



**Incidencia de la aplicación de la Norma ISO 9001 en el desempeño financiero de  
las cooperativas de ahorro y crédito Ecuatorianas**

Cachago Rosado, Andrea Vanessa y Torres Casamen, Vanessa Mishell

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Finanzas,


Contadora Pública - Auditora

Econ. Guerrón Torres, María Isabel Mgs.












12 de marzo 2021



## Document Information

Analyzed document	TESIS COMPLETA_ SRTAS_CACHAGO Y TORRES.docx (D98479538)		
Submitted	3/16/2021 4:43:00 AM		
Submitted by			
Submitter email	miguerron@espe.edu.ec		Firma digitalizada por: <b>MARIA ISABEL GUERRON TORRES</b>
Similarity	9%		
Analysis address	miguerron.espe@analysis.orkund.com		

## Sources included in the report

<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20857/1/T2783i.pdf">https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20857/1/T2783i.pdf</a> Fetched: 2/16/2020 9:05:30 PM		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28754/1/T4368ig.pdf">https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28754/1/T4368ig.pdf</a> Fetched: 6/5/2020 4:27:39 AM		3
<b>W</b>	URL: <a href="https://docplayer.es/58814553-Universidad-del-azuay.html">https://docplayer.es/58814553-Universidad-del-azuay.html</a> Fetched: 10/21/2019 5:30:37 PM		1
<b>SA</b>	<b>Disertación Héctor Silva (1).docx</b> Document Disertación Héctor Silva (1).docx (D19391486)		2
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28262/1/T4301ig.pdf">https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28262/1/T4301ig.pdf</a> Fetched: 7/7/2020 12:04:04 AM		5
<b>SA</b>	<b>Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE / TESIS DEFINITIVO 2017.docx</b> Document TESIS DEFINITIVO 2017.docx (D34862826) Submitted by: mahernandez@espe.edu.ec Receiver: mahernandez.espe@analysis.orkund.com		4
<b>SA</b>	<b>Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE / TESIS_LOGIT Urkund Araujo_Mora.docx</b> Document TESIS_LOGIT Urkund Araujo_Mora.docx (D95086009) Submitted by: maveloz1@espe.edu.ec Receiver: maveloz1.espe@analysis.orkund.com		4
<b>W</b>	URL: <a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29757/1/T4525i.pdf">https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29757/1/T4525i.pdf</a> Fetched: 12/31/2020 5:23:05 AM		4
<b>SA</b>	<b>PR REMACHE PATRICIA.docx</b> Document PR REMACHE PATRICIA.docx (D58022428)		2
<b>SA</b>	<b>Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE / TESIS_FINAL_VILLALBA_IPIALES.docx</b> Document TESIS_FINAL_VILLALBA_IPIALES.docx (D35241625) Submitted by: m.k.ipiales65@gmail.com Receiver: waaltamirano.espe@analysis.orkund.com		4
<b>SA</b>	<b>TESIS FINAL.docx</b> Document TESIS FINAL.docx (D21488999)		10



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación " **Incidencia de la aplicación de la Norma ISO 9001 en el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito Ecuatorianas**" fue realizado por las señoritas **Cachago Rosado Andrea Vanessa y Torres Casamen Vanessa Mishell**, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidades de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se sustente públicamente.

Sangolquí, 15 de marzo de 2021



**FIRMA**

Econ. María Isabel Guerrón Torres, Mgs.

CI: 1714639778

ID: L00010630



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Nosotras, **Cachago Rosado, Andrea Vanessa y Torres Casamen, Vanessa Mishell**, con cédulas de ciudadanía 1723330088 y 1718551417, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **Incidencia de la aplicación de la Norma ISO 9001 en el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito Ecuatorianas** es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 26 de marzo de 2021

**Cachago Rosado, Andrea Vanessa**  
C.C.: 1723330088

**Torres Casamen, Vanessa Mishell**  
C.C.: 1718551417



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotras, **Cachago Rosado, Andrea Vanessa** y **Torres Casamen, Vanessa Mishell**, con cédulas de ciudadanía 1723330088 y 1718551417, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Incidencia de la aplicación de la Norma ISO 9001 en el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito Ecuatorianas** en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 26 de marzo de 2021

.....  
**Cachago Rosado, Andrea Vanessa**  
C.C.: 1723330088

.....  
**Torres Casamen, Vanessa Mishell**  
C.C.: 1718551417

### **Dedicatoria**

*A mi madre Inés Rosado quién con su amor incondicional, paciencia, sacrificios y sobre todo esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir con mis sueños, metas y objetivos. Me ha enseñado que en la vida siempre hay que luchar por lo que uno quiere y jamás rendirse.*

*A mis hermanas Jessi Cachago y Evelin Cachago por su cariño, apoyo incondicional, consejos de superación y lucha. Por compartir cada momento conmigo, escucharme y siempre estar dispuestas a ayudarme en cualquier momento.*

*A mis sobrinos Kevin, Francisco, Junhae y Emiliano quienes son como mis hermanitos y siempre llenan de felicidad mi vida con sus ocurrencias y travesuras.*

*A todas las personas que estuvieron en esta etapa de mi vida y me apoyaron para poder culminar con éxito mi vida profesional.*

**Vanessa Cachago**

## Agradecimientos

*Agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.*

*Agradezco infinitamente a mi madre por cuidarme, protegerme, a luchar por nosotros, a sacrificar muchas cosas para que nada nos falte, por ser nuestro pilar y guía de vida, por hacer de mí una buena persona y por apoyarme en cada momento para cumplir con esta etapa de mi vida y poder culminar este proyecto de investigación.*

*A mi directora de tesis. Econ. María Isabel Guerrón Torres, Mgs por su paciencia, colaboración, disposición, palabras de aliento. Por ser un libro abierto para todas las inquietudes que se presentaban a lo largo de este camino, gracias a su acertada orientación ha sido posible culminar este proyecto, para usted mi estima y gratitud.*

*Gracias a mi amiga Vane por su comprensión, apoyo, confianza y sobre todo por siempre estar en las buenas y en las malas. Y también por ser parte para alcanzar esta meta profesional.*

*A mis amigos. Con todos los que compartí dentro y fuera de las aulas. Aquellos amigos, que se convierten en amigos de vida y aquellos que serán mis colegas, gracias por todo su apoyo y diversión.*

*A mis profesores quienes son un pilar fundamental para nuestro aprendizaje.*

*Y por supuesto a mi querida Universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta investigación.*

**Vanessa Cachago**

### **Dedicatoria**

*A Dios, por darme salud, ser mi guía y mi fortaleza para alcanzar mis metas personales y profesionales.*

*A mis madres, Rocío y Virginia por ser el pilar fundamental en mi vida, luz en la oscuridad, mi apoyo incondicional, que, con su inmenso amor, esfuerzo, paciencia, consejos, me han impulsado para que cada día pueda ser mejor, sin ellas nada fuese posible. Todo es por ustedes y para ustedes.*

*A mis tías, Sonia y Francisca por estar siempre para mí, brindándome alegría, demostrando que se debe sonreír a la vida y disfrutar de los pequeños momentos.*

*A mi hermano, Sebastian quien ha sido una de las muchas razones para superarme y brindarle el mejor ejemplo, pretendiendo dejar un aprendizaje que le permita conseguir todo lo que desea.*

*A todas las personas que me ayudaron para culminar con éxito el proyecto de investigación, y hacerme recordar que todo sacrificio viene de la mano de recompensas y que todo vale la pena.*

**Vanessa Torres**



## **Agradecimientos**

*En primer lugar, agradezco a Dios y a mis madres por haberme dado la vida, ser mis protectoras y mi apoyo en cada momento. Por ser un ejemplo de lucha y perseverancia.*

*Manifiesto, mis sinceros agradecimientos a la colaboración de instituciones y personas que permitieron el desarrollo del presente proyecto de investigación, resultado de mucho esfuerzo, dedicación y trabajo.*

*A mi directora de tesis. Econ. María Isabel Guerrón Torres, Mgs por su paciencia, colaboración, disposición, palabras de aliento. Por ser un libro abierto para todas las inquietudes que se presentaban a lo largo de este camino, gracias a su acertada orientación ha sido posible culminar este proyecto, para usted mi estima y gratitud.*

*A mi amiga, Vane por ser parte esencial para alcanzar este logro, ser una mujer valiente y luchadora, por poner todo su esfuerzo, capacidad y ganas de salir adelante.*

*A mis maestros y amigos de Universidad por sus enseñanzas, dejando una huella muy importante en mi vida. Por convertir esta etapa en una gran aventura.*

*Finalmente quiero agradecer a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE por haber sido el espacio donde obtuve grandes conocimientos para mi formación profesional y profesional.*

**Vanessa Torres**

**Contenido**

Resumen.....	20
Abstract.....	21
Capítulo I.....	22
Aspectos Generales.....	22
Introducción .....	22
Planteamiento del problema.....	27
Objetivos de la investigación .....	30
Objetivo General.....	30
Objetivos Específicos .....	30
Justificación.....	31
Capitulo II.....	35
Referentes Teóricos.....	35
Marco teórico .....	35
Teorías de soporte.....	35
Teoría de la organización .....	35
Teoría de los procesos .....	37
Teoría de la gestión financiera .....	39
Marco referencial .....	40

Hall & Gutierrez: “La influencia de la certificación ISO 9001 en la rentabilidad de la Empresa Constructora Sermaco” .....	42
Castro & Rodríguez: “Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano (2017)” .....	43
Cochachin & Villalba: “Implementación de la norma ISO 9001 y su incidencia en la rentabilidad en el estudio contable "VIARCO SAC" del distrito de la Molina en el año 2013” .....	45
Herrera & Vergara: “Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40” .....	45
Pombosa & Arguello & Moyano: “La Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de Calidad. Aplicabilidad en cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Riobamba (2017)” .....	47
Cupuerán: “La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. De ahorro y Crédito “Bola Amarilla”. (2016)” .....	48
Marco conceptual.....	53
Flujo circular del ingreso.....	53
El sector financiero popular y solidario.....	56
El cooperativismo.....	60
Objetivos del Cooperativismo.....	60
Indicadores financieros.....	61
Indicadores financieros en el sistema financiero ecuatoriano .....	62
Modelo Camel.....	64

Indicadores Financieros CAMELS .....	66
KPI.....	73
Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero en las cooperativas.....	74
Historia de la calidad .....	75
Sistemas de Gestión de Calidad .....	80
Los catorce puntos del ciclo de calidad de Deming.....	81
El círculo de Deming.....	83
Normas ISO 9001:2015 .....	86
Antecedentes .....	86
Definición Norma ISO 9001 .....	87
Objetivo de la Norma ISO 9001 .....	89
Certificación de la Norma ISO.....	89
Ventajas y Beneficios de Implementar ISO 9001-2015 en el sistema financiero.....	90
Definiciones.....	91
Capítulo III.....	95
Marco Metodológico.....	95
Enfoque de la investigación.....	95
Enfoque cualitativo .....	95
Enfoque cuantitativo .....	96
Tipología de la investigación .....	96
Por las fuentes de información .....	96

Documental.....	96
Por el control de la variable .....	97
No experimental.....	97
Por el alcance .....	98
Investigación Descriptiva.....	98
Investigación Correlacional .....	99
Análisis de correlación de Spearman.....	99
Estadístico SPSS.....	100
Población .....	100
Muestra .....	101
Muestra No probabilística.....	101
Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	102
Técnicas.....	102
Instrumentos .....	102
Hipótesis .....	103
Determinación de variables .....	103
Variable dependiente.....	103
Variable Independiente.....	104
Operacionalización de las variables.....	104
Operacionalización de la variable dependiente .....	104
Operacionalización de la variable independiente .....	109

Capítulo IV .....	113
Resultados .....	113
Segmento de Cooperativas de Ahorro y Crédito de estudio .....	113
Antecedentes .....	117
Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. ....	117
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.....	117
Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda .....	118
Indicadores Financieros .....	118
Suficiencia Patrimonial .....	120
Análisis del Indicador Financiero de Suficiencia Patrimonial .....	124
Solvencia.....	132
Análisis del Indicador Financiero de Solvencia.....	135
Morosidad Bruta Total .....	143
Análisis del Indicador Financiero de Morosidad Bruta Total .....	144
Grado de Absorción.....	150
Análisis del Indicador Financiero Grado de Absorción .....	150
Eficiencia Operativa.....	157
Intermediación Financiera .....	167
Análisis del Indicador de Intermediación Financiera .....	168
Índice de rentabilidad.....	174
ROA .....	174

Análisis del Indicador ROA.....	175
ROE .....	184
Análisis del Indicador ROE.....	185
Liquidez.....	192
Análisis del Indicador Financiero Liquidez.....	193
Método CAMEL.....	201
Análisis de Riesgo CAMEL.....	207
Correlación de los Indicadores de Gestión de la Calidad e Indicadores Financieros .....	214
Comprobación de hipótesis.....	232
Capítulo V. ....	234
Conclusiones y Recomendaciones .....	234
Conclusiones .....	234
Recomendaciones.....	236
BIBLIOGRAFÍA.....	238

## Índice Tablas

<b>Tabla 1</b> Indicadores financieros en el sistema financiero ecuatoriano .....	63
<b>Tabla 2</b> Indicadores CAMEL .....	68
<b>Tabla 3</b> Número de socios por segmento de cooperativas de ahorro y crédito .....	101
<b>Tabla 4</b> Operacionalización de la variable dependiente.....	105
<b>Tabla 5</b> Operacionalización de la variable independiente.....	109
<b>Tabla 6</b> Número de cooperativas de ahorro y crédito certificadas por segmento. ....	113
<b>Tabla 7</b> Cooperativas de ahorro y crédito certificadas con la Norma ISO 9001 segmento 1 .....	114
<b>Tabla 8</b> Cooperativas de ahorro y crédito no certificadas con la Norma ISO 9001 segmento 1 .....	115
<b>Tabla 9</b> Plan de Cuentas Activos Inmovilizados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	121
<b>Tabla 10</b> Distribución de frecuencia acumulada Indicador Suficiencia Patrimonial Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 .....	124
<b>Tabla 11</b> Resultados Indicador Suficiencia Patrimonial Cooperativas de Ahorro y Crédito Certificadas y No Certificadas con la Norma ISO 9001:2015.....	125
<b>Tabla 12</b> Plan de Cuentas Activos por Ponderación de Riesgo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	134
<b>Tabla 13</b> Plan de Cuentas Patrimonio Técnico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	135
<b>Tabla 14</b> Distribución de frecuencia acumulada Indicador de Solvencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 .....	135
<b>Tabla 15</b> Resultados Indicador de Solvencia Cooperativas de Ahorro y Crédito Certificadas y No Certificadas con la Norma ISO 9001:2015.....	137



<b>Tabla 16</b> Distribución de frecuencia acumulada Indicador Morosidad Bruta Total de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 .....	144
<b>Tabla 17</b> Resultados Indicador de Morosidad Bruta Total Cooperativas de Ahorro y Crédito Certificadas y No Certificadas con la Norma ISO 9001:2015 .....	145
<b>Tabla 18</b> Distribución de frecuencia acumulada Indicador Grado de Absorción de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 .....	151
<b>Tabla 19</b> Resultados indicador grado de absorción cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001:2015 .....	152
<b>Tabla 20</b> Distribución de frecuencia acumulada Indicador Eficiencia operativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 .....	158
<b>Tabla 21</b> Resultados indicador eficiencia operativa cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma.....	159
<b>Tabla 22</b> Distribución de frecuencia acumulada indicador intermediación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1 .....	168
<b>Tabla 23</b> Resultados indicador intermediación financiera cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001:2015 .....	169
<b>Tabla 24</b> Distribución de frecuencia acumulada Indicador Rentabilidad de los activos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 .....	175
<b>Tabla 25</b> Resultados indicador rentabilidad de los activos cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001:2015 .....	176
<b>Tabla 26</b> Distribución de frecuencia acumulada indicador rentabilidad sobre el patrimonio de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1.....	185
<b>Tabla 27</b> Resultados indicador rentabilidad sobre el patrimonio cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001:2015 .....	185

<b>Tabla 28</b> Distribución de frecuencia acumulada indicador de liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1 .....	193
<b>Tabla 29</b> Resultados indicador de liquidez cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001:2015.....	194
<b>Tabla 30</b> Ponderaciones para el Análisis CAMEL.....	202
<b>Tabla 31</b> Escala de calificación de riesgo.....	202
<b>Tabla 32</b> Indicadores Óptimos para el Cálculo de Calificación de Riesgo en el Análisis CAMEL.....	204
<b>Tabla 33</b> Procedimiento para el cálculo del puntaje obtenido para cada grupo.....	207
<b>Tabla 34</b> Escala Calificación de Riesgo.....	208
<b>Tabla 35</b> Calificación de Riesgo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 por el Método CAMEL .....	209
<b>Tabla 36</b> calificación de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1 certificadas .....	213
<b>Tabla 37</b> calificación de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1 no certificadas .....	213
<b>Tabla 38</b> Correlación Suficiencia Patrimonial vs Seguimientos realizados a la cartera vencida.....	215
<b>Tabla 39</b> Correlación Solvencia vs Pérdidas por carteras incobrables.....	216
<b>Tabla 40</b> Correlación Eficiencia Operativa vs Rotación de activos.....	219
<b>Tabla 41</b> Correlación morosidad bruta vs cartera en mora .....	221
<b>Tabla 42</b> Correlación grado de absorción vs cumplimiento del presupuesto del gasto	223
<b>Tabla 43</b> Correlación Intermediación Financiera vs Satisfacción del Cliente .....	224
<b>Tabla 44</b> Correlación ROA vs créditos castigados .....	226
<b>Tabla 45</b> Correlación ROE vs calidad del servicio/producto .....	227

<b>Tabla 46</b> Correlación liquidez vs nuevos socios.....	229
<b>Tabla 47</b> Correlación de la calidad en el desempeño financiero .....	232

### Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Flujo circular de la economía .....	54
<b>Figura 2</b> Componentes CAMEL.....	67
<b>Figura 3</b> Evolución conceptual de calidad.....	78
<b>Figura 4</b> Sistema de Gestión de Calidad.....	84
<b>Figura 5</b> Ventajas y beneficios ISO 9001-2015.....	91

## Resumen

Con el crecimiento del sector financiero la exigencia de que las instituciones financieras obtengan una certificación de calidad se ha convertido en un requisito primordial, adquiriendo nuevos criterios y políticas de calidad para el mejoramiento en sus servicios y desempeño financiero. La presente investigación se realiza con el objetivo principal de analizar la incidencia de la aplicación de la Norma ISO 9001 en los resultados financieros de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. En una primera instancia se realiza un estudio teórico en el campo de la calidad y el desempeño financiero, posterior se examina los indicadores financieros de las instituciones objeto de estudio Coac del segmento 1 debido a que este segmento es el que cuenta con mayor número de instituciones certificadas y para el tema de la calidad se levanta información respecto a los indicadores que se utilizan como instrumento de medición y mejoramiento de calidad pudiendo determinar el nivel de cumplimiento de los requerimientos establecidos en las normas y concluir su adecuada aplicación.

Los resultados obtenidos de la correlación entre la calidad y el desempeño financiero evidencia que, si existe correlación, destacando que en el horizonte temporal de estudio 2 años posteriores a la certificación la correlación es positiva considerable, por lo cual, se prevé que mejores resultados se verán en el mediano y largo plazo.

Palabras Clave:

- **CALIDAD**
- **DESEMPEÑO FINANCIERO**
- **COOPERATIVAS**
- **VENTAJA COMPETITIVA**

### **Abstract**

With the growth of the financial sector, the requirement that financial institutions obtain a quality certification has become a primary requirement, acquiring new criteria and quality policies to improve their services and financial performance. The present investigation is carried out with the main objective of analyzing the incidence of the application of the ISO 9001 Norm in the financial results of the Ecuadorian savings and credit cooperatives. In the first instance, a theoretical study is carried out in the field of quality and financial performance, later the financial indicators of the institutions under study Coac of segment 1 are examined because this segment is the one with the largest number of institutions certified and for the issue of quality, information is collected regarding the indicators that are used as an instrument for measuring and improving quality, being able to determine the level of compliance with the requirements established in the standards and conclude that their proper application.

The results obtained from the correlation between quality and financial performance show that, if there is a correlation, highlighting that in the study time horizon 2 years after certification the correlation is weak, therefore, it is expected that better results will be seen in the medium and long term.

Keywords:

- **QUALITY**
- **FINANCIAL PERFORMANCE**
- **COOPERATIVES**
- **COMPETITIVE ADVANTAGE**

## Capítulo I

### Aspectos Generales

#### Introducción

De acuerdo con la Superintendencia de Bancos del Ecuador un sistema financiero es el conjunto de instituciones que tiene como objetivo canalizar el ahorro de las personas. Esta canalización de recursos permite el desarrollo de la actividad económica (producir y consumir) haciendo que los fondos lleguen desde las personas que tienen recursos monetarios excedentes hacia las personas, familias u organizaciones que necesitan estos recursos, mediante programas de educación financiera y pago de tasas de interés atractivas a los depositantes. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2019)

El Sistema Financiero Nacional compuesto por instituciones financieras privadas, instituciones financieras públicas, instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y compañías auxiliares del sistema financiero, permite el desarrollo socio-económico de las sociedades/comunidades/familias, aumento de la capacidad productiva de las empresas, generar fuentes de empleo; convirtiéndose en un medio para la generación de riqueza. Por ello, cada producto y servicio que ofrecen las instituciones financieras deben lograr satisfacer en todas las necesidades de sus socios, mediante ofertas de opciones novedosas y atractivas, teniendo en consideración la seguridad en las operaciones.

Los servicios financieros que brindan las cooperativas de ahorro y crédito han venido manejándose desde una óptica tradicional que la aleja de aquellos criterios de competitividad y eficiencia manejados por las instituciones bancarias. Entre los principales problemas que afronta el sistema financiero ecuatoriano destacan capacidad

de consumo de la población, reducción de la demanda agregada interna, pérdida de empleo, afección a la liquidez, cambio de expectativas en los agentes económicos respecto al futuro, mayor competencia, un cliente más estricto, inflexible, crítico en la selección y que demanda calidad. (Guerra, 2019)

Para el año 2020 a consecuencia de la pandemia por COVID 19, el cambio de estos servicios ha tomado un giro de 180°, algunas instituciones financieras han acelerado sus procesos de transformación digital, otras han priorizado sus canales alternativos, como son sus soluciones digitales y red de agentes corresponsales, con el fin de garantizar la calidad de servicios, para que sus socios y no socios tengan acceso seguro para realizar sus transacciones financieras, disminuyendo así los desplazamientos y esperándose lograr alto impacto en sus indicadores financieros, precisión de la información recopilada y mejoras en la experiencia de sus socios.

No obstante, muchos de los socios no cuentan con la capacidad de recursos para disponer a la mano de una tecnología y otros no comprenden el uso de esta (sobre todo pobladores de zonas rurales), ocasionando que la calidad de estos servicios descienda, provocando que en la mayoría de las operaciones personales se generen insatisfacciones del usuario: largas esperas, inseguridad e incapacidad de respuesta.

Para comprender el rol del mercado financiero en una economía de mercado, el modelo del flujo circular del ingreso muestra cómo fluye el dinero por los mercados entre las familias, las empresas y el gobierno, y de las transacciones de estos agentes económicos con el resto del mundo.

En los últimos años, las cooperativas de ahorro y crédito han tenido una alta participación e influencia en la actividad económica del país, sacando porción a las

entidades financieras tradicionales como los bancos desempeñando un papel central y convirtiéndose en promotoras para lograr una mayor inclusión financiera. Es así, que en los últimos 5 años los activos de las cooperativas de ahorro y crédito incrementaron en un 73%, y sus socios pasaron de 4,9 a 7,4 millones, por este motivo este sector financiero ha logrado una participación en el mercado del 13% en relación con el Producto Interno Bruto PIB (SEPS, 2019).

Las cooperativas de ahorro y crédito presentan el 26% de participación en el mercado financiero nacional, atienden a más de 7 millones de personas, el 68% del microcrédito del sistema es colocado por el Sistema financiero popular y solidario, 73% de los activos de las COAC están representados por la cartera de crédito.

Por otra parte, las cooperativas de ahorro y crédito han presentado problemas en su liquidez, lo que quiere decir que entre febrero y abril hubo una caída de 126 millones en términos absolutos (SEPS, 2019); por la paralización de la actividad económica, las disrupciones en las cadenas de pago, y las pérdidas de rentabilidad y riqueza, generando así, la disminución de su liquidez y conllevando a que la calidad sea mucho más desafiante para estas organizaciones, porque no cuentan con suficiente capacidad para invertir en nuevas tecnologías que les permita fortalecer y mejorar la ciberseguridad, incrementar la capacidad de monitoreo y aseguren el funcionamiento de los canales digitales de atención, que les permitan acercarse más a sus socios.

No es suficiente que este tipo de entidades cuenten con innovación de metodologías, atención de las necesidades de los socios y participación del buen gobierno cooperativo para la mejora continua de los procesos, sino también con normativa que le dé un valor agregado a los productos y servicios que ofertan a sus



socios, por lo tanto, para que este sector siga creciendo hacia más sectores de la población y llegar hacia una verdadera integración financiera, han aplicado una concepción de un sistema de gestión de calidad basado tanto en los servicios como en sus productos. Es así como la calidad de los servicios es uno de los desafíos más inmediatos para el sector cooperativo porque lo consideran como el precio que hay que pagar para poder competir en el mercado. Es decir, no sólo será un valor agregado frente a la competencia, sino un elemento imprescindible para sobrevivir. Las cooperativas que sean capaces de definir, medir y alcanzar la calidad exigida por sus socios podrán obtener y mantener una fuerte ventaja competitiva frente al resto de las entidades del sector.

Para (Guerra, 2019) gerente general de la Unión de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Sur (UCACSUR) considera que “el mayor desafío para el segmento cooperativista es motivar la inclusión financiera e innovar mejores servicios para el beneficio de sus socios con la gestión responsable de riesgos. Esta gestión permitirá mitigar los efectos macroeconómicos; por otro lado, es necesario impulsar nuevos mecanismos de fondeos para la generación de áreas estratégicas como es el caso del microcrédito y la vivienda”.

En este nuevo milenio las exigencias en calidad son cada vez más rigurosas, lo que provoca la búsqueda de nuevas fórmulas que permitan controlar todos los factores de producción y de gestión de la calidad, por lo tanto, si las instituciones financieras tienen poco control en sus procesos y actividades van a estar más propensas a liquidarse, provocando de esta manera una afectación a los agentes económicos familias, empresas, gobierno y sector externo a través de la disminución de empleo,

acceso a servicios financieros, reducción de la pobreza. La calidad ya no es un coste añadido, sino que pasa a entenderse como adición de valor a un servicio financiero.

El presente estudio busca identificar la relación que existe entre las variables: calidad y desempeño financiero, de forma que se pueda determinar si la adopción de la norma ISO 9001 en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas permite alcanzar mejores resultados financieros. La exposición de informes financieros puede jugar un papel importante en la comunicación entre las cooperativas de ahorro y crédito y sus interesados en este período turbulento. Por lo que resulta primordial indicar que en el estudio los resultados de los indicadores obtenidos antes de la pandemia originada por el COVID-19 no serán comparables con los que se obtengan durante el tiempo que dure la misma.

La investigación determinará la fuerza de asociación o correlación entre las variables de estudio calidad y desempeño financiero buscando analizar la calidad del servicio ofrecido, grado de satisfacción de los productos y servicios brindados por estas entidades financieras y su impacto en la gestión financiera, para lo cual se aplicará el método CAMEL [Capital, Asset, Management, Earning, Liquidity] que consiste en medir y analizar cinco parámetros fundamentales que son: capital, activos, manejo corporativo, ingresos y liquidez. Dicha evaluación es utilizada principalmente en instituciones del sistema financiero ecuatoriano para hacer mediciones de riesgo corporativo y diagnosticar su situación financiera.

La recolección de datos de la investigación se llevará a cabo con base a los estados financieros de cada cooperativa de ahorro y crédito ecuatorianas, que será en un lapso de dos años antes y dos años después de la obtención de la certificación de la norma ISO, si la hubiera. Para el tema de calidad se identificó los principales indicadores de gestión de calidad que se encuentran sentados en registros, manuales

de procesos, manual de calidad políticas de calidad, informes del sistema de gestión de calidad comunes en las cooperativas de estudio certificadas.

### **Planteamiento del problema**

Las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador han tenido una mayor aceptación en el mercado financiero, esto se debe a que luego de la crisis financiera del año 2000 muchas de las instituciones recibieron los ahorros de los clientes que perdieron confianza en los bancos; y, es la solvencia de las mismas las que han permitido que existan.

Y si bien, día tras día nacen nuevas cooperativas no todas se mantienen en el mercado financiero, ya que no cuentan con la calidad de servicios financieros para llenar las expectativas de sus socios.

Bajo este contexto, el concepto de calidad se ha ido transformando a lo largo de este siglo en función de los cambios producidos en la sociedad y ha pasado de ser un término asociado al ejercicio de control de producción a considerarse una parte integrante de la estrategia de la organización, en el ámbito financiero como en cualquier otro negocio los socios son los elementos claves, la figura principal que realmente valora y enjuicia la calidad, por ello el principal objetivo de la gestión de calidad pasa a ser la satisfacción del cliente.

Con este fin, se han desarrollado diferentes modelos a lo largo del tiempo, algunos enfocados en la mejora continua (Kaizen, TQM, Seis Sigma, ISO 9001) y otros enfocados en la excelencia. (EFQM, Malcolm Baldrige, Premio Deming, entre otros). Independientemente del modelo acogido por la organización, la implementación del mismo conlleva esfuerzos organizacionales que se traducen en costos, lo cual hace necesario que la implementación del modelo genere como consecuencia beneficios que se traduzcan en rentabilidad empresarial.

Desde el sector de investigación, el sistema financiero que tiene un desempeño eficiente y sano aporta en el crecimiento económico de las naciones, mediante la canalización de fondos para el consumo y la inversión. No obstante, con frecuencia el mundo experimenta crisis que no sabe prever (Trueba-Ríos; Badillo-Piña y Morales-Matamoros, 2012), por esto, las instituciones financieras buscan herramientas que coadyuven a superarlas. Por consiguiente, la calidad en los servicios es un interminable de mejoras; para alcanzarla no basta realizar una acción determinada, sino trabajar de forma constante, eficiente e indetenible. Así mismo el sistema financiero se enfoca en las necesidades de sus socios para alcanzar y mantener una ventaja competitiva frente al resto del sector, esto ayuda a brindar mejores servicios financieros de calidad que garantice la continuidad de su relación con los socios.

El ente de control denominado Superintendencia de Economía Popular y Solidaria regula a las cooperativas de ahorro y crédito desde el año 2012, y son las principales representantes dentro de la economía solidaria, el 31% de estas entidades se han visto inmersas en una variedad de problemas. Según información de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), entre el 2013 y diciembre del 2016 se liquidaron 200 cooperativas por: entrega de préstamos a tasas de intereses inferiores a las del mercado, incumplimientos regulatorios sobre todo relacionado con la provisión de cartera o no cumplir con el objeto social para el que fueron creadas, registrar pérdidas superiores al 50 % del capital social, requerimientos mínimos de patrimonio, licitud de fondos, liquidaciones forzosas, fusiones, competitividad y cambios constantes en el entorno financiero, ineficientes sistemas de gestión de cobro, deficiente interacción empleado – socio desempeño del personal (seguridad).

La pandemia de coronavirus y la emergencia sanitaria en Ecuador ha dado lugar al incremento de la morosidad de los créditos, en abril 2020 el indicador se ubicó

en un 6,05%, es decir, 1,65% más que el mismo mes de 2019, debido a la falta de pago o demoras en el pago por parte de los socios, ligera reducción de 0,17 puntos porcentuales en los depósitos, disminución de créditos, problemas para estabilizar la liquidez, no solo por la disminución en el ingreso de los hogares y empresas, también por el cambio de expectativas en los agentes económicos. Para hacer frentes a estos problemas, estas entidades deben gestionar sus actividades y recursos en torno a la calidad y mejora de procesos, con la finalidad de orientarlos hacia la consecución de buenos resultados, mediante la adaptación de herramientas y metodologías que permitan a las organizaciones configurar su proceso de gestión y mejora continua. (Giugni, 2011, pág.2)

Las cooperativas de ahorro y crédito se consolidan en el mercado financiero nacional ecuatoriano como el sector con mayores activos, sumando un valor de USD 13 600 millones hasta finalizar el 2019, después de los bancos privados; ya que cuentan con un 69% de microcréditos otorgados a las familias que desarrollan una labor de emprendimiento, así mismo como créditos de consumo e hipotecarios. Esto genera un crecimiento más justo, solidario bajo una convicción de una verdadera inclusión financiera que permita atender a todos los sectores de la población, inclusive aquel sector que durante años fue excluido del sistema financiero tradicional.

Para Ecuador el cooperativismo se ha transformado en un esfuerzo para establecerlo como un modelo alternativo en el desarrollo social. Por ello, es importante actualizar su problemática e importancia en el escenario de la calidad y el desempeño financiero.

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Analizar la incidencia de la calidad en el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas, medido a través de la certificación de la norma ISO 9001 y el método CAMEL.

### **Objetivos Específicos**

-Determinar el marco teórico entre la relación de la calidad y el desempeño financiero, mediante la revisión de estudios previos, a fin de concluir de manera preliminar si la calidad influye o no, en el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito.

-Examinar los indicadores financieros de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001 en un periodo de tiempo de (-2, +2) años.

-Aplicar el método CAMEL, para identificar el nivel de riesgo y determinar la situación actual del segmento 1 de cooperativas de ahorro y crédito, mediante una comparación del antes y el después de la obtención de la certificación de la norma ISO.

-Comparar los resultados obtenidos de los rendimientos financieros en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas con obtención de la certificación ISO 9001 y las que no se encuentran certificadas con la norma, a fin de determinar la relación que tiene la aplicación de un sistema de gestión de calidad en el desempeño financiero.

## Justificación

La principal razón que motivó a la elaboración del presente proyecto de investigación se ocasiona por la importancia que tienen las cooperativas de ahorro y crédito a nivel mundial, y sin duda en el Ecuador, las cuáles para mantenerse en un entorno competitivo se ven obligados a buscar nuevas opciones de inversión, mejoramiento de la calidad en sus servicios financieros, tecnología y desempeño financiero.

Las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas juegan un rol muy importante dentro de la economía, porque muchas de las personas se financian por medio de los créditos brindados por estas entidades impulsando así el desarrollo del país; para ello, es de interés conocer cómo se está enmarcando la calidad con el desempeño financiero de las entidades.

La Economía Popular y solidaria aporta el 13% del PIB en el Ecuador y representan el 64% de empleo a nivel nacional dinamizando así la política económica y productiva del país durante finales del 2019. Este sector brinda a las familias ecuatorianas financiamiento para emprendimientos económicos donde buscan mejorar las compras públicas en el país, contribuyendo así en el desarrollo del financiamiento productivo.

Es por ello, que estas entidades financieras han ido evolucionando constantemente, buscando la innovación y la mejora continua de todos sus procesos, mediante el Sistema de Gestión de la Calidad logrando un mejor desempeño financiero, satisfacción de sus clientes y competitividad ante un gran número de instituciones que a diario buscan sobresalir y captar la mayor cantidad de socios o clientes.

Para obtener resultados a los objetivos propuestos es necesario seguir procesos de mejora continua tanto en el entorno interno y externo, con la finalidad de incrementar

la cobertura, calidad de los servicios y los niveles de ingresos para la satisfacción de los integrantes.

Hoy en día la calidad se ha transformado dentro de las entidades financieras en un aspecto competitivo. Estas entidades a medida que implementan sus procesos de calidad manifiestan necesidades que implican vigilar la calidad y medir el desempeño de la misma, por lo que es necesario determinar los resultados mediante un diagnóstico financiero para evaluar el desempeño que estas tienen en un período determinado. Desde luego, la gerencia en las organizaciones está obligada a tomar decisiones acertadas sobre el uso de recursos para obtener buenos resultados financieros (Nájera, 2003). En esta línea, se despliegan una gama de indicadores utilizados por las organizaciones, siendo los más apropiados: liquidez, rentabilidad, endeudamiento y variaciones porcentuales. Cabe señalar que, las instituciones del sistema financiero ecuatoriano aplican el método CAMEL, para diagnosticar la situación financiera en períodos mensuales y anuales.

Por otra parte, es importante entender el funcionamiento de una economía de mercado a través del flujo circular del ingreso, presentado como un círculo virtuoso de intercambio de mercancías entre familias y empresas, considerado como un flujo real y monetario entre los agentes económicos, contribuyendo así al ahorro e inversión entre la adquisición de bienes o servicios donde se financian mediante instituciones financieras optando por créditos que les permita cubrir su consumo en el desarrollo de la producción económica.

Este flujo evidencia como el mercado financiero y los agentes económicos, son el conjunto de dinamizar el desarrollo económico del país para garantizar el buen funcionamiento y resultado de la calidad y servicio para el desempeño financiero de las empresas y el mercado financiero.



El estudio se llevará a cabo debido a la importancia que posee la aplicación de las normas ISO en las organizaciones tanto públicas como privadas a nivel mundial, permitiéndoles alcanzar los objetivos establecidos, así como satisfacer los requerimientos de los clientes. La necesidad de realizar este estudio surge del paradigma existente en las instituciones, que consideran que las normas ISO son la solución a los problemas que enfrentan en la productividad, así como que éstas aseguran la calidad de los productos y servicios, cuando en realidad permiten alcanzar el éxito teniendo en consideración factores internos y externos asociados a la decisión estratégica de la organización, puesto que no existe un modelo de gestión que garantice la superación por si sola. (Mateo C., 2014)

Las cooperativas de ahorro y crédito son agentes de desarrollo económico con impacto social basados en principios de: solidaridad, compromiso con las personas, generación de empleo, democracia y contribución a la estabilidad de los mercados económicos. Por esta razón, y debido a la importancia que tiene el rol de las Coac en el sistema financiero y la sociedad en general la calidad juega un papel fundamental no solamente en un tema de monitoreo sino a nivel de evitar que existan quiebras, es así, que el sistema financiero empieza adoptar diferentes modelos de gestión para entregar productos y servicios financieros con un valor agregado aumentar, la satisfacción de los socios, acaparar más clientes, expansión.

La calidad es una preocupación de todos los gobiernos en el caso del Ecuador la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria ejerce un control a las actividades económicas a través de indicadores básicos, pero existen cooperativas que buscan ir más allá de ese mínimo obteniendo certificaciones internacionales para insertarse mejor en el mercado y compararse con cualquier otra cooperativa en el mundo.

Con este antecedente, en el desarrollo del presente trabajo de investigación se pretende hacer referencia a la importancia de la relación existente entre la calidad y el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito, con la finalidad de identificar que tan beneficioso es adoptar la certificación ISO 9001 para mejorar los indicadores financieros de estas instituciones.

## **Capítulo II**

### **Referentes Teóricos**

#### **Marco teórico**

#### **Teorías de soporte**

##### **Teoría de la organización**

El desarrollo organizacional se atribuye a Richard Beckhard en el año 1969, como un esfuerzo planeado que cubre a la organización, administrado desde la alta dirección con la finalidad de incrementar la efectividad y el bienestar de la organizacional, a través de intervenciones planificadas en los procesos y utilizando el conocimiento aportado por las ciencias del comportamiento.

Para (Ibarra, 2000) la teoría organizacional se constituye como la disciplina científica que se encarga de estudiar las organizaciones, y de destacadamente a sus estructuras, atendiendo tres grandes ejes de indagación: el contexto, las decisiones y el comportamiento (p. 258).

Además, la teoría de la organización no es una teoría, sino muchas. En realidad, se establece como un espacio de conocimiento de límites borrosos que trasciende la conformación disciplinaria, incluyendo dentro de sí todo esfuerzo conceptual y explicativo sobre las organizaciones y la organización. Dado su carácter positivo, se vincula con la coordinación asignada a las diversas unidades que se encuentren en una compañía que pone en práctica la división del trabajo, dando a conocer que ella es lo fundamental de la organización y que no es posible determinar cómo deberá ordenarse una actividad sin tomar en consideración, en el mismo momento, cómo se debe dividir la labor en cuestión.

Según (Ramió, 1999) señala que las dimensiones que definen el papel de la teoría son: a) el principal objeto es la comprensión de las organizaciones, b) mira el presente y el futuro, c) aspira a simplificar los fenómenos organizativos d) aspira a ser una ciencia; y clasifica las distintas perspectivas sobre esta teoría en función del tiempo, conformando así tres tipos de enfoques (clásicos, neoclásicos y contemporáneos) (p. 7)

*Enfoques clásicos:* comprende los enfoques sobre los que se edifica la moderna Teoría de la Organización y que han canalizado la mayoría de las aportaciones posteriores. Son las perspectivas que predominan durante la primera mitad del siglo XX. (Ramió, 1999, p. 7)

*Enfoques neoclásicos:* representan los enfoques que modernizan a la Teoría de la Organización aportando una visión más global e integral de los fenómenos organizativos al intentar interrelacionar sus diferentes dimensiones. Son las perspectivas dominantes durante las décadas de los cincuenta, sesenta y setenta. (Ramió, 1999, p. 7)

*Enfoques contemporáneos:* figuran los paradigmas teóricos en los que plasman las tendencias y perspectivas que dominan el paisaje actual de la Teoría de la Organización. Representan enfoques muy diversos que aportan pluralidad a la Teoría de la Organización y profundidad en el análisis de unas determinadas dimensiones organizativas. Son las perspectivas dominantes durante la década de los ochenta y parte de los noventa. (Ramió, 1999, p. 7)

La teoría de la organización que fundamenta la presente investigación se basa especialmente en el enfoque clásico, pues las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas objeto de estudio las han combinado a través del establecimiento de procedimientos, reglas y normas, distribución de funciones y subfunciones, y primordialmente relaciones humanas adecuadas mediante la utilización de incentivos

que les ha permitido surgir ante la competencia y asegurar la cooperación de los miembros que conforman la organización mediante un trato justo y beneficios recíprocos.

### **Teoría de los procesos**

En la segunda década del siglo XX Mary Parker Follet presento las primeras aproximaciones basadas en el enfoque de gestión por procesos, al ver la necesidad de realizar una reevaluación de las interacciones organizacionales, los riesgos de las estructuras funcionales, estableciendo los preceptos del empoderamiento y cuestionando el mando y relaciones de poder y autoridad.

La palabra Proceso proviene del latín processus que significa: avance, progreso. Un proceso es un conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos de otros proveedores) y actividades específicas que implican agregar valor, para obtener ciertos resultados (outputs). (Mallar,2010, p.7)

La gestión por procesos es la forma de administrar un sistema interrelacionado de procesos empresariales en sustitución de la administración tradicional basada en las funciones, considera una vía para satisfacer al cliente y permite optimizar la aportación de valor añadido y ser integrante de la gestión de la calidad. (García Azcanio, 2006)

Mientras que (Medina León, Nogueira Rivera, Hernández Nariño, & Viteri, 2010) mencionan que el enfoque basado en procesos parte de la idea de que las empresas son tan eficientes como lo son sus procesos, esto implica una visión “transversal” de la empresa, se ve al proceso, diseñado para satisfacer las necesidades de los clientes (internos o externos), como la forma natural de organización del trabajo. Ya que los procesos han adquirido una importancia tal que, en la actualidad, forman parte de las denominadas buenas prácticas gerenciales; en tal sentido, puede señalarse que

representan una de las perspectivas del Cuadro de Mando Integral (CMI), constituyendo uno de los criterios de evaluación del modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) de Calidad Total, es decir, que la eficiencia y efectividad de toda organización depende del desarrollo de sus procesos, los cuales deben estar alineados a la estrategia, misión y objetivos de la institución, por tanto, detrás del cumplimiento de un objetivo se encuentra la suma de una serie de actividades que forman parte de un proceso.

La aplicación de la gestión por procesos en una organización permite: saber la configuración de los procesos del negocio, sus fortalezas y debilidades, determinar aquellos procesos en la cual necesitan ser mejorados o rediseñados; establecer prioridades, iniciar y mantener planes de mejora que acceda alcanzar los objetivos establecidos; reducir la variabilidad innecesaria que aparece habitualmente cuando se producen o prestan determinados servicios y eliminar las ineficiencias asociadas a la repetitividad de las acciones o actividades, al consumo inapropiado de recursos, entre otras.

Por lo tanto, supone gestionar, los clientes y sus expectativas, las salidas del proceso y las actividades internas que aportan valor, las entradas al proceso. (Medina León, Nogueira Rivera, Hernández Nariño, & Viteri, op. Cit., 2010)

Esta teoría aporta al presente trabajo de investigación, debido a que los procesos son el punto de partida de un sistema de gestión de calidad en las organizaciones, centrando la atención sobre las actividades que puedan optimizarlas o mejorarlas para la obtención de resultados cada vez mejores, cumpliendo con los requisitos establecidos en las Normas ISO y satisfaciendo los requerimientos de sus socios clientes.

En la presente investigación esta teoría va a contribuir a que las cooperativas de ahorro y crédito se unan al reto de ser competitivas en el sector financiero actual, que cada día busquen ser más dinámicos, creativos, adaptables a los cambios y a seguir ininterrumpidamente el descubrimiento de nuevas tecnologías y tendencias, con el fin de tener una mejor posición en el mercado, por tanto, las organizaciones se encuentran en la necesidad de aplicar estrategias que les otorguen una ventaja frente a las demás, a través de la búsqueda de la mejora continua en los productos y servicios que ofrecen a la sociedad, así como en los procesos que llevan a cabo para lograr estos bienes y servicios, logrado mediante la eficiencia y eficacia de las actividades de la organización y la aplicación de estándares de calidad, que dan origen a la creación y publicación de normas internacionales que son reguladas por la Organización Internacional de Normalización – ISO.

### **Teoría de la gestión financiera**

La primera mitad del siglo pasado estuvo dominada por lo que algunos estudiosos denominaron “visión tradicional de las finanzas” con las publicaciones de Dewing y Gerstenberg en 1920, dos pioneros de la economía financiera.

De manera vertiginosa y firme se ha desarrollado la acción empresarial de las organizaciones para operar de manera adecuada sus recursos tangibles y a la vez financieros, los cuales fundamentan su crecimiento.

La gestión financiera se encuentra constituida por todas aquellas actividades que influyen en el éxito de la organización, tales como: obtención de recursos financieros, cálculo de las inversiones exigidas para desarrollar las ventas, entre otros. En este mismo contexto la gestión financiera está considerada como un factor esencial para una organización, ya que gracias a los cambios constantes en el entorno se enfrenta a diario a toma de decisiones que afectan a la salud financiera e institucional,

por lo que se considera de gran importancia la optimización de recursos para el logro de los objetivos.

Se encarga de administrar los flujos monetarios, sus principales movimientos giran en torno a la inversión, financiamiento, gestión y los riesgos, la gestión financiera se involucra analizando factores externos e internos de la organización, es decir, toda decisión que se toma tiene un impacto en el área financiera de la misma.

Esta teoría se relaciona con la segunda variable de estudio del proyecto de investigación que es el desempeño financiero, debido a que la gestión financiera se enfoca en el manejo adecuado de los recursos de los recursos que poseen las cooperativas de ahorro y crédito, con la finalidad de obtener como resultados rentabilidad y una salud financiera apropiada. (Pastor, 2013, p. 23)

### **Marco referencial**

Después de una revisión, investigación y análisis bibliográfico las autoras han considerado las siguientes investigaciones relacionadas al objeto de estudio. En el desarrollo de estos, se ha evaluado el impacto de la calidad en el desempeño financiero a través de los siguientes indicadores, dentro de los cuales resaltamos:

#### Indicadores de Calidad

- Seguimientos realizados a los créditos de cartera vencida
- Pérdidas por carteras incobrables
- Cartera en mora
- Cumplimiento del presupuesto del gasto
- Rotación de Activos
- Satisfacción del cliente
- Créditos castigados



- Calidad del servicio y producto
- Nuevos socios

Indicadores Financieros

- ROA
- ROE
- Solvencia
- Margen Operacional
- Margen Neto
- Ventas (ingresos)
- Costos

Las metodologías empleadas para el desarrollo de estos estudios han sido diversas, (análisis financiero, Discriminante Multivariado (DMA), Chi cuadrado de Pearson, análisis comparativo de costo - beneficio), y por ende los resultados que se han llegado a obtener han sido diferentes; algunos estudios reflejan que existe un impacto positivo de la calidad para las organizaciones porque existe un mejoramiento en los procesos internos y en la calidad del producto o servicio, otras afirman que trabajar con calidad no es rentable, pero si necesaria en el entorno cambiante en el cual nos encontramos debido a que sirve como base para el direccionamiento de la organización como una ruta para incrementar la participación en el mercado y finalmente otras ratifican que se avizora lejano de aplicar la certificación ISO 9001, debido a la rigidez de la normativa y su costo de implementación, porque se convierte en un requisito de los clientes para conformar su control de calidad interno y asegurar sistemas de calidad entre el proveedor y el vendedor.

### **Hall & Gutierrez: “La influencia de la certificación ISO 9001 en la rentabilidad de la Empresa Constructora Sermaco”**

En el año 2013, se publicaron los resultados del estudio realizado en el sector de la construcción, en Honduras, titulado: La influencia de la certificación ISO 9001 en la rentabilidad de la Empresa Constructora Sermaco. Sus autores investigaron la relación de la influencia de la certificación ISO 9001 en la rentabilidad de la organización, en un periodo de tiempo de dos años posterior a la certificación de la norma de calidad, la metodología de la investigación fue de tipo cuantitativa y cualitativa con un enfoque mixto, considerando como objeto de estudio a todo el sistema de gestión de calidad de la organización por lo que no se consideró necesario determinar una muestra debido al número reducido de unidades operativas que conforman la población.

Los instrumentos y técnicas que se utilizaron fueron cuestionarios aplicados a los clientes activos en el año 2012 relacionados con posicionamiento, competitividad, capacidad de respuesta, calidad, formularios utilizados para los cálculos de costo de la certificación, reducción de costos e índices financieros, entrevistas a la alta gerencia respecto a la influencia de la certificación, análisis de contenido y análisis financiero con la finalidad de realizar un comparativo de los beneficios obtenidos antes y después de la certificación. Dicho comparativo se realizó a través de la evaluación de mejoras de la calidad, materiales, maquinaria, tiempos de entrega, capacidad de respuesta, percepción del cliente, costos en el proceso de mantenimiento, compras, competitividad, precios ofrecidos, proyectos adjudicados, asesoría y capacitación, etc.

Al realizar la investigación se determinó que los costos de implementación del sistema de gestión se ubicaron en 2.01 millones comparados con las utilidades de 8.2 millones, evidenciando que los costos generados por la certificación en la empresa Sermaco son menores que los beneficios que obtuvo la misma.

Por tanto, se concluyó que la certificación incide de forma positiva en la rentabilidad reflejándose en mejoras significativas de sus procesos de compras de nueva maquinaria con mejor tecnología y capacidad, eficiencia en tiempos de entrega de proyectos y productos, mayor capacidad de respuesta, reduciendo de costos de mantenimiento, incremento de sus indicadores tales como, margen de utilidad neta, rendimiento sobre activos, solvencia, rendimiento sobre patrimonio.

**Castro & Rodríguez: “Incidencia de la certificación de la norma ISO 9001 en los resultados empresariales. Un caso colombiano (2017)”**

Otro caso exitoso que la calidad genera mejores márgenes de rentabilidad es el de 53 empresas del sector industrial y de servicios del departamento de Boyacá – Colombia que cuentan con certificación activa y un mínimo de dos años de antigüedad, en la cual, sus autores Castro & Rodríguez pretenden comprobar la hipótesis planteada, la certificación con la norma ISO 9001 incide en el desempeño de las empresas del estudio de manera favorable.

Las variables en este estudio se establecieron así, como variable independiente la certificación de la norma ISO 9001, y como independiente los resultados empresariales en áreas como costos producción, satisfacción de clientes, mejora en la imagen de la empresa, producción, prestación de servicios y productos, aumento de ingresos, mejoras en el ambiente de trabajo, disminución de quejas y reclamos y fiel cumplimiento de requisitos.

El instrumento de recolección de información fue un cuestionario que consta de tres secciones, la primera dedicada a la recolección de datos de tipo demográfico de la organización objeto de estudio, la segunda referente a la antigüedad de la certificación, procesos certificados y organización certificadora, por último, la tercera sección tiene como finalidad conocer los beneficios obtenidos con la certificación de calidad en

aspectos tales como satisfacción del cliente, mejoramiento de procesos . Este cuestionario fue aplicado a los responsables del mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad de cada organización de la muestra.

El procesamiento de la información se llevó a cabo mediante el paquete estadístico SPSS para su respectiva tabulación y análisis estadístico, obteniendo que los beneficios alcanzados por la organización gracias a la certificación de su SGC, depende del tamaño de la misma, valorados de acuerdo a la percepción de los gerentes de las empresas, dicha deducción fue corroborada con el Chi cuadrado de Pearson cuyo coeficiente de la prueba arrojó un valor de 10,968, lo cual permite concluir que las empresas de mayor tamaño se ven beneficiadas significativamente en mayor medida, comparadas con las pequeñas empresas en relación a la disminución de sus costos de operación asociadas a la certificación de la norma de calidad.

Como resultado del análisis se identificó que la certificación del Sistema de Gestión de Calidad en las empresas de manera general les ha favorecido en cuanto al mejoramiento continuo de sus procesos, un mejor desempeño de sus operaciones, satisfacción de los clientes, el ambiente de trabajo y la respuesta a las quejas y reclamos de sus clientes, mejoramiento del ambiente de trabajo, mejora en la planificación y el diseño de los productos o servicios.

Así mismo, los autores opinan que las organizaciones que buscan certificarse con calidad motivadas por el simple hecho de mejorar su imagen van a presentar más dificultades para obtener beneficios no solo traducidos en términos financieros que aquellas empresas que se certifican motivadas con la implementación de buenas prácticas de calidad total.

**Cochachin & Villalba: “Implementación de la norma ISO 9001 y su incidencia en la rentabilidad en el estudio contable "VIARCO SAC" del distrito de la Molina en el año 2013”**

En el año 2013, Cochachin & Villalba, realizaron una investigación en Perú, denominada Implementación de la norma ISO 9001 y su incidencia en la rentabilidad en el estudio contable "VIARCO SAC", el estudio muestra la influencia de la Norma ISO 9001 en la rentabilidad de la empresa utilizando la metodología casuística, que consiste el desarrollo integral de un caso práctico evaluando las etapas de mejoramiento entre el año 2012 y 2013 durante la aplicación de la norma ISO 9001.

Para llevar a cabo el análisis del caso práctico tomaron como base los estados financieros del periodo 2011 y 2012; 2012 y 2013 comparables, calculando ratios de rentabilidad y a través de la aplicación de encuestas para la medición del grado de insatisfacción de los clientes, evidenciando que para el periodo 2013, después de la implementación de la norma de calidad, se observa un cambio en la inversión, revelándonos un 2.00% del rendimiento sobre el capital, cifra que alienta a la continuidad en el camino hacia la calidad total en los servicios brindados por la empresa.

**Herrera & Vergara: “Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la Zona Industrial Vía 40”**

El estudio realizado por Herrera & Vergara en el año 2012 evalúa el impacto de los sistemas de gestión de calidad en la liquidez y rentabilidad de 35 empresas utilizando la metodología Discriminante Multivariado (DMA), que consiste en analizar si existen diferencias significativas entre grupos de objetos respecto a un conjunto de variables medidas sobre los mismos, para, en el caso de que existan, explicar en qué sentido se dan y proporcionar procedimientos de clasificación sistemática de nuevas

observaciones de origen desconocido en uno de los grupos analizados. La variable dependiente de clasificación es una variable No Métrica, mientras que las variables independientes son métricas. Para el caso de esta investigación analizaron el comportamiento, en dos periodos distintos 2008 y 2010, de los indicadores financieros seleccionados para las empresas que se encuentran certificadas en el sistema de gestión de calidad ISO 9001.

Asimismo, tomaron fuentes secundarias los estados financieros de la Superintendencia Financiera y la Cámara de Comercio de las empresas seleccionadas, siendo la población de esta investigación 35 empresas de la Zona Industrial Vía 40 certificadas, que proyectaron sus estados financieros de 2008 y 2010. Estados financieros con los cuales se calcularon los indicadores financieros seleccionados.

Seguidamente verificaron el cumplimiento de los supuestos requeridos para la aplicación del Análisis discriminante, para de esta forma calcular y establecer la función objetivo, con el fin de analizar qué indicadores discriminaban mejor como resultado de los procesos de certificación en ISO 9001 de las empresas del sector. También calcularon la precisión del modelo para predecir el comportamiento futuro de los indicadores en el sector.

Por último, con los estadísticos calculados analizaron y evaluaron el comportamiento de los diferentes indicadores financieros en los dos períodos estudiados. Teniendo como resultado que la certificación en calidad ISO 9001 incide negativamente en los indicadores Razón Corriente (RC), Prueba Ácida (PA), Margen Operacional (MO), Margen Neto (MN) ya que, no se observa un mejoramiento de estos indicadores en el período estudiado, 2008 a 2010.

**Pombosa & Arguello & Moyano: “La Norma ISO 9001:2008 para el Sistema de Gestión de Calidad. Aplicabilidad en cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Riobamba (2017)”**

La investigación realizada por los autores recoge y sintetiza una serie de criterios en torno a la concepción de un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001 tales como enfoque a cliente, liderazgo, participación del personal, enfoque de procesos, enfoque de sistemas para la gestión, mejoramiento continuo, toma de decisiones basada en hechos, relaciones mutuo beneficios con proveedores, aplicado en 34 cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Riobamba, con la finalidad de demostrar la factibilidad de la aplicación de la norma de calidad y las responsabilidades que implica para su personal y procesos.

El enfoque de la investigación es descriptivo porque caracteriza a un grupo de estudio, observa al objeto y lo describe considerando sus propiedades y características. La información para el estudio se obtuvo a través de encuestas con 8 preguntas realizadas al personal administrativo de cada cooperativa, dicha información se recopila, analiza y se presenta de forma gráfica las falencias detectadas en las instituciones del sector cooperativista, mencionando también que a pesar de que algunas instituciones no apliquen las Normas ISO manejan de manera aceptablemente ordenada su información y con resultados de proyección creciente en el tiempo.

Como resultado de la investigación se obtuvo que aquellas instituciones financieras que aplican la norma elevan de manera continua y sostenida la satisfacción de sus clientes, mayores niveles de productividad, rentabilidad y competitividad pero que se avizora lejano de aplicar, debido a la rigidez de la normativa y su costo de implementación.

**Cupuerán: “La gestión de calidad en la mejora de los procesos del área administrativa de la Coop. De ahorro y Crédito “Bola Amarilla”. (2016)”**

(Cupuerán, 2016) Presenta en la Universidad Técnica Del Norte un estudio donde se propone el planteamiento de un modelo de gestión de calidad basado en requisitos de la Norma ISO 9001-2015 para la mejora de los procesos administrativos, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Bola Amarilla”; su objetivo principal es ayudar a mejorar los procesos administrativos, y establecer datos que permitan generar estrategias para la aplicación de procesos donde se mejore la calidad de atención al cliente externo y mejorando el ambiente laboral del cliente interno. A nivel metodológico se utilizó las técnicas de la encuesta y la entrevista a través de la aplicación de un cuestionario, el cual fue estructurado de acuerdo con variables obtenidas de la situación de la entidad. Entre su propuesta se desarrolló un check list estructurado de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001-2015; los datos obtenidos sirvieron para la elaboración de un análisis comparativo entre indicadores de gestión generados y requisitos establecidos en la norma; se planteó parámetros de mejora como; política, objetivos de calidad, y mapa de procesos, estos elementos se conjugan en el manual de gestión de calidad propuesto.

Como se puede apreciar son pocos los estudios realizados acerca del impacto de la calidad en la rentabilidad, de las cuales, se puede concluir que la calidad presenta impacto en la rentabilidad de la organización, dicho impacto se ve reflejado de manera directa, a través de indicadores de medición de rentabilidad, o de manera indirecta a través de sus variables ventas y costos.

En nuestro país Ecuador han sido escasas las cooperativas de ahorro y crédito que han logrado obtener una certificación de calidad, a través del cumplimiento de lo establecido en las normas, dentro de éstas podemos mencionar a la cooperativa de



ahorro y crédito Ambato, Policía Nacional, El Sagrario, Crea.

**Altamirano & Cruz & Villalba: “Modelo de Diagnóstico para Medir el Desempeño Financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador (2018)”.**

El estudio realizado por los autores tiene como objetivo diseñar un modelo de diagnóstico financiero a partir de las metodologías CAMEL, PERLAS, COLAC y de la investigación realizada por Alfaro publicada por el centro de políticas del INCAE, para evaluar el desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador.

Como parte del marco teórico de este estudio indica que: CAMEL ha demostrado ser una herramienta de supervisión externa eficaz para evaluar la solidez de las instituciones financieras, identificando aquellas instituciones que requieran especial atención o preocupación. (Banco Central del Ecuador, 2015) y es utilizada para la publicación de indicadores financieros por parte de la Superintendencia de Bancos y Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, PERLAS mide un área clave de las operaciones financieras de una cooperativa y consiste en una advertencia a los miembros del consejo para evitar posibles problemas (Mendéz, 2016), INCAE cambia la visión tradicional en la cual las organizaciones son instrumentos para alcanzar metas, por una nueva visión que establece a las organizaciones como colectividades que no sólo luchan por alcanzar metas específicas, sino también por lograr su propia sobrevivencia como unidad social y COLAC permite hacer un análisis sobre la necesidad de que las entidades sean evaluadas mediante indicadores financieros que muestren su estabilidad frente a diferentes factores que puedan afectar su operación (De Sárraga, 2002).

A nivel metodológico el presente trabajo utilizó una investigación de tipo cuantitativo a través de un estudio empírico de 25 cooperativas del segmento 1 que se dividió en dos fases; en la primera fase relacionada con los indicadores financieros, a

través de la revisión bibliográfica se determinó el marco teórico y los modelos de diagnóstico financiero a ser utilizados. Se seleccionaron cuatro metodologías observando criterios como la obligatoriedad, aplicabilidad, profundidad y cobertura de los indicadores. Las metodologías seleccionadas fueron: CAMEL, PERLAS, COLAC, y la de Alfaro publicada por el INCAE, se consolidó todos los indicadores propuestos en cada metodología, dando como resultado un instrumento de 135 indicadores, compuesto por 50 indicadores del Camel, 35 del Perlas, 38 de la Colac y 12 de la investigación de Alfaro. Para la eliminación de los indicadores repetidos y la colinealidad de los datos, procedieron a la colinealidad mediante la correlación teniendo como resultado 125 indicadores agrupados en 16 categorías.

Como resultado de la investigación los autores señalan que el hecho de contar con una metodología reducida en indicadores pero que midan lo mismo e incluya nuevos indicadores que brinden mayor información, para una adecuada toma de decisiones, es de vital importancia por cuanto permite reducir costos operativos, por el efecto obligatorio y regulatorio en el monitoreo de sus riesgos, debido a que deben mantener una estructura dentro de la organización para su cumplimiento.

**Gonzalez & Núñez & Pareja: “Análisis Financiero Camel a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno - Intendencia Zonal Ambato (2016)”.**

El presente trabajo tiene por objeto realizar un análisis financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno-Intendencia Zonal 3 Ambato de Ecuador, donde mediante el análisis de los indicadores financieros CAMEL buscan evaluar a cada una de las cooperativas que conforman la Zonal de estudio y su comparar con el promedio de la Zona como indicador óptimo. Finalmente, presentan los resultados de dicha relación donde se destaca a las cooperativas de ahorro y crédito de

Segmento Uno-Intendencia Zonal 3 Ambato como instituciones financieras saludables por su amplia trayectoria dentro del marco financiero ecuatoriano.

Con base a la metodología, la investigación es de tipo documental, ya que, fue realizada en base a los estados financieros de las COAC's de la Intendencia Zonal 3 Ambato del Segmento Uno por el período 2014 que se encuentran en la página web de la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) como fuente primaria para el presente proyecto de investigación. Cabe mencionar que también el presente trabajo tuvo un enfoque de investigación mixta (cualitativa y cuantitativa) debido a que se calcularon y analizaron indicadores financieros. Para la obtención de la información, se empleó el método analítico en el que se analizó en forma individual cada una de las partes del objeto de estudio mediante el análisis financiero CAMEL por medio del cual ayudó a conocer la situación actual financiera de las COAC's.

Como efecto del análisis de la investigación los autores determinaron que los resultados obtenidos por el método CAMEL en las cooperativas de ahorro y crédito de la Zonal 3 Ambato segmento uno posee la capacidad de respuesta para cubrir los requerimientos de efectivo de sus mayores depositantes, lo que demuestra la estabilidad del sector cooperativo.

**Díaz & Coba & Valencia: “Conjuntos borrosos aplicado al sector cooperativo del Ecuador (2017)”**

El estudio realizado tiene como objetivo conocer el grado de intensidad que tiene cada uno de los indicadores financieros en un conjunto difuso y el beneficio que obtendrá la aplicación de esta teoría para la toma de decisiones en el sector cooperativo de ahorro y crédito.

En la metodología usada para esta investigación fue necesario el análisis de los indicadores de Liquidez (LQ), Suficiencia Patrimonial (SP), Rendimiento de Cartera

(RC), Morosidad de Cartera (MC), Rentabilidad (RT), de la metodología CAMEL por cuanto el sector cooperativo del Ecuador utiliza tales indicadores para su control y análisis. Estos índices permitieron conocer el grado de intensidad que tiene cada variable lingüística en un conjunto difuso. Para realizar el análisis de la teoría de conjuntos difusos se obtuvo la lista de empresas del segmento 1, conformada por 25 cooperativas definidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) del Ecuador durante el periodo económico 2015 y los ratios de SP, RT, LQ, que permitirán realizar una muestra aleatoria simple en función del ratio suficiencia patrimonial.

El análisis de resultados propuesto por los autores indica que el método CAMEL es una herramienta financiera que ayuda a evaluar el desempeño de las cooperativas mediante las metas establecidas en este sistema. Al comparar los resultados con las metas de este método, se pudo evidenciar que el indicador de liquidez se encuentra en un nivel bajo, aun cuando su indicador está sobre la meta establecida por el método, lo cual significa que las entidades no estarían cumpliendo con las obligaciones financieras y del cliente.

Así mismo mencionan que el analizar los resultados desde esta perspectiva se obtiene una interpretación más precisa de información y de mejor comprensión. De esta manera ayudaría en gran medida a los evaluadores de las cooperativas como a los gerentes de estas, ya que les permitiría analizar qué indicador está mejor posicionado para que la empresa alcance de manera satisfactoria las metas CAMEL en el sector Cooperativo de Ahorro y Crédito.

## **Marco conceptual**

### **Flujo circular del ingreso**

En el flujo circular del ingreso simple, existe una relación entre las familias y las empresas. Para (Pacheco, 2013) La distribución del ingreso en el capitalismo comprende ganancias y salarios. Los ingresos en conceptos de ganancia se subdividen en ahorro y consumo capitalistas. (p, 165)

Los distintos insumos de producción se relacionan con los actores de la economía en el modelo del flujo circular de la economía o conocido también como el flujo circular de la renta, que se clasifica en simple y ampliado, en el primero se trata de una economía en donde aún no interviene el estado, por lo tanto, es una economía cerrada donde no existe el sector público ni el resto del mundo y los únicos actores de la economía se los define como familias y empresas, el segundo asemeja más a la realidad debido a que los actores que intervienen a parte de las familias y las empresas son el Estado y el resto del mundo (Krugman, 1953: 161).

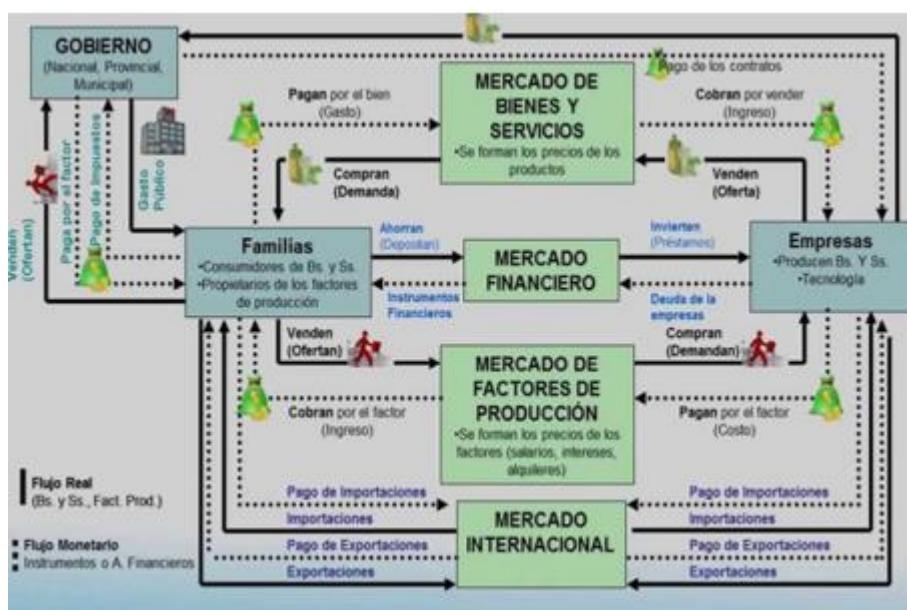
Según (Séruzier, 2003) el ingreso nacional generado por la producción da lugar a una distribución entre los agentes que contribuyen a su realización: los salarios por un lado y rentas para los poseedores de los medios de producción por otra parte, las retenciones del impuesto sobre las importaciones y sobre la producción que a la vez constituye en la distribución primaria del ingreso.

El flujo circular de economía se sujeta en la doble partida de la contabilidad por lo que el pago de un agente económico es el ingreso del otro agente económico y de manera viceversa. La producción, el consumo, el gasto público, la tributación, la inversión, el ahorro, las exportaciones, las importaciones, la balanza de pagos, etcétera, resultan de las operaciones o transacciones económicas de los agentes económicos.

A su vez, dicho ingreso será gastado en la compra de bienes y servicios a las empresas. Dicha dinámica puede ser explicada a través del flujo circular del ingreso-gasto, como se puede observar en la siguiente ilustración.

**Figura 1**

*Flujo circular de la economía*



Adaptado de Felipe Larraín y Jeffrey Sachs, Macroeconomía en la economía global, (<https://www.analytica.com.do/publicaciones/blog/el-flujo->

El flujo representa los factores de producción y bienes, así como también, el movimiento que interactúa el dinero entre estos factores. Las familias venden factores de producción a las empresas y reciben a cambio ingresos. Las empresas, por su lado, entregan dinero a las familias y reciben a cambio factores de producción.

Las familias venden factores de producción a las empresas y reciben a cambio ingresos. A estos ingresos se suman las transferencias del gobierno. Con estos ingresos, pagan impuestos al gobierno, compran bienes y servicios para su consumo y ahorran en el mercado financiero.

Las fuentes del ingreso de las familias en un sistema económico abierto y con el sector público son las remuneraciones que realizan las empresas, el gobierno y el sector externo por venta de su fuerza del trabajo en el mercado de factores y para aquellas familias que poseen otros factores de producción que tenga acceso al mercado internacional las exportaciones son otra fuente del ingreso.

Las empresas pagan a las familias por los factores de producción que compran (salarios, intereses, beneficios y rentas). Además, reciben ingresos por la venta de bienes de consumo a las familias y al gobierno, y por la venta de bienes de inversión a otras empresas. Adicionalmente, acumulan o desacumulan inventarios y piden prestado para financiar sus gastos de inversión en el mercado financiero.

El gobierno gasta en bienes y servicios que compra a las empresas. Asimismo, recibe ingresos por los impuestos que gravan a las familias y a las empresas, y hace pagos de transferencias a las familias como, por ejemplo, los beneficios de la seguridad social (se supone que los impuestos a las empresas son pagados por sus propietarias, las familias). La diferencia entre sus ingresos netos de transferencias y sus gastos constituye el déficit que se cubre con préstamos del mercado financiero.

Bajo las políticas públicas redistributivas las familias de escaso recurso reciben como sus fuentes del ingreso los subsidios y transferencias realizados por el gobierno, en la realidad económica las remesas de los migrantes también es una fuente del ingreso de las familias que es un proceso de generación del ingreso exógena al sistema económico interior. Las utilidades o beneficios de las empresas se generan en el mercado, por la venta de sus productos a los agentes económicos, su demanda dependerá del ingreso disponible que tenga cada uno de ellos y del precio de los productos.

Los ahorros de una cooperativa de ahorro y crédito se prestan a los inversores estos pueden ser empresas o personas con el propósito de que estos agentes económicos realicen inversiones y generen empleos. El salario que perciben por los empleos generados ingresa como depósitos en la institución financiera, de esta manera, se espera que se genere un flujo de dinero circular que permita la realización y funcionamiento de la actividad crediticia de las cooperativas.

### **El sector financiero popular y solidario**

Las Cooperativas están reguladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria se clasifican según la actividad que vaya a desarrollar, sea de Producción, Consumo, Crédito, Vivienda y Servicio. Deben cumplir con las normas establecidas o dispuestas por la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y Del sector Financiero popular y solidario. Manejar específicamente la contabilidad de acuerdo con las normas establecidas en la ley, dar a conocer los reglamentos y manuales de control interno, tanto a sus empleados como a la Superintendencia. Otras definiciones son las siguientes: En la anterior Ley de Cooperativas del Ecuador, en el artículo primero:

Son cooperativas las sociedades de derecho privado, formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto



planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros. (Núñez, 2015, p.43)

Rene Romero en su libro “Cooperativismo y Desarrollo” expone:

Las cooperativas son asociaciones permanentes, con personería jurídica, que agrupan a varios individuos deseosos de realizar obras o empresas que no tienen finalidades de lucro sino de beneficio común las cuales se llevan a efecto con la aportación económica, moral, material de todos los asociados, manteniendo siempre el espíritu de solidaridad con las organizaciones similares. (Gallardo, La cooperativa al alcance de todos, 1976, págs. 8-9).

A partir del año 2017 en acatamiento de la Disposición Transitoria Primera de la LOEPS, gracias a la exitosa culminación del proceso de adecuación de estatutos, se logró identificar a las organizaciones a ser controladas y al mismo tiempo, poner a la disposición del Ecuador un registro actualizado de dichas organizaciones. A diciembre de 2017 y 2018 las cooperativas de ahorro y crédito estaban conformadas por 5 segmentos, diferenciadas para fines de control y supervisión. Es así como:

- El segmento 1 conformado por 36 cooperativas, el cual representa el 6% de las COACS del país, el límite de activos de este segmento ascendía a USD mayor a 80 MM y sus activos promedio son de USD 8.4 MM.
- El segmento 2 de las organizaciones constituido por 40 entidades cooperativas, que representan el 6% de las COACS a nivel nacional. El límite de activos que se maneja en este segmento alcanza de USD 20 MM a USD 80 MM y el promedio de activos que poseen es de USD 1.9 millones.
- El segmento 3 constituido por 82 entidades cooperativas, que representan el 13% de las COACS a nivel nacional. El límite de activos que se maneja en

este segmento alcanza de USD 5 MM a USD 20 MM y el promedio de activos que poseen es de USD 1.1 millones.

- El segmento 4 y 5 representan a las cooperativas con más número de entidades a nivel nacional. El límite de activos del segmento 4 oscila de USD 1 MM a 5MM y, en promedio, los activos alcanzan a los USD 474 millones. El segmento 4 estaba conformado por 182 organizaciones, mientras que en el segmento 5 el límite de activos es menor a USD 1MM contando con 307 entidades y activos promedio de 127 millones. (SEPS, 2018).

La economía ha ido en un constante crecimiento y las cooperativas de ahorro y crédito han experimentado este crecimiento exponencialmente, que les ha permitido a partir del 2014 tener una injerencia importante en el sistema financiero.

Este crecimiento se ha visto representado por el aumento de su participación en el mercado financiero y bursátil que en la totalidad de créditos emitidos por los integrantes de este mercado ellos han entregado el 22% esto datos reportados por la SEPS.

El incremento de la participación de las cooperativas de ahorro y crédito representa el 11% del total de captaciones y el 22% del total de la cartera de crédito del sistema financiero, según datos de la SEPS y de la Superintendencia de Bancos, esta evolución se sustentó en algunos factores. El primero es la innovación de metodologías y atención de las necesidades de los socios, como el enfoque en nicho de clientes que nunca antes habían tenido un crédito, en tasas de interés más bajas y en el desarrollo tecnológico de sus productos y servicios, es así que ahora se cuenta con cooperativas de ahorro y crédito que están preparadas con mejores metodologías de gestión de riesgos, calificaciones crediticias y captación de depósitos. La segunda razón, es la mayor participación del buen gobierno cooperativo regulando la gestión de riesgos,

calificaciones crediticias y captación de depósitos, a través de la implementación de normas de prudencia y educación financiera, estas dos razones mejoraron los procesos, la calidad en el servicio financiero y la confianza de los socios.

La cooperación en Ecuador tiene una larga tradición histórica que se remonta a las épocas precoloniales, con el progreso de la sociedad se fueron formalizando organizaciones de tipo cooperativo cuya labor está reconocida y amparada por el Estado, tal como se puede exponer en el primer artículo de la Ley de cooperativas que las define de la siguiente manera. "son cooperativas las sociedades de derecho privado formadas por personas naturales o jurídicas que, sin perseguir finalidades de lucro, tienen por objeto planificar y realizar actividades o trabajos de beneficio social o colectivo, a través de una empresa manejada en común y formada con la aportación económica, intelectual y moral de sus miembros" (Ferrer, 2001, págs. 12-14).

Varios estudios coinciden en señalar que el movimiento cooperativo ecuatoriano ha recorrido por lo menos tres etapas fundamentales:

- a) Creación especialmente en Quito y Guayaquil de una serie de organizaciones artesanales y de ayuda mutua en la última década del siglo XIX.
- b) Organización de los movimientos campesinos bajo las normas de la primera Ley de Cooperativas.
- c) Expedición de la Ley de Reforma Agraria en 1964 y de la Ley de Cooperativas en 1966 (Ley de compañías, 2019)

Al año 2019, se contaba con 577 instituciones financieras de cooperativas de ahorro y crédito que se subdividen en 5 segmentos; cada una de ellas están conformadas por 38 instituciones del segmento 1, 42 instituciones del segmento 2, 83 instituciones del segmento 3, 170 instituciones del segmento 4 y 244 instituciones del

segmento 5, que funcionan en el país. (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019)

### **El cooperativismo**

A nivel económico es la reducción del precio de venta, de compra, mejorar la calidad de vida de los participantes. Como organización social, el cooperativismo promueve la gestión democrática y la eliminación del beneficio capitalista. Esto, además de defender el trabajo como factor generador de la riqueza.

El Cooperativismo es una doctrina económica social basada en la conformación de asociaciones económicas cooperativas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aporta a la actividad de la cooperativa. El trabajo que aporta cada socio de una cooperativa se convierte en beneficio para el mismo y, para todo el grupo de trabajo conformado por todos los miembros de la cooperativa (Ferrer, 2001).

### **Objetivos del Cooperativismo**

Los objetivos del cooperativismo son múltiples, pero enunciaremos los principales:

- Capacitar al hombre para que intervenga en organismos de cooperación.
- Crear en la conciencia del hombre el trabajo en común, manteniendo verdaderos lazos de amistad y de paz.
- Fomentar el cultivo de los valores espirituales del ser humano.
- Cultivar el espíritu de responsabilidad y amor que regulan nuestra vida, que comienza en nuestras relaciones de familia, escuela, colegio, universidad, así como también las relaciones entre amigos y el resto de la comunidad.
- Fomentar en el hombre la doctrina de la cooperación y la práctica de sus principios en forma justa y adecuada.

- Tratar de demostrar objetivamente los beneficios que brinda el cooperativismo en los diferentes campos como son: el social, económico, moral, etc.
- Hacer notar la gran diferencia que existe entre las sociedades comerciales y las sociedades cooperativas.
- Inculcar en el hombre la virtud del ahorro, haciendo que planifique las finanzas en el aspecto individual, así como también en la sociedad.
- Inculcar en el hombre los derechos que tiene en la sociedad, así como sus obligaciones.
- Proporcionar al hombre datos socioeconómicos sobre problemas que afecten al país en que se desenvuelve, así como también del mundo en general, para planificar un gran futuro a base de soluciones mediatas e inmediatas adecuadas a la realidad existente. (Gallardo, 2015, p.56)

En base a los objetivos fijados anteriormente del cooperativismo, podemos decir que los mismos se refieren a que el hombre logre integrarse de la mejor manera a una comunidad, mostrar responsabilidad y fomentar el cultivo de valores espirituales, así como darle a conocer la doctrina del cooperativismo, para que el hombre pueda aplicar sus principios de la mejor manera posible, también permite fomentar la virtud de ahorrar y hacer una buena planificación financiera, así como también permite el uso de herramientas con el fin de planificar el futuro y que este pueda dar soluciones ante los cambios que existen en el entorno.

### **Indicadores financieros**

El uso de indicadores obedece a la necesidad de las organizaciones de disponer de un instrumento que permita establecer un marco de referencia con el fin de evaluar los resultados de la gestión que esta efectúa. Esto permite que se aporten elementos sustanciales con la simple finalidad de promover la mejora continua de los procesos,

productos o servicios, el empleo de sus recursos y del tiempo que permitan efectuar todos los cambios necesarios para lograr el efectivo cumplimiento de su objetivo.

Un indicador permite observar el éxito o cuan efectivo es un sistema, un programa u la organización en sí, permite hacer comparaciones, elaborar juicios, analizar tendencias y hasta predecir cambios. También implica que se puede medir el desempeño de un individuo, el costo, la calidad de los insumos, la efectividad de los procesos, la relevancia de los bienes y servicios producidos con relación a necesidades específicas.

Un índice o indicador financiero es una relación entre cifras obtenidas bien sea de los estados financieros principales o de cualquier otro informe interno o estado financiero complementario o de propósito especial, con el cual el analista o usuario busca formarse una idea acerca del comportamiento de un aspecto, sector o área de decisión específica de la empresa (Crosby, 1979).

Los indicadores financieros que directamente indican el estado de una institución son tres: la liquidez, la rentabilidad y el endeudamiento, entendiendo, igualmente, que estos indicadores no son aspectos aislados, sino que tienen estrecha relación entre sí.

### **Indicadores financieros en el sistema financiero ecuatoriano**

En referencia las instituciones del sistema financiero ecuatoriano aplican el método *Capital, Asset, Management, Earning, Liquidity* (CAMEL, por sus siglas en inglés) para determinar la situación financiera y el crecimiento económico en un periodo que puede ser mensual, trimestral o anual. La situación financiera de la banca privada, mutualistas y sociedades financieras es publicada por la Superintendencia de Bancos del Ecuador; sin embargo, para el sector cooperativista ecuatoriano se tiene información hasta el año 2012 dentro de este ente. Más adelante, las COACS formaron parte de la

regularización, transparencia y divulgación de los resultados financieros por parte de la SEPS.

**Tabla 1**

*Indicadores financieros en el sistema financiero ecuatoriano*

<b>No.</b>	<b>Variables</b>	<b>Indicadores</b>
1	“Estructura y calidad de activos”	“Activos productivos/Pasivos con costo”
2	“Índices de morosidad”	“Morosidad de la cartera total”
3	“Cobertura provisiones cartera improductiva”	“Cobertura de la cartera problemática”
4	“Eficiencia Microeconómica”	“Gastos de operación estimados /Total activo promedio” “Gastos de operación / Margen financiero” “Gastos de personal estimados / Patrimonio promedio”
5	“Rentabilidad”	“Resultados del ejercicio / Patrimonio promedio” “Resultados del ejercicio / Activo promedio”
6	“Intermediación financiera	“Margen de intermediación estimado / Patrimonio promedio”
7	Eficiencia financiera”	“Margen de intermediación estimado / Patrimonio promedio” “Margen de intermediación estimado / Activo promedio”

No.	VARIABLES	INDICADORES
8	“Rendimiento de la cartera”	“Rendimiento de la cartera por vencer total “
9	“Liquidez”	“Fondos disponibles / Total depósitos a corto plazo”
10	“Vulnerabilidad del patrimonio”	“Cartera improductiva / Patrimonio”

*Nota:* Tomado de Sandra Guamán (2014) Principales Indicadores Financieros para el Análisis del Comportamiento Financiero de los Bancos Privados.

### **Modelo Camel**

El modelo CAMEL es un sistema de análisis de ratios que permite evaluar el riesgo de las instituciones financieras, instaurado por primera vez en 1979 por las agencias reguladoras de los Estados Unidos. Esta sistemática realiza una inspección off site para determinar la situación de aspectos tales como rendimiento financiero, solidez operativa y cumplimiento de obligaciones.

(Leiva, 2001), sostiene que “El método tiene la capacidad de resumir en un solo indicador la situación general de la entidad financiera. Además, una de las grandes ventajas de esta metodología lo constituye la simplicidad en la interpretación del modelo al aplicarlo”. “Sin embargo, esta técnica ha sido criticada por autores que consideran inflexible al método, debido a que establece ponderaciones fijas y no diferencia el tipo de actividad o estilo de banca que utiliza la entidad”

Las entidades financieras desde sus inicios utilizaban el enfoque CAMEL, en donde se toma en cuenta para el análisis 5 áreas hasta el año 97 que



implementaron un nuevo factor que es importante para profundizar el análisis que es el medir la sensibilidad de riesgo de mercado (S), manteniendo una buena combinación de cada factor se disminuirá el riesgo que se presenta en el sistema financiero, a continuación, pueden observar el significado de cada sigla:

- C.- Capital adequacy
  - A.- Asset quality
  - M.- Management quality.
  - E.- Earnings
  - L.- Liquidity
  - S.- Sensitivity to market
- 
- *Suficiencia de capital (C)*: Este indicador les permite a las entidades financieras conocer su solides económica, para esta métrica se debe de tomar en cuenta el capital de la institución y el riesgo que se tiene sobre las inversiones.
  - *Calidad de activos (A)*: La calidad de activos se refiere a la cuantificación de los riesgos que tiene la empresa financiera en conjunto con el posible crecimiento de las carteras de crédito y por ende el aumento de la inversión.
  - *Manejo del administrativo (M)*: Administrativamente las entidades financieras deben de trazar políticas y procedimientos para llegar a una solidez financiera, para esto se utiliza el análisis de factor que es muy importante con la finalidad de evaluar, identificar y controlar los riesgos que vienen asociados de la actividad financiera.

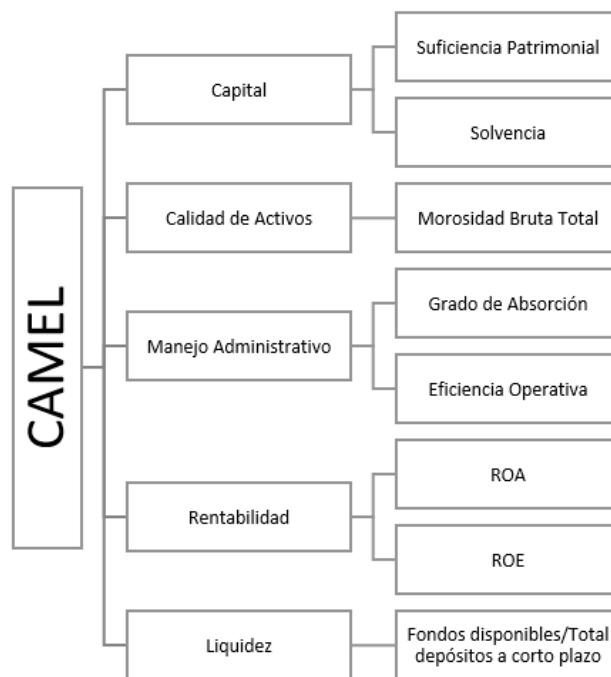
- *Rentabilidad (E)* La evaluación de la rentabilidad está asociada con el potencial que tiene una entidad para generar utilidades, el rendimiento de los activos, el equilibrio entre el rendimiento de los activos y el costo de los recursos captados, así como con conceptos tales como el retorno de la inversión.
- *Riesgo de liquidez (L)* Este análisis busca identificar que una entidad sea capaz de mantener un nivel de liquidez suficiente para cumplir con sus obligaciones financieras en forma oportuna y cumplir las necesidades bancarias de sus clientes.
- *Riesgo de mercado (S)* Mide la sensibilidad que posee una entidad financiera ante cambios en los componentes del riesgo de mercado, tales como cambios en las tasas de interés, tipos de cambio, los precios de las materias primas o precios de las acciones; y, cómo estos pueden afectar a los ingresos de una entidad financiera o al capital económico Unidad de Gestión del Riesgo del Sistema Financiero (2015).

### **Indicadores Financieros CAMELS**

En la siguiente figura se muestra y detalla los indicadores del CAMEL que se usaron para realizar el proyecto, los cuales fueron seleccionados considerando los informes de las calificadoras de riesgos.

**Figura 2**

*Componentes CAMEL*



Entre los indicadores financieros más destacados para su utilización dentro de un análisis financiero se encuentran los siguientes: suficiencia patrimonial, solvencia, morosidad de cartera, grado de absorción, eficiencia operativa, intermediación financiera, rentabilidad en relación al activo, rentabilidad en relación al patrimonio, liquidez y sus conceptualizaciones que son las siguientes:

**Tabla 2**

*Indicadores CAMEL*

<b>Tipo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Finalidad</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Suficiencia patrimonial</b>	(Patrimonio + Resultados) / Activos inmovilizados	“Este índice permite prevenir el cierre del negocio, en el caso que esta no pueda cubrir las obligaciones que mantiene con los depositantes”  (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2019).	Mientras mayor sea mejor
<b>Solvencia</b>	(Patrimonio Técnico Constituido/ Activos Contingentes ponderados por Riesgo)	La solvencia está profundamente relacionada a la capacidad de una entidad financiera para afrontar sus obligaciones en relación con su patrimonio o (Cuevas, 2013). “El	La relación entre más alta es mejor

Tipo	Indicador	Finalidad	Interpretación
		<p>coeficiente de suficiencia de capital</p> <p>tiene el propósito de evaluar si las instituciones financieras tienen suficiente capital para sobreponerse a posibles perturbaciones económicas”</p> <p>(Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2019).</p>	
<b>Morosidad de Cartera</b>	Morosidad cartera: cartera improductiva / cartera bruta	<p>Mide el porcentaje de la cartera bruta que no ha sido productivo debido al retraso e impago</p> <p>(Cartera Improductiva) de los prestatarios.</p>	Mientras más baja es la relación es mejor

<b>Tipo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Finalidad</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Grado de absorción</b>	Gastos Operacionales/ Margen Neto Financiero	Mide qué proporción de los gastos operativos pueden ser cubiertos con el margen neto financiero.	Mientras menor es el indicador, la entidad genera los suficientes ingresos que puedan cubrir sus gastos operativos. Favorable hasta 100% y desfavorable mayor a 100%
<b>Eficiencia operativa</b>	(Gastos Operativos/ Activo Promedio)	Es la comparación entre los Gastos Operacionales y el Activo, para de esta manera conocer cuáles son los gastos necesarios para que funcionen todos los Activos de la institución financiera.	La relación entre más alta es mejor
<b>Intermediación</b>	Cartera bruta/ (Depósitos a la vista	Mide el nivel de préstamos o créditos otorgados en relación con la cantidad de	Mientras mayor es el indicador, la entidad es más eficiente en la colocación de

<b>Tipo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Finalidad</b>	<b>Interpretación</b>
<b>Financiera</b>	+ Depósitos a plazo)	depósitos efectuados por parte de los depositantes en una entidad.	préstamos en función a la cantidad de depósitos a la vista y a plazo que receipta.
<b>Rentabilidad en relación al Activo</b>	ROA: (Resultados del ejercicio/Activo Promedio)	Es la capacidad de una empresa de generar ganancias a partir de un esfuerzo realizado.	La relación entre más alta es mejor
<b>Rentabilidad en relación al Patrimonio</b>	ROE: (Resultados del ejercicio/Patrimonio Promedio)	El Patrimonio es la inversión realizada por todos los accionistas, con este indicador podemos saber cuáles han sido las ganancias de la inversión.	Mientras más alta es la relación es mejor
Indicador de Liquidez	Liquidez inmediata: (Fondos disponibles/ Total, depósitos a corto p	“Esta relación permite conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a los requerimientos de efectivo de sus	Mientras más alto el indicador, representa que la entidad está teniendo una mayor ganancia a pesar de la variabilidad que podrían presentar los

---

Tipo	Indicador	Finalidad	Interpretación
		depositantes, en el corto plazo” (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2019).	activos en riesgo.

---



## KPI

Los KPI (Key Performance Indicators) o Indicadores Clave de Desempeño “son métricas que miden el desempeño de un proceso de manera tal que sirvan de guía para alcanzar un objetivo fijado por la organización, en otras palabras, es un indicador que está vinculado a un objetivo que conlleva al éxito de la organización” (Cruz, Lara, Ortega, Rabago, & Vilchis, 2008).

Los KPI son medidores que permiten controlar la eficiencia de cualquier proceso y cuantificar beneficios que brinden estos. Los indicadores se perfilan como mediciones importantes que son utilizadas con otros indicadores claves para llevar un control de la empresa, y a la vez que sus departamentos o áreas estén logrando sus objetivos fijados. (Mazeneth, 2013).

Un KPI calcula el rendimiento de los procesos de la empresa, y son considerados de suma importancia para la misma, debido a que permiten a la alta gerencia identificar si la empresa está bien direccionada y qué problemas está presentando que originan un bajo rendimiento

Los KPI deben tener las siguientes cualidades, denominadas SMART por sus siglas en el idioma inglés.

- Específicos (Specific)
- Medibles (Measurable)
- Alcanzables (Achievable)
- Realistas (Realistic)
- A tiempo (Timely)

Aunque cada organización tiene sus propios KPI, las mediciones más comunes apuntan a tener indicadores de la productividad, la calidad de los productos y servicios,

la rentabilidad del negocio, el cumplimiento de plazos, la eficacia de los procesos, el crecimiento, nivel de innovación entre otros.

Los KPI forman parte de una serie de métricas vinculadas con medir el desempeño de las actividades claves de la organización respecto al cumplimiento de las estrategias organizacionales en el corto, mediano y largo plazo. En una organización generalmente pocos KPI son considerados como claves, en un número no más de 10. (Consulting Group Sixtina, 2008), por lo que en la presente investigación se han propuesto 9 KPI los cuales son de mayor utilización en las cooperativas de ahorro y crédito certificadas con la Norma ISO 9001.

### **Gestión del impacto del COVID-19 en el sector financiero en las cooperativas**

Ni en los ejercicios de riesgo más extremos se había pensado en un escenario como el provocado por la pandemia del COVID-19. La oferta de bienes y servicios se ha afectado de manera importante, mientras la demanda se ha reducido en forma sustancial.

Arango (2020) indicó de manera complementaria, para que las entidades financieras puedan gestionar adecuadamente el riesgo en su operación, se debe promover la creación de un comité de atención de emergencias y exigir la construcción de un plan de continuidad del negocio para mantener la atención al público, que establezcan planes de acción de corto plazo y mediano plazo previendo contingencias dependiendo del nivel de riesgo, que fortalezcan la infraestructura tecnológica, mejoren la ciberseguridad, incrementen la capacidad de monitoreo y aseguren el funcionamiento de los canales digitales de atención.

Bajo la condición excepcional de la situación, es importante asegurar la fortaleza financiera del sistema reduciendo transitoriamente los requisitos de

capital y la ponderación de cartera por nivel de riesgo, en particular la de las pequeñas y medianas empresas, limitando la repartición de utilidades y obligando a constituir reservas patrimoniales adicionales (Arango, 2020)

En fin, se debe incrementar la resiliencia del sector financiero frente al impacto económico derivado de la crisis sanitaria, por medio del ajuste de la regulación prudencial de los riesgos de liquidez, de crédito, operativo y de deterioro de su sostenibilidad.

### **Historia de la calidad**

La calidad ha nacido desde el mismo instante en que el hombre apareció sobre la faz de la tierra, ya que es parte de su naturaleza el deseo por superarse y hacer cada vez mejor las cosas, lo cual está de acuerdo con el principio básico de evolución de Charles Darwin de la selección natural, según el cual sólo sobreviven los mejores. La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano.

Desde el mismo origen del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible proporciona una ventaja competitiva sobre sus congéneres y sobre el entorno con el que interactúa. Evidencias adicionales sobre la importancia de la calidad se encuentran en otras civilizaciones, como la egipcia, donde los inspectores de calidad egipcios verificaban las medidas de los bloques de piedra caliza de las pirámides por medio de una cuerda. Esta estrategia también la empleó la civilización maya. Otro ejemplo es presentado por la civilización griega, que también utilizó instrumentos de medida que garantizaran homogeneidad de medidas para la construcción de los frisos de sus templos.

- *Etapa artesanal:* Según (De Fuentes, 1998) “En el siglo XIII empezaron a existir los aprendices y los gremios, fenómeno que convirtió a los artesanos en instructores del oficio y en inspectores de éste, ya que conocían a fondo su

trabajo, su producto y sus clientes”. En este momento aparece la figura del mercader, que compra la producción de los artesanos para comercializarla posteriormente. Esta operación permite a estos la dedicación exclusiva a sus actividades productivas. Durante esta etapa, que es el antecedente a la Revolución Industrial y su producción en masa, la calidad se fundamentaba en las destrezas y la reputación del artesano (Penacho, 2000)

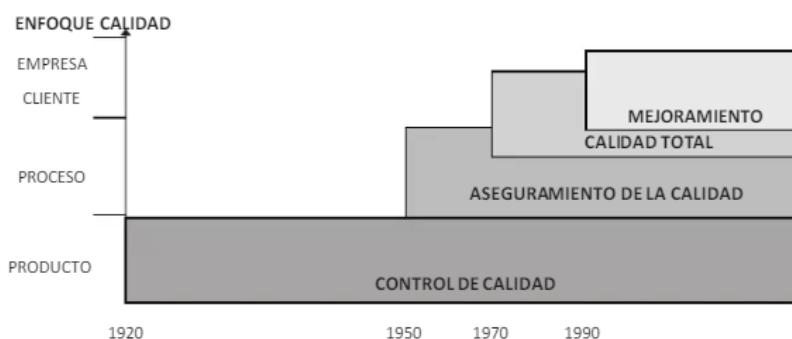
- *Revolución industrial finales del siglo XIX:* Con la llegada de la era industrial, esta situación cambió. El taller cedió su lugar a la fábrica de producción masiva, bien fuera de artículos terminados o bien de piezas que iban a ser ensambladas en una etapa posterior de producción. Por consiguiente, el objeto de la inspección simplemente era identificar los productos que no se ajustaban a los estándares deseados, para que no llegaran hasta el cliente (Garvin, 1988)
- *Administración científica segunda guerra mundial:* A finales del siglo XIX, en los Estados Unidos desaparece totalmente la comunicación estrecha que existía entre los fabricantes y sus clientes, debido a la imposibilidad de los productores de comunicarse y satisfacer individualmente las necesidades de cada uno de sus clientes, como consecuencia de la aparición del sistema de producción en serie, el cual se caracteriza por la poca flexibilidad del producto (Juran, 1981).
- *Segunda guerra mundial década de los setenta:* Deming llegó a Tokio y en 1947 inició sus primeros contactos con ingenieros japoneses. En 1950 fue invitado por el presidente de la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE). Deming, el padre de la calidad japonesa, se dio a conocer por impartir una serie de conferencias a estos ingenieros sobre control estadístico de calidad y sobre el modelo administrativo para el manejo de la calidad, en las que explicó la responsabilidad del personal directivo para lograrla (Pareja, 1990).

- *Finales de la década de los setenta:* “Como se puede observar, el periodo comprendido entre la terminación de la Segunda Guerra Mundial y el fin de la década del setenta, aportó el mayor porcentaje de la fundamentación teórica y conceptual de la calidad que conocemos hoy” (Duncan, 1996). Posteriormente a esta década, y como consecuencia de los nuevos esquemas económicos mundiales, se presenta una tercera etapa en el desarrollo de la Calidad. Aparece en el escenario mundial “El Proceso de Calidad Total”.
- *Década de los noventa:* “La tercera etapa del concepto de calidad finaliza con el inicio de la década de los noventa, cuando aparecieron nuevos fenómenos socioeconómicos como la globalización, que cambian por completo el concepto de empresa (Evans & Lindsay, 2008)
- *Evolución conceptual de la calidad:* Teniendo como base el proceso de evolución cronológica de la calidad, se observa que el concepto de calidad propiamente dicho, inicia en la etapa de la administración científica, específicamente con la aparición del control de calidad por inspección, que da comienzo formal al concepto de calidad, ya que en este punto empiezan a definirse los criterios para catalogar si un producto es bueno o malo de acuerdo con las especificaciones previamente establecidas (Crosby, 1979).

Aunque anteriormente se evidenciaron las características de estas etapas, la ilustración 3 relaciona el desarrollo cronológico de la calidad con su desarrollo conceptual, usando un punto común para los dos: el enfoque de calidad cronológico y conceptual que se persigue.

### Figura 3

#### *Evolución conceptual de calidad*



*Nota:* Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo.

El desafío de la calidad las cooperativas, asociaciones, mutualistas y otras entidades que están bajo la supervisión de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) nace de la necesidad de seguir atendiendo a sus clientes y socios durante el período de emergencia por el covid-19, informó la entidad el lunes 16 de marzo del 2020. La SEPS instó a las organizaciones de la economía popular y solidaria a que prioricen la atención por canales digitales y atención en horarios diferidos. (El comercio, 2020).

“La Superintendencia dispone la aplicación de los planes de contingencia de cada entidad, a fin de que se adopten las medidas necesarias que garanticen la continuidad de la prestación de los servicios financieros a sus socios y público en general de manera permanente, incluso en horarios diferidos, priorizando el uso de los medios y canales electrónicos”, señaló Catalina Pazos, intendente general técnico (El comercio, 2020).

Se deben tomar acciones para que los agentes económicos cuenten con suficiente liquidez, para que los deudores del sistema financiero continúen siendo

sujetos de crédito, para asegurar que las instituciones financieras sigan prestando los servicios con la calidad debida y para asegurar la adecuada y continua prestación de los servicios financieros.

De manera especial se deben considerar ajustes transitorios a la regulación que apoyen el desempeño de los deudores, sobre todo de las personas naturales o físicas y a las medianas y pequeñas empresas

- En primer lugar, hay que poner a disposición del sistema financiero suficiente liquidez para que responda a las exigencias de corto plazo derivadas de una posible reducción de sus flujos de ingresos o por posibles retiros, y flexibilizar los modelos de liquidez exigidos por los entes de control.
- En segundo lugar, para mantener continuidad en los flujos financieros a los hogares, hay que facilitar la situación de los deudores ante este evento de fuerza mayor, permitiendo la refinanciación de sus deudas, incluidos períodos de gracias, sin que se deteriore su calificación. Esto debe venir acompañado de la respectiva autorización a las entidades financieras a continuar con la causación de intereses durante un lapso determinado, que las centrales de riesgo o burós de crédito mantengan inalteradas las calificaciones de los deudores y que no se restrinja la disponibilidad de los cupos de crédito vigentes. De igual forma, se pueden suspender la constitución de provisiones contra cíclicas y que pasen a la fase de desacumulación, a la vez que se autorice que las provisiones generales de cartera se utilicen para cubrir las provisiones individuales y/o se suspenda la constitución de provisiones generales (Arango, 2020).

Ante esta situación, es necesario tomar medidas dirigidas a enfrentar la reducción del ingreso de los hogares y a mitigar el deterioro del sistema productivo de

cada país. Es importante lograr que los hogares se afecten lo menos posible, sobre todo los más vulnerables, por medio de políticas dirigidas a limitar el despido de empleados, la creación y/o fortalecimiento del seguro de paro o de desempleo o de salud, la suspensión transitoria del pago de servicios públicos, el diferimiento de obligaciones fiscales y/o la reducción de cargos a las empresas, entre otras.

### **Sistemas de Gestión de Calidad**

El propósito de un sistema de calidad es permitir conseguir, mantener y mejorar la calidad. Es improbable que pudiera producir y mantener la calidad requerida a menos que la empresa se dote de la organización adecuada. La calidad no es una cuestión de suerte, tiene que ser dirigida. Jamás ningún esfuerzo humano ha tenido éxito sin haber sido planeado, organizado y controlado de alguna forma. El sistema de calidad es una herramienta y, como cualquier herramienta, puede ser un activo valioso (o puede ser maltratada, abandonada o mal empleada).

Para Deming (1996), la administración de la calidad total requiere de un proceso constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca.

Según Deming al mejorar la calidad es posible aumentar la productividad, desde esta perspectiva se logra como resultado un espíritu de competencia de una empresa de negocios. La deficiente calidad de un producto o servicio puede generar elevados costos en la empresa o en la industria perdiendo de manera significativa una posición competitiva en el mercado.

Desde esta perspectiva la mejora en la calidad de los procesos del trabajo de la compañía tendrá como resultado rehaciendo menos desecho de la mano de obra; los recursos materiales y el número de errores se reducirán.



### Los catorce puntos del ciclo de calidad de Deming

Deming desarrolló un enfoque de 14 puntos, estos mismos que pueden ser aplicados en cualquier tipo de industria, pequeña o grande; incluso en un departamento de una empresa, en la escuela, el hogar o la vida personal. Los catorce puntos de Deming son los siguientes:

- *Crear constancia en el propósito de mejora del producto y servicio:* Los problemas del futuro conciernen la constancia de propósito y dedicación a la mejora de la calidad. (Deming, 1994)
- *Adoptar una nueva filosofía:* Para penetrar a la nueva era económica, conociendo las responsabilidades de la administración y estableciendo un liderazgo dirigido al cambio. (Deming, 1994).
- *Dejar de depender de la inspección para lograr la calidad:* Los productos defectuosos son tirados fuera o rehechos. No se debe depender tanto de la inspección ya que la calidad viene menos de inspección y más de la mejora del proceso. (Deming, 1994).
- *No hacer negocios sobre la base del precio solamente y minimizar costes trabajando con un solo proveedor:* Se debe buscar la mejora de la calidad en los precios ya que son pocos los negocios que sobreviven en el mundo actual si ellos entregan un producto o servicio mal desarrollado, incluso aunque sea el más barato. (Deming, 1994).
- *Mejorar constante y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicio:* La administración es obligada a buscar continuamente las maneras de reducir el desecho y mejorar la calidad. (Deming, 1994).
- *Implantar la formación en el trabajo:* Algunos trabajadores han aprendido su trabajo de otros trabajadores que no fueron entrenados apropiadamente. Ellos sin saber son

- forzados a seguir las instrucciones incomprensibles, esto conlleva a que ellos tienen la dificultad de realizar su trabajo apropiadamente. (Deming, 1994)
- *Adoptar e implantar el liderazgo:* Todos los directores y trabajadores medios deben estar informados acerca de los tipos de contrato de cada empleado. (Deming, 1994)
  - *Desechar el miedo:* Se denota que muchos empleados deberán hacer preguntas o tomar una posición, aun cuando ellos no entienden lo que el trabajo es o lo que tiene razón o equivocado. (Deming, 1994)
  - *Derribar las barreras entre las áreas de Staff:* Con frecuencia existen barreras entre distintas áreas de los departamentos ya que compiten con el uno al otro o tienen las metas que se oponen. (Deming, 1994). Ellos no trabajan como un equipo hacia resolver ni anticipar. Las barreras que se presentan son.
  - *Eliminar los eslóganes, exhortaciones y metas para la mano de obra:* Es importante alentar a los trabajadores para que desarrollen sus propios lemas. En cuanto a los exhortos se necesita de métodos para llevar a cabo la mejora de productividad si no se realiza esto es imposible. (Deming, 1994).
  - *Eliminar los cupos numéricos para la mano de obra y los objetivos numéricos para la dirección:* Las cuotas numéricas no interfieran en empleado si no solo calidad. La alta gerencia que éste interesada en incrementar sus utilidades deberá. (Deming, 1994).
  - *Eliminar barreras que priven a las personas de sentirse orgullosas de su trabajo:* Las cuotas numéricas no interfieran en el empleado si no solo la calidad. La alta gerencia que éste interesada en incrementar sus utilidades deberá eliminar estándares de trabajo que no incluyan los parámetros de calidad y costos. (Deming, 1994).

- *Implantar un programa vigoroso de educación y auto mejora para todo el mundo:* Según Deming se debe entrenar a los empleados ya que continuamente las necesidades de los clientes cambian. (Deming, 1994).
- *Poner a trabajar a todas las personas de la empresa para conseguir la transformación:* Se refiere al aspecto final del programa de Deming es su consideración esa administración de unas empresas de negocios que tiene que definir un armazón general de la calidad, que tiene en cuenta la implementación exitosa de la conformidad en sus previos 13 puntos. (Deming, 1994).

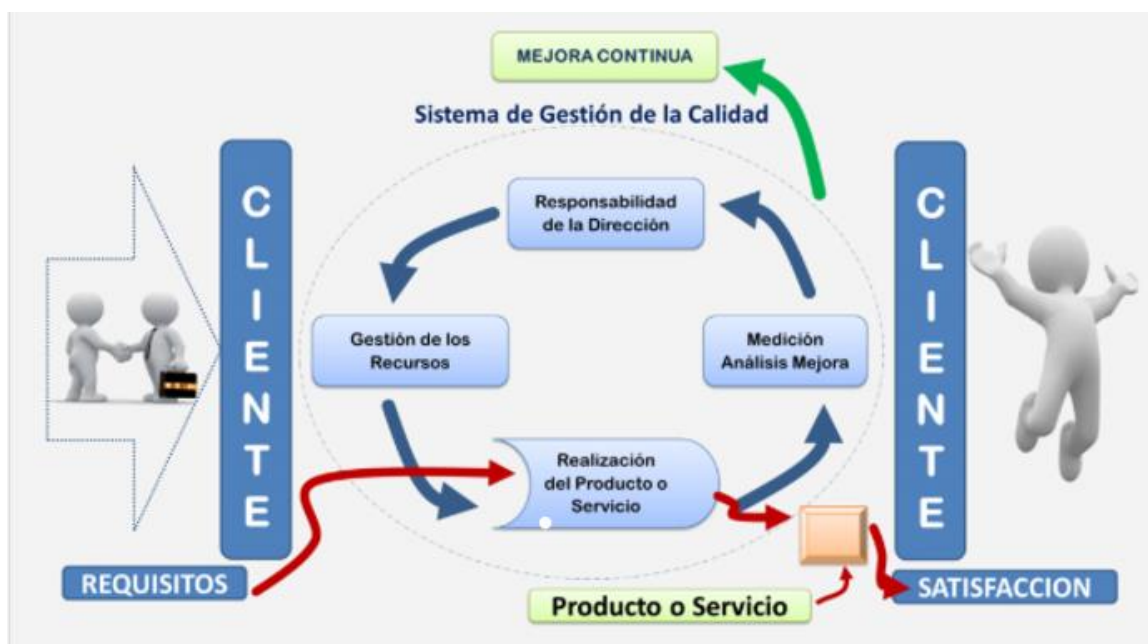
Los catorce puntos de Deming, mencionados con anterioridad, son la base fundamental para el desarrollo de nuestra investigación, debido a que dentro de la ISO 9001 el ciclo PHVA se incorpora como un punto más dentro del Enfoque Basado en Procesos. Esto nos ayudará a visualizar más allá sobre el enfoque que tiene la obtención de la certificación de dicha norma en la calidad de los servicios prestados por las cooperativas de ahorro y crédito.

### **El círculo de Deming**

El círculo de Deming o ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), es un modelo de trabajo que persigue la Mejora Continua de la calidad dentro de una organización. Es utilizado sobre todo en los sistemas de gestión para mejorar el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas; se compone de manera específica en cuatro pasos que se suceden consecutiva y repetidamente.

**Figura 4**

*Sistema de Gestión de Calidad*



*Nota.* Tomada de Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001, p.2, 2015

Se mencionan las cuatro etapas del círculo de calidad:

1. Planear. Se desarrollan las siguientes actividades.
  - Establecer las visión o metas
  - Establecer el objetivo
  - Establecer la definición de cierta teoría de solución con el fin de llevar a la variable a mejorar un punto óptimo.
2. Hacer. Desarrollo del plan de trabajo planeado mediante un control de seguimiento para tener la seguridad de que se desarrolle dicho programa.
3. Verificar. “Lo que no se puede medir no se puede mejorar, al menos en forma sistemática”
4. Actuar. “Se concluyen las etapas del ciclo de calidad y se realizan.

Es una metodología efectiva de mejora dentro de las cooperativas de ahorro y créditos aspectos como la competitividad, los productos y servicios, su calidad, y reduce costos y precios. Todo esto conduce a una optimización de la producción y a un aumento en la rentabilidad de la cooperativa. Por estos motivos, entre otros, la nueva ISO 9001:2015 seguirá los pasos de su versión antecesora, la ISO 9001:2008, y se creará siguiendo los pasos del Círculo Deming.

La adopción de la filosofía establecida por el ciclo PHVA aporta un manual básico para la gestión de procesos y proyectos, además de para la estructura básica de un sistema.

Para el caso específico de esta investigación es preciso mantener una excelente calidad en el servicio dentro de la cooperativa y de esta manera mejorar el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. Por lo cual se requiere que las instituciones financieras se reinventen, se transformen hacia dentro, adopten un cambio cultural y piensen seriamente en su relación con sus socios (el socio es el actor principal). Para ello, las instituciones financieras deben generar un ambiente interno para facilitar la implementación de un sistema de gestión de calidad en la cual se sustente la oferta de valor integral de sus productos y servicios.

## Normas ISO 9001:2015

### Antecedentes

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO) elaboro la ISO 9000 que se aplica a los Sistemas de Gestión de Calidad, independientemente del tamaño, actividad comercial y el sector en donde se aplique sea privado o público, Berlinches resume lo siguiente:

Las normas ISO 9001 son un conjunto de normas y directrices internacionales para la gestión de la calidad que, desde su publicación inicial en 1987, han obtenido una reputación global como base para el establecimiento de sistemas de gestión de calidad. Hasta 1994 no se realizó la primera revisión. La razón se debió a que los sistemas de gestión eran nuevos para la mayoría de las organizaciones que se interesaron por establecer sistemas de calidad sobre la base de la normativa ISO 9001.

En este contexto, el Comité Técnico de ISO, ISO/TC 176, Gestión de la Calidad y Aseguramiento de la Calidad, estimo entonces, que realizar demasiados cambios a la normativa podía generar el riesgo de dar al traste con tales esfuerzos. Como consecuencia, las revisiones de 1994 fueron pocas y en su mayor parte orientadas a reducir incongruencias de carácter interno.

La industria esperaba que la introducción de la nueva familia de normas ISO 9000 sería un esfuerzo coordinado entre los normalizadores, las entidades de certificación y las entidades de acreditación. La sesión conjunta del International Accreditation Forum (IAF) tuvo lugar el 26 de septiembre de 1999 en Viena (Austria), para establecer mensajes consistentes que asegurasen una transición suave hacia las nuevas normas, lo que al final ha representado una minuciosa revisión de la normativa. (Berlinches, 2008, p.8)

Queda claro entonces que la primera edición de la norma ISO 9001 se publicó en el año de 1987, y desde su primera publicación, los requisitos y características para un sistema de calidad definidos por la ISO 9001, han sido revisados en los siguientes años:

- En 1994 se revisaron las normas de la serie, manteniendo los requisitos prácticamente sin cambios, pero se añadieron algunos elementos (para facilitar la aplicación) y algunos párrafos (para evitar ambigüedades).
- En 2000 se realizaron cambios al contenido y enfoque de las normas. Desde esta revisión se consolidó una sola norma a efectos de certificación: la ISO 9001. Hasta entonces, para la certificación se utilizaban tres normas, ISO 9001, ISO 9002 o ISO 9003, según las características del sistema de calidad a certificar.
- En 2008 se realizó una revisión enfocada en facilitar la aplicación de algunos requisitos, mejorar su compatibilidad con otras normas como la ISO 14001 de gestión ambiental y aumentar su coherencia con otras normas de la familia ISO 9000, manteniendo la estructura de la versión anterior.
- En 2015 se publica una versión de la norma mejorada sobre todo en el cambio de la estructura, nuevos enfoques, requisitos que aparecen por primera vez y otros que desaparecen.

### **Definición Norma ISO 9001**

La ISO 9001:2015 es la base del sistema de gestión de calidad, es una norma que es aplicada actualmente a nivel internacional y que se centra en todos los

elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios, lo que le otorga una ventaja competitiva en el mercado en el cual participa y de la misma manera le permite alcanzar una mejora continua en sus procesos (Evans & Lindsay, 2008).

La Norma ISO 9001 ofrece herramientas de gestión que permiten definir las políticas empresariales y los objetivos de calidad de las empresas, monitorear y medir el desempeño de sus procesos y características de los productos y fomentar la mejora continua dentro de la organización. Esto se logra a través de los siguientes cinco elementos clave (según la versión 2008) que especifican las actividades a considerar al momento de implementar un SGC:

- Requisitos generales para el SGC y documentación
- Responsabilidad de la dirección, enfoque, política, planificación y objetivos
- Administración y asignación de recursos
- Realización del producto y gestión de procesos
- Medición, monitoreo, análisis y mejora

Cuando las organizaciones tienen una forma objetiva de evaluar la calidad de los procesos de un proveedor, el riesgo de hacer negocios con dicho proveedor se reduce en gran medida, y si los estándares de calidad son los mismos para todo el mundo, el comercio entre empresas de diferentes países puede potenciarse en forma significativa y, de hecho, así ha ocurrido.

Las ISO 9000 no definen cómo debe ser un Sistema de Gestión de Calidad de una organización, sino que ofrecen especificaciones de cómo crearlo e implementarlo; éste será diferente en función de las características particulares de la organización y sus procesos.



Las normas se revisan cada 5 años para garantizar la adecuación a las tendencias y dinámica del contexto mundial. En el año 2000 cobraron vigencia los cambios propuestos para las ISO 9000, los que se tradujeron en las actuales Normas ISO 9000 versión 2000.

Las ISO 9000:2000 quedaron conformadas por tres grandes apartados:

- ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de Calidad: Principios y vocabulario.
- ISO 9001:2000, que trata sobre los requisitos de los Sistemas de Gestión de Calidad.
- ISO 9004:2000, que se refieren a recomendaciones para llevar a cabo las mejoras de calidad

### **Objetivo de la Norma ISO 9001**

Gonzáles explica lo siguiente:

La norma ISO-9001 y sus correspondientes subdivisiones, especifican los requisitos del sistema de calidad aplicables con el propósito de aseguramiento de la calidad. En el caso que nos ocupa, es decir, la norma ISO 9001 y sus correspondientes asociadas, se utilizan específicamente en los casos en que se necesite demostrar la capacidad de una empresa para suministrar un producto o servicio conforme a un diseño establecido o suministrado por el cliente. Los requisitos especificados se proponen primordialmente para lograr la satisfacción del cliente, evitando la no conformidad en todas las etapas desde el diseño, la producción, hasta el servicio de posventa. (Gonzáles, 2016, p.30)

### **Certificación de la Norma ISO.**

Los Organismos Miembros de la Norma ISO, como en el Ecuador es el INEN (Instituto Ecuatoriano de Normalización), puede acreditar a aquellos Organismos de

Certificación con el fin de que realicen las respectivas auditorías y emitan la respectiva recomendación a las empresas auditadas; una vez emitido el informe el Organismo Miembro puede aprobar el registro para que el Organismo Certificador emita el respectivo certificado ISO (el certificado es emitido directamente por el Organismo Certificador, no se lo hace desde ISO), en el país por ejemplo existen dos Organismos especializados en este ámbito como lo son:

- Innobiz (Soluciones de Negocio & Sistemas de Gestión).
- La empresa Internacional SGS, que mantiene sus oficinas en Sudamérica y en Ecuador.

La certificación es válida solo para aquellas áreas de la empresa en los cuales se cumplieron con los pasos de la Gestión de Sistema de Calidad presentes en la Norma, ya sea un proceso en particular, hasta el proceso de negocios global.

Debido a esto se puede encontrar con empresas que tengan una certificación para una de sus divisiones o líneas de productos, dichas certificación tienen un periodo de tres años, durante este tiempo se deben realizar auditorías de vigilancia por parte del Organismo Certificador, con el fin de buscar una re-certificación. (Monterroso, Normas ISO. Generalidades, 2003).

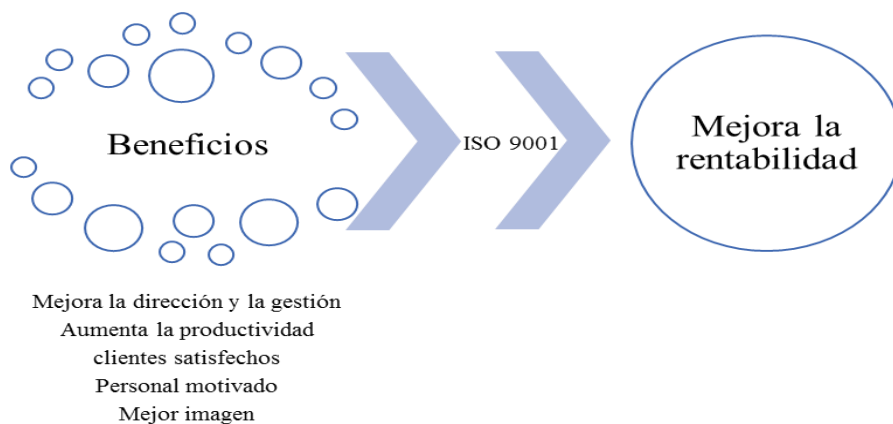
En el presente estudio se decidió trabajar con las Norma ISO 9001 debido a que es internacionalmente conocida y aceptada para demostrar el compromiso que deben tener las entidades con respecto a la calidad de sus productos y/o servicios, ya que hace que sea posible que se alineen los diferentes procesos y facilita el entendimiento entre todos los miembros de la entidad. Si se implementa de forma correcta se aumenta la productividad de la empresa y disminuye la inversión económica necesaria.

### **Ventajas y Beneficios de Implementar ISO 9001-2015 en el sistema financiero.**

La implantación de un sistema de gestión de calidad a través de las normas ISO 9001 trae beneficios a las organizaciones, más allá del coste que deben asumir las empresas, López (2016) comenta lo siguiente: “algunos de los beneficios, tanto directos como indirectos de la implementación de un sistema de gestión se muestran a continuación” (p.35).

### Figura 5

#### *Ventajas y beneficios ISO 9001-2015*



El análisis muestra que la certificación ISO 9001 en efecto logra mejorar el rendimiento financiero y que esto se evidencia principalmente a través del aumento de la productividad de las cooperativas. Esto se puede explicar al analizar con detenimiento la relación entre los mecanismos de la norma ISO 9001 y los beneficios internos, externos y de diferenciación que pueden conducir a un mayor rendimiento financiero.

### Definiciones

- **Cooperativismo:** “Una cooperativa es una asociación autónoma de personas que se han unido voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales comunes por

medio de una empresa de propiedad conjunta y democráticamente controlada.” (Ferrer, 2001)

- **Ley:** La ley (como norma jurídica) debe cumplir con diversos principios como la generalidad (comprende a todos los individuos), la obligatoriedad (es imperativa) y la permanencia (son dictadas con carácter indefinida), entre otros.”
- **Administración:** “Es un proceso que consiste en las actividades de planeación, organización, dirección y control para alcanzar los objetivos establecidos utilizando para ellos recursos económicos, humanos, materiales y técnicos a través de herramientas y técnicas sistematizadas” (Bravo, 2009)
- **Gestión:** “Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución”
- **Socios:** “Persona que pertenece a un grupo con un fin determinado.”
- **Norma:** “Las normas son reglas de conductas que nos imponen un determinado modo de obrar o de abstenernos. Son reglas que deben ser respetadas y que permiten ajustar ciertas conductas actividades”
- **Regla:** “Son planes, ya que establecen cursos de acción constituyéndose en la forma más simple de un plan”
- **Normas ISO:** “Es la Organización Internacional para la Normalización (ISO), ISO está formado por distintos comités técnicos, cada uno de los cuales es responsable de la normalización para cada área de especialidad.”

- **ISO 9000:** “Es un conjunto de normas orientadas a ordenar la gestión de la empresa que han ganado reconocimiento y aceptación debido al mayor poder que tienen los consumidores y a la alta competencia.” (Jardo, Martinez, & Senlle, 2008)
- **Estándares de calidad:** “Es un proceso que parte de los criterios de autoevaluación de una organización. Éstos sirven para medir la excelencia del servicio prestado por la organización.” (Perez, 2001)
- **Organización:** “Es un conjunto de cargos cuyas reglas y normas de comportamiento, deben sujetarse a todos sus miembros y así, valerse de este medio que permite a una empresa alcanzar sus determinados objetivos.” (Ferrer, 2001)
- **Control de la calidad:** “Técnicas y actividades de carácter operativo, utilizadas para satisfacer los requisitos para la calidad” (Perez, 2008).
- **Alta dirección:** Es el personal directivo de una empresa u organización (Ferrer, 2001).
- **Auditoría:** Es la verificación de un proceso con el fin de obtener las evidencias necesarias para la determinación del cumplimiento o no cumplimiento de algún requisito (Ferrer, 2001).
- **Calidad:** Cumplimiento hacia el cliente (Ferrer, 2001).
- **Cliente:** Es la persona o empresa que recibe un determinado bien o servicio. (Crosby, 1979).
- **Conformidad:** Terminología de especificación de cumplimiento de requisitos. (Crosby, 1979)

- **Competencia:** Es la habilidad para demostrar que alguien tiene conocimientos y es capaz o apto para realizar determinada tarea (Crosby, 1979).
- **Criterios de auditoria:** Son los requisitos que sirven como referencia para saber si existe una conformidad o NC en una organización (Crosby, 1979).

## Capítulo III

### Marco Metodológico

#### Enfoque de la investigación

El enfoque mixto puede ser comprendido como “(...) un proceso que recolecta analiza y vierte datos cuantitativos y cualitativos, en un mismo estudio” (Tashakkori y Teddlie, 2003, citado en Barrantes, 2016, p.100).

Una vez que se tiene elaborado el problema de investigación, preguntas, objetivos e hipótesis en caso de que esta existiera, se elabora el diseño y se selecciona la muestra que se utilizará en el estudio de acuerdo con el enfoque elegido, la siguiente etapa consiste en recolectar datos pertinentes sobre las variables, sucesos, comunidades u objetos involucrados en la investigación (Gómez, 2006).

Desde esta perspectiva, el enfoque de la presente investigación sienta sus bases en un enfoque mixto, predominando el enfoque cualitativo y complementado con un enfoque cuantitativo, de tal manera que se pueda establecer si se presenta algún tipo de relación o nexo entre el sistema de calidad y desempeño financiero reflejado en las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1.

#### Enfoque cualitativo

La metodología cualitativa, tal como lo indica Hernández et al. (2010) “Se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos exploratorios desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y relación con el contexto”.

La investigación toma el enfoque cualitativo debido a que se está realizando una comparación de las cooperativas acreditadas y las no acreditadas con la norma ISO 9001:2015 mediante la evolución de sus indicadores financieros. Para analizar los datos obtenidos de los indicadores financieros se los categorizó por niveles siendo estos alto,

medio y bajo mediante intervalos de distribución agrupada los cuales cuentan con límites inferiores y superiores, con el objetivo de presentar de forma visual la composición y detalle de las cooperativas por cada indicador, examinando las frecuencias de los intervalos obtenidos con el fin de determinar porcentajes por nivel. Posterior a ello se identificó las razones que ocasionan el incremento o disminución del indicador en los periodos de análisis.

### **Enfoque cuantitativo**

La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede.

La investigación presenta un enfoque cuantitativo, puesto que la recolección y análisis de datos se obtuvo de la información de indicadores de calidad e indicadores financieros que tienen como punto de partida los registros de cada proceso y los Estados financieros de las cooperativas del segmento 1 y que reposan en la data de la categorización de procesos, Manual de calidad y la página web de la SEPS, a fin de probar las hipótesis establecidos previamente.

## **Tipología de la investigación**

### **Por las fuentes de información**

#### ***Documental***

La investigación documental o bibliográfica es aquella que procura obtener, seleccionar, compilar, organizar, interpretar y analizar información sobre un objeto de estudio a partir de fuentes documentales, tales como libros, documentos de archivo, registros audiovisuales, entre otros (Briones, 2012).



Mediante la revisión documental se levanta información histórica y financiera de las cooperativas de ahorro y crédito objeto de estudio con la finalidad de medir el desempeño financiero de las mismas.

Las fuentes primarias que se emplearon para recopilar información fueron de libros de administración y gestión financieras, calidad, artículos científicos relacionados con el tema de las revistas Dialnet, Redalyc, Scielo y otras, sitios web, mismos que han permitido desarrollar el marco teórico y referencial. La toma de datos se recopiló de fuentes secundarias, aquí se revisó la base de datos y boletines financieros, disponibles en internet en el portal web de distintas instituciones como la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Ecuador en cifras, Memorias Anuales de las Cooperativas de ahorro y crédito.

Manuales de calidad, Registros de Calidad, Manuales de procesos, para el análisis de los principales indicadores y resultados financieros basados en el método Camel y la calidad. Cabe destacar, que la información de manuales otorgados por las COAC certificadas son de absoluta confidencialidad. Esto implica la prohibición de la publicación de información con respecto a resultados de la calidad de sus procesos.

### **Por el control de la variable**

#### *No experimental*

En este estudio el diseño de la investigación es no experimental, porque las variables no son manipuladas y solamente se observa, obteniendo los datos que se necesitan para el análisis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Por lo tanto, la información financiera de las cooperativas de ahorro y crédito se recolecta del ente regulador de los períodos comprendidos entre el 2016 al 2019, (-2; +2) de la obtención de la certificación de la norma ISO, si la tuviera y para el tema de

calidad se utilizó la información proporcionada por las cooperativas. Al ser hechos pasados no es posible su manipulación por lo que solo fueron analizados.

### **Por el alcance**

#### *Investigación Descriptiva*

La presente investigación es de nivel descriptivo porque describe los elementos y las características de las variables en estudio, partiendo por referirnos en la composición del sector financiero, dentro del cual se destaca el sector de la Economía Popular y solidaria, especificando los requisitos que deben cumplir las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, posterior a ello, se verifica que todas las cooperativas de este segmento se encuentren en status activo con el objetivo de identificar cuales poseen una certificación de calidad y cuáles no.

En esta misma línea se determinó el valor de sus indicadores financieros considerados variables dependientes tales como suficiencia patrimonial, solvencia, morosidad de la cartera, grado de absorción, eficiencia operativa, intermediación financiera, rentabilidad y liquidez, que permitieron obtener el cálculo de las frecuencias, a través del número de intervalos, mínimo, máximo, amplitud, que permitieron formar niveles (alto, medio bajo) para poder caracterizar a este segmento.

Para la calidad variable independiente se realizó una verificación de cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001 y a través de instrumentos tales como registro, manuales de procesos, mapa de procesos, manual de calidad entre otros, se determinó los principales indicadores de calidad, seguimientos realizados a los créditos de cartera vencida, pérdidas por carteras incobrables, cartera en mora, cumplimiento del presupuesto del gasto, rotación de activos, satisfacción del

cliente, créditos castigados, calidad del servicio y producto, nuevos socios, con la finalidad de determinar si la incidencia de la certificación es significativa en el desempeño financiero .

### *Investigación Correlacional*

La investigación es correlacional debido a que el propósito del estudio es conocer la relación que existe entre la obtención de la certificación de la norma ISO 9001 y el desempeño financiero de las cooperativas de ahorros y créditos ecuatorianas del segmento 1 con fin de demostrar las hipótesis planteadas.

En este estudio se procederá a realizar la correlación de los indicadores financieros (variable dependiente) y los indicadores de calidad (variable independiente). Para la obtención de resultados de correlación se tomará como base los datos arrojados del cálculo de estos indicadores previamente obtenidos.

### **Análisis de correlación de Spearman**

Mediante el estadístico de Spearman se realizará la correlación de los datos proporcionados por los indicadores financieros y los indicadores de calidad. Se consideró este método estadístico por los datos no paramétricos obtenidos de la muestra y en vista de la cantidad de datos que se dispone.

De acuerdo a (Santander, 2015) en estadística, “el coeficiente de correlación de Spearman, es una medida de la correlación asociación o interdependencia entre dos variables aleatorias”. La interpretación del coeficiente de correlación de Spearman nos indica que los valores aproximados a 1 presentan una relación fuerte y positiva. Sin embargo, si se acercan a -1 indican una correlación fuerte negativa, por otro lado, si se acerca a 0 es nula.

### **Estadístico SPSS**

Para trabajar con los resultados obtenidos de los indicadores financieros y de calidad es necesario contar con herramientas de software estadísticos. Para ello, se utilizará el programa SPSS versión 22, donde arroja resultados que ayudan comprender la correlación de variables y que son calculado con el método *Spearman*. Así mismo, la representación de datos mediante graficas de dispersión. (IBM SPSS, 2017)

La base del software estadístico SPSS incluye estadísticas descriptivas como la tabulación y frecuencias de cruce, estadísticas de dos variables, además pruebas T, ANOVA y de correlación. Con SPSS es posible realizar recopilación de datos, crear estadísticas, análisis de decisiones de gestión y mucho más. (IBM SPSS, 2017)

### **Población**

El objeto de estudio de la presente investigación comprende de una población finita por la certeza y el conocimiento de número de elementos, misma que está conformada por 475 cooperativas de ahorro y crédito activas en el año 2019 con 7 millones de socios en todo el país, según el catastro proporcionado por la Intendente Nacional de gestión de la información y normativa técnica de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Tabla 3**

*Número de socios por segmento de cooperativas de ahorro y crédito*

<b>SEGMENTO</b>	<b>SOCIOS</b>	<b>ENTIDADES</b>
Segmento 1	<b>5.061.807</b>	<b>33</b>
Segmento 1 Mutualista	<b>16.989</b>	<b>4</b>
Segmento 2	<b>1.409.568</b>	<b>42</b>
Segmento 3	<b>756.970</b>	<b>79</b>
Segmento 4	<b>427.681</b>	<b>150</b>
Segmento 5	<b>115.280</b>	<b>167</b>
<b>Total</b>	<b>7.788.295</b>	<b>475</b>

*Nota:* Elaboración propia en base a Superintendencia de Economía Popular y solidaria (2019)

### **Muestra**

#### **Muestra No probabilística**

Para definir el tamaño de la muestra no probabilística se tomó en cuenta las 475 cooperativas de ahorro y crédito activas dentro del periodo de estudio y se las válido en la base de datos recuperada de la SAE Servicio de Acreditación Ecuatoriano, por cada una de las cooperativas de ahorro y crédito. Los datos se analizaron en primera instancia por certificados emitidos, y después de los datos depurados se analizó por cooperativa de ahorro y crédito certificada con la Norma ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad.

Después de la revisión efectuada se evidencia que el segmento 1 de las Coac es aquel que posee mayor número de instituciones certificadas con la Norma ISO 9001, 3 instituciones, estas son Sagrario Ltda, Ambato Ltda y Policía Nacional Ltda, por lo que

se concluye que la muestra en la investigación será la totalidad del segmento 33 cooperativas de ahorro y crédito las cuales están conformadas por 5.061.807 socios en todo el país. En definitiva, la muestra va de acuerdo con las necesidades de la investigación.

## **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

#### *Análisis documental*

Se utilizó esta técnica de investigación basada en la recopilación de información obtenida de diversos documentos bibliográficos, artículos científicos publicados en revistas académicas, investigaciones realizadas anteriormente referente al tema a tratar, además de la utilización de libros relacionados con la administración financiera y calidad, que nos sirvieron de apoyo y ayudaron a sustentar nuestra fundamentación teórica y los demás puntos que aborda nuestra investigación.

Así como también para la parte financiera se utilizará la información de fuentes secundarias de los archivos digitales encontrados en la base de datos de la SEPS, que nos servirán para analizar los estados e indicadores financieros de las Coac del segmento 1.

Para el punto de calidad la información de los indicadores se recopiló de los manuales de gestión de calidad que utiliza cada cooperativa para medir y evaluar su SGC.

### **Instrumentos**

Para el desarrollo del cálculo de los indicadores financieros y de calidad se tomó como base de información los estados financieros que se encuentran publicados

en los Boletines mensuales de la SEPS y los registros que mantienen de procesos e indicadores de medición de calidad.

Luego de haber recolectado la información, se utilizará las hojas de cálculo de Microsoft Excel para registrar los datos cuantitativos obtenidos de los estados financieros de las empresas, elaborando una base de datos para proceder con la verificación del cálculo de indicadores financieros, así como elaborar gráficas y tablas y contrastar con los indicadores de calidad proporcionados por las cooperativas a fin de determinar la correlación a través del coeficiente de Spearman.

### **Hipótesis**

Se deriva del desarrollo de la investigación bibliográfica, planteamiento del problema y alcance de la investigación. Se define como “una guía investigativa donde se desea definir la explicación tentativa del fenómeno investigado que se enuncian como proposiciones o afirmaciones”. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 104)

- H0: No existe relación entre la obtención de la certificación de la norma ISO 9001 y el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas.
- H1: Existe relación entre la obtención de la certificación de la norma ISO 9001 y el desempeño financiero de las cooperativas de ahorros y créditos ecuatorianas.

### **Determinación de variables**

#### **Variable dependiente**

Desempeño financiero

**Variable Independiente**

Calidad

**Operacionalización de las variables**

**Operacionalización de la variable dependiente**

Variable dependiente: Desempeño financiero



**Tabla 4***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>
<b>Suficiencia Patrimonial</b>	Mide la proporción del patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados, esto con la finalidad de que las cooperativas de ahorro y crédito puedan hacer frente a los riesgos que los activos puedan presentar.	$\frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados}}$	%	Anual	Estados Financieros
<b>Solvencia</b>	Mide en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa.	$\frac{\text{Patrimonio Técnico Constit}}{\text{Activos Ponderados por Ri}}$	%	Anual	Estados Financieros

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>
<b>Morosidad Bruta</b>	Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera (proporción de la cartera que se encuentra en mora).	$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$	%	Anual	Estados Financieros
<b>Grado de Absorción</b>	Establece el nivel de absorción de los egresos operacionales en los ingresos provenientes de la gestión operativa.	$\frac{\text{Gasto de Operación}}{\text{Margen Financiero}}$	%	Anual	Estados Financieros
<b>Eficiencia Operativa</b>	Representa la proporción de gastos operativos utilizados en la administración del activo total.	$\frac{\text{Gasto de Operación}}{\text{Activo Promedio}}$	%	Anual	Estados Financieros

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>
<b>Intermediación Financiera</b>	Mide el nivel de préstamos o créditos otorgados con relación a la cantidad de depósitos efectuados por parte de los depositantes en una entidad.	$\frac{\text{Cartera Bruta}}{\text{(Depósitos a la Vista + Depósitos a Plazo)}}$	%	Anual	Estados Financieros
<b>ROA</b>	Mide el nivel de retorno generado por el activo. Es una medida de eficacia en el manejo de los recursos de la entidad.	$\frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Activo Promedio}}$	%	Anual	Estados Financieros

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>
<b>ROE</b>	Mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas de la entidad financiera.	$\frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Patrimonio Promedio}}$	%	Anual	Estados Financieros
<b>Liquidez</b>	Mide la capacidad de responder a obligaciones inmediatas.	$\frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depósitos a corto plazo}}$	%	Anual	Estados Financieros

### Operacionalización de la variable independiente

Variable independiente: Calidad

**Tabla 5**

*Operacionalización de la variable independiente*

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>
Seguimientos realizados a los créditos de cartera vencida	Mide el desempeño de los gestores de crédito para recuperar la cartera vencida.	$\frac{\# \text{ socios con cartera vencida}}{\text{total de socios con cartera vencida}} * 100$	%	Mensual	Data de todos los socios que mantiene la COAC
Pérdidas por carteras incobrables	Mide la proporción de créditos incobrables con relación a la calidad de la cartera.	$\frac{\text{saldo de créditos con morosidad mayor a 30 días}}{\text{Total de la cartera bruta}} * 100$	%	Anual	Estados Financieros

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>
Cartera en mora	Mide el desempeño de la gestión de avISO manuales y automáticos del área de cobranzas.	$\frac{\# \text{ de socios con contactabilidad efectiva}}{\text{Total de socios de gestion para aviso de cobro}} * 100$	%	Diaria	Data de los socios con carteras de crédito en mora
Cumplimiento del presupuesto del gasto	Mide el cumplimiento del presupuesto del gasto designado para la provisión de carteras incobrables. Esto con la finalidad de medir la eficiencia de la calidad de la cartera	$\frac{\text{Presupuesto ejecutado}}{\text{Presupuesto designado}} * 100$	%	Mensual	Estados financieros

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>
Rotación de activos	Mide la eficiencia de ingresos que genera el retorno de una cartera de crédito.	$\frac{\text{Total cartera bruta}}{\text{Total de la Cartera de crédito por cobrar}} * 100$	%	Anual	Estados financieros
Satisfacción del cliente	Mide el nivel de satisfacción de socios por la atención brindada por los miembros de las COAC.	$\frac{\text{Socios Satisfechos}}{\text{Total socios}} * 100$	%	Diario	Data de clientes y socios atendidos
Créditos castigados	Mide la proporción de créditos que deben ser anulados para que no afecte de forma	$\frac{\text{Total de créditos castigados}}{\text{Total de la cartera bruta}} * 100$	%	Mensual	Estados financieros

<b>Indicador</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Medición</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Fuente de información</b>
	substantial a la calidad de la cartera.				
Calidad del servicio y producto	Mide la satisfacción de socios con la entrega de los productos y servicios que brindan las COAC.	$\frac{\text{Socios Satisfechos productos y servicios recibidos}}{\text{Total socios}} * 100$	%	Diario	Data de productos y servicios entregados
Nuevos socios	Mide el ingreso legal de nuevos socios.	$\frac{\text{Nuevos socios ingresados}}{\text{Solicitud de socios ingresados}} * 100$	%	Diario	Data de solicitudes de ingresos de nuevos socios



## Capítulo IV

### Resultados

#### Segmento de Cooperativas de Ahorro y Crédito de estudio

Las organizaciones participantes es la totalidad del segmento 1, determinado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria del Ecuador, tanto, aquellas cooperativas que se encuentran certificadas con la norma ISO 9001 y aquellas que no la poseen.

**Tabla 6**

*Número de cooperativas de ahorro y crédito certificadas por segmento.*

Segmento	Certificación ISO 9001	Entidades
<b>Segmento 1</b>	No	30
	Si	3
<b>Segmento 1 Mutualista</b>	No	4
<b>Segmento 2</b>	No	41
	Si	1
<b>Segmento 3</b>	No	79
<b>Segmento 4</b>	No	149
	Si	1
<b>Segmento 5</b>	No	167
<b>Total</b>		<b>475</b>

*Nota:* adaptado Base de Datos Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2019)

En base a los resultados que se aprecian en la tabla 6 refleja que el

segmento 1 de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas es aquel, que cuenta con mayor número de instituciones financieras certificadas con la Norma ISO 9001, conformado por la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario, Ambato y Policía Nacional.

**Tabla 7***Cooperativas de ahorro y crédito certificadas con la Norma ISO 9001 segmento 1*

Razón Social	Segmento	Estado jurídico	N° Certificado	Año Emisión	Estatus	Organismo Evaluador de conformidad		Versión ISO 9001
						ICONTEC	CERGESTCAL	2015
<b>EI Sagrario Ltda</b>	1	Activa	SC5066-1	2018	Vigente	x		x
<b>Ambato Ltda</b>	1	Activa	13QM5930064/3	2018	Vigente		x	x
<b>Policía Nacional Ltda</b>	1	Activa	SC-CER606001	2018	Vigente	x		x

*Nota:* Adaptado Base de Datos Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2019)

**Tabla 8***Cooperativas de ahorro y crédito no certificadas con la Norma ISO 9001 segmento 1*

<b>Razón Social</b>	<b>Segmento</b>	<b>Estado jurídico</b>
Caja Central Financoop	1	Activa
15 de Abril Ltda	1	Activa
23 de Julio Ltda	1	Activa
29 de Octubre Ltda	1	Activa
Alianza del Valle Ltda	1	Activa
Andalucia Ltda	1	Activa
Atuntaqui Ltda	1	Activa
Camara de Comercio de Ambato Ltda	1	Activa
Chibuleo Ltda	1	Activa
Cooprogreso Ltda	1	Activa
De la Pequeña Empresa Biblian Ltda	1	Activa
De la Pequeña Empresa de Cotopaxi Ltda	1	Activa
De la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda	1	Activa
De los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura	1	Activa
Erco Ltda	1	Activa
Daquilema	1	Activa
Jardin Azuayo Ltda	1	Activa
Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda	1	Activa
Kullki Qasi Ltda	1	Activa

Mushuc Runa Ltda	1	Activa
Once de Junio Ltda	1	Activa
Oscus Ltda	1	Activa
Pablo Muñoz Vega Ltda	1	Activa
Pilahuin Tio Ltda	1	Activa
Riobamba Ltda	1	Activa
San Francisco Ltda	1	Activa
San Jose Ltda	1	Activa
Santa Rosa Ltda	1	Activa
Tulcan Ltda	1	Activa
Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda	1	Activa

---

*Nota:* Adaptado Base de Datos Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019)

En esta línea, las cooperativas de ahorro y crédito que cuenta con la certificación ISO 9001:2015 representan el 9,09% de la población total de cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, sector financiero popular y solidario. Se puede apreciar que 90,91 % de las instituciones financieras en el país se maneja con sus propias políticas de calidad o aplican otros modelos de calidad, dentro de los cuales se destacan (Kaizen, TQM, Seis Sigma, EFQM, Malcolm Baldrige, Deming, entre otros).

## **Antecedentes**

### **Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda. es una organización formada por personas naturales y jurídicas, la misma que, tiene el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera captar ahorros y conceder préstamos y de responsabilidad social con sus socios. La entidad cuenta con su matriz y agencia en Ambato, así también con 6 sucursales a nivel nacional Quito, Riobamba, Babahoyo, Latacunga, Milagro, Guaranda. Su política de calidad expresa brindar productos y servicios financieros que vayan a la vanguardia de los avances cooperativos y tecnológicos, renovando y ampliando su portafolio de productos financieros y no financieros, mejoramiento continuo con personal competente, adecuada estructura financiera para satisfacer las necesidades de sus socios y clientes. Cabe mencionar que cuenta con la certificación ISO 9001:2015 a partir del año 2007 y su última renovación se llevó a cabo en el año 2018. (Memoria Anual El Sagrario, 2017)

### **Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato, se funda el 10 de enero del 2003 en la Comunidad de Chibuleo San Alfonso, a través de un proceso organizativo, social, económico con el objetivo de remediar necesidades de crédito del país. Su misión se centra en promover el desarrollo socioeconómico de la comunidad, brindando productos y servicios financieros de calidad con un alto compromiso para sus socios y clientes, enfocados a cumplir los requisitos de normas, legales, regulatorios, siempre con una visión de mejora continua.

Actualmente, cuenta con una cobertura geográfica de 14 oficinas a nivel nacional. Esta institución aplica el Sistema de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001-2015, a partir del año 2018 promulgando la innovación en la atención de las

necesidades de los socios, en búsqueda permanente de la calidad y calidez en el servicio, metodologías de gestión de riesgos y control interno, garantizando en todo momento el adecuado desenvolvimiento de las operaciones diarias e implementación de soluciones tecnológicas para precautelar las operaciones diarias, mejorar los sistemas de seguridades físicas y electrónicas, y consolidar las medidas de seguridad de la información”. (Memoria Anual Ambato, 2018)

### **Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional Ltda**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional se funda el 29 de junio de 1976, mediante el apoyo de 35 caballeros de la paz y cuyo propósito fue ayudar económicamente a sus compañeros policías. Su misión se centra en fomentar el desarrollo económico y social de los socios, colaboradores y aliados estratégicos, brindando productos financieros innovadores, ágiles, seguros, oportunos y con servicio de excelencia, para mejorar su calidad de vida. Cuenta a partir del año 2018 con la certificación del estándar internacional ISO 9001-2015 y permanentes evaluaciones de sus procesos con el fin de mejorar y efectivizar el trabajo diario y calificación de riesgo A+ que representa una institución fuerte, sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero”. (Memoria Anual Policía Nacional, 2018)

### **Indicadores Financieros**

Los indicadores financieros representan la interpretación de los resultados arrojados con base a los datos presentados en los estados financieros que remiten las cooperativas de ahorro y crédito en los boletines financieros de la SEPS.

El análisis de los indicadores financieros permite evaluar la situación financiera actual de las cooperativas de ahorro y crédito, así como también la rentabilidad y la evaluación de riesgos de estas entidades financieras. Con base a lo mencionado, estos indicadores permiten a la gerencia financiera comprender cuan eficaz funciona la

cooperativa y la posición que se encuentra a comparación de su competencia. Entendiendo eficaz al grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. (Norma UNE-EN ISO 9000:2005)

El desempeño financiero para el presente estudio se lo mide a través de los señalizadores financieros que son: suficiencia patrimonial, solvencia, morosidad bruta total, grado de absorción, eficiencia operativa, intermediación financiera, rentabilidad, liquidez que han mantenido las cooperativas de ahorro y crédito antes y después de la certificación en un período de tiempo de (-2, +2) años. Hay que destacar que los indicadores financieros seleccionados para la investigación permiten revelar el desempeño financiero de la cooperativa tomando en consideración tres pilares del análisis financiero: 1 ) razones financieras que miden la liquidez, rentabilidad y eficiencia y cuya misión es diagnosticar la salud financiera de la organización; 2) estructura financiera cuya función es determinar la composición del activo por medio del pasivo y patrimonio, 3) función propia del sector financiero que, consiste en el flujo de recursos mediante captaciones y colocaciones de dinero.

Para examinar el comportamiento evolutivo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 antes y después de la certificación, se estableció niveles (alto, medio, bajo) fijado con intervalos a través de la distribución de frecuencia agrupadas o tabla de datos.

Cabe mencionar, que el nivel bajo no representa que las cooperativas se encuentran en riesgo, no son sólidas, ni mucho menos están incumpliendo con los límites inferiores que pueden presentar los indicadores financieros, los cuales son establecidos por la Junta de política y regulación monetaria y financiera (JPRMF). Lo que pretende indicar este nivel es la proporción de cooperativas cuyo indicador es débil a comparación con las demás entidades financieras.

A continuación, se presenta el análisis de los indicadores financieros de las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001.

### **Suficiencia Patrimonial**

El indicador de Suficiencia Patrimonial mide la proporción del patrimonio efectivo frente a los activos inmovilizados, esto con la finalidad de que las cooperativas de ahorro y crédito puedan hacer frente a los riesgos que los activos puedan presentar.

Cálculo del índice de Suficiencia Patrimonial

$$\frac{\textit{Patrimonio} + \textit{Resultados}}{\textit{Activos Inmovilizados}}$$

Los riesgos de los activos inmovilizados consisten en carteras incobrables que las cooperativas de ahorro y crédito deberán de asumir. Por ello, para que el riesgo no afecte al nivel de rentabilidad de la organización este indicador mide la capacidad que tienen las cooperativas para absorber el riesgo mediante el patrimonio efectivo.

En las cooperativas de ahorro y crédito los activos inmovilizados dentro del plan de cuentas se componen en:



**Tabla 9***Plan de Cuentas Activos Inmovilizados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

<b>(+/-)</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Descripción de la cuenta</b>
	<b>objeto</b>	
	1411	Cartera de Créditos Comercial que no devenga intereses
Más	1412	Cartera de Créditos de Consumo que no devenga intereses
Más	1413	Cartera de Créditos de Vivienda que no devenga intereses
Más	1414	Cartera de Créditos para la Microempresa que no devenga intereses
Más	1415	Cartera de Créditos Comercial Reestructurada que no devenga intereses
Más	1416	Cartera de Créditos de Consumo Reestructurada que no devenga intereses
Más	1417	Cartera de Créditos de Vivienda Reestructurada que no devenga intereses
Más	1418	Cartera de Créditos para la Microempresa Reestructurada que no devenga intereses
Más	1421	Cartera de Créditos Comercial Vencida
Más	1422	Cartera de Créditos de Consumo Vencida
Más	1423	Cartera de Créditos de Vivienda Vencida

<b>(+/-)</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Descripción de la cuenta</b>
	<b>objeto</b>	
Más	1424	Cartera de Créditos para la Microempresa Vencida
Más	1425	Cartera de Créditos Comercial Reestructurada Vencida
Más	1426	Cartera de Créditos de Consumo Reestructurada Vencida
Más	1427	Cartera de Créditos de Vivienda Reestructurada Vencida
Más	1428	Cartera de Créditos para la Microempresa Reestructurada Vencida
Más	1499	Provisiones para Créditos Incobrables
Más	16	Cuentas por Cobrar
Más	17	Bienes Realizables, Adjudicaciones por Pago, de Arrendamiento Mercantil y no utilizados por la institución.
Menos	170105	Terrenos
Menos	170110	Obras de Urbanización
Menos	170115	Obras de Edificación
Más	18	Propiedades y Equipo
Más	19	Otros Activos

<b>(+/-)</b>	<b>Cuenta</b>	<b>Descripción de la cuenta</b>
	<b>objeto</b>	
Menos	1901	Inversiones en Acciones y Participaciones
Menos	190205	Inversiones
Menos	190210	Cartera de Créditos por Vencer
Menos	190225	Cartera de Créditos Reestructurada por Vencer
Menos	190240	Deudores por Aceptación
Menos	120250	Bienes Realizables
Menos	190280	Inversiones en Acciones y Participaciones
Menos	190286	Fondo de Liquidez
Menos	1903	Otras Inversiones en Participaciones

El comportamiento factible de este indicador es que mientras mayor es su cobertura patrimonial mejor es su posición ante los riesgos de estos activos.

### **Análisis del Indicador Financiero de Suficiencia Patrimonial**

**Tabla 10**

*Distribución de frecuencia acumulada Indicador Suficiencia Patrimonial*

*Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1*

<b>NIVEL</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>% COAC</b>
<b>Alto</b>	885% - 1293%	46%
<b>Medio</b>	476% - 884%	21%
<b>Bajo</b>	67% - 475%	33%

A continuación, se presenta la categorización por niveles de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento de estudio.

**Tabla 11**

*Resultados Indicador Suficiencia Patrimonial Cooperativas de Ahorro y Crédito Certificadas y No Certificadas con la Norma ISO 9001:2015*

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
ALIANZA DEL VALLE LTDA	951%	2056%	15737%	3135%	NO
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY		1018%	1045%	1164%	
ORTEGA LTDA					
RIOBAMBA LTDA				1048%	
MUSHUC RUNA LTDA		1183%			
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL		890%	7768%	42256%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA		956%			
ANDALUCIA LTDA	1166%	929%			
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	938%	1437%	1998%	3605%	
JARDIN AZUAYO LTDA	1292%	1264%	2549%	3123%	
SAN FRANCISCO LTDA	1187%	3306%			
SAN JOSE LTDA	9545%	1912%	2693%		
ERCO LTDA		1453%		1616%	
AMBATO LTDA				480%	
EL SAGRARIO LTDA	875%	726%	859%	544%	SI

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
ATUNTAQUI LTDA	492%	484%	549%		NO
TULCAN LTDA		556%	531%		
ERCO LTDA			762%		
CAJA CENTRAL FINANCOOP			765%	603%	
23 DE JULIO LTDA		533%			
DE LA PEQUEÑA	815%		809%		
EMPRESA BIBLIAN LTDA					
DE LA PEQUEÑA					
EMPRESA DE PASTAZA LTDA	538%	486%			
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL	509%				

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA					
MUSHUC RUNA LTDA	642%				
OSCUS LTDA	552%	699%	479%		
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	563%	697%	777%		
RIOBAMBA LTDA	678%	696%	799%		
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY	870%				
ORTEGA LTDA					
AMBATO LTDA	251%	385%	474%		
POLICIA NACIONAL LTDA	272%	274%	264%	196%	SI



COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
CAJA CENTRAL	464%	423%			NO
FINANCOOP					
DE LA PEQUEÑA				401%	
EMPRESA BIBLIAN LTDA					
15 DE ABRIL LTDA	67%	121%	178%	191%	
23 DE JULIO LTDA	462%		432%	364%	
29 DE OCTUBRE LTDA	176%	222%	255%	250%	
CAMARA DE COMERCIO					
DE AMBATO LTDA	120%	152%	77%	57%	
CHIBULEO LTDA	117%	333%	437%	223%	
COOPROGRESO LTDA	121%	148%	300%	223%	
ERCO LTDA	409%				
DAQULEMA	183%	182%	284%	242%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
JUVENTUD					
ECUATORIANA	234%	216%	168%	151%	
PROGRESISTA LTDA					
KULLKI WASI LTDA	89%	164%	348%	200%	
ONCE DE JUNIO LTDA	165%	288%	233%	319%	
PILAHUIN TIO LTDA	111%	164%	172%	100%	
SANTA ROSA LTDA	389%	274%	265%	175%	
ATUNTAQUI LTDA				427%	
DE LA PEQUEÑA					
EMPRESA DE PASTAZA			421%	347%	
LTDA					
MUSHUC RUNA LTDA			238%	256%	
OSCUS LTDA				266%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA				241%	
ANDALUCIA LTDA			454%	235%	
SAN FRANCISCO LTDA			0%	0%	
SAN JOSE LTDA				0%	
TULCAN LTDA	419%			398%	

En la tabla 11 se puede evidenciar que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 no reflejan un crecimiento substancial, la razón se da debido a que durante la certificación las cooperativas de ahorro y crédito implementaron y desarrollaron procesos estratégicos para el incremento de sus socios, e incremento de su cartera de crédito. El mínimo crecimiento se presenta por el tiempo corto de análisis 2 años tras la certificación, no obstante, se puede verificar que gracias a la certificación estas tres cooperativas mantienen un buen nivel de su patrimonio efectivo para cubrir los riesgos presentados por sus activos inmovilizados.

Por otro lado, las cooperativas de ahorro y crédito no certificadas se pueden destacar a Alianza del Valle y Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura y Atuntaqui, estas tienen un crecimiento representativo del indicador de suficiencia patrimonial en el periodo de estudio, la razón se presenta por la certificación de los socios y fondos de los integrantes de las cooperativas, incrementando el valor de la organización, generando reservas de capital y aumentando el patrimonio. Sin embargo, estas cooperativas mantienen sus mismos procesos, ocasionando que la calidad de cartera no sea sumamente eficiente.

Con respecto a las cooperativas de ahorro y crédito no certificadas se puede observar que la Cámara de Comercio de Ambato y La Merced tienen un rendimiento más bajo en el indicador de suficiencia patrimonial, la razón viene de la mano de un incremento de carteras de créditos incobrables que no han podido ser recuperadas, generando así, que su patrimonio sea más vulnerable ante el riesgo de los activos inmovilizados.

## **Solvencia**

El indicador de solvencia es una suficiencia patrimonial que deben conservar en todo momento las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento 1 y las cajas centrales de al menos el 9% según lo establecido por la Junta de Regulación Monetaria.

El comportamiento factible de este indicador es que mientras mayor sea el valor, las entidades pueden respaldar las operaciones actuales y futuras de la institución, resguardar las mermas no preservadas por las provisiones de los activos de riesgo y asegurar el adecuado desempeño macroeconómico.

Se obtiene de la relación:

$$\frac{\textit{Patrimonio Técnico Constituido}}{\textit{Activos Ponderados por Riesgo}}$$

*Patrimonio técnico constituido (PTC)*, constituye el valor patrimonial que dispone la entidad financiera para respaldar las operaciones actuales y futuras y cubrir pérdidas inesperadas. Se compone de patrimonio técnico primario, el cual está formado por cuentas patrimoniales líquidas, permanentes y de mejor calidad y patrimonio técnico secundario que agrupa cuentas patrimoniales que no forman parte del patrimonio técnico primario.

*Activos ponderados por riesgo*, es el resultado que se consigue de multiplicar las ponderaciones de acuerdo con el nivel de riesgo por el saldo de cada uno de los activos y operaciones contingentes.

En las cooperativas de ahorro y crédito los activos ponderados por riesgo dentro del plan de cuentas se componen en:

**Tabla 12**

*Plan de Cuentas Activos por Ponderación de Riesgo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

Cuenta ponderación por riesgo	Ponderación
- Fondos disponibles	0%
- Inversiones del Estado o S. Público	
- IVA	
- Derechos Fiduciarios / Fondo de liquidez	
- Crédito aprobados no desembolsados	
- Cartera comprada a instituciones con resolución de liquidación	
- Inversiones de disponibilidad restringida	20%
- Inversiones sector privado y SFPS	50%
- Cartera de crédito de vivienda por vencer	
- Cartera de crédito de vivienda de interés público por vencer	
- Cartera de crédito	
- Cuentas por cobrar	
- Bienes realizables adjudicados por pago, arriendo mercantil y no utilizados por la institución	
- Propiedades y equipo	
- Propiedades y equipo	
- Otros activos	
- Contingente acreedoras	

La ponderación y forma de agregación de cada una de las cuentas que conforman el patrimonio técnico constituido es la siguiente.

**Tabla 13**

*Plan de Cuentas Patrimonio Técnico de las Cooperativas de Ahorro y Crédito*

<b>Patrimonio Técnico Primario</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
- Capital Social	100%
- Reservas (legales, generales, especiales)	
- Otros aportes patrimoniales	
- Superávit por valuaciones	
- Utilidades/excedentes y pérdidas (del ejercicio y acumulados)	
- Ingresos menos gastos	
Patrimonio Técnico Secundario	
- Reserva – revalorización del patrimonio	50%
- Reserva – por resultados no operativos	

### **Análisis del Indicador Financiero de Solvencia**

**Tabla 14**

*Distribución de frecuencia acumulada Indicador de Solvencia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1*

<b>NIVEL</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>% COAC</b>
<b>Alto</b>	25% - 31%	33%
<b>Medio</b>	18% - 24%	33%
<b>Bajo</b>	10% - 17%	22%

A continuación, se presenta la categorización por niveles de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento de estudio.



Tabla 15

*Resultados Indicador de Solvencia Cooperativas de Ahorro y Crédito Certificadas y No Certificadas con la Norma ISO 9001:2015*

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
POLICIA NACIONAL LTDA	25%				SI
EL SAGRARIO LTDA	27%	29%	26%	28%	
23 DE JULIO LTDA	27%	26%			NO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	27%	26%		25%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	26%				
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	30%	31%	27%	30%	
SANTA ROSA LTDA	27%				

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
SAN FRANCISCO LTDA				25%	
POLICIA NACIONAL LTDA		21%	20%	18%	SI
15 DE ABRIL LTDA	20%	21%	22%	22%	NO
29 DE OCTUBRE LTDA	18%				
ALIANZA DEL VALLE LTDA	18%		18%		
ANDALUCIA LTDA	20%	18%			
ATUNTAQUI LTDA	19%	20%	20%	20%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	22%	21%	19%	19%	
BIBLIAN LTDA					
MUSHUC RUNA LTDA	24%	24%	21%	21%	
OSCUS LTDA	18%			18%	
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	20%	19%			
RIOBAMBA LTDA	24%	24%	21%	22%	
SAN FRANCISCO LTDA	23%	24%	24%		

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
TULCAN LTDA	20%	18%	18%	18%	
VICENTINA MANUEL ESTEBAN	23%	22%	21%	23%	
GODOY ORTEGA LTDA					
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE		23%	21%	22%	
PASTAZA LTDA					
SANTA ROSA LTDA		23%	23%	22%	
23 DE JULIO LTDA			20%	21%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE			24%		
COTOPAXI LTDA					
ERCO LTDA			19%	19%	
SAN JOSE LTDA			20%	20%	
AMBATO LTDA	13%	13%	15%	15%	SI
CAJA CENTRAL FINANCOOP	17%	14%	14%	12%	NO

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	15%	16%	14%	13%	
CHIBULEO LTDA	12%	11%	13%	14%	
COOPROGRESO LTDA	15%	14%	13%	14%	
ERCO LTDA	15%	16%			
DAQUILEMA	10%	11%	13%	13%	
JARDIN AZUAYO LTDA	16%	16%	17%		
JUVENTUD ECUATORIANA	14%	13%	12%	13%	
PROGRESISTA LTDA					
KULLKI WASI LTDA	12%	13%	14%	14%	
ONCE DE JUNIO LTDA	14%	14%	15%	15%	
PILAHUIN TIO LTDA	14%	15%	14%	14%	
SAN JOSE LTDA	17%	17%			
29 DE OCTUBRE LTDA		17%	16%	16%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
ALIANZA DEL VALLE LTDA		17%		16%	
OSCUS LTDA		17%	17%		
ANDALUCIA LTDA			16%	15%	
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA			15%	14%	

En la tabla 15 se presenta un comparativo del antes y después de las cooperativas de ahorro crédito ecuatorianas certificadas y no certificadas con la norma de calidad. En base a los datos presentados se evidencia que la solvencia de las 3 cooperativas certificadas no muestra evoluciones significativas durante el horizonte temporal de la investigación +/-2 años, la razón se debe a que durante la certificación estas entidades financieras optaron por la creciente concentración de socios garantizando un respaldo económico con los mismos, por lo que parte de su patrimonio ha sido absorbido para respaldar sus activos de riesgo, con la finalidad de que estas entidades financieras mantengan el flujo necesario para el cumplimiento de sus obligaciones corrientes.

En esta misma línea, el índice de solvencia patrimonial se encuentra relacionado con la norma ISO 9001, debido a que durante la certificación cada una de las cooperativas de estudio, con la finalidad de mejorar la calidad han implementado estrategias financieras para la concentración de socios. Una de sus principales estrategias aplicadas es que por cada crédito que conceden destinan un porcentaje para certificados de aportación dependiendo del monto del crédito. Por otra parte, las tres cooperativas en cuestión cobran en cada crédito hasta el 3%, cuyo destino es el fortalecimiento del fondo irrepartible de reserva legal, cabe destacar que las cooperativas que mantengan un patrimonio técnico de al menos el 9% según lo expresado en el artículo 190 del Código Orgánico Monetario y Financiero podrá decidir el porcentaje que cobran para el fortalecimiento de la reserva legal siempre que no exceda del 3%.

Respecto a las cooperativas que no se han certificado con la norma, se puede apreciar que la cooperativa de ahorro y crédito (COAC) Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura y De la Pequeña Empresa de Cotopaxi se encuentran

con un nivel alto en relación con la Cooperativa certificada el Sagrario dentro de lo que respecta al índice de solvencia, la razón se debe a que durante los años de análisis las entidades financieras emprendieron una campaña de afiliación para la captación de nuevos socios por clientes jubilados y clientes con fondos de liquidación, arrojando resultados positivos en el incremento de sus socios y así mismo generando que estas instituciones incrementen su provisiones ante sus activos de riesgo.

En este contexto se resalta que las cooperativas de ahorro y crédito Daquilema y Kulki Wasi, arrojaron un resultado que se ubicó en un nivel bajo, generado principalmente porque presentan una pérdida en sus activos de riesgo que no fueron debidamente provisionados para cubrir futuros riesgos.

### **Morosidad Bruta Total**

El indicador de Morosidad Bruta Total mide la proporción de la cartera improductiva frente al total de la cartera bruta, es decir, el porcentaje de la cartera que se encuentra en mora.

$$\frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

La cartera improductiva bruta se compone de aquellos préstamos que no generan renta financiera, se conforman por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés e ingresos.

La cartera vencida se registra las cuotas de los créditos que dejan de ganar intereses o ingresos por más de 30 días. Una vez que la cuota se traslada a cartera vencida, las demás cuotas de ese crédito son transferidas a la cartera que no devenga intereses.

El comportamiento factible de este indicador es que mientras más bajo sea el valor es mejor, caso contrario si se presenta un mayor indicador significa que las entidades están teniendo problemas.

### **Análisis del Indicador Financiero de Morosidad Bruta Total**

**Tabla 16**

*Distribución de frecuencia acumulada Indicador Morosidad Bruta Total de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1*

NIVEL	INTERVALO	% COAC
Alto	24% - 35%	1%
Medio	13% - 23%	8%
Bajo	0% - 12%	91%

Se presenta la categorización por niveles de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento de estudio.



**Tabla 17**

*Resultados Indicador de Morosidad Bruta Total Cooperativas de Ahorro y Crédito Certificadas y No Certificadas con la Norma ISO 9001:2015*

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
AMBATO LTDA	11%	5%	3%	2%	SI
EL SAGRARIO LTDA	5%	4%	2%	2%	
POLICIA NACIONAL LTDA	4%	2%	4%	4%	
CAJA CENTRAL FINANCOOP	2%	1%	0%	0%	NO
15 DE ABRIL LTDA			8%	6%	
23 DE JULIO LTDA	9%	6%	4%	4%	
29 DE OCTUBRE LTDA	8%	6%	6%	6%	
ALIANZA DEL VALLE LTDA	7%	5%	4%	5%	
ANDALUCIA LTDA	7%	5%	4%	3%	
ATUNTAQUI LTDA	5%	4%	3%	3%	

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	4%	5%	4%	2%	
CHIBULEO LTDA		6%	2%	2%	
COOPROGRESO LTDA	7%	5%	3%	4%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	4%	4%	4%	4%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	4%	3%	3%	3%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	3%	2%	2%	2%	
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	4%	2%	2%	3%	
ERCO LTDA	10%	4%	3%	2%	

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
DAQUILEMA	6%	4%	2%	3%	
JARDIN AZUAYO LTDA	3%	3%	3%	3%	
JUVENTUD ECUATORIANA					
PROGRESISTA LTDA	4%	4%	4%	4%	
KULLKI WASI LTDA	16%	10%	5%	4%	
MUSHUC RUNA LTDA	10%	7%	5%	4%	
ONCE DE JUNIO LTDA	8%	7%	7%	6%	
OSCUS LTDA	6%	4%	3%	3%	
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	8%	6%	3%	3%	
PILAHUIN TIO LTDA	9%	6%	6%	5%	
RIOBAMBA LTDA	2%	2%	1%	2%	
SAN FRANCISCO LTDA	8%	7%	3%	2%	
SAN JOSE LTDA	4%	3%	4%	4%	
SANTA ROSA LTDA	10%	9%	7%	7%	

COAC		Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
		2016	2017	2019	2020	
Green	TULCAN LTDA	6%	4%	2%	2%	
	VICENTINA MANUEL ESTEBAN	6%	4%	3%	5%	
	GODOY ORTEGA LTDA					
Yellow	15 DE ABRIL LTDA	14%				NO
	KULLKI WASI LTDA	16%				
Orange	15 DE ABRIL LTDA	35%				NO

En la tabla 17 se presenta un comparativo del antes y después de las cooperativas de ahorro crédito ecuatorianas certificadas y no certificadas con la norma de calidad. En base a los datos presentados se evidencia que el 91% de las cooperativas se encuentran dentro de los rangos bajos (nivel en su indicador de morosidad), la razón se debe que el ente de control Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) mantiene normas más estrictas para el segmento 1, esto con la finalidad que las entidades financieras al mantener 80 millones en activos deben protegerse ante cualquier riesgo para salvaguardar su liquidez. Cabe destacar, que el nivel bajo en el indicador de morosidad bruta es bueno para las cooperativas de ahorro y crédito.

El 9% de las cooperativas de ahorro y crédito se encuentran dentro de los rangos alto y medio, esto debido, a que en el 2016 y 2017 estas cooperativas 15 de Abril y Kuuki Wasi Ltda, se encuentran dentro del segmento 2 donde la SEPS es más accesible en su norma. Para el año 2018 pasan a ser parte del segmento 1.

De acuerdo con la tabla se puede indicar que las cooperativas de ahorro y crédito durante los años de análisis mantiene un indicador eficiente de morosidad. Sin embargo, esto no quiere decir que sus procesos sean óptimos; por ello, dentro de la relación de la norma ISO con los indicadores financieros se demostrará que no todas estas entidades financieras cuentan con procesos orientados a la persecución de calidad, ya que muchas de estas disminuyen su índice gracias a las provisiones realizadas para cubrir el riesgo de carteras de crédito vencidas.

Con respecto a las cooperativas de ahorro y crédito certificadas se evidencia que durante los años de análisis mantienen una disminución no representativa, debido al corto periodo de análisis que se consideró para la investigación. Sin embargo, se

puede destacar que la disminución se genera porque han mejorado sus procesos de gestión de cobranzas, lo que quiere decir que las 3 cooperativas, mejoraron su base de datos de todos sus socios, implementación de plataformas de SMS para la notificación del retraso del pago de crédito; plataforma IVR automático que consiste en llamadas telefónicas con capacidad de 10.000 llamadas diarias a clientes con retraso en sus créditos y la gestión directa de asesores con los socios.

### **Grado de Absorción**

Establece el nivel de absorción de los egresos operacionales en los ingresos provenientes de la gestión operativa.

$$\frac{\text{Gasto de Operación}}{\text{Margen Financiero}}$$

Los Gastos de operación son los que se incurre en el desarrollo de las actividades de las cooperativas (salarios, alquiler de locales, compra de suministros, etc.).

El margen financiero corresponde a la diferencia del margen bruto financiero (ingresos menos costos) menos las provisiones (contingencia de cartera y desvalorización de activos)

Se puede interpretar que mientras menor es el indicador, la entidad genera los suficientes ingresos para poder cubrir sus gastos.

### **Análisis del Indicador Financiero Grado de Absorción**

**Tabla 18**

*Distribución de frecuencia acumulada Indicador Grado de Absorción de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1*

NIVEL	INTERVALO	% COAC
Bajo	45% - 124%	97%
Medio	125% - 202%	2%
Alto	203% - 281%	1%

Para este indicador se considera que el nivel bajo es óptimo para la entidad financiera. Esto debido a que mientras más bajo es el indicador, la cooperativa genera más ingresos para cubrir sus gastos.

**Tabla 19**

*Resultados indicador grado de absorción cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001:2015*

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
AMBATO LTDA	93%	86%	72%	84%	SI
EL SAGRARIO LTDA	75%	71%	62%	67%	
POLICIA NACIONAL LTDA	95%	80%	84%	97%	
CAJA CENTRAL FINANCOOP	59%	56%	60%	70%	NO
15 DE ABRIL LTDA		178%	177%	129%	
23 DE JULIO LTDA	86%	83%	70%	108%	
29 DE OCTUBRE LTDA	115%	100%	115%		
ALIANZA DEL VALLE LTDA	66%	58%	57%	78%	
ANDALUCIA LTDA	91%	85%	89%	84%	
ATUNTAQUI LTDA	74%	72%	66%	75%	



COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	85%	84%	91%	86%	
CHIBULEO LTDA	90%	94%	83%	82%	
COOPROGRESO LTDA	112%	106%	88%	105%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	55%	69%	59%	67%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	63%	53%	45%	59%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	70%	66%	60%	68%	
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	68%	56%	49%	72%	
ERCO LTDA	103%	82%	79%	99%	

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
DAQUILEMA	94%	89%	75%	87%	
JARDIN AZUAYO LTDA	69%	68%	74%	98%	
JUVENTUD ECUATORIANA	85%	85%	74%	93%	
PROGRESISTA LTDA					
KULLKI WASI LTDA	97%	97%	82%	96%	
MUSHUC RUNA LTDA	96%	80%	96%	100%	
ONCE DE JUNIO LTDA	114%	96%	118%	115%	
OSCUS LTDA	89%	68%	68%	80%	
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	81%	80%	82%	119%	
PILAHUIN TIO LTDA	104%	105%	86%	83%	
RIOBAMBA LTDA	103%	100%	66%	90%	
SAN FRANCISCO LTDA	69%	67%	60%	97%	
SAN JOSE LTDA	79%	71%	74%	102%	
SANTA ROSA LTDA	132%	123%	100%	97%	

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
TULCAN LTDA	71%	68%	64%	78%	NO
VICENTINA MANUEL ESTEBAN	87%	85%	79%	127%	
GODOY ORTEGA LTDA				134%	
29 DE OCTUBRE LTDA	132%			127%	
SANTA ROSA LTDA					
VICENTINA MANUEL ESTEBAN					
GODOY ORTEGA LTDA	281%				
15 DE ABRIL LTDA					

En la tabla 19 se presenta un comparativo del antes y después de las cooperativas de ahorro crédito ecuatorianas certificadas y no certificadas con la norma de calidad. Con base, a los datos presentados se evidencia que el 97% de las cooperativas se encuentran en el nivel bajo, debido a que la SEPS al ser su ente de control, esta vela por el correcto funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito. Por tanto, el índice de grado de absorción debe arrojar un porcentaje óptimo para que se mantenga dentro del segmento 1 y en un futuro no genere un riesgo de pérdida de liquidez.

El 2% de las cooperativas se encuentran en el nivel medio durante los años de análisis, la razón es por la apertura de nuevas sucursales que incurren en gastos de contratación de nuevo personal, gastos de capacitación, gastos de suministros, gasto de arrendamiento de locales. Provocando que sus ingresos no sean suficientes para cubrir sus gastos financieros y ocasionando el incremento del indicador.

El 1% en el nivel bajo lo representa la cooperativa 15 de Abril Ltda, por los gastos frecuentes incurridos por asesoría legal de carteras incobrables. Ocasionando que esta entidad financiera incremente sus gastos operativos al no ser planificados dentro del presupuesto.

De acuerdo con la tabla presentada, se puede evidenciar que la cooperativa de ahorro y crédito certificadas mantiene una disminución de este indicador hasta el año 2019, la razón se da porque tras certificarse miden la eficiencia administrativa de sus gastos e ingresos financieros para el cumplimiento de sus objetivos. Al medir sus procesos, la gerencia financiera de estas entidades financieras logra valorar los gastos innecesarios en los que incurren e incrementar sus ingresos financieros dando como

resultado la implementación de servicios terciarios (pago de agua, luz, teléfono, recargas) generando así, ganancias por el ingreso de comisiones e intereses.

El incremento del indicador que se presenta en el 2020 para todas estas entidades financieras certificadas se origina por la pandemia de coronavirus y la emergencia sanitaria presentada en el Ecuador, donde trajo una disminución del 20% en los ingresos de las cooperativas y un aumento de sus gastos en un 12%.

Con respecto a las cooperativas de ahorro y crédito no certificadas se puede indicar que La Pequeña Empresa de Cotopaxi y de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura mantiene un indicador que disminuye hasta el 2019, la razón se da por el incremento del 20% en la apertura de cuentas ahorristas generando ganancias de intereses dentro de sus productos.

### **Eficiencia Operativa**

El indicador eficiencia operativa es aquel que representa la proporción de gastos operativos utilizados en la administración del activo total. La particularidad del indicador es que mientras mayor sea, significa que la entidad está destinando mayores recursos para la administración de sus activos.

Se obtiene de la relación de los Gastos de Operación y el Activo Promedio

*Gastos de operación:* Constituye aquellos gastos que fueron incurridos en el desarrollo de las actividades de la institución financiera, estos pueden ser salarios, alquiler de locales, compra de suministros y otros.

*Activo promedio:* Representa el valor promedio de los bienes y derechos que posee la institución financiera.

### **Análisis del Indicador Financiero Eficiencia operativa**

**Tabla 20**

*Distribución de frecuencia acumulada Indicador Eficiencia operativa de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1*

NIVEL	INTERVALO	% COAC
Alto	7% - 10%	5%
Medio	4% - 6%	61%
Bajo	1% - 3%	35%

A continuación, se presenta la categorización por niveles de las cooperativas de ahorro y crédito pertenecientes al segmento de estudio.

**Tabla 21**

*Resultados indicador eficiencia operativa cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma*

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
AMBATO LTDA	7%	7%			SI
DAQUILEMA	10%	9%	7%		NO
KULLKI WASI LTDA	7%	7%	7%		
PILAHUIN TIO LTDA	7%				
SANTA ROSA LTDA	8%	7%	7%		
15 DE ABRIL LTDA		7%	7%		
CHIBULEO LTDA			7%		
EL SAGRARIO LTDA	4%	4%	4%		SI
POLICIA NACIONAL LTDA	5%	4%	5%		
AMBATO LTDA			6%		
15 DE ABRIL LTDA	6%				NO

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
23 DE JULIO LTDA	6%	6%	5%		
29 DE OCTUBRE LTDA	6%	5%	5%		
ALIANZA DEL VALLE LTDA	4%	4%	4%		
ANDALUCIA LTDA	6%	5%	5%		
ATUNTAQUI LTDA	6%	5%	5%		
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	5%	4%	4%		
CHIBULEO LTDA	6%	6%			
COOPROGRESO LTDA	5%	4%	4%		
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	4%	4%			
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	6%	5%	5%		



COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS					
DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	4%	4%	4%		
ERCO LTDA	6%	6%	5%		
JARDIN AZUAYO LTDA	4%	4%	4%		
JUVENTUD ECUATORIANA	5%	4%	4%	0	
PROGRESISTA LTDA					
MUSHUC RUNA LTDA	6%	6%	6%		
ONCE DE JUNIO LTDA	6%	6%	5%		
OSCUS LTDA	5%	5%	4%		
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	5%	5%	5%		
RIOBAMBA LTDA	5%	4%	4%		
SAN FRANCISCO LTDA	5%	5%	5%		
SAN JOSE LTDA	5%	5%	4%		

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
TULCAN LTDA	5%	5%	4%		
VICENTINA MANUEL ESTEBAN	4%	4%	4%		
GODOY ORTEGA LTDA					
PILAHUIN TIO LTDA	6%	6%			
EL SAGRARIO LTDA				2%	SI
POLICIA NACIONAL LTDA				1%	
AMBATO LTDA				2%	
CAJA CENTRAL FINANCOOP	1%	1%	2%	1%	NO
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	3%	3%	3%	1%	
BIBLIAN LTDA					
15 DE ABRIL LTDA				3%	
23 DE JULIO LTDA				2%	
29 DE OCTUBRE LTDA				2%	
ALIANZA DEL VALLE LTDA				1%	

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
ANDALUCIA LTDA				2%	
ATUNTAQUI LTDA				2%	
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA				1%	
CHIBULEO LTDA				2%	
COOPROGRESO LTDA				1%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA			3%	1%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA				2%	
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA				1%	
ERCO LTDA				3%	

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
JARDIN AZUAYO LTDA				2%	
JUVENTUD ECUATORIANA				1%	
PROGRESISTA LTDA				2%	
MUSHUC RUNA LTDA				2%	
ONCE DE JUNIO LTDA				2%	
OSCUS LTDA				2%	
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA				2%	
RIOBAMBA LTDA				2%	
SAN FRANCISCO LTDA				2%	
SAN JOSE LTDA				1%	
TULCAN LTDA				2%	
VICENTINA MANUEL ESTEBAN				1%	
GODOY ORTEGA LTDA				3%	
DAQUILEMA				3%	

COAC	Año	Año	Año	Año	CERTIFICADA
	2016	2017	2019	2020	
KULLKI WASI LTDA				3%	
PILAHUIN TIO LTDA				3%	
SANTA ROSA LTDA				2%	

En la tabla 21 se muestra un relativo del antes y después de las cooperativas de ahorro crédito ecuatorianas certificadas y no certificadas con la norma de calidad. Con los datos presentados se evidencia que la eficiencia operativa de las 3 cooperativas certificadas se ha mantenido constante durante el periodo comprendido entre 2016 a 2019, originado principalmente porque han generado suficientes ingresos para cubrir todos los gastos asociados al funcionamiento de estas, cuentan con políticas y procedimientos de niveles de gastos que deben llevar por departamentos, priorizan los gastos relacionados con servicios varios especialmente publicidad. A raíz de la certificación estas entidades han mejorado sus procesos relacionados con el recurso humano, es así, que el número de empleados se ha mantenido sin variaciones significativas debido a que se ha identificado cuellos de botella, duplicidad de funciones, etc con la finalidad de no incurrir en gastos de contratación de personal que se vean innecesarios, solo en aquellos casos de adecuaciones producto de la apertura de nuevas agencias.

La razón para que no se refleje el cambio en el indicador se da debido a que la cuenta de Activo Total también se incrementa, es decir, las variables utilizadas en la eficiencia operativa incrementan, fijando así que se mantenga valores similares.

Entre los principales rubros de crecimiento de los gastos de operación se encuentran los servicios varios, es decir, las estrategias del negocio de tarjeta de crédito, gastos relacionados con la asistencia administrativa y operativa a fin de dar una mejor atención al cliente y lograr su fidelización, gastos en mantenimiento de equipos y programas de computación.

La disminución en el indicador de todas las cooperativas del segmento 1 para el año 2020 se genera debido a la pandemia del coronavirus que ha causado que los

ingresos financieros y los operacionales reduzcan su crecimiento en este período, en tanto que el gasto operacional presentó un incremento importante, principalmente gastos operativos sobre cartera bruta.

Respecto a las cooperativas que no se han certificado con la norma, se puede apreciar que la cooperativa de ahorro y crédito Daquilema y Kullki Wasi se ubican en un nivel alto en relación con la Cooperativa certificada Ambato dentro de lo que respecta al índice de eficiencia operativa, la razón se debe a que el total activo promedio es superior a los gastos de operación. En el periodo de estudio se aprecia una mejora significativa en los activos productivos debido a que mantienen la participación sobre el total de activos superior al 92%, es decir, estas instituciones se aseguran de salvaguardar los activos y dar fiel cumplimiento a sus políticas.

En fin, las cooperativas cumplen con la meta, en donde los activos son capaces de cubrir todos los gastos operativos que existen en las instituciones.

### **Intermediación Financiera**

El Indicador de la Intermediación Financiera mide el nivel de captaciones y colocaciones otorgados con relación a la cantidad de captaciones efectuadas por parte de los depositantes.

$$\frac{\text{Cartera Bruta}}{(\text{Depósitos a la Vista} + \text{Depósitos a Plazo})}$$

Cartera Bruta: son los préstamos que no mantienen una renta financiera y que está constituidas por la cartera vencida y la cartera que no devenga interés.

Depósitos a la Vista: son aquellos bienes que los socios depositan y pueden ser solicitados en cualquier momento (corto plazo).

Depósitos a Plazo: son aquellos bienes que los socios depositan durante un tiempo determinado y pactado con la institución financiera. Posterior a ese plazo, los socios pueden retirar el dinero con los intereses pactados.

La factibilidad del indicador es cuando mayor sea, la entidad es más eficiente en las colocaciones de sus préstamos a la cantidad de depósitos a la vista y a plazo que receipta.

### Análisis del Indicador de Intermediación Financiera

**Tabla 22**

*Distribución de frecuencia acumulada indicador intermediación financiera de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1*

NIVEL	INTERVALO	% COAC
Alto	126% - 186%	8%
Medio	67% - 125%	91%
Bajo	6% - 66%	1%



**Tabla 23**

*Resultados indicador intermediación financiera cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001:2015*

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019	Año 2020	CERTIFICACIÓN
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA ERCO LTDA	186%	176%	186%	169%	130%	NO
15 DE ABRIL LTDA	112%	86%	96%	105%	101%	NO
ERCO LTDA			125%	124%	104%	
23 DE JULIO LTDA	91%	87%	108%	105%	87%	
29 DE OCTUBRE LTDA	86%	82%	87%	87%	82%	

COAC	Año	Año	Año	Año	Año	CERTIFICACIÓN
	2016	2017	2018	2019	2020	
ALIANZA DEL VALLE LTDA	106%	102%	118%	119%	105%	
AMBATO LTDA	101%	100%	106%	104%	102%	SI
ANDALUCIA LTDA	84%	88%	108%	102%	82%	NO
ATUNTAQUI LTDA	95%	91%	95%	97%	95%	
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	93%	89%	85%	85%	75%	
CHIBULEO LTDA	92%	106%	113%	111%	100%	
COOPROGRESO LTDA DE LA PEQUEÑA	73%	78%	84%	83%	74%	
EMPRESA BIBLIAN LTDA	87%	81%	98%	97%	91%	

COAC	Año	Año	Año	Año	Año	CERTIFICACIÓN
	2016	2017	2018	2019	2020	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	88%	87%	103%	111%	98%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	92%	99%	111%	109%	94%	
EL SAGRARIO LTDA	90%	81%	83%	83%	73%	SI
DAQUILEMA JARDIN AZUAYO LTDA	98%	110%	109%	107%	100%	NO
JUVENTUD ECUATORIANA	101%	96%	108%	107%	94%	
PROGRESISTA LTDA	73%	74%	89%	84%	77%	
KULLKI WASI LTDA	117%	111%	118%	121%	107%	
MUSHUC RUNA LTDA	100%	105%	109%	103%	99%	

COAC	Año	Año	Año	Año	Año	CERTIFICACIÓN
	2016	2017	2018	2019	2020	
ONCE DE JUNIO LTDA	105%	91%	100%	100%	87%	
OSCUS LTDA	76%	74%	78%	81%	76%	
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	104%	98%	109%	109%	99%	
PILAHUIN TIO LTDA	93%	99%	102%	98%	92%	
POLICIA NACIONAL LTDA	100%	103%	104%	102%	97%	
RIOBAMBA LTDA	82%	71%	81%	89%	90%	NO
SAN FRANCISCO LTDA	92%	89%	96%	94%	81%	
SAN JOSE LTDA	93%	93%	95%	88%	84%	
SANTA ROSA LTDA	110%	113%	121%	118%	104%	
TULCAN LTDA	107%	106%	108%	103%	93%	

COAC		Año	Año	Año	Año	Año	CERTIFICACIÓN
		2016	2017	2018	2019	2020	
VICENTINA MANUEL	ESTEBAN GODOY	67%	72%	79%	86%	75%	
	ORTEGA LTDA						
	CAJA CENTRAL	6%	13%	55%	37%	20%	NO
FINANCOOP							

De acuerdo con la tabla presentada se puede indicar que el 91% de las cooperativas se encuentran en el nivel medio, debido a que estas entidades han logrado posicionarse y vincularse con una aceptación muy positiva hacia los ciudadanos ecuatorianos fortaleciendo así, las captaciones y colocaciones de sus servicios.

El 1% de las cooperativas que se encuentran en el nivel bajo durante los años de análisis es la Caja Central FINANCOOP, debido a que esta entidad está generando una mayor cantidad de colocaciones de crédito, ocasionando que las captaciones no estén en función a los créditos otorgados y logrando que en futuro puedan presentar un riesgo en su liquidez.

También se puede evidenciar que el 8% se encuentra en el nivel alto, entidades que fueron certificadas y durante los años de análisis están presentando un incremento positivo. Tras la certificación estas entidades han logrado mejorar y desarrollar los procesos para el crecimiento de la cartera de sus socios logrando así el incremento del 28% en sus captaciones y el 12% en las colocaciones de crédito.

### **Índice de rentabilidad**

#### **ROA**

La rentabilidad de los activos también es conocida como rentabilidad económica, este indicador mide la capacidad de remunerar a la totalidad de los activos invertidos en la actividad empresarial, en otras palabras, mide el nivel de retorno generado por el activo.

Es una medida de eficacia de la administración en el manejo de los recursos de la entidad y generación de utilidad con los activos que dispone, lo que se pretende con este indicador es que se mientras más alto sea, refleja mayor productividad de los activos.

Resultados del ejercicio  
Activo Promedio

*Resultados del ejercicio:* Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos.

*Activo promedio:* Representa el valor promedio de los bienes y derechos que posee la institución financiera.

### Análisis del Indicador ROA

**Tabla 24**

*Distribución de frecuencia acumulada Indicador Rentabilidad de los activos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1*

NIVEL	INTERVALO	% COAC
Alto	1.79% - 2.67%	12%
Medio	0.90% - 1.78%	43%
Bajo	0.01% - 0.89%	45%

**Tabla 25**

*Resultados indicador rentabilidad de los activos cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001:2015*

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
EL SAGRARIO LTDA		1.95%			SI
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	1.97%	2.49%	2.39%		NO
JARDIN AZUAYO LTDA	1.81%				
ALIANZA DEL VALLE LTDA		2.05%	1.93%		
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA		1.95%	2.12%		
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA		1.99%	2.08%		



COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
MUSHUC RUNA LTDA		1.79%			
SAN FRANCISCO LTDA			2.15%		
AMBATO LTDA		1.22%	1.41%		
EL SAGRARIO LTDA	1.65%		1.73%	1.42%	SI
ALIANZA DEL VALLE LTDA	1.72%				
ATUNTAQUI LTDA	1.40%	1.42%	1.64%	0.91%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA	1.64%		1.33%	0.97%	
BIBLIAN LTDA DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE	1.76%			1.32%	NO
PASTAZA LTDA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE	1.10%				

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
EDUCACION Y CULTURA JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	0.90%		1.24%		
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	1.00%	0.98%	0.91%		
RIOBAMBA LTDA	1.17%	0.95%	1.72%		
SAN FRANCISCO LTDA	1.42%	1.78%			
TULCAN LTDA	1.58%	1.68%	1.58%		
VICENTINA MANUEL ESTEBAN	1.16%	0.99%	1.19%		
GODOY ORTEGA LTDA					
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA				1.33%	
JARDIN AZUAYO LTDA		1.27%			

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
23 DE JULIO LTDA		1.52%	1.51%		
29 DE OCTUBRE LTDA		1.15%			
ANDALUCIA LTDA		1.06%	0.92%		
CHIBULEO LTDA			1.00%		
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA				1.33%	
ERCO LTDA		1.04%	1.27%		
DAQUILEMA		1.10%	1.24%		
JARDIN AZUAYO LTDA		1.27%			
KULLKI WASI LTDA			1.31%		
MUSHUC RUNA LTDA			1.08%		
OSCUS LTDA		1.66%	1.38%		
PILAHUIN TIO LTDA			1.05%	1.12%	
SAN JOSE LTDA		1.36%	1.09%		
AMBATO LTDA	0.43%			0.62%	SI

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
POLICIA NACIONAL LTDA	0.37%	0.83%	0.70%	0.30%	
CAJA CENTRAL FINANCOOP 15 DE ABRIL LTDA	0.52%	0.53%	0.62%	0.22%	NO
23 DE JULIO LTDA	-3.60%	0.01%	0.40%	0.82%	
29 DE OCTUBRE LTDA	0.86%			0.40%	
ANDALUCIA LTDA	-0.72%		0.34%	0.02%	
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	0.83%			0.78%	
CHIBULEO LTDA	0.49%	0.57%	0.34%	0.19%	
COOPROGRESO LTDA	0.42%	0.39%		0.87%	
ERCO LTDA	-0.59%	0.28%	0.52%	0.01%	
DAQUILEMA	0.08%			0.64%	
KULLKI WASI LTDA	0.45%			0.67%	
	0.48%	0.63%		0.33%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
MUSHUC RUNA LTDA	0.25%			0.35%	
ONCE DE JUNIO LTDA	0.09%	0.61%	-0.16%	0.05%	
OSCUS LTDA	0.61%			0.63%	
PILAHUIN TIO LTDA	0.19%	0.19%			
SAN JOSE LTDA	0.88%			0.12%	
SANTA ROSA LTDA	0.35%	0.44%	0.52%	0.41%	
JARDIN AZUAYO LTDA			0.89%	0.09%	
ALIANZA DEL VALLE LTDA				0.73%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA		0.88%			
BIBLIAN LTDA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE				0.64%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
EDUCACION Y CULTURA JARDIN AZUAYO LTDA			0.89%	0.09%	
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA		0.80%		0.53%	
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA				0.01%	
RIOBAMBA LTDA				0.88%	
SAN FRANCISCO LTDA				0.27%	
TULCAN LTDA				0.78%	
VICENTINA MANUEL ESTEBAN				0.02%	
GODOY ORTEGA LTDA					

En la tabla 25 se muestra un comparativo del antes y después de las cooperativas de ahorro crédito ecuatorianas certificadas y no certificadas con la norma de calidad ISO 9001. En base a la información presentada refleja que el ROA en las cooperativas certificadas siendo estas Ambato y Policía Nacional presenta valores limitados y con tendencia leve de crecimiento en los últimos periodos de análisis, es decir, el solo rendimiento de la cartera no cubre la estructura de costos, cuentan con un limitado colchón financiero, destacando que para mantener su indicador en positivo se han visto en la necesidad de incluir otros ingresos.

Sumado al párrafo anterior las utilidades netas se ubican en 22,11%, ocasionada por las variaciones poco significativas que se presentó en los ingresos y egresos. Esto debido a las estrategias implementadas que estuvieron dirigidas a la preservación de la liquidez, afectando el ritmo de crecimiento de la cartera bruta, el cual es el principal activo productivo de las entidades financieras. Comprometiendo así el crecimiento en los índices de rentabilidad.

En el caso de la cooperativa Policía Nacional el indicador de rentabilidad tiene tendencia a la baja presentado por el crecimiento de la cartera, principalmente de consumo y productivo que posibilitaron el incremento de ingresos por intereses y lograron cubrir el mayor costo de fondeo, no obstante, el incremento del gasto de operación, por los cambios de infraestructura operacional y tecnológica, incremento de las provisiones absorben este crecimiento. Estas tendencias explican la presión que se observan en el indicador de rentabilidad, que declinan en los periodos de análisis.

Para el año 2020 la mayoría de las instituciones financieras ubican su indicador en la categoría baja, dicha reducción se presenta por requerimiento de mayores niveles de provisión debido a la disminución del rendimiento de la cartera; disminución de

capacidad de pago de clientes, debido a la crisis de salud originada por el COVID19, e incremento ligero en la tasa de gastos financieros, sumado a eso por las limitaciones económicas que vive el país.

Respecto a las cooperativas que no se han certificado con la norma, se puede apreciar que la cooperativa de ahorro y crédito De la pequeña empresa de Cotopaxi y Pastaza Ltda, se ubican en un nivel alto en relación con la Cooperativa certificada El Sagrario dentro de lo que respecta al índice ROA, la razón se debe a que la concesión de créditos es una actividad beneficiosa que las cooperativas realizan de manera metódica, para esto cuentan con políticas enfocadas a la recuperación de Cartera e implementación Sistemas de Control para cuentas Incobrables y evaluación de clientes morosos. Además, usan su capital invertido de una manera efectiva para generar utilidades y minimizando los riesgos.

Por último, cabe mencionar que la entidad que no cuenta con el mejor desempeño en ROA es la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda, afectando al retorno de la inversión por activos, debido al cierre de sucursales que no generaron las expectativas y rendimientos de utilidades esperadas por la entidad.

## **ROE**

El indicador de rentabilidad sobre el patrimonio es aquel que mide el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido por los accionistas/propietarios de la institución financiera, en otras palabras, mide la capacidad de la institución de remunerar a los accionistas o propietarios.

Lo ideal en este indicador es que su valor sea mayor con el pasar de los años lo que representa que la institución cuenta con suficientes recursos para cubrir la remuneración a sus accionistas.



Se obtiene de la relación de los Resultados del ejercicio y el Patrimonio Promedio

*Resultados del ejercicio:* Corresponde a la diferencia entre los ingresos y los gastos.

*Patrimonio promedio:* Conjunto de bienes propios de una institución, susceptibles de estimación económica.

### **Análisis del Indicador ROE**

Dichos niveles se obtuvieron a través del cálculo de distribución de frecuencias agrupadas en intervalos.

**Tabla 26**

*Distribución de frecuencia acumulada indicador rentabilidad sobre el patrimonio de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1*

<b>NIVEL</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>% COAC</b>
Alto	15.17% - 22.73%	4%
Medio	7.59% - 15.16%	45%
Bajo	0.01% - 7.58%	52%

**Tabla 27**

*Resultados indicador rentabilidad sobre el patrimonio cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001:2015*

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
ALIANZA DEL VALLE LTDA		16.30%			NO
EL SAGRARIO LTDA	9.93%	11.38%	10.95%	8.89%	SI
AMBATO LTDA		9.71%	11.71%		
CAJA CENTRAL FINANCOOP	8.61%	9.18%	8.28%		NO
ALIANZA DEL VALLE LTDA	13.17%		14.23%		
ATUNTAQUI LTDA	9.79%	10.11%	11.62%		
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	11.11%		9.46%		
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	10.66%	14.40%	13.57%		
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	9.64%	10.88%	13.09%	8.02%	
JARDIN AZUAYO LTDA	13.93%	10.45%			

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
JUVENTUD					
ECUATORIANA	8.08%	8.77%	13.63%		
PROGRESISTA LTDA					
SAN FRANCISCO LTDA	9.45%	11.27%	13.19%		
TULCAN LTDA	10.34%	12.36%	11.93%		
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY	8.07%				
ORTEGA LTDA					
23 DE JULIO LTDA		8.10%	10.03%		
29 DE OCTUBRE LTDA		9.53%			
ANDALUCIA LTDA		8.20%			
CHIBULEO LTDA			9.21%	7.96%	
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA		8.24%	9.42%		
ERCO LTDA			8.05%		
DAQUILEMA		10.46%	11.92%		
KULLKI WASI LTDA			11.02%		

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
MUSHUC RUNA LTDA		10.12%			
OSCUS LTDA		14.94%	12.02%		
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA			7.84%		
PILAHUIN TIO LTDA			9.27%	10.08%	
RIOBAMBA LTDA			11.01%		
SAN JOSE LTDA		10.78%	7.72%		
AMBATO LTDA	3.02%			5.16%	
POLICIA NACIONAL LTDA	1.98%	4.88%	4.17%	2.03%	
15 DE ABRIL LTDA	-22.73%	0.01%	2.32%	4.80%	NO
23 DE JULIO LTDA	4.53%			2.58%	
29 DE OCTUBRE LTDA	-5.60%		2.85%	0.19%	
ANDALUCIA LTDA	5.92%		7.27%	7.14%	
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	4.09%	5.17%	3.09%	1.83%	
CHIBULEO LTDA	3.01%	3.21%			
COOPROGRESO LTDA	-5.44%	2.67%	5.20%	0.05%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
DE LOS SERVIDORES					
PUBLICOS DEL					
MINISTERIO DE	4.63%			2.85%	
EDUCACION Y					
CULTURA					
ERCO LTDA	0.42%	5.60%		4.17%	
DAQUILEMA	4.24%			6.57%	
KULLKI WASI LTDA	3.44%	4.67%		2.82%	
MUSHUC RUNA LTDA	1.38%		6.57%	2.12%	
ONCE DE JUNIO					
LTDA	0.68%	4.93%	1.32%	0.46%	
OSCUS LTDA	4.96%			5.06%	
PABLO MUÑOZ VEGA					
LTDA	6.51%	6.86%		0.02%	
PILAHUIN TIO LTDA	1.71%	1.53%			
RIOBAMBA LTDA	7.57%	6.13%		5.38%	
SAN JOSE LTDA	7.24%			0.84%	
SANTA ROSA LTDA	1.58%	2.20%	2.65%	2.17%	
CAJA CENTRAL					
FINANCOOP				4.13%	
ALIANZA DEL VALLE					
LTDA				6.00%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
ATUNTAQUI LTDA				6.40%	
DE LA PEQUEÑA					
EMPRESA BIBLIAN LTDA		6.11%		6.66%	
DE LA PEQUEÑA					
EMPRESA DE COTOPAXI LTDA				7.45%	
JARDIN AZUAYO LTDA			6.77%	0.68%	
JUVENTUD ECUATORIANA				5.38%	
PROGRESISTA LTDA					
SAN FRANCISCO LTDA				1.68%	
TULCAN LTDA				5.93%	
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY		6.70%	7.57%	0.15%	
ORTEGA LTDA					

En la tabla 27 se presenta un relativo del antes y después de las cooperativas de ahorro crédito ecuatorianas certificadas y no certificadas con la norma de calidad. Con los datos presentados se refleja que la rentabilidad sobre el patrimonio de las cooperativas certificadas Ambato y El Sagrario Ltda se ha mantenido en niveles

adecuados con una ligera tendencia decreciente durante el horizonte temporal de estudio, superando al promedio del segmento 1 del cual son partícipes y que a finales del 2020 se ubicó en 3.77 puntos porcentuales, lo que significa una adecuada gestión operativa de la entidad financiera, capacidad para aumentar sus beneficios a futuro, cumplimiento satisfactorio de presupuestos financieros, objetivos estratégicos y planes operativos. Por tanto, se puede mencionar que las cooperativas certificadas mantienen utilidades recurrentes, que les permite cubrir sus gastos operativos y de provisiones por deterioro de activos productivos.

En el año 2020 la gran mayoría de las instituciones financieras, para ser exactos, 29 ubican su indicador ROE en la categoría baja, dicha reducción se presenta la caída en las utilidades de -37.3% provocada por la pandemia. Cabe destacar que las cooperativas resistieron de mejor manera en comparación con los bancos cuyas utilidades decrecieron en -62.6%. Fue imperativo para las instituciones controlar el gasto operacional ante el escenario de contracción económica para alcanzar adecuados niveles de rentabilidad durante este año.

Sumado al párrafo anterior, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 han optado por contar con un mayor gasto de provisiones para cartera y otros activos, lo cual a pesar de disminuir la rentabilidad protege a las instituciones ante posibles deterioros de los activos.

Respecto a las cooperativas que no poseen certificación ISO 9001 pero si un resultado favorable arrojado por el indicador ROE podemos mencionar a Alianza del Valle y De la pequeña empresa de Cotopaxi comparados con los resultados de la cooperativa El Sagrario, la razón se da principalmente por la disminución de la tasa de

gastos operativos y la tasa de gastos de provisión, así también los gastos financieros se mantienen estables.

En esta misma línea de las cooperativas no certificadas se debe tener en cuenta que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril Ltda, presenta su indicador ROE por debajo de las demás instituciones de su segmento, iniciando con un valor negativo producto de obtener ganancia en el ejercicio económico de USD \$37.48 y pasando por leves incrementos.

### **Liquidez**

El indicador de liquidez tiene como finalidad analizar la capacidad de realizar sus actividades en caso de una disminución en la entrada de sus fondos o en un aumento de activos, y el apropiado manejo de las tasas de financiación para los costos y gastos operacionales, es decir, mide la capacidad que tienen una institución financiera para responder a obligaciones inmediatas de efectivo de sus depositantes.

Se obtiene de la relación de los Fondos disponibles y Depósitos a corto plazo, para lo cual se debe tener en cuenta las siguientes conceptualizaciones.

*Fondos Disponibles:* Son todos los recursos de disposición inmediata que conserva una institución financiera para realizar sus pagos. (NOTA SEPS, 2017)

*Depósitos a Corto Plazo:* Bienes depositados que pueden ser solicitados por el depositante en cualquier instante, especialmente, en el corto plazo.

La factibilidad del indicar destaca que mientras más alto sea el valor, la institución financiera posee mayor capacidad de responder a requerimientos de efectivo inmediatos o requerimientos de encaje.



**Análisis del Indicador Financiero Liquidez****Tabla 28**

*Distribución de frecuencia acumulada indicador de liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1*

<b>NIVEL</b>	<b>INTERVALO</b>	<b>% COAC</b>
Alto	38% - 50%	7%
Medio	26% - 37%	61%
Bajo	14% - 25%	42%

**Tabla 29**

*Resultados indicador de liquidez cooperativas de ahorro y crédito certificadas y no certificadas con la Norma ISO 9001:2015*

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	39%				NO
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	44%	43%			
RIOBAMBA LTDA	48%				
SAN FRANCISCO LTDA	43%	44%		50%	
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA	47%			39%	
EL SAGRARIO LTDA	32%	29%	28%	33%	SI
POLICIA NACIONAL LTDA	34%		27%	30%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
AMBATO LTDA		27%		31%	
CAJA CENTRAL FINANCOOP	35%		27%	35%	NO
23 DE JULIO LTDA	36%		26%	27%	
29 DE OCTUBRE LTDA	28%	32%		29%	
ANDALUCIA LTDA	30%		26%	37%	
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	26%	35%		27%	
CHIBULEO LTDA	29%		27%	27%	
COOPROGRESO LTDA	29%			31%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	30%	37%		31%	
DAQUILEMA	30%		27%	26%	
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	28%			30%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
KULLKI WASI LTDA	26%			29%	
MUSHUC RUNA LTDA	34%			28%	
ONCE DE JUNIO LTDA	28%	36%	32%	27%	
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	30%	29%		26%	
PILAHUIN TIO LTDA	31%	26%	27%	26%	
SAN JOSE LTDA	34%		34%		
SANTA ROSA LTDA	36%			29%	
ALIANZA DEL VALLE LTDA			29%	29%	
ATUNTAQUI LTDA				26%	
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA			31%	33%	
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA			33%	37%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
JARDIN AZUAYO LTDA				37%	
OSCUS LTDA		26%	28%	30%	
RIOBAMBA LTDA		36%			
SAN FRANCISCO LTDA			35%		
TULCAN LTDA				26%	
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY					
ORTEGA LTDA		30%	26%		
AMBATO LTDA	24%		24%		SI
POLICIA NACIONAL LTDA		23%			NO
15 DE ABRIL LTDA	17%	17%	23%	21%	
ALIANZA DEL VALLE LTDA	22%	25%			
ATUNTAQUI LTDA	22%	22%	23%		
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	23%	22%	22%	22%	

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
ERCO LTDA	16%	19%	20%	22%	
JARDIN AZUAYO LTDA	20%	22%	23%		
OSCUS LTDA	24%				
TULCAN LTDA	21%	23%	24%		
CAJA CENTRAL FINANCOOP		25%			
23 DE JULIO LTDA		23%			
29 DE OCTUBRE LTDA			25%		
ANDALUCIA LTDA		25%			
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA			22%		
CHIBULEO LTDA		19%			
COOPROGRESO LTDA		23%	22%		
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA			24%		

COAC	Año 2016	Año 2017	Año 2019	Año 2020	CERTIFICADA
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA		24%			
DAQUILEMA		20%			
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA		21%	23%		
KULLKI WASI LTDA		17%	17%		
MUSHUC RUNA LTDA		25%	22%		
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA			18%		
RIOBAMBA LTDA		19%	21%		
SAN JOSE LTDA		25%			
SANTA ROSA LTDA		25%	23%		

Los datos presentados en la tabla 29 permiten señalar que en el período de análisis comprendido entre 2016 – 2020 la liquidez es estable en cada institución financiera certificada con la norma de calidad, con algunos puntos porcentuales de variación anual, identificándose un mejor comportamiento en el año 2020, en el cual las 3 instituciones mejoran su liquidez con incrementos importantes como la cooperativa Ambato que crece 8 puntos porcentuales pasando de 24% de liquidez en el año 2019 a 31% en el año 2020; similar comportamiento presenta la Cooperativa El Sagrario y Policía Nacional, la razón se debe a que los fondos disponibles de estas Instituciones se encuentran en más de un 80% en Bancos, y constituyen la principal fuente de liquidez y su respaldo de liquidez inmediata, constituyen el 22% de los activos totales, cuentan con la máxima cobertura del seguro de depósitos, además de financiamiento de la Corporación de Finanzas Populares y Solidarias, Financoop y financiadores del Exterior. Adicional su modelo de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001 les ha permitido establecer procesos organizativos cuyo principal objetivo es identificar, medir priorizar, controlar, mitigar, monitorear y comunicar el Riesgo de liquidez tanto en sus matrices como agencias a nivel nacional.

En esta misma línea, las instituciones certificadas muestran que están en la capacidad de responder a los retiros de sus 100 mayores depositantes en el momento que lo requieran. Estas instituciones tienen capacidad para atender: las imposiciones de encaje, las solicitudes de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo requieran y nuevas solicitudes de crédito.

Respecto a las cooperativas que no cuentan con certificación ISO 9001, se puede apreciar que la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda., se ubican en un nivel alto en relación con la Cooperativa certificada Policía Nacional en lo que



respecta al índice de liquidez, debido a las capacitaciones y renovaciones anuales de sus manuales internos para brindar a sus socios la calidad de atención. Por ello, la cooperativa mantiene un crecimiento anual del 10% en sus depósitos, generando a la entidad una liquidez inmediata. La principal fuente de fondeo son los depósitos del público, dada la mayor competencia por captar fondos del público, la cooperativa optó por pagar mayor tasa en los depósitos a plazo; considerando las tasas efectivas referenciales emitidas por el Banco Central del Ecuador, cuyo efecto fue mayor crecimiento y peso en la estructura de depósitos.

Prevía autorización del Consejo de Administración, la institución financiera establece la tasa de interés pasiva a fin de que la misma no presente riesgos presentes ni futuros que afecten a la institución.

### **Método CAMEL**

La metodología Camel aplicada en la investigación para establecer el nivel de riesgo es la determinada por la Superintendencia de Bancos, con la particularidad que fue adaptada a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, mediante la información arrojada de los indicadores financieros Suficiencia Patrimonial, Solvencia, Morosidad Bruta Total, Grado de Absorción, Eficiencia Operativa, Intermediación Financiera, ROA, ROE, Liquidez que conforman cada componente de Camel (Capital, Calidad de Activos, Eficiencia Operativa, Eficiencia Financiera, Rentabilidad, Liquidez), los cuales tendrán una ponderación según corresponda.

**Tabla 30***Ponderaciones para el Análisis CAMEL*

<b>COMPONENTE</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
CAPITAL	-Suficiencia Patrimonial	20%
	-Solvencia	
CALIDAD DE ACTIVOS	-Morosidad Bruta Total	25%
EFICIENCIA OPERATIVA	-Eficiencia Operativa	10%
EFICIENCIA FINANCIERA	-Grado de Absorción	15%
	-ROA	
RENTABILIDAD	-ROE	10%
LIQUIDEZ	-Liquidez	20%
SUMATORIA PESOS CATEGORÍAS		100%

**Tabla 31***Escala de calificación de riesgo*

ESCALA	DETALLE
NIVEL 1	Estabilidad sólida. Cualquier debilidad dentro de este rango es insignificante y puede ser manejada por la gerencia.
NIVEL 2	Son fundamentalmente sólidas con una debilidad moderada y aun así son capaces de soportar cambios comerciales. Es muy importante que mantengan una supervisión.
NIVEL 3	Grado de preocupación en las áreas componentes, ya que tienen debilidades que pueden variar entre moderadas y severas.
NIVEL 4	Poco sólidas y tienen problemas financieros y administrativos. Las debilidades dentro de la entidad no son solucionadas de manera óptima por la junta directiva.
NIVEL 5	Rendimiento crítico y poco sólido. La cantidad de problemas y su gravedad lo hace imposible para que los dirigentes logren realizar buena gestión y corregir.

---

*Nota:* Tomado de Superintendencia de Bancos

En el análisis se considera indicadores óptimos que serán comparados con los resultados obtenidos de los indicadores financieros. Dichos datos son asignados con una calificación que varía entre números pares del 10 (máximo) y 0 (mínimo) cada calificación se compone entre la escala de nivel del 1 al 5 de calificación de riesgo CAMEL y se representa en la tabla 29

Tabla 32

*Indicadores Óptimos para el Cálculo de Calificación de Riesgo en el Análisis CAMEL*

INDICADOR	NIVEL 1	NIVEL2	NIVEL 3	NIVEL 4	NIVEL 5	0
<b>ES</b>	10	8	6	4	2	0
<b>CAPITAL</b>						
	30				10	10
Suficiencia	> 0	> 35	> 20	> 15	> 0	< 0
Patrimonial	= %	= 0%	= 0%	= 0%	= %	= %
	> 28	> 24	> 20	> 16	> 12	< 12
Solvencia	= %	= %	= %	= %	= %	= %
<b>CALIDAD</b>						
<b>DE</b>						
<b>ACTIVOS</b>						
Morosidad	< 6	< 7%	< 8%	< 9%	< 10	> 10
Bruta Total	= %	= %	= %	= %	= %	= %

INDICADOR	NIVEL 1		NIVEL2		NIVEL 3		NIVEL 4		NIVEL 5		0	
<b>ES</b>	10		8		6		4		2		0	
EFICIENCIA												
OPERATIVA												
Eficiencia	<	5	<	6%	<	7%	<	8%	<	9	>	9
Operativa	=	%	=		=		=		=	%	=	%
EFICIENCIA												
FINANCIER												
A												
Grado de	<	80	<	85	<	90	<	95	<	10	>	10
Absorción	=	%	=	%	=	%	=	%	=	0	=	0
RENTABILI												
DAD												
ROA	>	1	>	0.7	>	0.5	>	0.2	>	0	<	0
	=	%	=	5%	=	0%	=	5%	=	%	=	%

INDICADOR	NIVEL 1		NIVEL2		NIVEL 3		NIVEL 4		NIVEL 5		0	
<b>ES</b>	10		8		6		4		2		0	
	>	8	>		>		>		>	0	<	0
ROE	=	%	=	6%	=	4%	=	2%	=	%	=	%
LIQUIDEZ												
	>	26	>	24	>	22	>	20	>	18	<	18
Liquidez	=	%	=	%	=	%	=	%	=	%	=	%

*Nota: tomado de Superintendencia de Bancos*

## Análisis de Riesgo CAMEL

Para el cálculo de este método se considera:

*Porcentaje de la ponderación \* Nivel de indicadores óptimos*

Bajo esta fórmula, se identifica el porcentaje de ponderación según el indicador financiero a calcular y también se busca el nivel de calificación (NIVEL 1, NIVEL 2, NIVEL 3, NIVEL 4, NIVEL 5) de acuerdo con el porcentaje del indicador financiero. Multiplicando lo mencionado se obtiene así el puntaje de calificación del riesgo de cada parámetro de CAMEL (Capital, Calidad de Activos, Eficiencia Operativa, Eficiencia Financiera, Rentabilidad, Liquidez).

**Tabla 33**

*Procedimiento para el cálculo del puntaje obtenido para cada grupo*

PONDERACIÓN	GRUPO CAPITAL	AÑO DEL PUNTAJE DE CALIFICACIÓN
% PONDERACIÓN DEL GRUPO	INDICADOR FINANCIERO DEPENDIENTO EN EL GRUPO QUE SE ENCUENTRE	% DEL INDICADOR FINANCIERO
	CALIFICACIÓN	RESULTADO (Porcentaje de la ponderación * Nivel de indicadores óptimos)
	PUNTAJE	TOTAL DEL PUNTAJE

Una vez que se realiza el procedimiento mencionado se calcula el puntaje obtenido de cada parámetro alcanzando el puntaje total/10 de la calificación de riesgo. El valor resultante de la operación se evalúa según escala de calificación de riesgo la cual se detalla a continuación.

**Tabla 34***Escala Calificación de Riesgo.*

ESCALA CALIFICACIÓN	
	La situación de la institución financiera es muy fuerte y sobresaliente. Si existe debilidad o vulnerabilidad, ésta se mitiga
AAA	80% enteramente con las fortalezas de la organización.
	Su perfil general de riesgo, aunque bajo, no es tan favorable como el de las instituciones que se encuentran en la categoría más alta
AA	75% de calificación
	La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en sus mercados naturales de dinero. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero es de esperarse que cualquier desviación con respecto a los niveles históricos de desempeño de la entidad sea limitada y que se superará
A	70% rápidamente.
	Se considera que claramente esta institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son
BBB	65% serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo
	Es posible que la cooperativa haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero no se espera que esas presiones
BB	60% perduren a largo plazo.



---

**ESCALA CALIFICACIÓN**

---

		Aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la institución tiene algunas deficiencias significativas. Su capacidad para manejar un mayor deterioro está por debajo de las
<b>B</b>	55%	instituciones con mejor calificación
		Las cifras financieras de la institución sugieren obvias deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos y/o de una mala estructuración del balance. Hacia el futuro existe un
<b>CCC</b>	50%	considerable nivel de incertidumbre.
		Las cifras financieras de la institución sugieren obvias deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos y/o de una mala estructuración del balance. Hacia el futuro existe un
<b>CC</b>	45%	considerable nivel de incertidumbre.
		La institución tiene considerables deficiencias que probablemente
<b>D</b>	40%	incluyen dificultades de fondeo o de liquidez.

---

De acuerdo con el cálculo mencionado se presenta los resultados obtenidos de la calificación de riesgo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1.

**Tabla 35**

*Calificación de Riesgo de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 por el Método CAMEL*

CERTIFICADA	COAC	PUNTAJE CALIFICACIÓN DE RIESGO AÑO 2016	PUNTAJE CALIFICACIÓN DE RIESGO AÑO 2017	PUNTAJE CALIFICACIÓN DE RIESGO AÑO 2019	PUNTAJE CALIFICACIÓN DE RIESGO AÑO 2020	CALIFICACIÓN DE RIESGO AÑO 2016	CALIFICACIÓN DE RIESGO AÑO 2017	CALIFICACIÓN DE RIESGO AÑO 2019	CALIFICACIÓN DE RIESGO AÑO 2020
SI	EL SAGRARIO LTDA	88%	97%	114%	94%	AAA	AAA	AAA	AAA
SI	AMBATO LTDA	64%	85%	92%	90%	BBB	AAA	AAA	AAA
SI	POLICIA NACIONAL LTDA	78%	87%	100%	91%	AA	AAA	AAA	AAA
NO	CAJA CENTRAL FINANCOOP	57%	78%	85%	85%	B	AA	AAA	AAA
NO	23 DE JULIO LTDA	77%	79%	79%	85%	AAA	AAA	AAA	AAA
NO	ALIANZA DEL VALLE LTDA	80%	93%	80%	85%	AAA	AAA	AAA	AAA
NO	ANDALUCIA LTDA	73%	82%	92%	85%	A	AAA	AAA	AAA
NO	ATUNTAQUI LTDA	74%	81%	99%	77%	A	AAA	AAA	AA
NO	DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	72%	82%	111%	81%	AAA	AAA	AAA	AAA
NO	DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	91%	96%	113%	83%	AAA	AAA	AAA	A
NO	DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	89%	86%	114%	86%	AAA	AAA	AAA	AAA
NO	DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	89%	99%	118%	87%	AAA	AAA	AAA	AAA
NO	ERCO LTDA	67%	73%	119%	81%	BBB	A	AAA	AAA
NO	JARDIN AZUAYO LTDA	71%	83%	118%	77%	A	AAA	AAA	AA
NO	MUSHUC RUNA LTDA	74%	88%	116%	89%	A	AAA	AAA	AAA
NO	OSCUS LTDA	77%	93%	117%	83%	AA	AAA	AAA	AAA
NO	PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	61%	84%	114%	92%	BB	AAA	AAA	AAA
NO	RIOBAMBA LTDA	75%	79%	101%	98%	AA	AA	AAA	AAA
NO	SAN FRANCISCO LTDA	90%	94%	80%	81%	AAA	AAA	AAA	AAA
NO	SAN JOSE LTDA	85%	91%	77%	82%	AAA	AAA	AAA	AAA
NO	SANTA ROSA LTDA	69%	65%	89%	81%	BBB	BBB	AAA	AAA
NO	TULCAN LTDA	73%	89%	69%	77%	A	AAA	BBB	AA

NO	VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA	80%	91%	88%	91%	AAA	AAA	AAA	AAA
NO	JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	77%	75%	120%	71%	AAA	AA	AAA	AA
NO	29 DE OCTUBRE LTDA	67%	79%	83%	84%	BBB	AA	AAA	AAA
NO	DAQUILEMA	59%	63%	116%	91%	B	BB	AAA	AAA
NO	ONCE DE JUNIO LTDA	63%	74%	116%	100%	BB	A	AAA	AAA
NO	CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	60%	79%	87%	105%	BBB	AA	AAA	AAA
NO	CHIBULEO LTDA	69%	75%	108%	89%	BBB	AA	AAA	AAA
NO	COOPROGRESO LTDA	64%	64%	108%	98%	BB	BB	AAA	AAA
NO	PILAHUIN TIO LTDA	65%	72%	113%	89%	BBB	A	AAA	AAA
NO	15 DE ABRIL LTDA	52%	56%	72%	81%	CCC	B	A	AAA
NO	KULLKI WASI LTDA	62%	69%	114%	81%	BB	BBB	AAA	AAA

De acuerdo con las tablas presentadas se puede verificar que las cooperativas de ahorro y crédito certificadas durante los años de análisis han obtenido la mejor calificación alcanzando la escala AAA misma que indica que estas entidades financieras tienen una sobresaliente trayectoria de rentabilidad y claras perspectivas de estabilidad en el mercado financiero. Cabe recalcar, que los indicadores financieros de estas cooperativas certificadas han mostrado un pequeño crecimiento debido al horizonte temporal efímero de análisis tras su certificación, sin embargo, al aplicar el método CAMEL se evidencia que al obtener la certificación ISO 9001 su puntaje en la calificación de riesgo ha ido evolucionando favorablemente.

No obstante, en 2020 pese a la epidemia del coronavirus estas entidades financieras no sufrieron cambios significativos en su escala de calificación de riesgo, la razón de este acontecimiento se da porque sus procesos siempre están alineados al pensamiento basado en riesgos y oportunidades, es decir, el contar con procesos definidos y estandarizados donde cualquier persona pueda llevarlos a cabo desde donde este; permite a las instituciones que trabajan bajo la norma de calidad continuar y regresar a su actividad en cualquier momento y con el menor impacto posible.

Por otro lado, se observa en la tabla 36 y 37 que la mayor parte de cooperativas de ahorro y crédito presentan un nivel de riesgo muy bajo, la razón se da porque al ser entidades financieras reguladas por la SEPS mantienen controles estrictos, consiguiendo una estabilidad en el mercado financiero, evitando riesgos en su liquidez y mejoras en sus procesos.

**Tabla 36**

*calificación de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1 certificadas*

1		RIESGO MUY BAJO
2		RIESGO BAJO
3		RIESGO MEDIANO
4		RIESGO ALTO
5		RIESGO MUY ALTO

COAC CERTIFICADAS	2016	2017	2019	2020
EL SAGRARIO LTDA	AAA	AAA	AAA	AAA
AMBATO LTDA	BBB	AAA	AAA	AAA
POLICIA NACIONAL LTDA	AA	AAA	AAA	AAA

**Tabla 37**

*calificación de las cooperativas de ahorro y crédito del Segmento 1 no certificadas*

COAC NO CERTIFICADAS	2016	2017	2019	2020
CAJA CENTRAL FINANCOOP	B	AA	AAA	AAA
23 DE JULIO LTDA	AAA	AAA	AAA	AAA
ALIANZA DEL VALLE LTDA	AAA	AAA	AAA	AAA
ANDALUCIA LTDA	A	AAA	AAA	AAA
ATUNTAQUI LTDA	A	AAA	AAA	AA
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	AAA	AAA	AAA	AAA
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	AAA	AAA	AAA	A
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	AAA	AAA	AAA	AAA
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	AAA	AAA	AAA	AAA
ERCO LTDA	BBB	A	AAA	AAA
JARDIN AZUAYO LTDA	A	AAA	AAA	AA
MUSHUC RUNA LTDA	A	AAA	AAA	AAA
OSCUS LTDA	AA	AAA	AAA	AAA
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	BB	AAA	AAA	AAA
RIOBAMBA LTDA	AA	AA	AAA	AAA
SAN FRANCISCO LTDA	AAA	AAA	AAA	AAA
SAN JOSE LTDA	AAA	AAA	AAA	AAA
SANTA ROSA LTDA	BBB	BBB	AAA	AAA
TULCAN LTDA	A	AAA	BBB	AA
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA	AAA	AAA	AAA	AAA
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	AAA	AA	AAA	AA
29 DE OCTUBRE LTDA	BBB	AA	AAA	AAA
DAQULEMA	B	BB	AAA	AAA
ONCE DE JUNIO LTDA	BB	A	AAA	AAA
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	BBB	AA	AAA	AAA
CHIBULEO LTDA	BBB	AA	AAA	AAA
COOPROGRESO LTDA	BB	BB	AAA	AAA
PILAHUIN TIO LTDA	BBB	A	AAA	AAA
15 DE ABRIL LTDA	CCC	B	A	AAA
KULLKI WASI LTDA	BB	BBB	AAA	AAA

### **Correlación de los Indicadores de Gestión de la Calidad e Indicadores Financieros**

Para determinar la correlación que existe entre los indicadores financieros y de calidad, así como en qué medida se relacionan, se utilizará el estadístico de correlación no paramétrico de Spearman, esto debido a que los datos que se presenta en las tres cooperativas de ahorro y créditos certificadas no tienen una distribución normal.

Los indicadores seleccionados son los siguientes:

#### *Indicador de calidad: Independiente*

- Seguimientos realizados a los créditos de cartera vencida
- Pérdidas por carteras incobrables
- Cartera en mora
- Cumplimiento del presupuesto del gasto
- Rotación de activos
- Satisfacción del cliente
- Créditos castigados
- Calidad del servicio y producto
- Nuevos socios

#### *Indicador financiero: Dependiente*

- Suficiencia patrimonial
- Solvencia
- Morosidad bruta
- Grado de absorción
- Eficiencia operativa
- Intermediación financiera
- Roa

- Roe
- Liquidez

De acuerdo con los resultados arrojados por el software SPSS, en las siguientes tablas se sintetiza los cambios experimentados en el grado de relación entre ambos indicadores, luego de la obtención de la certificación ISO 9001.

**Tabla 38**

*Correlación Suficiencia Patrimonial vs Seguimientos realizados a la cartera vencida*

		2016-2017		2019-2020	
Correlación		Suficiencia Patrimonial	Seguimientos realizados a la cartera vencida	Suficiencia Patrimonial	Seguimientos realizados a la cartera vencida
Suficiencia Patrimonial	Coeficiente de correlación	1	0.406	1	0.543
Seguimientos realizados a la cartera vencida	Coeficiente de correlación	0.406	1.00	0.543	1

La matriz de correlación muestra que el indicador de suficiencia patrimonial presenta una mayor correlación con respecto al indicador de calidad de seguimientos realizados a la cartera vencida, lo cual nos permite señalar que previo a la certificación ISO la relación era de 0.49, pero una vez que las cooperativas obtuvieron la certificación estas tendieron a mejorar su relación en 0.54.

Esto se debe a que las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) vieron la necesidad de también enfocarse en el desempeño de los gestores de crédito al

momento de recuperar la cartera incobrable, incrementando; el proceso de seguimiento de la cartera vencida. De esta manera, se da cumplimiento al apartado 10.3 *Mejora Continua* de la norma ISO, donde establece que “la empresa tiene que establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de su organización que tienen un bajo rendimiento y oportunidades, además de utilizar herramientas y metodologías necesarias para investigar las causas de ese bajo rendimiento y como apoyo para realizar la mejora continua.”

La implementación de este proceso permite a los miembros de las cooperativas utilizar un mismo lenguaje de comunicación, tal como se establece en el apartado denominado *Comunicación* de la norma ISO, donde indica que “la organización determinará las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad. Aunque puede parecer un proceso de aplicación sencillo, es una parte muy importante sobre la correcta implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en una organización, ya que deben considerar cuáles son las comunicaciones adecuadas para sus procesos”, de tal manera que los involucrados en la gestión de cobranzas realicen una planificación muy minuciosa utilizando estrategias adecuadas para llegar a los clientes y obtener como resultado pagos a la brevedad posible.

### **Tabla 39**

*Correlación Solvencia vs Pérdidas por carteras incobrables*

	<b>2016-2017</b>	<b>2019-2020</b>
--	------------------	------------------



Correlación		Solvencia	Pérdidas por carteras incobrables	Solvencia	Pérdidas por carteras incobrables
Solvencia	Coeficiente de correlación	1.00	0.464	1.00	0.638
Pérdidas por carteras incobrables	Coeficiente de correlación	0.464	1.00	0.638	1.00

La matriz de correlación muestra que existe una relación alta entre el indicador de solvencia y el indicador de calidad pérdidas por deterioro de la cartera, es decir, previo a la certificación la relación que existía era de 0.46, posterior a la obtención de esta se presenta una notable mejoría logrando que se incremente a 0.64, por tanto, las cooperativas de ahorro y crédito que aplican la norma de calidad generan el efectivo necesario y en el momento oportuno para resguardar sus operaciones, lo cual permite señalar el cumplimiento de Liderazgo y compromiso.

La entidad financiera durante la obtención de la certificación logró capitalizaciones con respaldo de la Asamblea General, destacando que el gobierno se ve en la necesidad de proteger el riesgo que generen los activos contingentes ponderados. Cabe destacar, que al proteger el activo la entidad está resguardando las aportaciones de sus socios y cumpliendo con el compromiso de proteger el dinero de sus socios/clientes.

La gestión de detección de síntomas que evidencie que se puede originar un deterioro de la cartera, se está efectuando acorde a lo que manifiesta la norma de calidad en uno de sus apartados denominado que se debe llevar a cabo acciones para abordar riesgos y oportunidades, para lo cual la institución financiera ha mejorado sus planes de acción para mitigar la morosidad, dificultades financieras de los deudores, quiebras, reestructuración o refinanciamiento de deudas que lleve consigo una pérdida de flujo de efectivo en la partida por cobrar.

En base a lo expuesto, una de las Cooperativas de ahorro y crédito certificadas anteriormente manejaba un esquema de cobranzas que se encontraba basado en los días de atraso de la cuota, ocasionando eventualmente problemas de eficiencia en la administración de la cartera vencida, ya que no se consideraba el monto en riesgo. Por otro lado, las estrategias establecidas de cobranzas no contaban con una segmentación en función del tipo de sujeto de crédito, obteniendo que el proceso sea uniforme para todos los casos.

Actualmente, su esquema de cobranzas se ha adaptado a la segmentación por sujeto de crédito basado en calificaciones que mensualmente realizan con el scoring genérico de buró para los distintos grupos y que de acuerdo a las políticas internas se han establecido y definido puntos de corte, de la misma manera hoy en día se realiza una gestión de cobranzas pensada en riesgos para lo cual ya se considera el monto en riesgo, es así, que se evidencia que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y los servicios.

Sumado al párrafo anterior la certificación trajo consigo mejoras en el proceso de incorporación adecuado del personal de crédito, con el fin de asegurar que la información del socio que reposa en el sistema sea comprobada, verídica y no se incurra en falsificación de la documentación de respaldo, relacionado con el apartado 7.5.3 de la ISO 9001 denominado *Control de la información documentada* asegurando que dicha información se encuentre disponible en cualquier momento que se requiera y sea idónea para su uso.

**Tabla 40**

*Correlación Eficiencia Operativa vs Rotación de activos*

		<b>2016-2017</b>		<b>2019-2020</b>	
<b>Correlación</b>		Eficiencia Operativa	Rotación de activos	Eficiencia Operativa	Rotación de activos
<b>Eficiencia Operativa</b>	Coeficiente de correlación	1.00	.309	1.00	0.515
<b>Rotación de activos</b>	Coeficiente de correlación	.309	1.00	0.515	1

Se ha evidenciado en la matriz de correlación que la eficiencia operativa, tiene un mayor grado de relación con la rotación de activos de las COAC, es decir, mayor eficiencia operativa conlleva mejor grado de eficiencia en la administración y a la vez en la gestión de los activos, mientras más grande es el valor resultante mejor se presenta la institución financiera.

En los 2 años posteriores a la obtención de la certificación de la norma de calidad se observa que se ha logrado un incremento a 0,52 en la relación de estos indicadores, la razón se presenta por mejor capacidad de los activos para generar ingresos y favorecer al logro de los objetivos financieros de la misma.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, para lograr el crecimiento en el indicador de Eficiencia Operativa cumple con el apartado de la Norma ISO 9001 2015 8.2 *Requisitos para los productos y servicios*, debido a que las entidades financieras durante la obtención de la certificación tuvieron que requerir a la apertura de nuevas

sucursales lo cual trae consigo el necesitar más recursos para el manejo de las mismas brindando a sus clientes productos y servicios de calidad que apunten a satisfacer sus necesidades con tendencia a la mejora continua.

Se debe considerar que, si el resultado que arroja el índice es mayor, significa que la entidad es eficiente; sin embargo, el hecho de incurrir en gastos presenta una oportunidad para recuperar y aumentar sus ingresos.

Antes de la certificación los productos y servicios que ofertaban las COAC de estudio eran limitados por lo que no contaban con suficiente inversión para cubrir los préstamos que cuentan con mayor demanda, es así, que en la actualidad se han apoyado en estrategias tecnológicas para el desarrollo de los negocios en línea y en consecuencia el e-marketing, con la finalidad de incrementar ingresos, es así que a más de apoyarse en la ISO 9001 han acudido a la aplicación de las 7S de McKinsey, lo cual constituye una herramienta de análisis, modelo de gestión para organizar a la institución de manera eficaz.

Así también, a través del mejoramiento de la calidad de productos y servicios que ofertan atraen el 10% de nuevos socios y cumplen con el apartado de la norma ISO 9001 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, por tanto, la entidad ha establecido, implementado y sostenido un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado y asegure de la posterior provisión de estos, de igual manera mantiene comunicación frecuente con el personal sobre los productos y servicios.

**Tabla 41**

*Correlación morosidad bruta vs cartera en mora*

<b>Correlación</b>		<b>2016-2017</b>		<b>2019-2020</b>	
		Morosidad Bruta	Cartera en Mora	Morosidad Bruta	Cartera en Mora
<b>Morosidad Bruta</b>	Coeficiente de correlación	1	0.474	1	0.679
<b>Cartera en Mora</b>	Coeficiente de correlación	0.474	1.00	0.679	1

En cuanto a la relación del indicador financiero de Morosidad Bruta y el indicador de la calidad de la cartera en mora se puede evidenciar la relación positiva que se presenta en las cooperativas de ahorro y crédito, destacando que antes de la certificación estas entidades financieras mantiene una correlación del 0.47 y posterior a la certificación obtuvieron la correlación del 0.67, demostrando la mejoraron en el control de la cartera de créditos incobrables permitiendo que el rendimiento en el indicador financiero optimice sus resultados con respecto a la disminución de la cartera de crédito en mora.

Con base a lo expuesto, se puede definir que para existir la mejora continua de estos indicadores las cooperativas de ahorro y crédito cumplen con el apartado 7.1.5 *Recursos de Seguimiento y Medición* de la norma ISO, donde establece que la organización “debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para asegurarse

de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los productos y servicios con los requisitos”.

Por ello, las entidades financieras para el desarrollo y mejora en la calidad de sus procesos de gestión de cobranzas implementaron la asignación de las actividades de cobranza a una agencia externa. Dichas empresas representan, para las instituciones financieras, la oportunidad de reducir costos y recuperar deudas con mayor nivel de morosidad. Esto permite a la institución enfocar esfuerzos en la cartera con mayor probabilidad de recuperación.

La implementación de la actividad dentro del proceso de la calidad de la cartera en mora ayudó a las cooperativas financieras a mejorar la eficiencia de la cobranza, enfocándose en el servicio al cliente, flexibilidad al cambio para proteger la utilidad o limitar pérdidas mientras que se crean productos y estrategias para los segmentos de clientes en riesgo o en cartera vencida.

Sin duda, el implementar la actividad en este proceso, incrementaron para estas cooperativas los puntos de contacto con el cliente, y lograron una adecuada adaptación de la institución financiera a las necesidades particulares de cada usuario, resultando en una mayor probabilidad de contacto exitoso con el mismo.

**Tabla 42**

*Correlación grado de absorción vs cumplimiento del presupuesto del gasto*

		2016-2017		2019-2020	
<b>Correlación</b>		Grado de Absorción	Cumplimiento del Presupuesto del Gasto	Grado de Absorción	Cumplimiento del Presupuesto del Gasto
<b>Grado de Absorción</b>	Coeficiente de correlación	1	0.429	1	0.551
<b>Cumplimiento del Presupuesto del Gasto</b>	Coeficiente de correlación	0.429	1.00	0.551	1

La matriz de correlación muestra que el indicador de suficiencia patrimonial presenta una mayor correlación con respecto al indicador de calidad de seguimientos realizados a la cartera vencida, lo cual nos permite señalar que previo a la certificación ISO la relación era de 0.41, pero una vez que las cooperativas obtuvieron la certificación estas tendieron a mejorar su relación en 0.58.

Con base a lo mencionado, se puede indicar que las cooperativas de ahorro y crédito durante la obtención de la certificación de la norma de calidad ISO 9001 cumplen con el principio de *Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones*, que consiste en “las decisiones que las organizaciones toman basadas en el análisis y evaluación de datos e información son más propensas a conseguir los resultados deseados.

Considerando el cumplimiento del principio de calidad, se puede decir que las cooperativas de ahorro y crédito han canalizado el mecanismo para asegurar la meta

del presupuesto del gasto operativo y este no afecte al rendimiento financiero de las entidades financieras.

**Tabla 43**

*Correlación Intermediación Financiera vs Satisfacción del Cliente*

		2016-2017		2019-2020	
<b>Correlación</b>		Intermediación Financiera	Satisfacción del Cliente	Intermediación Financiera	Satisfacción del Cliente
<b>Intermediación Financiera</b>	Coeficiente de correlación	1	0.377	1	0.638
<b>Satisfacción del Cliente</b>	Coeficiente de correlación	0.377	1.00	0.638	1

La relación del indicador financiero de Intermediación Financiera y el indicador de la calidad de satisfacción del cliente se puede evidenciar en la matriz de correlación con una relación positiva que se presenta en las cooperativas de ahorro y crédito, destacando que antes de la certificación estas entidades financieras mantienen una correlación del 0.38 y posterior a la certificación obtuvieron la correlación del 0.62.

Esto se debe a que las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) adoptaron sus procesos al mercado actual ofreciendo una variedad de productos y servicios para aquellas personas que no pueden adquirir los mismos fácilmente en la banca



tradicional. Estos van acompañados por una excelente atención al cliente, ya que cuenta con personal capacitado para atender todas las quejas y sugerencias o dudas de los socios y clientes, quienes les brindan un asesoramiento sobre cualquier actividad que vayan a realizar.

Ofrecen servicios mediante su página web, en donde los socios pueden ingresar a sus cuentas, verificar sus saldos, realizar cálculos para obtener algún crédito, además la cooperativa cuenta tarjetas de débitos y varios cajeros automáticos en sus agencias y en centros comerciales.

Para ofrecer un buen servicio las cooperativas mantienen un horario de atención flexible y que es durante toda la semana ya que los sábados y domingos no cierran lo que les hace diferente de la competencia.

Por ello, se puede indicar que estas cooperativas con el cambio en sus procesos cumplen con el apartado *8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios*, donde indica que “La empresa tiene que establecer, implantar y mantener el proceso de diseño y desarrollo que sea el adecuado para asegurarse de que se cumpla con la necesidad de participar de forma activa con los clientes y los usuarios durante el proceso.

**Tabla 44**

*Correlación ROA vs créditos castigados*

<b>Correlación</b>		<b>2016-2017</b>		<b>2019-2020</b>	
		ROA	Créditos castigados	ROA	Créditos castigados
<b>ROA</b>	Coeficiente de correlación	1.00	0.359	1.00	0.507
<b>Créditos castigados</b>	Coeficiente de correlación	0.359	1.00	0.507	1

El indicador rentabilidad de los activos denominado ROA presenta una mayor correlación con respecto al indicador de créditos castigados, tras la obtención de la certificación de calidad, es así como se determinó que la inversión se está convirtiendo en beneficios de forma más eficiente. Por cuanto se hace referencia a que tienen capacidad de generar ganancias llevando a cabo su actividad económica.

Las cooperativas de ahorro y crédito certificadas para lograr su crecimiento en el indicador cumplen con el requerimiento de la Norma ISO 9001 2015 *10 Mejora*, en la cual las entidades financieras consideran como factor de éxito para generar una mayor y mejor rentabilidad el hecho de garantizar estrategias diferenciadoras que les permitan consolidar una ventaja competitiva, articulada con las propuestas gerenciales supervivencia y crecimiento con el pasar de los años.

Esto se evidencia debido a que se ha producido una mejora en el proceso de seguimiento de la cartera de crédito, para lo cual antes de otorgar un crédito se lleva a cabo un análisis riguroso del potencial deudor considerando para ello 22 parámetros de identificación de solvencia, con la finalidad de asegurarse que se encuentra en la

capacidad para hacer frente a su posible obligación, cuentan con mayores niveles de provisión debido a las limitaciones económicas que durante los últimos años han golpeado al país. Anteriormente, se revisaba 15 parámetros de otorgamiento de crédito influyendo en un mayor número de cartera castigada que se encontraba en moras tres años.

Adicional, cabe mencionar que ya no solo la agencia revisa y evalúa la documentación presentada por el sujeto de crédito, sino también la unidad denominada fábrica de crédito quien valida y aprueba el otorgamiento de créditos.

**Tabla 45**

*Correlación ROE vs calidad del servicio/producto*

		2016-2017		2019-2020	
Correlación		ROE	Calidad del servicio/producto	ROE	Calidad del servicio/producto
ROE	Coefficiente de correlación	1.00	0.406	1.00	0.522
Calidad del servicio/producto	Coefficiente de correlación	0.406	1.00	0.522	1

La matriz de correlación muestra que existe una relación alta entre el indicador de rentabilidad sobre el patrimonio ROE y el indicador calidad del servicio y producto durante los periodos de análisis, es decir, que la obtención de la certificación ISO 9001 generó un progreso, por tanto, las cooperativas de ahorro y crédito que aplican la norma de calidad disponen de suficientes recursos para resguardar el patrimonio de sus

accionistas. De igual manera el generar mayor utilidad trae consigo disminución en los costos de producción de los servicios al trabajar bajo el enfoque por procesos.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito certificadas para lograr el crecimiento en el indicador de Rentabilidad ROE cumplen con el requerimiento especificado en la Norma ISO 9001 2015 *4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas*, debido a que para cualquier tipo de organización es necesario proporcionar productos y servicios que satisfagan los requerimientos de los clientes y cumplan con las expectativas de crecimiento de sus ingresos para la generación de rentabilidad, razón por la cual las cooperativas certificadas han determinado las partes interesadas que son importantes en el sistema de gestión de la calidad y a la vez pasan a constituir un eje transversal en el desarrollo de la misma, así como también en un riesgo si las necesidades y expectativas no se dan conformidad.

En esta misma línea, se debe mencionar que las partes interesadas vienen a representar a los propietarios, socios, personal, proveedores, organismos estatales, por ende la entidad financiera se encuentra en la búsqueda constante de nuevas alternativas para posicionarse en el sector financiero, mejor atención al cliente a través de la solución oportuna de los requerimientos, programas de formación y capacitación para su personal, pagos oportunos a proveedores, cumplimiento de la normativa de los entes de control.

Los beneficios para los socios de una de las cooperativas certificadas se presentan porque al contar con estándares de contingencia en lo que respecta al riesgo crediticio garantiza que los créditos otorgados a los clientes hayan trascendido de ser un trámite engorroso a ser un trámite ágil ya que se realiza un análisis exhaustivo y en el menor tiempo posible del sujeto de crédito, tal es la agilidad que el tiempo para el

otorgamiento de un crédito pequeño de \$1,500 antes de la certificación se demoraba aproximadamente 3 días, hoy en día no se puede demorar más de 8 horas, lo que genera mayor satisfacción para sus clientes.

**Tabla 46**

*Correlación liquidez vs nuevos socios*

		2016-2017		2019-2020	
Correlación		Liquidez	Nuevos socios	Liquidez	Nuevos socios
Liquidez	Coefficiente de correlación	1.00	0.290	1.00	0.486
Nuevos socios	Coefficiente de correlación	0.290	1.00	0.486	1

La matriz de correlación muestra que existe una relación moderada entre el indicador de liquidez y el indicador de calidad denominado nuevos socios, es decir, antes de la certificación la relación que existía era de 0.29, posterior a la obtención de esta se extiende a 0.49, gracias al cumplimiento de la normativa interna y externa, procedimientos de control interno realizado por auditoría interna, levantamiento de hallazgos que generan planes de acción, para la corrección, prevención y mejoramiento continuo.

Así también las auditoría Externas de Gestión de Calidad ISO 9001-2015, Auditoría Externa Financiera, Auditoría Informática han permitido la automatizado de los procesos de gestión de riesgos de Crédito, Operativo y Liquidez, además de generación

de reportes que permiten obtener información de alerta temprana y toma de decisiones oportunas. Con base a lo expuesto se evidencia el cumplimiento del apartado de la norma de calidad referente a la comunicación interna y externa a través de la transparencia de sus balances y la entrega día a día de servicios de calidad para la satisfacción y fidelización de sus socios.

La liquidez en las cooperativas certificadas es estable por lo que permite otorgar créditos inmediatos a los socios que lo solicitan, debido a que los créditos son de fácil accesibilidad y existe agilidad en los procedimientos y trámites crediticios gracias al enfoque por procesos, sin mencionar que la tasa de interés activa es baja y la tasa pasiva para los depósitos a plazo está en función de las establecidas por el BCE.

Los procesos que se han mejorado para la captación de nuevos socios se puede mencionar capacitaciones del personal generando un resultado positivo frente al cliente externo debido a que el tiempo de respuesta ha mejorado, el personal se siente más comprometido con la institución financiera y el cumplimiento de los objetivos planteados dejando en evidencia que se pone en práctica el apartado de la norma ISO 9001 7.1.2 *Recursos humanos* la cual señala que el personal debe ser competente a través de educación, formación, habilidades y experiencias.

Con la finalidad de obtener nuevos socios se ha incurrido en la apertura de nuevas sucursales, en aquellos lugares en los cuales no existía una entidad financiera llegando cada vez a más provincias del país, ampliación de sus instalaciones cumpliendo con el requerimiento de *Infraestructura* que manifiesta que la organización debe proporcionar la infraestructura necesaria para satisfacer a sus clientes internos y externos.

Cabe señalar que a manera de prueba también se corrió la correlación en las cooperativas de ahorro y crédito que no poseen certificación y en términos generales existe una mejora en sus indicadores financieros, tomando en consideración que si bien las COAC no cuenta con la certificación ISO pero trabajan bajo otros sistemas de calidad, por tanto, estas entidades financieras utilizan métodos estandarizados que son impuestos por este organismo de control.

El modelo que implanta la SEPS en las cooperativas de ahorro y crédito es la matriz internacional de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad, significado de las siglas EFQM, adaptado para el Ecuador por la ex SNAP, actualmente bajo la administración del Ministerio del Trabajo, es un modelo de calidad y excelencia como vía para la autoevaluación y la determinación de los procesos de mejora continua en entornos empresariales tanto privados como públicos.

## Comprobación de hipótesis

**Tabla 47**

*Correlación de la calidad en el desempeño financiero*

<b>Indicadores de calidad</b>	<b>Indicadores Financieros</b>	<b>Sig</b>	<b>Correlación Spearman</b>
<b>Seguimientos realizados a los créditos de cartera vencida</b>	Suficiencia patrimonial	(0.000)	0.543
<b>Pérdidas por carteras incobrables</b>	Solvencia	(0.000)	0.638
<b>Cartera en mora</b>	Morosidad bruta	(0.000)	0.679
<b>Cumplimiento del presupuesto del gasto</b>	Grado de absorción	(0.000)	0.551
<b>Rotación de activos</b>	Eficiencia operativa	(0.000)	0.515
<b>Satisfacción del cliente</b>	Intermediación financiera	(0.000)	0.638
<b>Créditos castigados</b>	Roa	(0.000)	0.507
<b>Calidad del servicio y producto</b>	Roe	(0.000)	0.522
<b>Nuevos socios</b>	Liquidez	(0.000)	0.486

La correlación es significativa en el nivel 0.05



La hipótesis planteada en el presente proyecto de investigación menciona que:

“Existe relación entre la obtención de la certificación de la Norma ISO 9001 en el desempeño financiero de las cooperativas de ahorro y crédito al correlacionar los datos obtenidos de los indicadores de calidad e indicadores de desempeño financiero. Por tanto, se evidencia que en el horizonte temporal de estudio 2 años posteriores a la certificación de la norma de calidad existe una correlación positiva considerable, por lo cual, se prevé que mejores resultados se verán evidenciados en el mediano y largo plazo.

## Capítulo V.

### Conclusiones y Recomendaciones

#### Conclusiones

De la revisión literaria que se ha efectuado y analizado se evidencia a manera general una relación positiva entre la calidad y el desempeño financiero, afirmando que no tener calidad influye en costos para la organización y a la vez que el impacto en estas dos variables es posible solo si se trabaja alineado a la estrategia de negocio.

Los resultados de una certificación de calidad impactan de manera positiva en la rentabilidad de las cooperativas de ahorro y crédito, evidenciado a través de la mejora en el indicador rentabilidad sobre activos – ROA de 0,15%, el cual representa una mayor capacidad para generar renta llevando a cabo la actividad económica de las instituciones financieras, rentabilidad entre la utilidad y el patrimonio promedio ROE 0,12%. En cuanto a los indicadores suficiencia patrimonial, solvencia, grado de absorción, eficiencia operativa, intermediación financiera, liquidez han presentado un leve incremento en los 2 años de análisis posteriores a la certificación, por lo que se prevé que mejores resultados se verán en el mediano y largo plazo.

Las cooperativas que se encuentran certificadas fueron categorizadas tomando en consideración los valores arrojados en los indicadores financieros en niveles alto, medio y bajo, establecidos con la distribución de frecuencia de datos agrupados. En el nivel alto se encuentra solvencia, medio Intermediación financiera, eficiencia operativa, liquidez y bajo suficiencia patrimonial, morosidad de la cartera total, grado de absorción, cabe resaltar que existen cooperativas que no se encuentran certificadas y que presentan resultados similares o mejores a las certificadas.

El nivel de riesgo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 al tener la certificación impacta de manera positiva en su puntaje de calificación de riesgo. Teniendo resultados favorables del 90% entre el año 2019 y 2020, ubicándose en la escala AAA que define que estas entidades financieras tienen una trayectoria sobresaliente en el mercado financiero.

Las cooperativas de ahorro y crédito no certificadas entre los cuatro años de análisis mantienen niveles de riesgo que varían en cada periodo. En el año 2016 el 33% de estas entidades financieras se encuentran en la escala AAA, en el año 2017 el 9% se encuentra en escala A y para el año 2019 y 2020 el 66% se concentra en la escala AAA, evidenciando que el control en sus procesos respecto a la gestión de riesgo presenta estabilidad en el mercado financiero esto debido al cumplimiento de las normas regidas por el ente de control SEPS.

La correlación de los indicadores financieros y de calidad de las cooperativas de ahorro y crédito certificadas presentan un coeficiente de relación positiva en los cuatro años de análisis. Destacando que la rentabilidad de estas entidades financieras presenta un coeficiente de correlación del 0,49 para el año 2016 y 2017, mejorando su relación para el año 2019 al 2020 con un coeficiente de correlación del 0.53, esto debido a que las COAC se encuentran en la búsqueda de nuevas alternativas mejorando la atención al cliente a través de la solución oportuna de los requerimientos, programas de formación y capacitación para su personal, pagos oportunos a proveedores, cumplimiento de la normativa de los entes de control.

La cartera de crédito, siendo el servicio más ofertado por las cooperativas de ahorro y crédito, mantienen un coeficiente de correlación del 0,67 esto es gracias a las estrategias implementadas por estas entidades financieras, ya que el implantar

agencias externas de cobranzas ayudan a las COAC a reducir costos y enfocarse a recuperar deudas con mayor nivel de morosidad.

La satisfacción del cliente es uno de los procesos más importantes para las cooperativas de ahorro y crédito; debido a que, durante la obtención de la certificación, estas entidades financieras lograron adoptar a sus procesos una variedad de productos y servicios para aquellas personas que no pueden adquirir los mismos fácilmente en la banca tradicional. Estos van acompañados por una excelente atención al cliente, cuenta con personal capacitado para atender todas las quejas, sugerencias, dudas de los socios y clientes, quienes les brindan un asesoramiento sobre cualquier actividad que pretendan realizar.

### **Recomendaciones**

Con el objetivo de promover el desarrollo y crecimiento del sector financiero popular y solidario la Superintendencia debe socializar los estudios realizados a nivel país que resalten y demuestren que obtener una certificación internacional de calidad no es un costo sino una inversión la cual tare consigo resultados rentables.

Si bien la categorización de nivel bajo no expresa en ningún sentido problemas financieros de las cooperativas a razón de que cada una cumple con los rangos mínimos establecidos por la ley, se recomienda que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria fortalezca sistemas de control, capacitaciones y búsqueda de nuevas estrategias que garantice un sistema financiero sólido en beneficios de los socios, clientes y sociedad en general.

Las cooperativas de ahorro y crédito deben reforzar sus procesos de gestión de riesgo alineados a la norma ISO, debido a que ayuda a que las entidades financieras analicen sus riesgos potenciales para después establecer medidas necesarias de

prevención del riesgo. Adicional, en esta época de pandemia se debe abarcar el tema de morosidad sin que afecten los resultados financieros, considerando los fines sociales a los que responde la creación de las cooperativas.

El implementar las normas de calidad ISO 9001, asegura a las entidades financiera a mantener más orden y estructura, mejorar sus procesos, mejorar la satisfacción de sus socios y clientes, ayuda a establecer procedimientos de capacitación y delimitar los roles de los empleados. Si bien la obtención de la certificación ISO requiere una inversión de tiempo, dinero y esfuerzo, les permitirá a las cooperativas beneficiarse de mejores procesos y controles, al tiempo que brindará mayor credibilidad a los clientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arango, M. (13 de 04 de 2020). *CAF*. Obtenido de Banco de desarrollo de América Latina:  
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/04/gestion-del-impacto-del-covid-19-en-el-sector-financiero/>
- Arnold Cathalifaud, M., & Osorio, F. (1998). *Introducción a los Conceptos Básicos de la Teoría General de Sistemas*. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal - Redalyc, 40-48.
- Astudillo, G. (2019). Las cooperativas se consolidan dentro del sistema financiero. *Revista Líderes*, 1.
- Bravo. (2009). *Contabilidad General*. Ecuador: Caiza.
- Crosby. (1979). *Quality is free. The Art of Making Quality Certain*. New York: Mc-Graw-Hill.
- Cupuerán. (2016). *LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA MEJORA DE LOS PROCESOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA COOP. DE AHORRO Y CRÉDITO "BOLA*. Obtenido de UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE:  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7697/1/PG%20572%20TESIS.pdf>
- De Fuentes. (1998). *Evolución del concepto de calidad: Una revisión de las principales aportaciones hasta su situación en el entorno competitivo actual*. Guatemala: Alta Dirección.
- Deming. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. New York: Supporting empowerment with Deming.
- Deming. (1994). *Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios*. España: Dies de Santos.

- Duncan. (1996). *Control de calidad y estadística industrial*. Mexico: Alfaomega.
- El comercio. (2020). *El comercio*. Obtenido de El comercio: <https://www.elcomercio.com/actualidad/cooperativas-seguiran-atendiendo-emergencia-coronavirus.html>.
- El Telegrafo. (2020). *El Telegrafo*. Obtenido de El Telegrafo: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/bancos-cooperativas-acciones-emergencia-coronavirus/>
- Evans, & Lindsay. (2008). *Administración y control de calidad*. New York: Cengage Learning 7 ed.
- Ferrer, L. A. (2001). *Historia del Cooperativismo*. Mexico: Edimundo.
- Franch, & Guerra. (3 de Dic de 2016). *Las normas ISO 9000: una mirada desde la gestión del conocimiento, la información, innovación y el aprendizaje organizacional*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612016000200002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612016000200002)
- Gallardo. (1976). *La cooperativa al alcance de todos*. Colombia: Caiza.
- Garvin. (1988). *Managing Quality: the Strategic and Competitive Edge*. New York: The Free Press.
- Huilcarema. (2018). *Modelo de gestión de la calidad del servicio de la Agencia Condamine de la cooperativa de ahorro y crédito "Fernando Daquilema" Ltda*. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/756/1/Tesis%20Pedro%20Final%20empastado%204.pdf>
- Jardo, Martinez, & Senlle. (2008). *Las Nuevas Normas ISO 9000:2000. Pág.36. Copia*. Quito: CPH.
- Juran. (1981). *Planificación y análisis de la calidad*. Londrez: McGraw-Hill.

Ley de compañías. (2019). *Ley de Compañías*. Obtenido de Ley de Compañías: [www.inclusion.gob.ec/wp.../2012/.../Ley\\_De\\_Cooperativas](http://www.inclusion.gob.ec/wp.../2012/.../Ley_De_Cooperativas).

Ministerio de Economía y Finanzas. (03 de 03 de 2018). *Ejecución presupuestaria*. Obtenido de Ejecución presupuestaria: <http://www.finanzas.gob.ec/ejecucionpresupuestaria/>

Paredes, C. (2017). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BAJO LA NORMA ISO 9001:2015 EN LOS PROCESOS PRODUCTIVOS DE LA EMPRESA BOULUSCORP S.A.* Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33473/1/TESIS%20CONNIE%20PA REDES%20FINAL.pdf>

Pareja. (1990). *La calidad. Eje de la empresa japonesa*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.

Penacho. (2000). *Evolución histórica de la calidad en el contexto del mundo de la empresa y del trabajo*. México: Fórum Calidad.

Perez. (2001). *Criterios y procedimientos para el registro calificado de programas académicos de Ingeniería*. Bogotá: D.C.

Perez, J. (2008). *Contabilidad General*. Quito: La Caiza.

Ramió, C. (1999). *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Argentina: Universidad Nacional de Rosario.

Sanchez, & Rendón. (2008). *Caracterización del sector cooperativo de ahorro y crédito en el valle del Cauca*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2654/265420384005.pdf>

Simonovich, J. (2012). PLANKTON: una nueva teoría de la organización para el siglo XXI. *Ensayos Pedagógicos*, VII (1), 65-88.



Stanley, & Geoffrey. (2001). *Fundamentos de Gerencia Financiera*. México: Editorial McGraw-Hill 11 edición.