

## **Análisis de la colocación de créditos y su contribución al sistema financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samay, 2020**

### **Analysis of the placement of credits and its contribution to the financial system of the Cooperative of Savings and Credit Sumak Samay, 2020**

Elsita Margoth Chávez García<sup>1</sup>; Darwin Vladimir Rivera Piñaloza<sup>2</sup>;  
Verónica del Carmen Arguello Delgado<sup>3</sup>; Alexandra Maribel Arguello Pazmiño<sup>4</sup>  
{emchavez@ueb.edu.ec; vrivera@ueb.edu.ec;  
varguello@ueb.edu.ec; amarguello@ueb.edu.ec}

**Fecha de recepción:** 12 de noviembre de 2020 — **Fecha de aceptación:** 04 de diciembre de 2020

**Resumen:** El análisis de la colocación de créditos y su contribución al sistema financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samay, sucursal Guaranda, provincia Bolívar, tuvo como objetivo determinar los sucesos que tienen las políticas de concesión de los créditos en la rentabilidad organizacional. Para la aplicación del presente estudio se abordó la investigación de campo y un enfoque cuantitativo y cualitativo; lo cuantitativo se aplicó para obtener datos porcentuales de la población de estudio y lo cualitativo al utilizar el método descriptivo y hermenéutico en los datos recabados e investigados en las diferentes fuentes de información primarias mediante la encuesta y entrevista a los empleados administrativos de la cooperativa y una entrevista al gerente del lugar y, secundarias por medio del arqueo bibliográfico. Posterior, los datos recogidos se procedieron a tabular, analizar e interpretar; en donde se propuso el diseño de estrategias que contribuyan al fortalecimiento de la inversión financiera.

*Palabras clave* — *Análisis en la colocación de créditos, sistema financiero, cooperativa, créditos, contribución.*

**Abstract:** The analysis of the placement of loans and their contribution to the financial system of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samay, Guaranda branch, Bolívar province, aimed to determine the events that loan granting policies have in organizational profitability. For the application of this study, field research and a quantitative and qualitative approach were addressed; the quantitative was applied to obtain percentage data of the study population and the qualitative by using the descriptive and hermeneutical method in the data collected and investigated in the different primary information sources through the survey and interview with the administrative employees of the cooperative and

<sup>1</sup>Ingeniera Comercial Mención Negocios Internacionales, Magíster en Gestión de Marketing y Servicio al Cliente. Universidad Estatal de Bolívar.

<sup>2</sup>Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Magíster en Auditoría Integral. Universidad Estatal de Bolívar.

<sup>3</sup>Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Magíster en Auditoría Integral. Universidad Estatal de Bolívar.

<sup>4</sup>Ingeniera en Finanzas, Magíster en Estadística Mención en Gestión de la Calidad y Productividad. Universidad Estatal de Bolívar.

#### **Cómo citar:**

Chávez García, E. M., Rivera Piñaloza, D. V., Arguello Delgado, V. C., & Arguello Pazmiño, A. M. (2021). Análisis de la colocación de créditos y su contribución al sistema financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samay, 2020. Pro Sciences: Revista De Producción, Ciencias E Investigación, 5(38), 11-23. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol5iss38.2021pp11-23>

**a interview with the manager of the place and, secondary by means of the bibliographic archiving. Later, the collected data were tabulated, analyzed and interpreted; where the design of strategies that contribute to the strengthening of financial investment was proposed.**

***Keywords — Analysis in the placement of loans; finance system; cooperative; credits; contribution.***

## INTRODUCCIÓN

El presente documento busca expresar teorías basadas en marcos de referencia relacionados al tema de investigación, para que de esta forma se tenga algunos aspectos que delimitan las líneas base y soporte para obtener resultados que permitan proponer la implantación de políticas y procesos adecuados para que puedan obtener un rendimiento financiero favorable en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumak Samay de la ciudad de Guaranda.

El sistema financiero formal ecuatoriano está compuesto por bancos privados, públicos, cooperativas de ahorro y crédito, mutualistas y sociedades financieras. Durante los años 2008 hasta el primer semestre del 2015 los bancos privados otorgaron mayor cantidad de créditos productivos y de consumo.

Las cooperativas por su parte conceden créditos especialmente en los segmentos consumo y microcrédito. En el caso de las mutualistas brindaron préstamos destinados principalmente para el financiamiento de viviendas. Con las sociedades financieras y emisoras de tarjetas de crédito muestran mayor énfasis al sector de consumo. Todos estos antecedentes determinan una participación importante de las entidades financieras en el desarrollo del país y el mejoramiento de la economía después de la crisis ocurrida en 1999 y el cambio de moneda en el año 2000.

En la publicación de Calderón (2017) en su trabajo de titulación denominó “La Política Monetaria y su Incidencia en el Crédito Bancario en el Ecuador”, El autor concluyó que las políticas monetarias utilizan el interés como instrumento para generar estabilidad financiera y facilitar el volumen de créditos, sin embargo, su uso es relevante durante los primeros períodos mejorando la economía en el país. Por otro parte, su mal uso en los últimos años, ha conllevado a que el estado no genere porcentajes de ahorro, provocando una recesión económica en el año 2015.

Por medio del modelo econométrico de regresión lineal simple se determinó la participación de la tasa de interés en bajada para mejorar la demanda crediticia. Con ello se podrá brindar mayores facilidades en el otorgamiento de créditos que han despertado el poder de inversión en el Ecuador.

En la publicación de Gutiérrez, Narváez et al., (2020) denominada “El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales”, el autor menciona lo siguiente, la documentación histórica de los créditos otorgados no se encuentra clasificada, ordenada y completa lo que dificulta el seguimiento y comportamiento financiero de los socios.

La comisión de crédito no realiza inspecciones, incumpliendo así con sus funciones o a su vez en los créditos otorgados se encontraron muchos de estos sin la autorización y aprobación por parte de la comisión, por lo tanto, no se cumple con lo establecido en el Manual Interno de Crédito, no existe el personal suficiente para el departamento de crédito en la cooperativa, estas funciones las viene realizando el gerente encargado de la cooperativa que a su vez realiza las funciones de contador.

En la publicación de Hernández, Meneses y Benavides (2005) con el tema: “desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera”, el autor llega a la conclusión que para analizar el Riesgo de Crédito es necesario examinar elementos relevantes, tales como la identificación, medición y evaluación, además de mantener un seguimiento mediante la aplicación de Indicadores Financieros y Modelos de Riesgo, los mismos que permitirán ejecutar un análisis eficiente y la determinación de la probabilidad de incumplimiento.

Se estableció que el Modelo de Riesgo de Crédito apropiado para implementarlo en la cooperativa, es el denominado Credit Scoring, el cual funciona a través de una técnica llamada rating o puntaje para calificar a sus clientes en base a su solicitud de crédito, de esa manera constituye posteriormente la probabilidad de su pago, este modelo actúa como una herramienta de mitigación del riesgo.

En la publicación de Velasteguí, (2014) menciona:

*“La cartera de crédito vencida y la rentabilidad” el autor señala lo siguiente: “Luego de analizar la cartera de crédito de la cooperativa de Ahorro y Crédito “Credi Ya” Ltda., para la aplicación de medidas correctivas oportunas, los resultados del Check List evidenciaron que se no ha estipulado un reglamento que permita a sus funcionarios realizar tareas de cobro por mora a sus socios de manera efectiva, además la cooperativa acostumbra solicitar como garantía de sus créditos la firma de garantes, como medio o mecanismo para comprometer al cliente cuando no ha logrado cancelar la totalidad del valor, cuando un cliente no ha logrado cumplir los pagos de sus cuotas, a pedido de este se le concede en la mayoría de los casos una prórroga de seis meses, finalmente, el riesgo de liquidez es evidente en la cooperativa la cual amenaza peligrosamente su futuro en el mercado local, aunque el riesgo legal y de solvencia no demuestra porcentajes importantes, sin embargo está peligrosamente latente y de no solucionar los problemas de cartera podrían acentuarse produciendo graves daños a la misma.”*

Por lo que, al tratar de definir los procesos de control que permitan la optimización de los recursos, mejorando la rentabilidad de la institución, se comprobó que estos no están claramente delimitados por lo tanto, el personal y los socios no manejan información coordinada, por esta razón al momento de conceder los créditos realizan procedimientos inadecuados que terminan por perjudicar a la cooperativa, sumado a esto el hecho de que los clientes incumplen los pagos, la situación se complica cada vez; por lo tanto al someter a cálculo, se encontró que el porcentaje de nivel de Circulante, en el año 2014 disminuyó al 82,37%; así mismo al calcular el Nivel de Liquidez Inmediata en la empresa se comprobó que no dispone la empresa de suficiente dinero en efectivo para cubrir sus obligaciones inmediatas, durante el año 2014 apenas se cubrió el 8% de la deuda, en pago de las obligaciones a corto plazo, por lo tanto la cooperativa, necesita corregir estos errores de inmediato para superar la crisis que ha venido manejando.

También se puede señalar que no se realizan comparaciones de los resultados obtenidos en función de los parámetros de medición establecidos por la institución, además los pocos datos que se obtienen de los indicadores financieros no son socializados al resto del personal de la cooperativa, por lo tanto, no se tienen objetivos claramente definidos para el otorgamiento de créditos ni tampoco para la recuperación de cartera vencida.

De acuerdo con Sánchez (2010) la planificación financiera desempeña un papel fundamental dentro del proceso de dirección, en cuanto que permite anticipar cuáles serán los resultados de las decisiones que se espera tomar a partir de la estimación de unos determinados escenarios futuros de evolución del entorno, contribuyendo a clasificar y facilitar el proceso de decisión. Así cuanto más problemática e incierta sea la actividad económico-financiera futuro, más necesaria se hace la planificación financiera.

Dentro de la planeación financiera se deber considerar algunos elementos de política financiera según Quintero Pedraza JC (2009) son: la inversión que requiere la empresa en nuevos activos, el grado de apalancamiento financiero, la cantidad de efectivo a pagar a los accionistas, la cantidad de capital de trabajo y liquidez que se requieren de forma continua.

La planificación financiera se divide en dos tipos: Planificación Financiera a Corto Plazo (menos de 1 año), Planificación Financiera a Largo Plazo (De 2 a 5 años). La planificación financiera permite darnos una idea o estimación de las actividades que llevará a cabo la entidad y anticiparse a futuros problemas que puedan surgir, además permite tomar las mejores decisiones, esto ayuda al cumplimiento de metas y objetivos que se haya planteado la entidad. (Westerfield Ross, 2017)

El control financiero según Teruel (2014) menciona: “el control financiero permite a la empresa evaluar, de una forma permanente objetiva y sistemática, las desviaciones que se van generando en las líneas estratégicas y operacionales previamente establecidas”.

En palabras de Morales & Morales (2014) “el control financiero es una parte fundamental en toda entidad, pues es lo que le permite realizar y desarrollar todas sus operaciones y sus ciclos, además, el manejo de recursos financieros conlleva siempre, un uso adecuado, limpio y seguro”. Además, el control financiero tiene diversos objetivos entre los cuales destacan los siguientes:

- Diagnosticar: se aplica cuando existen áreas con problemas y se emplean medidas de prevención, antes que de corrección.
- Comunicar: Se realiza a través de la información de resultados, de las diversas actividades de la empresa.
- Motivar: Derivar de todos los logros que tenga la empresa, a través de sistemas de control tendrá beneficios a todos los empleados.

El control financiero es el encargado de evaluar cada una de las actividades que lleva acabo la institución, es importante este control ya que de él depende la rentabilidad que vaya a generar la entidad, en este control deben intervenir aspectos importantes como el diagnóstico, la comunicación y la motivación hacia el cumplimiento de metas.

La gestión del crédito de acuerdo con Camacho (2017) menciona que la gestión crediticia contempla varios aspectos como:

- En primer lugar, la gestión del crédito debe seguir unos objetivos y políticas fijadas de antemano para establecer normas de conducta homogéneas con el resto de la organización.
- La gestión de crédito va a depender directamente de la estructura organizativa de la empresa y las relaciones interdepartamentales.
- Las características y la situación de cada una de ellas imprimirán un carácter propio y exclusivo para el establecimiento de una política eficaz de créditos.
- El tamaño de la empresa podrá condicionar el grado de rigor y la posibilidad real de aplicar la política más adecuada para concesión de crédito a clientes.

Otro aspecto a considerar hace referencia a la relación entre los departamentos implicados, sobre todo los de Gestión del Crédito, Finanzas y el Comercial y, por supuesto, la Dirección General. El éxito o fracaso de esta área de gestión estará en relación directa con el interés y la motivación de la Dirección General.

Además, Camacho (2017) menciona que la cultura organizativa de cada empresa adquiere un papel relevante. Cuando esta área de gestión se implanta por primera vez, las relaciones entre el departamento de crédito y el comercial no suelen destacar por una fluidez extraordinaria, ya que la creación de un departamento de crédito suele tener su origen en la necesidad de establecer una serie de controles que pueden afectar, en gran medida, a la política comercial que ha venido desarrollándose hasta ese momento, por lo que el o los departamentos afectados se suelen sentir controlados.

Es por esta razón que, en su implantación, se deberá revisar toda la estructura para evitar esos roces profesionales que pueden perjudicar los intereses de la empresa.

Como se observa en la gestión del crédito intervienen las relaciones que se manejen tanto interna como externamente en la entidad, se realizan análisis de los distintos departamentos de la entidad para que la comunicación sea la mejor y no existen diferencias que puedan afectar los objetivos institucionales.

La concesión crediticia según Brachfield (2012) corresponde a la decisión de dar un crédito a un cliente en base a las decisiones que tomara el responsable de créditos, este se basa en el importe máximo del riesgo que es la cantidad máxima de crédito que estamos dispuestos a arriesgar con cliente, el plazo de pago que se le puede conceder, las condiciones y formas de pago.

Las entidades financieras estudian constantemente las exigencias para asignar un Crédito. Un crédito también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor); en cual los pagos se aplazan a través de la capacidad y políticas de pago de las instituciones que otorgan créditos.

La concesión de crédito es el proceso que sigue una entidad financiera para el otorgamiento de un crédito a un socio, este proceso comprende el análisis y evaluación del cliente ya sea la capacidad de pago, la forma de pago y la garantías que puede ofrecer (Calderón, 2005).

Según Camacho (2017) plantea las etapas del proceso crediticio que lleva a cabo una entidad financiera es; Etapa I. Promoción, Etapa II. Integración y Solicitud, Etapa III. Evaluación y resolución, Etapa IV. Otorgamiento, Etapa V: Seguimiento y Evaluación, después de otorgado el crédito, el “Ejecutivo de crédito y cobranza” llevara el seguimiento y evaluación de la cartera de crédito, que incluye un control sistemático y periódico de la misma, control y resguardo de pagarés, contratos y demás títulos de crédito con los que se haya documentado la operación. Resguardo de documentos Seguimiento al destino Gestión preventiva y administrativa Cobranza extra y judicial.

Las 5 “C’s del crédito, según Huérfano (2010) define, Carácter, Capacidad, Capital, Colateral, Condiciones, son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir, aquellos que dependen de su trabajo. Los negocios en general y las condiciones económicas sobre las que los individuos no tienen control, pueden alterar el cumplimiento del pago, así como su deseo de cumplir con sus obligaciones.

A más de ello el autor nos menciona que el análisis a través de las 5 C del crédito no proporciona una decisión específica de aceptación o rechazo, por lo que su uso requiere un analista experimentado en revisar y otorgar solicitudes de crédito. La aplicación de este sistema tiende a asegurar que los clientes a crédito de la empresa pagaran, sin presionarlos, dentro de los términos establecidos de crédito.

Las 8 C’s del crédito son: Carácter, Capacidad, Capital, Colateral, Condiciones, Cobertura, Consistencia, Conveniencia, se refiere que tanto el deudor como el intermediario pueden estar en posibilidades de obtener un rendimiento adecuado de los créditos otorgados. (Felipe de Jesús, 2016)

Obtención de la información de crédito según Córdoba (2012), dentro de las principales tareas de dicha gestión de la cartera se encuentran:

- Estados Financieros: Para analizar la estabilidad financiera del cliente, su liquidez, rentabilidad y capacidad de endeudamiento. Aunque en un balance o en un estado de resultados no aparece información con respecto a las normas de pago pasada, el conocimiento de la situación financiera de la empresa puede indicar la naturaleza de la gestión financiera total.

- Oficinas de intercambio de referencias o centrales de riesgo: Las empresas pueden obtener información de crédito por medio de los sistemas de intercambio de referencias, que es una red de intercambio de información crediticia. Accediendo a suministrar información crediticia a esta oficina de créditos a cerca de sus clientes actuales, una empresa adquiere el derecho de solicitar información a la oficina de créditos relacionada con clientes en perspectiva.
- Verificación Bancaria: Puede que sea posible que el banco de la empresa obtenga información crediticia del banco del solicitante.

Clasificación de los créditos: Según la SEPS (2016) y la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Resolución N° 043-2015-F del Banco Central del Ecuador (2015) que regulan la segmentación del sistema financiero nacional en donde indican los tipos de crédito vigentes en el Sistema Financiero Nacional que son: Crédito Productivo, Crédito Comercial Ordinario, Crédito Comercial Prioritario, Crédito de Consumo Ordinario, Crédito de Consumo Prioritario, Crédito Educativo, Crédito de Vivienda de Interés Público, Crédito Inmobiliario, Microcrédito, Crédito de Inversión Pública, que Financia programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor a favor de la institución financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

La Cartera de crédito según la (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015), mediante la resolución N° 038-F del 13 de febrero del 2015 emite la Norma para la Gestión del Riesgo de Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en donde incluye las siguientes definiciones de cartera en entidades financieras:

- Cartera por vencer: Es el saldo total neto de la cartera de crédito que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones de una entidad a una fecha de corte.
- Cartera Vencida: Es la parte del saldo del capital de la cartera de crédito que reporta atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.
- Cartera que no devenga intereses: Es la diferencia entre el saldo del capital pendiente de pago y la cartera vencida.
- Cartera improductiva: Es el resultado de sumar la cartera que no devenga intereses más la cartera vencida.

Según Córdoba (2012) sostiene que “las políticas de crédito están interrelacionadas con la fijación de precios de un producto o servicio y deben contemplarse, como parte del proceso global de competencia”. Y contar con cualquier otra área de la empresa, la gestión del crédito debe seguir unos objetivos y políticas fijados de antemano para establecer normas de conducta homogéneas con el resto de la organización”.

Las políticas de crédito son una forma de transacción comercial basada en la confianza que se les otorga a los clientes en fechas en fechas determinadas (Oxte, 2015).

Según Molina (2015) es importante porque permite a una institución financiera el diseño de su política crediticia, que le proporcionarán los elementos que harán de su estrategia más agresiva o conservadora y poder determinar paralelamente si la entidad espera desarrollar su gestión en un marco recesivo o de crecimiento.

De los principios o políticas que una entidad fije para la concesión de créditos dependerá la rentabilidad de la misma al igual que el cumplimiento de metas y objetivos, además para llegar a estos es necesario establecer mecanismos de comunicación participativa, un buen proceso de administración y personal idóneo en la entidad. (MARCO, 2018)

La Gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

La gestión financiera es el área de administración que tiene que ver con los recursos financieros de la empresa y se centra en dos aspectos importantes como son la rentabilidad y la liquidez, mientras que el análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventar, las separación o desintegración de los valores indicados en los estados financieros, con el objeto de conocer sus orígenes, los cambios realizados y sus causas, para tener una idea más precisa y veraz acerca de la situación financiera que guarda el negocio o empresa.

Según Ortiz, (2010) indica que el análisis: cualquiera que sea su finalidad, requiere una comprensión amplia y detallada de la naturaleza y limitaciones de los estados financieros, puesto que el analista tiene que determinar si las diversas partidas presentan una relación razonable entre sí, lo cual permite calificar las políticas financieras y administrativas de buenas, regulares o malas.

Un análisis financiero es importante para llevar los resultados obtenidos a su punto óptimo deseado, es decir que si los resultados esperados, son bajos, la labor de la administración será concentrar sus esfuerzos en mejorar los resultados.

De acuerdo con Baena, (2010) todo análisis financiero realizado a la empresa, corresponde a su situación actual, basada en hechos presentes o en información pasada recopilada e interpretada a través de datos procesados con las técnicas de un análisis o estadística, pero también se realiza para proyectar el futuro crecimiento económico o proyectos de inversión.

El análisis financiero según Bolaños, (2010) se clasifica de la siguiente manera, Según su destino: Se divide en Análisis Interno: el mismo que sirve para usos internos o fines administrativos, este tipo de análisis sirve para explicar a los directivos y socios el cambio que en la empresa se han obtenido de un período a otro y también para ayudarlos a medir la eficiencia de la gestión administrativa, y Análisis Externo: El mismo que se practica por otras entidades, con el propósito de observar si es conveniente aprobar un crédito o invertir en la empresa cuyos estados financieros se está analizando.

Según su forma se denomina así porque se utiliza un solo estado de situación o un balance de pérdidas y ganancias para una fecha o período determinado sin relacionarlo con otros.

El Análisis Vertical es de carácter estático, porque evalúa la posición financiera y los resultados a una fecha y aun ejercicio determinado, se caracteriza fundamentalmente por la comparación porcentual de las cuentas respecto de grupos y secretos financieros, por ejemplo, se puede relacionar el activo corriente, comparado con el total de activo del 100%, mientras que el Análisis Horizontal es un método que cubre la aplicación de dos o más, estados financieros de igual naturaleza, pero de distintas fechas, por medio de este análisis podemos determinar los cambios surgidos en las cuentas individuales de un período a otro, por lo tanto demuestra los aumentos o disminuciones que han sufrido diferentes cuentas o grupos de cuentas en los diferentes períodos, además se realiza en términos absolutos como porcentuales, para la segunda opción se toma una cifra base generalmente del año más viejo y todas las demás se evalúan en relación con ella, es restando el saldo del período que se está analizando el saldo del año base, colocando las disminuciones entre paréntesis. (Bolaños, 2010)

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (2014) para evaluar la gestión financiera y administrativa de las entidades de crédito, se escogieron parte de los indicadores financieros, que responden a cada una de las áreas definidas en el CAMEL (Capital, Asset, Management, Earning, Liquidity) e indicadores de la metodología MAF (Módulo de Análisis Financieros), con respecto a los

siguientes conceptos, cuyos significados se señalan a continuación:

- a. **Relación de Solvencia:** Razón entre el capital y los activos de una entidad financiera. Mide el porcentaje de los activos ponderados por riesgo que están respaldados con capital (patrimonio técnico).
- b. **Calidad de Activos:** Relación entre el monto de cartera riesgosa (aquella clasificada con calificaciones de riesgo B, C, D, y E y el total de activos).
- c. **Indicadores de Gestión:** Es la relación entre los gastos laborales y administrativos más provisiones y margen financiero bruto. El diseño de este indicador incorpora los nichos que caracterizan el mercado financiero.
- d. **Eficiencia microeconómica o manejo administrativo:** Corresponden a aquellos relacionados a la eficiencia operativa de las instituciones financieras.
- e. **Rentabilidad financiera:** Medida del rendimiento obtenido con respecto a los fondos propios en un periodo determinado.
- f. **Eficiencia Financiera:** Indicadores que miden la eficiencia de la actividad de las instituciones financieras.
- g. **Liquidez:** El propósito de la administración de la liquidez es asegurar que la institución pueda cumplir totalmente con sus obligaciones contractuales.

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, Intendencia Nacional Técnica y Dirección de Estadística y Productos indica que, a partir del 30 de abril de 2000, indica que, con los estados financieros en unidades de dólar, se han definido nuevos indicadores financieros, cuyas fórmulas de cálculo se muestran a continuación: (Hernández, 2015)

Inclusive, el trabajo de investigación está sujeta a los artículos 81, 85, 92 del código orgánico monetario, debido a que guarda relación con las variables de investigación debido a que los socios tienen derecho a disponer de un crédito financiero, así como a una información precisa de las tasas de interés. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad de servicio que presta dicha institución permitiendo establecer una coherencia de la conceptualización con la proposición del diseño y mejoramiento de los procesos. (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014)

Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria está sujeta a los siguientes artículos 78,79, 81, 82, 85,88, 92 debido que la presente Ley, integran el Sector Financiero Popular y Solidario las cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, y cajas de ahorro. Las tasas de interés máximas activas y pasivas que fijarán en sus operaciones las organizaciones del Sector Financiero Popular y Solidario serán las determinadas por el Banco Central del Ecuador. Para constituir una cooperativa de ahorro y crédito, se requerirá contar con un estudio de factibilidad y los demás requisitos establecidos en el Reglamento de la presente Ley. Las cooperativas de ahorro y crédito, preferentemente deberán invertir en el Sector Financiero Popular y Solidario. De manera complementaria podrán invertir en el sistema financiero nacional y en el mercado secundario de valores y, de manera excepcional, en el sistema financiero internacional, en este caso, previa la autorización y límites que determine el ente regulador. (Solidaria, 2014)

Resoluciones de Junta de Política y Regulación Monetaria de las cooperativas de Ahorro y Crédito establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, el cual podrán acceder a los miembros de los consejos de gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 2,3,4, y 5 no podrán conceder operaciones activas y contingentes con una misma persona natural o jurídica, por un valor que exceda en conjunto los siguientes límites, calculados en función del patrimonio de la entidad. Las Cooperativas de

Ahorro y Crédito de los segmentos 2,3,4, y 5 establecerán un cupo de crédito y garantías de grupo, al cual podrán acceder los miembros de los consejos, gerencia, los empleados que tienen decisión o participación en operaciones de crédito e inversiones, sus cónyuges o convivientes y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. (Resolución de la junta de política y regulación Monetaria, 2017).

## MATERIALES Y MÉTODOS

Para la aplicación del presente estudio se abordó la investigación de campo, en donde el problema no está bien definido, por lo que se lleva a cabo la indagación para entenderlo mejor, ya que prioriza los puntos de vista de los investigadores. El enfoque es cuantitativo y cualitativo; lo cuantitativo se aplicó para obtener datos porcentuales de la población de estudio y lo cualitativo al utilizar el método descriptivo y hermenéutico en los datos recabados e investigados en las diferentes fuentes de información primarias mediante la encuesta y entrevista y, secundarias por medio del arqueo bibliográfico.

La investigación de campo, acorde a Muñoz (2011) “son las investigaciones cuya recopilación de información se realiza dentro del ambiente específico donde se presenta el hecho de estudio” es decir que se realiza la recolección de los datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos. Así mismo, indicó que la ejecución de la investigación de campo, tanto el levantamiento de la información, como el análisis, las comprobaciones, la fundamentación de los conocimientos y la aplicación de los métodos utilizados, para obtener conclusiones, tienen lugar directamente en el ambiente donde se desenvuelve el hecho bajo estudio.

En este caso se procederá a interactuar con los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Sumak Samay de la ciudad de Guaranda, de forma que se convirtieron en fuentes de información directa respecto a la inversión por destino y su contribución al sistema financiero; quienes se convirtieron en la población de estudio, es decir en “El conjunto de elementos, donde cada elemento o unidad puede ser una persona, familia, empresa, zona, animal u objeto, al cual se le analizarán sus características.

Según Espinoza (2016) “La muestra en si es un subconjunto de la población, una porción pequeña y representativa en la que se puede evidenciar las características generales de la misma”. Para el cálculo de la muestra se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia basado en el juicio de los investigadores, para el desarrollo del trabajo investigativo, como son los 2 asesores de crédito que forman parte del departamento de crédito y el Gerente de Cooperativa.

Para (NETQUEST 2015) el muestreo por conveniencia es una técnica comúnmente usada que consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan porque están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico.

Para el procesamiento de resultados se utilizó Microsoft Excel para la tabulación y visualización gráfica y el procesador de texto Word para realizar el respectivo análisis e interpretación de la información, ya que la investigación fue netamente de carácter descriptivo.

## RESULTADOS

En base a la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación, se obtuvo información del estudio de la inversión por destino que intervienen en el proceso investigativo, con la finalidad de conocer como es el proceso contable de la cooperativa.

Mediante los datos obtenidos de la encuesta se verificó que el 45% son socios de género femenino, quienes acuden a la cooperativa en áreas distintas, y se encuentran en un rango de edad de 38 a 48 años. Se evidenció que, en el proceso de concesión de créditos, el 25% de las personas manifestaron que si ayudan con la información al momento de realizar créditos.

Los encuestados calificaron a la calidad del servicio como bueno, debido a que los requisitos revelados por la cooperativa, mantienen un formato de orden, el 36% de las personas cumplen de manera adecuado con el proceso de créditos solicitado por la cooperativa, al otorgar crédito por parte de la entidad se verifica los datos de los socios de tal manera que asegura el capital colocado por parte del departamento de créditos, la mayoría de directivos de la cooperativa admiten que la rentabilidad de la entidad disminuyo a un nivel medio, debido a la situación del país, los socios no tienen la capacidad de pago, por eso existe un índice de morosidad alto.

En cuanto a los resultados de la entrevista se aplicó a la máxima autoridad de la Cooperativa, con lo que se accedió a información confiable referente a las inversiones por destino, que maneja el área de crédito de la cooperativa y como esto ha influido en la contribución del sistema financiero, ya que con la ayuda de la entrevista se obtuvo información de ciertas cualidades que sirvió como base para rebabar información relevante y útil para el trabajo de investigación.

## DISCUSIÓN

La información recopilada fue primordial para la investigación desarrollada, esta unidad se dedica al procesamiento e interpretación de los datos obtenidos. De la encuesta se obtuvo que el proceso de concesión de crédito da facilidad a los socios para que realicen créditos de vivienda, educativos y de liquidez, aportan al sistema financiero de la cooperativa.

Se estima que los socios no cumplen con los requisitos necesarios para la aprobación del crédito, por lo que, han establecido criterios de revisión exhaustiva de las respectivas carpetas de los socios que solicitan créditos inmediatos, usando parámetros de las 8'C'mas utilizadas el capital, colaterales y capacidad de pago, observando un porcentaje de interés adecuado, establecido por el comité de crédito de dicha entidad, que cumple con el proceso respectivo de la verificación de datos de los clientes, el proceso de cobranza judicial es permitido por la entidad para recuperar créditos colocados.

Los directivos de la entidad creen que es necesario que se cumplan con políticas de créditos determinadas, puesto que existen innumerables problemas por que el personal de crédito no acata a las políticas establecidas.

A través de la entrevista se obtuvo información directa del gerente de la cooperativa de ahorro y crédito, mediante la cual se obtuvo como resultado los sucesos que tienen las políticas de créditos en la rentabilidad. Es importante que la cooperativa cuente con políticas establecidas para tener un crecimiento financiero alto.

A pesar que la cooperativa cuenta con políticas crediticias adecuadas, al momento que se concede los préstamos y de esta manera disminuye el riesgo crediticio, ya que cuenta con personal capacitado

que verifiquen datos erróneos, procedente de los trámites para conceder créditos, los mismos que en algunos casos han sido graves, generando pérdidas al desarrollo económico y competitividad en la sociedad.

## CONCLUSIONES

Se concluye que al efectuar la encuesta sobre el proceso de concesión se determinó que el flujo grama del proceso actual no es el más adecuado, pues existen subprocesos que no se toman en cuenta como la evaluación socio-económica al socio y garante, instrumentación de documentos, las formas de dar seguimiento al proceso, y como se va a recuperar, el crédito otorgado. Además, se aplicó la técnica de la observación en la revisión de la documentación de un proceso de forma aleatoria detectando que los procesos de concesión crediticia se realizan de manera incorrecta al momento de obtener la solicitud y la documentación del solicitante, que los mismos no son reales, provocando retraso o incumplimiento en los pagos, dando lugar a elevar el índice de morosidad.

En lo referente a la rentabilidad afirman las personas encuestadas que ha disminuido en los últimos años, las utilidades por ende eso se reflejó en los estados financieros de la entidad. Los índices de rentabilidad según los resultados obtenidos son bajos para la institución, especialmente el indicador de morosidad nos indica que el capital invertido no está siendo recuperado, por ende, repercute en la rentabilidad de la misma, provocando un decrecimiento económico en la cooperativa.

No existen estrategias bien conformadas que ayuden con el cumplimiento de los procesos de concesión crediticia, lo que confluente a que el rendimiento económico de la cooperativa no sea el esperado que puede a corto plazo generar pérdidas en la institución a tal punto de llevar a la inestabilidad financiera.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baena, D. (2010). Análisis Financiero. Bogotá: Ecoe.
- Bolaños, R. (2010). Clasificación de análisis financiero.
- Bolaños C. (2010). “Origen y aplicación de fondos y análisis financiero”. Bogotá: Norma.
- Brachfield Pere J. (2012). “Material complementario del libro Gestión del crédito y cobro” <https://www.profiteditorial.com/wp-content/uploads/attachments/MaterialComplementarioGestionCreditoCobroWEB.PDF>
- Camacho Villafuerte, Verónica Elena (2017). “Los procesos de concesión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced en la ciudad de Ambato”. «Repositorio Universidad Técnica de Ambato.» <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24724/1/T3877i.pdf>
- Calderón. (2005). CONCESIÓN CREDITICIA.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero. doi: N°332
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Pujili. (s.f.). Manual de créditos de la cooperativa.
- Córdoba, M. (2012). Gestión Financiera. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Felipe de Jesús. (2016). Las 8 Cs de crédito.
- Jenny Patricia Gutiérrez Calle, Cecilia Ivonne Narváez Zurita, Mireya Magdalena Torres Palacios,

- Juan Carlos Erazo Álvarez. El examen especial y su incidencia en la gestión de la cartera de crédito en empresas comerciales. Vol. 6, núm. 1, Especial marzo 2020, pp. 127-166
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). Norma para la gestión del riesgo de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Quito.
  - Junta de Política y regulación monetaria y financiera. (2015). Resolución N° 043-2015-F. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas043.pdf>
  - Hernández Corrales Liliana, Meneses Cerón Luis Ángel, Benavides Julián (28-09-2005). Desarrollo de una metodología propia de análisis de crédito empresarial en una entidad financiera. *Estud.gerenc.* vol.21 no.97 Cali Oct./Dec. 2005. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232005000400007](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232005000400007)
  - Hernández E. (2015). “Las tecnologías de la información en las entidades financieras”. España: Accenture España.
  - Huérfano, E. (2010). Las cinco “C” para conseguir un crédito. Obtenido de <http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2010/02/16/las-cinco-%E2%80%9C%E2%80%9D-conseguir-credito>
  - Hernández E. (2015). “Las tecnologías de la información en las entidades financieras”. España: Accenture España.
  - MARCO, A. (2018). Evaluación del Proceso Crediticio. doi:0121-6805
  - Molina, S. (2015). El ciclo del Crédito. Madrid: Ecofin de Lid
  - Morales Castro Arturo Y Morales Castro José Antonio (2014). “Planeación Financiera” Grupo Editorial Patria, México: <https://editorialpatria.com.mx/mobile/pdf/files/9786074382167.pdf>
  - NETQUEST. 29 de 05 de 2015. <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia> (último acceso: 20 de 11 de 2019).
  - Ortiz, H. (2010). Análisis financiero aplicado y principios de administración financiera. Bogotá: Universidad externado de Colombia.
  - Oxe, C. (2015). Política de crédito. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/3980745/POLITICAS-DE-CREDITO>
  - Quintero Pedraza Julio Cesar (2009) “planificación financiera”. *Revista Contribuciones a la Economía.* ISSN 1696-8360. <https://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>
  - Resolución de la junta de política y regulación Monetaria. (2017).
  - Rivera y Calderón (2017) «Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo.» 18 de 01 de 2021. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4228>
  - Sánchez Carranza, Mónica Gissela (2012) «Repositorio Universidad Técnica de Ambato.» “La planificación financiera y la rentabilidad de la empresa textil Static Moda S.A de la ciudad de Ambato” 18 de 01 de 2021. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/21286/1/T3545i.pdf>
  - SEPS. (2016). Análisis de riesgo de crédito del Sector Financiero Popular y Solidario. Obtenido de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/379253/Vol.Credito\\_Tipo\\_de\\_Credito\\_2016\\_ENE.zip/a3a1f473-d06c-4ada-84c4-fc65fca19054](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/379253/Vol.Credito_Tipo_de_Credito_2016_ENE.zip/a3a1f473-d06c-4ada-84c4-fc65fca19054) Solidaria, L. O. (octubre de 2014). Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria.
  - Superintendencia de Bancos y Seguros. (2014). Determinación de los Principales Indicadores Financieros para el Análisis del Comportamiento Financiero de los Bancos Privados. Obtenido de [www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/.../EE3\\_2014.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/.../EE3_2014.pdf)
  - Terruel Sandra (2014) “¿Por qué es tan importante el control financiero?” <https://www.captio.net/blog/por-que-es-tan-importante-el-control-financiero>
  - Velasteguí Suarez Karina del Roció (2014) «Repositorio Universidad Técnica de Ambato.» “la cartera de créditos y la liquidez en la Cooperativa Produfinsa, agencia Píllaro” 18 de 01 de 2021.

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20564/1/T2578i.pdf>

- Westerfield Ross. (2017). Planificación Financiera.
- (2015). “Normas Internacionales de Auditoría”. COSO. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>