovilizados para el depositante durante el plazo fijado mínimo de 30 días.

**Tarjeta de crédito.**

Se entenderá como «tarjeta de crédito» al documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos, que le permite a su titular o usuario, disponer de una línea de crédito para adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados.

**Tarjeta de débito.**

Es una tarjeta de plástico con banda magnética, usada para retirar dinero de un cajero automático y también para pagar los consumos o compras realizadas en establecimientos autorizados.

**Cajeros Automáticos.**

Los Cajeros Automáticos son máquinas dispensadoras de dinero activadas mediante una tarjeta y una clave secreta personal, que identifica a un usuario. Cuentan con mecanismos de seguridad, para permitir que sólo quien disponga de dicha tarjeta pueda realizar operaciones.

**Banca electrónica.**

La banca que presta sus servicios a clientes a través de diferentes tecnologías de comunicación, como el internet o líneas telefónicas.

Para acceder a la banca electrónica debe solicitar a la entidad bancaria que pertenezca, el usuario y contraseña, con ello podrá utilizar todos los servicios de la banca electrónica.

**Transferencias bancarias.**

Mediante una transferencia, es posible enviar dinero fácilmente desde una cuenta a otra, pudiendo ser esta transacción entre cuentas de una misma entidad o hacia cuentas en otras instituciones financieras.

## **Remesas**

Son transferencias de dinero que realizan las personas de un país a otro. Específicamente se habla de remesas cuando el dinero es enviado por parte de compatriotas que trabajan en el extranjero a su país de origen y es cobrado por su familia<sup>7</sup>.

### **Análisis de a gestión de la calidad de los servicios financieros.**

Al igual que en las empresas de distribución comercial las entidades financieras han experimentado una gran evolución que ha cambiado considerablemente el enfoque tradicional de la oferta de servicios y productos financieros.

El cambio ha afectado a las entidades que han pasado de ser centros de administración a centros donde son atendidas y gestionadas las necesidades de los clientes, con la finalidad conseguir su fidelización.

Ofrecer un producto y servicio de calidad ha pasado a ser en los últimos años una técnica activa de venta, principalmente por el incremento de competencia en el sector motivado por la poca diferenciación de los productos y servicios.

Recordemos que existen una gran homogeneidad en los productos y servicios comercializados por las distintas entidades financieras, ya sea en horario comercial, proximidad, comisiones para transacciones,... lo que realmente distingue a una entidad de otras es la calidad con la que presta el servicio.

Un aspecto crucial y que hemos visto en puntos anteriores es que la calidad del servicio dependerá en gran medida del equipo humano que tiene un contacto más directo con el cliente.

---

<sup>7</sup> Visión Found Ecuador. (2019). Productos y servicio financieros. 2019, de Visión Found Ecuador Sitio web: <http://www.visionfund.ec/educacionbvf/productos-y-servicios-financieros/#1530062515186-8d02440c-38b8>

Al proporcionar las entidades financieras servicios y no bienes tangibles, el cliente que solicita un servicio a estas entidades lo que necesita de esta satisfacción de sus necesidades es que le aporten un determinado “valor” entendido esto como utilidad.

Es decir, si encontramos un servicio con una entidad financiera necesitamos saber si ese servicio nos será útil en nuestra vida personal o profesional<sup>8</sup>.

### **Factores.**

Actualmente el concepto de la calidad en el servicio financiero se entiende desde dos perspectivas:

- Se vincula a la satisfacción y necesidades de los deseos de los clientes.
- Se adecua el nivel del servicio prestado a las expectativas de los clientes.

Diversos estudios, los cuales investigaron que factores de los que determina que es un servicio sea percibido o no con calidad, influyen as en un cliente de banca que otros.

En concreto sobre el uso de las tarjetas de crédito y la banca minorista, los factores que indican calidad para un cliente son:

- Tangibilidad: parte visible de la oferta de un servicio, como las instalaciones, equipos informáticos, apariencia del personal de contacto.
- Fiabilidad: realización del servicio prometido con formalidad.
- Responsabilidad: mostrar actitud de servicio ante el cliente, de forma rápida y eficaz.
- Seguridad: competencia y cortesía del personal de venta.
- Empatía: es la capacidad de situarse en el lugar de la otra persona, mostrando preocupación por sus necesidades y problemas.

---

<sup>8</sup> Gálvez Pulido Antonio. (2014). UF0526: Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios. España: Elearning S.L..

Existe una relación directa entre la calidad del servicio ofrecido por la entidad financiera y la rentabilidad que obtiene esta de sus operaciones, esto es debido a:

- Mayor lealtad del cliente y por lo tanto una mayor repetición por parte de los clientes al utilizar los servicios financieros.
- Se reduce la amenaza de que los clientes acudan a la competencia mejores precios y/o condiciones.
- Posibilidad de obtener un precio relativamente más alto por los productos o servicios que ofrece.
- Disponer de una fuerza de venta gratuita debido al boca a boca de sus clientes.

La prestación de una buena calidad en el punto de venta de una entidad financiera, afianza la credibilidad y el liderazgo entre sus usuarios, permitiendo una mayor tolerancia en precios y obteniendo una disminución de los costes de mercado como consecuencia de la disminución de los gastos de promoción y publicidad necesarias para adquirir notoriedad entre su público objetivo.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Gálvez Pulido Antonio. (2014). UF0526: Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios. España: Elearning S.L..

## Conceptual

### **Productos financieros.**

(Carmin, 2015) Afirma “Se puede definir producto bancario como aquel que conlleva una transacción de dinero, percibiendo a cambio normalmente un tipo de interés. Las entidades financieras ofrecen a sus clientes estos productos”<sup>10</sup>

El producto financiero es lo que la cooperativa ofrece al cliente, es decir, préstamos, aperturas de cuenta, etc.

### **Servicios financieros.**

Estos servicios apoyan y suelen acompañar a los productos, y afectan claramente a los clientes. El objetivo de los servicios financieros debe ser facilitar las operaciones bancarias entre el banco y el usuario. Uno de los servicios más importantes que debe poseer una entidad bancaria es la opción de banca online. Así, los clientes podrán efectuar todas sus operaciones desde casa por medio de internet. El servicio de ayuda telefónica es vital, ya que cuando un cliente tenga alguna duda, simplemente llamando por teléfono, se le ayudará. Es importante que el banco cuente con un óptimo servicio de asesoramiento tanto en las oficinas físicas como por vía telemática. Por último, el banco debe garantizar la seguridad de sus operaciones.<sup>11</sup>

El servicio financiero es el complemento o el valor agregado que acompaña al producto financiero para tener mayor facilidad y seguridad al momento de realizar una operación financiera. Es indispensable tener buen servicio ya que de esto depende tener mayor éxito al momento de satisfacer las necesidades del cliente.

---

<sup>10</sup> Carmin Ruben. (2015). ¿Qué son los productos y servicios financieros? 30 de junio de 2015, de overblog Sitio web: [https://es.over-blog.com/Que\\_son\\_los\\_productos\\_y\\_servicios\\_financieros-1228321767-art192223.html](https://es.over-blog.com/Que_son_los_productos_y_servicios_financieros-1228321767-art192223.html)

<sup>11</sup> Carmin Ruben. (2015). ¿Qué son los productos y servicios financieros? 30 de junio de 2015, de overblog Sitio web: [https://es.over-blog.com/Que\\_son\\_los\\_productos\\_y\\_servicios\\_financieros-1228321767-art192223.html](https://es.over-blog.com/Que_son_los_productos_y_servicios_financieros-1228321767-art192223.html)

**Rentabilidad.**

La rentabilidad hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión.

Tanto en el ámbito de las inversiones como en el ámbito empresarial es un concepto muy importante porque es un buen indicador del desarrollo de una inversión y de la capacidad de la empresa para remunerar los recursos financieros utilizados.<sup>12</sup>

La rentabilidades el beneficio esperado por los fondos de inversiones realizadas por parte de los accionistas.

**Rentabilidad financiera.**

Por otro lado, la rentabilidad financiera hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una empresa, es decir, el beneficio de haber hecho el esfuerzo de invertir en esa empresa. Mide la capacidad que posee la empresa de generar ingresos a partir de sus fondos. Por ello, es una medida más cercana a los accionistas y propietarios que la rentabilidad económica.

La rentabilidad financiera es la parte de la rentabilidad que los accionistas reciben por las inversiones realizadas.

**Rentabilidad económica (RE).**

Hace referencia a un beneficio promedio de la empresa por la totalidad de las inversiones realizadas. Se representa en porcentaje y se traduce de la siguiente manera, si la rentabilidad de una empresa en un año es del 10% significa que ha ganado 10 por cada 100 invertidos.

La rentabilidad económica compara el resultado que hemos obtenido con el desarrollo de la actividad de la empresa con las inversiones que hemos realizado para obtener dicho resultado.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Silva Andres. (2019). La rentabilidad. 2019, de ECONIMIPEDIA: Haciendo fácil la economía Sitio web: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

<sup>13</sup> Silva Andres. (2019). La rentabilidad. 2019, de ECONIMIPEDIA: Haciendo fácil la economía Sitio web: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>

### **Sociedad de responsabilidad limitada.**

(Bahillo & Pérez, 2014) Afirma “La sociedad de responsabilidad limitada es una sociedad de carácter mercantil, en la que el capital está dividido en participaciones sociales, formado por las aportaciones de todos los socios, quienes no responden personalmente de las deudas sociales”<sup>14</sup>

La sociedad de responsabilidad limitada es la unión de personas, es decir, socios que realizan aportaciones para luego posteriormente obtener resultados favorables.

### **Cooperativas.**

Son cooperativas las 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 o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros.<sup>15</sup>

Las cooperativas son sociedades sin fines de lucro que mediante una planificación adecuada ayuda a su entorno a través del ejercicio de las actividades propias de la entidad. Cada socio realiza aportaciones ya sea económica, intelectual, bienes y/o servicios.

### **El sistema Financiero.**

El sistema financiero Nacional es un conjunto de entidades financieras autorizadas por la superintendencia de bancos, que cumplen el rol de intermediarios entre la oferta y demanda de recursos monetarios. El sistema financiero es el canalizador del excedente de las unidades excedentarias de liquidez monetaria hacia las unidades deficitarias de liquidez monetaria a través de los intermediarios financieros.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> Bahillo Marcos María Eugenia & Pérez, Bravo María Carmen. (2014). Sociedad de responsabilidad limitada. En Gestión de la documentación jurídica y empresarial(172). Madrid/España: Paraninfo S.A.

<sup>15</sup> CONGRESO NACIONAL . (2001). Ley de compañías. Ecuador: Editorial.

<sup>16</sup> Manfred. (2015). Manual de servicios financieros. 2015, de Monografias.com Sitio web: <https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/manual-banca-y-finanzas/manual-banca-y-finanzas.shtml>

El Sistema Financiero abarca los mercados, instrumentos e instituciones financieras los cuales interactúan bajo normas o reglas, realizan operaciones de oferta y demanda de los productos financieros.

### **Depósitos a la vista.**

Con los depósitos a la vista podemos realizar operaciones bancarias tales como cobro y pago de sueldos, pagos, transferencias y otras debido a su comodidad y que no suelen tener comisiones. En definitiva, los depósitos a la vista pueden ser cuentas corrientes o cajas de ahorro.<sup>17</sup>

### **Depósito a plazo.**

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

### **Depósitos certificados de aportación.**

Son aportaciones que realizan los socios para capitalizar la cooperativa y con ello cumplir el requerimiento mínimo de patrimonio técnico que exige el órgano de control para su funcionamiento. Además, fomenta la iniciativa de pertenecer a la Cooperativa con un aporte mínimo para que sea socio de la misma, lo cual permitirá capitalizarla. Está dirigida a todas las personas naturales mayores de 18 años que quieran ser parte de la Institución.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Boseta Andrea. (2018). ¿Qué son los depósitos a la vista?. 2018, de Rankia Sitio web: <https://www.rankia.cl/blog/mejores-depositos-a-plazo/3691290-que-son-depositos-vista>

<sup>18</sup> Ley orgánica de economía popular y solidaria. (2018). Ley orgánica de economía popular y solidaria. Quito: Asamblea Nacional.

**Microcredito.**

Ha estado asociada por mucho tiempo con el fomento de la creación de empresas, a fin de permitir a la gente adquirir activos, productos y provisiones laborales para establecer un negocio. El microcrédito, por lo tanto, se ha llegado asociar con las “microempresas” de los clientes (el nombre mismo hace referencia a su tamaño, pues por lo regular dichas empresas emplean sólo al dueño y no tiene otros trabajadores).<sup>19</sup>

**Crédito para agricultura.**

Según ( OECD & Food and Agriculture, 2015) afirma; “El crédito agrícola es el principal instrumento de ayuda a los productores del sector y se les proporciona tanto a las granjas familiares, comerciales como a las de pequeña escala”.<sup>20</sup>

**Crédito para comercio.**

Concepto usado en Comercio y prácticas comerciales. ... Es la mayor fuente de fondos a corto plazo para las compañías pequeñas, principalmente debido a que los proveedores son generalmente más liberales en el otorgamiento de Crédito que las instituciones financieras.

**Créditos emergentes.**

Este tipo de préstamos se creó con la finalidad de solventar situaciones especiales como calamidad doméstica, enfermedades graves del Servidor Policial y de su familia, en casos fortuitos o de fuerza mayor.

---

<sup>19</sup> Collins D., Murdoch J., Rutherford S. & Ruthven O.. (2014). Las finanzas de los pobres. Cómo viven los pobres con dos dólares al día.. USA: Debate Editorial.

<sup>20</sup> OECD & Food and Agriculture. (2015). OCDE-FAO Perspectivas Agrícolas 2015. París: OECD Publishing.

**Crédito estudiantil.**

Son los recursos económicos reembolsables que el IECE entrega a los ecuatorianos y ecuatorianas que les permite financiar de manera total o parcial los costos que demanda el desarrollo de sus actividades académicas, tanto en el país como en el exterior.<sup>21</sup>

**Créditos grupales.**

Crédito que se otorga a un grupo de personas que se organizan con la finalidad de emprender o fortalecer su negocio y/o adquirir bienes de uso personal, con el respaldo solidario de los integrantes; contribuyendo al desarrollo económico de sus familias y comunidades, además de fomentar la cultura del ahorro.<sup>22</sup>

Es un tipo de préstamo en donde se otorga dinero a un grupo de personas que se organizan con la finalidad de emprender o fortalecer su negocio y/o adquirir bienes de uso personal, con el respaldo solidario de los integrantes; contribuyendo al desarrollo económico de sus familias y comunidades, además de fomentar la cultura del ahorro.<sup>23</sup>

**Crédito para microempresas.**

El crédito microempresas es un préstamo de dinero que el Banco otorga a sus clientes, con el fin de satisfacer distintas necesidades de financiamiento, tanto de la Microempresa como personales y de su familia.

---

<sup>21</sup> Ley orgánica de economía popular y solidaria. (2018). Ley orgánica de economía popular y solidaria. Quito: Asamblea Nacional.

<sup>22</sup> Collins D., Murdoch J., Rutherford S. & Ruthven O.. (2014). Las finanzas de los pobres. Cómo viven los pobres con dos dólares al día.. USA: Debate Editorial.

<sup>23</sup> OECD & Food and Agriculture. (2015). OCDE-FAO Perspectivas Agrícolas 2015. París: OECD Publishing.

### Geo referencial.

La cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. es una institución financiera que ofrece productos y servicios financieros, la entidad fue creada el 28 de agosto del 2007 con la finalidad de apoyar a los artesanos, agricultores, ganaderos, campesinos y más sectores de consumo y productivo.

La cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. Realiza operaciones de depósitos de ahorro, depósitos a plazo, créditos hipotecarios, crédito de consumo, crédito quirografario, pago de luz, agua.

**Tabla 1** *Juventud unida Ltda. Sucursal Guaranda*

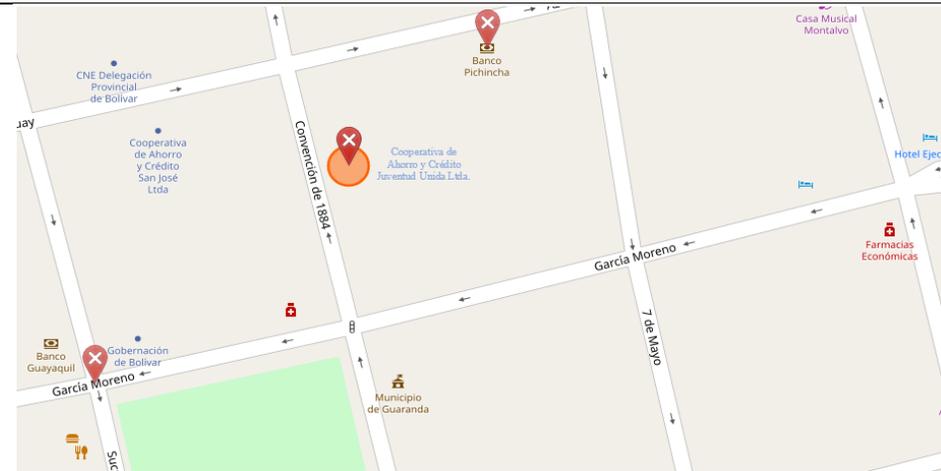
<b><i>Información de la Compañía</i></b>	
RUC	1891725104001
Razón social	Actividades de intermediación monetaria realizada por cooperativas
Nombre comercial	Cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda.
Gerente general	Quisintuña Azas Ángel Aníbal
Presidente	Azas Azas Luis Alberto
Actividad económica principal	Oferta de productos y servicios financieros
Tipo contribuyente	Sociedad
Teléfono	032941618
Subtipo contribuyente	Organizaciones Supervisadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
Ubicación del establecimiento	Bolívar / Guaranda / convención de 1884.

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

Es una institución de responsabilidad limitada que está ubicada en la ciudad de Guaranda, la misma que ofrece un servicio de excelente calidad, créditos con una tasa baja de interés, cuenta actualmente con 4500 socios activos a nivel de todas las provincias en la cual laboral.

**Tabla 2** *Ubicación Geográfica*

**UBICACIÓN GEOGRÁFICA**



Simbología ● Cantón Guaranda /Parroquia  
Veintimilla

Datos de Referencia (Titulación).

Autor(a): Colcha Puma David Javier

Verdezoto Bonilla Daniela Fernanda

Director: Ing. Ángel García

Ubicación geográfica

☐ Latitud: -1.52006

☐ Longitud: -78.96424

Simbología ● Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud  
Unida Ltda.

Fuente de información:

OpenStreetMap.

Sistema de Referencia:

WGS84 Zona 17 Sur.

Ubicación de la Cooperativa. Fuente extraída de: (OpenStreetMap, 2019)

## **Legal**

Según la Constitución del Ecuador publicada en Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 modificada el 01-ago.-2018, establece:

### **Trabajo y seguridad social.**

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

### **Sistema económico y política económica.**

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir. El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.

4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivo y activo que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

### **Sistema financiero.**

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable. El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

### **Ahorro e inversión.**

Art. 338.- El Estado promoverá y protegerá el ahorro interno como fuente de inversión productiva en el país. Asimismo, generará incentivos al retorno del ahorro y de los bienes de las personas migrantes, y para que el ahorro de las personas y de las diferentes unidades económicas se oriente hacia la inversión productiva de calidad.

Art. 339.- El Estado promoverá las inversiones nacionales y extranjeras, y establecerá regulaciones específicas de acuerdo a sus tipos, otorgando prioridad a la inversión nacional. Las inversiones se orientarán con criterios de diversificación productiva, innovación tecnológica, y generación de equilibrios regionales y sectoriales.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Constitución de la República del Ecuador. (2018). Constitución de la República del Ecuador. Quito: Asamblea Nacional.

**Según la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria publicada en Registro Oficial 444 de 10-may-2011 modificada el 23 de octubre del 2018, establece:**

Art. 21.- Sector Cooperativo. - Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Art. 22.- Objeto. - El objeto social principal de las cooperativas, será concreto y constará en su estatuto social y deberá referirse a una sola actividad económica, pudiendo incluir el ejercicio de actividades complementarias ya sea de un grupo, sector o clase distinto, mientras sean directamente relacionadas con dicho objeto social.

Art. 23.- Grupos. - Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos: producción, consumo, vivienda, ahorro y crédito y servicios.

Art. 27.- Cooperativas de ahorro y crédito. - Estas cooperativas estarán a lo dispuesto en el Título III de la presente Ley.

**Del Registro Crediticio.**

Art. ... .- La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria establecerá las políticas y la forma en que las instituciones del sistema popular y solidario deben entregar la información al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos.

Las instituciones del Sistema Financiero de la Economía Popular y Solidaria proporcionarán únicamente al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos los

registros de datos de la información referente al historial crediticio. Se prohíbe entregar esta información a cualquier otra institución que no sean las determinadas en esta Ley.

Art. ... .- De conformidad con el artículo anterior, las instituciones que conforman el sistema financiero popular y solidario, en función de la segmentación establecida por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, están obligadas a suministrar al Registro Crediticio del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, la información necesaria para mantenerlo actualizado.

Art. ...- Los datos e información crediticia entregada a la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos por las instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario podrán ser auditados en cualquier momento por esta entidad de control, con la finalidad de comprobar su existencia, veracidad y autenticidad.

Art. ... .- La institución financiera que proporcione deliberada y dolosamente información falsa o maliciosa o contraria a la presente ley, será sancionada por el Superintendente de la Economía Popular y Solidaria con una multa de 50 Remuneraciones Básicas Unificadas cada vez, sin perjuicio de las correspondientes responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar.

El Superintendente de la Economía Popular y Solidaria tiene la obligación de pronunciarse en un término de 30 días sobre cualquier infracción puesta en su conocimiento, caso contrario, se iniciarán en su contra las acciones administrativas, civiles o penales a las que hubiere lugar.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Ley orgánica de economía popular y solidaria. (2018). Ley orgánica de economía popular y solidaria. Quito: Asamblea Nacional.

**Según la Ley de Compañías publicada en Registro Oficial 312 de 05-nov-1999 modificada el 20 de mayo del 2014, establece.**

Art. 92.- La compañía de responsabilidad limitada es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá, en todo caso, las palabras "Compañía Limitada" o su correspondiente abreviatura. Si se utilizare una denominación objetiva será una que no pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y los que sirven para determinar una clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar.

Art. 93.- La compañía de responsabilidad limitada es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituir la, no adquieren la calidad de comerciantes. La compañía se constituirá de conformidad a las disposiciones de la presente Sección

Art. 94.- La compañía de responsabilidad limitada podrá tener como finalidad la realización de toda clase de actos civiles o de comercio y operaciones mercantiles permitidos por la Ley, excepción hecha de operaciones de banco, seguros, capitalización y ahorro.

Art. 95.- La compañía de responsabilidad limitada no podrá funcionar como tal si sus socios exceden del número de quince; si excediere de este máximo, deberá transformarse en otra clase de compañía o disolverse.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> H. CONGRESO NACIONAL. (2014). Ley de Compañías. Quito: Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador..

## Capítulo II: Metodología

### Tipo de Investigación

#### **Descriptiva.**

Esta investigación permitirá conocer la situación real y saber aspectos más importantes de la liquidez de la cooperativa debido a que debe brindar seguridad para poder cumplir con sus objetivos y obligaciones a corto plazo.

#### **De campo.**

Se asistirá a la cooperativa para la presente investigación y así conocer de cerca los problemas.

#### **Bibliográfica – documental.**

La aplicación de Bibliografías – documentales es usado para elaborar el Marco Teórico, en donde nos apoyamos de libros, documentos relacionados con el problema a fin de conocer las contribuciones científicas.

#### **Cuantitativo-cualitativo.**

El estudio del enfoque mixto es la combinación de los componentes cuantitativo y cualitativo en un mismo estudio o proyecto de investigación con el fin de obtener un resultado adecuado más completa al fenómeno, así como como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y poder lograr un mayor entendimiento del fenómeno.

## **Métodos**

### **Inductivo – Deductivo.**

Se emplea este método ya que se realiza el diagnóstico de la cooperativa en relación a la rentabilidad que genera los productos y servicios que actualmente ofrece, con el propósito de verificar si se está obteniendo utilidades.

### **Técnicas e Instrumentos de Investigación.**

Las técnicas que emplearemos en la presente investigación son las encuestas y entrevistas donde cuyo instrumento es el cuestionario de preguntas que permitirán obtener información de relevancia de la cooperativa con relación a los productos y servicios financieros y su incidencia en la rentabilidad.

### **Universo.**

Debido a que el universo es pequeño todos los funcionarios y socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., es decir 85 personas son consideradas como el universo y muestra para el desarrollo del presente trabajo investigativo.

## Procesamiento de la información



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR  
Facultad de Ciencias Administrativas Gestión  
Empresarial e Informática  
Carrera de Contabilidad y Auditoría CP



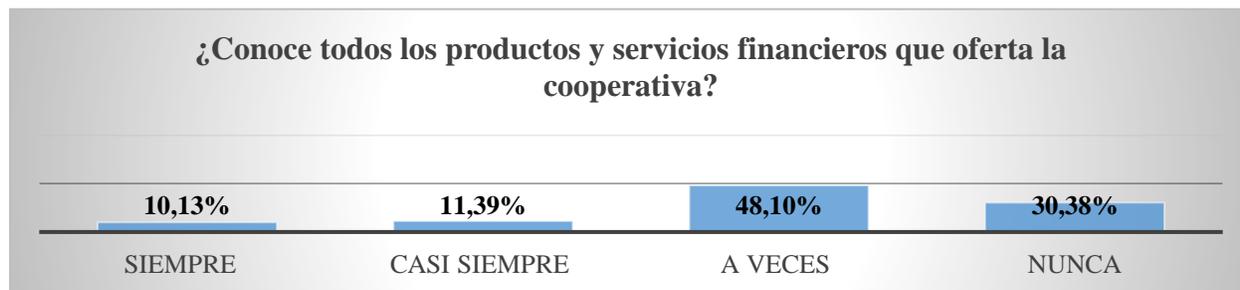
Encuesta a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “juventud unidad Ltda.”

### 1. ¿Conoce todos los productos y servicios financieros que oferta la cooperativa?

**Tabla 3.** *Productos y servicios financieros que oferta la cooperativa*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	8	10,13%
Casi siempre	9	11,39%
A veces	38	48,10%
Nunca	24	30,38%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Isaac Taris y Neyva Jumbo



**Figura 1** *Productos y servicios financieros que oferta la cooperativa*

**Análisis:** Un 10,13% conoce los productos y servicios financieros, 11,39% casi siempre, el 48,10% a veces, es decir tiene un leve conocimiento, un 30,38% no conoce.

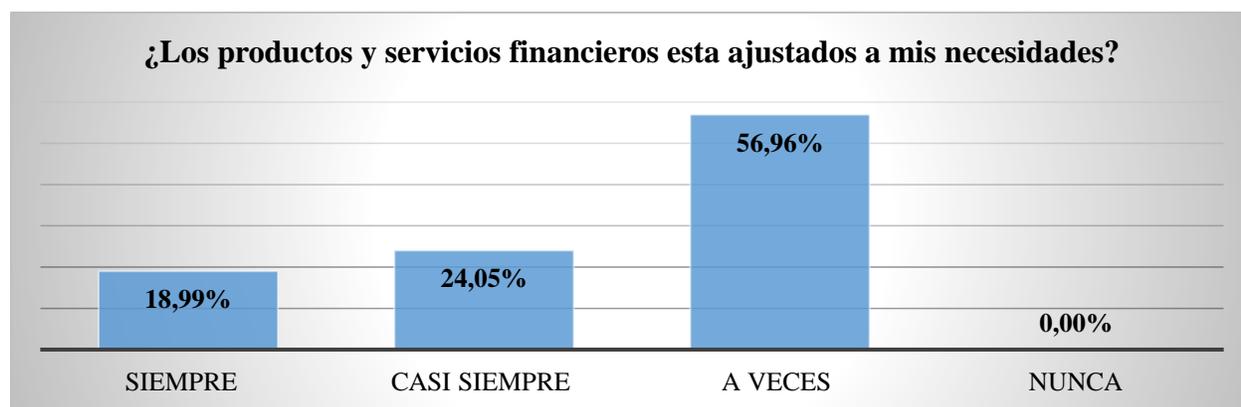
**Interpretación:** La importancia de realizar este tipo de pregunta, es saber si los productos y servicios que se están ofreciendo son conocidas para los socios y clientes, debido a que si no conocen no podrían acceder a ella, mientras que si se les da a conocer puede ser más fácil el acceso a los mismos. En este caso la mayoría de las personas que son socios de la cooperativa desconocen todos los productos y servicios, la cooperativa debe realizar un plan de acción que ayude a dar a conocer todo lo que está ofertando.

## 2. ¿Los productos y servicios financieros están ajustados a mis necesidades?

**Tabla 4** *Productos y servicios financieros ajustados a mis necesidades*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	15	18,99%
Casi siempre	19	24,05%
A veces	45	56,96%
Nunca	0	00%
<b>Total</b>	79	100%

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo



**Figura 2.** *Productos y servicios financieros ajustados a mis necesidades*

**Análisis:** En esta pregunta tenemos que el 18,99% están siempre ajustado a las necesidades, el 24,05% casi siempre, mientras que el 56,96% a veces, hay que tener en cuenta que es un porcentaje muy alto y se debería tomar mejores decisiones en cuanto a estas necesidades de los socios.

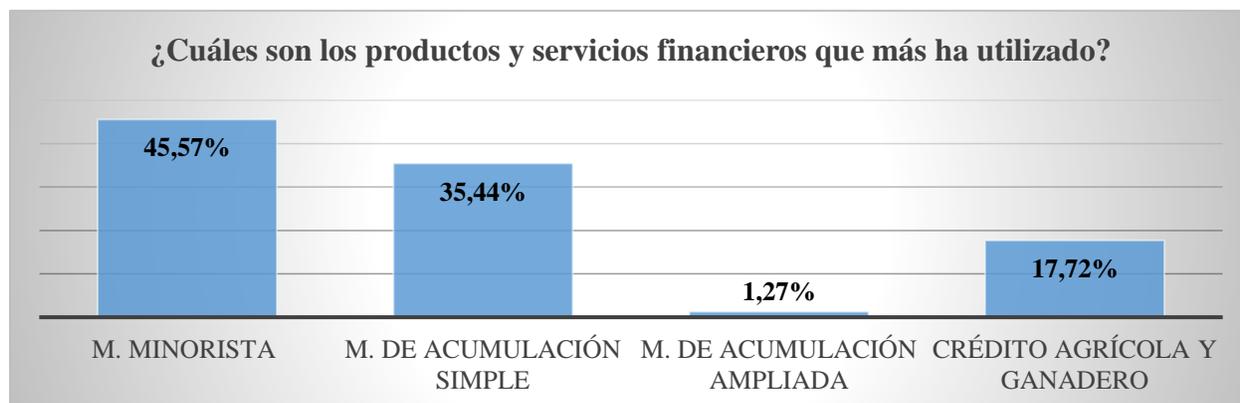
**Interpretación:** La importancia de realizar este tipo de pregunta, es saber si los productos y servicios que se están ofreciendo cumplen con la necesidades que tienen los clientes, ya que muchas veces podemos estar dando servicios innecesarios o a los cuales el cliente da poca importancia, e incurrir en gastos que no ayudaran a la institución a mejorar su rentabilidad y competitividad dentro del mercado financiero local. Además esta pregunta nos ayudara al fortalecimiento de los productos y servicios que más los necesitan.

## 3. ¿Cuáles son los productos y servicios financieros que más ha utilizado?

**Tabla 5** *Productos y servicios financieros más utilizados*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
M. Minorista	36	45,57%
M. de Acumulación Simple	28	35,44%
M. de Acumulación Ampliada	1	1,27%
Crédito agrícola y ganadero	14	17,72%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

**Figura 3** *Productos y servicios financieros más utilizados*

**Análisis:** En la siguiente pregunta el 45,57% de los encuestados realizan operaciones de M. minorista es decir el producto que más es utilizado por los socios de la cooperativa, un 35,44% de encuestados acude a la entidad por acceder a un crédito de acumulación simple, un 1,27% busca financiamiento de microcrédito de acumulación ampliada, siendo el más bajo de todos y un 17,72% requiere el crédito agrícola y ganadero.

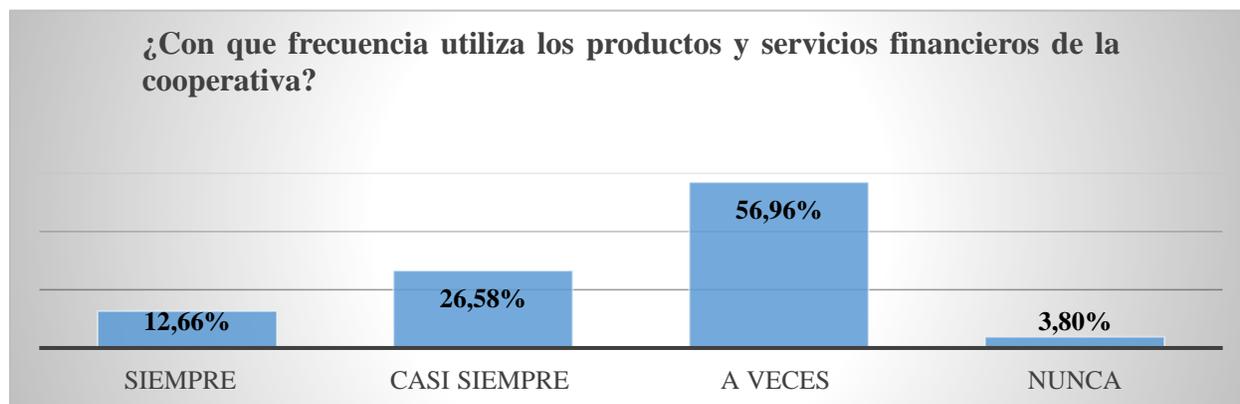
**Interpretación:** Al aplicar la encuesta se pudo determinar que los tipos de crédito que oferta la cooperativa tiene una gran acogida en especial lo que es el microcrédito minorista, seguido del de acumulación simple y lo que es para agricultura y ganadería. Estos tipos de crédito han tenido una gran aceptación debido al tiempo y la tasa de interés que establece la cooperativa a diferencia de los demás. Esto nos permite conocer el punto fuerte de la cooperativa al dirigirnos a nuestros socios, a la vez ayudará a fortalecer nuestros productos y servicios.

#### 4. ¿Con que frecuencia utiliza los productos y servicios financieros de la cooperativa?

**Tabla 6** Frecuencia que utiliza los productos y servicios financieros

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	10	12,66%
Casi siempre	21	26,58%
A veces	45	56,96%
Nunca	3	3,80%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Isaac Taris y Neyva Jumbo

**Figura 4** Frecuencia que utiliza los productos y servicios financieros

**Análisis:** En esta pregunta los socios encuestados respondieron que el 12,66% siempre utiliza los productos y servicios de la cooperativa, el 26,58% casi siempre, el 56,96% a veces y el 3,80% nunca. La opción a veces es la que mayor votación tiene y esto no es favorable para la institución financiera.

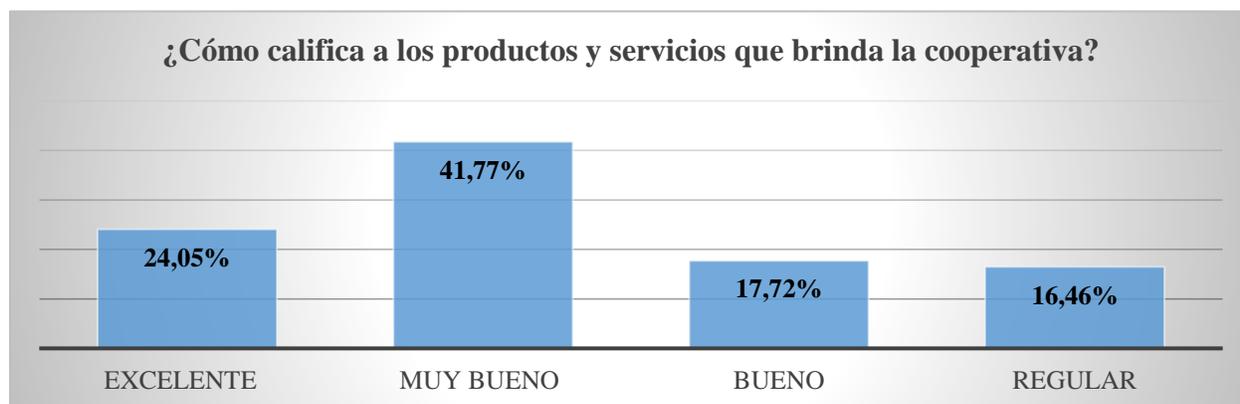
**Interpretación:** Al aplicar la encuesta se pudo conocer que la mayoría de los clientes en su mayoría pocas veces vuelven a utilizar los productos y servicios financieros, esto se debe al mercado cambiante, es decir las nuevas cooperativas establecen modos más fáciles de acceder a un crédito por lo tanto el socio o cliente cambia de institución financiera. En este caso la cooperativa debe realizar un plan de fidelización de los clientes.

## 5. ¿Cómo califica a los productos y servicios que brinda la cooperativa?

**Tabla 7** Calificación a los productos y servicios

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	19	24,05%
Muy bueno	33	41,77%
Bueno	14	17,72%
Regular	13	16,46%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Isaac Taris y Neyva Jumbo

**Figura 5** Calificación a los productos y servicios

**Análisis:** Dentro de esta pregunta a cerca de la calidad de servicio que brinda la cooperativa tenemos que un 24,05% es excelente, un 41,77% muy bueno, el 17,72% bueno y un 16,46% dice que el servicio es regular.

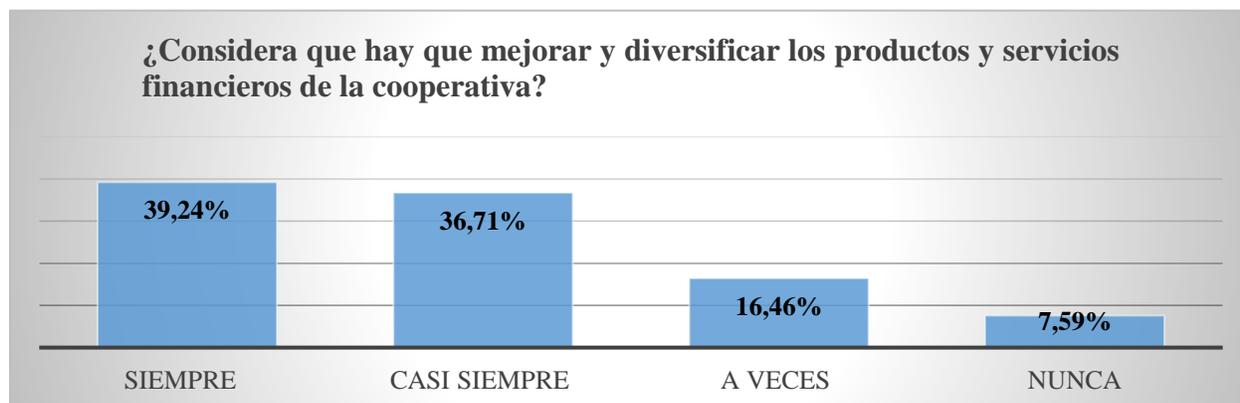
**Interpretación:** Es de gran importancia conocer la calidad de los productos y servicios financieros que se están brindando la cooperativa ya que de eso depende que los clientes se mantengan, en este caso las personas en su mayoría están conformes con la calidad de los productos y servicios financieros, pero hay que mejorar cada día más y hacer que los clientes inconformes se sientan conformes y satisfechos con los productos y servicios.

**6. ¿Considera que hay que mejorar y diversificar los productos y servicios financieros de la cooperativa?**

**Tabla 8** *Mejora y diversificación de los productos y servicios financieros*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	31	39,24%
Casi siempre	29	36,71%
A veces	13	16,46%
Nunca	6	7,59%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

**Figura 6** *Mejora y diversificación de los productos y servicios financieros*

**Análisis:** En la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Juventud Unida, se obtuvo como resultado que un 39,24% hay que diversificar los productos y servicios financieros, mientras que en un 36,71 casi siempre, es decir no debe haber muchos cambios, un 16,46% nos dice a veces y un 7,59% nunca es decir no hay necesidad de diversificación de productos y servicios.

**Interpretación:** Una estrategia de diversificación tiene lugar cuando la entidad desarrolla nuevos productos y servicios. La diversificación en la oferta es muchas veces la clave para ser competitivos, esta alternativa puede ayudar a conseguir una mejor posición frente a nuestra competencia.

## 7. ¿Qué tipo de productos y servicios financieros deben incrementarse dentro de la cooperativa?

**Tabla 9** *Productos y servicios financieros que deben incrementarse*

	CANTIDAD	PORCENTAJE
--	----------	------------

Crédito de consumo	15	18,99%
Western Union	24	30,38%
Banca Móvil	40	50,63%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Isaac Taris y Neyva Jumbo

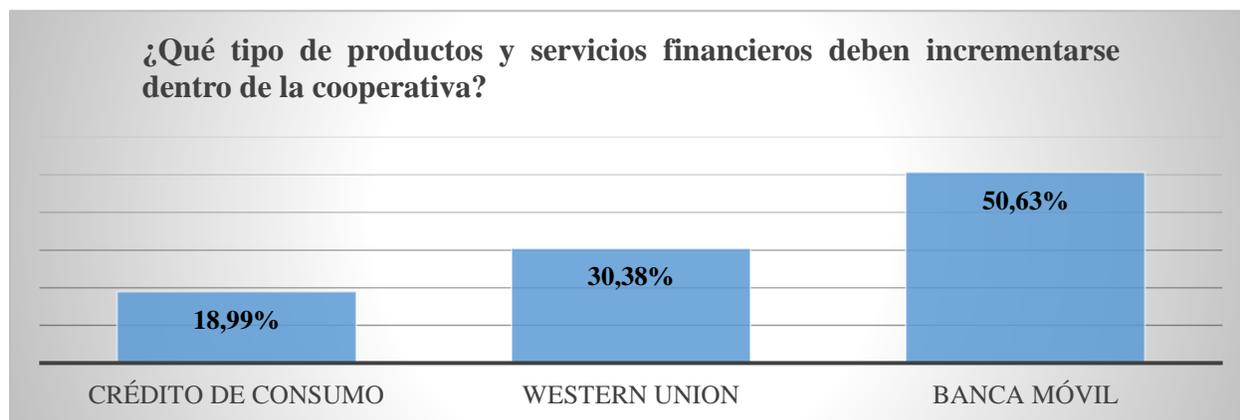


Figura 7 Productos y servicios financieros que deben incrementarse

**Análisis:** En la encuesta realizada a los socios de la cooperativa Juventud Unida, se obtuvo como resultado que un 18,99% hay que incrementar el producto de crédito de consumo, el 30,38% hay que incrementar western unión y un 50,63% hay que incrementar el servicio de banca móvil, ya que es una forma fácil de realizar algunas transacciones y no es necesario ir a la cooperativa.

**Interpretación:** Al querer incrementar un nuevo producto y/ o servicio es importante conocer el nivel de aceptación que va tener, en este caso en las encuestas realizadas se pudo obtener que la banca móvil sería un excelente nuevo servicio debido a que mediante ella se podría hacer transacciones sin necesidad de ir a la cooperativa, ya sea desde el hogar, lugar de trabajo o donde se encuentre sin esperar un turno.

## 8. ¿Está satisfecho con la atención que brindan en la cooperativa?

Tabla 10 Satisfacción con la atención

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Siempre	17	21,52%
Casi siempre	41	51,90%
A veces	14	17,72%

Nunca	7	8,86%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Isaac Taris y Neyva Jumbo

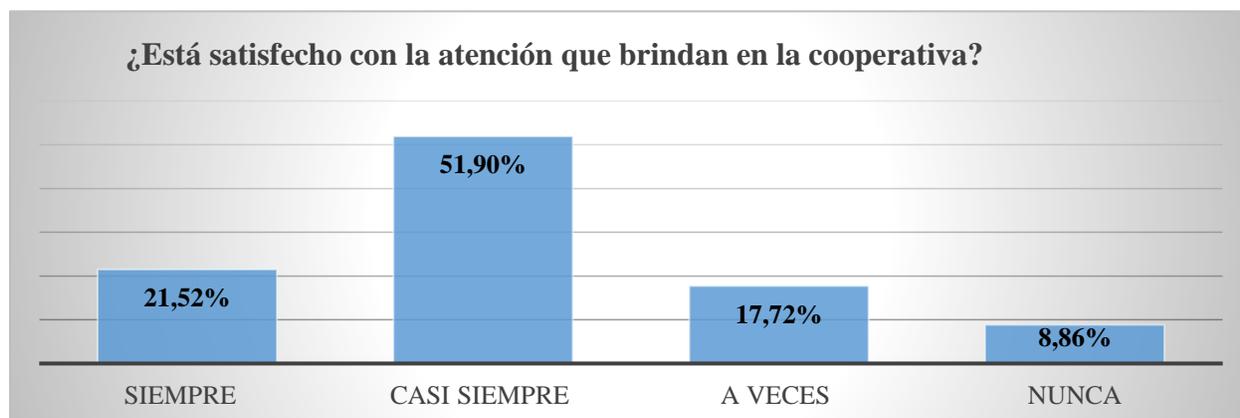


Figura 8 Satisfacción con la atención

**Análisis:** En esta pregunta acerca de la satisfacción en la atención que brindan a los socios de la cooperativa Juventud Unida, se obtuvo como resultado que un 21,52% está conforme, un 51,90% casi siempre, un 17,72 a veces se encuentra satisfecho y un 8,86 dice que no se encuentran satisfechos con la atención.

**Interpretación:** Es importante satisfacer las necesidades del cliente y socio debido a que una persona satisfecha por la buena calidad de atención por lo general regresa. Por tanto, la cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Unida” obtiene como beneficio su lealtad y a la vez se puede ofrecer más productos y servicios financieros. El cliente y/o socio satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio financiero. Por tanto, la cooperativa obtiene como beneficio una publicidad gratuita.

**9. ¿Qué considera que debería de mejorar la cooperativa en cuanto a la calidad de los servicios para lograr su satisfacción?**

Tabla 11 Mejora a la calidad de los servicios

	CANTIDAD	PORCENTAJE
Confianza	19	24%
Capacidad de respuesta	8	10,13%
Seguridad	14	17,72%

Agilidad en tramites	20	25,32%
Personal calificado	7	8,86%
Infraestructura adecuada	9	11,39%
Tasas activas bajas	1	1,27%
Tasas pasivas bajas	1	1,27%
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Isaac Taris y Neyva Jumbo

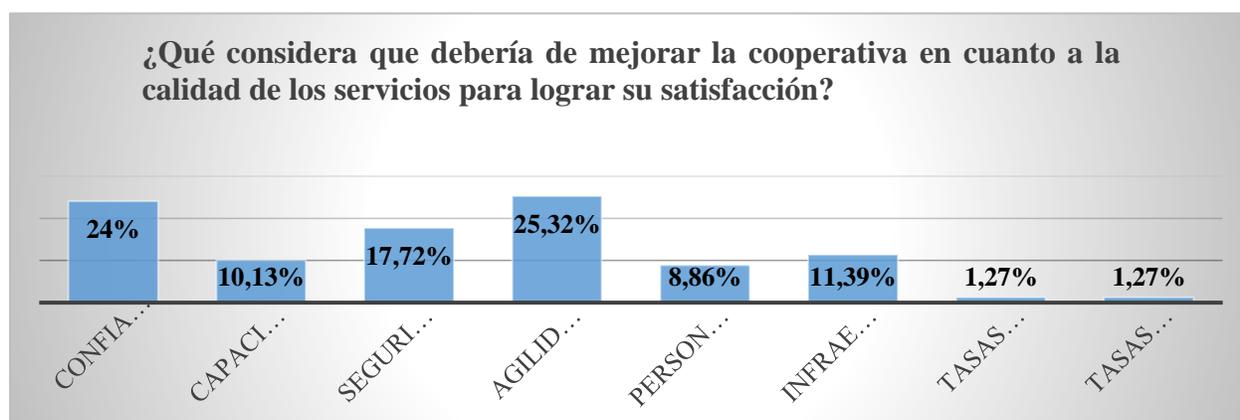


Figura 9 Mejora a la calidad de los servicios

**Análisis:** El 24% mejorar la confianza, el 10,13% capacidad de respuesta, el 17,72% la seguridad, el 25,32% en agilidad en trámites, el 8,86% en tener personal capacitado, el 11,39% mejorar la infraestructura, el 1,27% en tasas activas bajas, y el 1,27% en tasas pasivas bajas.

**Interpretación:** Al aplicar la encuesta se pudo determinar que se debe mejorar al momento de realizar los trámites, se debe analizar el proceso que lleva y encontrar el cuello de botella que hace que todo sea lento para posteriormente corregir y hacer que el socio y cliente se encuentre satisfecho, además debe brindar una mayor seguridad para de esta manera empezar a fidelizar a los clientes. Paso a paso mejorar y si es necesario cambiar los aspectos negativos.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**Facultad de Ciencias Administrativas Gestión**  
**Empresarial e Informática**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría CP**



**Entrevista dirigida al personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito**

**“juventud unidad Ltda.”**

**Objetivo:** Determinar si los productos y servicios financieros repercuten en la rentabilidad de la nueva sucursal de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda., en el cantón Guaranda Provincia Bolívar en el periodo 2019-2020.

La cooperativa hoy en día solo cuenta con un capital restringido para el desarrollo de sus actividades. El entorno de la economía cambiante, tales como la tecnología, modernización y la globalización, han inducido a un sorprendente aumento en la importancia del capital de trabajo. En toda actividad económica es indispensable el capital, debido a que este es un factor de producción que se invierte en el fortalecimiento y desarrollo y de la cooperativa y por ende ayuda a conseguir el cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo.

La rentabilidad que obtiene la cooperativa no es muy representativa por el contrario, actualmente se obtiene un déficit por lo tanto imposibilita la estabilidad financiera, económica y administrativa.

La diversificación tiene lugar cuando la entidad desarrolla nuevos productos y servicios. La diversificación es muchas veces la clave para ser competitivos, esta alternativa puede ayudar a conseguir una mejor posición frente a nuestra competencia y obtener una mayor liquidez misma que representa la cualidad de los activos para ser convertidos en efectivo de manera inmediata sin pérdida de su valor. Con la introducción de capital nuevo es posible fortalecer los productos y servicios financieros e introducir nuevas líneas de crédito para lograr mayor satisfacción del socio.



<b>Encuesta 20</b>	3	3	4	3	1	3	3	3	23
<b>Encuesta 21</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	8
<b>Encuesta 22</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	8
<b>Encuesta 23</b>	2	2	2	2	2	3	2	2	17
<b>Encuesta 24</b>	3	3	4	3	2	3	3	3	24
<b>Encuesta 25</b>	3	2	2	2	1	2	2	2	16
<b>Encuesta 26</b>	4	3	1	3	4	3	2	2	22
<b>Encuesta 27</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	24
<b>Encuesta 28</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	8
<b>Encuesta 29</b>	4	3	2	1	2	2	3	2	19
<b>Encuesta 30</b>	3	2	2	2	2	2	3	2	18
<b>Encuesta 31</b>	3	2	2	2	2	2	3	2	18
<b>Encuesta 32</b>	4	1	1	3	1	1	1	1	13
<b>Encuesta 33</b>	4	3	1	3	3	2	3	3	22
<b>Encuesta 34</b>	4	3	2	2	2	2	3	4	22
<b>Encuesta 35</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	25
<b>Encuesta 36</b>	3	3	1	3	1	1	1	1	14
<b>Encuesta 37</b>	4	2	1	2	2	2	3	4	20
<b>Encuesta 38</b>	4	3	4	3	4	1	3	3	25
<b>Encuesta 39</b>	3	3	1	3	3	1	3	3	20
<b>Encuesta 40</b>	3	3	1	3	3	1	3	3	20
<b>Encuesta 41</b>	3	3	2	3	2	2	3	2	20
<b>Encuesta 42</b>	3	3	2	2	2	2	3	2	19
<b>Encuesta 43</b>	3	1	1	3	1	1	1	1	12
<b>Encuesta 44</b>	4	3	4	4	4	3	3	2	27
<b>Encuesta 45</b>	3	3	2	2	4	2	3	4	23
<b>Encuesta 46</b>	3	3	2	2	4	2	2	2	20
<b>Encuesta 47</b>	3	3	1	3	1	1	3	1	16
<b>Encuesta 48</b>	4	3	4	3	4	4	2	4	28
<b>Encuesta 49</b>	4	1	1	3	1	1	3	1	15
<b>Encuesta 50</b>	3	2	2	3	4	2	2	2	20

Encuesta 51	2	3	1	2	2	2	2	2	16
Encuesta 52	2	2	2	3	2	2	3	2	18
Encuesta 53	3	1	1	2	2	1	1	1	12
Encuesta 54	4	3	4	3	3	3	3	3	26
Encuesta 55	4	3	1	3	3	1	3	4	22
Encuesta 56	3	3	2	3	3	3	2	2	21
Encuesta 57	3	1	1	3	4	1	2	2	17
Encuesta 58	4	3	4	3	4	2	3	3	26
Encuesta 59	4	3	4	3	3	4	3	3	27
Encuesta 60	4	3	4	3	3	4	3	3	27
Encuesta 61	3	1	1	3	4	1	3	2	18
Encuesta 62	3	2	2	3	2	2	3	2	19
Encuesta 63	4	3	4	4	4	4	3	2	28
Encuesta 64	4	3	1	3	4	1	2	2	20
Encuesta 65	3	2	2	3	2	2	2	2	18
Encuesta 66	3	2	2	2	2	2	2	2	17
Encuesta 67	3	2	2	3	2	2	2	2	18
Encuesta 68	4	3	4	4	2	4	3	2	26
Encuesta 69	4	3	1	3	2	2	3	2	20
Encuesta 70	4	3	1	3	2	1	3	2	19
Encuesta 71	3	3	2	3	2	3	2	2	20
Encuesta 72	3	3	1	3	2	1	2	2	17
Encuesta 73	3	3	1	3	2	2	3	2	19
Encuesta 74	3	3	1	3	1	3	1	1	16
Encuesta 75	4	3	1	3	3	1	3	3	21
Encuesta 76	4	3	4	3	4	4	3	4	29
Encuesta 77	3	3	2	3	2	2	3	2	20
Encuesta 78	3	2	1	3	2	2	2	2	17
Encuesta 79	4	3	1	3	3	1	3	4	22
	<b>0,82262</b>	<b>0,61529</b>	<b>1,16936</b>	<b>0,57715</b>	<b>1,00529</b>	<b>0,85499</b>	<b>0,59606</b>	<b>0,77039</b>	<b>27,81958</b>

Elaborado por: Isaac Taris y Neyva Jumbo

**Fórmula**

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

**Donde:**

$\alpha$  = Alpha de cronbach

$k$  = Número de Ítems

$\sum Vi$  = Varianza de cada ítems

$Vt$  = Varianza Total

$$\alpha = \frac{8}{8-1} \left[ 1 - \frac{6,4111520}{27,8195802} \right]$$

$$\alpha = 0,879480$$

Según el análisis de confiabilidad obtenemos un resultado de 0,879480, es decir, las encuestas se encuentran con un grado de fiabilidad alta.

**Comprobación de la hipótesis**

La Comprobación de hipótesis se la demostrará en base a los resultados de entrevistas y encuestas aplicadas, Chi cuadrado que permitirá diferenciar la hipótesis de los dos criterios de clasificación utilizados son independientes, de esto se desprende la hipótesis nula, frente a la hipótesis alterna, de investigación.

**Hipótesis nula:** La diversificación de los productos y servicios financieros no incrementará la rentabilidad de la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., en el cantón Guaranda Provincia Bolívar en el periodo 2019-2020.

**Hipótesis alterna:** La diversificación de los productos y servicios financieros incrementará la rentabilidad de la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida Ltda., en el cantón Guaranda Provincia Bolívar en el periodo 2019-2020.

Para el cálculo del ChiCuadrado calculado se debe tener una tabla con los resultados que se obtuvieron en la encuesta realizada. Esta tiene el nombre de las frecuencias observadas, y en la cual se calcula el total de casos observados dando un total 553, este dato nos va a servir para calcular la tabla de frecuencias esperadas.

**Tabla 13** *Tabla de frecuencias observadas*

Tabla de frecuencias observadas					
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca	
Pregunta 1	8	9	38	24	79
Pregunta 2	15	19	45	0	79
Pregunta 3	30	28	7	14	79
Pregunta 4	10	21	45	3	79
Pregunta 5	19	33	14	13	79
Pregunta 6	31	29	13	6	79
Pregunta 7	17	41	14	7	79
	130	180	176	67	<b>553</b>

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

Para el cálculo de la tabla de las frecuencias esperadas se multiplica el valor de la sumatoria de la pregunta uno por el valor de la sumatoria de la primera opción de las preguntas, dividido para el total de casos esperados es decir 553.

**Tabla 14** *Tabla de frecuencias esperadas*

Tabla de frecuencias esperadas				
	Siempre	Casi Siempre	A veces	Nunca
Pregunta 1	18,5714	25,7142857	25,14285714	9,571428571
Pregunta 2	18,5714	25,7142857	25,14285714	9,571428571
Pregunta 3	18,5714	25,7142857	25,14285714	9,571428571
Pregunta 4	18,5714	25,7142857	25,14285714	9,571428571
Pregunta 5	18,5714	25,7142857	25,14285714	9,571428571
Pregunta 6	18,5714	25,7142857	25,14285714	9,571428571
Pregunta 7	18,5714	25,7142857	25,14285714	9,571428571

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumb

Para el cálculo del Chi Cuadrado calculado utilizamos la siguiente formula

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

Donde:

$X^2$ = Chi Cuadrado

Fe= Frecuencia esperada

Fo= Frecuencia Observada

*Tabla 15 Calculo Chi Cuadrado*

FreObs	FreEsp		
	8	18,5714286	6,017582418
	15	18,5714286	0,686813187
	30	18,5714286	7,032967033
	10	18,5714286	3,956043956
	19	18,5714286	0,00989011
	31	18,5714286	8,317582418
	17	18,5714286	0,132967033
	9	25,7142857	10,86428571
	19	25,7142857	1,753174603
	28	25,7142857	0,203174603
	21	25,7142857	0,864285714
	33	25,7142857	2,064285714
	29	25,7142857	0,41984127
	41	25,7142857	9,086507937
	38	25,1428571	6,574675325
	45	25,1428571	15,68262987
	7	25,1428571	13,09172078
	45	25,1428571	15,68262987
	14	25,1428571	4,938311688
	13	25,1428571	5,864448052
	14	25,1428571	4,938311688
	24	9,57142857	21,75053305
	0	9,57142857	9,571428571
	14	9,57142857	2,049040512
	3	9,57142857	4,511727079
	13	9,57142857	1,228144989
	6	9,57142857	1,332622601
	7	9,57142857	0,690831557
		<b>159,3164573</b>	Chi2calculado

El grado de libertad se calcula dependiendo el número de filas por el número de columna menos 1, el cual nos da como resultado 18 y el nivel de confiabilidad que hemos escogido para nuestra investigación por lo general se utiliza un nivel de 95% de confiabilidad o de 0,05 de probabilidad

g.d.l	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05	0,10	0,15
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841	2,706	2,072
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991	4,605	3,794
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815	6,251	5,317
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488	7,779	6,745
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070	9,236	8,115
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592	10,645	9,446
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067	12,017	10,748
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507	13,362	12,027
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919	14,684	13,288
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307	15,987	14,534
11	31,264	26,757	24,725	22,618	21,920	21,342	20,412	19,675	17,275	15,767
12	32,909	28,300	26,217	24,054	23,337	22,742	21,785	21,026	18,549	16,989
13	34,528	29,819	27,688	25,472	24,736	24,125	23,142	22,362	19,812	18,202
14	36,123	31,319	29,141	26,873	26,119	25,493	24,485	23,685	21,064	19,406
15	37,697	32,801	30,578	28,259	27,488	26,848	25,816	24,996	22,307	20,603
16	39,252	34,267	32,000	29,633	28,845	28,191	27,136	26,296	23,542	21,793
17	40,790	35,718	33,409	30,995	30,191	29,523	28,445	27,587	24,769	22,977
18	42,312	37,156	34,805	32,346	31,526	30,845	29,745	28,869	25,989	24,155
19	43,820	38,582	36,191	33,687	32,852	32,158	31,037	30,144	27,204	25,329
20	45,315	39,997	37,566	35,020	34,170	33,462	32,321	31,410	28,412	26,498
21	46,797	41,401	38,932	36,343	35,479	34,759	33,597	32,671	29,615	27,662
22	48,268	42,796	40,289	37,659	36,781	36,049	34,867	33,924	30,813	28,822
23	49,728	44,181	41,638	38,968	38,076	37,332	36,131	35,172	32,007	29,979
24	51,179	45,559	42,980	40,270	39,364	38,609	37,389	36,415	33,196	31,132
25	52,620	46,928	44,314	41,566	40,646	39,880	38,642	37,652	34,382	32,282

*Figura 10 Chi Cuadrado Tabular*

Según el cálculo tenemos como resultado el Chi Cuadrado calculado igual a 159,3164573 esto comparado con el Chi Cuadrado tabular el cual es igual a 28,8693

Esto se lo ubica en una tabla en la que se incluye valores correspondientes para los grados de libertad de nuestra tabla de frecuencias

Como el Chi Cuadrado calculado es mayor al Chi Cuadrado tabular, se acepta la hipótesis alternativa.

## **Capítulo III: Resultados y discusión**

### **Análisis, Interpretación y discusión de Resultados**

El objetivo del presente capítulo es mostrar los resultados una vez aplicado los instrumentos de recolección de la información obtenidos a través de las encuestas aplicadas a los socios y entrevistas aplicada al personal administrativo, donde se detectó que la mayoría de los socios de la cooperativa desconocen de los productos y servicios financieros que oferta la cooperativa, sin embargo los socios creen que es necesario diversificar los productos y servicios financieros para cumplir con las necesidades de los todos los clientes, ya que muchas de las veces se da servicios innecesarios o a los cuales el cliente da poca importancia, y a la vez se está incurriendo en gastos que no ayudaran a la institución a mejorar su rentabilidad y competitividad dentro del mercado financiero local.

Por tal motivo hemos visto la necesidad de realizar un plan de diversificación de nuevos productos y servicios. La diversificación en la oferta es muchas veces la clave para ser competitivos, esta alternativa puede ayudar a conseguir una mejor posición frente a nuestra competencia. Los socios han planteado la diversificación de tres productos y servicios financieros necesarios, tales como; Banca Móvil, Western Union, y Crédito de consumo, ya que la mayoría de los microcréditos están enfocados en las actividades de agricultura.

En cuanto a la rentabilidad de la cooperativa se averiguó que no todo el personal administrativo conoce como se encuentra en cuanto a sus actividades económicas, en estos meses de funcionamiento la cooperativa ha tenido un déficit ocasionada por los gastos operativos y por ser una empresa nueva la cual aún no es tan conocida en la ciudad de Guaranda.

## **Cumplimientos de objetivos**

### **Propuesta**

#### **Datos Informativos.**

**Nombre de la compañía:** Cooperativa de Ahorro Y Crédito Juventud Unida Ltda.

#### **¿Quiénes somos?**

Somos una entidad financiera cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de nuestros socios y de terceros con la colocación y captación productos y servicios financieros.

#### **Misión**

Somos parte del sistema financiero popular y solidario, impulsando el desarrollo socio económico de la zona sierra centro.

#### **Visión**

Ser una cooperativa de ahorro y crédito comprometido con la transformación social y económica de los asociados y sus familias, para apoyar en las soluciones de las necesidades, apoyándolos en la formación de su patrimonio, en su bienestar y en su seguridad futura.

#### **Valores generales**

- Puntualidad
- Responsabilidad
- Transparencia
- Experiencia
- Honestidad
- Solidaridad
- Confianza
- Iniciativa

- Trabajo en equipo

**Valores centrales**

- Equipo humano, capacitación para satisfacer eficientemente la demanda del mercado.
- Gestión administrativa eficiente.
- Comunicación interna efectiva.
- Control y manejo financiero, estricto constante y eficiente.

## Organigrama funcional



*Figura 11 Organigrama funcional*

## Organigrama funcional

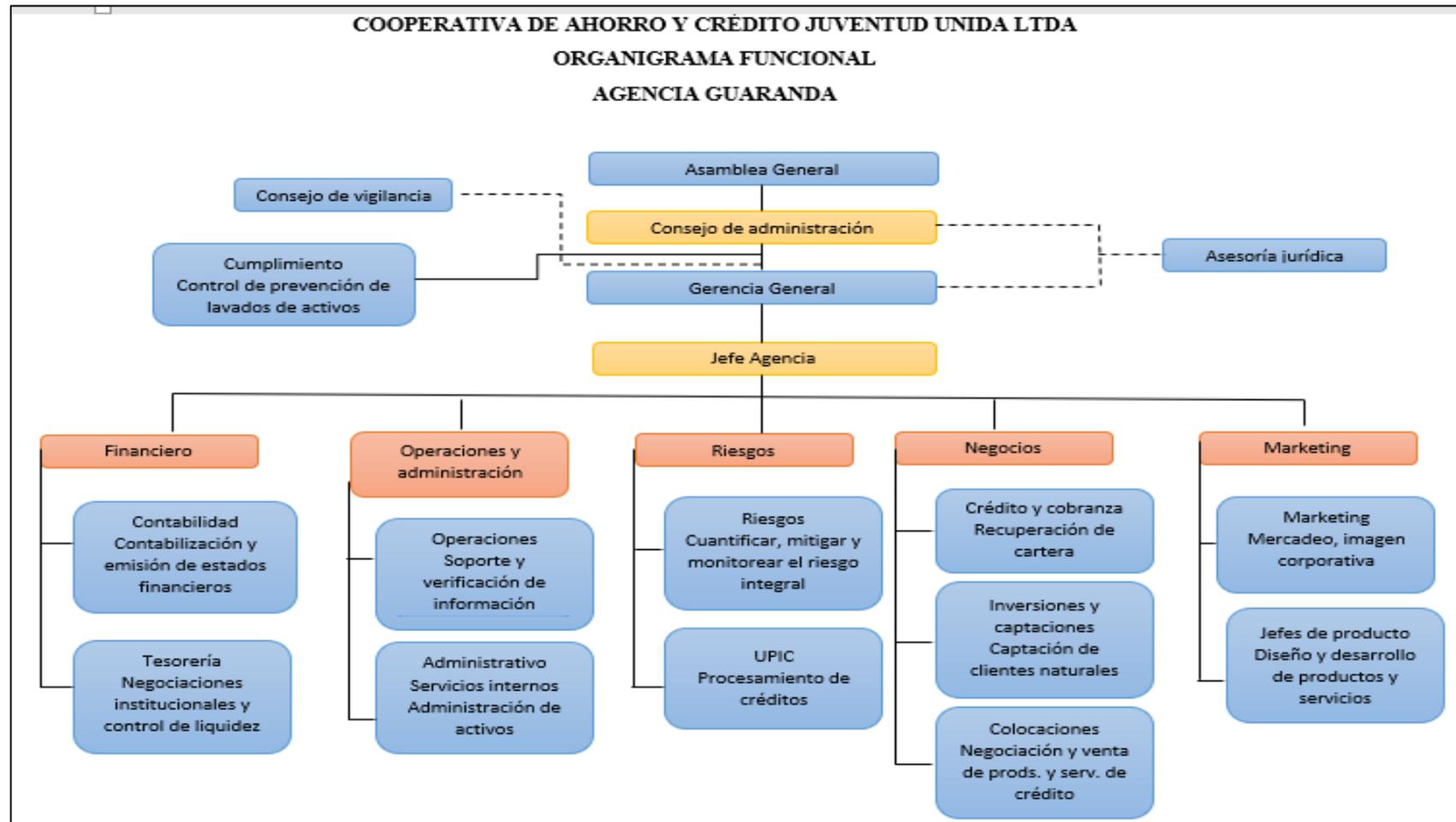


Figura 12 Organigrama funcional

**Antecedentes de la propuesta.**

Los productos y servicios financieros que se encuentra ofertando la nueva sucursal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud unida” Ltda. son básicos lo cual implica que exista un déficit dentro de la cooperativa al no tener suficientes captaciones y colocaciones de créditos.

Es por ello que nace la propuesta de diversificar los productos y servicios financieros acorde a las necesidades de los socios mediante un estudio de mercado en el cual se trata de analizar los resultados alcanzados, mismos que han permitido conocer la situación económica de la cooperativa así como también las expectativas de los socios en cuanto a nuevos productos y servicios financieros y el impacto que se tendrá al momento de implementar dicha propuesta basándonos en las demandas de los socios activos de la cooperativa. También se espera conocer la rentabilidad futura que se obtendrá al realizar la diversificación de los productos y servicios financieros.

**Justificación.**

La presente propuesta de diversificación de productos y servicios financieros se realizó debido a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda ofrece productos y servicios financieros básicos.

Una vez analizado los aspectos socioeconómicos y productivos de la ciudad de Guaranda mediante la aplicación de un estudio de mercado, se ha observado la necesidad de diversificar nuevos productos y servicios financieros que demandan los usuarios de la cooperativa.

Para realizar el análisis de los productos y servicios financieros también se ejecutara la matriz BCG (Modelo Boston Consulting Group), la cual nos permitirá evaluar el atractivo de la cartera de los productos y servicios financieros pero más importante nos ayudará a conocer cuáles son los productos y servicios financieros más rentables para la cooperativa, también si hay que mantener o incrementar nuevas líneas de productos o servicios financieros.

Mediante la investigación se ha logrado plantear tres productos y servicios financieros que satisfarán las necesidades de los socios, con esto se producirá un alto impacto socioeconómico debido a las alternativas en las ofertas que podrá atender las demandas que cubran el interés individual o familiar de los socios.

Además esta propuesta de diversificación de productos y servicios financieros permitirá promover el desarrollo económico de la misma y generar rentabilidad, para ser una empresa sostenible y rentable.

## **Objetivos.**

### ***Objetivo General***

- Contribuir con una propuesta de diversificación de productos y servicios financieros

### ***Objetivo Específicos.***

- Elaborar la gama de productos y servicios financieros con la funcionalidad y aplicación de cada producto y servicio financiero diversificado.
- Analizar los estados financieros e indicadores financieros para verificar la situación económica de la cooperativa.
- Realizar una proyección con un mayor porcentaje de rentabilidad mediante los nuevos productos y servicios financieros.

## **Análisis de factibilidad**

**Legal:** La cooperativa no tendrá ningún inconveniente al implementar esta propuesta de diversificación de productos y servicios financieros ya que no existe ninguna norma legal que impida ejecutar dicha propuesta porque se encuentra dentro de los parámetros de exige la ley.

**Administrativo:** La propuesta es una herramienta administrativa que permitirá el crecimiento de la cooperativa y además esta ayudara a optimizar los recursos humanos, materiales y financieros. Esta se pondrá en práctica con la ayuda de los funcionarios de la cooperativa.

**Económico financiero:** El presente trabajo contribuir al desarrollo de la cooperativa porque cuenta con los recursos económicos y financieros.

**Financiamiento:** Para el financiamiento se ha estimado una inversión total de \$50.000,00 Dólares, este será otorgado por la matriz de la cooperativa a través de una transferencia.

## Análisis de los productos y servicios financieros

Tabla 16 Matrix BCG

PRODUCTO	nov-19				dic-19				PARTICIPACION RELATIVA	TASA DE CRECIMIENTO
	UNIDADES	%	INGRESOS	%	UNIDADES	%	INGRESOS	%		
MICROCREDITO DE ACUMULACION SIMPLE	6	2%	11.339,19	18%	10	5%	17.697,87	23%	0,68	56%
MICROCREDITO MINORISTA	10	4%	22.803,48	35%	13	7%	26.011,47	34%	1,47	14%
MICROCREDITO DE ACUMULACION AMPLEADA	1	0%	10.000	15%	1	1%	12.000	16%	0,46	20%
CREDITO AGRICOLA Y GANADERO	3	1%	4.603,26	7%	4	2%	5250,91	7%	0,20	14%
AHORROS	58	21%	10.588,03	16%	72	36%	12.504,92	16%	0,48	18%
REDFACILITADO	197	72%	5.208,93	8%	100	50%	2.858,22	4%	0,11	-45%
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100%</b>	<b>64.542,89</b>	<b>100%</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>	<b>76.323,39</b>	<b>100%</b>		<b>18%</b>

Elaborado por: Isaac Taris y Neyva Jumbo

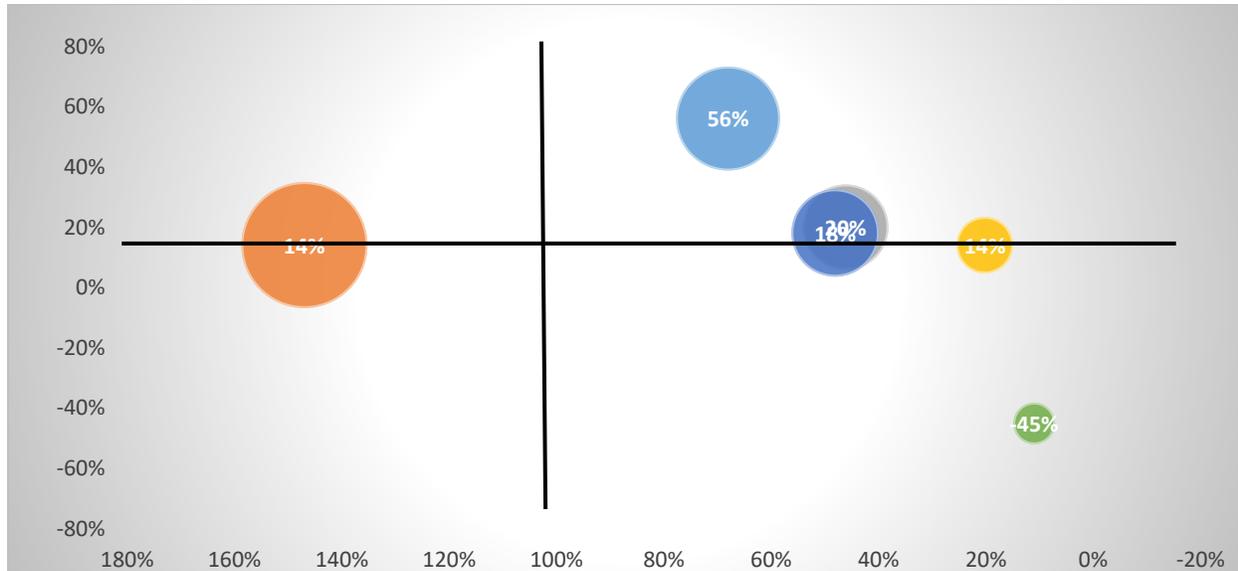
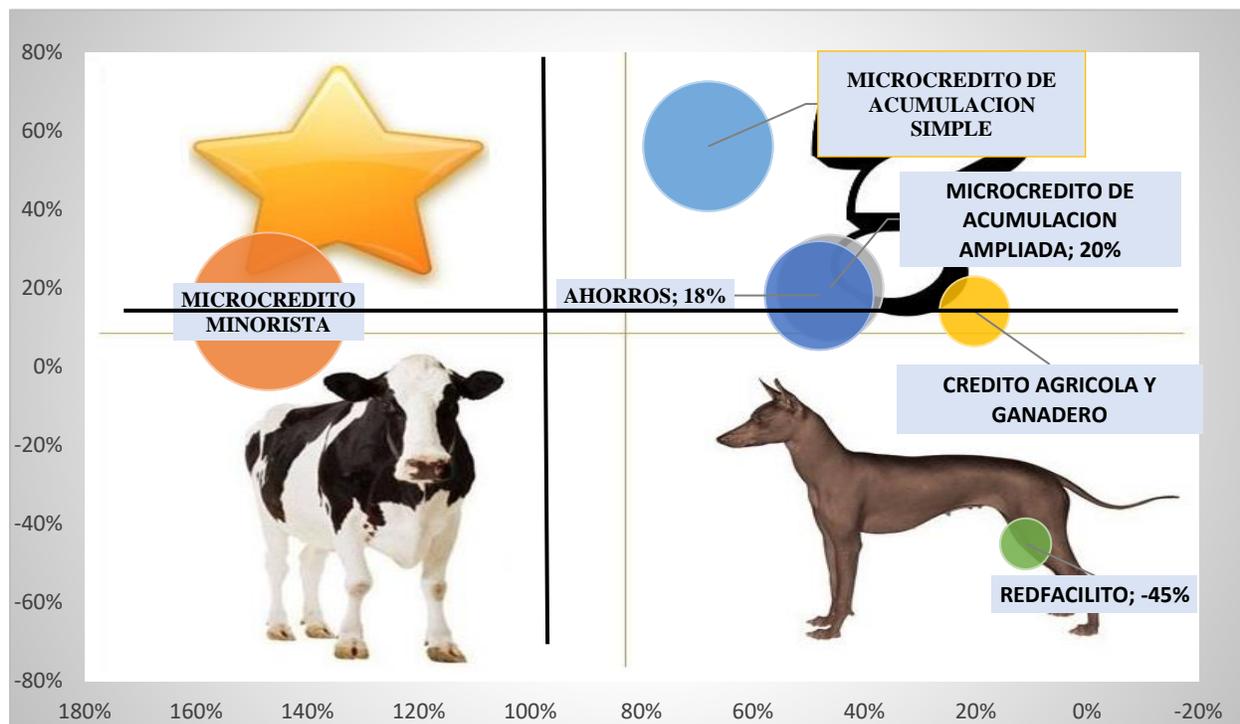


Figura 13 Matrix BCG



**Figura 14** Matriz BCG

### **Análisis:**

Para el análisis tomamos en cuenta los segmentos existentes de los productos y servicios financieros de la cooperativa los cuales son: Crédito de acumulación simple, crédito minorista, crédito de acumulación ampliado, crédito agrícola, ahorros y redfacilito.

Para la elaboración de la matriz BCG se ha considerado los dos últimos meses del año 2019, ya que son los últimos datos que se tiene de la cooperativa en donde se calculó que el crecimiento del sector es de 18%.

El crédito minorista tiene como porcentaje de participación en el mercado el 147% y la participación relativa es del 14%, que lo ubica en la posición de la vaca lechera y estrella, lo que nos da a entender que este producto genera mayores ingresos que los demás productos y servicios financieros, ya que tiene una alta participación en el mercado, el cual está en crecimiento, es decir

un mercado maduro, la estrategia es cosechar el valor que ha generado y convertirse en un producto vaca, ya que este se encuentra intermedio entre el producto estrella y vaca.

En los créditos de acumulación simple el porcentaje de participación en el mercado es del 56% y la participación relativa es del 68%, lo que lo ubica en el producto dilema o incógnita, por lo tanto tiene una baja participación en el mercado pero en cambio el mercado en que participa tiene una alta tasa de crecimiento, la decisión estratégica para este producto es invertir para que se transforme en un producto estrella y posteriormente en vaca.

Los productos ahorros, crédito agrícola y ganadero y el microcrédito de acumulación ampliada, se encuentran a un nivel intermedio entre el producto dilema y perro, lo que nos quiere decir que si queremos sobresalir con estos productos se deberá realizar una inversión para que se conviertan en un producto dilema y después en un producto estrella.

El servicio redfacilito se encuentra como un producto perro, lo que nos da a entender que se encuentra con una baja participación relativa de mercado y el crecimiento es bajo, se debe decidir si se mantiene o se retira el producto, en el caso de mantenerlo es necesario que sea con fines estratégicos secundarios.

## Análisis de los estados financieros

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "JUVENTUD UNIDA " Ltda.									
ESTADOS FINANCIERO BALANCE GENRAL									
AGENCIA:(AGE) GUARANDA									
1	ACTIVO	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	Índice Promedio	A. Vertical	A. Horizontal	
11	FONDOS DISPONIBLES	484,06	8291,89	3419,97	8961,24	6891,03	14%	669,35	8%
1101	CAJA	484,06	1288,38	873,07	2096,60	1419,35	3%	808,22	63%
11010505	BOVEDA	484,06	1288,38	873,07	2096,60	1419,35	3%	808,22	63%
1103	BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS	0,00	7003,51	2546,90	6864,64	5471,68	10%	-138,87	-2%
11031001	BANCO GUAYAQUIL CTA.CTE.	0,00	7003,51	2546,90	6864,64	5471,68	10%	-138,87	-2%
14	CARTERA DE CREDITOS	0,00	16704,65	29847,25	42061,60	29537,83	64%	25.356,95	152%
1404	CARTERA DE MICROCREDITOS POR VENCER	0,00	16704,65	29847,25	41053,99	29201,96	62%	24.349,34	146%
140410	DE 31 A 90 DIAS	0,00	0,00	160,95	405,48	188,81	1%	405,48	0%
140415	DE 91 A 180 DIAS	0,00	2323,17	1806,30	1817,88	1982,45	3%	-505,29	-22%
140420	DE 181 A 360 DIAS	0,00	14381,48	15926,00	19794,73	16700,74	30%	5.413,25	38%
140425	DE MAS DE 360 DIAS	0,00	0,00	11954,00	19035,90	10329,97	29%	19.035,90	0%
1428	CARTERA DE MICROCREDITO QUE NO DEVENGA INTERES	0,00	0,00	0,00	901,71	300,57	1%	901,71	0%
142820	DE 181 A 360 DIAS	0,00	0,00	0,00	901,71	300,57	1%	901,71	0%
1452	CARTERA DE MICROCREDITO VENCIDA	0,00	0,00	0,00	156,14	52,05	0%	156,14	0%
145220	DE 181 A 360 DIAS	0,00	0,00	0,00	156,14	52,05	0%	156,14	0%
1499	(PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES)	0,00	0,00	0,00	-50,24	-16,75	0%	-50,24	0%
149920	(CARTERA DE MICROCREDITO)	0,00	0,00	0,00	-50,24	-16,75	0%	-50,24	0%
16	CUENTAS POR COBRAR	0,00	3158,22	7518,22	3158,22	4611,55	5%	0,00	0%
1690	CUENTAS POR COBRAR VARIAS	0,00	3158,22	7518,22	3158,22	4611,55	5%	0,00	0%
169005	ANTICIPO PERSONAL	0,00	0,00	2660,00	0,00	886,67	0%	0,00	0%
169005001	ANTICIPO PERSONAL OPERATIVO ADMINISTRATIVO	0,00	0,00	2660,00	0,00	886,67	0%	0,00	0%
169020	ARRENDAMIENTOS	0,00	300,00	300,00	300,00	300,00	0%	0,00	0%
16909021	RED FACILITO AGENCIA GUARANDA	0,00	2858,22	2858,22	2858,22	2858,22	4%	0,00	0%
16909025	OTROS	0,00	0,00	1700,00	0,00	566,67	0%	0,00	0%

18	PROPIEDAD Y EQUIPO	0,00	11411,16	11996,16	11678,36	11695,23	18%	267,20	2%
1805	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	0,00	10407,41	10682,41	10682,41	10590,74	16%	275,00	3%
180505	MUEBLES DE OFICINA	0,00	10407,41	10682,41	10682,41	10590,74	16%	275,00	3%
1806	EQUIPOS DE COMPUTACION	0,00	747,27	1057,27	1057,27	953,94	2%	310,00	41%
180605	EQUIPOS DE COMPUTO	0,00	747,27	1057,27	1057,27	953,94	2%	310,00	41%
1890	OTROS	0,00	256,48	256,48	256,48	256,48	0%	0,00	0%
18900205	PANCARTAS DE PUBLICIDAD	0,00	256,48	256,48	256,48	256,48	0%	0,00	0%
1899	(DEPRECIACION ACUMULADA)	0,00	0,00	0,00	-317,80	-105,93	0%	-317,80	0%
189915	(MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA)	0,00	0,00	0,00	-256,07	-85,36	0%	-256,07	0%
189920	(EQUIPOS DE COMOUTACION)	0,00	0,00	0,00	-55,35	-18,45	0%	-55,35	0%
189940	(OTROS)	0,00	0,00	0,00	-6,38	-2,13	0%	-6,38	0%
19	OTROS ACTIVOS	0,00	980,07	709,07	183,52	624,22	0%	-796,55	-81%
1905	GASTOS DIFERIDOS	0,00	808,54	537,54	183,52	509,87	0%	-625,02	-77%
19052006	SISCAC	0,00	440,00	440,00	440,00	440,00	1%	0,00	0%
190525	GASTOS DE ADECUACIÓN	0,00	516,54	516,54	516,54	516,54	1%	0,00	0%
19059902	(AMORTIZACION INSTALACIONES)	0,00	-148,00	-419,00	-773,02	-446,67	-1%	-625,02	422%
1990	OTROS	0,00	171,53	171,53	0,00	114,35	0%	-171,53	-100%
199025	FALTANTES DE CAJA	0,00	171,53	171,53	0,00	114,35	0%	-171,53	-100%
	TOTAL ACTIVOS	484,06	40545,99	53490,67	66042,94	53359,87	100%	25.496,95	63%
2	PASIVO								
21	OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	195,03	7176,95	10588,03	12504,92	10089,97	19%	5.327,97	74%
2101	DEPOSITOS A LA VISTA	195,03	3594,95	5801,03	6580,72	5325,57	10%	2.985,77	83%
210135	DEPOSITOS DE AHORRO	195,03	3594,95	5801,03	6580,72	5325,57	10%	2.985,77	83%
2103	DEPOSITOS A PLAZOS	0,00	3300,00	3300,00	3300,00	3300,00	5%	0,00	0%
210320	DE 181 A 360 DIAS	0,00	3300,00	3300,00	3300,00	3300,00	5%	0,00	0%
2105	DEPSOSITOS RESTRINGIDOS	0,00	282,00	1487,00	2624,20	1464,40	4%	2.342,20	831%
21050505	AHORROS ENCAJE	0,00	282,00	1487,00	2624,20	1464,40	4%	2.342,20	831%
25	CUENTAS POR PAGAR	0,00	0,06	7,79	22,34	10,06	0%	22,28	37133%
2504	RETENCIONES	0,00	0,06	7,79	22,34	10,06	0%	22,28	37133%
25049020	SEGURO DE DESGRAVAMEN	0,00	0,06	7,79	22,34	10,06	0%	22,28	37133%
29	OTROS PASIVOS	0,00	24150,56	23802,37	34574,19	27509,04	52%	10.423,63	43%
2908	TRANSFERENCIAS INTERNAS	0,00	24150,56	23802,37	34574,19	27509,04	52%	10.423,63	43%
29080501	TRANSFERENCIAS INTERNAS AGENCIA 1	0,00	0,00	21727,57	31819,78	17849,12	48%	31.819,78	0%

29080503	TRANSFERENCIAS INTERNAS AGENCIA 3	0,00	446,56	2074,80	2754,41	1758,59	4%	2.307,85	517%
29080505	TRANSFERENCIAS INTERNAS AGENCIA 5	0,00	23704,00	0,00	0,00	7901,33	0%	-23.704,00	-100%
	TOTAL PASIVOS	195,03	31327,57	34398,19	47101,45	37609,07	71%	15.773,88	50%
3	PATRIMONIO								
31	CAPITAL DE SOCIOS	280,03	10934,75	21079,55	21221,34	17745,21	32%	10.286,59	94%
3103	APORTE DE SOCIOS	280,03	10934,75	21079,55	21221,34	17745,21	32%	10.286,59	94%
310301	CERT.APORT.AHORRO	280,03	10934,75	21079,55	21221,34	17745,21	32%	10.286,59	94%
33	RESERVAS	0,00	0,31	38,87	98,37	45,85	0%	98,06	31632%
3301	FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA LEGAL	0,00	0,31	38,87	98,37	45,85	0%	98,06	31632%
33010501	FORTALECIMIENTO RESERVA LEGAL	0,00	0,31	38,87	98,37	45,85	0%	98,06	31632%
36	RESULTADOS	35,00	1716,64	2025,94	2378,22	-2040,27	-4%	-661,58	39%
3604	PERDIDA DEL EJERCICIO	35,00	1716,64	2025,94	2378,22	-2040,27	-4%	-661,58	39%
	TOTAL PATRIMONIO	315,03	9218,42	19092,48	18941,49	15750,80	29%	9.723,07	105%
	TOTAL PASIVO+PATRIMONIO	510,06	40545,99	53490,67	66042,94	53359,87	100%	25.496,95	63%

### Análisis vertical

Los Fondos disponibles de la cooperativa corresponden al 14% del total de los activos, pero sería recomendable que este porcentaje sea mayor ya que al disponer de efectivo permitirá ejecutar continuamente y rápido las operaciones, cubrir con las obligaciones inmediatas y directas, para contar con más fondos disponibles se debe implementar políticas de captación de recursos financieros.

La cartera de créditos de la cooperativa corresponde al 64% de los activos y es razonable porque mientras más alta sea esta cartera, mas utilidad ingresara, pero hay tener en cuenta que la cuenta cuentas por cobrar representa un 5% de los activos, esto nos indica que es un valor limitado y no existe mucho crédito que recuperar.

En la cuenta propiedad plata y equipo que pertenece a los activos fijos nos da un porcentaje del 18% lo que se podría decir que no es tan significativo, pero esto se debe a que la cooperativa es nueva y no cuenta con instalaciones amplias, pero deberá adquirir más equipos para mejorar la atención la atención al cliente y al mismo tiempo dar una mejor imágenes a la cooperativa.

Las obligaciones con el público representan un 19%, tienen un porcentaje razonable y si podrá solventar estas obligaciones

El total del patrimonio es muy insuficiente y además vemos que la empresa está financiada en una mayor parte por deudas que por capital que hayan aportado los socios ya que el pasivo es mayor que el patrimonio.

### **Análisis Horizontal**

Este análisis nos permitirá identificar las variaciones de cada una de las cuentas del balance general. Una vez determinadas estas variaciones se puede realizar un análisis del porque se han presentado las cuales pueden ser beneficiosas para la cooperativa, otras no tanto y otras pueden ser equitativas.

La cuenta fondos disponibles en los 3 meses de funcionamiento de la cooperativa ha aumentado en un 18%, como es una cooperativa nueva el valor es razonable, la cartera de crédito de igual manera incremento en un 152%, las cuentas por cobrar se mantienen, en lo que respecta al activo fijo solo se ha incrementado en un 2% lo que no es tan beneficiadle para la cooperativa, como total de activos el incremento es de 63% esta es una cifra bastante buena.

Las obligaciones con el público se incrementaron en un 74% y el total de los pasivos incremento en un 50%.

El total del patrimonio de la cooperativa aumento en un 105% lo cual es favorable.

COAC "JUVENTUD UNIDA " LTDA.								
ESTADO DE PERDIDAS Y EXCEDENTES AL 2019-10								
AGENCIA:(AGE) GUARANDA								
	INGRESOS	2019-09	2019-10	2019-11	2019-12	Índice promedio	ANALISIS HORIZONTAL	
51	INGRESOS Y DESCUENTOS GANADOS	0,00	5,47	373,56	1070,58	483,20	1065,11	19472%
5101	DEPOSITOS	0,00	1,05	1,05	1,05	1,05	0,00	0%
51011015	BANCO GUAYAQUIL CTA.CTE.	0,00	1,05	1,05	1,05	1,05	0,00	0%
5104	INTERESES Y DESCUENTOS DE CARTERAS DE CRÉDITOS	0,00	4,42	372,51	982,53	453,15	978,11	22129%
510420	CARTERA DE MICRICRÉDITO	0,00	4,42	371,17	979,34	451,64	974,92	22057%
510450	DE MORA	0,00	0,00	1,34	3,19	1,51	3,19	0%
5190	OTROS INTERESES Y DESCUENTOS	0,00	0,00	0,00	87,00	29,00	87,00	0%
519005	POR PAGOS POR CUENTA DE SOCIOS	0,00	0,00	0,00	87,00	29,00	87,00	0%
54	INGRESOS POR SERVICIOS	35,00	73,00	183,00	335,00	197,00	262,00	359%
5404	MANEJO Y COBRANZAS	0,00	0,00	10,00	18,00	9,33	18,00	0%
540405	NOTIFICACIONES	0,00	0,00	10,00	18,00	9,33	18,00	0%
5490	OTROS SERVICIOS	35,00	73,00	173,00	317,00	187,67	244,00	334%
549090	OTROS	35,00	73,00	173,00	317,00	187,67	244,00	334%
	TOTAL INGRESOS	35,00	78,47	556,56	1405,58	680,20	1327,11	1691%
	GASTOS							
44	PROVISIONES	0,00	0,00	0,00	50,24	16,75	50,24	0%
4402	CARTERA DE CREDITOS	0,00	0,00	0,00	50,24	16,75	50,24	0%
440240	MICROCREDITO	0,00	0,00	0,00	50,24	16,75	50,24	0%
45	GASTO DE OPERACIÓN	0,00	1795,11	2582,50	3733,56	2703,72	1938,45	108%
4503	SERVICIOS VARIOS	0,00	1199,89	1496,86	1514,91	1403,89	315,02	26%
450305	MOVILIZACION, FLETES Y EMBALAJES	0,00	0,00	280,00	280,00	186,67	280,00	0%
450315	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA	0,00	261,92	261,92	261,92	261,92	0,00	0%
45032005	ENERGIA Y AGUA	0,00	7,75	24,72	42,77	25,08	35,02	452%
450330	ARRENDAMIENTOS	0,00	900,00	900,00	900,00	900,00	0,00	0%
45039030	SERVICIOS VARIOS	0,00	30,22	30,22	30,22	30,22	0,00	0%
4505	DEPRECIACIONES	0,00	0,00	0,00	317,80	105,93	317,80	0%
450525	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	0,00	0,00	0,00	256,07	85,36	256,07	0%
450530	EQUIPOS DE COMPUTACION	0,00	0,00	0,00	55,35	18,45	55,35	0%
450590	OTROS	0,00	0,00	0,00	6,38	2,13	6,38	0%
4506	AMORTIZACIONES	0,00	148,00	419,00	773,02	446,67	625,02	422%
450630	GASTOS DE ADECUACIONES	0,00	148,00	419,00	516,54	361,18	368,54	249%
450690	OTROS	0,00	0,00	0,00	256,48	85,49	256,48	0%
4507	OTROS GASTOS	0,00	447,22	666,64	1127,83	747,23	680,61	152%
450705	SUMINISTROS DIVERSOS	0,00	8,30	99,59	99,59	69,16	91,29	1100%
45070505	MATERIAL DE OFICINA	0,00	34,51	53,51	53,51	47,18	19,00	55%

45070510	MATERIAL DE COMPUTACIÓN	0,00	36,00	36,00	36,00	36,00	0,00	0%
45070715	UTILES DE OFICINA	0,00	14,03	14,03	28,03	18,70	14,00	100%
45070527	UTILES DE ASEO Y LIMPIEZA	0,00	0,00	26,92	40,22	22,38	40,22	0%
45071507	MANTENIMIENTO MOBILIARIO	0,00	117,06	117,06	117,06	117,06	0,00	0%
45071508	MANTENIMIENTO SISTEMAS	0,00	120,00	120,00	120,00	120,00	0,00	0%
45079005	GASTOS BANCARIOS	0,00	3,66	3,66	7,54	4,95	3,88	106%
45079015	AGASAJOS Y OBSEQUIOS	0,00	0,00	0,00	173,59	57,86	173,59	0%
45079025	VARIOS GASTOS	0,00	94,06	97,89	104,40	98,78	10,34	11%
4507902505	INTERNET	0,00	19,60	97,98	176,36	97,98	156,76	800%
45079030	GASTO NO DEDUCIBLE	0,00	0,00	0,00	171,53	57,18	171,53	0%
	TOTAL DE GASTOS:	0,00	1795,11	2582,50	3783,80	2720,47	1988,69	111%
	PERDIDA DEL EJERCICIO	35,00	-1716,64	-2025,94	-2378,22	-2040,27	-661,58	39%

### Análisis Horizontal

En el estado de resultado se ha comprobado que no existe utilidad, que hay pérdida y que esta aumenta cada mes porque existe más gastos que ingresos pero es considerable ya que es una cooperativa nueva que está funcionando recién 4 meses, por lo tanto se debe reducir los gastos mediante una planificación que ayude a regular los mismos, incrementar los ingresos para que haya una utilidad razonable, el departamento administrativo debe realizar un presupuesto de gastos como también de ingresos, no se debe realizar gastos innecesarios, por lo tanto se implementara nuevas políticas de gastos como también de ingresos económicos.

### Análisis de Rentabilidad

Rentabilidad neta del activo y rentabilidad neta del patrimonio del mes de noviembre y diciembre del 2019

$$\text{Rentabilidad Neta del Activo} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} = \frac{-2.378,80}{66.042,94} * 100 = -3,60\%$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} \frac{-2.025,94}{18.941,49} * 100 = -12,56$$

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

Rentabilidad neta del activo y rentabilidad neta del patrimonio del mes de noviembre del 2019

*Tabla 17 Rentabilidad neta y del patrimonio mes de noviembre*

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Activo}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} \frac{-2.025,94}{53.490,67} * 100 = -3,79\%$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Patrimonio}} * 100$$

$$\text{Rentabilidad Neta del Patrimonio} \frac{-2.025,54}{9.258,42} * 100 = -10,61\%$$

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

**Análisis:** En el mes de noviembre el total de activos arrojados es de \$ 53.490,67 y en el mes de diciembre es de \$ 66.042,94 dando una variación de \$ 12.552,27 lo cual corresponde al 23.47% de crecimiento con relación al mes anterior, ya que la matriz ha fondeado recursos como: Transferencias internas las cuales son colación de créditos, debido a que la agencia Guaranda ha gestionado en captar recursos como ahorro a la vista, plazo fijo, ahorro programado y ahorros

encaje. También se ha realizado un índice de promedio de los tres primeros meses de funcionamiento de la cooperativa en el cual tenemos dentro de los activos un total de \$ 53.359,87

En cuanto a la pérdida del ejercicio en los dos meses como es en el mes de noviembre fue de \$ - 2.025,94 y del mes de diciembre de \$ -2.378,22 dando una variación de \$352,28 lo cual representa un crecimiento del 17%, esta pérdida se ocasiona por los gastos operativos, al ser una agencia nueva en el mercado, que para el próximo mes generaran interese de cartera para cubrir el déficit ocasionado en los periodos anteriores, dentro del índice promedio tenemos una pérdida de \$ 2.040,27

### **Costo de la propuesta**

El financiamiento lo otorgará la misma cooperativa, lo hará a través de una transferencia a la agencia Guaranda de \$ 50.000,00 según el estudio realizado se ha estimado una inversión inicial de \$ 49.964,20 para la diversificación de los 3 productos y servicios financieros.

**Tabla 18** *Financiamiento*

<b>INVERSION INICIAL</b>	
<b>INVERSIÓN ACTIVOS FIJOS</b>	
Útiles de oficina	\$ 40,00
Computador con sistema operativo microsoft xp o superior	\$ 600,00
<b>TOTAL INVERSIÓN FIJA</b>	<b>\$ 640,00</b>
<b>INVERSIÓN FIJA INTANGIBLE</b>	
Estudio y/o investigación	\$ 500,00
Puesta en marcha	\$ 200,00
Gastos de organización	\$ 50,00
Diseño de aplicación	\$ 300,00
Aplicación JUMovil	\$ 600,00
Licencia de wester unión	\$ 1.000,00
Explotación de marca	\$ 800,00
<b>TOTAL INVERSION FIJA TANJIBLE</b>	<b>\$ 3.450,00</b>
<b>CAPITAL DE TRABAJO</b>	
<b>Existencias</b>	<b>\$ 45.050,00</b>
Materia Prima	\$ 45.000,00
Materiales Directos	\$ 50,00

Materiales Indirectos	\$ 0,00
<b>Disponible</b>	<b>\$ 505,00</b>
Capacitaciones	\$ 200,00
Publicidad	\$ 30,00
Mantenimiento	\$ 200,00
Pago de Servicios Basicos	\$ 75,00
<b>Exigible</b>	<b>\$ 300,00</b>
Arriendo del Local	\$ 300,00
<b>TOTAL DE CAPITAL DE TRABAJO</b>	<b>\$ 45.855,00</b>
<b>IMPREVISTOS</b>	<b>\$ 19,20</b>
<b>TOTAL INVERCION INICIAL</b>	<b>\$ 49.964,20</b>

Elaborado por: Isaac Taris y Neyva Jumbo

### Descripción de la propuesta

La descripción de la propuesta de diversificación de los productos y servicios financieros está basada en la demanda por parte de los socios de la cooperativa, también la rentabilidad que se obtendrá como cooperativa. En la presente propuesta se demuestra la objetividad, ejecución y demostración de la rentabilidad, así como también las ventajas que obtendrán los socios de estos nuevos productos y servicios financieros. Para ello se describe las siguientes estrategias:

Se realizará manuales de procedimientos de los nuevos productos y servicios financieros, y se capacitará con ellos a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud unida” Ltda.

Para que brinden una buena atención eficaz y oportuna a los socios, para ello se propone los siguientes productos y servicios financieros:

- ✓ Crédito de consumo
- ✓ Banca Móvil
- ✓ Western Union

## **Diversificación de productos y servicios financieros**

### ***Crédito de consumo***

Es un producto crediticio dirigido a los socios de la cooperativa “Juventud Unida” otorgados a personas naturales, destinadas normalmente a la compra de bienes, adquisición de vehículos livianos, pago de servicios o deudas y gastos no relacionados con una actividad productiva.

El crédito de consumo da la oportunidad a personas que deseen realizar una actividad que no estén relacionadas con la actividad productiva como es comprar, hacer pagos o realizar algún tipo de inversión, entre otras actividades, pero hay que tener en cuenta que este crédito va dirigido para las personas que no realicen actividades productivas

### **Objetivo**

- Realizar la colocación del crédito con eficiencia y eficacia.
- Ser competitivos en el mercado financiero y líderes a nivel nacional
- Impulsar al desarrollo socioeconómico del país.

### **Ejecución**

Mediante un estudio de mercado realizado a los socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida Ltda. se ha considerado este producto, por tener mayor demanda en cuanto a los resultados de la encuesta aplicada. A continuación se dará a conocer su funcionalidad y aplicación.

El crédito de consumo es para personas naturales asalariadas, rentistas o trabajadores profesionales en libre ejercicio, para adquirir bienes de consumo o pago de servicios, pago de deudas entre otras cosas excepto que tengan que ver con alguna actividad productiva.

### **Políticas generales**

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

Para la evaluación del sujeto de crédito las 5Cs, según la valoración definida en los segmentos de microcrédito

El análisis para la colocación de crédito se deberá evitar la concentración en pocos socios, en sectores o actividades específicas con el fin de que sea diversificada en función del riesgo

La gestión de cobranzas deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento de las operaciones y en forma permanente, al menos mediante llamadas telefónicas, correo electrónico u otro medio, de tal forma que exista una evidencia de que se ha realizado la gestión.

Las tasas de los créditos que concede la cooperativa no podrán superar los máximos establecidos para cada segmento por el Banco Central del Ecuador.

Los créditos concedidos deberán basarse en un análisis adecuado donde se demuestre la capacidad de pago del socio.

### **Normas del crédito**

Pagar el capital y los intereses estipulados en el respectivo pagaré, a través de las ventanillas de la cooperativa en cualquier de sus agencias

Constituir y tener vigente la póliza de seguros contra todo riesgo de los bienes dados en garantía.

Invertir el dinero del crédito en la forma en que se haya expresado al solicitante.

Aceptar la supervisión del crédito cuando la cooperativa lo considere necesario.

### **Requisitos**

Ser socio activo de la cooperativa, con un movimiento de ahorro y/o inversiones.

La edad del socio debe ser mínimo 20 y máximo 65 años, ya que estos son considerados como la población económicamente activa.

Demostrar capacidad de pago, voluntad de pago y rentabilidad de la actividad a financiar.

Demostrar estabilidad residencial, ocupacional y \o de preferencia con experiencia en la actividad en operación o a emprender

Desarrollar su actividad económica mínimo 3 meses en el mercado o tener su residencia dentro de las zonas o comunidades de influencia.

No haber sido iniciada una acción judicial o en su contra

No registrar en la Central de Riesgos, calificación deficiente.

### **Requisitos específicos**

Solicitud del crédito

Copia de cedula y papeleta de votación del socio y del garante a color

Pago de luz, agua y teléfono socio y garante

Una foto tamaño carnet actualiza

Pago de predio, copia de escritura y certificado de gravamen y título de bienes defendiendo el monto.

Justificación de ingresos económicos

Costos operativos

### **Costos y Utilidades**

Se estima que el 10,13% es equivalente a 8 de los 79 socios activos que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida utilizaran el producto financiero crédito de consumo. También se estima que todos realizaran el crédito de \$5000, con plazo de 12 meses, a un interés del 11.5% anualmente. Según la tabla de amortización realiza se prevé que los intereses ganados

por los 8 socios da un total \$2.535,23 centavos. Para la puesta en marcha en funcionamiento del nuevo producto financiero crédito de consumo se estima un total de 870, dando como ganancia un total de \$1.665,00 ya que se debe descontar la inversión realizada, y este valor se ganaría en los 12 meses que es el tiempo que dura el crédito, es decir 12 meses .

**Tabla 19** *Inversión y gastos para crédito de consumo*

<b>INVERSIÓN INICIAL</b>	
<b>Inversión Fija</b>	<b>\$40,00</b>
Útiles de oficina	\$40,00
<b>Inversión Diferida</b>	<b>\$750,00</b>
Estudio y/o investigación	\$500,00
Puesta en marcha	\$200,00
Gastos de organización	\$50,00
<b>Capital de Trabajo</b>	<b>\$80,00</b>
Suministros de oficina	\$50,00
Publicidad	\$30,00
<b>Imprevistos</b>	<b>\$0,00</b>
<b>INVERSIÓN TOTAL</b>	<b>\$870,00</b>

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

**Tabla 20** *Tabla de Amortización*

N° Periodos	Cuota	Interés	Amortización	Saldo
0				5000
1	\$ 443,08	47,92	\$ 395,16	\$ 4.604,84
2	\$ 443,08	44,13	\$ 398,95	\$ 4.205,90
3	\$ 443,08	40,31	\$ 402,77	\$ 3.803,13
4	\$ 443,08	36,45	\$ 406,63	\$ 3.396,50
5	\$ 443,08	32,55	\$ 410,53	\$ 2.985,97
6	\$ 443,08	28,62	\$ 414,46	\$ 2.571,51
7	\$ 443,08	24,64	\$ 418,43	\$ 2.153,08
8	\$ 443,08	20,63	\$ 422,44	\$ 1.730,64
9	\$ 443,08	16,59	\$ 426,49	\$ 1.304,15
10	\$ 443,08	12,50	\$ 430,58	\$ 873,57
11	\$ 443,08	8,37	\$ 434,70	\$ 438,87
12	\$ 443,08	4,21	\$ 438,87	\$ 0,00
		316,90		
		2535,23		

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

## **Banca Móvil**

Es un producto crediticio dirigido a socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Juventud Unida” Ltda. a este servicio financiero se accede de forma inmediata, solicitándolo desde la comodidad de su casa y/o trabajo, de una forma rápida y precisa; ingresando a la página web de la cooperativa, mediante un dispositivo móvil como un celular, una tablet o una computadora. Las transacciones que se pueden realizar mediante este servicio son la consulta de saldos de la cuenta, movimientos que se han realizado, transferencias bancarias, entre otras.

Además este tipo de crédito permite captar clientes ya que acceden a este producto socios que cuenten con promedios significativos en cuentas de ahorro y/o corrientes de otras instituciones.

### **Objetivo**

Reducir los costos transaccionales y seguridad, al no portar efectivo.

Brindar una mayor flexibilidad para realizar las transacciones.

Facilita el proceso de bancarización, ya que le permite a poblaciones de bajos recursos y/o de zonas rurales acceder a servicios transaccionales cómodos y de fácil uso.

### **Ejecución**

El propósito de este servicio es que la cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Unida” ofrezca a sus socios la rapidez, seguridad y mejorara la atención al cliente. A continuación su funcionalidad:

1. Para ingresar a la banca móvil es necesario tener una clave y un usuario, en el caso de no contar con una clave y un usuario se debe de acercar a la cooperativa a solicitar.
2. Acude a una agencia de Cooperativa y solicita tu usuario y clave de ingreso a JUMovil, en el caso que seas usuario debe utilizar la misma clave y usuario.

3. Elija el tipo de transferencia que desea realizar, llene los campos que se le solicita con información veraz.
4. Llegará un código secreto a tu celular y correo electrónico.
5. Escriba el código secreto en el campo correspondiente y su transacción será realiza con éxito.

### Requisitos

Tener instalado en el celular el servicio JUMovil

Disponer plan de datos, para que pueda tener acceso al correo electrónico registrado en JUmovil.

*Tabla 21 Tabla de inversión y gastos JUmovil*

<b>INVERSION INICIAL</b>	
Aplicación	\$ 600,00
Diseño de aplicación	\$ 300,00
Mantenimiento	\$ 200,00
Capital	\$ 2.000,00
<b>TOTAL INVERSION</b>	<b>\$ 3.100,00</b>

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

*Tabla 22 Ganancias JUmovil*

Transferencias diarias	Usuarios	Total	Ganancia diaria	ganancia mensual
45	40	1800	54	1620

Según las encuestas realizadas un 50.63% van a utilizar este nuevo servicio equivalente a 40 socios activos También realizaran transferencias en un promedio de 45 transacciones diarias.

La utilidad dependerá por cada vez que se realice una transferencia y por cada transferencia se gana una comisión del 3%, mientras más transacciones envíen o reciban los clientes, más será la ganancia. En este caso se estima que se tendrá una ganancia de \$ 54,00 diarios y mensualmente \$ 1620,00

## **Western Union**

Western Union es una popular empresa de envío y recepción de dinero en efectivo y en cuentas bancarias, se ha expandido en varios países con una red de sucursales en donde las cooperativas de ahorro y crédito pueden añadir una red de Western Union.

Esta no solo permite transacciones monetarias dentro del mismo país, sino que también hace posible que sus usuarios envíen dinero al extranjero.

### **Objetivos**

- Ayudar a nuestros clientes a enviar y recibir pagos a través de nuestra red de pagos global Western Union.
- Ofrecer una forma eficiente de administrar tus pagos globales a la medida de tus necesidades.
- Brindar seguridad en envío y recepción de remesas.

### **Ejecución**

Para el envío de dinero al extranjero, no requiere la cuenta en línea de Western Union (la cual, no es una cuenta de banco). Sin embargo, debe hacer transferencias con cierta regularidad, nosotros le recomendamos sacar una cuenta en línea porque se ahorra el recorrido hasta el cajero rápido de Western Union (ahorra tiempo y en dado caso, costos de transporte).

Se puede guardar direcciones y datos en línea y así, no tiene que llenar formularios.

Los costos por transferencia son más favorables (las comisiones en línea son más bajas).

### **Tres puntos más juegan un papel decisivo:**

#### **La facilidad**

Para utilizar Western Union sólo se necesita un documento de identificación y dinero (quien envía), así como un documento de identificación y el Número de Control de Transferencia de

Dinero (MTCN por sus siglas en inglés) (quien recibe). No es necesaria una cuenta de banco. Así, casi cualquier persona del mundo puede utilizar Western Union.

### **La velocidad**

Pocos segundos después de realizado el pago, el dinero está listo para ser recogido en el lugar de pago.

### **La seguridad**

Transferir dinero con Western Union es una de las formas más seguras de enviar dinero. Cada envío recibe un Número de Control de Transferencia de Dinero (MTCN) único. Con este número, el envío puede ser rastreado en cualquier momento.

El dinero puede ser recogido sólo por la persona que el que envía haya designado. El que recoge el dinero debe legitimar su identidad con un documento de identificación y debe saber el MTCN así como la cantidad y el nombre de la persona que envía.

### **Costos y Utilidades**

Según las encuestas realizadas un 31.65% van a utilizar este nuevo servicio equivalente a 25 socios activos o no activos de la cooperativa. También realizarán transferencias promedio de 2 veces al mes, con un valor de \$150,00 aproximadamente. Pero hay que tener en cuenta que las personas que no son socios de la cooperativa también pueden utilizar el sistema de Western Union.

La utilidad dependerá por cada vez que un consumidor envíe una transferencia de dinero de Western Union o pagan una cuota de transferencia para el servicio. Como agente de Western Union, se gana una comisión por la tasa de transferencia de cada transacción que se procese. Cuanta más transacciones envíen o reciban los clientes, más será la ganancia. En este caso por cada \$150,00 se recibirán un 6% de ganancia

**Tabla 23** *Inversión y gastos para Western Union*

---

**INVERSION INICIAL**

---

Computador con sistema operativo microsoft xp o superior	600
Explotación de marca	800
Licencia de wester unión	1000
Capital	3000
<b>TOTAL INVERSION</b>	<b>5400</b>

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

**Tabla 24** *Ganancias servicio Western Unión*

<b>Monto de transferencias mensual</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Total</b>	<b>Ganancia mensual</b>
300	25	7500	450

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

**Análisis:** El promedio de las transferencias es de \$150,00 2 veces al mes, dando como resultado \$300,00 mensualmente multiplicado por los 25 socios que van a utilizar el servicio da como resultado un total de \$7.500,00. Como se va a ganar un 6% de cada transferencia nos da como resultado una ganancia de 450 mensualmente y 5400 anualmente, pero debemos tomar en cuenta que los clientes pueden aumentar ya que la agencia no es muy reconocida y esta creciente poco a poco,

## Proyecciones

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.						
PRESUPUESTO DE GASTOS E INGRESOS						
PROYECTADO 2020-2024						
Código	Cuenta	2020	2021	2022	2023	2024
4	<b>GASTOS</b>	\$ 86.190,58	\$ 88.046,27	\$ 97.071,02	\$ 112.371,83	\$ 136.588,67
41	INTERESES CAUSADOS	\$ 18.958,20	\$ 19.906,11	\$ 21.946,49	\$ 25.405,80	\$ 30.880,91
4101	Obligaciones con el público	\$ 13.811,28	\$ 14.501,84	\$ 15.988,28	\$ 18.508,44	\$ 22.497,12
410130	Depósitos a plazo	\$ 13.811,28	\$ 14.501,84	\$ 15.988,28	\$ 18.508,44	\$ 22.497,12
4103	Obligaciones financieras	\$ 5.146,92	\$ 5.404,27	\$ 5.958,20	\$ 6.897,37	\$ 8.383,79
410310	Obligaciones con instituciones financieras del país y '	\$ 5.146,92	\$ 5.404,27	\$ 5.958,20	\$ 6.897,37	\$ 8.383,79
410320	Obligaciones con entidades del grupo financiero en	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
44	PROVISIONES	\$ 48,84	\$ 51,28	\$ 56,54	\$ 65,45	\$ 79,56
4402	cartera de créditos	\$ 48,84	\$ 51,28	\$ 56,54	\$ 65,45	\$ 79,56
440220	Crédito de consumo prioritario	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
440225	Crédito de consumo ordinario	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
440240	Microcrédito	\$ 48,84	\$ 51,28	\$ 56,54	\$ 65,45	\$ 79,56
45	GASTOS DE OPERACIÓN	\$ 67.183,54	\$ 68.088,88	\$ 73.266,38	\$ 82.044,46	\$ 95.937,66
4501	Gastos de personal	\$ 16.319,88	\$ 17.135,87	\$ 18.892,30	\$ 21.870,20	\$ 26.583,36
450105	Remuneraciones mensuales	\$ 9.600,00	\$ 10.080,00	\$ 11.113,20	\$ 12.864,92	\$ 15.637,39
450110	Beneficios sociales	\$ 3.954,12	\$ 4.151,83	\$ 4.577,39	\$ 5.298,90	\$ 6.440,84
450115	Gastos de representación, residencia y responsabilidad	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450120	Aportes al IESS	\$ 1.966,08	\$ 2.064,38	\$ 2.275,98	\$ 2.634,74	\$ 3.202,54
450135	Fondo de reserva IESS	\$ 799,68	\$ 839,66	\$ 925,73	\$ 1.071,65	\$ 1.302,59
450190	Otros	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
4502	Honorarios	\$ 16.800,00	\$ 17.520,00	\$ 19.069,80	\$ 21.697,38	\$ 25.856,08
450205	Directores (servicios ocasionales)	\$ 2.400,00	\$ 2.400,00	\$ 2.400,00	\$ 2.400,00	\$ 2.400,00
450210	Honorarios profesionales	\$ 14.400,00	\$ 15.120,00	\$ 16.669,80	\$ 19.297,38	\$ 23.456,08
4503	Servicios varios	\$ 10.863,14	\$ 11.226,30	\$ 12.007,99	\$ 13.333,30	\$ 15.430,89
450305	Movilización, fletes y embalajes	\$ 3.360,00	\$ 3.528,00	\$ 3.889,62	\$ 4.502,72	\$ 5.473,09

450310	Servicios de guardianía	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450315	Publicidad y propaganda	\$ 3.143,04	\$ 3.300,19	\$ 3.638,46	\$ 4.211,97	\$ 5.119,68
450320	Servicios básicos	\$ 427,70	\$ 449,09	\$ 495,12	\$ 573,16	\$ 696,68
450325	Seguros	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450330	Arrendamientos	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00	\$ 3.600,00
450390	Otros servicios	\$ 332,40	\$ 349,02	\$ 384,79	\$ 445,45	\$ 541,44
4504	Impuestos, contribuciones y multas	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450405	Impuestos Fiscales	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450410	Impuestos Municipales	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450415	Aportes a la SEPS	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450420	Aportes al COSEDE por prima fija	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450421	Aportes al COSEDE por prima variable	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450430	Multas y otras sanciones	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450490	Impuestos y aportes para otros organismos	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
4505	Depreciaciones	\$ 1.744,08	\$ 1.744,08	\$ 1.744,08	\$ 1.744,08	\$ 1.744,08
450515	Edificios	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450520	Otros locales	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450525	Muebles, enseres y equipos de oficina	\$ 1.068,24	\$ 1.068,24	\$ 1.068,24	\$ 1.068,24	\$ 1.068,24
450530	Equipos de computación	\$ 652,32	\$ 652,32	\$ 652,32	\$ 652,32	\$ 652,32
450535	Unidades de transporte	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450540	Equipos de construcción	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450590	Otros	\$ 23,52	\$ 23,52	\$ 23,52	\$ 23,52	\$ 23,52
4506	Amortizaciones	\$ 3.733,36	\$ 2.238,53	\$ 2.249,65	\$ 2.268,50	\$ 2.298,34
450605	Gastos anticipados	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450610	Gastos de constitución y organización	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00	\$ 250,00
450615	Gastos de instalación	\$ 1.000,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450620	Estudios	\$ 500,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450625	Programas de computación	\$ 80,04	\$ 80,04	\$ 80,04	\$ 80,04	\$ 80,04
450630	Gastos de adecuación	\$ 103,32	\$ 108,49	\$ 119,61	\$ 138,46	\$ 168,30
450635	Plusvalía mercantil	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
450690	Gasto marca	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00	\$ 1.800,00
4507	Otros gastos	\$ 17.723,08	\$ 18.224,10	\$ 19.302,56	\$ 21.131,00	\$ 24.024,91
450705	Suministros diversos	\$ 1.635,20	\$ 1.635,20	\$ 1.635,20	\$ 1.635,20	\$ 1.635,20
4507050 5	Material de oficina	\$ 851,76	\$ 894,35	\$ 986,02	\$ 1.141,44	\$ 1.387,43
4507051 0	Material de computación	\$ 573,00	\$ 601,65	\$ 663,32	\$ 767,87	\$ 933,36
4507052 7	Útiles de aseo y limpieza	\$ 482,64	\$ 506,77	\$ 558,72	\$ 646,78	\$ 786,17

4507150 7	Mantenimiento mobiliario	\$ 1.746,24	\$ 1.833,55	\$ 2.021,49	\$ 2.340,13	\$ 2.844,44
4507150 8	Mantenimiento sistemas	\$ 4.310,04	\$ 4.310,04	\$ 4.310,04	\$ 4.310,04	\$ 4.310,04
4507900 5	Gastos bancarios	\$ 112,44	\$ 118,06	\$ 130,16	\$ 150,68	\$ 183,15
4507901 5	Agasajos v obsequios	\$ 2.755,08	\$ 2.892,83	\$ 3.189,35	\$ 3.692,07	\$ 4.487,74
4507902 5	Varios Gastos	\$ 1.757,36	\$ 1.757,36	\$ 1.757,36	\$ 1.757,36	\$ 1.757,36
4507902 505	Internet	\$ 940,56	\$ 987,59	\$ 1.088,82	\$ 1.260,44	\$ 1.532,07
4507903 0	Gastos no deducibles	\$ 2.558,76	\$ 2.686,70	\$ 2.962,08	\$ 3.428,98	\$ 4.167,95
<b>5</b>	<b>INGRESOS</b>	<b>\$ 119.923,45</b>	<b>\$ 124.663,29</b>	<b>\$ 134.865,81</b>	<b>\$ 152.163,46</b>	<b>\$ 179.540,70</b>
51	INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS	\$ 89.751,13	\$ 94.238,69	\$ 103.898,15	\$ 120.275,10	\$ 146.195,13
5101	Depósitos	\$ 16,68	\$ 17,51	\$ 19,31	\$ 22,35	\$ 27,17
510110	Depósitos en instituciones financieras e instituciones	\$ 16,68	\$ 17,51	\$ 19,31	\$ 22,35	\$ 27,17
5104	Intereses v descuentos de cartera de créditos	\$ 89.734,45	\$ 94.221,17	\$ 103.878,84	\$ 120.252,75	\$ 146.167,96
510410	cartera de créditos de consumo prioritario	\$ 2.535,25	\$ 2.662,01	\$ 2.934,87	\$ 3.397,48	\$ 4.129,66
510420	cartera de microcrédito	\$ 85.385,04	\$ 89.654,29	\$ 98.843,86	\$ 114.424,12	\$ 139.083,23
510450	De mora	\$ 429,36	\$ 450,83	\$ 497,04	\$ 575,38	\$ 699,38
519005	Por pagos cuentas de socios	\$ 1.384,80	\$ 1.454,04	\$ 1.603,08	\$ 1.855,76	\$ 2.255,69
54	INGRESOS POR SERVICIOS	\$ 25.126,56	\$ 25.126,56	\$ 25.126,56	\$ 25.126,56	\$ 25.126,56
5401	Servicios fiduciarios	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
5404	Manejo y cobranzas	\$ 25.126,56	\$ 25.126,56	\$ 25.126,56	\$ 25.126,56	\$ 25.126,56
56	OTROS INGRESOS	\$ 5.045,76	\$ 5.298,05	\$ 5.841,10	\$ 6.761,80	\$ 8.219,01
5690	Otros	\$ 5.045,76	\$ 5.298,05	\$ 5.841,10	\$ 6.761,80	\$ 8.219,01
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>\$ 33.732,87</b>	<b>\$ 36.617,02</b>	<b>\$ 37.794,79</b>	<b>\$ 39.791,62</b>	<b>\$ 42.952,04</b>

Elaborado por: Isaac Taris y Neyva Jumbo

<b>FLUJO DE CAJA ECONOMICO PROYECTADA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA</b>							
		Año 0	2020	2021	2022	2023	2024
	Saldo Inicial de Caja		-\$ 2.040,27	\$ 31.692,60	\$ 69.565,95	\$ 113.122,93	\$ 166.316,11
	<b>INGRESOS DE EFECTIVO</b>						
51	<b>INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS</b>		\$ 89.751,13	\$ 94.238,69	\$ 103.898,15	\$ 120.275,10	\$ 146.195,13
5101	Depósitos		\$ 16,68	\$ 17,51	\$ 19,31	\$ 22,35	\$ 27,17
510110	Depósitos en instituciones financieras e instituciones		\$ 16,68	\$ 17,51	\$ 19,31	\$ 22,35	\$ 27,17
5104	Intereses y descuentos de cartera de créditos		\$ 89.734,45	\$ 94.221,17	\$ 103.878,84	\$ 120.252,75	\$ 146.167,96
510410	cartera de créditos de consumo prioritario		\$ 2.535,25	\$ 2.662,01	\$ 2.934,87	\$ 3.397,48	\$ 4.129,66
510420	cartera de microcrédito		\$ 85.385,04	\$ 89.654,29	\$ 98.843,86	\$ 114.424,12	\$ 139.083,23
510450	De mora		\$ 429,36	\$ 450,83	\$ 497,04	\$ 575,38	\$ 699,38
519005	Por pagos cuentas de socios		\$ 1.384,80	\$ 1.454,04	\$ 1.603,08	\$ 1.855,76	\$ 2.255,69
54	<b>INGRESOS POR SERVICIOS</b>		\$ 25.126,56	\$ 26.382,89	\$ 29.087,13	\$ 33.671,99	\$ 40.928,52
5401	Servicios fiduciarios		\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
5404	Manejo y cobranzas		\$ 25.126,56	\$ 26.382,89	\$ 29.087,13	\$ 33.671,99	\$ 40.928,52
56	<b>OTROS INGRESOS</b>		\$ 5.045,76	\$ 5.298,05	\$ 5.841,10	\$ 6.761,80	\$ 8.219,01
5690	Otros		\$ 5.045,76	\$ 5.298,05	\$ 5.841,10	\$ 6.761,80	\$ 8.219,01
	<b>TOTAL INGRESOS</b>		<b>\$ 119.923,45</b>	<b>\$ 125.919,62</b>	<b>\$ 138.826,38</b>	<b>\$ 160.708,89</b>	<b>\$ 195.342,66</b>
	<b>SALIDAS DE EFECTIVO</b>						
41	<b>INTERESES CAUSADOS</b>		\$ 18.958,20	\$ 19.906,11	\$ 21.946,49	\$ 25.405,80	\$ 30.880,91
4101	Obligaciones con el público		\$ 13.811,28	\$ 14.501,84	\$ 15.988,28	\$ 18.508,44	\$ 22.497,12
4103	Obligaciones financieras		\$ 5.146,92	\$ 5.404,27	\$ 5.958,20	\$ 6.897,37	\$ 8.383,79
44	<b>PROVISIONES</b>		\$ 48,84	\$ 51,28	\$ 56,54	\$ 65,45	\$ 79,56
4402	cartera de créditos		\$ 48,84	\$ 51,28	\$ 56,54	\$ 65,45	\$ 79,56
45	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>		\$ 67.183,54	\$ 68.088,88	\$ 73.266,38	\$ 82.044,46	\$ 95.937,66
4501	Gastos de personal		\$ 16.319,88	\$ 17.135,87	\$ 18.892,30	\$ 21.870,20	\$ 26.583,36
4502	Honorarios		\$ 16.800,00	\$ 17.520,00	\$ 19.069,80	\$ 21.697,38	\$ 25.856,08
4503	Servicios varios		\$ 10.863,14	\$ 11.226,30	\$ 12.007,99	\$ 13.333,30	\$ 15.430,89
4505	Depreciaciones		\$ 1.744,08	\$ 1.744,08	\$ 1.744,08	\$ 1.744,08	\$ 1.744,08

4506	Amortizaciones		\$ 3.733,36	\$ 2.238,53	\$ 2.249,65	\$ 2.268,50	\$ 2.298,34
4507	Otros gastos		\$ 17.723,08	\$ 18.224,10	\$ 19.302,56	\$ 21.131,00	\$ 24.024,91
	Inversion	\$ 50.000,00					
	<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>\$ 50.000,00</b>	<b>\$ 86.190,58</b>	<b>\$ 88.046,27</b>	<b>\$ 95.269,40</b>	<b>\$ 107.515,71</b>	<b>\$ 126.898,13</b>
	FLUJO NETO ECONOMICO	-\$ 50.000,00	\$ 31.692,60	\$ 69.565,95	\$ 113.122,93	\$ 166.316,11	\$ 234.760,65

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones**

Se ha determinado que los productos y servicios financieros que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Juventud Unida" Cía. Ltda., son básicos ya que no cumplen la necesidad de algunos socios, esto se debe a que no se realizó ningún estudio para establecer la sucursal de la cooperativa en la cuida de Guaranda, por ello se ha realizado una investigación que nos ha permitido tener la seguridad y certeza de las nuevas necesidades en cuanto a la diversificación de nuevos productos y servicios financieros los cuales son: Banca móvil, western unión, crédito de consumo.

Los resultados que se obtuvo al realizar un análisis de la situación en la que se encuentra la cooperativa nos dio como resultado, que existe en estos momentos una baja rentabilidad en la cooperativa por falta de análisis de estrategias para los productos y servicios financieros tengan mayor acogida en el mercado.

La propuesta de diversificación de productos y servicios financieros tendrá impacto favorable dentro de la cooperativa, ya que se implementarán los productos y servicios financieros que los socios dieron a conocer en la encuesta realizada y según las proyecciones que se realizaron para finales del año 2020 se contara con una utilidad ya no con perdida como se encuentra hasta el momento.

**Recomendaciones**

Se recomienda que la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida, empiece a elaborar planes estratégicos a fin de implementar acciones que permitan mejorar la acogida de los productos y servicios financieros y permita introducir nuevas líneas de crédito en el mercado para obtener mayores beneficios dentro de la cooperativa de ahorro y crédito “Juventud Unida” Ltda.

Que se realice la elaboración de presupuestos coherentes, tomando como base la información obtenido de los movimientos económicos, también establecer controles efectivos para el control del dinero que ingresa por concepto de depósitos, inversiones y préstamos.

Poner en marcha la propuesta de diversificación de productos y servicios financieros llevando un control de cada producto y de la rentabilidad que se espera obtener. También que se capacite al personal administrativo sobre el manejo de cada uno de estos productos y servicios financieros.

## Bibliografía

- Eguía Villaseñor, F. (1984). Los principios del cooperativismo: de Rochdale a nuestros días. En F. Eguía Villaseñor, *Los principios del cooperativismo: de Rochdale a nuestros días* (pág. 304). Mexico: Confederación Mexicana de Cajas Populares.
- OECD, & Food and Agriculture. (2015). *OCDE-FAO Perspectivas Agrícolas 2015*. París.: OECD Publishing.
- Alianza Cooperativa Internacional para las América. (2005). Analisis del Modelo Cooperativo en el nuevo escenario economico "Primer Taller Ideologico". En Alianza Cooperativa Internacional para las América, *Analisis del Modelo Cooperativo en el nuevo escenario economico "Primer Taller Ideologico"*. San Jose, Costa Rica: ACI-Américas.
- Bahillo, M. M., & Pérez, B. M. (2014). *Gestión de la documentación jurídica y empresarial*. Madrid/España: Paraninfo S.A.
- Boseta, A. (01 de Julio de 2018). *¿Qué son los depósitos a la vista?* Obtenido de Rankia: <https://www.rankia.cl/blog/mejores-depositos-a-plazo/3691290-que-son-depositos-vista>
- Carmin, R. (30 de Junio de 2015). *¿Qué son los productos y servicios financieros?* Obtenido de overblog: [https://es.over-blog.com/Que\\_son\\_los\\_productos\\_y\\_servicios\\_financieros-1228321767-art192223.html](https://es.over-blog.com/Que_son_los_productos_y_servicios_financieros-1228321767-art192223.html)
- Collins, D., Murdoch, J., Rutherford, S., & Ruthven, O. (2014). *Las finanzas de los pobres. Cómo viven los pobres con dos dólares al día*. USA: Debate Editorial.
- CONGRESO NACIONAL . (2001). *Ley de Cooperativas*. Quito: editorial.
- Constitución, d. l. (2018). *Constitución de la Republica del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional.
- Gálvez, P. A. (2014). *UF0526: Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios* (5.0 ed.). España: Elearning S.L.

- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera* (Decimosegunda edición ed.). Mexico: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de [https://datospdf.com/download/07-principios-de-administracion-financiera-gitman-zutter-12a-ed-\\_5a44c90ab7d7bc422b8d0e32\\_pdf](https://datospdf.com/download/07-principios-de-administracion-financiera-gitman-zutter-12a-ed-_5a44c90ab7d7bc422b8d0e32_pdf)
- Guerrero, V. R., & Zegers, R. M. (2014). *Manual sobre derecho de sociedades*. Santiago-Chile: Universidad Católica de Chile.
- H. CONGRESO NACIONAL. (2014). *Ley de Compañías*. Quito: Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador.
- iAhorro. (06 de Octubre de 2014). *¿Cómo funciona un depósito a plazo fijo?* Obtenido de iAhorro: <https://www.iahorro.com/ahorro/productos-financieros/como-funciona-un-deposito-a-plazo-fijo.html>
- Ley orgánica de economía popular y solidaria. (2018). *Ley orgánica de economía popular y solidaria*. Quito.
- Manfred. (2015). *Manual de servicios financieros*. Obtenido de Monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/manual-banca-y-finanzas/manual-banca-y-finanzas.shtml>
- OpenStreetMap. (2019). Obtenido de <https://www.openstreetmap.org/edit#map=19/-1.59163/-79.00089>
- Silva, A. (2019). *La rentabilidad*. Obtenido de ECONIMIPEDIA: Haciendo fácil la economía: <https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Sinisterra, V. G., & Polanco, L. E. (2016). *Contabilidad Administrativa*. Bogota: ECOE EDICIONES.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2015). *Ecuador tiene un total de 887 cooperativas de ahorro y crédito*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?ecuador-tiene-un-total-de-887-cooperativas-de-ahorro-y-credito>

Telégrafo, E. (2013). Cooperativas tienen más de 4,6 millones de clientes. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/cooperativas-tienen-mas-de-46-millones-de-clientes>

Visión Found, E. (2019). *Productos y servicio financieros*. Obtenido de Visión Found Ecuador: <http://www.visionfund.ec/educacionbvf/productos-y-servicios-financieros/#1530062515186-8d02440c-38b8>

# **ANEXOS**

## Cronograma de actividades

*Tabla 25 Cronograma de actividades*

Actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero		Febrero	
	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 1	S 2	S 3	S 4	S 2	S 3	S 2	S 3
Presentación y aprobación del Tema																
Antecedentes																
Descripción del problema																
Formulación del problema																
Preguntas de Investigación																
Justificación																
Objetivos: general y específicos																
<b>CAPÍTULO I.- MARCO TEÓRICO</b>																
Referencial																
Geo referencial																
Legal																
Conceptual																
<b>CAPÍTULO II.- METODOLOGÍA</b>																
Tipo de Investigación																
Métodos																
Técnicas e Instrumentos de Investigación																
Universo y Muestra																
Aplicación de encuesta																
Procesamiento de la Información																
<b>CAPITULO III</b>																

Tabla 26 Presupuesto

<b>Rubros</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Unidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Sub total</b>	<b>Total/rubro</b>
I. Bienes:					23.20
Lapiceros	3	Unidades	0.4	1.20	
Anillados	2	Unidades	1.00	2.00	
Materiales	y	Unidades	10.00	10.00	
suministros					
Impresiones			10.00	10.00	
II. Servicios					43.00
Transporte				20.00	
Viáticos				5.00	
Teléfono				3.00	
Hospedaje				10.00	
Varios				5.00	
Total					66.20
Presupuesto de ingresos					
Recursos propios	66.20				
Donaciones	0				
Otras fuentes	0				
Total	66.20				

**Elaborado por:** Isaac Taris y Neyva Jumbo



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**Facultad de Ciencias Administrativas Gestión**  
**Empresarial e Informática**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría CP**



**Encuesta dirigida a los socios de la cooperativa de ahorro y crédito “juventud unidad  
 Ltda.”**

**Objetivo:** Determinar si los productos y servicios financieros repercuten en la rentabilidad de la nueva sucursal de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. en el cantón Guaranda Provincia Bolívar en el periodo 2019-2020.

**9. ¿Conoce todos los productos y servicios financieros que oferta la cooperativa?**

**Siempre      Casi siempre      A veces      Nunca**

**10. ¿Los productos y servicios financieros esta ajustados a mis necesidades?**

**Siempre      Casi siempre      A veces      Nunca**

**11. ¿Cuáles son los productos y servicios financieros que más ha utilizado? Describa 3**

1.....

2.....

3.....

**12. ¿Con que frecuencia utiliza los productos y servicios financieros de la cooperativa?**

**Siempre      Casi siempre      A veces      Nunca**

**13. ¿Cómo califica a los productos y servicios que brinda la cooperativa?**

**Excelente      Bueno      Regular      Malo**

**14. ¿Considera que hay que mejorar y diversificar los productos y servicios financieros de la cooperativa?**

**Siempre      Casi siempre      A veces      Nunca**

**15. ¿Qué tipo de productos y servicios financieros deben incrementarse dentro de la cooperativa? Describa.**

1.....

2.....

3.....

**16. ¿Está satisfecho con la atención que brindan en la cooperativa?**

**Siempre      Casi siempre      A veces      Nunca**

**17. ¿Qué considera que debería de mejorar la cooperativa en cuanto a la calidad de los servicios para lograr su satisfacción?**

Confianza

Capacidad de respuesta

Seguridad

Agilidad en tramites

Personal calificado

Infraestructura adecuada

Tasas activas bajas

Tasas pasivas bajas

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**Facultad de Ciencias Administrativas Gestión**  
**Empresarial e Informática**  
**Carrera de Contabilidad y Auditoría CP**



**Entrevista dirigida al personal administrativo de la cooperativa de ahorro y crédito**

**“Juventud Unidad Ltda.”**

**Objetivo:** Determinar si los productos y servicios financieros repercuten en la rentabilidad de la nueva sucursal de la cooperativa de ahorro y crédito Juventud Unida Ltda. en el cantón Guaranda Provincia Bolívar en el periodo 2019-2020.

**1. ¿Cuenta la entidad con suficiente capital de trabajo? Describa**

.....

.....

.....

**2. ¿Cuenta la entidad con un fondo de liquidez para cubrir obligaciones a corto plazo?**

**Describa**

.....

.....

.....

**3. ¿Qué me puede exponer de la rentabilidad de la nueva Sucursal?**

.....

.....

.....

**4. ¿Conoce si la cooperativa cuenta con una herramienta para medir la rentabilidad actual y futura? Describa**

.....

.....

.....

**5. ¿Existen proyecciones que permita conocer la rentabilidad futura? Describa**

.....

.....

.....

**6. ¿Considera usted que es necesario mejorar y diversificar los productos y servicios financieros dentro de la Cooperativa? Sí o No ¿Porque?**

.....

.....

.....

**7. ¿Qué nuevos productos y servicios financieros debería mejorar o implementar la cooperativa?**

.....

.....

.....

**8. ¿Creé Ud., que la institución satisface las necesidades de los socios?**

.....

.....

.....

**9. ¿Qué beneficios usted ha obtenido al permanecer en la cooperativa?**

.....

.....

.....

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## Variables

La presente investigación está compuesta por dos variables la cuales son:

Variable Independiente: **Productos y servicios financieros.**

Variable Dependiente: **Rentabilidad**

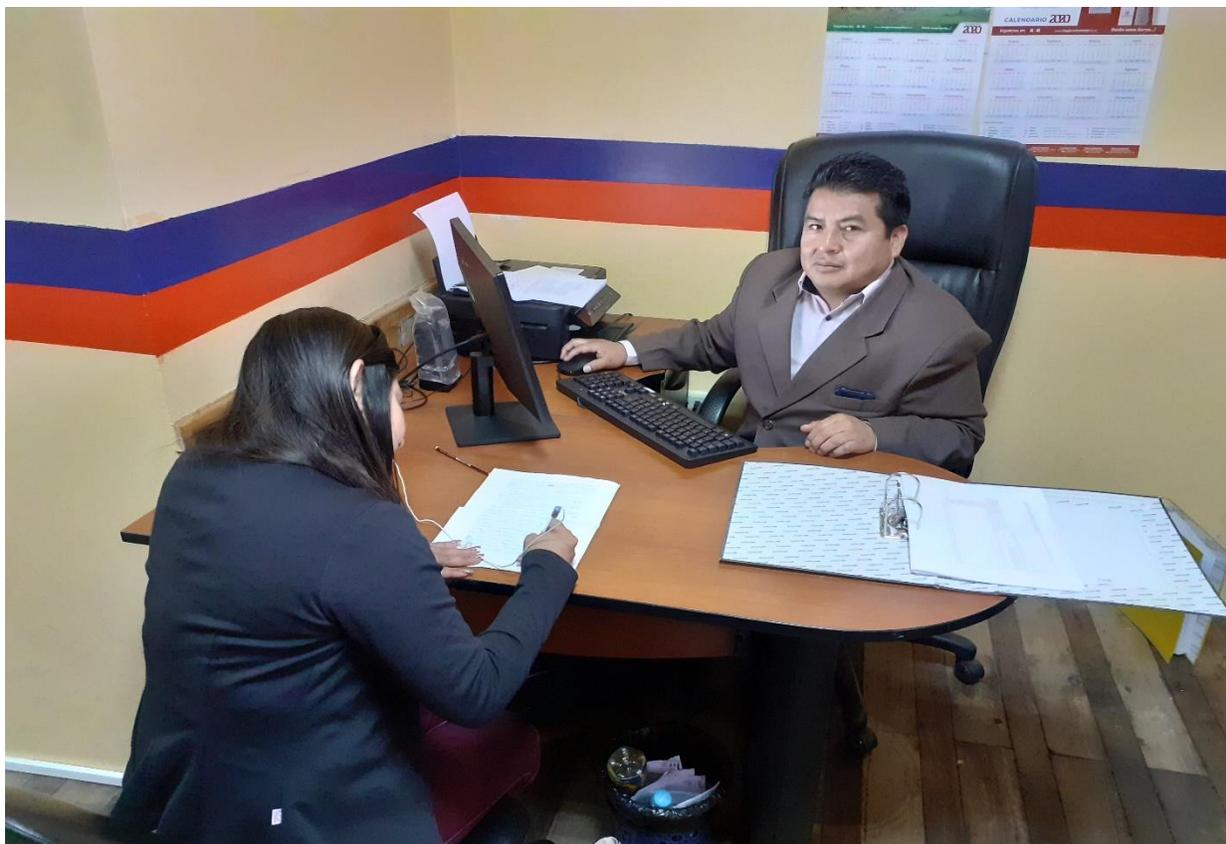
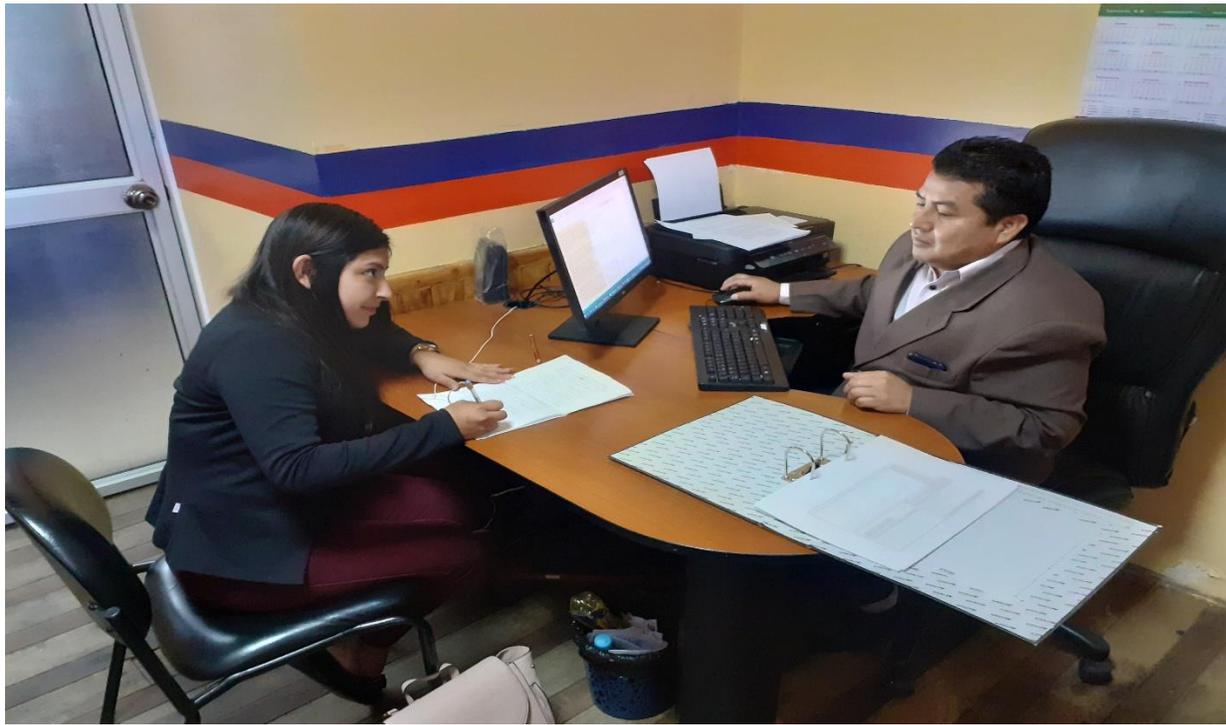
### Operalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENCIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO O REACTIVO
<b>Productos y servicios financieros (Variable Independiente)</b>	El producto financiero como el servicio que satisface la demanda de financiación externa de las empresas y que representa la oferta de las instituciones financieras.	Productos Financieros	Activos (Número de activos solicitados/Numero de activos concedidos)	¿Conoce todos los productos y servicios financieros que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unidad Ltda.?
	Un servicio financiero podría definirse como el cómo el proceso de adquirir el bien financiero, es decir las transacciones que se llevan a cabo para obtener el bien financiero.		Eficacia (Nivel de cumplimiento de nivel de servicio/Eficiencia Cantidad de recursos utilizados para prestación del servicio en el nivel definido)	¿Cuáles son los productos y servicios financieros que más ha utilizado?  ¿Cómo califica a los productos y servicios que brinda la Cooperativa?  ¿Qué considera que debería de mejorar la cooperativa en cuanto a la calidad de los servicios para lograr su satisfacción?
		Calidad de los productos y servicios financieros		

¿Qué tipo de productos y servicios financieros deben incrementarse dentro de la cooperativa?

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENCIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO O REACTIVO
<b>Rentabilidad (Variable Dependiente)</b>	La rentabilidad permite a los analistas evaluar las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de ventas, cierto nivel de activos o la inversión de los propietarios.	Índices de rentabilidad  Rentabilidad económica  Rentabilidad financiera	Utilidad neta/activos Utilidad neta/patrimonio Beneficio económico/activo total Beneficio neto/fondos propios	¿Con qué frecuencia analizan los indicadores de rentabilidad?  ¿Cuenta la cooperativa con rentabilidad?  ¿La rentabilidad dentro de la cooperativa ha disminuido en los últimos años?  ¿Cuenta la entidad con un fondo de liquides para cubrir con sus obligaciones?  ¿Considera la rentabilidad adecuada?  ¿Se podría mejorar la rentabilidad dentro de la cooperativa?

**Entrevista y encuestas al personal administrativo**





02 de Marzo del 2020

### **CERTIFICADO ANTIPLAGIO**

Yo, Ing. García Del Pozo Ángel Mussoline Director del Proyecto de Investigación, certifico que los señores, **TARIS TENELEMA ISAAC EDUARDO Y JUMBO MORENO NEYVA MARIBEL** estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP., dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de Investigación); a cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND el día 02 de Marzo de 2020, del proyecto de investigación denominado **“LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA NUEVA SUCURSAL DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JUVENTUD UNIDA LTDA. EN EL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR EN EL PERIODO 2019 2020”**. Dado como resultado un 7% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro establecido.

Es todo cuanto puedo certificar.

Atentamente

**ING. GARCÍA DEL POZO ÁNGEL MUSSOLINE**

**Cd. N°: 020066733-5**



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO-DE-TITULACION.docx (D62797199)  
Submitted: 1/22/2020 3:08:00 AM  
Submitted By: neyvamaribeljumbo@gmail.com  
Significance: 7 %

### Sources included in the report:

Tesis Erika Fuenmayor.docx (D54642693)  
U\_Villacis\_Vanessa\_Trabajo de titulación.docx (D54122217)  
TESIS\_COQUE\_CEPEDA\_ESPE\_capitulos.docx (D54305272)  
Informe-Final.docx (D39996133)  
TESIS Urkund.docx (D57526541)  
<http://www.visionfund.ec/educacionbvf/productos-y-servicios-financieros/#1530062515186-8d02440c-38b8>  
[https://es.over-blog.com/Que\\_son\\_los\\_productos\\_y\\_servicios\\_financieros-1228321767-art192223.html](https://es.over-blog.com/Que_son_los_productos_y_servicios_financieros-1228321767-art192223.html)  
<https://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>  
<https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/manual-banca-y-finanzas/manual-banca-y-finanzas.shtml>  
<https://www.rankia.cl/blog/mejores-depositos-a-plazo/3691290-que-son-depositos-vista>  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22435/1/T3589M.pdf>  
<https://docplayer.es/98830693-Universidad-tecnica-de-ambato.html>

### Instances where selected sources appear:

25

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Angel..." with a stylized flourish.