UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

ESCUELA DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIEROS EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP

TEMA:

PORTAFOLIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA GENERACIÓN DE RENTABILIDAD DENTRO DE LA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO 7 COLINAS, CIUDAD DE GUARANDA, PERÍODO 2016-2017.

AUTORES:

GONZALEZ LARA ALFREDO GONZALO

GUAPI YANZA ALBA NATIVIDAD

DIRECTOR:

DR.C. DIOMEDES NUÑEZ

PARES ACADÉMICOS:

ECON. RENÉ VILLACRÉS B. PHD.

ING. JORGE GOYES

GUARANDA-ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR

A quien interese:

Dr. C. Diomedes Núñez M, docente DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, a petición a parte interesada.

CERTIFICA:

Que el presente Proyecto de Investigación Titulado: **PORTAFOLIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA GENERACIÓN DE RENTABILIDAD DENTRO DE LA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO 7 COLINAS, CIUDAD DE GUARANDA, PERÍODO 2016-2017,** de autoría **GUAPI YANZA ALBA NATIVIDAD** Y **GONZÁLEZ LARA ALFREDO GONZALO,** estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP. Reúnen los requisitos correspondientes a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática. Por lo tanto, faculto a su autor, para que continúe con los trámites legales pertinentes.

Guaranda, 17 de Agosto del 2018

DR. C. DIOMEDES NÚÑEZ M.

DIRECTOR

AUTORÍA NOTARIADA

Nosotros Estudiantes Alba Natividad Guapi Yanza con C.I 1804494514 y Alfredo Gonzalo González Lara con C.I 0202122784 afirmamos que el presente proyecto de investigación es de nuestra autoría; y los derechos de propiedad intelectual sedemos a la Universidad Estatal de Bolívar; sobre el tema de investigación denominado: **PORTAFOLIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA GENERACIÓN DE RENTABILIDAD DENTRO DE LA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO 7 COLINAS, CIUDAD DE GUARANDA, PERÍODO 2016-2017.**



Alba Natividad Guapi Yanza



Alfredo Gonzalo González Lara

NOTARIA 4

DRA. MSc. GINA CLAVIJO CARRION
Notaria Cuarta del Cantón Guaranda.

ESCRITURA Nº 20180201004P01476

DECLARACIÓN JURAMENTADA
OTORGA:
ALBA NATIVIDAD GUAPI YANZA
Y ALFREDO GONZALO GONZÁLEZ LARA.
CUANTÍA: INDETERMINADA
Di 2 COPIA

En el Cantón Guaranda, Provincia de Bolívar, República del Ecuador, a los veinte días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, ante mí **DRA. MSC. GINA LUCIA CLAVIJO CARRIÓN, NOTARIA CUARTA DEL CANTÓN GUARANDA** comparecen con plena capacidad, libertad y conocimiento, a la celebración de la presentes escritura; los señores: **ALBA NATIVIDAD GUAPI YANZA Y ALFREDO GONZALO GONZÁLEZ LARA,** por sus propios y personales derechos en calidad de **OTORGANTES**. Los comparecientes declaran ser de nacionalidad ecuatorianos, mayores de edad, de estados civil solteros, de ocupación estudiantes, domiciliados en el cantón Guaranda, celular número cero nueve nueve dos ocho ocho uno ocho dos dos, correo electrónico albitaguapi2692@gmail,com, hábiles en derecho para contratar y contraer obligaciones, a quienes de conocer doy fe, en virtud de haberme exhibido sus documentos de identificación en base a la cual obtengo la certificación de datos biométricos del Registro Civil, mismo que agrego a esta escritura como documentos habilitantes. Advertidos los comparecientes por mí la Notaria de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinados que fue en forma aislada y separada de que comparecen al otorgamiento de esta escritura sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, declaran: Nosotros, **ALBA NATIVIDAD GUAPI YANZA Y ALFREDO GONZALO GONZÁLEZ LARA**,que los criterios e ideas emitidos en el presente trabajo de investigación titulado **" PORTAFOLIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA GENERACIÓN DE RENTABILIDAD DENTRO DE LA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO 7 COLINAS, CIUDAD DE GUARANDA, PERÌODO 2016-2017".** Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría CP. Otorgado por la Universidad Estatal de Bolívar a través de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática.- Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad.- Para su otorgamiento se observaron los preceptos de ley y leída que le fue al compareciente íntegramente, por mí la Notaria, aquella se ratifica en todas sus partes y firma conmigo en unidad de acto, incorporando al protocolo de esta Notaria la presente escritura de Declaración Juramentada, de todo lo cual doy fe.----------

SRTA. ALBA NATIVIDAD GUAPI YANZA
C.C 180[illegible]

SR. ALFREDO GONZALO GONZÁLEZ LARA
C.C. 0202122878-4

NOTARIA 04 GUARANDA 0588201

DRA. MSc. GINA LUCIA CLAVIJO CARRION
NOTARIA CUARTA DEL CANTÓN GUARANDA.

NOTARÍA CUARTA DEL CANTÓN GUARANDA

AUTORÍA DEL TRABAJO

Nosotros, ALFREDO GONZALO GONZÁLEZ LARA y ALBA NATIVIDAD GUAPI YANZA declaramos ser autores del trabajo de investigación **"PORTAFOLIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA GENERACIÓN DE RENTABILIDAD DENTRO DE LA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO 7 COLINAS, CIUDAD DE GUARANDA, PERÍODO 2016-2017".** Eximo expresamente a la Universidad Estatal de Bolívar y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales por el contenido de la misma.

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

Firmas:

ALFREDO GONZÁLEZ
C.I: 020212278-4

ALBA GUAPI
C.I: 180449451-4

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

TRIBUNAL	FIRMA	FECHA
Dr.C Carlos Ribadeneira Z. **DECANO**	.....	07-08-2018
Dr.C. Diomedes Núñez M. **DIRECTOR**	.....	07-08-2018
Econ. René Villacrés B. PhD **PAR ACADÉMICO 1**	.....	07-08-2018
Ing. Jorge Goyes **PAR ACADÉMICO 2**	.....	07-08-2018

Dr. C. Diómedes Núñez M.

Docente Director

CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, Dr. C. Diomedes Núñez , certifico que los señores ALBA NATIVIDAD GUAPI YANZA y ALFREDO GONZALO GONZÁLEZ LARA, estudiantes de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP, dentro de la modalidad de Titulación (Proyecto de Investigación); ha cumplido con la revisión a través de la herramienta URKUND el día 08 de Agosto del 2018, del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado **"PORTAFOLIO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA GENERACIÓN DE RENTABILIDAD DENTRO DE LA CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO 7 COLINAS, CIUDAD DE GUARANDA, PERÍODO 2016-2017"**, dando como resultado un 5% de coincidencia; porcentaje que se encuentra dentro del parámetro establecido.

Es todo cuanto puedo certificar,

DR. C. DIÓMEDES NÚÑEZ M.

DOCENTE DIRECTOR

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico de manera especial a Dios todo poderoso por hacerme un hombre de bien, luchador capaz de vencer los obstáculos que se han presentado en mí camino.

A mi Madre que en paz descanse: Quien me condujo a ser una persona llena de valores y virtudes, quien me enseñó a realizar cada actividad con empeño y mucho afecto para poder alcanzar todas mis metas siempre con la frente en alto.

A mi hermana que siempre me ha ayudado moral y económicamente para seguir con mis estudios, sobrinos y maestros que compartieron sus conocimientos y supieron guiar a hasta la meta propuesta.

ALFREDO GONZÁLEZ LARA

A Dios, por hacer posible la culminación de los estudios con la fuerza que me da cada día de mi vida, el presente trabajo está dedicado a toda mi familia, de manera especial a mis padres, mi esposo e hija quienes con su apoyo incondicional me ayudaron a cumplir con el objetivo de terminar mi carrera universitaria.

ALBA GUAPI YANZA

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y permitirme seguir adelante y vencer todas las adversidades.

A mi ángel que me cuida desde el cielo, mi madre Elena Lara quien con su esfuerzo y constante lucha supo guiarme por el camino del bien, gracias a su sacrificio he podido cumplir con este sueño tan anhelado.

Un sincero agradecimiento a la Universidad Estatal de Bolívar, la Facultad de Ciencias Administrativas, a todos los Docentes de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, quienes impartieron valiosos conocimientos brindándome su apoyo en todos los momentos de mi formación profesional.

De manera especial al Dr.C Diomedes Núñez, quien a más de ser nuestro director fue nuestro amigo quien nos brindó su apoyo incondicional para la culminación de nuestra tesis, al Sr. Gerente de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito "SIETE COLINAS" quien nos facilitó la información necesaria para el desarrollo de nuestra investigación.

ALFREDO GONZÁLEZ LARA

Mi agradecimiento más sincero a nuestro director Dr.C. Diomedes Núñez, a la gerencia de la Caja Solidaria Financiera "SIETE COLINAS'', a los directivos, al personal y a todas aquellas personas que han contribuido en mi formación como profesional, impartiéndome todos sus importantes conocimientos que aportaron en el desarrollo y culminación del presente estudio.

ALBA GUAPI YANZA

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR II

AUTORÍA NOTARIADA III

AUTORÍA DEL TRABAJO IV

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO V

CERTIFICADO ANTIPLAGIO VI

DEDICATORIA VII

AGRADECIMIENTO VIII

ÍNDICE GENERAL IX

ÍNDICE DE TABLAS XI

ÍNDICE DE FIGURAS XIII

ÍNDICE DE APÉNDICES XIV

RESUMEN XV

ABSTRACT XVI

INTRODUCCIÓN 1

REVISIÓN DE LITERATURA 2

METODOLOGÍA 15

Métodos de Investigación 15

Tipos de investigación 15

Diseño de la Investigación 16

Técnicas e instrumentos para la obtención de datos 16

RESULTADOS 17

DISCUSIÓN 39

Conclusiones 39

Recomendación 40

BIBLIOGRAFÍA 41

APÉNDICES 44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Satisfacción de los servicios 17

Tabla 2: *Servicios financieros* 18

Tabla 3: *Créditos ofertados* 19

Tabla 4: *Requisitos* 20

Tabla 5: *Aspectos de un crédito* 21

Tabla 6: *Aspectos a mejorar* 22

Tabla 7: Nómina de empleados 25

Tabla 8: Nómina de los Socios Fundadores. Expresado en dólares 25

Tabla 9: Servicios financieros y no financieros 27

Tabla 10: Capital de trabajo. Expresado en dólares 28

Tabla 11: Utilidad del ejercicio. Expresado en dólares 29

Tabla 12: Determinar el Activo, Pasivo y Patrimonio 29

Tabla 13: Destino de los créditos emergentes del año 2016 30

Tabla 14: Destino de los créditos emergentes del año 2017 30

Tabla 15: Destino de los créditos especiales del 2016 30

Tabla 16: Destino de los créditos especiales del año 2017 30

Tabla 17: Destino de los créditos ordinarios del año 2016 31

Tabla 18: Destino de los créditos ordinarios del año 2017 31

Tabla 19: Análisis de los créditos del año 2016. Expresado en dólares 32

Tabla 20: Análisis de los créditos del año 2017. Expresado en dólares. 33

Tabla 21: Aplicación de estrategias. 35

Tabla 22: Liquidez 36

Tabla 23: Endeudamiento 37

Tabla 24: Rentabilidad sobre el Activo..... 37

Tabla 25: Rentabilidad sobre el patrimonio 38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Satisfacción de los servicios 17

Figura 2: Servicios financieros 18

Figura 3: Créditos ofertados 19

Figura 4: Requisitos 20

Figura 5: Aspectos de un crédito 21

Figura 6: Aspectos a mejorar 22

Figura 7: Créditos del año 2016 32

Figura 8: Créditos del año 2017 33

ÍNDICE DE APÉNDICES

APÉNDICE 1: Balance General 45

APÉNDICE 2: Estado de Pérdidas y Ganancias..... 50

RESUMEN

El presente proyecto se titula “Portafolio de los Servicios Financieros y su Incidencia en la Generación de Rentabilidad dentro de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Siete Colinas”.

Nuestra investigación consiste en analizar el portafolio de los servicios financieros y como estos inciden en la rentabilidad de la Caja Solidaria Financiera, se hizo el contacto directo con los máximos responsables de la institución los mismos que brindaron la información requerida.

La modalidad aplicada en la presente investigación es cualitativa y cuantitativa, ya que de esta forma se logra exponer los resultados encontrados en el diagnóstico de la Caja Solidaria Financiera, a más de ello, se hace uso de métodos como el analítico, inductivo, deductivo, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, como la entrevista, la misma que fue aplicada al gerente y la encuesta que fue aplicada a los 65 socios de la Caja Solidaria Financiera.

Teniendo como resultado de esta investigación el crédito ordinario y el crédito especial que contribuyen al crecimiento financiero de la misma, para que la entidad siga impulsando más créditos se plantearon estrategias, las mismas que contribuyan al aumento de la rentabilidad.

Palabras claves: Portafolio, Servicios Financieros, Rentabilidad, Estrategia

ABSTRACT

The present project is titled "Portfolio of Financial Services and its Incidence in the Generation of Profitability within the Solidarity Financial Savings and Credit Fund Seven Hills".

Our research consists of analyzing the portfolio of financial services and how these affect the profitability of the financial solidarity box, direct contact was made with the most responsible of the institution who provided the required information. The modality applied in the present investigation is qualitative and quantitative, since in this way it is possible to expose the results found in the diagnosis of the Financial Solidarity Fund, besides this, it makes use of methods such as analytical, inductive, deductive, techniques and instruments for data collection, such as the interview, which was applied to the manager and the survey that was applied to the 65 members of the solidarity fund.

As a result of this investigation, the ordinary credit and the special credit that contribute to the financial growth of the same, so that the entity continues to promote more credits, strategies were proposed, which contribute to the increase in profitability.

Keywords: Portfolio, Financial Services, Profitability, Strategy.

INTRODUCCIÓN

El Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito, Entidades Asociativas o Solidarias, Cajas y Bancos Comunales, y Cajas de Ahorro en el Ecuador ha crecido notablemente buscando satisfacer la demanda de créditos y canalizando el ahorro hacia la inversión de la sociedad.

Por esta razón se constituyen en entes del desarrollo económico, mismas que apoyándose en las diversas instituciones financieras para acceder a capital de trabajo, expansión productiva, infraestructura, activos fijos, etc., pueden competir y expandirse favorablemente dando de esta manera a la institución mayor liquidez y solvencia para el crecimiento de la misma, previo a un análisis de los requerimientos y obligaciones correspondientes.

La estabilidad de la Caja Solidaria Financiera está relacionada con la captación del ahorro, otorgación de créditos y otros servicios no financieros los mismos que ayudan a mejorar la rentabilidad de la institución.

La Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Siete Colinas inicia sus actividades económicas, el 20 de Julio del año 2011, con la finalidad de mejorar el nivel de vida individual y colectiva de sus socios, la Caja Solidaria Financiera busca la innovación del portafolio de servicios financieros para satisfacer los requerimientos de sus socios.

La institución necesita dinero para inyectar en la demanda de créditos y el mejoramiento del portafolio de servicios financieros existentes.

La propuesta de solución al problema analizado, se establecen las estrategias para mejorar el portafolio de servicios financieros.

Toda la propuesta va a ser acogida por los directivos de la institución y aplicarla en el desarrollo de sus actividades diarias para beneficio de la misma.

REVISIÓN DE LITERATURA

Teoría Monetaria y de Crédito

La autoridad monetaria tiene el poder de influir sobre la oferta de dinero, creando crédito. (Mises, 1981) afirma:

> La otorgación de créditos permite al banco aumentar las cantidades de dinero prestadas y al mismo tiempo le da la posibilidad de conceder nuevos créditos que sobrepasan los límites de su propio dinero o el que sus clientes le hayan entregado en depósito. (Pág.7)

La evolución de la actividad financiera en un mercado competitivo ha provocado que algunos criterios de decisión por quienes deben distribuir los servicios financieros se vean afectados por otros. (García, Valor, & Dopacio, 2005) manifiestan que:

> En el sistema financiero ha influido la sistemática caída del precio del dinero por requerimientos de competencia con otros sistemas económicos, con la consiguiente reducción de los márgenes del negocio. Esto se considera una reorientación de la cartera de productos financieros desde los depósitos sobre los que se vertebraba el balance tradicional hacia otros productos que teniendo componente de ingresos atractivo se caractericen por su naturaleza social, tratando en todo caso de incrementar la rentabilidad como mecanismo de asegurar el capital.
>
> Sobre el cliente descansa el esfuerzo comercial siendo el neurálgico de la organización financiera. La innovación financiera es necesaria ya que en todas las actividades económicas el ciclo de los productos tiende a ser cada vez más pequeños. En este caso la rentabilidad de la empresa financiera se vincula al mantenimiento de una duración lo más larga y duradera con el cliente mediante una eficiente oferta en productos y servicios financieros. (Págs.1-2)

Teoría Financiera

Al referirse a las finanzas como aporte es la manera de obtener y distribuir los recursos económicos de la entidad, resulta de vital importancia para el éxito de cualquier empresa. (Saavedra & Saavedra, 2007) mencionan que:

> Las finanzas es el estudio de como las organizaciones se allegan, asignan y utilizan recursos monetarios en un cierto plazo considerando los riesgos exigidos en sus productos financieros, es de gran importancia esta teoría ya que se basa en el éxito de los planes de desarrollo dependiendo de la capacidad de absorber el capital así mismo el éxito será sujeto a factores como la tecnología, la capacidad de los gerentes para administrar los recursos, así como su habilidad de lograr un retorno superior al costo de lo invertido. (Pág.45)

Un mercado es eficiente si los precios formados en el mismo, reflejan de forma correcta -centrado-, por completo y en todo momento toda la información disponible. (Palenzuela & Fernández, 2005) mencionan que:

> Un mercado competitivo, el precio de un bien o servicio es tal que la oferta es igual a la demanda agregada. Este precio representa un consenso de los miembros del mercado sobre el verdadero valor del bien o servicio basado en toda la información disponible. (Pág.116)

Teoría de la Agencia

Las empresas financieras son instituciones que operan con el propósito de determinar las condiciones marginales respecto a las entradas y salidas de capitales, tratando de maximizar los beneficios del valor actual. (Palenzuela & Fernández, 2005) mencionan que:

> La empresa es una forma de organización que debe ser analizada en tanto que haya consenso entre los diferentes grupos de individuos que, estimulados por sus funciones de utilidad respectivas, eligen formas de cooperación para perseguir sus objetivos, siempre bajo la consideración del entorno. (Pág.12)

Teoría del Portafolio de servicios financieros

Los portafolios de los servicios financieros son documentos que contienen de manera clara los servicios que ofrece una institución financiera. (CAF, 2013) menciona que: "Los servicios financieros es toda actividad comercial o de intermediación de que permita el manejo, aprovechamiento e inversión del dinero o que genere valor a través de éste". (Pág.3)

Cuando se invierte un capital se logra conseguir un rendimiento particular por la prestación de servicios financieros. (Markowitz, y otros, 2015) manifiestan que:

> Una cartera de activos financieros en la que el dinero es una reserva de valor segura, que otorga rendimientos futuros, a su vez, llevan implícito un riesgo, el cual se espera que se vea compensado con un mayor rendimiento esperado futuro. (Pág.4)

El acceso a servicios financieros facilita la vida diaria y ayuda a las familias y las empresas a planificar todo, desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias inesperadas. (Banco Mundial, 2017) sustenta que:

> Es más probable que las personas usen otros servicios financieros, como créditos y seguros, para iniciar y ampliar sus negocios, invertir en educación o salud, manejar riesgos y soportar crisis financieras, todo lo cual puede mejorar su calidad de vida en general.

La principal operación de las instituciones financieras, es prestar a terceros el dinero de sus ahorrantes. (Biblioteca del Congreso Nacional, 2010) expone:

> Que está ganando intereses, producto del diferencial entre la tasa de colocación y captación, generando una ganancia neta por dicho concepto. Por tal razón es que, en líneas generales, la estructura de los estados de resultados, está definida no por producto y/o servicio que presta o por su intermediación financiera, sino por la ganancia de intereses que generan los diferentes productos y/o servicios que ofrece al mercado, en su conjunto. (Pág.4)

Teoría de los portafolios de los servicios financieros en el Ecuador

Los servicios que ofrecen las instituciones financieras entendidos desde la concepción de las Finanzas Populares y Solidarias se inclinan a la introducción del Sistema Financiero. (Ñamiña, 2011) menciona que:

> Las instituciones financieras (cooperativas, cajas de ahorro y bancos) de ahorro y crédito son los motores de desarrollo económico y social llamados a ser actores en cada uno de los territorios que permitan a sus socios la inclusión a los beneficios de ser cooperado.
>
> Las instituciones financieras son el único instrumento legal que permite a la población de las áreas urbanas marginales y rurales organizar sus propias finanzas. Se ha constatado que esta población produce excedentes monetarios que son conservados en las misma casa de sus generadores (lo que se llama el "colchón bank"), o van a parar en los bancos tradicionales que concentran la riqueza en poder de quienes ya poseen, la constatación de que la población rural pobre puede generar excedentes, que toma la forma de ahorro, es el punto de partida para construir sistemas financieros que garanticen un desarrollo más equitativo en todas las regiones del país, sin concentrar los capitales en las ciudades más importantes. (Págs.58-59)

Teoría del Desarrollo Sostenible

Se encarga de compensar las necesidades actuales sin afectar el futuro de las sociedades, tratando de corregirlas de un modo en el que se logre un desarrollo significativo. (Coria, 2008) habla sobre:

> El desarrollo está centrado en paradigmas del crecimiento no es sustentable por ello es necesario tomar en consideración la relación del crecimiento con equidad, de tal forma que se preserven los recursos nativos para las futuras generaciones mediante la generación de las condiciones de beneficio de todo el ciclo de crecimiento.

Teoría Económica

Es la actividad humana, dirigida a la producción y distribución de bienes y servicios, que tienen como propósito satisfacer necesidades. (Serapio, 2017) menciona que:

> La economía es asumida, en algunos casos, como un asunto complejo, volátil y muy elevado, que nada tiene que ver con la actividad cotidiana de las personas. Nada más lejos de la realidad, porque la economía, como ciencia social, ésta presente en toda actividad del ser humano, desde el momento en que se tiene una necesidad, así sea básica o secundaria, hasta cuando se trabaja para obtener los recursos monetarios necesarios para satisfacerla. (Pág.3)

Características de la teoría macroeconómica

La preferencia al consumo y la preferencia al ahorro a medida que aumentan las rentas de los individuos, así como el engaño de la liquidez, una situación en la cual el incremento de la oferta monetaria no hace descender los tipos de interés (Keynes, 2010) establece:

- Es una refutación del liberalismo, apoya la intervención del estado en la economía para impulsar la inversión.
- Lleva directamente a la política económica que el mismo recomienda.
- Pretende explicar cuáles son los determinantes del volumen de empleo.
- Se enfoca hacia un equilibrio cambiante.
- El dinero desempeña un papel determinante para lograr cierto nivel de empleo.
- Está basada en la preferencia de liquidez. (Pág.5)

Aspectos importantes de la Teoría Económica

(Keynes, 2010) establece:

- El empleo (y la renta) depende de la demanda efectiva.
- La demanda efectiva está determinada por la preferencia al consumo y el volumen de la inversión.
- La preferencia al consumo es relativamente estable.

- El empleo depende del volumen de la inversión si la preferencia al consumo permanece inalterable.
- La inversión depende del tipo de interés y de la eficacia marginal del capital.
- El tipo de interés depende de la cantidad de dinero y la preferencia de liquidez.
- La eficiencia marginal del capital depende de las expectativas de los beneficios y del costo de reposición de los bienes de capital. (Pág.5)

Rentabilidad

Es la retribución que percibe la institución por la prestación de los servicios, además por asumir el riesgo al momento de otorgar un crédito. (Pampillón, Cuesta, Ruza, & Cubera, 2012) habla sobre el:

> Significado de la remuneración que se percibe como la compensación por la preferencia por la liquidez cedida y por los riesgos asumidos, en concreto, los de mercado y crédito. La rentabilidad será tanto más alta cuanto mayor sean esos riesgos.
>
> La rentabilidad se mide como la corriente de ingresos que se obtiene en un periodo de tiempo y se suele expresar en términos de tipo de interés, o porcentaje sobre una medida del valor. (Pág.373)

Una institución tiene mayor liquidez, pero su rentabilidad será baja, esto puede ser debido a que tienen muchos recursos concentrados en los activos de la empresa. (Pampillón, Cuesta, Ruza, & Cubera, 2012) establecen que:

> En un mercado financiero que funcione correctamente, cuanto menor sea la liquidez de un indicador financiero mayor será su rentabilidad y a la inversa, cuanto mayor sea su liquidez más baja será su rentabilidad. (Pág.373)

Es la utilidad generada en un determinado tiempo por una institución financiera por la prestación de sus servicios. (Hoz Suárez, Ferrer, & Hoz Suárez, 2008) menciona. **"**La rentabilidad es uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo". (Pág.94)

Uso de razones financieras

Es importante la información expresada en los estados financieros para los interesados que necesitan conocer medidas relativas del desempeño de la empresa. (Gitman & Zutter, 2012) afirma que:

> El análisis de los estados financieros se basa en el uso de las razones financieras, misma que incluye métodos de cálculo e interpretación para analizar y supervisar el desempeño de la empresa a través del estado de pérdidas y ganancias y el balance general de la empresa. (Pág.61)

Las razones financieras importantes porque permite medir el nivel en que se encuentra la institución, además permiten tomar diferentes cuentas de los estados financieros. (Morales, Morales, & Alcocer, 2014) sostiene que:

> Una razón financiera es la relación de magnitud que existe entre dos cifras que se comparan entre sí, de diferentes cuentas de los estados financieros, para el uso adecuado de razones financieras es necesario determinar cuáles son las apropiadas para el resultado que desea obtenerse del análisis.

Por lo tanto, las razones financieras se calculan mediante fórmulas aplicadas a los estados financieros para medir el nivel de desempeño en el que se encuentra la institución y por ende los directivos tomen decisiones correctas. (Pág.163)

Partes Interesadas

El análisis de las razones financieras de una empresa es significativo para los accionistas, acreedores y la propia administración de una institución. (Gitman & Zutter, 2012) mencionan que:

> Los acreedores se interesan principalmente en la liquidez a corto plazo de la empresa, así como en su capacidad para realizar el pago de los intereses y el principal. Un interés secundario para los acreedores es la rentabilidad de la empresa, ya que desean tener la seguridad de que está se encuentra estable. La administración, al igual que los socios,

se interesa en todos los aspectos de la situación financiera de la institución y trata de generar razones financieras que sean favorables para los dueños y acreedores. (Pág.61)

Además, la administración usa las razones para supervisar el desempeño de la empresa de un periodo a otro.

Precauciones en el uso de análisis de razones

Antes de analizar las razones específicas, debemos tomar en cuenta las siguientes precauciones sobre su uso:

- Las razones que revelan desviaciones importantes de la norma simplemente indican la posibilidad de que exista un problema. Por lo regular, se requiere un análisis adicional para determinar si existe o no un problema y para aislar las causas del mismo.
- Por lo general, una sola razón no ofrece suficiente información para evaluar el desempeño general de la empresa. Sin embargo, cuando el análisis se centra solo en ciertos aspectos específicos de la posición financiera de una empresa, una o dos razones pueden ser suficientes.
- Las razones que se comparan deben calcularse usando estados financieros fechados en el mismo periodo del año. Si no lo están, los efectos de la estacionalidad pueden generar conclusiones y decisiones erróneas.
- Es preferible usar estados financieros auditados para el análisis de razones. Si los estados no se han auditado, los datos contenidos tal vez no reflejen la verdadera condición financiera de la empresa. (Gitman & Zutter, 2012, pág. 64)

Categorías de las Razones Financieras

Las razones financieras se dividen en cinco categorías: razones de liquidez, actividad, endeudamiento, rentabilidad y mercado. (Gitman & Zutter, 2012) manifiestan que. “Las razones de liquidez, actividad y endeudamiento miden principalmente el riesgo, mientras que las razones de rentabilidad miden el rendimiento” (Pág.65).

Razones de liquidez

La liquidez se refiere a la solvencia de la situación financiera general de la institución, es decir, la habilidad con la que puede pagar sus cuentas. (Gitman & Zutter, 2012) hablan que "Es una de las razones financieras mencionada con mayor frecuencia, mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones de corto plazo".

La misma que se calcula con la siguiente fórmula:

$$Liquidez\ corriente = \frac{activos\ corrientes}{pasivos\ corrientes}$$

Por lo tanto, cuanta más alta sea la liquidez corriente, mayor liquidez tiene la empresa. Para obtener mayor liquidez la empresa debe depender de varios factores entre ellos; tamaño de la organización, fuentes de financiamiento de corto plazo, líneas de crédito bancario. (Pág.65)

Índices de solvencia

La solvencia es contar con bienes y recursos precisos para amparar las obligaciones contraídas a largo plazo. (Gitman & Zutter, 2012) manifiestan:

> Si el resultado de dividir el activo total para el pasivo total esta entre 1 o 1,5 se considera que la entidad tiene capacidad suficiente para atender sus obligaciones a largo plazo, si el valor es menor que 1 se considera que la entidad se encuentra en quiebra. En consecuencia, cuanto más alto sea el resultado mayor será la garantía que la empresa ofrece a sus acreedores. (Pág.70)

Para calcular la solvencia se utiliza la formula siguiente:

$$Solvencia = \frac{Total\ de\ activos}{Total\ de\ pasivos}$$

Razones de endeudamiento

Indica el valor del dinero de otras personas que se usa para generar utilidades, por lo que cuan mayor es la deuda de una institución en relación con sus activos totales, mayor es su apalancamiento financiero. (Gitman & Zutter, 2012) afirman que:

> El apalancamiento financiero es el aumento del riesgo y el rendimiento mediante el uso de financiamiento de costo fijo, como la deuda y las acciones preferentes. Cuanto mayor es la deuda de costo fijo que utiliza la empresa, mayor será su riesgo y su rendimiento esperado. (Pág.70)

Este índice se calcula de la siguiente manera:

$$Índice\ de\ endeudamiento = \frac{Total\ de\ pasivos}{Total\ de\ activos}$$

Índices de rentabilidad

Admiten a los analistas que evalúen las utilidades de una institución respecto de un año a otro, por lo cual se toma datos de los estados financieros. (Gitman & Zutter, 2012) establecen que. "Las medidas permiten 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" (Pág.73).

Tiene como base primordial tomar datos del Estado de Resultados y Balance General, se considera ciertas fórmulas para determinar su valor.

Rendimiento Operativo sobre el Activo – ROA

Esta mide la capacidad que tienen los activos de una institución para generar beneficios, sin tener en cuenta como estos han sido financiados. (Gitman & Zutter, 2012) manifiestan que. "Es también conocido como rendimiento sobre la inversión que permite medir la eficacia integral de la administración para generar utilidades con sus activos disponibles, cuanto más alto es el rendimiento sobre los activos totales de la empresa" (Pág.76).

Su cálculo se realiza de la siguiente manera:

$$\boldsymbol{ROA} = \frac{Utilidad\ Neta}{Activo\ Total}$$

Rendimiento sobre el Patrimonio – ROE

Hace referencia al beneficio que se lleva cada uno de los socios de una institución. (Gitman & Zutter, 2012) afirman que. "Es aquel que permite medir el rendimiento ganado sobre la inversión de los accionistas comunes en la empresa, entonces cuanto más alto es este rendimiento, más ganan los propietarios" (Pág.76).

Se calcula de la siguiente fórmula:

$$\boldsymbol{ROE} = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio}$$

Para nuestro trabajo de investigación nos basamos en la teoría financiera la misma que afirma que las finanzas es el estudio de como las organizaciones deben conformarse para utilizar y asignar recursos monetarios en un cierto plazo con su tasa de interés correspondiente, además se considera una de las teorías que aporta al desarrollo económico por lo que se dedican a la intermediación financiera.

También nos basamos en la teoría de los portafolios de los servicios financieros la misma que está conformada por productos y servicios financieros que la institución ofrece a sus socios o clientes los mismos facilita la vida diaria, ayuda a las familias y a las empresas a planificar todo, desde los objetivos a largo plazo hasta las emergencias inesperadas.

Las instituciones financieras (cooperativas, cajas de ahorro y bancos) de ahorro y crédito son los motores de desarrollo económico y social, las mismas que son el único instrumento legal que permite a la población de las áreas urbanas marginales y rurales organizar sus propias finanzas.

Servicio

Según (Galán, 2015) menciona que: Es la acción de satisfacer determinada necesidad de los clientes por parte de una empresa a través del desarrollo de una actividad económica. En cierto sentido, podría considerarse que los servicios son bienes intangibles ofrecidos por las compañías, ya que no cuentan con forma material y se realizan a cambio de una retribución económica. **(**Pág.15)

Préstamo

Según (Banco de España, 2010) señala que: es la operación financiera en la que una entidad o persona (el prestamista) entrega otra (el prestatario) una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación, con la condición de que el prestatario devuelva esa cantidad junto con los intereses pactados en un plazo determinado. (Pág.7)

Cliente. (Debitoor, 2012) menciona que: "es una persona física o jurídica que recibe un servicio o adquiere un bien a cambio de un dinero u otro tipo de retribución". (Pág.5)

Cartera de crédito. (Banco Multiva, 2011) señala que: "el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. La estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito". (Pág.3)

Liquidez. (Debitoor, 2015) establece que: es la capacidad de un activo de convertirse en dinero en el corto plazo sin necesidad de reducir el precio. Cuando se dice que un mercado es líquido significa que en ese mercado se realizan muchas transacciones y por lo tanto será fácil intercambiar activos de ese mercado por dinero. (Pág.6)

Rendimiento Financiero. (Economia Simple, 2016) menciona que: Un estado de rendimiento financiero es un resumen contable que detalla los ingresos de una organización empresarial, los gastos y los ingresos netos. Un estado de resultados financieros también se conoce como estado de ganancias o estado de resultados y ganancias. Una corporación puede preparar un estado de rendimiento financiero sobre una base mensual, trimestral o anual. (Pág.6)

Colocación. (Economía Simple, 2016) señala que: permite la puesta de dinero en circulación en la economía, es decir, la banca genera un nuevo dinero del capital o los recursos que obtiene a través de la captación y, con estos recursos, se otorgan créditos a las personas, empresas u organizaciones que los soliciten. Por dar estos préstamos el banco cobra una cantidad de dinero que se llaman intereses, o intereses de colocación, y comisiones. (Pág.4)

Captación. (Economía Simple, 2016) expresa que: es captar o recolectar dinero de las personas u organizaciones. Este dinero que capta la banca, dependiendo del tipo de cuenta que se tenga, genera unos intereses (intereses de captación), que se definen por la llamada tasa de interés de captación. (Pág.4)

Servicios financieros. (OMC, 2011) menciona: "El conjunto de las entidades que constituyen su sistema financiero puede considerarse "el cerebro de la economía", que atiende lo principal de sus necesidades respecto de numerosas funciones". (Pág.7)

Crédito. (Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO, 2012) manifiesta que: es una operación de financiación donde una persona llamada 'acreedor' (normalmente una entidad financiera), presta una cierta cifra monetaria a otro, llamado 'deudor', quien, a partir de ese momento, garantiza al acreedor que retornará esta cantidad solicitada en el tiempo previamente estipulado más una cantidad adicional. (Pág.6)

METODOLOGÍA

Para la presente investigación se utilizó los métodos: deductivo, inductivo y analítico, los mismos que nos ayudó saber el estado actual de la institución, también las técnicas de recolección de datos que son la entrevista y la encueta de los cuales nos permitió obtener información veraz de la Caja Solidaria Financiera Siete Colinas.

Métodos de Investigación

Método deductivo

Parte de una premisa general para obtener las conclusiones de un caso particular, en tal consideración se analizó el portafolio de los servicios financieros para determinar su factibilidad en la generación de rentabilidad.

Método inductivo

Se utilizó para observar los hechos que se presentaron sin alterar la información y así se obtuvo nuestras propias conclusiones sobre la información que necesitamos para nuestra investigación.

Método analítico

Se utilizó este método para el análisis del portafolio de los servicios financieros, para llevar a cabo la interpretación de los resultados obtenidos en base a la comparación de los años 2016 y 2017, con lo mencionado anterior se formuló conclusiones del estudio realizado.

Tipos de investigación

Investigación histórica

La investigación se sustentó en los datos históricos de la institución en relación de los estados financieros e información de los créditos, se tomó de los años 2016 y 2017 para su comparación y análisis.

Investigación descriptiva

La investigación es de naturaleza descriptiva, pues, describe los fenómenos bajo estudio, permitió hacer una comparación entre sus características cualitativas, sirvió como procedimientos de valoración de procesos y resultados, a efectos de proporcionar suficientes condiciones para la elaboración de la propuesta.

Diseño de la Investigación

Investigación de campo

En el presente trabajo se realizó una investigación de campo, por esta razón se necesitó recopilar información de fuentes específicas, para lo cual fue necesario el traslado al lugar de estudio, entendiéndose por este, la institución misma.

Investigación bibliográfica – documental

Se utilizó para elaborar el Marco Teórico básicamente en donde se requirió del apoyo de libros, revistas, documentos relacionados con el problema a fin de conocer las contribuciones científicas.

Técnicas e instrumentos para la obtención de datos

Permiten la recolección de datos de un fenómeno de estudio.

Entrevista

En el presente trabajo se aplicó la técnica de la entrevista al gerente de la caja solidaria para la recolección de información significativa.

Encuesta

Es un instrumento que nos facilitó la recolección de datos mediante el planteamiento de un cuestionario dirigido a los socios activos que son parte de la institución.

RESULTADOS

1. ¿Se encuentra satisfecho con los servicios prestados por la Institución?

Tabla 1:

Satisfacción de los servicios

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Si	51	78
No	14	22
Total	**65**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

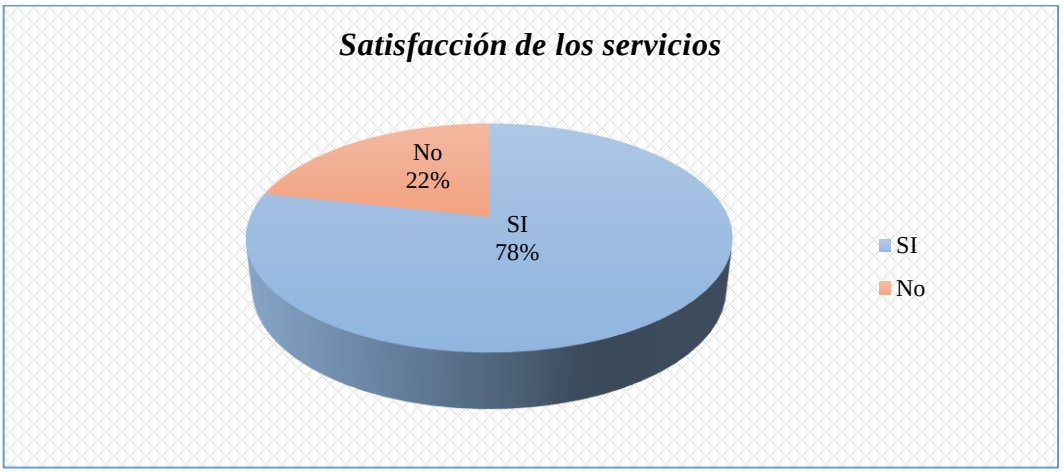


Figura 1: Satisfacción de los servicios
Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Con respecto a la satisfacción de los servicios prestados por la caja solidaria, el 78% se encuentran satisfechos, y mientras que el 22% no se encuentran satisfechos, con lo que se puede decir, que se tendría que mejorar algunos aspectos para alcanzar el 100% de satisfacción y de esta manera la entidad llegara a cumplir con sus objetivos.

2. **¿Cuál de los servicios financieros que contiene el portafolio de la caja solidaria es utilizado con mayor frecuencia?**

Tabla 2:

Servicios financieros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Ahorros	7	11
Créditos	58	89
Total	**65**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

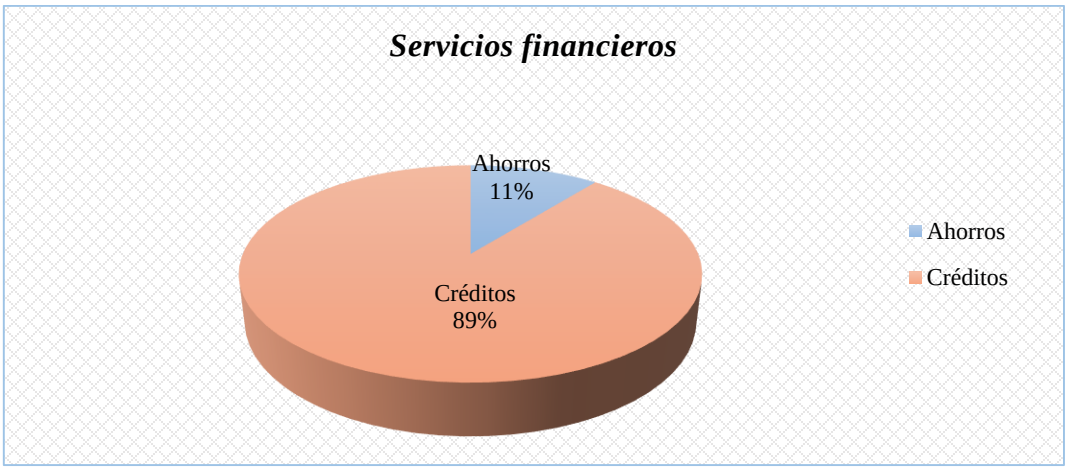


Figura 2: Servicios financieros
Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Con respecto a los servicios ofertados por la caja solidaria los socios con un 89%, manifiestan que las aperturas de las cuentas son para adquirir créditos, mientras que un 11% de los socios mencionan que abren sus cuentas para poder ahorrar, mediante estos análisis la institución puede plantear estrategias lo cual fomente el ahorro y así poder tener mayores inversionistas y por ende aumentar su capital de trabajo.

3. **¿Cuál de los tipos de crédito que oferta la institución es adquirido con mayor frecuencia?**

Tabla 3:

Créditos ofertados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Emergente	10	15
Especial	29	45
Ordinario	26	40
Total	**65**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

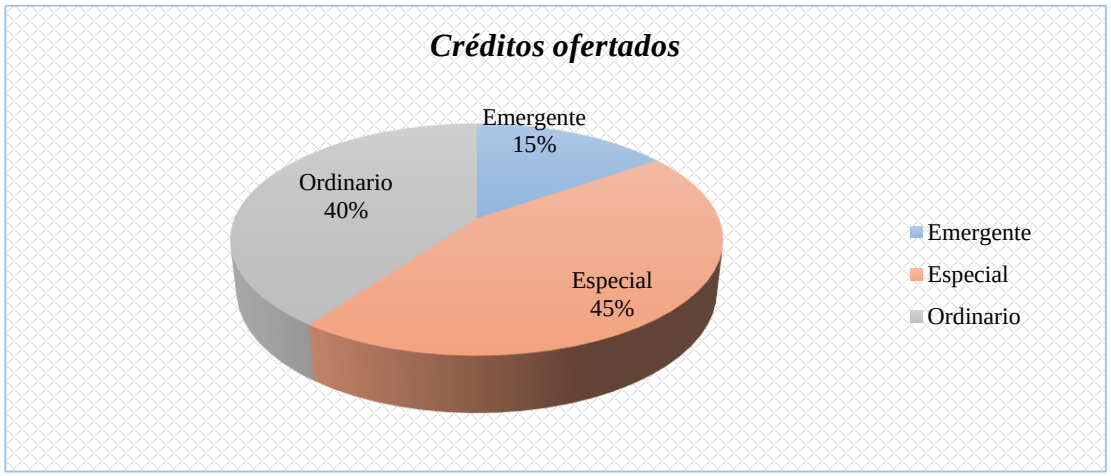


Figura 3: Créditos ofertados
Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Mediante la encuesta realizada a los señores socios manifiestan que un 45% realizan créditos especiales ya que los montos que otorga la institución son altos, el 40% de los socios adquieren el crédito ordinario ya que el monto otorgado se ajusta a las necesidades de los mismos y tan solo un 15% de los socios adquieren el crédito emergente ya que es el más rápido.

4. **De los siguientes requisitos. ¿Cuál fue el más difícil para cumplir?**

Tabla 4:

Requisitos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Apertura de cuenta 20.00 dólares	0	
Base el (10*1)	0	
Un garante	12	18
Si es empleado un rol de pagos.	0	
Copia de escritura, pago del predio certificado de libre gravamen.	40	62
Copia de la cédula y certificado de votación socio y garante a color.	13	20
Pago de servicio básico socio y garante, agua, luz, teléfono o ruc.	0	
Foto tamaño carnet del socio.	0	
Una carpeta celeste.	0	
Total	**65**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

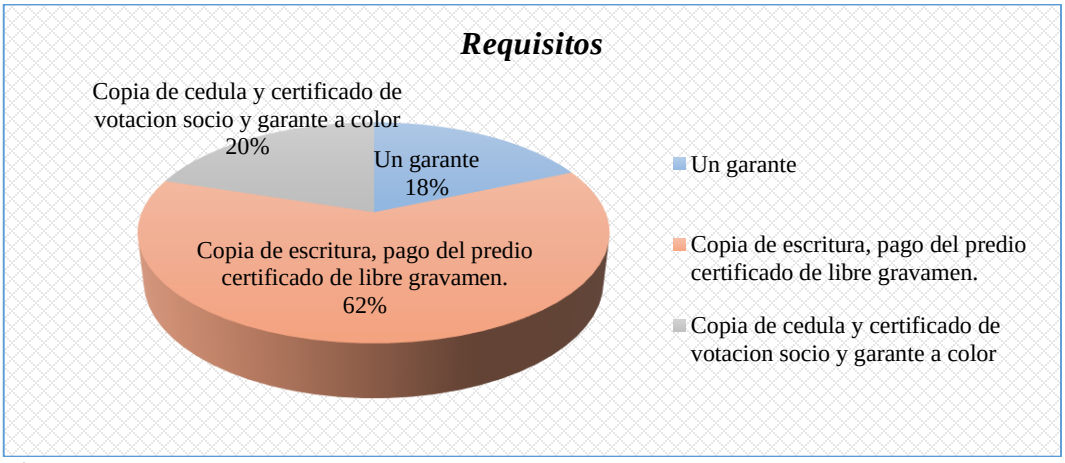


Figura 4: Requisitos
Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Con respecto a la justificación de los requisitos se manifiestan los socios que son muy exigentes a la hora de solicitar un crédito. Esto es importante ya que la institución podrá realizar correctivos, logrando así tomar mejores decisiones que puedan mejorar la imagen de la misma.

5. **¿Cuáles de los siguientes aspectos predominan a la hora de decidir por un crédito?**

Tabla 5:

Aspectos de un crédito

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Plazo	17	26
Interés	20	31
Monto	28	43
Total	**65**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

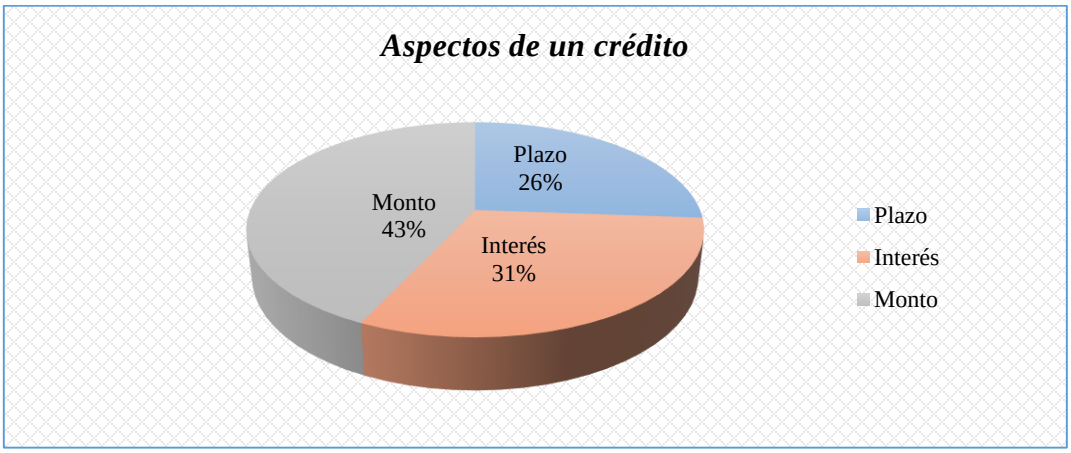


Figura 5: Aspectos de un crédito
Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

En la Caja Solidaria existen ciertos aspectos a la hora de acceder a un crédito, el 43% respondieron que los montos son bajos, el 31% respondió que las tasas de interés son un

poco elevadas, y con un 26% mencionan que los plazos son exigentes al igual que cualquier otra institución financiera por lo que no les afecta mucho.

6. ¿Cuáles de los siguientes aspectos cree que debería mejorarse dentro de la institución financiera?

Tabla 6:

Aspectos a mejorar

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje %
Administración	13	26
Promoción de Servicios	19	31
Atención al cliente	33	43
Total	**65**	**100%**

Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

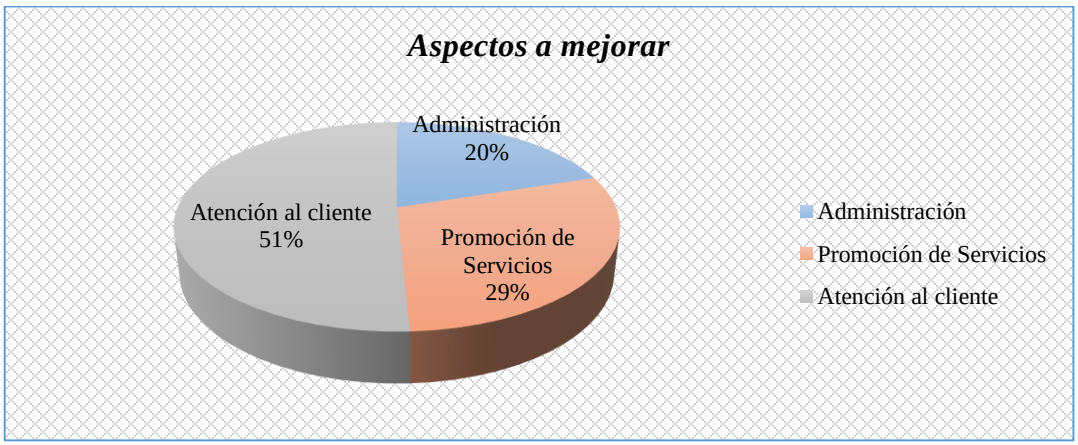


Figura 6: Aspectos a mejorar
Fuente: Encuesta aplicada a los socios de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Con respecto a los aspectos a mejorar de la institución se puede decir que un 33% de los socios están de acuerdo que se mejore la atención al cliente, el 29% de los socios mencionan en que la institución debería hacerse conocer para poder atraer a más socios, y el 20% habla que la administración debería incrementar su capital de trabajo para así poder ayudar con montos más altos.

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.

Entrevista realizada al Gerente de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Siete Colinas

1. **Está usted de acuerdo con que se realice una investigación dentro de la caja solidaria.**

Si ya que se necesitamos conocer acerca del área que van a investigar

2. **Hacia qué área de la caja solidaria cree usted que deberíamos orientarnos para la investigación.**

   Área de créditos

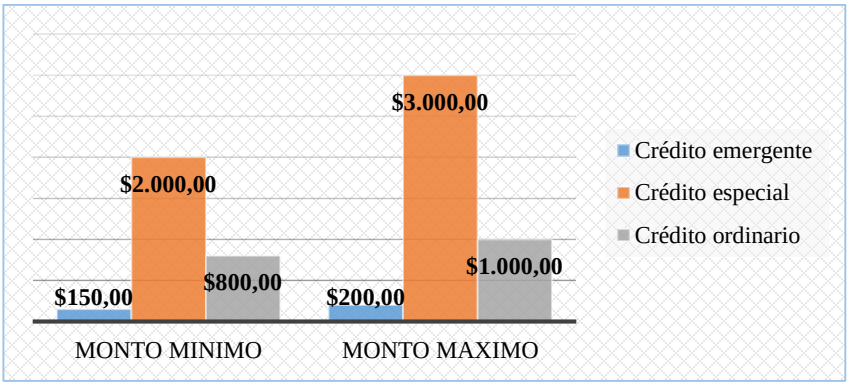
3. **Que tipos de créditos otorga la caja solidaria.**

En la actualidad la institución cuenta con los siguientes tipos de créditos:

- ❖ Crédito emergente
- ❖ Crédito especial
- ❖ Crédito ordinario

4. **Según los tipos de créditos. ¿Cuáles son los plazos, tasa de interés y montos mínimos y máximos?**

Tipos de créditos	**Plazos**	**Tasa de interés**	**Monto mínimo**	**Monto máximo**
			Expresado en dólares	
Crédito emergente	3 meses	25% anual	150,00	200,00
Crédito especial	De 18 hasta 24 meses	25% anual	2000,00	3000,00
Crédito ordinario	12 meses	25% anual	800,00	1000,00



5. **Trabaja con otra institución financiera para la obtención de recursos.**

No ya que conseguir financiamiento para las cajas solidarias hoy en día es muy complejo.

6. **Ustedes mantienen captaciones de recursos a través de inversiones a plazo fijo.**

No, ya que no contamos con el personal idóneo para el área, además no contamos con suficiente liquidez para hacer frente y también corremos el riesgo de recuperar.

7. **Actualmente los recursos con los que cuenta, son suficientes para responder a la demanda de créditos.**

No debido a que la institución no cuenta con un suficiente capital de trabajo para poder satisfacer a la demanda.

******GRACIAS POR SU COLABORACIÓN******

Objetivo 1.- Realizar un diagnóstico a la Caja Solidaria Siete Colinas.

Fue creada el 20 de Julio del año 2011 mediante el acuerdo Ministerial N°. 2393, conferida por la SECRETARIA NACIONAL EJECUTIVA DEL CONSEJO DE DESARROLLO DE LAS NACIONALIDADES Y PUEBLOS DEL ECUADOR-CODENPE, este proyecto se dio gracias a la iniciativa de un grupo de líderes indígenas entre ellos el Sr. Rodrigo Chuquicondor, Sr. Ángel Ayme, Sra. Luz Guzmán y el Sr. Ángel Alucho, quienes se empeñaron en su creación, con la finalidad de fomentar el ahorro, conceder créditos e implementar servicios que redunden en beneficio directo de sus socios.

La Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Siete Colinas, está ubicada en la calle 7 de Mayo entre Manuela Cañizares (Frente a la escuela Manuel de Echeandia).

Actualmente la Caja Solidaria Financiera Siete Colinas cuenta con cuatro empleados.

Tabla 7*:*

Nómina de empleados

Nombre	Cargo
Sr. Rodrigo Chuquicondor	Gerente
Sr. Ángel Alucho	Jefe de créditos
Ing. Gloria Galarza	Contadora
Sra. Luz Guzmán	Asistente de caja

Fuente: Plan estratégico de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Nómina de los socios con quienes se constituye la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Siete Colinas.

Tabla 8*:*

Nómina de los Socios Fundadores. Expresado en dólares

N°	Apellido y Nombres	Capital Aportado
1	Alucho Chata Ángel Eduardo	3.000,00
2	Andagana Peña Elvia Marilú	3.000,00

3	Andagana Rochina Víctor Klever	3.000,00
4	Andagana Tiamba Juan Calixto	3.000,00
5	Andagana Tiamba Gonzalo Enrique	3.000,00
6	Ayme Ayme Ángel Tobías	3.000,00
7	Azas Poaquiza Geovanny Orlando	3.000,00
8	Calero Rochina Laura Matilde	3.000,00
9	Chileno Peña María Aleja	3.000,00
10	Chuquicondor Andagana Jaime Oswaldo	3.000,00
11	Chuquicondor Andagana Nelson Hugo	3.000,00
12	Chuquicondor Andagana Raúl Clemente	3.000,00
13	Chuquicondor Andagana Rodrigo Humberto	3.000,00
14	Guzmán Rochina Luz Mariana	3.000,00
15	Rea Quinatoa Ángel Ramiro	3.000,00
16	Tiamba Calero Elvia Morayma	3.000,00
17	Tiamba Calero Gladys Yolanda	3.000,00
18	Tiamba Calero María Luz	3.000,00
19	Tiamba Manobanda Segundo Humberto	3.000,00
20	Tiamba Peña Juan José	3.000,00
	TOTAL	**60.0000,00**

Fuente: Estatuto de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Inicia sus actividades con un capital de 60.000,00 dólares americanos, el mismo que fue aporte de los socios fundadores.

En la actualidad la institución cuenta con 834 socios activos los mismos que se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Adultos: 574 Menores de edad: 260

La Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Siete Colinas posee como filosofía institucional su Visión y Misión. (Caja Solidaria Siete Colinas, 2011) los estatutos contienen que:

Visión

La Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Siete Colinas, se constituirá en los próximos años entre las primeras Cajas Solidarias Indígenas de la Provincia con principios de solvencia, solidez, productividad y con la filosofía de trabajo en equipo, estabilidad y armonía interna prestando servicios financieros de excelencia, con la utilización de la tecnología moderna y recursos humanos eficientes capacitados para prestar servicios de calidad. (Pág.3)

Misión

La Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Siete Colinas, ser una organización efectiva, e innovadora que utiliza varios estilos de gestión, fortaleciendo sus servicios, promoviendo un desarrollo socioeconómico, el mejoramiento de la calidad de vida del sector rural y urbano marginal de la Provincia Bolívar, logrando la satisfacción de nuestros socios; manteniendo los principios, valores de ser solidarios, ayuda mutua brindando servicio integrados y de calidad, implantando hábitos de ahorro y extendiendo créditos para inversiones agrícolas, ganaderas, vivienda, artesanía, comercio, etc. (Pág.4)

El Portafolio de Servicios Financieros de la Caja Solidaria Financiera Siete Colinas está constituido por:

Tabla 9*:*

Servicios financieros y no financieros

Servicios financieros				**Servicios no financieros**
Colocaciones	**Tasa de interés**	**Captaciones**	**Tasa de interés**	**Otros servicios**
Crédito emergente	25%	Mi ahorrito	2%	Recargas de CNT
Crédito especial	25%	Ahorro a la vista	2%	Recargas de movistar
Crédito ordinario	25%			Recargas de claro
				Cobro de servicios básicos (luz, agua y teléfono)

	Recaudaciones de catálogos Cobro de planes (movistar, CNT, claro)

Fuente: Reglamento interno de la Caja Solidaria
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Requisitos para la otorgación de créditos. Planificación estratégica (Caja Solidaria Siete Colinas, 2011) establece:

- Apertura de cuenta 20.00 dólares
- Base el (10*1)
- Un garante
- Si es empleado un rol de pagos.
- Copia de escritura, pago del predio certificado de libre gravamen.
- Copia de la cédula y certificado de votación socio y garante a color.
- Pago de servicio básico socio y garante, agua, luz, teléfono.
- Foto tamaño carnet del socio.
- Una carpeta celeste. (Pág.6)

Capital de trabajo de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Siete Colinas

Tabla 10*:*

Capital de trabajo. Expresado en dólares

	Año 2016	**Año 2017**
Activos corrientes	138.886,34	131.902,52
Pasivos corrientes	56.854,81	65.106,99
Capital de Trabajo	**82.031,53**	**66.975,53**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

De los datos se desprenden que en el año 2016 la institución contó con 82.031,53 dólares para cubrir sus obligaciones a corto plazo, es decir que su monto es significativo para poder operar en el mercado en el que se encuentra.

En el año 2017 su Capital de Trabajo disminuye en un 19% en relación al año anterior, pero sin embargo puede cubrir sus obligaciones, por lo tanto, sigue siendo significativo para su operación en el mercado.

Tabla 11*:*

Utilidad del ejercicio. Expresado en dólares

	Año 2016	**Año 2017**
Total ingresos	28696,26	32205,10
Total gastos	23897,29	25332,49
Utilidad	**4798,97**	**6872,61**

Fuente: Estado de Resultados
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

La utilidad para el año 2017 se incrementó un 70% con respecto al año 2016 debido al incremento de los ingresos en el año 2017 el mismo que se debe al cobro de interés por mora, comisiones ganadas y cobranza, también utilizó más su Patrimonio y es así que la Caja Solidaria Financiera Siete Colinas incrementó su utilidad para sus socios.

Tabla 12*:*

Determinar el Activo, Pasivo y Patrimonio

	Año 2016	**Año 2017**	**Diferencia**
	Expresado en dólares		
Activo	161.075,55	158.547,73	-1,57%
Pasivo	73.697,04	75.820,63	2,80%
Patrimonio	113378,51	87727,1	-22,6%

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Luego de los cálculos realizados se obtiene que el Activo para el año 2017 disminuye en 1,57%, se debe a la disminución de la cartera de crédito para el mismo año, el Pasivo incrementa en 2,80% debido a que para el año 2017 aumenta las obligaciones con el público, el Patrimonio cae en 22,6% debido a la disminución del aporte de los socios para el año 2017.

Tabla 13:

Destino de los créditos emergentes del año 2016

Crédito emergente	Salud	Insumos agrícolas	Educación	Ampliar negocios	Total
Créditos otorgados	3	4	3	5	15
Monto total expresado en dólares					**1.793,52**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Tabla 14:

Destino de los créditos emergentes del año 2017

Crédito emergente	Salud	Insumos agrícolas	Educación	Ampliar negocios	Total
Créditos otorgados	1	1	1	1	4
Monto total expresado en dólares					**583,00**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Tabla 15*:*

Destino de los créditos especiales del 2016

Crédito especial	Insumos agrícolas	Sector agropecuario	Ampliar negocios	Total
Créditos otorgados	21	24	17	62
Monto total expresado en dólares				**70.950,00**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Tabla 16*:*

Destino de los créditos especiales del año 2017

Crédito especial	Insumos agrícolas	Sector agropecuario	Ampliar negocios	Total
Créditos otorgados	8	9	7	24
Monto total expresado en dólares				**32.170,00**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Tabla 17*:*

Destino de los créditos ordinarios del año 2016

Crédito ordinario	Insumos agrícolas	Sector agropecuario	Ampliar negocios	Total
Créditos otorgados	13	16	9	38
Monto total expresado en dólares				**23.521,40**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Tabla 18:

Destino de los créditos ordinarios del año 2017

Crédito ordinario	Insumos agrícolas	Sector agropecuario	Ampliar negocios	Total
Créditos otorgados	20	19	15	63
Monto total expresado en dólares				**54.884,00**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Objetivo 2. Determinar el nivel de contribución de cada uno de los servicios financieros a la rentabilidad de la Caja Solidaria Financiera de Ahorro y Crédito Siete Colinas

Para el cumplimiento de este objetivo se realiza una comparación de los diferentes tipos de crédito de los dos años y los intereses generados con el fin de valorar y determinar su contribución.

Tabla 19:

Análisis de los créditos del año 2016. Expresado en dólares

Tipo de créditos	Monto otorgado	Interés generado	Nivel de contribución
Crédito emergente	1.793,52	448,38	1,86%
Crédito especial	70.950,00	17.737,50	73,70%
Crédito ordinario	23.521,40	5.880,35	24,43%
Total	**96.264.92**	**24.066,23**	**100%**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

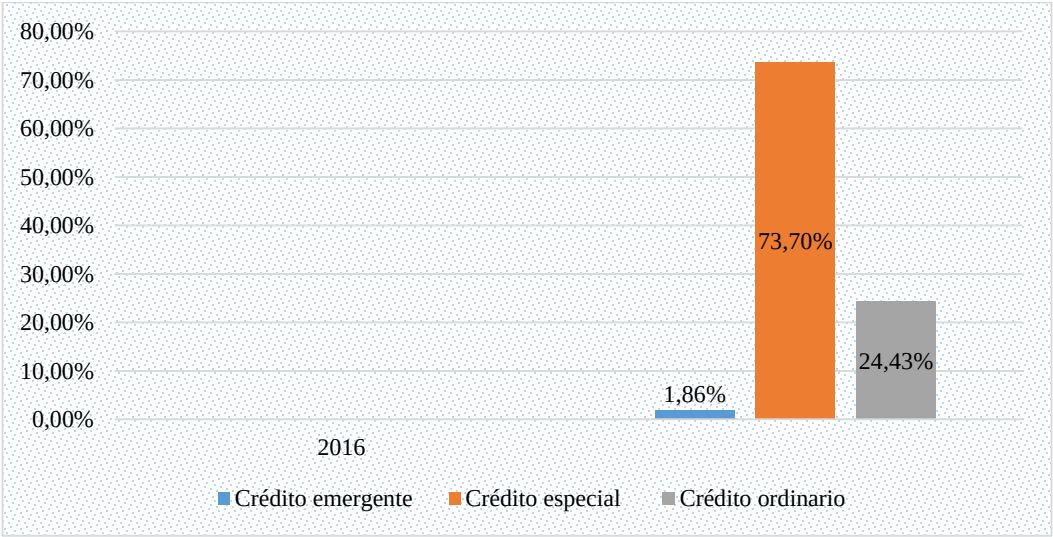


Figura 7: Créditos del año 2016
Fuente: Balance General

De acuerdo a los datos obtenidos se observa que el crédito que más se otorgó en el año 2016 es el especial con un monto de 70.950,00 dólares, seguido del ordinario con un

monto de 23.521,40 dólares y por último crédito emergente con un monto de 1.793,52 dólares dándonos así un monto total de 96.264,92 dólares; destacándose los créditos especial y ordinario en el año 2016, se puede concluir que son los más rentables.

Tabla 20*:*

Análisis de los créditos del año 2017. Expresado en dólares.

Tipos de crédito	Monto otorgado	Interés generado	Nivel de contribución
Crédito emergente	583,00	145,75	0,67%
Crédito especial	32.170,00	8.042,50	36,71%
Crédito ordinario	54.884,00	13.721.00	62,63%
Total	**87.637,00**	**21.909.25**	**100,00%**

Fuente: Balance General

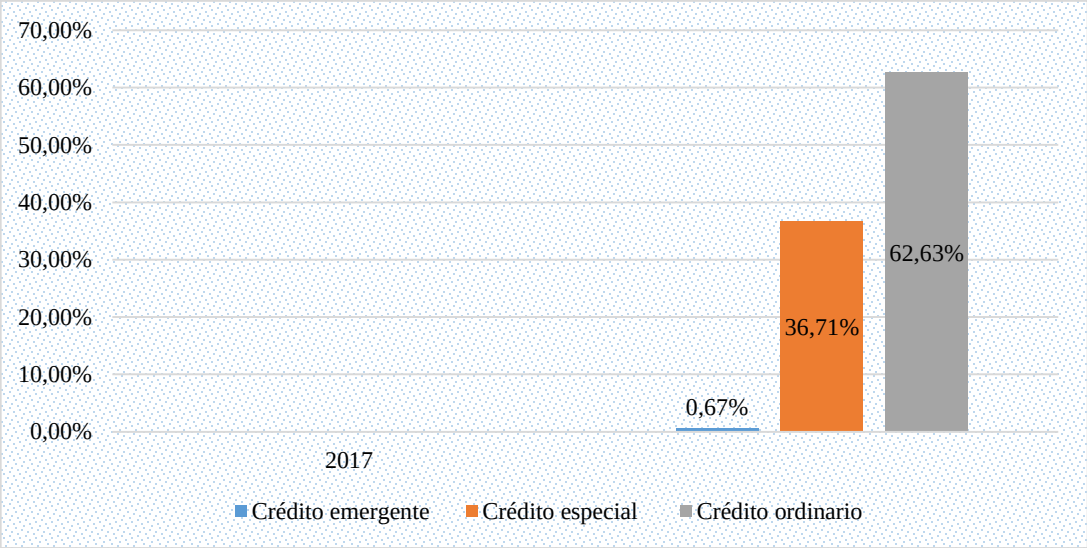


Figura 8: Créditos del año 2017
Fuente: Balance General

De acuerdo a los datos obtenidos se determina que el crédito que más se otorgó en el año 2017 es el ordinario con un monto de 54.884,00 dólares, seguido del especial con un monto de 32.170,00 dólares y por último el crédito emergente con un monto de 583,00 dólares, dándonos así un monto total de 84.800,00 dólares, destacándose en el año 2017 el crédito ordinario y el especial.

Si comparamos los créditos concedidos en el año 2016 con los concedidos en el año 2017 se desprende que, los tipos de crédito que más rentabilidad brinda son: el crédito ordinario y el especial ya que son los que más colocaciones tienen, mientras que los créditos

emergentes disminuyen significativamente. Por lo tanto la Caja Solidaria debe incrementar los montos de estos tipos de crédito para seguir creciendo, para lo cual se debe aplicar estrategias de promoción y publicidad e incrementar el capital disponible para la entrega de los mismos.

Objetivo 3. Proponer estrategias para el mejoramiento de los servicios financieros.

Tabla 21:

Aplicación de estrategias.

Estrategia	Objetivo	Acción	Tarea	Plazo	Recursos	Responsables
Captación	Incrementar las captaciones	Realizar visitas a posibles inversionistas	Definir montos, tasas plazos	Segunda semana (agosto 2018)	Humano Tecnológicos Económico Materiales	Gerente Asesor de créditos
Colocaciones	Aumentar en un 20% las colocaciones	Contratar promotores Visitar negocios y Emprendimientos.	Definir montos, tasas de interés y plazos.	Tercera semana (agosto 2018)	Humano Tecnológicos Económico Materiales	Gerente
Mejorar la atención al cliente	Incrementar socios	Buscar cursos de capacitación	Capacitación a los funcionarios de la entidad	Primera semana (septiembre 2018)	Humano Económico Materiales	Gerente
Publicidad	Aumentar el posicionamiento en el mercado	Visitar medios publicitarios	Definir precio y tiempo	Segunda semana (septiembre 2018)	Humano Económico	Gerente

Elaboración: Alfredo González y Alba Guapi

Indicadores Financieros

Indicador de Liquidez

Para determinar la liquides se utilizó la siguiente fórmula:

$$Liquidez\ Corriente = \frac{Activos\ Corrientes}{Pasivos\ Corrientes} = veces$$

Tabla 22*:*

Liquidez

	Año 2016	**Año 2017**
Activos corrientes	138886,34	133890,34
Pasivos corrientes	30854,81	60106,99
Liquidez	**4,50 veces**	**2,23veces**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Con respecto al año 2017 se determinó que la institución obtuvo una liquidez de 2,23 veces, esto quiere decir, por cada dólar de deuda, la entidad cuenta con 2,23 veces de respaldo para cubrir sus activos corrientes, pero también hubo una disminución de liquidez para el año 2017 con respecto al 2016 de 2,27 veces, esto se debe a que la institución contrajo mayor deuda con el público y bajo la cartera de créditos en el año 2017 pero aun así sigue contando con capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo ya que se encuentra dentro del valor óptimo.

Índice de Endeudamiento

Para determinar el endeudamiento se aplica la siguiente fórmula:

$$\text{Índice de endeudamiento} = \frac{\text{Total de pasivos}}{\text{Total de activos}}$$

Tabla 23*:*

Endeudamiento

	Año 2016	Año 2017
Total Pasivos	47697,04	70820,63
Total Activos	161075,55	158547,73
Endeudamiento	**30%**	**45%**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

En el segundo año la entidad incrementó su endeudamiento en un 15% por lo cual este resultado no es favorable para la entidad financiera, pero se encuentra dentro del valor optimo, el incremento es porque la deuda con el público aumento en el año 2017 con respecto al 2016, pero también el activo disminuye esto se debe a que la cartera de créditos del 2017 disminuye.

Índices de rentabilidad

Tabla 24*:*

Rentabilidad sobre el Activo

	Año 2016	Año 2017
Utilidad del Ejercicio	4798,97	6872,61
Total Activos	161075,55	158547,73
Rentabilidad	**2,98%**	**4,33%**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Se determinó un incremento de la rentabilidad en un 1,35% en el segundo año, esto se debe a que la institución obtuvo más ingresos por cobro interese en mora, comisiones, manejo y cobranza de administración y otros ingresos, por lo tanto, esto quiere decir que la entidad utilizó más sus activos para generar utilidad.

Tabla 25*:*

Rentabilidad sobre el patrimonio

	Año 2016	Año 2017
Utilidad del Ejercicio	4798,97	6872,61
Total Patrimonio	113378,51	87727,10
Rentabilidad	**4,23%**	**7,83%**

Fuente: Balance General
Elaborado: Alfredo González y Alba Guapi

Mediante la fórmula aplicada se determinó un incremento del 3,6%, esto se debe a que la entidad utilizó el aporte de los socios para colocaciones de créditos es por eso que el patrimonio para el 2017 disminuye, la entidad utilizó más su Patrimonio para generar utilidad para los socios.

DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación consiste en analizar el portafolio de los servicios financieros y su incidencia en la generación de rentabilidad en la Caja Solidaria Financiera Siete Colinas, durante los años 2016 y 2017 lo cual permitió llegar a las conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones

- La utilidad que dispone la entidad es de 6872,61 dólares, resultado que no es favorable para la institución porque no le permite realizar inversiones en cantidades considerables, de esta manera se verá perjudicada en el futuro si no existe una toma de decisiones adecuada y mejora continua en la parte administrativa.
- Actualmente la entidad se encuentra operando con Activos de 158547,73 dólares, Pasivos de 70820,63 dólares, Capital de Trabajo de 66975,53 dólares y utilidad de 6872,61 dólares, datos que no son favorables porque la entidad no cuenta con suficiente Activos para responder a sus Pasivos, su Capital de Trabajo es bajo el mismo que no les permite satisfacer la demanda de créditos.
- Caja Solidaria Financiera realiza colocaciones de los créditos siendo este su principal fuente de ingresos los mismos que aportan con un nivel de contribución de 1.86% en el crédito emergente, un 73.70% en el crédito especial, y 24.43% en el crédito ordinario, es así que los tipos de crédito más rentables son el crédito ordinario y especial.
- La institución al momento cuenta con estrategias de captaciones, colocaciones, atención al cliente y publicidad, pero se puede evidenciar que no se están analizando a conciencia, porque no refleja un rendimiento económico estable.

Recomendación

- Bajar costos innecesarios, usar adecuadamente los recursos además contratar promotores para que negocien tasas de interés, montos de créditos y plazos con el fin de aumentar las colocaciones y por ende también aumentará su rentabilidad para su estabilidad económica.

- Realizar captaciones a la vista, a plazo fijo y buscar financiamiento en otras instituciones financieras para aumentar el Capital de Trabajo con el fin de satisfacer la demanda de créditos, aumentar sus Activos para responder sin dificultad las deudas con terceros.

- Impulsar las colocaciones en los diferentes tipos de créditos más rentables para la institución mediante campañas publicitarias con información de interés que permita a las personas conocer los servicios financieros que la Caja Solidaria Financiera dispone.

- Ejecutar las estrategias propuestas para que el portafolio de servicios financieros que ofrece la entidad tenga mayor acogida en el mercado y por ende también mejorará su rentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

Banco de España. (2010). *Préstamos*. Obtenido de http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosfinanciacion/diferenciaprestamoycredito.html

Banco Multiva. (2011). *Cartera de Crédito*. Obtenido de https://www.multiva.com.mx/wps/wcm/connect/e4560a6b-5e11-4cff-bcbf-7700b4b1f179/NOTAS%2BBANCO%2B1T11.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e4560a6b-5e11-4cff-bcbf-7700b4b1f179

Banco Mundial. (11 de 03 de 2017). *BIRF-AIF*. Obtenido de Inclusión Financiera: http://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview

Biblioteca del Congreso Nacional. (02 de 09 de 2010). Obtenido de BCN: www.bcn.cl/obtienearchivo?id=repositorio/10221/5865/1/GE_%20CB...pdf

CAF. (21 de 10 de 2013). *Banco de Desarrollo de America Latina*. Obtenido de Caracteristicas de los Servicios Financieros: https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2013/10/5-caracteristicas-del-acceso-a-los-servicios-financieros

Caja Solidaria Siete Colinas. (2011). *Estatutos.* Guaranda.

Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO. (2012). *Crédito Emergente*. Obtenido de CACPECO: http://www.cacpeco.com/cred_emergente_consumo.html

Coria, L. G. (2008). *eumed.net*. Obtenido de La Gestión Local del Desarrollo: http://www.eumed.net/libros-gratis/2008a/344/Teoria%20del%20desarrollo%20sostenible.htm

Debitoor. (2012). *Cliente*. Obtenido de https://debitoor.es/glosario/cliente

Debitoor. (2015). *Liquidez*. Obtenido de https://debitoor.es/glosario/definicion-liquidez

Economía Simple. (2016). *Colocaciones*. Obtenido de https://www.economiasimple.net/glosario/colocacion

Economia Simple. (2016). *Rendimiento Financiero*. Obtenido de https://www.cuidatudinero.com/13098946/definicion-de-un-estado-de-rendimiento-financiero

Galán, J. S. (2015). *Servicios*. Obtenido de Economipedia: http://economipedia.com/definiciones/servicio.html

García, J., Valor, C., & Dopacio, C. (2005). *La gestión de marketing del producto financiero*. Obtenido de ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/28202533_La_gestion_de_marketing_del_producto_financiero_socialmente_responsable_en_la_prestacion_comercial_de_las_sociedades_cooperativas_de_credito_y_cajas_de_ahorro

Gitman, L. J., & Zutter, C. J. (2012). *Principios de la Administración Financiera.* México: Pearson Educación.

Hoz Suárez, B., Ferrer, M. A., & Hoz Suárez, A. (04 de 2008). *Rentabilidad.* Obtenido de Redalyc: http://www.redalyc.org/pdf/280/28011673008.pdf

Keynes, J. M. (12 de 02 de 2010). *Caracteristicas de la Teoría Macroeconomica*. Obtenido de Blogger: https://per-anturio.blogspot.com/2010/02/introduccion-desde-tiempos-remotos-la.html

Markowitz, H., Giraldo Cárdenas, L., Malver Díaz Zapata, J., Arboleda Ríos, S. M., Galarcio Padilla, C. L., Lotero Botero, J. E., & Isaza Cuervo, F. (Diciembre de 2015). *Liquidity preference as behavior towards risk.* Obtenido de The Review of Economic Studies: http://www.redalyc.org/pdf/750/75045730008.pdf

Mises, L. (1981). *La Teoría del Dinero y del Crédito*. Obtenido de Scielo: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-47722008000100003

Morales, A., Morales, J. A., & Alcocer, F. (2014). *Administración Financiera.* México: Grupo Editorial Patria.

Ñamiña, E. (2011). *Teoria de los Servicios Financieros*. Obtenido de Repositorio Espoch: http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/7408/1/22T0126.pdf

OMC. (2011). *Organización Mundial del Comercio*. Obtenido de Servicios Financieros : https://www.wto.org/spanish/tratop_s/serv_s/finance_s/finance_s.htm

Palenzuela, V., & Fernández, A. (2005). *Teoría Financiera*. Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiLjoePz6PcAhWxr1kKHWpuBnAQFjAAegQIARAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F786119.pdf&usg=AOvVaw36oPGHwtISv81WwnEosW7N

Pampillón, F., Cuesta, M., Ruza, C., & Cubera, P. (2012). *Introducción al Sitema Financiero.* Madrid: UNED.

Saavedra, M., & Saavedra, J. (2007). *Teoría Financiera*. Obtenido de https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/4/05CA201202.pdf

Serapio, J. (2017). *La Economía*. Obtenido de Course Hero: https://www.coursehero.com/file/26351838/La-econom%C3%ADa-3docx/

APÉNDICES

APÉNDICE 1: Balance General

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO SIETE COLINAS					
BALANCE GENERAL					
BOLÍVAR – ECUADOR					
EXPRESADO EN DÓLARES					
CODIGO	**CUENTAS**	**PERIODO 2016**		**PERIODO 2017**	
11	**EFECTIVO**		14582,716		14580,906
110102	Caja Matriz	14582,72		14580,91	
1103	**BANCOS Y OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**			0	
110301	**BANCOS (CUENTAS CORRIENTES)**		12103,39		13632,24
11030105	Banco del Austro	0		0	
11030110	Banco Solidario	0		0	
11030115	Banco del Fomento	12103,39		13632,24	
110302	**BANCOS (CUENTAS AHORROS)**		7923,13		7940,19
11030205	Cooperativa Ambato	7923,13		6411,19	
11030210	Banco Solidario	0		0	
11030220	Coop. Ahorro y Crédito Codesarrollo	0		1529	
13	**INVERSIONES**			0	
1303	**PARA NEGOCIAR DE ENTIDADES DEL SECTOR PR**	0	10000		10000
130310	De 31 a 90 días	10000		10000	
14	**CARTERA DE CREDITOS**	0			
1404	**CARTERA DE CREDITO PARA LA MICROEMPRESA**		96264,92		87637
14042510	Cartera de Crédito Emergente	1793,52		583	
14042515	Cartera de Crédito Especial	70950		32170	

14042520	Cartera de Crédito Ordinario	23521,4		54884	
1499	**PROVISIONES PARA CREDITOS INCOBRABLES**		-1987,82		-1987,82
149920	Provisiones para Créditos Incobrables	-1987,82		-1987,82	
16	**CUENTAS POR COBRAR**		0		100
1601	Cuentas por Cobrar Recarga	0		100	
18	**PROPIEDADES Y EQUIPOS**	0		0	
1801	**TERRENO**	0		0	
180105	Terrenos	0		0	
1805	**MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA**		7545,04		7545,04
180505	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina	7545,04		7545,04	
1806	**EQUIPO DE COMPUTO**		4800		4800
180605	Equipo de Computo	4800		4800	
1807	**UNIDAD DE TRANSPORTE**		1911,04		1911,04
180705	Vehículos	0		0	
180710	Motocicletas	1911,04		1911,04	
1807	**SOFTWARE**		5000		8850
180701	Software	5000		8850	
1899	**DEPRECIACION ACUMULADA**		-2575,37		-2575,37
189905	Dep. Acum. Muebles Enseres y Eq. Of.	-693,16		-693,16	
189910	Dep. Acum. Equipo de Computo	-1282,43		-1282,43	
189915	Dep. Acum. Vehículo	0		0	
189920	Dep. Acum. Motocicletas	-599,78		-599,78	
19	**OTROS ACTIVOS**			0	
1901	**INVERSIONES Y ACCIONES Y PARTICIPACIONES**		4980		4980
190110	En Otras Instituciones Financieras	4980		4980	
1904	**GASTOS Y PAGOS ANTICIPADOS**		528,5		1134,5
190405	Anticipo del Impuesto a la Renta	0		0	

190415	Anticipos a Terceros	25		25	
190430	Anticipo de Personal	40		40	
190435	Anticipo Cliente	463,5		1069,5	
	TOTAL ACTIVO	**161075,55**	**161075,55**	**158547,73**	**158547,73**
2	**PASIVO**				
21	**OBLIGACIONES CON EL PUEBLO**				
2101	**DEPOSITOS A LA VISTA**				
210135	**DEPOSITOS DE AHORROS**		9409,29		38450,61
21013510	Depósitos a la Vista	1268,25		32678,31	
21013515	Depósito a la Vista Ahorrito	5267,36		1841,23	
210150	Depósito por Confirmar	2873,68		3826,79	
	Depósito por Confirmar			104,28	
2105	**DEPOSITOS RESTRINGIDOS**		20000		20000
210505	Depósitos Restringidos	20000		20000	
25	**CUENTAS POR PAGAR**			0	
2501	**INTERES POR PAGAR**		528,89		530,11
250110	Cuentas por Pagar por Ahorro Programado	528,89		530,11	
250145	Cuentas por Pagar a los Proveedores	0		0	
250150	Cuentas x Pagar Bono de Desarrollo Human	0		0	
2502	**COMISIONES POR PAGAR**		0	0	
250210	Seguro Esequiel por Pagar	0		0	
2503	**OBLIGACIONES PATRONALES**		782,67		1048,73
250305	Sueldos y Salarios	724,49		1048,73	
250310	Beneficios Sociales	58,18		0	
250315	Aportes al IESS	0		0	
250320	Fondo de Reserva IESS	0		0	
250325	Participación Empleados	0		0	
250330	Impuesto a la Renta Por Pagar	0		0	

2504	**RETENCIONES FISCALES**				
250405	**RETENCIONES DE IVA**		80,61		47,07
25040501	Retenciones de Iva 30%	0,12		1,29	
25040502	Retenciones de Iva 70%	2,01		0	
25040503	Retenciones de Iva 100%	78,48		45,78	
250410	**RETENCIONES IMPUESTO A LA RENTA**		53,354		26,474
25041001	Retenciones IR 1%	0,55		0,31	
25041002	Retenciones IR 2%	0,484		0	
25041003	Retenciones IR 8%	52,32		26,164	
25041004	Retenciones IR 10%	0		0	
25041005	Retenciones Fiscales	0		0	
2590	**CUENTAS POR PAGAR VARIAS**		0		4
259090	Otras Cuentas por Pagar Proveedores	0		4	
259095	Otras Cuentas por Pagar Clientes	0		0	
259100	Otras Cuentas Por Pagar Empleados	0		0	
26	**OBLIGACIONES FINANCIERAS**			0	
2602	**OBLIG. CON INST. FINANC. DEL PAIS**		16842,23		10713,64
260202	Coop. Cámara de Comercio	0		0	
260203	UCABANPE	16842,23		10713,64	
	TOTAL PASIVOS	**47697,04**	**47697,04**	**70820,63**	**70820,63**
3	**PATRIMONIO**				
31	**CAPITAL SOCIAL**	0		0	
3103	**APORTE DE SOCIOS**		77633,07		49435,07
310305	Aporte de Socios	77633,07		49435,07	
33	**RESERVAS**				
3301	**FONDOS IRREPARTIBLES DE RESERVAS LEGALES**		22000		22000
330105	Fondo Irrepartible	0		0	

330110	Donaciones Legales	22000		22000	
3303	**ESPECIALES**		8946,47		9419,42
330305	A Disposición de la Asamblea General	0		0	
330310	Para Futuras Capitalizaciones	5502,67		5975,61	
330390	Otras	3443,8		3443,81	
34	**OTROS APORTES PATRIMONIALES**		0		0
3402	**DONACION**	0		0	
340205	Rabobank	0		0	
36	**RESULTADOS**	0		0	
3601	**UTILIDAD O EXCEDENTE ACUMULADO**		4798,97		6872,61
360105	Utilidad del Ejercicio	4798,97		6872,61	
360205	Perdida del Ejercicio				
	TOTAL DE PATRIMONIO	**113378,51**	**113378,51**	**87727,1**	**87727,1**
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO		**161075,55**		**158547,73**

APÉNDICE 2: Estado de Pérdidas y Ganancias

CAJA SOLIDARIA FINANCIERA DE AHORRO Y CRÉDITO SIETE COLINAS					
ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS					
BOLÍVAR – ECUADOR					
EXPRESADO EN DÓLARES					
CODIGO	**CUENTAS**	**PERIODO 2016**		**PERIODO 2017**	
4	**GASTOS**	0		0	
41	**INTERES CAUSADO**	0		0	
4101	**OBLIGACIONES CON EL PUBLICO**		647,32		844,35
410101	Ahorros a la Vista	488,36		842,99	
410103	Ahorros Programados	158,96		1,36	
4103	**OBLIGACIONES FINANCIERAS**		1583,89		1282,8
410310	Obligaciones con instituciones financieras	1583,89		1282,8	
42	**COMISIONES**			0	
4290	**VARIOS**		9,18		38,77
429005	Débito Bancario	9,18		38,77	
4908	**PROVISIONES PARA CRÉDITOS INCOBRABLES**		0		0
490805	Cuentas por cobrar	0		0	
45	**GASTOS DE OPERACIÓN**			0	
4501	**GASTOS DE PERSONAL**		12886,38		12117,03
450101	Remuneraciones	9423,35		10506,35	
450106	Aporte al IESS	2149,83		0	
450108	Capacitaciones	0		0	
450109	Servicios Ocasionales	0		0	
450110	Refrigerio y Recepciones Sociales	0		0	
450111	Beneficios Sociales	1313,2		1348,37	
450112	Dieta y Comisiones	0		0	
450113	Liquidaciones	0		262,31	
4502	**HONORARIOS**		0		15,68
450202	De Profesionales	0		15,68	
4503	**SERVICIOS VARIOS**		6078,81		9040,53
450302	Combustible y Lubricante	27,81		84,92	
450304	Publicidad y Propaganda	0		0	
450306	Energía Eléctrica	267,92		285,23	
450307	Teléfono	704,48		491,66	
450309	Internet	0		77,31	
450310	Comunicaciones	0		23	

450312	Procesamiento de Datos	0		0	
450313	Recargas	9,48		0	
450314	Arrendamiento	3601,92		4440,66	
450315	Aporte Patronal	0		2296,24	
450317	Aseo y Limpieza	0		33,99	
450319	Suministro de Oficina	0		0	
450323	Matrículas de Vehículos	0		59,52	
450325	Copias y Anillados	0		0	
450327	Pago de Soat	0		0	
450328	Credireport	1467,2		1186,5	
450330	Plan	0		61,5	
4504	**IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y MULTAS**		183,43		186,91
450406	Impuestos salidas por divisas	0		2	
450407	Impuesto Fiscales	13,44		9,28	
450408	Impuestos Municipales	169,99		175,63	
450409	Impuestos de Bomberos	0		0	
4505	**DEPRECIACION ACUMULADA**		0		0
450501	Dep. Muebles Enseres	0		0	
450502	Dep. Equipo de Computo	0		0	
450503	Dep. Transporte	0		0	
4507	**OTROS GASTOS**				0
450701	**SUMINISTROS Y DIVERSOS**		423,97		561,88
45070101	Suministros y Materiales	17,85		184,01	
45070102	Suministros de Oficina	340,22		280,17	
45070103	Suministros de Computación	65,9		97,7	
450702	**DONACIONES**		0		0
45070201	Donaciones	0		0	
450703	**MANTENIMIENTO Y REPARACION**		752,79		431,31
45070301	Mantenimiento de Equipo de Computo	421,71		46,2	
45070302	Mantenimiento de Vehículos	321,08		253,5	
45070304	Mantenimiento de Oficina	10		131,61	
450704	**GASTOS NO DEDUCIBLES**		63,68		466,05
45070401	Gastos no deducibles	63,68		466,05	
450790	**OTROS**		1267,84		347,18
45079001	Otros	234,96		261,68	
45079002	Capacitación	1032,88		85,5	
	TOTAL GASTOS	**23897,29**	**23897,29**	**25332,49**	**25332,49**
5	**INGRESOS**				

51	**INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS**				
5101	**DEPOSITOS**		161,65		295,43
510110	Depósitos en Bancos	161,65		295,43	
5104	**INTERES DE CARTERA DE CRÉDITO**		24066,23		21909,25
510420	Cartera de Crédito para la Microempresa	24.066,23		21909,25	
510450	**DE MORA**		1162,62		1503,76
51045005	Interés en Mora	1162,62		1503,76	
52	**COMISIONES GANADAS**		1816,1		5812,33
5290	**OTRAS**	1816,1		1716,89	
529001	Otras	0		4095,44	
54	**INGRESOS POR SERVICIOS**		1489,66		0
5401	**MANEJO Y COBRANZA**	0			2544,31
540105	Manejo y Cobranzas (ADMINISTRACÓN)	1489,66		2544,31	
5490	**OTROS SERVICIOS**		0		140,02
549005	Otros Servicios (COMISIONES)	0		140,02	
	TOTAL INGRESOS	**28696,26**	**28696,26**	**32205,1**	**32205,1**
	UTILIDAD DEL EJERCICIO		**4798,97**		**6872,61**