# UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA

## CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CP.

**INFORME FINAL DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, CP.**

**TEMA:**

**LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, "HERMES GAIBOR" LTDA., PROVINCIA COTOPAXI, CANTÓN PANGUA, PARROQUIA MORASPUNGO, 2018.**


**AUTORAS:**

YÉPEZ PAÑO DORIS MARIBEL

LEDESMA LÓPEZ JENNYFFER PAOLA

**DIRECTOR**

ECON. RENÉ VILLACRÉS B. PHD.

**PARES ACADÉMICOS:**

ING. EDDY ALVARADO

ING. JAVIER GARCÍA


**GUARANDA – ECUADOR**

**2018**

A quien interese

**ECON. RENÉ VILLACRÉS BORJA PhD, DOCENTE DIRECTOR, DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.**

**CERTIFICA**

Que el presente Proyecto de Investigación Titulado, **LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, "HERMES GAIBOR" LTDA., PROVINCIA COTOPAXI, CANTÓN PANGUA, PARROQUIA MORASPUNGO, 2018.** De autoría de **DORIS MARIBEL YÉPEZ PAÑO Y JENNYFFER PAOLA LEDESMA LÓPEZ** 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 sus autoras para que continúen con los trámites Legales pertinentes.

Guaranda 19 de Noviembre del 2018



# AUTORÍA DEL TRABAJO

Nosotras, Doris Maribel Yépez Paño y Jennyffer Paola Ledesma López, declaramos ser autoras del presente trabajo de investigación y eximimos expresamente a la Universidad Estatal de Bolívar y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

| | |
|---|---|
| Doris Maribel Yépez Paño | Jennyffer Paola Ledesma López |
| CI: 050354531-1 | CI:120679376-0 |

N° ESCRITURA 20180201003P01819

DECLARACION JURAMENTADA

OTORGADA POR:

DORIS MARIBEL YEPEZ PAÑO y

JENNYFFER PAOLA LEDESMA LOPEZ

INDETERMINADA

DI: 2 COPIAS

L.L.

*En la ciudad de Guaranda, capital de la provincia Bolívar, República del Ecuador, hoy día* diecinueve de noviembre del año dos mil dieciocho, ante mi Abogado HENRY ROJAS NARVAEZ, Notario Público Tercero del Cantón Guaranda, comparecen las señoritas DORIS MARIBEL YEPEZ PAÑO soltera, domiciliada en Morapungo del Canton Pangua y de paso por esta ciudad; celular 0993337245, correo electrónico es dorismaribel1993@hotmail.com; y, JENNYFFER PAOLA LEDESMA LOPEZ, soltera, domiciliado en el Barrio Las Palmitas, del Canton Quinsaloma y de paso por esta ciudad, celular 0939368101, correo electrónico es jennyfferpll@gmail.com , todas por sus propios y personales derechos. Las comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana mayores de edad, hábiles e idóneas para contratar y obligarse a quienes de conocerlas 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 titulo de Ingenieras en* Contabilidad y Auditoría, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de investigación titulado "LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO HERMES GAIBOR LTDA. PROVINCIA COTOPAXI, CANTON PANGUA, PARROQUIA MORASPUNGO, 2018 ", es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autoras ". Es todo cuanto puedo declarar en honor a la verdad, la misma que la hago 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 le fue a la compareciente por mí el Notario en unidad de acto, aquella se ratifica y firma conmigo de todo lo cual doy Fe.

DORIS MARIBEL YEPEZ PAÑO
C.C. 0503545 31-1

JENNYFFER PAOLA LEDESMA LOPEZ
C.C. 120679376 0

AB.HENRY ROJAS NARVAEZ
NOTARIO PUBLICO TERCERO DEL CANTON GUARANDA

MSC. AB. HENRY ROJAS NARVÁEZ
Notario Tercero del
Cantón - Guaranda

# APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

| TRIBUNAL | FIRMA | FECHA |
|---|---|---|
| Econ. Sergio Fierro:<br>**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL** | ..... | 22 de Octubre del 2018 |
| Econ. René Villacrés B. PhD.<br>**DIRECTOR** | ..... | 22 de Octubre del 2018 |
| Ing. Javier García<br>**PAR ACADEMICO 1** | ..... | 22 de Octubre del 2018 |
| Ing. Eddy Alvarado<br>**PAR ACADEMICO 2** | ..... | 22 de Octubre del 2018 |

# DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto en especial a Dios por permitir llegar a este momento tan especial en mi vida, por los momentos difíciles y triunfos que se han dado para terminar este proyecto de investigación. A mi esposo que con sus palabras de aliento no me dejaba caer, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor. A mis amados hijos Anderley y Kiara por ser mis fuentes de motivación e inspiración para luchar y tener un futuro mejor. A mi madre por ser la persona que me ha apoyado para convertirme en una profesional. A mi padre por sus consejos que día a día me ha sabido dar para culminar mi carrera profesional. A mis maestros, que, gracias a sus buenas enseñanzas, por su tiempo, por su apoyo que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional.

Paola Ledesma

Este proyecto dedico a mis padres quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos han estado siempre presentes para apoyarme moral y económicamente.

También dedico a mis hermanos, abuelitos y demás familiares en general por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria.

Doris Yépez

# AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecemos a la Universidad Estatal de Bolívar por habernos aceptado ser parte de ella y abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar nuestra carrera, así como también a los diferentes docentes que nos brindaron sus conocimientos y apoyo para seguir adelante con nuestros estudios.

Agradecemos también a nuestro director el Economista Rene Villacrés Borja PhD, por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos, así como también habernos tenido toda la paciencia del mundo para guiarnos durante todo el desarrollo del Proyecto.

Nuestro agradecimiento también va dirigido a la Gerente de la Cooperativa "Hermes Gaibor" Ltda., Ing. Mirian Gaibor por habernos aceptado que realicemos nuestro proyecto en su prestigiosa Cooperativa.

Paola Ledesma

Doris Yépez

# ÍNDICE GENERAL

PORTADA ..... 1
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR……..……II
AUTORÍA DEL TRABAJO ..... III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO ..... IV
DEDICATORIA ..... V
AGRADECIMIENTO ..... VI
ÍNDICE GENERAL ..... VII
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS ..... IX
RESUMEN EJECUTIVO ..... X
ABSTRACT ..... XII
INTRODUCCIÓN ..... 1
REVISIÓN DE LA LITERATURA ..... 3
Marco Teórico ..... 3
Actividades que puede realizar una Cooperativa ..... 4
Tipos de Productos y Servicios Financieros brindados por las cooperativas ..... 5
Servicios Financieros Básicos ..... 5
Servicios Financieros con cargos Máximos ..... 6
Servicios Financieros con Cargo Diferenciado ..... 6
Tipos de Créditos ..... 7
Canales Transaccionales ..... 8
Rentabilidad en las Cooperativas ..... 9
Tipos de Rentabilidad ..... 9
Rentabilidad Económica ..... 9
Rentabilidad Financiera ..... 9
Indicadores de Rentabilidad ..... 10
METODOLOGÍA ..... 11
Nivel de Investigación ..... 11
Descriptiva ..... 11
Correlacional ..... 11
MÉTODOS ..... 11
Inductivo ..... 11

Deductivo ..... 12
TIPO DE INVESTIGACIÓN ..... 12
Cualitativa ..... 12
Bibliográfica y documental ..... 12
De campo ..... 12
Técnicas e instrumentos para la obtención de datos ..... 13
Universo y muestra ..... 13
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS ..... 15
Análisis e interpretación de la encuesta ..... 15
Transcripción de la entrevista ..... 21
DISCUSIÓN ..... 24
PROPUESTA ..... 32
CONCLUSIONES ..... 38
RECOMENDACIONES ..... 39
BIBLIOGRAFÍA ..... 40
APÉNDICES ..... 42

# ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

## Índice de tablas

Tabla N° 1 Servicios Financieros utilizados ..... 15
Tabla N° 2 Satisfacción de Servicios Financieros recibidos ..... 16
Tabla N° 3 Criterio sobre las tasas de interés ..... 17
Tabla N° 4 Dificultades en la solicitud de un Crédito ..... 18
Tabla N° 5 Morosidad en el pago de cuotas de Crédito ..... 19
Tabla N° 6 Realizar un nuevo Crédito ..... 20
Tabla N° 7 Tipos de cuentas de depósito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda ..... 24
Tabla N° 8 Tipos de créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda ..... 25
Tabla N° 9 Créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda. ..... 25
Tabla N° 10 Aporte de los Servicios Financieros a la rentabilidad de la cooperativa 28
Tabla N° 11 Aporte general de los Servicios Financieros a la rentabilidad ..... 30
Tabla N° 12 Total de Cartera Improductiva del Año Fiscal 2017 ..... 31

## Índice de Gráficos

Gráfico N° 1 Servicios Financieros utilizados ..... 15
Gráfico N° 2 Satisfacción de Servicios Financieros recibidos ..... 16
Gráfico N° 3 Criterio sobre las tasas de interés ..... 17
Gráfico N° 4 Dificultades en la solicitud de un Crédito ..... 18
Gráfico N° 5 Morosidad en el pago de cuotas de Crédito ..... 19
Gráfico N° 6 Realizar un nuevo Crédito ..... 20
Gráfico N° 7 Aporte de los Servicios Financieros a la Rentabilidad de la Cooperativa ..... 29
Gráfico N° 8 Aporte general de los Servicios Financieros a la Rentabilidad ..... 30
Gráfico N° 9 Morosidad en el año 2017 ..... 32

# RESUMEN EJECUTIVO

La presente Investigación pretende la realización de un análisis coherente de los Servicios Financieros y establecer su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., Provincia Cotopaxi, Cantón Pangua, Parroquia Moraspungo, 2018. Para lo cual se procedió a solicitar información referente a los Servicios Financieros que brinda la institución a sus socios, a partir de esto se encontró la problemática denominada ¿Cómo los Servicios Financieros inciden en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., Provincia Cotopaxi, Cantón Pangua, Parroquia Moraspungo, año 2018?,

Con la finalidad de subsanar la problemática expuesta se pretende como objetivo general: Analizar los Servicios Financieros y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., Provincia Cotopaxi, Cantón Pangua, Parroquia Moraspungo, año 2018, partiendo desde un diagnóstico de los servicios financieros brindados en la actualidad por la cooperativa, y por otro lado conocer cuál es la contribución que estos Servicios Financieros brindan a la Rentabilidad general de la Cooperativa, para finalmente diseñar una propuesta de mejoramiento de los Servicios Financieros para mejorar la Rentabilidad de la cooperativa

El proyecto de investigación se considera de nivel descriptivo y correlacional, debido a que busca dar una descripción clara de la problemática que suscita en la Cooperativa y de igual forma busca establecer las relaciones existentes entre las variables que forman parte del proyecto, por otro lado, los métodos utilizados fueron inductivo y deductivo, además de ello se dio sustento teórico con información consultada de distintas fuentes bibliográficas, de igual forma se obtuvo información de los socios y de la Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., la misma que conllevo conocer la situación actual de la Cooperativa en torno a los servicios financieros, así como la satisfacción de los socios.

Para conocer la contribución de los Servicios Financieros con relación a la Rentabilidad general de la cooperativa, se procedió a analizar cada servicio

crediticio, obteniendo como resultado que: La Cartera de Crédito para la Microempresa es el servicio crediticio que aporta de manera más significativa con una representatividad del 87,75%, seguida de la Cartera de Crédito Inmobiliario con un 6,34%, en tercer plano la Cartera de Crédito Improductiva con un 4% y finalmente la Cartera de Consumo Prioritario con un 0,07%, no hay que dejar de lado que el rubro de Otros Servicios de las comisiones por cobros de Pago Ágil y Facilito tiene una representatividad de 2%.

De igual manera se obtuvo que la morosidad con la que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., fue del 5,94% del total de la Cartera de Crédito Bruta en el año fiscal 2017, porcentaje que se mantiene dentro de los rangos aceptables establecidos por la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016), la misma que establece que el rango no debe superar el 10% de la Cartera de crédito bruta.

Finalmente se elaboró un plan de mejora de los Servicios Financieros para el crecimiento de la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., con estrategias adecuadas para la aceptación masiva por parte de los socios en cuanto a los servicios crediticios.

# ABSTRACT

This Research Project aims to carry out a coherent analysis of financial services and establish its impact on the profitability of the Savings and Credit Cooperative "Hermes Gaibor" Ltda. Cotopaxi Province, Pangua Canton, Moraspungo Parish, 2018. which was a direct observation of the cooperative and proceeded to request information regarding the financial services provided by the institution to its members, from this was found the problem called How financial services affect the profitability of the Cooperative of Savings and Credit "Hermes Gaibor" Ltda., Cotopaxi Province, Pangua County, Moraspungo Parish, 2018?

In order to correct the problem before mentioned is intended as a general objective: Analyze financial services and their impact for the measurement of profitability in the Cooperative of Savings and Credit "Hermes Gaibor" Ltda., Cotopaxi Province, Pangua Canton, Moraspungo Parish , 2018, starting from a diagnosis of the financial services currently provided by the cooperative, and on the other hand knowing what is the contribution that these financial services provide to the overall profitability of the cooperative, to finally design a proposal for improvement of the financial services to improve the cooperative's profitability

The research project is considered descriptive and correlational level, because it seeks to give a clear description of the problems that arise in the cooperative and also seeks to establish the relationships between the variables that are part of the project, on the other hand, the methods used were inductive and deductive, in addition to this theoretical support was given with information consulted from different bibliographical sources, in the same way information was obtained from the partners and from the General Manager of the Savings and Credit Cooperative "Hermes Gaibor" Ltda., the same that led to know the current situation of the cooperative around financial services, as well as the satisfaction of the partners.

In order to know the contribution of financial services in relation to the general profitability of the cooperative, each loan service was analyzed, obtaining as a result that: The Credit Portfolio for the Microenterprise is the credit service that contributes

in a more significant way. with a representativeness of 87.75%, followed by the Real Estate Loan Portfolio with 6.34%, thirdly the Unproductive Loan Portfolio with 4% and finally the Priority Consumption Portfolio with 0.07%, no It is necessary to leave aside that the item of Other Services of the payment commissions of Ágil and Facilito Payment has a representativeness of 2%.

In the same way, it was obtained that the delinquency with which the Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda. has, was 5.94% of the total of the Gross Loan Portfolio in fiscal year 2017, percentage that remains within the acceptable ranges established by the (Superintendency of Popular and Solidarity Economy, 2016), which establishes that the rank must not exceed 10% of the gross credit portfolio.

Finally, a plan was drawn up to improve the financial services for the growth of the Profitability of the Savings and Credit Cooperative "Hermes Gaibor" Ltda. with adequate strategies for the massive acceptance by the partners in terms of credit services.

# INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito desde hace muchos años forman el pilar fundamental en el crecimiento social y económico de nuestro país, es así que estas han aportado a la reducción de la pobreza, la dinamización de la economía, la inclusión financiera de la sociedad en general, la atracción de ahorro, el crecimiento sostenible de la economía, por mencionar algunos de los beneficios que aportan a la sociedad. Todo esto se logra gracias a la prestación de Servicios Financieros por parte de estas a sus socios y la sociedad en general.

En este sentido la (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor", 2018, págs. 10-25) ha puesto a disposición de sus socios y de la comunidad en general un sinnúmero de Servicios Financieros detallados a continuación; cuentas de ahorro como: Junior con una tasa de interés del 4%, Programado con una tasa de interés del 6%, Restringido con una tasa de interés del 5%, Fondo de cesantía con una tasa de interés del 6%, Plazo fijo con una tasa de interés del 8%; de igual manera brinda algunos tipos de crédito como: Créditos de vivienda con una tasa de interés del 10,33%, Crédito de consumo con el 15,40%, Microcrédito con el 20 y el 17%, Crédito Hipotecario con el 20%, Crédito emergente 20%, Créditos especiales con el 20%, Créditos grupales con el 17%, además dentro de la Cooperativa se realizan algunos otros servicios como pagos para terceros que dejan cierto margen de Rentabilidad para la misma.

Por otra parte, las exigencias y regulaciones son cada vez mayores por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS, quien es el organismo ecuatoriano encargado de regular a todas las Cooperativas hace que cada vez esté bajo más presión y control, por otro lado, la competitividad es cada vez mayor debido a que existen otras Cooperativas funcionando dentro de la zona, lo mencionado repercute en que los posibles socios opten por estas cooperativas en busca de Servicios Financieros, talvez por sus tasas de interés su diversidad de servicios u otros factores que pueden influir en que opten por otra cooperativa.

La morosidad dentro de la Cooperativa se ha convertido en un elemento a tomar con mucho cuidado debido a que en los últimos años se ha experimentado un crecimiento constante, es así que en el año 2016 fue de 3,16%, en el año 2017 fue

del 5,94% y en el primer trimestre del año 2018 es de 8,34%, estos datos alarmantes hacen que se tome en cuenta mucho el análisis que debe realizarse a los socios en torno a su situación financiera y a su capacidad de endeudamiento antes de otorgarle un crédito y no tener a futuro problemas de morosidad con los mismos, buscando en lo posible reducir los riegos futuros en el cobro del dinero.

Por todo lo expuesto se da la necesidad de realizar un análisis profundo de los Servicios Financieros que la Cooperativa provee a sus socios y analizar cómo estos aportan a la Rentabilidad de la misma, identificando cuáles son los servicios más usados por los socios y que tipos de servicios no les están resultando atractivos. Todo ello con la finalidad de establecer una propuesta coherente que se adapte a las características propias de la Cooperativa, de la zona y de los socios quienes son los beneficiarios directos y quienes se favorecen de la prestación de los servicios financieros, en este sentido los mencionados Servicios Financieros deben ser atractivos para sus socios y rentables para la Cooperativa, pues mientras más socios optan por Créditos mejor o mayor será la Rentabilidad que tenga la Cooperativa, todo esto sin dejar de tomar en cuenta que los procesos para asignación de estos Servicios Financieros de manera específica los Créditos deben pasar por filtros claros que evalúen la capacidad de endeudamiento de los socios y no tener problemas de morosidad que afecten a la Rentabilidad de la Cooperativa.

# REVISIÓN DE LA LITERATURA

## Marco Teórico

### Servicios Financieros en las Cooperativas

Dentro de este contexto la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) a los Servicios Financieros los define que "Son actividades ejecutadas por las entidades para satisfaces las necesidades de los socios clientes o usuarios" (Pág. 3).

Por otro lado autores como (Mariño, Arregui Solano, Guerrero, Mora, & Pérez, 2014) mencionan que:

> El acceso y uso de Servicios Financieros por parte de la generalidad de pobladores de los hogares de menores ingresos y la comunidad en general, requieren que se ponga a alcance un amplio portafolio de estos servicios, es así que constituye un factor decisivo para impulsar el desarrollo económico y el bienestar de la sociedad (Págs. 2-6).

En este sentido la (Corporación Andina de Fomento CAF, 2011) manifiesta que "estos servicios acercan a las familias instrumentos de Ahorro y Crédito que les permiten acomodar mejor sus necesidades de gastos, tales como bienes durables, compra de inmuebles, educación de sus hijos" (Págs.19-25).

Por otro lado (Levine, 2005) menciona que es ahí que radica la importancia de estos Servicios Financieros Cooperativos, en la capacidad de dinamizar la economía y brindar alternativas de crédito a personas que en muchos casos son discriminadas por otros sistemas financieros. (Págs. 5-10)

A través de estos importantes canales, los Servicios Financieros cooperativos pueden impulsar la acumulación de capital físico y humano, así como el bienestar de los hogares y la productividad de personas en estado de dependencia y no dependencia.

**Actividades que puede realizar una Cooperativa**

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

- Otorgar préstamos a sus socios.
- Constituir depósitos en entidades del Sistema Financiero Nacional.
- Efectuar inversiones en el capital de una entidad de Servicios Financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas.
- Recibir depósitos a la vista.
- Recibir depósitos a plazo.
- Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país.
- Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida.
- Efectuar servicios de caja y tesorería.
- Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales.

Según la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) en su Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Popular y solidario puesto en vigencia en el año 2015, los términos utilizados en la presente norma, deberán entenderse de acuerdo con las siguientes definiciones:

- **Canales**. - Son los medios a través de los cuales las entidades atienden a sus socios/clientes o usuarios que

- **Cargo.** - Valor que cobra la entidad por Solidaria. La contraprestación efectiva de un servicio.

- **Cargo máximo.** - Valores máximos autorizados por la Junta de Política Monetaria y Financiera para ser cobrados por las entidades por la prestación de Servicios Financieros efectivamente prestados.

- **Socio / Cliente. -** Son las personas naturales o jurídicas, que se encuentran vinculadas directamente a la entidad a través de las operaciones ofrecidas por la misma. El socio tiene certificados de aportación de la entidad.

**Instrumentos de pago**. - Son los medios o mecanismos proporcionados por las entidades a sus socios/clientes o usuarios para cambio de bienes y servicios (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

**Servicio financiero con cargo máximo**. - son aquellos Servicios Financieros de uso generalizado y estandarizado por los cuales la entidad podrá cobrar un cargo que en ningún caso supere el máximo establecido (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

**Servicio financiero con cargo diferenciado.** - Son aquellos Servicios Financieros que no constituyen Servicio Financiero básico ni servicios sujetos a cargo máximo, que satisfacen necesidades de los socios, clientes o usuarios (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

**Servicio financiero básico**. - Son los Servicios Financieros inherentes al giro del negocio y que por naturaleza son gratuitos y serán determinados por la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

**Tipos de Productos y Servicios Financieros brindados por las cooperativas**

La (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018) menciona que existen un sinnúmero de Servicios Financieros que las COACs pueden ofrecer, entre los que se encuentran los siguientes:

- Servicio Financiero Básico;
- Servicio Financiero con cargo Máximo;
- Servicio Financiero con cargo Diferenciado.

**Servicios Financieros Básicos**

Entre los Servicios Financieros Básicos la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016) menciona que son:

**Cuentas de ahorro**

Son cuentas en las que los ciudadanos depositan y retiran su dinero con el uso de una libreta en las cajas de la Cooperativa o mediante el uso de la banca electrónica. El dinero de las cuentas de Ahorro genera intereses a favor de los depositantes y puede estar disponible para su retiro en cualquier momento (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

**Depósitos a plazo fijo**

Son depósitos que no permiten retirar el dinero en cualquier momento sino únicamente cuando se cumpla un plazo acordado con la Cooperativa de Ahorro. Genera un interés mayor que el de la cuenta de ahorros en favor de sus beneficiarios, el cual debe ser conocido desde el momento mismo en que se realiza el depósito (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015).

**Servicios Financieros con cargos Máximos**

Entre los Servicios Financieros de este tipo la Cooperativa cuenta con los siguientes (Superintendencia de Econmía Popular y Solidaria, 2011):

**Transferencias Interbancarias SPI. -** Este tipo de servicio hace referencia al dinero recibido del extranjero.

**Recaudación de Pagos a Terceros**. - Son servicios que la cooperativa brinda a sus socios entre los siguientes se encuentran: Pagos de telefonía, Pagos de luz, Pagos de agua, Pagos de tarjeta Pacificard, recargas de telefonía celular, Pagos de SR, Pagos de IESS, Pagos de Yambal, Belcord, Oriflame y más.

**Servicios Financieros con Cargo Diferenciado**

Dentro de este grupo de Servicios Financieros la Cooperativa no cuenta o presta a sus socios este tipo de servicio.

## Créditos

El dinero que se presta a una persona u organización, bajo determinadas condiciones de devolución. En este sentido (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2015) menciona que "son transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor; los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos" (Pág. 45).

## Tipos de Créditos

### Hipotecario

En lo que se refiere a Crédito hipotecario el autor (Cordova, 2018) lo define como "aquellos que se otorgan para la compra de una vivienda, terreno, construcción o ampliación de una propiedad a cambio de una hipoteca sobre el bien que se está adquiriendo, en algunos casos se suele poner alguna segunda propiedad como garantía si el monto solicitado supera la capacidad de pago que puede demostrar el solicitante del crédito" (Pág. 1).

### De consumo

Referente a Crédito de consumo el autor (Villacís Balseca, 2012) menciona que este tipo de crédito se lo utiliza para ayudar a socios a satisfacer una necesidad de manera urgente como la compra de un electrodoméstico (Págs. 54-55).

### Microcrédito

En torno a microcrédito (Delgado, 2018) lo define como que "Este tipo de crédito sirve para dar satisfacción a los socios que optan por este Servicio Financiero que tienen alguna necesidad urgente, en este tipo de servicio financiero se otorga montos bajos" (Pág.1).

### De vivienda

La (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor", 2018) menciona que "Este tipo de Servicio Financiero se brinda como la alternativa más adecuada para

los socios que optan por un crédito para la compra de una vivienda, de igual manera es a largo plazo y con tasas de interés bajas".

**Transferencias**

Son los depósitos de dinero que realizan los ciudadanos desde una cuenta propia a otra, pudiendo ser o no de la misma institución financiera.

**Remesas**

Es el dinero que a través de la Cooperativa se envía o se recibe de los migrantes o de otras personas, desde o hacia diferentes países.

Además la (Enciclopedia Financiera, 2018) señala que existen muchos más detallados a continuación.

- Mantener a salvo el dinero, además de facilitar la retirada cuando sea necesario
- Proporcionar transferencias electrónicas de fondos
- Facilitación de las órdenes permanentes y domiciliación de recibos, por lo que los pagos de las facturas se pueden hacer de forma automática
- Cambio de moneda (Pág. 1)

**Canales Transaccionales**

Los canales transaccionales son las herramientas o medios que pueden utilizar los ciudadanos para realizar transacciones de dinero, a continuación, se dan a conocer:

**Cajas**

Ventanillas ubicadas en las sucursales o agencias de las Cooperativas, en las cuales los ciudadanos realizan directamente sus transacciones a través de un funcionario de las mismas.

## Rentabilidad en las Cooperativas

Es muy conocido que los Servicios Financieros influyen de manera directa sobre la Rentabilidad de la cooperativa, por lo que un factor que mucho se estudia y analiza es la Rentabilidad que generan las Cooperativas.

En este sentido existen muchas conceptualizaciones sobre Rentabilidad en Cooperativas, en esta línea (Gitman, 1997) dice que "Rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la Cooperativa en actividades productivas" (Pág. 86).

Por otra parte, (Aguirre, Prieto, & Escamilla, 1997) "consideran la Rentabilidad como un objetivo económico a corto plazo que las Cooperativas deben alcanzar, relacionado con la obtención de un beneficio necesario para el buen desarrollo de la misma" (Pág. 54).

Otro autor como (Sánchez Ballesta, 2018) menciona que es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados (Pág. 2).

Por otro lado (Zamora Torres, 2008).menciona que el concepto de Rentabilidad ha ido cambiando con el tiempo y ha sido usado de distintas formas, siendo éste uno de los indicadores más relevantes para medir el éxito de una Cooperativa (Pág. 1).

## Tipos de Rentabilidad

### Rentabilidad Económica

Por su parte (Sánchez Ballesta, 2018) establece que "la Rentabilidad Económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una Cooperativa con independencia de la financiación de los mismos" (Pág. 5).

### Rentabilidad Financiera

En este sentido (Vasconez, 2018) propone que "la Rentabilidad Financiera es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido

por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado" (Pág.1).

La Rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de Rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de Rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

**Indicadores de Rentabilidad**

Los indicadores de Rentabilidad que se aplican en una Cooperativa de Ahorro y Crédito se detallan a continuación:

**Rentabilidad sobre Activos**

En este sentido (Sanchez Segura, 1994) mencionan que la Rentabilidad en relación al Activo determina el provecho económico que la Cooperativa obtiene del uso de sus activos y entre mayor sea el porcentaje denota una mayor eficiencia de la empresa (Págs. 159-179).

$$\text{Rentabilidad sobre activos} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activos}}$$

**Rentabilidad sobre Patrimonio**

En cuanto a la Rentabilidad sobre Patrimonio (Ruiz Wong, 2017) manifiesta que nos permite saber cuál es el rédito producido en base a la inversión realizada por todos los socios (Págs. 40-55).

$$\text{Rentabilidad sobre patrimonio} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio}}$$

**Rentabilidad Operacional sobre el activo**

En cuanto a la Rentabilidad únicamente es solo la utilidad operacional sobre los activos, es decir sin incluir otros ingresos y costos no operacionales.

$$\text{Rentabilidad operacional del activos} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Activos}}$$

# METODOLOGÍA

Dentro del presente capítulo se establece el tipo de investigación, los métodos y técnicas bajo los cuales se establece el presente proyecto de investigación.

**Nivel de Investigación**

**Descriptiva**

Es de tipo descriptiva, debido a que se brinda una descripción clara y concisa de la problemática y el fenómeno de investigación, suscitado dentro de la entidad financiera sobre la cual se viene desarrollando el proyecto de investigación, así como se describe y sustenta teóricamente las variables tanto independiente como dependiente, además se realiza una descripción adecuada de los Servicios Financieros y su incidencia en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda. A través de la diversificación de Servicios Financieros que permitan atraer más socios a la Cooperativa y consecuentemente con ello la Rentabilidad se maximizara.

**Correlacional**

La presente investigación se enmarca dentro del nivel correlacional, ya que determina la relación existente entre las variables tanto independiente "servicios financieros" y la influencia de la misma sobre la variable dependiente "Rentabilidad" de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda, es decir estable una correlación entre sus variables de investigación.

**MÉTODOS**

**Inductivo**

El presente método de investigación sirve para brindar un análisis de las variables independiente y dependiente, de manera especial sobre los Servicios Financieros, además se aplica el presente método en la revisión de cada criterio de la información financiera brindada por los funcionarios de la institución como: Tipos de Servicios Financieros ofertados, índices de morosidad, indicadores de Rentabilidad y más elementos que determinen la influencia de los servicios financieros.

**Deductivo**

El presente método sirve para realizar un análisis de los Servicios Financieros de manera general, para luego ir desglosando cada servicio financiero que la cooperativa brinda y poder saber o analizar qué Servicios Financieros son los que tienen mayor repercusión sobre la Rentabilidad de Cooperativa y cuales podrían mejorarse, además de brindar un análisis coherente sobre los problemas que surjan de los documentos brindados por los funcionarios de la institución en torno a los Servicios Financieros brindados en la actualidad.

## TIPO DE INVESTIGACIÓN

**Cualitativa**

La presente investigación es de tipo cualitativa debido a que para la obtención de datos se aplica las técnicas de encuesta y entrevista, tanto a funcionarios de la entidad como a socios de la misma, las cuales tendrán como respuesta datos de tipo ordinales y nominales, es decir datos cualitativos los cuales luego se tabulan para conocer a profundidad la situación actual de la prestación de Servicios Financieros por parte de la institución a sus socios, además de lo mencionado en torno a los macro contextos permite establecer la situación general de la Cooperativa y su Rentabilidad en términos de influencia de los Servicios Financieros sobre la misma.

**Por la procedencia de los datos**

**Bibliográfica y documental**

Para la sustentación teórica tanto de la variable independiente como de la dependiente se utiliza información obtenida de distintas fuentes científicas como: Libros, artículos, bibliotecas virtuales, bases de datos científicas, páginas especializadas, congresos nacionales e internacionales que aborden la temática, leyes y normativas estatales.

**De campo**

Es considera de campo ya que para la realización del diagnóstico de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Hermes Gaibor” Ltda., se accede a

la Institución con la finalidad de solicitar información referente a fuentes secundarias de reportes y estados financieros que se analizaran posteriormente, además la entrevista debe realizarse a la gerente de la institución sobre los Servicios Financieros y la influencia de estos sobre la Rentabilidad y finalmente encuestas a los socios que han optado por un Crédito.

**Técnicas e instrumentos para la obtención de datos**

Para obtener información importante que ayude a desarrollar la presente investigación se aplica las siguientes técnicas enumeradas a continuación:

- Encuesta
- Entrevista

**Encuesta**

La encuesta se dirige a los Socios que poseen algún tipo de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda. (Ver anexo N°1)

**Entrevista**

La entrevista es una técnica dirigida a la gerente de la de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda. (Ver anexo N° 2)

**Universo y muestra**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito cuenta con una cantidad de 2470 créditos generados por los socios de la misma en su totalidad tomando en cuenta a la matriz y a las sucursales pertenecientes a la Institución Financiera.

**Tamaño de la Muestra**

Para el cálculo se aplicó la fórmula que a continuación se detalla:

Donde:

- N = tamaño de la población = 2470
- Z = nivel de confianza o 95% = 1,96
- P = 1 - Q = 0,5
- Q = probabilidad de fracaso = 0,5
- D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) se trabajará con el 5% = 0,5

$$n = \frac{\mathrm{N} * Z^2 * \mathrm{p} * \mathrm{q}}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{2470 * (1{,}96)^2 * (0{,}5) * (0{,}5)}{(0{,}5)^2 * (2470-1) + (1{,}96)^2 * (0{,}5) * (0{,}5)}$$

$$n = \frac{2470 * (3{,}8416) * (0{,}0025)}{(0{,}0025) \quad /(2470) + (3{,}8416) * (0{,}0025)}$$

333 Encuestas

En base a la aplicación de la formula antes mencionada nos brinda una muestra con el 95% de confianza y un margen de error del 5% de **333** socios a encuestase.

# ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

## Análisis e interpretación de la encuesta

### ¿Qué tipo de Servicios Financieros ha utilizado dentro de la Cooperativa?

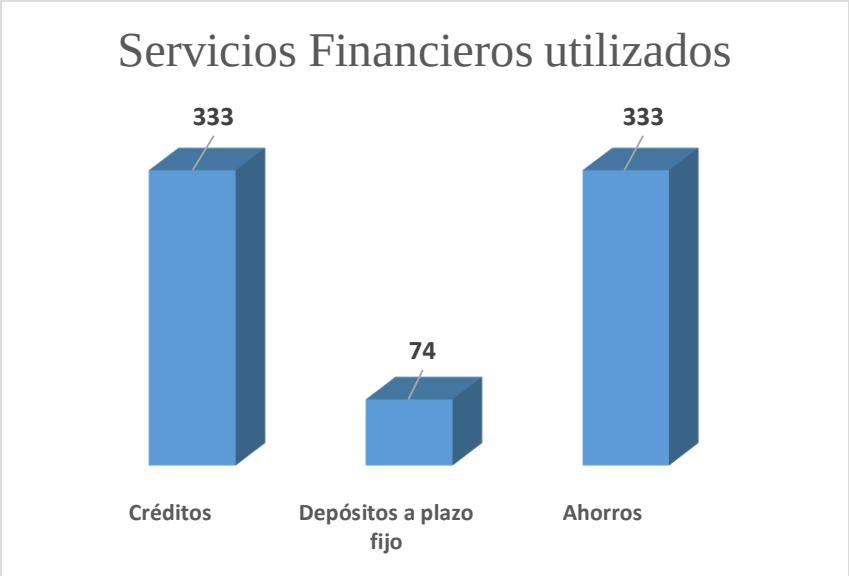
**Tabla N° 1**

*Servicios Financieros utilizados*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Créditos** | 333 | 100 % |
| **Depósitos a plazo fijo** | 74 | 22,22 % |
| **Ahorros** | 333 | 100 % |
| Total | **333** | **100 %** |

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

**Gráfico N° 1 Servicios Financieros utilizados**




**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

### Análisis

Los socios encuestados manifiestan de manera totalitaria que usan dos tipos de Servicios Financieros como son Ahorros y créditos, mientras que un pequeño porcentaje ha optado por depositar su dinero a plazo fijo, estas respuestas vertidas por un lado son halagadoras para la Rentabilidad de la institución debido a que un servicio muy usado son los créditos, por otro lado en lo que tiene que ver a plazo fijo no se sienten muy motivados a usar este servicio, esto puede deberse a bajas tasa de interés o falta de difusión de este servicio.

**¿Se siente satisfecho con los Servicios Financieros que recibe por parte de la Cooperativa?**

**Tabla N° 2**

*Satisfacción de Servicios Financieros recibidos*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Si** | 127 | 38 % |
| **No** | 206 | 62 % |
| Total | **333** | **100 %** |

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

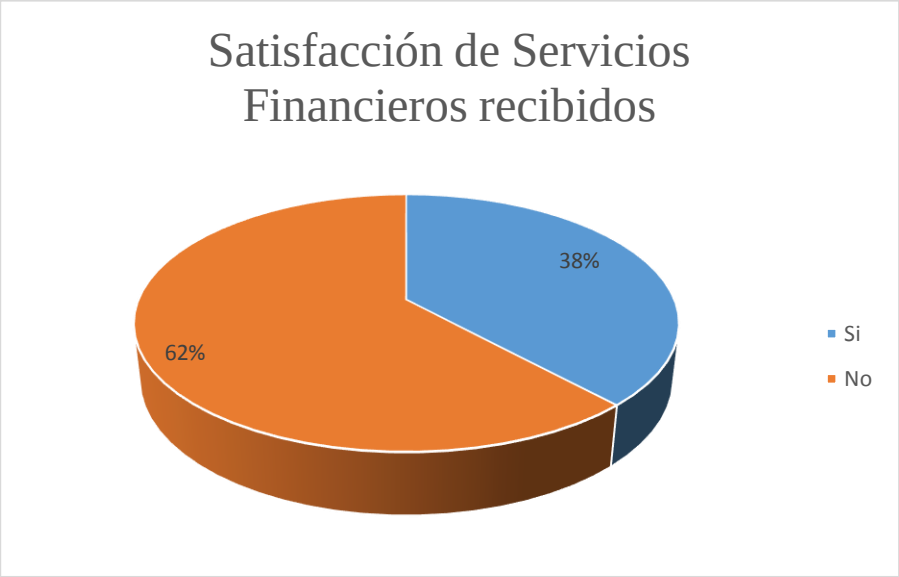



**Gráfico N° 2 Satisfacción de Servicios Financieros recibidos**

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

**Análisis**

De los resultados obtenidos se observa que 4 de cada 10 encuestados se siente satisfechos con los Servicios Financieros, mientras que 6 de cada 10 no se siente satisfecho con los Servicios Financieros ofertados por la cooperativa, lo cual representa una desventaja para la Cooperativa ya que existe una marcada insatisfacción por más de la mita de socios.

**¿Considera que las tasas de interés aplicadas dentro de los Servicios Financieros son adecuadas?**

**Tabla N° 3**

*Criterio sobre las tasas de interés*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Si** | 97 | 29 % |
| **No** | 236 | 71 % |
| Total | **333** | **100 %** |

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

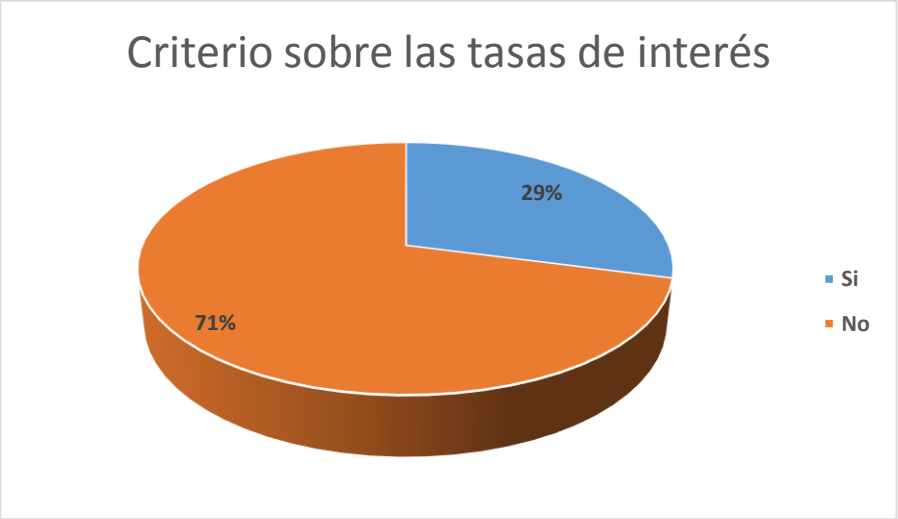



**Gráfico N° 3 Criterio sobre las tasas de interés**

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

**Análisis**

La marcada desazón por parte de los socios que tienen algún Servicio Financiero dentro de la Cooperativa se denota de manera clara, ya que 7 de cada 10 socios mencionan que no se sienten satisfechos con las tasas de interés que brinda la Cooperativa dentro de sus Servicios Financieros y solo 3 de cada 10 socios mencionan su satisfacción en torno a las tasas de interés, esto puede deberse a que en otras cooperativas son más bajas las tasas.

**¿Usted ha encontrado alguna dificultad al momento de solicitar un Crédito en la Cooperativa?**

**Tabla N° 4**

*Dificultades en la solicitud de un Crédito*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Si** | 131 | 39 % |
| **No** | 202 | 61 % |
| Total | **333** | **100 %** |

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

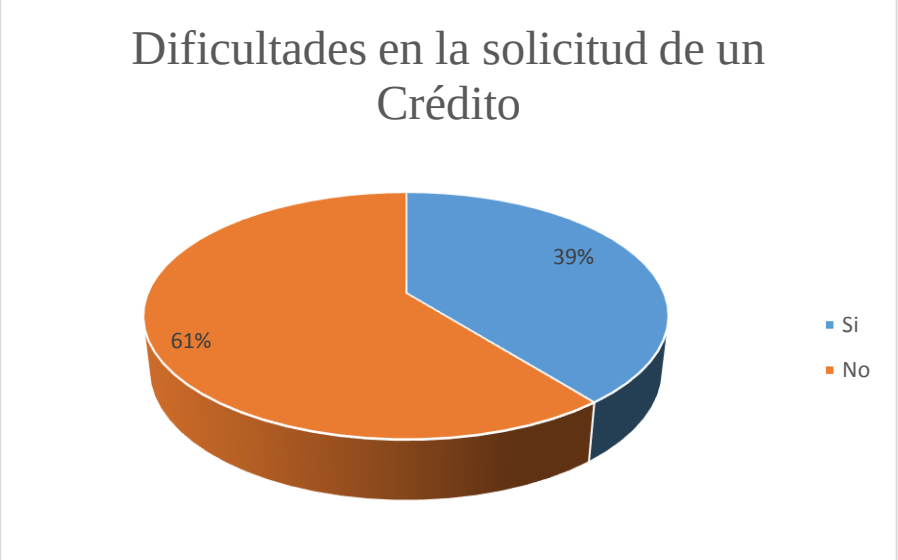



**Gráfico N° 4 Dificultades en la solicitud de un Crédito**

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

**Análisis**

De acuerdo a la encuesta realizada se obtiene que 4 de cada 10 socios mencionan haber tenido inconvenientes a la hora de solicitar un Crédito a la Cooperativa, mientras que 6 de cada 10 menciona que no, este inconveniente mencionado por los socios podría traducirse en afectaciones a la competitividad de la Cooperativa y por ende a la Rentabilidad, ya que estos inconvenientes motiva a muchos socios que opten por buscar otra Cooperativa que les brinde más facilidades a la hora de gestionar un crédito.

**¿Ha tenido problemas de morosidad en el pago de las cuotas de su Crédito?**

**Tabla N° 5**

*Morosidad en el pago de cuotas de Crédito*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Si** | 59 | 18 % |
| **No** | 274 | 82 % |
| Total | **333** | **100 %** |

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez.

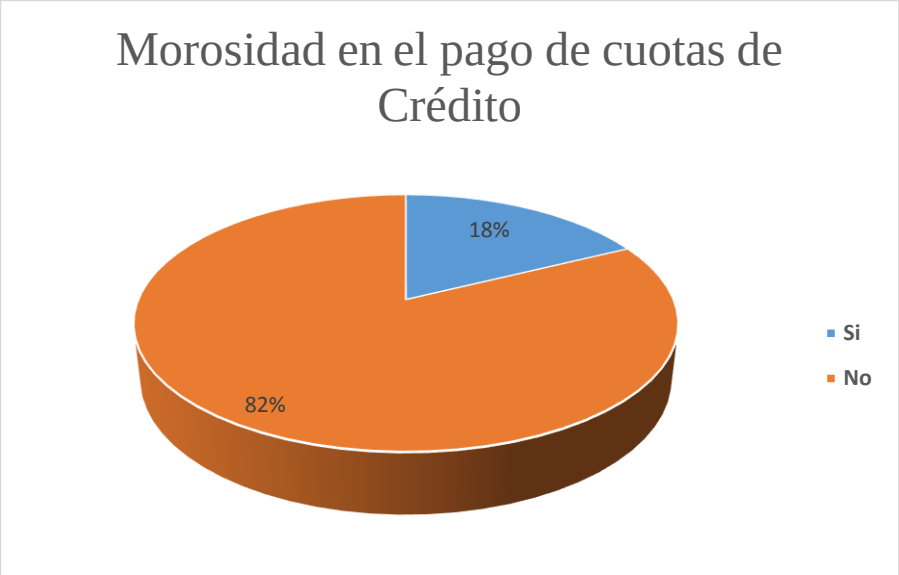



**Gráfico N° 5 Morosidad en el pago de cuotas de Crédito**

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

**Análisis**

Referente a la morosidad por parte de los socios en el pago de sus cuotas de Crédito, se obtiene que 2 de cada 10 si han tenido problemas de morosidad en algún momento, mientras que 8 de cada 10 mencionan que no, este es un factor muy delicado ya que altos índices de morosidad afectan de manera directa a la Rentabilidad de la Institución, por ende, un incremento de morosidad tiene consecuencias negativas sobre la Cooperativa.

**¿Estaría dispuesto a realizar nuevamente un proceso de Crédito dentro de la Cooperativa?**

**Tabla N° 6**

*Realizar un nuevo Crédito*

| Alternativa | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|
| **Si** | 138 | 41 % |
| **No** | 195 | 59 % |
| Total | **333** | **100 %** |

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

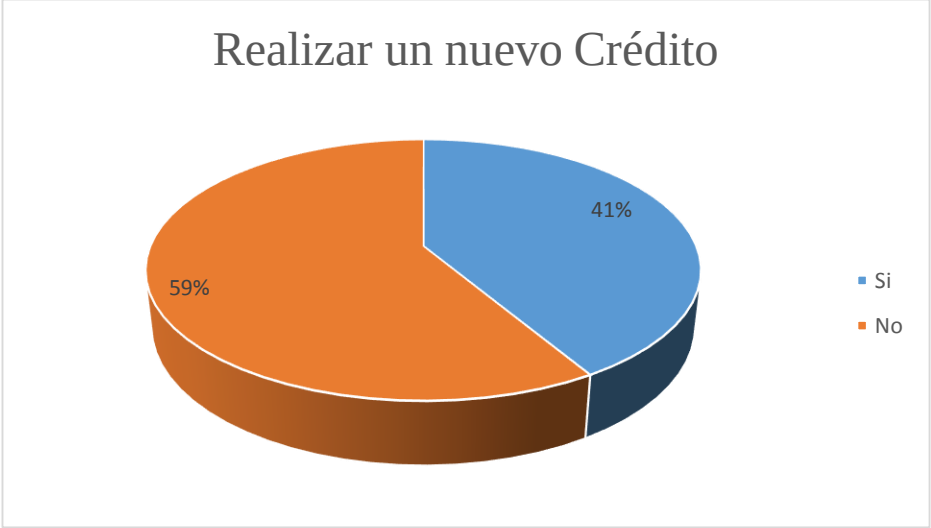



**Gráfico N° 6 Realizar un nuevo Crédito**

**Fuente:** Encuesta realizada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Paola Ledesma y Doris Yépez

**Análisis**

Las respuestas dadas por los socios encuestados, determinan que 4 de cada 10 socios que realizaron un Crédito si volvería a optar por realizar uno nuevo, por otro lado 6 de cada 10 socios mencionan que no optarían nuevamente por un Crédito, estos altos índices por parte de los usuarios en no optar por un nuevo Crédito va de la mano con respuestas vertidas en preguntas anteriores sobre la satisfacción de las tasas de interés y la dificultad para realizar un nuevo crédito, todo lo mencionado se traduce en baja de la Rentabilidad a futuro, debido a que la Cooperativa se beneficia en gran medida de los créditos que brinda a sus socios.

**Transcripción de la entrevista**

Entrevista realizada a la gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., Ing. Mirian Gaibor

1. **Obtiene Rentabilidad la Cooperativa.**

   Si todo el periodo tiene Rentabilidad

2. **¿Conoce el porcentaje en que se ha incrementado la Rentabilidad dentro de la Cooperativa?**

   Si, de un año a otro y este último es del 0,06% correspondiente al periodo 2016- 2017

3. **¿La Rentabilidad de la Cooperativa en los dos últimos años ha aumentado?**

   Si, aunque en un bajo porcentaje, pero siempre estamos creciendo además que la Cooperativa no solo busca Rentabilidad, sino servir a la sociedad de manera justa y equitativa.

4. **¿Qué Servicios Financieros considera que son los que más contribuyen a la Rentabilidad de la Cooperativa?**

   El servicio de crédito puesto que es nuestro principal activo porque es el que genera mayor Rentabilidad, seguido de los Servicios no Financieros como: pago, bonos y toda la gama de pago ágil.

5. **¿Tiene morosidad la Cooperativa?**

   Si tenemos índice de morosidad

6. **¿A cuánto asciende en este último año?**

   La morosidad en lo referente al año 2017 asciende a 5,93%

7. **¿Ha tenido incremento en los niveles de morosidad en los últimos años dentro de la Cooperativa?**

   Si, aunque es temporal hay meses que suben y otros que bajan, pero al final del periodo nos quedamos con un promedio del 5 al 6%.

8. **¿Ha tenido quejas por parte de los socios en torno a los Servicios Financieros brindados por la Cooperativa?**

   No, más bien se ha recibido sugerencias y esto nos ha permitido mejorar los servicios.

9. **¿Qué Servicios Financieros considera usted que se deberían mejorar o redefinirlos en benéfico de sus socios?**

> Si hablamos de beneficio para los socios deberíamos aumentar una nueva línea de crédito dirigida a sectores vulnerables que permita que realicen actividades acordes a sus capacidades, pero que se sientan útiles y productivos.

Luego de la entrevista a la Ing. Mirian Gaibor, Gerente General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., quien ratifica que la calidad de los Servicios Financieros es un pilar fundamental sobre la cual se cimienta la Rentabilidad de la Cooperativa y por ende su crecimiento constante, además es una institución de ayuda al desarrollo local y de servicio a la comunidad de manera justa y equitativa.

La Cooperativa en estos últimos años ha sufrido reveses debido a factores internos como es la falta de innovación y difusión de sus Servicios Financieros, en este sentido la respuesta vertida por la gerente denota que no ha habido incrementos notables en cuanto a la Rentabilidad tomando referencia a la respuesta vertida se menciona que se ha dado un incremento en el periodo 2017 del 0,06% en torno al periodo 2016, hay que mencionar que se han dado factores externos que también han afectado de manera indirecta a la Cooperativa, uno de estos el periodo de recesión que se viene dando en el país lo cual se traduce en una economía más frágil, donde las personas son muy renuentes a solicitar créditos o a depositar su dinero a plazo fijo.

Por otro lado, en respuesta vertida por la Gerente general se observa que los Servicios Financieros que más brinda Rentabilidad a la Cooperativa son los créditos, ya que estos son los pilares fundamentales de la Rentabilidad de la misma.

Un factor determinante en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., es el incremento de la morosidad que se ha dado en los últimos años, es así que datos obtenidos de la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2018) se encuentra que en el año 2016 la morosidad fue del 3,76%, frente al 5,93% dado en el año 2017 y que en el primer trimestre del año 2018 sigue en incremento hasta llegar a un alarmante 8,34%, además también menciono que los socios presentan mayores índices de morosidad en: Crédito de Consumo Prioritario, Microcrédito e Inmobiliario, lo que es preocupante debido a

que son créditos que la Cooperativa fomenta y brinda a sus usuarios con mucha frecuencia.

Además de lo mencionado la gerente manifestó que en cuestión de reclamos no se dan con mucha frecuencia en torno a los distintos servicios que brinda la cooperativa, más por el contrario mejor se dan sugerencias para mejora de los mismos.

Finalmente existe la necesidad por parte de la institución en innovar o redefinir hasta cierto punto los Servicios Financieros con la finalidad de incrementar el uso de los mismos por parte de los socios y por ende la mejora de la Rentabilidad, en palabras de la Gerente General se plante implementar una nueva línea de Crédito dirigida a los sectores más vulnerables.

# DISCUSIÓN

Con la finalidad de brindar validez a la presente investigación, a continuación, se procede a realizar un análisis exhaustivo de los servicios financieros, los cuales se obtienen del Estado de Resultados correspondiente al año 2017 y parte del 2018, lo que permite contrastar datos reales que demuestren el nivel de crecimiento de la institución y lo más importante la rentabilidad que esta ha generado en año fiscal 2017 y parte del 2018, todo esto con el objetivo de determinar cuáles son los servicios financieros que aportan de manera significativa a la rentabilidad de la misma y qué servicios por el contrario no aportan en márgenes satisfactorios, lo que conlleve al desarrollo de una propuesta coherente a la situación actual de la Cooperativa.

Por otro lado, es necesario manifestar la confiabilidad de la investigación debido a que los datos que han servido de base para la misma son reales, los mismos que han sido tomados de la cooperativa y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Cumplimiento del objetivo específico N° 1

1. Diagnosticar la situación actual de los Servicios Financieros que brinda la Cooperativa.

La (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor", 2018) en su Manual de Crédito menciona que para formar parte de la misma hay que ser socio, por lo que la institución cuenta con los siguientes tipos de cuentas diseñadas acorde a las necesidades de sus futuros socios.

**Tabla N° 7**

*Tipos de cuentas de depósito que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.*

| Tipo de cuenta de Ahorro | Tasas |
|---|---|
| **Júnior** | 4% |
| **Programado** | 6% |
| **Restringido** | 5% |
| **Fondo de cesantía** | 6% |
| **Plazo fijo** | 8%, 10%, 11% dependiendo el tiempo del ahorro y monto. |

**Fuente:** Manual de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.

**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris

Por otro lado, para los usuarios que ya son socios de la Cooperativa, pueden optar por un sinnúmero de Servicios Crediticios acorde a sus necesidades y capacidad presupuestaria, los servicios se detallan a continuación:

**Tabla N° 8**

*Tipos de Créditos que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.*

| Tipos | Tasas | Montos | Plazos | Encaje |
|---|---|---|---|---|
| **De vivienda** | 10.33% | 30.000,00 | 9 años | 9% |
| **De consumo** | 15.40% | 3.000,00 | 2 años | 10% |
| **Microcrédito** | 20% y 17% | 3.000,00 | 2 años | 10% |
| **Hipotecario** | 20% | 30.000.00 | 5 años | 10% |
| **Emergente** | 20% | 2.000.00 | 3 meses | 10% |
| **Especiales** | 20% | 3.000.00 | 2 meses | 10% |
| **Grupales** | 17% | 5.000.00 | 2 años | 8% |

**Fuente:** Manual de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris

Pese a que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., brinda un sin número de tipos de Créditos a sus socios, solo existe demanda de tres de ellos, los cuales se detallan a continuación.

**Tabla N° 9**

*Créditos otorgados por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.*

| Tipo de Crédito | Cantidad | Monto |
|---|---|---|
| **Consumo** | 8 | $ 6.522,22 |
| **Vivienda** | 62 | $ 534.560,48 |
| **Microcrédito** | 2400 | $ 4.668.939,65 |

**Fuente:** Balance General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris

El uso de los tipos de créditos detallados en la tabla N° 11, son los que aportan de manera significativa a la Rentabilidad de la Cooperativa, que debido a las condiciones propias de los mismos son muy apetecidos por los socios, de entre los cuales el que más destaca es el Microcrédito, debido a que de la totalidad de créditos otorgados por la Cooperativa este posee un valor de 2400 Créditos

otorgados a sus socios, en este sentido el aporte significativo se debe a que la tasa de interés de este Servicio Crediticio va de 17 a 20% y con un encaje del 10% del monto que se está solicitando.

Por otra parte, dentro de los servicios crediticios mencionados el Microcrédito es por el cual más optan los socios, esto se debe a que la Cooperativa oferta este servicio desde su creación, a diferencia del Crédito de Consumo que se viene brindando desde el año 2008 y finalmente el crédito de Vivienda que se ha ofertado a partir del año 2016, este último teniendo gran acogida por los socios.

Asimismo, hay que mencionar que los Servicios Crediticios que ofertan la Cooperativa, se detallan a continuación: en la matriz existe una totalidad de 1133, distribuidos de la siguiente manera: 1083 Microcréditos, 16 de Consumo y 33 de Vivienda, seguidamente de la Parroquia el Corazón con una totalidad de 655 créditos distribuidos entre 646 Microcréditos, Consumo 3 y Vivienda 8, de manera seguida por la sucursal ubicada Cantón Quinsaloma con una totalidad de 615 distribuidos entre: 594 Microcréditos, 3 de Consumo y 18 de Vivienda, y finalmente en la Parroquia San Luis de Pambil con una totalidad de 210 créditos, 206 Microcréditos, 1 de Consumo y 3 de Vivienda.

Para el otorgamiento de los distintos tipos de Créditos los socios deben cumplir con requisitos que se mencionan a continuación

**Hipotecario y de Vivienda**

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Realizar movimiento de cuenta.
- Certificado actualizado de haber asistido al curso de Cooperativismo.
- Una planilla de servicio básico.
- Copia de la escritura original.
- Pago de predio.
- Certificado de avalúos y catastros.
- Certificado de libre gravamen del registro de la propiedad.
- Levantamiento planímetrico.
- Carpeta color verde.

**De Consumo, Emergentes, Especiales**.

- Copia de cédula y papeleta de votación.
- Realizar movimiento de cuenta.
- Certificado actualizado de haber asistido al curso de Cooperativismo.
- Certificado de elecciones de Representantes de la Cooperativa.
- Un garante que sea socio de la Cooperativa.

**Grupales**

- Acta de constitución del grupo.
- Copias de cédula y papeleta de votación.
- Certificado actualizado de haber asistido al curso de Cooperativismo.
- Certificado de elecciones de Representantes de la Cooperativa.
- Garantía cruzada entre los integrantes del grupo (Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor", 2018, págs. 10-25).

El tiempo que tarda desde la solicitud de cualquiera de los servicios crediticios que oferta la Cooperativa hasta el otorgamiento del mismo se demora de 2 semanas a un mes dependiendo la prontitud con la que los solicitantes realicen los trámites correspondientes y presenten los documentos necesarios.

Además, la Cooperativa, brinda otros Servicios Financieros que repercuten en la Rentabilidad, los cuales se detallan a continuación:

Pagos: del Bono de Desarrollo Humano, Yambal, Belcorp, Oriflame, RISE, IESS, Impuesto del SRI Pre realizado, Planes de CLARO, Movistar, Drect TV, TV Cable, Tarjeta Pacificard, Consumo telefónico a nivel nacional, Planillas de luz de: Bolívar, Pichincha, Cotopaxi y Guayaquil, Planillas del agua a nivel nacional, Matriculación y revisión vehicular, Pensiones escolares, Remesas, Impuesto predial de la provincia Bolívar, transferencias de dominio. Además, recargas móviles a todas las operadoras.

Cumplimiento del Objetivo específico N° 2

2. Conocer la contribución de los Servicios Financieros con relación a la Rentabilidad general de la Cooperativa.

Con la finalidad de conocer la contribución de los Servicios Financieros con relación a la Rentabilidad general en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., se analizó los Créditos que la Cooperativa brinda a sus socios y que porcentaje representa cada uno de ellos en la Rentabilidad de misma.

Para realizar el análisis antes mencionado se utilizó información del Estado de Resultados del año 2017.

A continuación, se presenta el proceso desarrollado para conocer la contribución de los Servicios Financieros con relación a la Rentabilidad General en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.

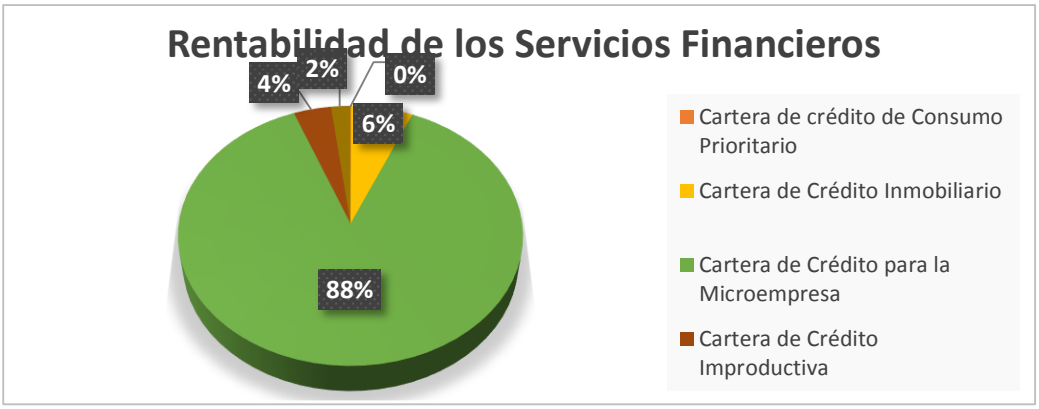
**Tabla N° 10**

*Aporte de los Servicios Financieros a la Rentabilidad de la Cooperativa*

| Servicios Financieros | Monto | Porcentaje |
|---|---|---|
| Cartera de Crédito de Consumo Prioritario | 530,68 | 0.07% |
| Cartera de Crédito Inmobiliario | 50.885,43 | 6.34% |
| Cartera de Crédito para la Microempresa | 704.398,11 | 87,75% |
| Cartera de Crédito Improductiva | 30.872,93 | 3,85% |
| Otros Servicios | 16.047,82 | 2,00% |
| **TOTAL** | **802.734,97** | **100 %** |

**Fuente:** Estado de Resultados del año 2017, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris

**Gráfico N° 7 Aporte de los Servicios Financieros a la Rentabilidad de la Cooperativa**




**Fuente:** Estado de Resultados del año 2017, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris

Los resultados mostrados en el gráfico identifican claramente el aporte de los distintos Servicios Financieros A la Rentabilidad de la cooperativa, se muestra que:

**Cartera de Crédito para la Microempresa. –** Este tipo de Servicio Crediticio es el que aporta de manera más significativa a la Rentabilidad de la Cooperativa, debido a que representa un 87,75% de la totalidad de los Servicios Financieros, es el tipo de Crédito más usado por los socios.

**Cartera de Crédito Inmobiliario**. - Es el segundo tipo de Servicio Financiero más solicitado por los socios y representa el 6,34% sobre el total de Servicios Financieros, este Servicio crediticio tiene una buena proyección de crecimiento a futuro.

**Cartera de Crédito de Consumo Prioritario. -** Dentro de los Créditos solicitados por los socios, es el que tiene menor aporte con apenas un 0,07%, por lo que su aporte a la Rentabilidad de la Cooperativa es mínimo.

**Cartera de Crédito Improductiva. -** La cartera de Crédito improductiva hace referencia a las cuotas de los créditos vencidos que se retrasaron por distintos motivos, por lo que generan intereses en beneficio de la Cooperativa, los mismos que tienen que ser cancelados conjuntamente con la cuota, en este sentido este

Servicio Financiero representa un 4% en la Rentabilidad de la Cooperativa, pese a que parece incongruente este criterio cuando un socio se retrasa tiene que cancelar un interés por los días de retraso aunque si el nivel de morosidad de los socios presenta márgenes muy altos afecta de manera negativa a institución.

**Otros servicios.** - Este Servicio Financiero se compone de las comisiones que recibe la Cooperativa por realizar cobros como pago ágil y facilito, representa un 2% en la rentabilidad de la misma, en este sentido se destacan los cobros por comisión de Yambal, Operadoras Claro y Movistar, Pago de servicios básicos, pagos SRI.

Por otro lado, es necesario mencionar que todos los Servicios Financieros analizados anteriormente no conforman la totalidad de la Rentabilidad de la Cooperativa, es decir hay otros rubros que aportan a la Rentabilidad de la misma, estos son: Depósitos, Inversiones y Recuperación de activos Financieros, por lo mencionado es necesario realizar un análisis del aporte a la Rentabilidad.

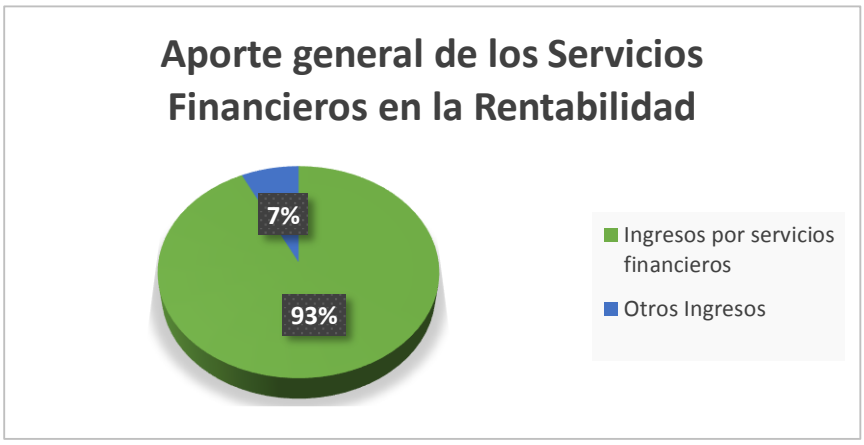
**Tabla N° 11**

*Aporte general de los Servicios Financieros a la Rentabilidad*

| Tipo de Servicios | Monto | Porcentaje |
|---|---|---|
| Ingresos por Servicios Financieros (Créditos de Consumo, Prioritario, Inmobiliario, Microempresa, Improductiva) y Otros Servicios | $ 802.734,97 | 92,75 % |
| Otros Ingresos | $ 62.773,16 | 7,25 % |
| **TOTAL** | **$ 865.508,13** | **100 %** |

**Fuente:** Estado de Resultados del año 2017, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris.

**Gráfico N° 8 Aporte general de los Servicios Financieros a la Rentabilidad**



**Fuente:** Estado de Resultados del año 2017, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris

## Análisis

Los resultados demuestran que los Servicios Financieros que aportan en mayor medida a la Rentabilidad de la Cooperativa son los Servicios Crediticios entre los cuales se encuentran Cartera de Crédito de Consumo Prioritario, Cartera de Crédito Inmobiliario, Cartera de Crédito para la Microempresa, interés que genera la Cartera de Crédito Improductiva y otros servicios entre los cuales se destaca el pago ágil y facilito, el conjunto de todos estos servicios analizados a mayor detalle anteriormente aportan en un 93% del total de la Rentabilidad de la Cooperativa en el año 2017, es decir estos Servicios Financieros aportan de manera muy significativa, por otro lado los Servicios Financieros que no se analizaron a profundidad entre los cuales se encuentran Depósitos, Intereses y descuentos de inversiones aportan con un 7% al total de la Rentabilidad de la cooperativa.

En este sentido luego de realizar el análisis y comparación de cada Servicio Financiero se observa que el servicio financiero que más aporta a la Rentabilidad de la Cooperativa se encuentra dentro de los Servicios crediticios, el cual se denomina Cartera de Crédito para la Microempresa con un aporte del 87,75% siendo éste el más solicitado por los socios.

## Morosidad

Para identificar el porcentaje de morosidad con el que cuenta la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., se utilizó las cuentas que conforman el Total de la Cartera Improductiva, las cuales son: Cartera de Crédito para la Microempresa que no Devenga Interés y Cartera de Créditos para la Microempresa Vencida, en este sentido se detallan a continuación:

**Tabla N° 12**

*Total de Cartera Improductiva del Año Fiscal 2017*

| Cuentas | Valores |
|---|---|
| Cartera de Crédito para la Microempresa que no Devenga | $ 114.752,76 |

| | |
|---|---|
| Interés | |
| Cartera de Créditos para la Microempresa Vencida | $ 195.154,40 |
| Total de Cartera Improductiva | **$ 309.907,16** |

**Fuente:** Estado de Resultados del año 2017, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris

**Gráfico N° 9 Morosidad en el año 2017**




**Fuente:** Estado de Resultados del año 2017, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris

Este valor reflejado en la tabla anterior traducido a términos porcentuales identifica que se dio en el año 2017 un 5,94% de morosidad del total de la Cartera de Crédito Bruta que posee un valor de $ 5.220.063,35, estos resultados demuestran que el porcentaje de morosidad se mantiene dentro de los rangos aceptables establecidos por la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria , 2016), la misma que establece que el rango de morosidad no debe superar el 10% de la Cartera de Crédito Bruta.

Cumplimiento del objetivo específico N° 3

3. Diseñar una propuesta de mejoramiento de aquellos Servicios Financieros que más contribuyen a la Rentabilidad de la Cooperativa.

## PROPUESTA

### Titulo

Plan de mejora de los Servicios Financieros para el Crecimiento de la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.

### Introducción

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Hermes Gaibor” Ltda., es de suma importancia realizar un análisis profundo de los Servicios Financieros y como estos inciden en la Rentabilidad general de la misma, este análisis permite conocer visiblemente el entorno económico y la situación actual que atraviesa la Cooperativa, para llegar a conocer lo mencionado se utilizó rubros reflejados en los Estados Financieros del año 2016 y 2017 referentes a los Servicios Financieros.

Esta información obtenida de la aplicación de los indicadores de Rentabilidad a los Servicios Financieros sirva como un documento de referencia para que los funcionarios de la Cooperativa puedan realizar una toma de decisiones coherente con su situación actual, con la finalidad de prevenir posibles problemáticas que puedan afectar a la Rentabilidad de la Cooperativa, por otro lado, que pueda permitir a los directivos orientar de mejor manera sus recursos hacia los Servicios Financieros que repercuten de manera directa sobre la Rentabilidad de la misma.

En este sentido para conocer de manera más detallada la incidencia directa de los distintos Servicios Financieros sobre la Rentabilidad de la Cooperativa se analizó cada uno de ellos de manera individual, los resultados obtenidos de este análisis dan pautas para realizar las siguientes alternativas de solución.

## Objetivos

### General

Elaborar un plan de mejora de los Servicios Financieros para el crecimiento de la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.

### Específicos

4. Proponer estrategias de mejora de la cartera de Crédito que oferta la cooperativa
5. Promocionar y difundir los Servicios Financieros que brinda la cooperativa
6. Plantear la mejora de los procedimientos para la asignación de créditos

## Desarrollo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., brinda a la comunidad y a sus socios un sinnúmero de servicios financieros, de los cuales los que tuvieron mayor participación en la Rentabilidad del año 2017 fueron: Cartera de Crédito de Consumo Prioritario con un aporte del 0,07%; Cartera de Crédito Inmobiliario con un aporte del 6,34%; Cartera de Crédito para la Microempresa con un aporte del 87,75% y otros servicios con un aporte del 2%, en este sentido con la finalidad de mejorar la Rentabilidad para la Cooperativa se propone algunas estrategias que se detallan a continuación:

- Los directivos de la Cooperativa deberían planificar la aplicación de análisis de Rentabilidad de manera regular con la finalidad de encontrar posibles problemáticas dentro de su cartera crediticia e identificar que créditos están teniendo poca participación en el aporte a la Rentabilidad.
- Debido a que la Cartera de Crédito para la Microempresa por Vencer, es el servicio crediticio que más aporta a la Rentabilidad de la cooperativa, es necesario aunar esfuerzos en la difusión de este servicio y sus bondades.
- Promover convenios interinstitucionales con empresas, instituciones y organizaciones de la zona, con la finalidad de promocionar los servicios crediticios, con ciertos beneficios a los funcionarios de dichas organizaciones.

- Entre los tipos de créditos que no generan Rentabilidad en la Cooperativa se encuentran: Hipotecario, Especiales y Grupales, por lo que es necesario promocionar los beneficios de utilizar estos servicios crediticios.

**Estrategias para la promoción y difusión de los Servicios Financieros**

Una de las problemáticas encontradas en la Cooperativa es que no se han establecido estrategias que promuevan que los socios opten por utilizar algún Servicio Financiero, por lo que se propone las siguientes estrategias:

- Utilizar los medios radiales locales para la difusión de los Servicios Financieros que oferta la Cooperativa.
- Realizar campañas promocionales de manera regular en donde se oferten los Servicios Financieros.
- Elaborar una página web que posicione a la Cooperativa dentro del internet con la información más importante de la misma como: servicios financieros, otros servicios, tasas de interés, horarios de atención, contactos, direcciones y más.
- Utilizar redes sociales para promoción de la Cooperativa y sus servicios financieros.
- Realizar hojas volantes donde se indique los Servicios Financieros ofertados, tasas de interés, horarios y contactos.

**Plantear la mejora de los procedimientos para la asignación de Créditos**

Con la finalidad de mejorar el proceso de asignación de créditos, se propone los siguientes:

- Disminuir los tiempos en la asignación de Créditos, con la finalidad de que los solicitantes no dejen un crédito a medias.
- Revisar los montos máximos de encaje para la asignación de Créditos.
- Evitar los gastos administrativos innecesarios para las personas que se encuentran solicitando el Crédito.
- Brindar una atención personalizada y cordial a los socios que solicitan el Crédito.
- Brindar información clara sobre las tasas de interés, montos, fechas de pago, interés por mora y encajes para los interesados en obtener el Crédito.

**Alternativas de solución**

- Debido a que existen tres tipos de créditos como: Cartera de Crédito Inmobiliario por Vencer (Créditos De Vivienda), Cartera de Crédito para la Microempresa por Vencer, Cartera de Créditos de Consumo Prioritario por Vencer, estos generan márgenes altos de Rentabilidad dentro de la Cooperativa, en este sentido se debe promocionar a los clientes las bondades de estos créditos, así como difundir por medios radiales, eventos, hojas volantes y más estrategias de difusión que mantengan o mejoren estos márgenes.
- Entre los tipos de créditos que no generan Rentabilidad en la Cooperativa se encuentran: Hipotecario, Especiales y Grupales, por lo que es necesario implementar alternativas como difusión por medios radiales, difusión por hojas volantes, capacitar a los empleados encargados de atención al cliente y asesores de créditos que promocionen en los clientes este tipo de créditos y sus bondades.
- Se recomienda implementar una nueva línea de crédito, que busque beneficiar a los sectores vulnerables de la comunidad.
- Debido a que los depósitos a Plazo Fijo poseen rubros altos dentro de la Cooperativa, el objetivo de los directivos debería orientarse que los clientes se sientan motivados a depositar su dinero a plazo fijo, para esto se debe promocionar por distintos medios las tasas de interés que la Cooperativa brinda a sus clientes por el depósito a plazo fijo.
- Finalmente, el porcentaje de la morosidad se ha incrementado en el último año la cual se denominada Cartera de Crédito Improductiva, por lo que debería realizarse un análisis más minucioso del nivel de endeudamiento y las condiciones económicas de los socios que optan por algún tipo de servicio crediticio con la finalidad de no incurrir en una morosidad futura.

**Presupuesto**

Para el desarrollo de las estrategias planteadas para el mejoramiento, aceptación e incremento de los Servicios Crediticios por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., a los socios y comunidad en general se establece el siguiente presupuesto que la Cooperativa tendrá que invertir.

**Tabla N° 13**

*Estrategias Planteadas*

| Estrategia | Actividades | Costo | Encargado |
|---|---|---|---|
| Proponer estrategias de mejora de la Cartera de Crédito que oferta la Cooperativa | Planificar la aplicación de análisis de Rentabilidad de manera regular con la finalidad de encontrar posibles problemáticas dentro de su Cartera Crediticia | $ 0,00 | Gerente General y Departamento de contabilidad |
| | Difundir las bondades de los Servicios Crediticios | $ 600,00 | Promotores contratados |
| | Promover convenios institucionales PARAQUE | $ 100,00 | Gerente General |
| Estrategias para la promoción y difusión de los Servicios Financieros | Promocionar los Servicios Financieros por medios radiales locales | $ 600,00 | Radios Locales |
| | Realizar campañas promocionales de forma regular | $ 400,00 | Gerente General |
| | Elaborar una página web que posicione a la Cooperativa en internet | $ 1000,00 | Desarrollador Contratado |
| | Utilizar redes sociales para promoción de la Cooperativa y sus Servicios Financieros | $ 50,00 | Empleado de la Cooperativa |
| | Elaborar hojas volantes donde se indique los Servicios Financieros ofertados, tasas de interés, horarios y contactos | $ 100,00 | Diseñador Gráfico contratado |
| Plantear la mejora de los procedimientos para la asignación de Créditos | Revisar los montos máximos de encaje para la asignación de créditos | $ 0,00 | Directiva de la Cooperativa |
| | Capacitar a los empleados sobre la atención personalizada a los socios | $ 1000,00 | Capacitador Externo |

**Fuente:** Propia
**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris

## CONCLUSIONES

Dentro del presente proyecto de investigación se llega a las siguientes conclusiones:

- Existe insatisfacción por parte de los socios sobre los Servicios Crediticios que la Cooperativa ofrece, debido a múltiples factores como las tasas de interés, las dificultades para realizar un trámite de Crédito entre otros, que afecta de manera directa a la Rentabilidad.

- El Servicio Crediticio que más repercute en la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., es la Cartera de Crédito para la Microempresa con un aporte de 87,75%.

- El grupo denominado otros Servicios, el cual se obtiene por realizar pagos de terceros tiene una participación del 2% sobre la Rentabilidad de la Cooperativa.

- Los tipos de Crédito que no resultan atractivos para los socios son Hipotecario, Especiales y Grupales, puede deberse a la falta de difusión de las bondades de los mismos o a la dificultad que existe en el proceso para optar por estos créditos.

- El porcentaje de morosidad con el que cuenta la Cooperativa es de 5,94%, este se encuentra dentro de los márgenes razonables y establecidos por la SEPS.
- La presente investigación se lo realizó con información real y valida obtenida de los Estados de Resultados generados por la institución en el año 2017, recibida del departamento de Contabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda., además de lo mencionado se contrasto con información obtenida de la página web de la SEPS, dentro de la opción reportes públicos, este proceso se realizó con la finalidad que la investigación sea válida y confiable en beneficio de la Cooperativa, de los funcionarios que laboran en la misma y de la comunidad en general.

## RECOMENDACIONES

- Los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Hermes Gaibor” Ltda., deberían implementar las estrategias propuestas para el incremento en el uso de los Servicios Financieros que aporten de manera sustancial a la Rentabilidad de la misma.
- Se debe realizar análisis a la Rentabilidad de la Cooperativa de manera periódica con la finalidad de determinar falencias en ciertos Créditos y solucionarlos a tiempo.
- Se debe promover estrategias de difusión para mejorar la acogida de los créditos Hipotecario, Especiales y Grupales, ya que estos no muestran aporte a la Rentabilidad de la Cooperativa.
- Los directivos de la Cooperativa deberían buscar alternativas de nuevas líneas de crédito, en beneficio de los sectores vulnerables de la comunidad.
- Se debe realizar un análisis más eficiente de los socios que optan por algún tipo de Crédito, dando énfasis en evaluar el nivel de endeudamiento, la capacidad de pago, todo esto con la finalidad de evitar problemas futuros de morosidad.

## BIBLIOGRAFÍA


Aguirre, J., Prieto, M., & Escamilla, J. (1997). Contabilidad de costos, gestión y control presupuestario, control de gestión, la función del controller. España: Cultural de Ediciones.

Ayala Baño, G. (2016). Las políticas de crédito y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Financredi del cantón Ambato periodo 2014. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor". (2018). *Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor"*. Moraspungo.

Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor". (2018). *Manual de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor"*. Moraspungo.

Cordova, S. (26 de 04 de 2018). Obtenido de Definición del crédito: http://www.tiposde.org/economia-y-finanzas/479-tipos-de-creditos/#ixzz2mhxhXNUn

Corporación Andina de Fomento CAF. (2011). Servicios financieros para el desarrollo: Promoviendo el acceso en América Latina. Bogota: Panamericana Formas e Impresos.

Delgado, L. (26 de 04 de 2018). *Micro crédito*. Obtenido de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/amc/14.htm

Enciclopedia Financiera. (26 de 04 de 2018). *Servicios Financieros*. Obtenido de https://www.enciclopediafinanciera.com/instrumentos-financieros/servicios-financieros.htm

Gitman, L. (1997). Fundamentos de administración financiera. Mexico: Editorial OUP Harla México.

Levine, R. (2005). Finance and growth: theory and evidence. *Handbook of Economic Growth*, 865-934.

Mariño, M., Arregui Solano, R., Guerrero, R., Mora, A., & Pérez, J. (2014). *Ecuador: Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusión Financiera.* 32: Cooperativas de las Américas, Región de la Alianza Cooperativa Internacional.

Ruiz Wong, J. M. (Septiembre de 2017). Indicadores financieros y rentabilidad de la Banca privada en Ecuador de acuerdo a su tamaño. Un estudio con datos de panel 2016-2017. Guayaquil, Ecuador: Universidad Superior Politecnica del Litoral.

Sánchez Ballesta, J. (26 de 04 de 2018). *Analisis Contable*. Obtenido de Análisis de Rentabilidad de la empresa: http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf

Sanchez Segura, A. (1994). La rentabilidad Económica y Financiera de la gran empresa española. Análisis de los factores determinantes. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 159-179.

Superintendencia de Econmía Popular y Solidaria. (28 de Abril de 2011). Ley Orgánica de economía popular y solidaria. Quito, Ecuador.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria . (16 de Octubre de 2016). Norma Modificada a la Resolución N° 165 - 2015-F del 16 de diciembre de 2015. Ecuador.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (11 de Diciembre de 2015). Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario. Ecuador.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2018). *Boletines Financieros Mensuales.* Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (01 de 05 de 2018). *Preguntas Frecuentes*. Obtenido de http://www.seps.gob.ec/preguntas-frecuentes

Vasconez, L. (26 de 04 de 2018). *La rentabilidad.* Obtenido de http://www.iae.edu.ar/antiguos/Documents/Revista16/Revista16_50al54.pdf

Villacís Balseca, M. (2012). Evaluación de la política de crédito de la Cooperativa Sumak Samy Ltda. y su impacto en la satisfacción del socio. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.

Zamora Torres, A. (26 de 04 de 2008). *Rentabilidad y ventaja comparativa: un análisis de los sistemas de producción de Guayaba en el estado de Michoacán*. Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/981/concepto

# APÉNDICES

**Apéndice N° 1 Encuesta aplicada a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.**

**ENCUESTA DIRIGIDA A SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "HERMES GAIBOR" LTDA.**

**Objetivo:** Conocer sobre los Servicios Financieros que entrega la entidad.

CUESTIONARIO

1. ¿Qué tipo de Servicios Financieros ha utilizado dentro de la Cooperativa?
   Créditos ( )
   Depósitos a plazo fijo ( )
   Ahorros ( )
2. ¿Se siente satisfecho con los Servicios Financieros que recibe por parte de la Cooperativa?
   Si ( )
   No ( )
   Si la respuesta es No, mencione por qué
   _____
   _____
3. ¿Considera que las tasas de interés aplicadas dentro de los Servicios Financieros son adecuadas?
   Si ( )
   No ( )
4. ¿Usted ha encontrado alguna dificultad al momento de solicitar un Crédito en la Cooperativa?
   Si ( )
   No ( )
   Si la respuesta es sí, detalle las dificultades
   _____
   _____
5. ¿Ha tenido problemas de morosidad en el pago de las cuotas de su Crédito?
   Si ( )
   No ( )

6. ¿Estaría dispuesto a realizar nuevamente un proceso de Crédito dentro de la Cooperativa?

   Si ( )

   No ( )

**Apéndice N° 2 Entrevista aplicada al gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.**

## ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "HERMES GAIBOR" LTDA.

**Objetivo:** Obtener información sobre los Servicios Financieros y la Rentabilidad de la Cooperativa.

**INTRUCCIONES**

Responder las preguntas de manera adecuada.

1. Tiene Rentabilidad la Cooperativa.

   _____

   _____

   _____

2. ¿Conoce el porcentaje en que se ha incrementado la Rentabilidad dentro de la Cooperativa?

   _____

   _____

   _____

3. ¿La Rentabilidad de la Cooperativa en los dos últimos años ha aumentado?

   _____

   _____

   _____

4. ¿Qué Servicios Financieros considera que son los que más contribuyen a la Rentabilidad de la Cooperativa?

   _____

   _____

   _____

5. ¿Tiene Morosidad la Cooperativa?

   _____

   _____

   _____

6. ¿A cuánto asciende en este último año?

   _____

   _____

   _____

7. ¿Ha tenido incremento en los niveles de morosidad en los últimos años dentro de la Cooperativa?

   _____

   _____

   _____

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

   _____

   _____

   _____

9. ¿Qué Servicios Financieros considera usted que se deberían mejorar o redefinirlos en benéfico de sus socios?

   _____

   _____

   _____

**Apéndice N° 3 Fotos de la Encuesta y Entrevista aplicadas a socios y gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.**






COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
HERMES GAIBOR V.
MISIÓN
VISIÓN
VALORES INSTITUCIONALES
VALOR
DESCRIPCIÓN

## Apéndice N° 4 Estado de Resultados año 2017

### COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "HERMES GAIBOR" LTDA.
### ESTADO DE RESULTADOS 2017

### DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 | **GASTOS** | | | |
| 41 | **INTERESES CAUSADOS** | | | 282.356,27 |
| **4101** | Obligaciones con el público | | 230.304,45 | |
| **410115** | Depósitos de ahorro | 74.009,83 | | |
| **410130** | Depósito a plazo | 156.294,62 | | |
| **4103** | Obligaciones financieras | | 52.051,82 | |
| **410310** | Obligaciones con instituciones financieras | 52.051,82 | | |
| 42 | **COMISIONES CAUSADAS** | | | 551,90 |
| **4290** | Varias | | 551,90 | |
| **429010** | Comisiones pagadas | 551,90 | | |
| 44 | **PROVISIONES** | | | 73.316,94 |
| **4402** | Cartera de crédito | | 71.757,83 | |
| **440220** | Cartera de consumo prioritario | 112,01 | | |
| **440230** | Crédito inmobiliario | 6.473,99 | | |
| **440240** | Microcrédito | 65.171,83 | | |
| **4403** | Cuentas por cobrar | | 130,00 | |
| **440305** | Cuentas por cobrar | 130,00 | | |
| **4405** | Otros Activos | | 1.429,11 | |
| **440505** | Otros Activos | 1.429,11 | | |
| **45** | **GASTOS DE OPERACIÓN** | | | 416.619,42 |
| **4501** | Gasto de personal | | 150.540,56 | |
| **450105** | Remuneraciones mensuales | 90.411,31 | | |
| **450110** | Beneficios sociales | 13.241,71 | | |
| **450120** | Aportes al IESS | 11.834,14 | | |
| **450130** | Pensiones y jubilación | 5.690,85 | | |
| **450135** | Fondo de reserva IESS | 5.932,34 | | |
| **450190** | Otros | 23.430,21 | | |
| **4502** | Honorarios | | 79.205,43 | |
| **450205** | Directores | 21.696,18 | | |
| **450210** | Honorarios profesionales | 57.509,25 | | |
| **4503** | Servicios varios | | 71.406,60 | |
| **450305** | Movilización, fletes y embalajes | 6.341,09 | | |
| **450315** | Publicidad y propaganda | 10.614,26 | | |
| **450320** | Servicios básicos | 15.724,08 | | |
| **450325** | Seguros | 7.104,13 | | |
| **450330** | Arrendamientos | 19.178,94 | | |
| **450390** | Otros servicios | 12.444,10 | | |
| **4504** | Impuestos, contribuciones y multas | | 31.085,49 | |
| **450405** | Impuestos fiscales | 2.816,81 | | |
| **450410** | Impuestos municipales | 3.305,86 | | |
| **450415** | Aportes a la SEPS | 3.204,81 | | |
| **450421** | Aporte al COSEDE por prima variable | 21.658,01 | | |
| **450490** | Impuestos y aportes para otros | 100,00 | | |
| **4505** | Depreciaciones | | 38.095,29 | |
| **450515** | Edificios | 12.988,08 | | |
| **450525** | Muebles, enseres y equipo de oficina | 9691,63 | | |
| **450530** | Equipos de computación | 9204,73 | | |
| **450535** | Unidades de transporte | 3579,36 | | |
| **450590** | Otros | 2631,49 | | |
| **4506** | Amortizaciones | | 4.221,36 | |
| **450625** | Programas de computación | 3.157,36 | | |
| **450690** | Otros | 1.064,00 | | |
| **4507** | Otros gastos | | 42.064,69 | |
| **450705** | Suministros diversos | 11.077,74 | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **450715** | Mantenimiento y reparaciones | 14.809,49 | | |
| **450790** | Otros | 16.177,46 | | |
| 47 | **OTROS GASTOS Y PÉRDIDAS** | | | 16.904,91 |
| **4703** | Intereses y comisiones devengado | | 16.904,91 | |
| **470305** | Intereses y comisiones devengado | 16.904,91 | | |
| 48 | **IMPUESTOS Y PARTICIPACIÓN A EMPLEADOS** | | | 35.657,15 |
| **4810** | Participación a empleados | | 11.461,22 | |
| **481005** | 15 % Participación a trabajadores | 11.461,22 | | |
| **4815** | Impuesto a la renta | | 24.195,93 | |
| **481505** | Impuesto a la renta | 24.195,93 | | |
| | **TOTAL GASTOS** | | | **825.406,59** |
| | | | | |
| **5** | **INGRESOS** | | | |
| **51** | **INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS** | | | 812.789,58 |
| **5101** | Depósitos | | 15.599,64 | |
| **510110** | Depósito en instituciones financieras | 15.599,64 | | |
| **5103** | Intereses y descuentos de inversiones | | 10.502,79 | |
| **510315** | Mantenidas hasta el vencimiento | 10.502,79 | | |
| **5104** | Intereses y descuentos de cartera de crédito | | 786.687,15 | |
| **510410** | Cartera de créditos de consumo prioritario | 530,68 | | |
| **510415** | Cartera de crédito inmobiliario | 50.885,43 | | |
| **510420** | Cartera de créditos para la microempresa | 704.398,11 | | |
| **510450** | De mora | 30.872,93 | | |
| **54** | **INGRESOS POR SERVICIOS** | | | 16.047,82 |
| **5490** | Otros servicios | | 16.047,82 | |
| **549005** | Tarifados con costo máximo | 4.821,64 | | |
| **549010** | Tarifados diferenciados | 11.226,18 | | |
| 56 | **OTROS INGRESOS** | | | 36.670,73 |
| **5604** | Recuperación de activos financieros | | 34.043,39 | |
| **560405** | De activos Castigados | 14.302,49 | | |
| **560420** | Comisiones Ganadas en el ejercicio | 19.740,90 | | |
| **5690** | Otros | | 2.627,34 | |
| **569005** | Varios ingresos | 2.607,34 | | |
| **569020** | Multas a socios | 20,00 | | |
| | **TOTAL INGRESOS** | | | **865.508,13** |
| | **RESULTADO OPERATIVO** | | | **40.101,54** |

**Fuente:** Estado de Resultados de 2017, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Hermes Gaibor" Ltda.
**Elaborado por:** Ledesma Paola y Yépez Doris

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**

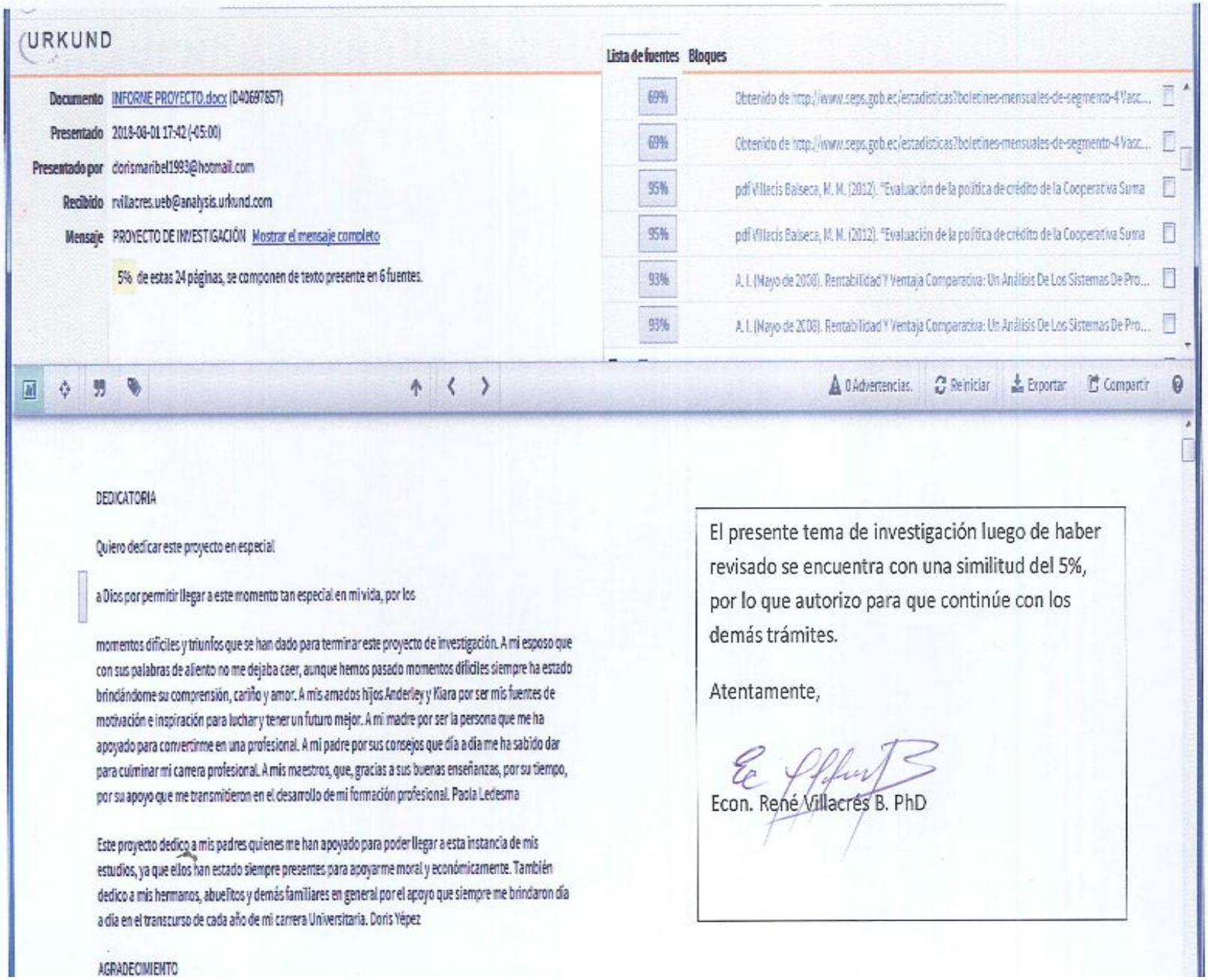
Guaranda 07 de Agosto del 2018

## CERTIFICADO ANTIPLAGIO

Yo, René Villacrés, Director del Proyecto de Investigación, certifica que las señoritas **LEDESMA LÓPEZ JENNYFFER PAOLA y YEPEZ PAÑO DORIS MARIBEL**, 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 01 de Agosto del 2018, del Informe Final del Proyecto de Investigación denominado **"LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, "HERMES GAIBOR" LTDA, PROVINCIA COTOPAXI, CANTÓN PAMGUA, PARROQUIA MORASPUNGO, 2018"** dando como resultado un 5% de coincidencia porcentaje que se encuentra dentro del parámetro legal establecido.

Es todo cuanto puedo certificar,

Econ. René Villacrés
Director


URKUND
Documento INFORME PROYECTO.docx (D40697857)
Presentado 2018-08-01 17:42 (-05:00)
Presentado por dorismaribel1993@hotmail.com
Recibido rvillacres.ueb@analysis.urkund.com
Mensaje PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Mostrar el mensaje completo
5% de estas 24 páginas, se componen de texto presente en 6 fuentes.
Lista de fuentes
Bloques
69%
Obtenido de http://www.seps.gob.ec/estadisticas?boletines-mensuales-de-segmento-4 Vasc...
69%
Obtenido de http://www.seps.gob.ec/estadisticas?boletines-mensuales-de-segmento-4 Vasc...
95%
pdf Villacis Balseca, M. M. (2012). "Evaluación de la política de crédito de la Cooperativa Suma
95%
pdf Villacis Balseca, M. M. (2012). "Evaluación de la política de crédito de la Cooperativa Suma
93%
A. L. (Mayo de 2008). Rentabilidad Y Ventaja Comparativa: Un Análisis De Los Sistemas De Pro...
93%
A. L. (Mayo de 2008). Rentabilidad Y Ventaja Comparativa: Un Análisis De Los Sistemas De Pro...
0 Advertencias.
Reiniciar
Exportar
Compartir
DEDICATORIA
Quiero dedicar este proyecto en especial
a Dios por permitir llegar a este momento tan especial en mi vida, por los
momentos difíciles y triunfos que se han dado para terminar este proyecto de investigación. A mi esposo que con sus palabras de aliento no me dejaba caer, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión, cariño y amor. A mis amados hijos Anderley y Kiara por ser mis fuentes de motivación e inspiración para luchar y tener un futuro mejor. A mi madre por ser la persona que me ha apoyado para convertirme en una profesional. A mi padre por sus consejos que día a día me ha sabido dar para culminar mi carrera profesional. A mis maestros, que, gracias a sus buenas enseñanzas, por su tiempo, por su apoyo que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional. Paola Ledesma
Este proyecto dedico a mis padres quienes me han apoyado para poder llegar a esta instancia de mis estudios, ya que ellos han estado siempre presentes para apoyarme moral y económicamente. También dedico a mis hermanos, abuelitos y demás familiares en general por el apoyo que siempre me brindaron día a día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria. Doris Yépez
AGRADECIMIENTO
El presente tema de investigación luego de haber revisado se encuentra con una similitud del 5%, por lo que autorizo para que continúe con los demás trámites.
Atentamente,
Econ. René Villacrés B. PhD