



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**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  
INGENIERO EN FINANZAS – CONTADOR PÚBLICO – AUDITOR

TEMA: COMPORTAMIENTO ENTRE EL MARGEN FINANCIERO, LA  
GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE  
PRODUCTOS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA  
PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERIODO 2016-2017.

AUTORES:

CEPEDA ROBALINO, WASHINGTON ANDRÉ

COQUE VALAREZO, JUAN DIEGO

DIRECTOR: ING. JIMÉNEZ SILVA, ERLINDA ELISABETH, MGS.

LATACUNGA

2019



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA  
CERTIFICACIÓN**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, “**COMPORTAMIENTO ENTRE EL MARGEN FINANCIERO, LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERIODO 2016-2017.**” realizado por el señor **COQUE VALAREZO, JUAN DIEGO** y el señor **CEPEDA ROBALINO, WASHINGTON ANDRÉ**, ha sido revisado en su totalidad y analizado por el software anti-plagio, el mismo cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, por lo tanto me permito acreditarlo y autorizar al señor **COQUE VALAREZO, JUAN DIEGO** y el señor **CEPEDA ROBALINO, WASHINGTON ANDRÉ** para que lo sustenten públicamente.

Latacunga, 1 de Junio del 2019

**ING. ERLINDA ELISABETH JIMÉNEZ SILVA, MBA**

**DIRECTORA**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD**

Nosotros, **COQUE VALAREZO, JUAN DIEGO**, con cédula de ciudadanía C.C.:0503286908 **CEPEDA ROBALINO, WASHINGTON ANDRÉ**, con cédula de ciudadanía C.C.:0504104902, declaramos que este trabajo de titulación **“COMPORTAMIENTO ENTRE EL MARGEN FINANCIERO, LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERIODO 2016-2017.”** ha sido desarrollado considerando los métodos de investigación existentes, así como también se ha respetado los derechos intelectuales de terceros considerándose en las citas bibliográficas.

Consecuentemente declaro que este trabajo es de nuestra autoría, en virtud de ello me declaro responsable del contenido, veracidad y alcance de la investigación mencionada.

Latacunga, 1 de Junio del 2019

  
JUAN DIEGO COQUE VALAREZO  
C.C.0503286908

  
WASHINGTON ANDRÉ CEPEDA ROBALINO  
C.C.0504104902



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**AUTORIZACIÓN**

Nosotros, **COQUE VALAREZO, JUAN DIEGO** y **CEPEDA ROBALINO, WASHINGTON ANDRÉ**, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar en la biblioteca Virtual de la institución el presente trabajo de titulación “**COMPORTAMIENTO ENTRE EL MARGEN FINANCIERO, LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERIODO 2016-2017.**” cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra autoría y responsabilidad.

Latacunga, 1 de Junio del 2019

  
JUAN DIEGO COQUE VALAREZO  
C.C.0503286908

  
WASHINGTON ANDRÉ CEPEDA ROBALINO  
C.C.0504104902

**DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación se lo dedico a mis padres, por ser lo más importante en mi vida, por su apoyo incondicional en los momentos difíciles y en los que necesitaba su apoyo, por ser mis mentores de vida y forjadores de mis valores, sin esperar nada a cambio su incondicional sacrificio por mi desarrollo y bienestar, por todo eso y más.

A mi hija por ser la motivación de mis días, que gracias a su llegada mi vida es más alegre y llena de amor, por su compañía infinita y su amor incondicional.

André

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años ya que gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí.

Diego

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres por ser incondicionales en mi vida y permitirme y facilitarme cumplir todos mis logros, al fin llegó el momento y con mi graduación espero devolverles un poco de lo que ustedes han sacrificado por mí, y para ser realistas nunca se podrá retribuir todo su labor y amor que han invertido en mí, siempre los tendré en mi corazón y en mi mente quedaran los valores que con tanta dedicación durante estos años me han inculcado, teniendo una madre y un padre ejemplar.

A mi hermano y a mi hija, que han sabido ser ese complemento de mi felicidad, juntos en los momentos alegres e incluso en los momentos deprimentes pero siempre con su compañía, mi hermano que a pesar de ser menor en muchas ocasiones me ha demostrado que él también me puede guiar y cuidarme, a mi querida hija que la mayoría del tiempo me ve más como un hermano pero su amor es pieza fundamental en mis logros.

A ustedes que son y serán mi familia gracias por todo su amor, ayuda, compañía y paciencia, porque para mí son mi vida, gracias por todo.

André

Mis agradecimientos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, a la carrera de Finanzas y Auditoria, a mis profesores en especial a la Ing. Elisabeth Jiménez quien con sus valiosos conocimientos y su apoyo incondicional en el transcurso de la realización de esta investigación ayudo a que me forme profesional y personalmente.

Diego

Nosotros desde nuestros corazones queremos agradecer de manera infinita a nuestra querida tutora de tesis Ing. Elisabeth Jiménez, quien aceptó el reto de ayudarnos y guiarnos de manera totalmente desinteresada en la elaboración de nuestro trabajo de titulación, querida Ing. Elisabeth gracias por su tiempo, experiencia, conocimientos y paciencia, gracias por todo.

De manera especial agradecemos a los docentes que nos ayudaron en su momento, realmente sin su labor no podríamos haber culminado este logro, a todos los docentes quienes nos impartieron sus conocimientos durante nuestra vida universitaria gracias por su labor.



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### CARATULA

CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA DE RESPONSABILIDAD.....	iii
AUTORIZACIÓN .....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS .....	xvi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xix
RESUMEN.....	xxiii
ABSTRACT.....	xxiv

### CAPÍTULO I

#### COMPORTAMIENTO ENTRE EL MARGEN FINANCIERO, LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERIODO 2016-2017

1.1.	Planteamiento del Problema.....	1
1.1.1.	Macro – Comportamiento del margen financiero y la eficiencia del portafolio de productos en las entidades del sector financiero en Latinoamérica .....	1
1.1.2.	Meso – Comportamiento del margen financiero y la eficiencia del portafolio de productos de las entidades del sector financiero en Ecuador.....	5
1.1.3.	Micro – Comportamiento del margen financiero y la eficiencia del portafolio de productos de las entidades financieras de la provincia de Cotopaxi .....	10
1.2.	Hipótesis.....	20

1.3.	Supra ordenación de variables .....	20
1.3.1.	Categorización de variables .....	23
1.4.	Subordinación de Variables.....	24
1.5.	Operacionalización de variables.....	26

## **CAPÍTULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA PARA EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO DEL MARGEN FINANCIERO Y LA EFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y LA INCIDENCIA QUE TIENE EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN.**

2.1.	Antecedentes.....	28
2.2.	Fundamentación teórica.....	30
2.2.1.	Teoría de calidad de Shewhart Walter Andrew .....	30
2.2.2.	Teoría de la efectividad o teoría de 3D.....	31
2.2.3.	Teoría del riesgo y rendimiento del portafolio.....	32
2.3.	Fundamentación conceptual.....	32
2.3.1.	Sector Financiero del Ecuador .....	32
a)	Bancos .....	33
b)	Cooperativas de Ahorro y Crédito. ....	34
c)	Mutualistas .....	34
2.3.2.	Tipos de Captaciones.....	35
a.1)	Cuenta de Ahorros .....	36
a.2)	Cuenta Corriente .....	36
b)	Depósitos a plazo fijo .....	37
2.3.3.	Tipos de Colocaciones .....	37
a)	Crédito Hipotecario.....	38

b)	Crédito de Consumo.....	38
c)	Microcrédito.....	39
2.3.4.	Spread Financiero.....	39
a)	Spread.....	39
b)	Spread Financiero.....	40
2.3.5.	Estados Financieros.....	41
2.3.6.	Utilidad de los Estados Financieros.....	42
2.3.7.	Análisis financiero.....	42
2.3.8.	Resultados Financieros.....	43
a)	Indicadores de Eficiencia.....	45
a.1)	Eficiencia operativa.....	45
a.2)	Eficacia del Margen.....	46
a.3)	Liquidez.....	46
a.4)	Liquidez patrimonial.....	47
2.3.9.	Gestión de la Calidad.....	48
a)	Planificación financiera.....	49
b)	Mejora Financiera.....	50
c)	Objetivos tácticos de la calidad.....	50
d)	Objetivos estratégicos de la calidad.....	51
e)	Indicadores de Calidad.....	51
e.1)	Calidad de Cartera.....	52
e.2)	Calidad de Activos.....	53
e.3)	Cobertura.....	53

e.4)	Colocaciones .....	54
2.3.10.	Eficiencia en las instituciones financieras .....	54
a)	Indicadores de Rentabilidad .....	55
a.1)	Rendimiento sobre activos .....	55
a.2)	Rentabilidad financiera .....	56
a.3)	Margen neto por intereses .....	57
a.4)	Margen de Utilidad .....	57
2.4.	Fundamentación legal .....	58
2.4.1.	Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador .....	58
2.4.2.	Ley orgánica de instituciones del sistema financiero .....	59

### **CAPÍTULO III**

#### **FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA APLICADA PARA EL ESTUDIO DEL MARGEN FINANCIERO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE GESTIÓN**

3.1.	Naturaleza de la investigación .....	61
3.2.	Tipos de investigación .....	62
3.2.1.	Según el objeto de estudio .....	62
a)	Investigación básica .....	62
b)	Investigación aplicada .....	63
3.2.2.	Investigación Descriptiva .....	63
3.3.	Diseño de la investigación .....	64
3.4.	Población y Muestra .....	65
3.4.1.	Población .....	65
3.4.2.	Muestra .....	66
3.5.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	70

3.5.1.	Fuentes Primarias .....	70
3.5.2.	Fuentes Secundarias.....	70
3.6.	Técnicas de análisis de datos.....	70
3.6.1.	Indicadores.....	71
a)	Indicadores de Eficiencia y Calidad.....	71
b)	Indicadores de Rentabilidad .....	76
3.6.2.	Cedulas Financieras.....	80
3.7.	Validez del instrumento financiero.....	82
3.8.	Técnicas de comprobación de hipótesis.....	85
3.9.	Informe de Investigación.....	86

## **CAPÍTULO IV**

### **EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO DEL MARGEN FINANCIERO, LA EFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS**

4.1.	Análisis macro del sector financiero .....	87
4.1.2.	Aspecto económico .....	88
4.1.3.	Aspecto de mercado.....	89
4.2.	Análisis micro del sector financiero.....	92
4.2.1.	Análisis del margen financiero (rentabilidad) de las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi en el periodo 2016-2017. ....	93
4.2.2.	Análisis de los indicadores de eficiencia en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi en el periodo 2016-2017.....	102
4.2.3.	Análisis de los indicadores de calidad en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi en el periodo 2016-2017.....	111
4.2.4.	Cruces de Variables .....	121

4.3.	Comprobación de hipótesis .....	123
4.3.1.	Mediante el método de Office Excel .....	123
4.3.2.	Mediante el programa SPSS .....	133
4.4.	Informe de Investigación.....	137
4.4.1.	Título del Informe.....	137
4.4.2.	Introducción .....	137
4.4.3.	Objetivos.....	138
a)	General.....	138
b)	Específicos .....	138
4.4.4.	Metodología de la Investigación .....	138
4.4.5.	Presentación de Resultados .....	139
4.4.5.	Reflexiones.....	146

## **CAPÍTULO V**

### **DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL PROTAFOLO DE PRODUCTOS**

5.1.	Propuesta de la investigación.....	147
5.1.1.	Título de la propuesta. ....	147
5.1.2.	Alcance de la propuesta. ....	147
5.1.3.	Presentación de la propuesta. ....	148
5.1.4.	Justificación de la propuesta. ....	148
5.1.5.	Metodología de la propuesta. ....	149
5.1.6.	Definición de criterios. ....	149
5.1.7.	Diseño operativo de la Herramienta. ....	150
5.2.	Aspectos de control de la propuesta.....	154

**CONCLUSIONES.....156**

**RECOMENDACIONES .....158**

**REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....160**

**ANEXOS.....166**

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Entidades del sector financiero Ecuador .....	9
Tabla 2	Entidades del sector financiero Cotopaxi, Ecuador. ....	13
Tabla 3	Operacionalización de la variable independiente: Eficiencia y Calidad del portafolio de productos .....	26
Tabla 4	Operacionalización de la variable dependiente: Margen financiero de las instituciones .....	27
Tabla 5.	Entidades de la provincia de Cotopaxi periodo 2016 - 2017.....	65
Tabla 6.	Porcentaje de representación de cada segmento en la población de estudio .....	68
Tabla 7.	Número de instituciones asignadas para cada estrato de la muestra.....	68
Tabla 8.	Listado de Instituciones Financieras seleccionadas para el muestreo estratificado .....	69
Tabla 9.	Resumen en porcentajes de indicadores de los segmentos de estudio. ....	78
Tabla 10.	Validez del instrumento. ....	83
Tabla 11.	Ponderación de las calificaciones.....	83
Tabla 12.	Resumen del puntaje de Expertos.....	83
Tabla 13.	Equivalencias para el grado de concordancia significativa. ....	84
Tabla 14.	Cifras del PIB en el Ecuador (Millones en USD).....	89
Tabla 15.	Tabla resumen de los indicadores analizados. ....	92
Tabla 16.	Análisis indicador ROA. ....	93
Tabla 17.	Análisis de las variaciones del periodo 2016-2017 del indicador ROA.....	95



Tabla 18.	Análisis indicador ROE.....	96
Tabla 19.	Análisis de las variaciones del periodo 2016 y 2017 del ROE.....	97
Tabla 20.	Análisis del Margen neto por intereses.....	98
Tabla 21.	Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador Margen neto por intereses.....	99
Tabla 22.	Análisis del indicador de Margen de Utilidad.....	100
Tabla 23	Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador de Margen de Utilidad.....	101
Tabla 24.	Análisis del indicador de Eficiencia Operativa. ....	103
Tabla 25	Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador Eficiencia Operativa. ....	104
Tabla 26.	Análisis del indicador eficiencia del margen. ....	105
Tabla 27	Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador de Eficiencia del Margen.....	106
Tabla 28	Análisis del indicador de liquidez.....	107
Tabla 29	Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador Liquidez. .	108
Tabla 30	Análisis del indicador de liquidez patrimonial. ....	109
Tabla 31	Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador Liquidez Patrimonial.....	110
Tabla 32	Análisis del indicador Calidad de cartera.....	111
Tabla 33	Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador Calidad de cartera.....	113
Tabla 34	Análisis del indicador de Cobertura. ....	114

Tabla 35	Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador de Cobertura. ....	115
Tabla 36	Análisis del indicador de Colocaciones.....	116
Tabla 37	Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador de Colocaciones.....	117
Tabla 38.	Análisis del indicador de Calidad de Activos. ....	118
Tabla 39	Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador de Calidad de Activos. ....	119
Tabla 40.	Cruce de las variables margen de utilidad, liquidez y colocaciones .....	121
Tabla 41.	Tabla de datos. ....	123
Tabla 42	Margen Financiero “Margen neto por intereses”.....	140
Tabla 43	Eficiencia “Liquidez”.....	141
Tabla 44	Calidad “Colocaciones”.....	143

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Participación de instituciones financieras a nivel nacional .....	9
Figura 2.	Mapa población Cotopaxi .....	12
Figura 3.	Participación de instituciones financieras provincia de Cotopaxi.....	13
Figura 4.	Árbol de Problemas .....	19
Figura 5.	Supra Ordinación de Variables.....	23
Figura 6.	Subordinación Variable independiente .....	24
Figura 7.	Subordinación Variable dependiente.....	25
Figura 8.	Cedula Financiera para Bancos, Mutualistas y Cooperativas de Ahorro y Crédito .....	81
Figura 9.	Evolución de los depósitos en el sistema de bancos privados y cooperativas .....	90
Figura 10.	Evolución de la cartera de créditos del sistema de bancos privados y cooperativas. ....	91
Figura 11.	Análisis Indicador ROA.....	94
Figura 12.	Análisis de la variación del ROA en los periodos 2016-2017. ....	95
Figura 13.	Análisis indicador ROE.....	96
Figura 14.	Análisis de la variación del ROE en los periodos 2016 y 2017.....	97
Figura 15.	Análisis indicador Margen neto por intereses.....	98
Figura 16.	Análisis de la variación del Margen neto por intereses del periodo 2016 y 2017.....	100
Figura 17.	Análisis indicador Margen de Utilidad.....	101

Figura 18. Análisis de la variación del Margen de Utilidad del periodo 2016 y 2017.	102
Figura 19. Análisis indicador de Eficiencia Operativa .....	103
Figura 20. Análisis de la variación de la Eficiencia Operativa del periodo 2016 y 2017.....	104
Figura 21. Análisis indicador de Eficiencia del Margen. ....	105
Figura 22. Análisis de la variación del indicador de Eficiencia del Margen del periodo 2016 y 2017. ....	107
Figura 23. Análisis del indicador de Liquidez.....	108
Figura 24. Análisis de la variación de la Liquidez del periodo 2016 y 2017.....	109
Figura 25. Análisis indicador Liquidez Patrimonial. ....	110
Figura 26. Análisis de la variación de Liquidez Patrimonial del periodo del 2016 y 2017.....	111
Figura 27. Análisis indicador Calidad de la Cartera.....	112
Figura 28. Análisis de la variación de la Calidad de Cartera del periodo del 2016 y 2017.....	113
Figura 29. Análisis indicador de Cobertura.....	114
Figura 30. Análisis de la variación de Cobertura del periodo 2016 y 2017.....	115
Figura 31. Análisis indicador Colocaciones .....	116
Figura 32. Análisis de la variación de Colocaciones del periodo 2016 y 2017. ....	118
Figura 33. Análisis indicadores Calidad de los activos .....	119
Figura 34. Análisis de la variación de Calidad de Activos del periodo del 2016 y 2017.....	120
Figura 35. Cruce de Variables segmento Bancos y Mutualistas.....	121

Figura 36.	Representación gráfica del Cruce de Variables segmento COAC's.....	122
Figura 37.	Ventana de Excel para activación de análisis de datos.....	125
Figura 39.	Pantalla de complementos del programa Excel.....	126
Figura 40.	Ventana de Complementos de Office Excel.....	127
Figura 41.	Selección de la herramienta para análisis.....	128
Figura 42.	Pestaña de Datos del programa Office Excel.....	128
Figura 43.	Ventana de "Análisis de Datos".....	128
Figura 44.	Selección de datos para realiza la regresión lineal.....	129
Figura 45.	Regresión Lineal.....	130
Figura 46.	Comprobación de regresión lineal.....	131
Figura 47.	Datos de las variables seleccionadas para la regresión lineal.....	133
Figura 48.	Ventana programa SPSS detallando variables.....	133
Figura 49.	Ventana del programa SPSS, selección de análisis de "Regresión Lineal".....	134
Figura 50.	Ventana de Regresión Lineal, selección de variables.....	135
Figura 51.	Ventana de regresión Lineal: Estadísticos.....	135
Figura 52.	Resultado del programa SPSS sobre la regresión de datos.....	136
Figura 53.	Margen de Utilidad reflejada por el indicador Margen neto por intereses.	141
Figura 54.	Eficiencia reflejada por el indicador de Liquidez.....	142
Figura 55.	Calidad reflejada por el indicador de Colocaciones.....	144
Figura 56.	Estructura de la herramienta.....	149
Figura 57.	Portada de la herramienta.....	150
Figura 58.	Pestaña para visualizar los porcentajes límites del segmento de estudio.	151

Figura 59. Pestaña para modificar los valores de las cuentas contables de la institución que aplica la herramienta.....	152
Figura 60. Pestaña que calcula y compara los valores de la institución y del segmento respectivo.....	153
Figura 61. Pestaña donde se presentaran los gráficos que compararan cada indicador de la institución analizada frente a su segmento respectivo. ....	154

## RESUMEN

Para analizar el comportamiento que existe entre el margen financiero, la eficiencia y la calidad en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi, se aplicó una evaluación de los indicadores a 23 entidades del sector financiero que pertenecen exclusivamente a la provincia de Cotopaxi, los resultados obtenidos nos afirma que la eficiencia y la calidad tienen relación directa con el margen financiero, por esto podemos decir que se cumple con la hipótesis planteada “la gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de productos en las instituciones financieras tiene relación directa con el margen financiero que manejan en estas entidades”, por lo que los directivos de los Bancos, COAC's <sup>1</sup> y Mutualistas se ven en la necesidad de implementar estrategias que ayuden al crecimiento de los ratios tanto de eficiencia como de calidad para que efectivamente mejoren sus indicadores de rentabilidad, así como también la necesidad de contar con una herramienta financiera que permita reflejar el cálculo de indicadores financieros, por esta razón se desarrolló un simulador financiero con el objetivo de que las entidades del sector financiero cuenten con una herramienta funcional para la toma de decisiones y puedan cumplir sus objetivos empresariales.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **ECUADOR - SISTEMA FINANCIERO**
- **MARGEN FINANCIERO**
- **INSTITUCIONES FINANCIERAS**

---

<sup>1</sup> COAC's (Cooperativas de ahorro y crédito)

## **ABSTRACT.**

To analyze the behavior that exists between financial margin, efficiency and quality in financial institutions in the province of Cotopaxi, an evaluation of the indicators was applied to 23 financial sector entities that belong exclusively to the province of Cotopaxi. obtained affirms us that efficiency and quality are directly related to the financial margin, so we can say that the hypothesis is met "quality management and efficiency of the product portfolio in financial institutions is directly related to the financial margin they handle in these entities ", so that the managers of the Banks, COACs and Mutuels see themselves in need of implementing strategies that help the growth of both efficiency and quality ratios to effectively improve their profitability indicators , as well as the need to have a financial tool to allow reflecting the calculation of financial indicators, for this reason a financial simulator was developed with the objective that the entities of the financial sector have a functional tool for making decisions and can meet their business objectives.

## **KEYWORDS:**

- **ECUADOR – FINANCIAL SYSTEM**
- **FINANCIAL MARGIN**
- **FINANCIAL INSTITUTIONS**



## CAPÍTULO I

### COMPORTAMIENTO ENTRE EL MARGEN FINANCIERO, LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y LA EFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI DURANTE EL PERIODO 2016-2017

#### 1.1. Planteamiento del Problema

##### 1.1.1. Macro – Comportamiento del margen financiero y la eficiencia del portafolio de productos en las entidades del sector financiero en Latinoamérica

Para el planteamiento del problema macro de nuestra investigación hemos tomado como referencia a Latinoamérica, para lo cual citaremos situaciones del comportamiento del margen financiero en los productos que ofrece el sistema financiero:

Fuentes (2016), en la investigación realizada en Perú “Determinantes del Margen Financiero: El caso Peruano” nos aporta que:

Este trabajo analiza los determinantes de margen financiero de las instituciones micro financieras para el Perú. Para ello, se utiliza un panel de datos con información de dos bancos especializados en micro finanzas, todas las cajas municipales, cajas rurales y entidades de desarrollo para la pequeña y microempresa, para el período de 2002 a 2013. Se encuentra que las variables propias de cada entidad financiero como el riesgo, tamaño, costos solvencia y depósitos son determinantes del margen financiero, mientras que las variables agregadas como la actividad económica, los encajes y la tasa de interés interbancaria también tienen efectos estadísticamente significativos sobre estos. (pág. 71)

Las variables determinantes del margen financiero están dadas por: el riesgo, costos de solvencia y depósitos, además existen variables que son participes del desarrollo de las instituciones micro financieras de este país como es la actividad

económica y las tasas de interés activas y pasivas. La creciente relevancia de las micro finanzas se debe al mayor crecimiento del sector micro financiero. Dentro del análisis de la misma se afirma que la participación de este sector solo era del 3% en el año 2000; mientras que en los años del 2010 al 2013 incremento al 10%. Además se explica que existe un mayor nivel de productividad en los bancos especializados ya que estos cuentan con un portafolio de productos muy amplio que se adapta a las necesidades de los clientes.

Según Stein (2014), en su investigación sobre el comportamiento de los ingresos por comisiones bancarias menciona lo siguiente:

El presente artículo tiene como objetivo describir el comportamiento de los ingresos percibidos por el sector bancario colombiano, desde la perspectiva de los servicios que las instituciones bancarias ofrecen a sus usuarios, paralelamente a la intermediación financiera, y que originan el cobro de comisiones bancarias. Al ser un trabajo de tipo descriptivo, su metodología se apoya en el uso de la estadística descriptiva para entender el comportamiento del sector bancario. El resultado principal obtenido muestra que, tanto en términos agregados como en función del margen financiero bruto, existe un comportamiento opuesto entre los ingresos por intereses y los ingresos por comisiones bancarias, lo que sugiere que el sector bancario colombiano desarrolló un ciclo complementario entre las 2 clases de ingresos. (pág. 25)

Los ingresos del sector financiero en Colombia crecieron a una tasa del 14.78% del 2006 hasta el 2010, a lo largo de los años existe un incentivo en todos los instrumentos de ahorros y de los medios de pago por medios de las instituciones financiera, esto se ha visto afectado por las políticas gubernamentales que están encareciendo el uso de estos servicios financieros. Una de las políticas está concentrada en el cambio de divisas es decir del peso colombiano al dólar u otras divisas. Al hablar de los dos tipos de ingresos se pudo entender que los ingresos por comisiones representan en promedio un 7.41%

del sector financiero; mientras que un 42.20% representa a los ingresos por interés, aunque día a día las instituciones financieras buscan adaptarse al modelo de negocio de las comisiones para generar otro tipo de ingresos podemos observar que lo que mayor utilidad generan son los ingresos por interés. En este artículo nos ayuda a comprender que metodología podemos aplicar dentro de nuestra investigación, ya que este autor decidió homogenizar la clasificación de los diferentes ingresos con el fin de facilitar el seguimiento de las cifras debido a que el volumen de la información era muy alto.

Según Feller (2017), en su reporte sectorial nos aporta con breves argumentos y comparaciones de la evolución de colocaciones y captaciones del sistema financiero:

El repunte de las colocaciones en 2017 se explica, principalmente, por una mayor demanda de créditos de los sectores asociados al comercio y consumo de Paraguay, lo que es favorable para mejorar la diversificación y profundidad del sistema financiero. En este sentido, si bien el ritmo de crecimiento es más pausado, la mayor actividad observada en sectores económicos distintos a los tradicionales de agricultura y ganadería es un factor positivo para el desarrollo tanto de la industria como del país. Entre 2013 y 2017, la presencia del sector agrícola en el total de préstamos de la industria retrocedió desde un 25% a un 17,8%. (pág. 20)

Al existir mayor demanda de créditos en el 2017, especialistas tienen expectativas que en el 2018 se obtendrá un crecimiento entre el 6% y el 8% con respecto al 2017, esto se afirma debido a que se realizó una estimación de estabilidad en el precio de los commodities que no es nada más que los bienes primarios; tenemos como un ejemplo al trigo que se produce en cualquier parte del mundo y se trata que el precio no varíe significativamente en cualquier lugar que se lo adquiera, es por esto que es uno de los factores clave para el sector productivo de este país. El sector de la agricultura es muy

importante para el desarrollo económico de un país, las instituciones financieras deberían optar por ingresar a este mercado para obtener mayor captación y colocación de dinero.

Según Carrasco (2014), en su análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y microfinancieras nos aporta con la siguiente información:

Los bancos resultan más rentables que las microfinancieras debido a que estos han mantenido una tendencia creciente año a año por el incremento de colocaciones en grandes montos que llevaron a la generación de más utilidades que les permitió tener un crecimiento más acelerado que las microfinancieras. Cabe mencionar que el rendimiento de los activos de las microfinancieras presenta caídas debido a que este sistema se enfocó en el fortalecimiento de las mismas a través de la creación de más centros de atención. (pág. 30)

A lo largo de la investigación se viene comparando a los bancos con las instituciones microfinancieras, se dice que los bancos son más rentables debido al incremento de las colocaciones año a año, en este análisis se toma a 4 instituciones de cada variable y como resultados los bancos tienen una mayor concentración de colocaciones con el 83.57% en el 2011 y las instituciones microfinancieras aportan el 57.95% en el 2011 en sus respectivos sectores.

Para la recolección de datos este autor lo hizo a través de la revisión de diversos documentos e informes que fueron obtenidos de la Superintendencia de Banca y Seguros como lo afirma en su análisis, esta técnica nos ayuda mucho a nuestro proyecto ya que los datos cuantitativos lo obtendremos de la información del portal de transparencia de la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

### **1.1.2. Meso – Comportamiento del margen financiero y la eficiencia del portafolio de productos de las entidades del sector financiero en Ecuador**

En nuestro planteamiento del problema a nivel meso tomaremos a Ecuador como referencia para el análisis:

Buenaño (2004), en su investigación titulada “Eficiencia-X en la banca ecuatoriana durante el periodo 2000-2003” nos explica que:

Este trabajo analiza la eficiencia en costes, utilizando un panel de 18 bancos que comprende un período entre el primer trimestre del 2000 hasta el primer trimestre del 2003. Se obtuvieron niveles de ineficiencia para cada banco, los datos indican que existe una gran dispersión en los costos de producción entre las instituciones bancarias. Se demuestra además que buena parte de esas diferencias en costos significan ineficiencia, la misma que en promedio representa el 32% del total de costos de la banca.

Al explicarse la ineficiencia por su componente de ineficiencia técnica, es posible argumentar que ella es inducida por un mal manejo administrativo, lo que se ve reflejado en las escasas presiones competitivas que han venido operando sobre el sector bancario, las mismas que permiten la supervivencia de malas administraciones, evidentes en los elevados costos de operación, y la persistencia de altos márgenes de intereses durante largo tiempo. (págs. 41, 42)

Es importante el analizar la eficiencia que tiene el sector financiero dentro de una nación, esta investigación concluyo en que existe un nivel de ineficiencia en las operaciones de captar y otorgar dinero durante el periodo de 2000 al 2003, de lo cual se evidencia que la ineficiencia en su componente de ineficiencia técnica es provocada debido a una falla o un mal manejo administrativo, lo que genera una falta de competencia entre las instituciones y a su vez provoca altos costos de operación, los cuales pueden ser corregidos si se llevara a cabo una buena administración dentro de las instituciones financieras .

Según Erráez (2018), en su investigación “Evolución de la Banca Privada ecuatoriana” nos afirma que:

Para el cierre de diciembre de 2017, el saldo de las captaciones a plazo se ubicó en USD 9.439 millones constituyendo el 33% del total de depósitos. Por otra parte, los depósitos monetarios que contabilizaron USD 10.468 millones a diciembre 2017, representaron el 37% del total de los depósitos. Los depósitos de ahorro acumularon USD 8.659 millones a diciembre de 2017 y representaron el 30% de las captaciones.

Al cierre de diciembre, el saldo de la cartera bruta otorgado por la Banca Privada alcanzó un valor de USD 24.601 millones. Del total de financiamiento otorgado, USD 15.563 millones fueron destinados al crédito a la producción. El crédito destinado a sectores productivos, vivienda y microempresa se ubica en 63% del total. Por otro lado, el crédito destinado al consumo y educación fue de 37% del total que equivale a un saldo de USD 9.038 millones. (págs. 13,14)

Como podemos observar en los datos obtenidos en esta investigación dentro de la economía de nuestro país también es muy importante el contar con un sistema financiero que ayudan a canalizar los depósitos y colocar créditos, además tanto captaciones como colocaciones son muy importantes para una entidad financiera ya que dependiendo del tratamiento de estos es que se verá reflejado en su margen financiero aportando al fortalecimiento o problemas de una entidad financiera.

Según Armijos (2015), en su tesis de grado acerca de “evolución de los saldos de cartera, depósitos y márgenes de intermediación de bancos seleccionados, período enero 2010 – diciembre 2014” nos habla acerca de:

La banca ecuatoriana representa el 81% del total de actividades del sistema financiero; de aquí la importancia de la institucionalidad y de la legislación relacionada con el control de las operaciones de los bancos en el Ecuador, para garantizar un sistema financiero eficiente, estable y que aporte al desarrollo socioeconómico del país. (pág. 15)

Con lo cual nos dice que la banca Ecuatoriana tiene una relevancia importante en las actividades del sistema financiero nacional y que es necesario los mecanismos y órganos de control de las actividades de las IFI's en Ecuador, dentro de estos organismos de control es necesario destacar el correcto manejo interno, pues la administración es pieza clave del desarrollo de actividades de las entidades Financieras, con lo que es necesario que la eficiencia dentro de las instituciones sea ineludible, puesto que es parte fundamental en el accionar de las IFI's del Ecuador.

Según Samaniego (2015), en su tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Magíster en Administración Bancaria y Finanzas nos menciona lo siguiente:

Como se observó en las gráficas y tablas de datos analizados, los bancos objetos de estudio y la banca en general tienen un crecimiento constante en sus saldos de cartera y depósitos a plazo fijo, prueba de ello es que a diciembre de 2014, tienen el índice más alto de crecimiento en el periodo analizado; las tasas pasivas en el años 2014 muestran un crecimiento mientras que las tasas activas su tendencia es estable, por este motivo el spread de las tasas de interés tiene un descenso en el mismo año 2014. (pág. 71)

Con lo cual el autor nos refleja que en el resultado de su investigación se obtiene un crecimiento en las tasas pasivas mientras que las tasas activas se mantienen estables por lo cual existe un descenso en el spread de las tasas de interés, de manera que el comportamiento del margen financiero se ve afectado durante estos periodos

Según Villafuerte (2013), en su tesis sobre "propuesta para mejorar los servicios financieros de ahorro en el banco pichincha agencia Ficoa y el mantenimiento activo de sus cuentas", establece:

El Sistema Financiero del Ecuador comprende el Banco Central, las instituciones financieras públicas, las instituciones financieras privadas y las demás instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos, además está regulado por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. (pág. 15)

Con lo antes mencionado se evidencia la estructura del sistema financiero del Ecuador, en la cual las instituciones financieras se encuentran reguladas por la Superintendencia de Banco y Seguros, esta entidad controlara la creación, organización, actividades y funcionamientos de las IFI's<sup>2</sup>. Lo que ayudara a que las entidades financieras tengan un adecuado funcionamiento y sean monitoreadas y reguladas periódicamente por este organismo, de tal manera que se asegura una adecuada administración interna.

---

<sup>2</sup> IFI's (Instituciones Financieras del Ecuador)

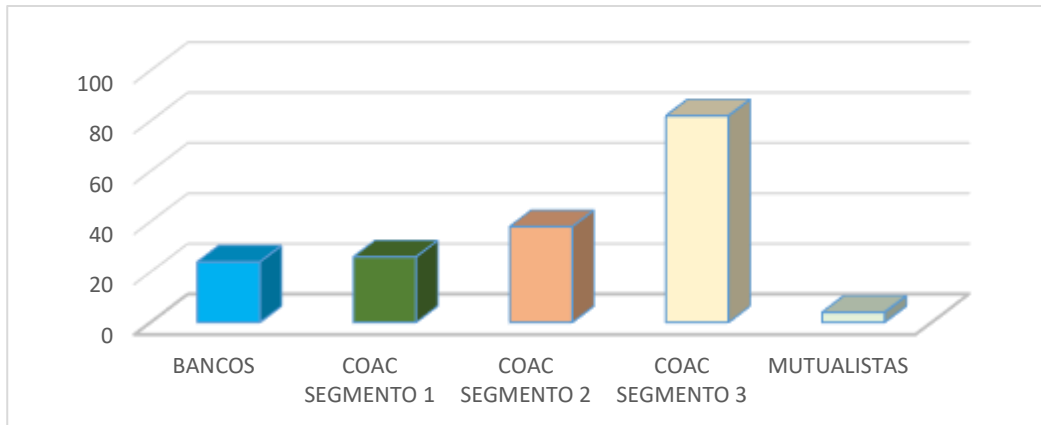


**Tabla 1**

*Entidades del sector financiero Ecuador*

<b>Sistema Financiero Nacional</b>	
<b>Tipo de entidades</b>	<b>Número</b>
<b>Bancos Privados</b>	24
<b>Cooperativas de ahorro y crédito Segmento 1</b>	26
<b>Cooperativas de ahorro y crédito Segmento 2</b>	38
<b>Cooperativas de ahorro y crédito Segmento 3</b>	82
<b>Mutualistas</b>	4
<b>Total</b>	174

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros - DNEI - SES / Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)



**Figura 1.** Participación de instituciones financieras a nivel nacional

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros - DNEI - SES / Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)

### **1.1.3. Micro – Comportamiento del margen financiero y la eficiencia del portafolio de productos de las entidades financieras de la provincia de Cotopaxi**

En lo concerniente a nuestro análisis a nivel Micro seleccionamos a la provincia de Cotopaxi como punto de referencia, teniendo lo siguiente:

Según Albán (2011), en su tesis realizada nos detalla uno de los puntos importantes sobre la composición de la Provincia de Cotopaxi teniendo lo siguiente:

La provincia de Cotopaxi, localizada, en el centro sur del Ecuador, es una zona con una economía basada en un 90% en la agricultura, un 8% al comercio y un 2% a la artesanía y al turismo; se observa en su capital, la ciudad de Latacunga la mayor concentración de comercio. Estos sectores son lo que han aportado, para el desarrollo de dicha provincia. Lamentablemente la mayor parte de las personas que trabajan en estos sectores, se ha visto imposibilitadas de acceder al sistema financiero, como lo hacen en las ciudades grandes. Estos sectores se los ha considerado en un segundo plano, como parte de la economía informal de la provincia. Frente a estos inconvenientes, la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPECO, desde su creación en el año de 1988, ha promulgado su interés en llegar a dichos sectores, como un intermediario financiero. Especialmente a los micro y pequeños empresarios de diferentes ramas de producción. (pág. 9)

Con lo cual el autor Albán (2011), basó su estudio en la respuesta que tuvo la Cooperativa CACPECO frente a la provincia de Cotopaxi y así poder divisar a través de esta institución el comportamiento de sus cuentas como lo son las colocaciones y captaciones, donde como conclusión menciono:

La población de la provincia de Cotopaxi, ha cambiado pasando a un crecimiento urbano del 15% al 34% en 10 años y una disminución en el sector rural del 85% al 66% en el mismo período; las ciudades a las que más se dirigen los emigrantes son Latacunga y la Mana. Provocando percusiones socioeconómicas, como la relacionada con el crecimiento de las demandas de servicios sociales tales como educación, empleo, salud, seguridad social, vivienda, etc., otro problema, reiteradamente mencionado por la población urbana es el crecimiento caótico y desordenado de las ciudades, que trae como consecuencia la falta de servicios, la insalubridad y la especulación con el suelo urbano. (pág. 99)

De manera que el autor nos evidencia que existe un incremento por el hecho de la población de Cotopaxi, con lo cual las entidades que se ven beneficiadas son las que trabajan netamente con sectores de la agricultura, como lo detallo previamente pues es el sector con mayor participación en la Provincia, frente a este resultado y su estudio basado en la cooperativa CACPECO el autor concluye:

Si bien es cierto que CACPECO ha crecido, no lo ha realizado de la manera esperada, muchas cooperativas han sobrepasado ya a esta institución pese a que estas son nuevas, eso se debe a que su target de mercado son las empresas de la zona y no ha concentrado su capital en lo más importante que es la agricultura, Cotopaxi es netamente de producción agrícola y ganadera, lamentablemente las personas no cuentan con un acceso ágil y rápido, esa es considerada como una de las fallas que mantiene el establecimiento. (pág. 122)

Además nos recomienda para un crecimiento lo siguiente:

Se recomienda establecer una estrategia de penetración al mercado rural para poder captar a clientes pocos atendidos de este sector, para esto es importante que el personal se encuentre debidamente capacitado. Como se menciona en el trabajo CACPECO tiene competencia con las Cooperativas que no se encuentran bajo la supervisión de la SBS, generalmente se dedican a este sector, teniendo como resultado la afectación del cliente, debido a las altas tasas de interés y al ineficiente servicio brindado. Una de las maneras de llegar a estas comunidades es sectorizar una agencia ubicada de manera estratégica en la cual los clientes tengan acceso fácil que brinde servicios directos y de primordial necesidad de los habitantes del sector. (pág. 124)

Con lo cual el autor nos evidencia que existe un crecimiento en estos últimos años, y aún existe un potencial crecimiento para las instituciones financieras de Cotopaxi con lo cual el comportamiento del margen financiero se verá afectado y la eficiencia en el portafolio de productos tendrá un papel fundamental dentro de cada institución para lograr captar y aumentar las cifras de cada institución.

Después de analizar varios documentos bajados de las páginas de la Superintendencia de Bancos, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria,

en sus portales estadísticos se puede aseverar que: “A nivel de la provincia de Cotopaxi existen 12 Bancos, 7 Cooperativas de Ahorros y Crédito del segmento 1, 6 Cooperativas de Ahorros y Crédito del segmento 2, 10 Cooperativas de Ahorros y Crédito del segmento 3, y 1 Mutualista.”

Esta es la población seleccionada de nuestra investigación, al hablar que existe una variedad de entidades financieras por segmentos, podemos decir que no todas van a tener las mismas captaciones y colocaciones esto se debe a posicionamiento o confianza que las personas tienen en cierta entidad, además de tener diferentes variabilidades dentro de lo que es el margen financiero que tendrá cada entidad año a año.

De acuerdo con los datos obtenidos podemos afirmar que es muy importante la presencia de entidades financieras dentro de una economía ya sea global o local, y estas se adaptaran a las necesidades y prioridades que tengan los clientes.



**Figura 2.** Ubicación geográfica de Cotopaxi

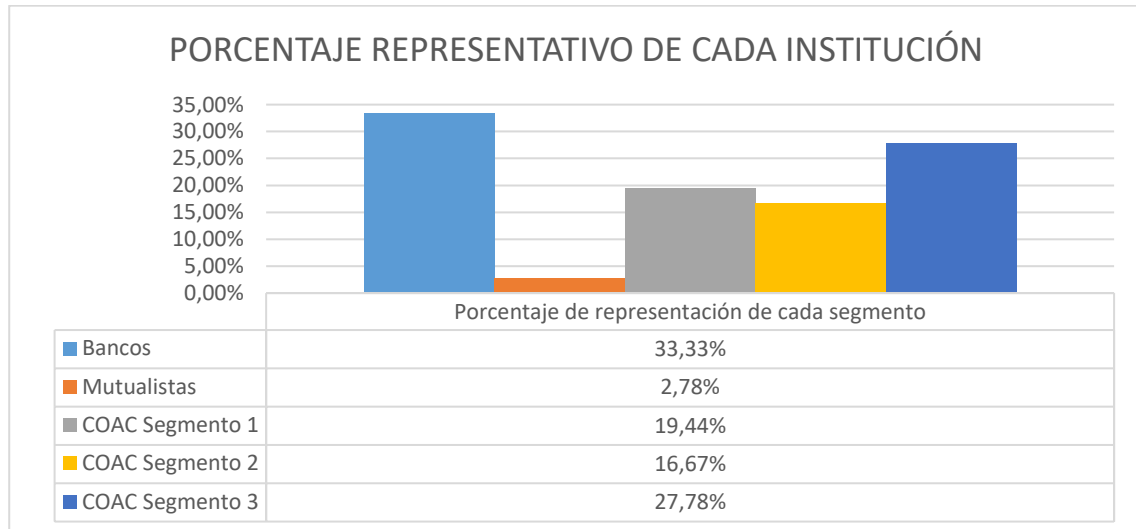
Fuente: (Mapa de la Provincia de Cotopaxi, 2018)

**Tabla 2**

*Entidades del sector financiero Cotopaxi, Ecuador.*

Sistema Financiero Nacional	
Tipo de entidades	Número
Bancos Privados	12
Cooperativas de ahorro y crédito Segmento 1	7
Cooperativas de ahorro y crédito Segmento 2	6
Cooperativas de ahorro y crédito Segmento 3	10
Mutualistas	1
Total	36

*Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros - DNEI - SES / Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)*



**Figura 3.** Participación de instituciones financieras provincia de Cotopaxi

*Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros - DNEI - SES / Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)*

## **Diagnostico**

Al analizar diversas investigaciones hemos observado que existen variables como: el riesgo, costos de solvencia y depósitos que son determinantes al momento de analizar el margen financiero además de existir variables externas que pueden afectar a este como lo son las actividades económicas del entorno y las tasas de interés que son dadas por los entes reguladores de cada país. En un caso peruano logramos evidenciar que la participación de las colocaciones del sector micro financiero paso de un 3% en año 2000 a un 10% en el 2013, esto se debe al crecimiento de las microempresas y un mayor nivel de productividad en los bancos ya que decidieron innovar el portafolio de productos y así poder llegar a cubrir la demanda de sectores que antes no podían acceder a estos créditos.

Otro de los casos estudiados lo tenemos en Colombia, una de las estrategias principales para poder captar más clientes son los incentivos que brindan a todos los productos que tengan que ver con los ahorros, aunque en los últimos años se han implementado políticas gubernamentales que hacen que estos productos se encarezcan, las instituciones financieras han seguido optando por esta estrategia, lo que se hace en Colombia es muy importante para nuestro tema de proyecto, porque estamos evidenciando que las estrategias que aplican son acertadas y por ende tienen un nivel de efectividad y calidad en sus operaciones satisfactoria y esto se puede evidenciar en que los ingresos del sector financiero van creciendo a una tasa del 14,78% año a año, otro de los puntos importantes y que nos ayuda a esta investigación es que se analiza dos tipos de ingresos; por interés ganado y por comisiones, el tomar este punto de vista es

verdaderamente crucial para poder analizar el margen financiero ya que hoy en día las instituciones de este sector buscan adaptarse a un nuevo modelo de negocios que es de las comisiones ganadas.

Se evidencio que a nivel nacional la eficiencia en las instituciones es de gran relevancia puesto que si no se realiza las actividades con un manejo administrativo adecuado esto genera niveles de ineficiencia, lo cual afecta a las intuiciones financieras con costos elevados de operación, además de altos márgenes de intereses durante largos plazos.

Ya que en la investigación sobre la Banca Privada se determinó que al cierre de diciembre de 2017, el saldo de las captaciones asciende a 28566 dólares en millones de dólares, frente al de las colocaciones que presentan un valor de 24601 millones de dólares, con la diferencia o el spread entre estas dos cifras y las posibles variaciones en otros periodos entre las colocaciones y captaciones reflejara el comportamiento del margen financiero.

Además es necesario contar con un sistema financiero, pues este nos ayudará a canalizar los depósitos y colocar créditos, puesto que estos dos tipos de productos (préstamos y créditos) son los más relevantes dentro de una entidad financiera, puesto que del tratamiento de estos, se verá reflejado en su margen financiero aportando al fortalecimiento o problemas de una entidad financiera.

Conjuntamente se establece que dentro del sistema financiero nacional la Banca Ecuatoriana es de vital importancia y la cual debido a su importancia necesita

mecanismos de control y órganos que regulen sus actividades, de lo cual el primer mecanismo que deben emplear las IFI's para un adecuado funcionamiento es la correcta administración interna, ya que esto llevara a garantizar la eficiencia en las actividades de las Instituciones Financieras.

A nivel local evidenciamos un grupo de estudio con el cual partiremos para realizar a profundidad nuestra investigación, ya que al existir entidades financieras de diferentes segmentos esto nos ayudara a reflejar entre ellas las cifras de sus captaciones y colocaciones, así también como es el funcionamiento de cada una de estas instituciones financieras. Como antes menciono el estudio realizado a través de la cooperativa CACPECO donde se evidencia un incremento en el margen financiero de dicha institución, adjuntado al del segmento de las cooperativas que se enfocan al sector de la agricultura (90% en la agricultura) mientras que otros sectores reflejan un 8% al comercio y un 2% a la artesanía y al turismo, de manera que el enfoque de las instituciones financieras más el crecimiento poblacional dirigido a estos sectores representa un crecimiento en sus transacciones asegurando un cambio en el margen financiero de las instituciones.

Por lo cual nuestro tema es de gran importancia para las instituciones financieras de Cotopaxi, ya que podremos investigar y llegar a conocer el comportamiento del margen financiero y la eficiencia en el portafolio de productos de las IFI's de la provincia, pues con el desarrollo del margen financiero representa un auge en los distintos sectores de la economía, de igual manera la aplicación de estrategias por parte de las instituciones, además la mala administración genera ineficiencia en los niveles de eficacia dentro de la



organización. Además se determinó que no existe un estudio sobre el comportamiento del margen financiero y la eficiencia de los productos financieros de las IFI's de la provincia que ayude a determinar cómo se encuentra los niveles de las captaciones y colocaciones así como el tratamiento que estas tienen.

## **Prognosis**

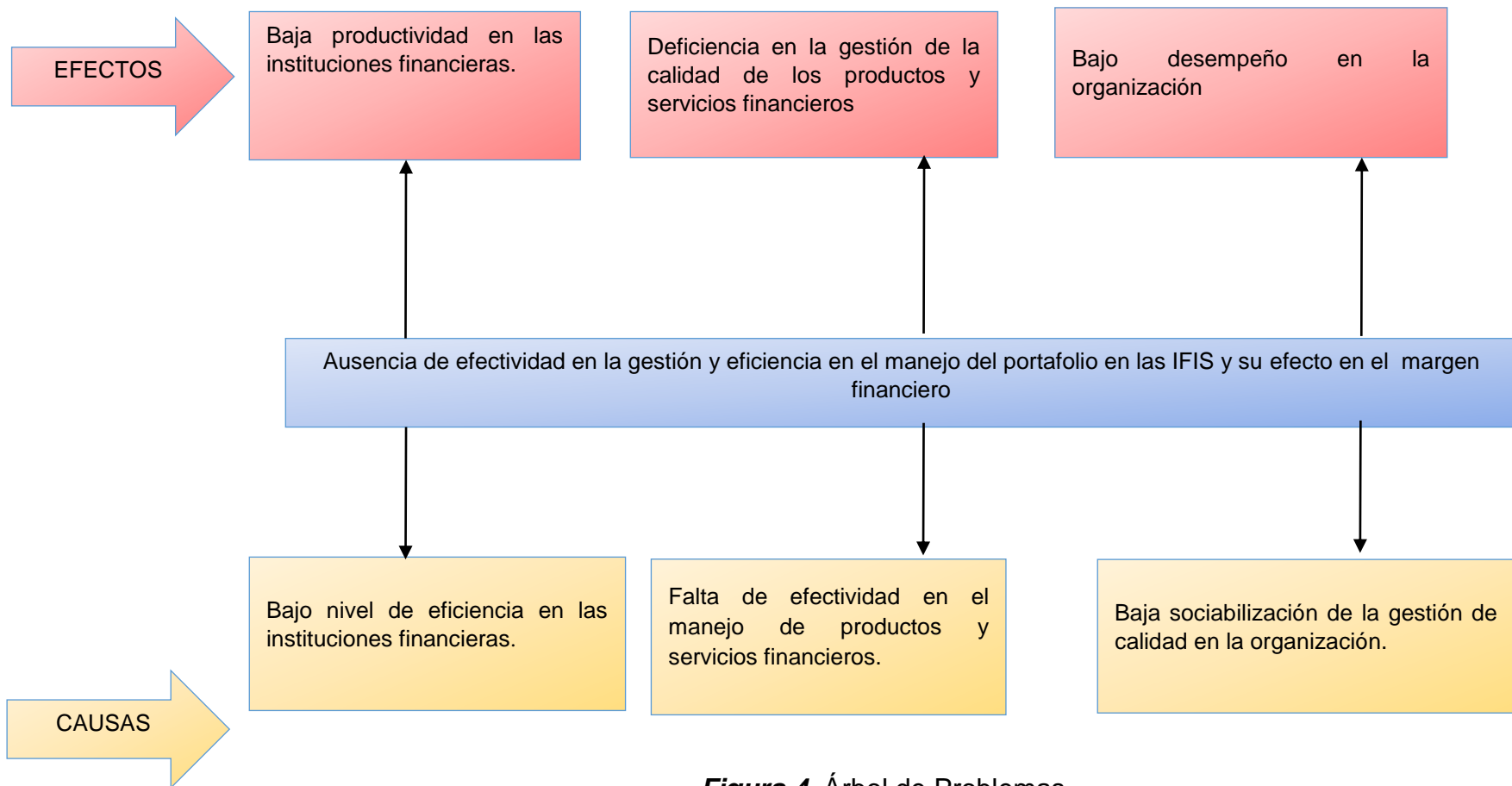
Se considera que el comportamiento del margen financiero y la eficiencia del portafolio de productos de las entidades financieras juegan un gran papel en el desarrollo y economía de dichas instituciones, por lo cual la falta de control o la mala administración dentro de dichas organizaciones, así como un inadecuado tratamiento de sus productos financiero conllevara en un futuro a originar problemas a las entidades financieras de Cotopaxi.

Por lo cual es indispensable analizar el comportamiento del margen financiero y los niveles de eficiencia en el portafolio de productos de dichas instituciones de la provincia, con lo cual tendrán un mejor funcionamiento y mejoraran sus niveles de eficiencia asegurando la calidad del portafolio de sus productos, y de igual manera el desarrollo pleno del margen financiero de las entidades financieras de Cotopaxi

La eficiencia dentro de las organizaciones financieras será de gran relevancia para el desarrollo adecuado de las mismas, pues esto garantizara menores costos de operación y un desenvolvimiento óptimo de sus operaciones, por lo cual será necesario realizar un análisis sobre el nivel de eficiencia con el fin de determinar si existen

deficiencias administrativas o de otra índole que comprometan a los niveles de eficiencia de la organización.

Con lo concerniente al comportamiento del margen financiero y los productos que presentan las organizaciones, los servicios de mayor importancia son las colocaciones y captaciones en sus diferentes tipos, y el tratamiento de estos asegurara mayor rendimiento en el margen financiero de las entidades. Por lo cual se realizara un análisis para medir las cifras de estos dos productos financieros. Con el tiempo las empresas que tengan un correcto tratamiento del margen financiero y que mantengan niveles óptimos de eficiencia en el portafolio de productos tendrán una ventaja frente a otras entidades del sector que tengan este desconocimiento.



**Figura 4.** Árbol de Problemas

## 1.2. Hipótesis

(H<sub>1</sub>) = La gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de productos en las instituciones financieras tiene relación directa con el margen financiero que manejan en estas entidades.

(H<sub>0</sub>) = La gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de productos en las instituciones financieras no tiene relación directa con el margen financiero que manejan en estas entidades.

## 1.3. Supra ordenación de variables

Aquí se identificara los niveles que abarca cada una de las variables de nuestra investigación, de la siguiente manera:

### **Variable dependiente:**

Se refiere al margen financiero de las instituciones financieras como la diferencia en el rendimiento de uno o varios servicios financieros, de los cuales se obtendrá de la diferencia de los recursos que brinda las instituciones financieras “colocaciones” y los recursos que obtiene de sus clientes depositantes “captaciones”.

Al hablar de margen financiero se puede evidenciar la existencia de un spread, el cual según Huacanchi (2016), en su tesis de grado sobre “Spread en la intermediación financiera del sistema bancario en Bolivia (2000-2013)” menciona lo siguiente: “el spread bancario mide el costo de la intermediación financiera; es decir, la diferencia entre el precio que cobran los bancos a quienes adquieren préstamos y lo que pagan a los depositantes”.

Por lo cual podemos decir que si hablamos de margen financiero será la diferencia entre los servicios de captaciones y los servicios de colocaciones, de manera que al investigar hallaremos esta diferencia en las cifras obtenidas sobre las captaciones y colocaciones de las instituciones financieras de Cotopaxi.

**Variable independiente:**

Corresponde a la gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de servicios de las instituciones financieras, los cuales se encuentran dentro de las actividades y el correcto funcionamiento de las instituciones financieras.

Según Herrera (2008), en su tesis sobre “Diseño de un sistema de Gestión de la calidad para una Microempresa” considera a la gestión de la calidad como:

se considera a la gestión de la calidad como, el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad. (pág. 7)

Mientras que los autores Cámison, Cruz y González (2006) en su libro sobre “Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas” contextualizan a la gestión de la calidad como un conjunto de métodos útiles de forma aleatoria, puntual y coyuntural para diferentes aspectos del proceso administrativo.”

Con lo cual podemos evidenciar que la gestión de la calidad tendrá como fin asegurar que los servicios y actividades que desarrollan las instituciones financieras tengan y

presenten la calidad necesaria y así como los procesos debidos para mantener e implementar calidad en cada uno de ellos.

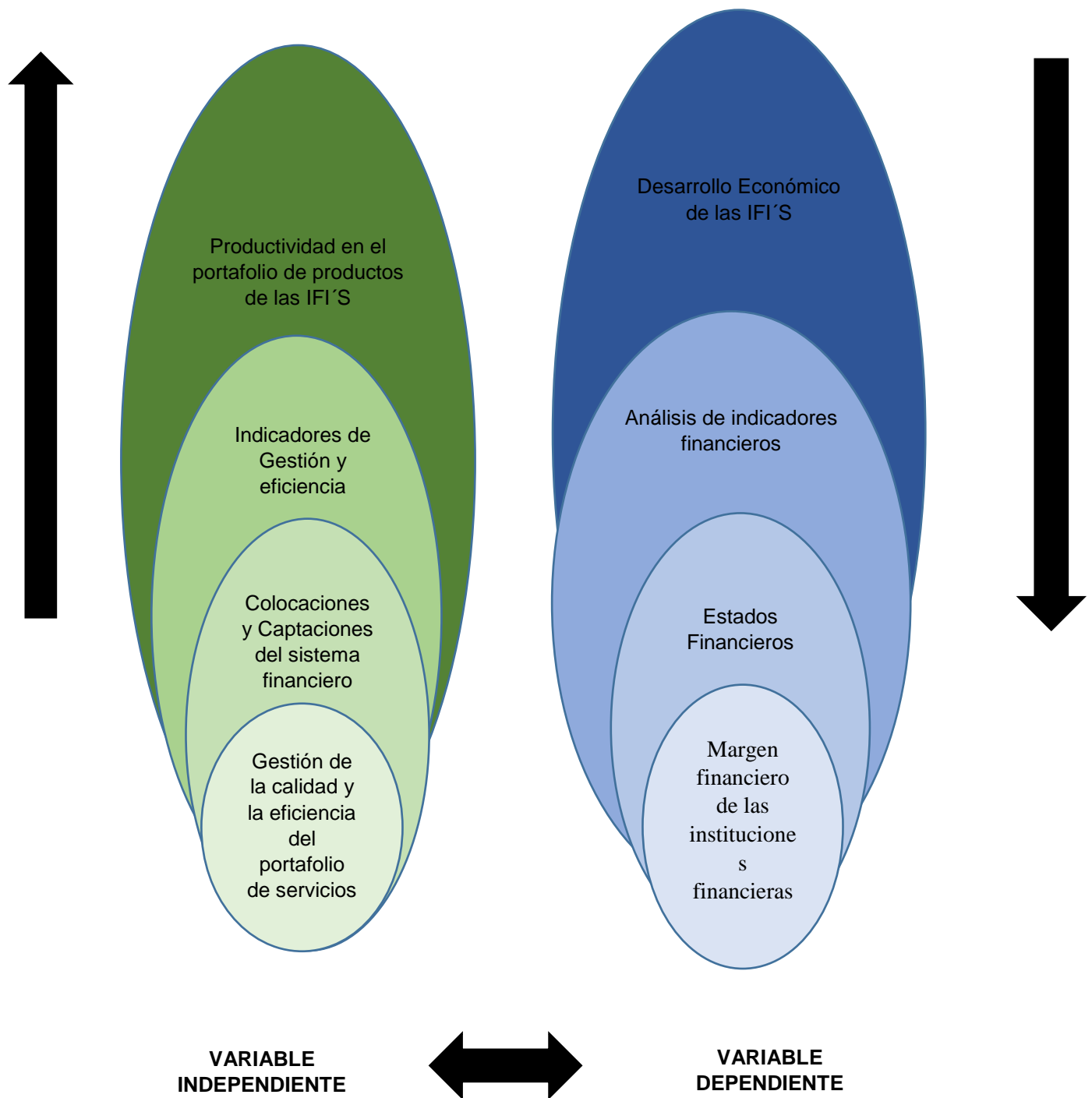
Mientras que al hablar de eficiencia del portafolio de servicios de las instituciones financieras, los autores Izquierdo y Navarro (2012), en su artículo científico nos menciona que:

La eficiencia definida como el grado de bondad u optimalidad alcanzado en el uso de los recursos para la producción de los servicios bancarios, se asocia con la proximidad entre el nivel de productividad, definido por la relación técnica que existe entre los recursos utilizados y la producción de bienes o servicios financieros obtenidos de una entidad en particular y el máximo alcanzable en unas condiciones dadas. (pág. 89)

Por lo cual podemos decir que la eficiencia en las instituciones bancarias buscará aprovechar al máximo los recursos que posee para la producción de los servicios bancarios.

Con lo antes mencionado se evidenciara que la eficiencia tendrá como fin el empleo óptimo de los recursos para producir los servicios bancarios y la gestión de la calidad tendrá como objetivo identificar y poner en marcha procesos que aseguren la calidad de dichos servicios.

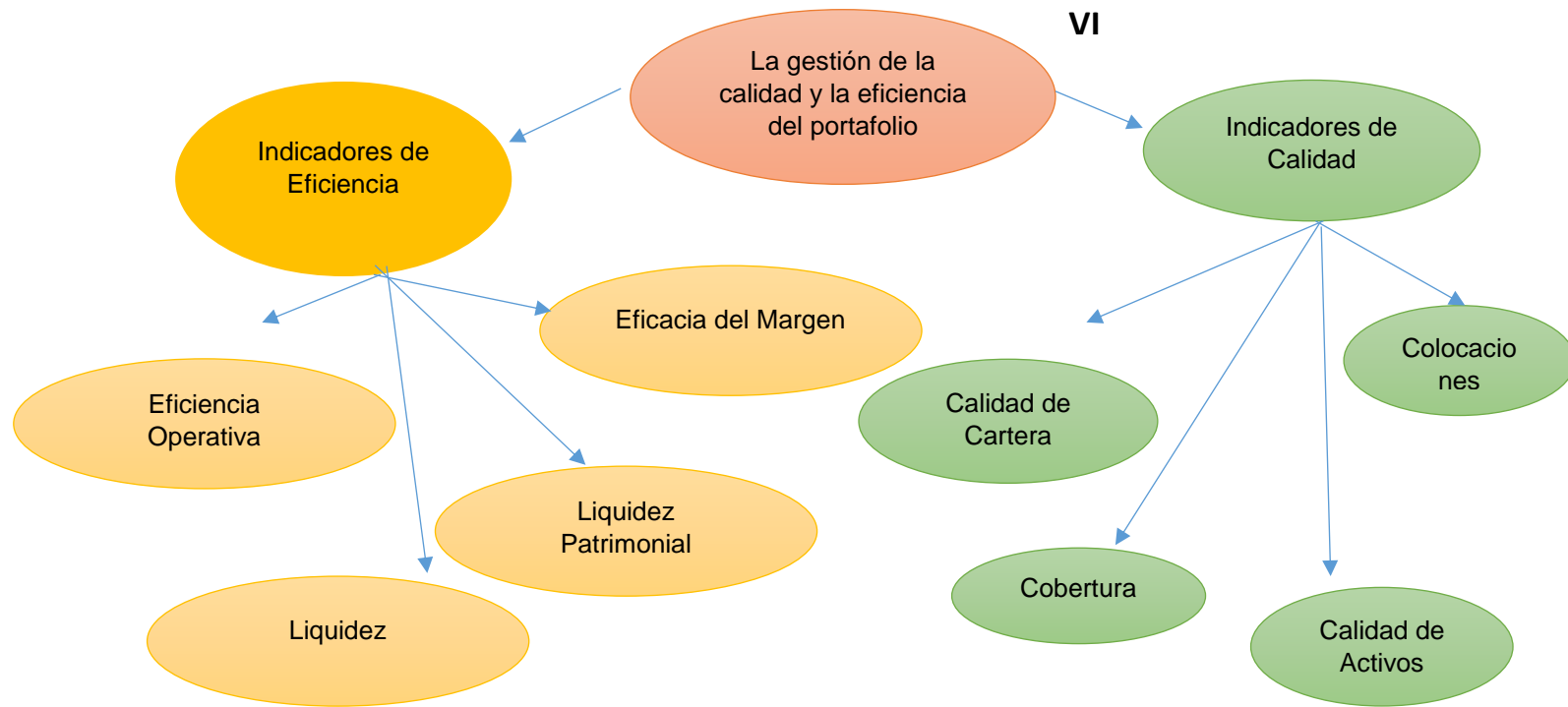
### 1.3.1. Categorización de variables



**Figura 5.** Supra Ordinación de Variables

## 1.4. Subordinación de Variables

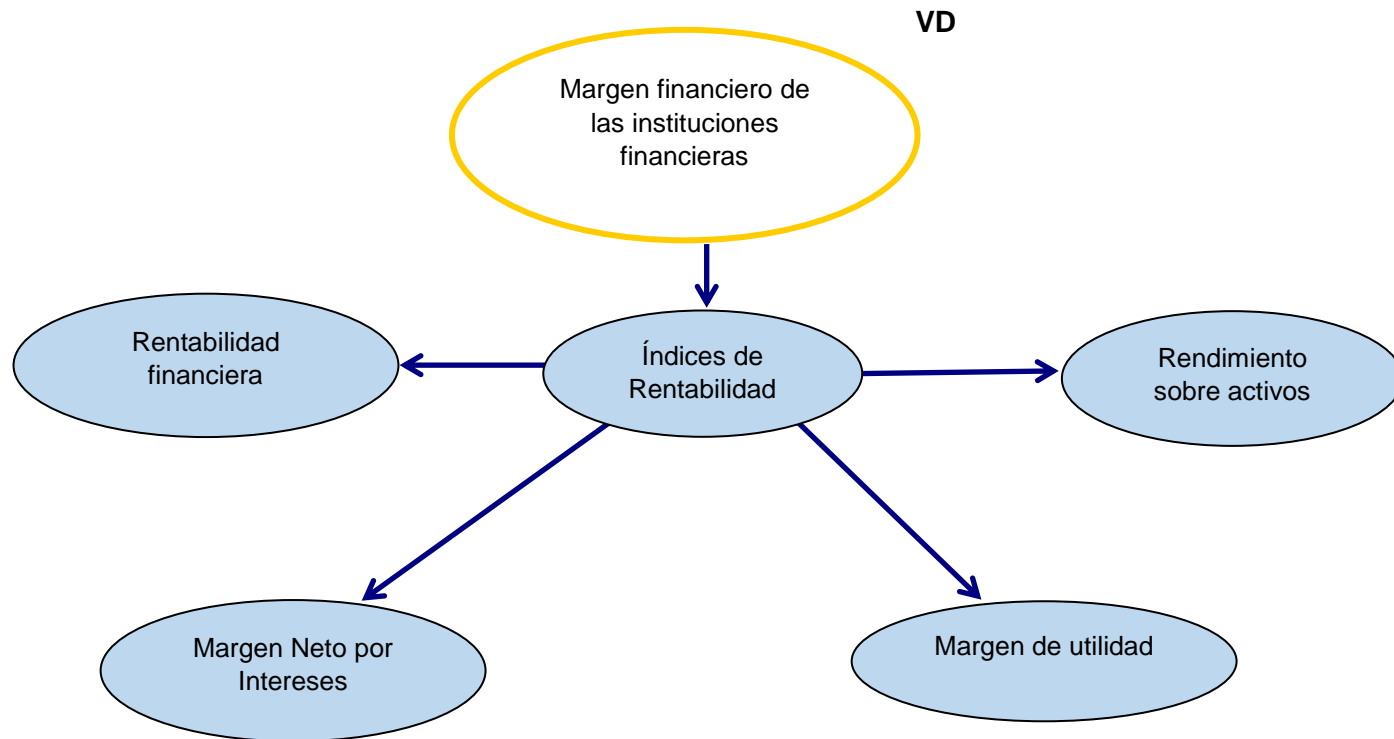
### 1.4.1. Subordinación conceptual (variable independiente)



**Figura 6.** Subordinación Variable independiente



#### 1.4.2. Subordinación conceptual (variable dependiente)



**Figura 7.** Subordinación Variable dependiente

## 1.5. Operacionalización de variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable independiente: Eficiencia y Calidad del portafolio de productos*

CONCEPTUALIZACIÓN	VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	FÓRMULA	TÉCNICAS / INSTRUMENTOS	
<p>Según Herrera (2008), en su tesis sobre “Diseño de un sistema de Gestión de la calidad para una Microempresa” considera a la gestión de la calidad como:</p> <p>el conjunto de actividades de la función empresarial que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y las implementa por medios tales como la planificación de la calidad, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y el mejoramiento de la calidad, en el marco del sistema de la calidad.</p> <p>Mientras que al hablar de eficiencia del portafolio de servicios de las instituciones financieras, los autores Izquierdo y Navarro (2012), en su artículo científico nos menciona que: La eficiencia definida como el grado de bondad u optimalidad alcanzado en el uso de los recursos para la producción de los servicios bancarios, se asocia con la proximidad entre el nivel de productividad, definido por la relación técnica que existe entre los recursos utilizados y la producción de bienes o servicios financieros.</p>	Eficiencia y Calidad del portafolio de productos	Eficiencia	Eficiencia Operativa	$EOp = \frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Total Activos}}$	Análisis Financiero / Estados financieros	
			Eficacia del margen	$EM = \frac{\text{Intereses causados}}{\text{Intereses ganados}}$	Análisis Financiero / Estados financieros	
			Liquidez	$L = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depositos a corto plazo}}$	Análisis Financiero / Estados financieros	
			Liquidez patrimonial	$LP = \frac{\text{Cartera Atrasada}}{\text{Patrimonio}}$	Análisis Financiero / Estados financieros	
			Calidad	Calidad de la cartera	$CC = \frac{\text{Cartera atrasada}}{\text{Colocación Bruta}}$	Análisis Financiero / Estados financieros
			Calidad de los activos	$CA = \frac{\text{Activos productivos}}{\text{Total activos}}$	Análisis Financiero / Estados financieros	
		Calidad	Cobertura	$EM = \frac{\text{Provisiones activas}}{\text{Colocaciones Brutas}}$	Análisis Financiero / Estados financieros	
			Colocaciones	$C = \frac{\text{Colocaciones Brutas}}{\text{Activo Total}}$	Análisis Financiero / Estados financieros	

**Tabla 4**

*Operacionalización de la variable dependiente: Margen financiero de las instituciones*

CONCEPTUALIZACIÓN	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	FORMULAS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
<p>Al hablar de margen financiero se puede evidenciar la existencia de un spread, el cual según Huacanchi (2016), en su tesis de grado sobre “Spread en la intermediación financiera del sistema bancario en Bolivia (2000-2013)” menciona lo siguiente:</p> <p>“el spread bancario mide el costo de la intermediación financiera; es decir, la diferencia entre el precio que cobran los bancos a quienes adquieren préstamos y lo que pagan a los depositantes”</p>	Margen financiero de las instituciones	Rentabilidad	Rendimiento sobre activos	$ROA = \frac{Utilidad\ neta}{Activo\ Total}$	Análisis Financiero / Estados financieros	
			Rentabilidad financiera		$ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Capital}$	Análisis Financiero / Estados financieros
			Margen neto por intereses		$MNI = \frac{Ingresos\ por\ intereses - gastos\ por\ intereses}{total\ activos}$	Análisis Financiero / Estados financieros
			Margen de utilidad		$MU = \frac{Ingreso\ neto}{Ingresos\ totales\ por\ operaciones}$	Análisis Financiero / Estados financieros

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA PARA EL ESTUDIO DEL COMPORTAMIENTO DEL MARGEN FINANCIERO Y LA EFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y LA INCIDENCIA QUE TIENE EN LA CALIDAD DE LA GESTIÓN.

#### 2.1. Antecedentes.

Para la elaboración de este proyecto de investigación hemos revisado investigaciones similares a la nuestra para poder relacionarnos más del tema realizando un análisis previo de lo que ha ocurrido en períodos anteriores para lo cual citamos a las siguientes investigaciones:

Naranjo (2012), en su investigación sobre el comportamiento del sistema financiero ecuatoriano nos aporta que:

Hasta finales de 2012, el Sistema Financiero Nacional (SFN) estuvo conformado por 26 bancos privados, 39 cooperativas de ahorro y crédito de primer piso, 4 mutualistas, 10 sociedades financieras y 4 instituciones financieras públicas.

Dentro de esta estructura que representa el sistema financiero del país, los bancos privados se han constituido en el pilar fundamental de la misma debido al peso específico que sus principales variables representan en su interior (privado y público), lo cual se demuestra en las siguientes cifras: 69,3% de los activos, 66,2% de la cartera; 72,3% de los pasivos, 74,2% de los depósitos del público, es decir, aproximadamente, las dos terceras partes del SFN están en manos de bancos privados.

La importancia que tiene la banca privada también se manifiesta desde el punto de vista de la cobertura geográfica. En este sentido, el número de puntos de atención disponibles por este sistema concentra el 88% del total del SFN, lo cual radica especialmente en los denominados corresponsales no bancarios que representaron a diciembre de 2012 la mitad del total de puntos de atención ofertados por los bancos, o cual habría contribuido en elevar el proceso de profundización y bancarización de la población. (pág. 2)

Siempre es importante determinar cómo va variando el sistema financiero de período a período, analizando esta investigación encontramos que la banca privada es lo que más aporta al sistema financiero durante estos años de estudio, esta investigación nos ayudará a analizar el aporte de años anteriores con lo que está sucediendo actualmente en la localidad de estudio de nuestra investigación.

Según Medina (2013), en su tesis con el título “La colocación de créditos y su incidencia en los resultados operativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuevo Amanecer LTDA. en el año 2011” establece que:

Si la cooperativa no incrementa el nivel de sus captaciones no va a tener recursos financieros para poder otorgar créditos a sus socios, no va a tener la posibilidad de cobrar intereses y no se va a poder realizar la intermediación financiera.

Las tasas que se cobra a los socios básicamente se lo realizan comparando las tasas que está cobrando la competencia y de acuerdo a las regulaciones del Banco Central del Ecuador, no existe un análisis técnico en donde se pueda determinar en base a los costos de la institución cuál es la tasa que se debe cobrar, sin dejar de considerar las regulaciones del banco Central y las tasas que cobra la competencia. (pág. 25)

Es muy importante revisar esta investigación ya que trata acerca de las colocaciones de una entidad financiera y como impactan estas a los resultados operativos, la conclusión más acertada es que la entidad debe incrementar sus captaciones para poder tener mayor liquidez tanto para cubrir deudas a corto plazo como para poder otorgar más créditos.

Según Valverde (2017), en su tesis “Análisis del Sector Cooperativo del Segmento 4 en la Economía Popular y Solidaria” afirma que:

Si establecemos que desde la crisis económica que se presentó a finales de 1999, los bancos fueron limitando y casi eliminando los créditos, pensaríamos que la

economía del país debería haber decrecido en la misma proporción, pero no fue así, el financiamiento bancario fue sustituido por otras fuentes alternativas y de hecho la economía fue creciendo en los últimos años. Considerando que los accesos a crédito y financiamiento por parte de las entidades de crédito continúan siendo un freno para el desarrollo empresarial, el cooperativismo como sistema económico con contenido social, se ha constituido en una fuerza de progreso independiente del gobierno, el mismo que juega un papel importante dentro del desarrollo económico y social del país.” (pág. 26)

La investigación realizada es muy importante para nuestro tema de investigación ya que en dicha tesis hace un análisis del sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador; las Cooperativas son parte del sistema financiero las que se encargan de recibir y otorgar dinero de los que más tienen o los que necesitan; en esta cita podemos observar que cuando una entidad del sector financiero otorga créditos esto hace que el desarrollo del país crezca, como la afirma en sus conclusiones.

## **2.2. Fundamentación teórica.**

### **2.2.1. Teoría de calidad de Shewhart Walter Andrew**

Shewhart (1924), en su teoría que trata acerca de la calidad nos afirma que:

El trabajo de Shewhart remarcaba la importancia de reducir la variación en un proceso y entender que el continuo proceso de ajuste en reacción a no conformidades en realidad incrementaba la variación y degradaba la calidad, Shewhart enmarcó el problema en términos de variación por Causas Normales o Aleatorias y Causas Especiales o Asignables e introdujo las gráficas de control como una herramienta para distinguir entre las dos. Shewhart enfatizaba que traer proceso de producción a un estado de control estadístico, donde solo hay variación por Causas Normales o Aleatorias, y mantenerlo controlado, es necesario para predecir el resultado futuro y administrar un proceso económicamente. Dr. Shewhart creó las bases para el gráfico de control y el concepto de un "Estado de control estadístico por medio de experimentos diseñados cuidadosamente". Aunque el Dr. Shewhart se basó en teorías estadísticas matemáticas puras, él entendió que los datos de un proceso físico nunca producen una "curva de distribución normal" (una distribución Gaussiana, conocida también como una "curva de campana"). Él descubrió que la variación observada en datos no siempre se comportaba igual que los datos en la naturaleza (movimiento Browniano de partículas). El Dr. Shewhart concluyó que, aunque todo proceso muestra variación, algunos procesos muestran variación controlada que es

natural al proceso, mientras que otros muestran variación sin control que no está presente en el sistema causal de proceso todas las veces. (pág. 6)

Shewhart marca una diferencia muy notable ante otros autores ya que en su teoría se basa en cálculos estadísticos y aplicando lo que es matemática pura, este aporte se adapta perfectamente a nuestro tema de titulación.

### **2.2.2. Teoría de la efectividad o teoría de 3D**

Coch y French (1948), en la teoría de la efectividad nos aporta lo siguiente:

En 1948, L. Coch y J.R.P. French, Jr. publicaron un experimento bien diseñado y bien ejecutado sobre el uso del estilo gerencial participativo. El experimento se condujo en una fábrica de pijamas en el sur de los Estados Unidos; en el mismo participaron obreras de cuatro líneas cuya producción fue medida antes y después de haber introducido el cambio. A una de las líneas de producción se le permitió participar plenamente en todo lo concerniente al cambio propuesto; otras dos líneas participaron a través de un grupo representativo de obreras, y hubo otra línea que no tuvo ninguna participación en el mencionado cambio. Los resultados fueron sorprendentes: la productividad creció rápidamente en las tres líneas que participaron y la producción se estabilizó en 70 unidades por hora. En la única línea que no se incluyó, la producción disminuyó rápidamente y se estabilizó en algo así como 50 unidades por hora. En este experimento se registró hasta un 50% de incremento de producción y esto aparentemente se debió al uso de un alto grado de participación. Como lo indica el estudio, la participación genuina puede dar resultados. Otros estudios muestran que la participación incrementó la producción, disminuyó el ausentismo, condujo a una preocupación mayor con respecto a los costos, disminuyó la rotación de personal, produjo más soluciones creativas en situaciones de resolución de problemas e incrementó la exactitud de las mediciones de desempeño. Se podría pensar que todo esto indica con claridad que realmente existen razones para el uso del estilo participativo en la industria; sin embargo, existe una secuela al estudio de Coch y French. El efecto de la participación o de cualquier otro estilo depende, probablemente en un alto grado, de las expectativas de los obreros con respecto a cómo debiesen ser tratados, encontró que aquellos individuos que tenían una gran necesidad de independencia, estaban más motivados y más satisfechos con supervisión participativa que aquellos que tenían poca necesidad de independencia. También encontró que los individuos con un alto grado de autoritarismo tendían a estar menos satisfechos y menos motivados bajo participación. (pág. 1)

La efectividad va de la mano con la productividad de una organización, según los estudios realizados en esta teoría, para lograr un ambiente efectivo todos los trabajadores de una organización deben estar dispuestos a trabajar en equipo, es muy importante que una organización sea productiva ya que de esto dependerán los resultados que se puedan alcanzar al final del periodo.

### **2.2.3. Teoría del riesgo y rendimiento del portafolio**

Markowitz (1952), en la teoría del riesgo y rendimientos del portafolio nos dice que:

Pasamos ahora a considerar no sólo un activo sino un portafolio, esto es, una combinación de activos, ingresamos a diversificar y con ello a intentar disminuir el riesgo diversificable. Markowitz sostiene que no sólo interesa el rendimiento esperado sino también el riesgo involucrado. Su razonamiento lo lleva a establecer que el análisis debería centrarse en cómo obtener portafolios que, para un nivel dado de riesgo, maximicen el rendimiento esperado o, que en un nivel dado de rendimiento esperado minimicen el riesgo. El señalado principio de activos dominantes sirve de base para llegar al concepto de portafolio eficiente, que es cualquier activo o combinación de activos que tiene el máximo rendimiento esperado en su clase de riesgo. (pág. 7)

Al hablar de riesgo tenemos que hablar de la posibilidad de que pueda ocurrir algo en un determinado tiempo, es así que se aplica esta teoría al momento de analizar los créditos que ofrece una entidad financiera al público, ya que por más que estudiemos al sujeto a crédito es imposible eliminar el riesgo ya que siempre existirá la incertidumbre de no pago.

## **2.3. Fundamentación conceptual**

### **2.3.1. Sector Financiero del Ecuador**

Según Aguirre (2011), en su informe sobre el sistema financiero afirma que:



El sistema financiero es considerado como uno de los factores más importantes dentro de la economía, el mismo permite canalizar el ahorro hacia la inversión, por este motivo se ha convertido en el pilar fundamental para la generación de riqueza, razón por la cual, los entes económicos se han apoyado en las diversas instituciones financieras para la obtención de capital de trabajo, expansión productiva e infraestructura. Se puede entender al Sistema Financiero Nacional, como el conjunto de instituciones financieras (bancos, sociedades financieras, asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito) que realizan intermediación financiera con el público. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en la cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión. (pág. 12)

El sector financiero es el factor más importante para que funcione una economía de un país, ya que una parte de esta es en donde actúan los Bancos como las Cooperativas de Ahorro y Crédito que son las encargadas de recibir captaciones de dinero para poder transformarlos en colocaciones hacia las personas que lo necesitan cumpliendo el principio de intermediación financiera.

### **2.3.1.1. Bancos**

Botín (2014), en su artículo que habla sobre la función de los Bancos nos explica que:

Las entidades financieras contribuyen al progreso de las personas y las empresas. Lo que impulsará nuestro negocio y apoyará el crecimiento son las relaciones con nuestros clientes, con los accionistas y con la sociedad.

La magnitud de los desafíos a los que se enfrentan actualmente los bancos no tiene precedentes. Son cambios profundos y de calado. Y todos exigen un cambio en la manera de hacer banca. El mayor desafío proviene de los nuevos hábitos del consumidor. El cliente siempre ha sido el rey, pero el rey tiene ahora más poder que nunca. Eso es consecuencia en buena parte de la tecnología digital. La revolución digital da al cliente más posibilidad de elección e información que nunca. Este cambio exponencial es creativo y disruptivo a la vez: desplaza

modelos de negocio legendarios y crea otros en cuestión de meses, incluso semanas. (pág. 14)

Los bancos se manejan con accionistas y cliente; es una forma capitalista de ver a la intermediación financieras. Es muy importante la banca ya sea pública o privada ya que de esta dependerá el crecimiento de las empresas por medio del financiamiento por parte de los empresarios.

#### **2.3.1.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

Cifuentes (2018), en su investigación de sistema financiero cooperativo nos aporta con:

Las cooperativas de ahorro y crédito o, simplemente, cooperativas de crédito son sociedades cooperativas cuyo objeto social es servir las necesidades financieras de sus socios y de terceros mediante el ejercicio de las actividades propias de las entidades de crédito.

Estas cooperativas suelen ser locales y parecen adecuarse más a áreas rurales. Sobre todo, tienen acceso a fondos externos y los mismos son apropiadamente administrados. Y si bien existe un Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito hay pocas cooperativas locales o rurales asociadas al mismo. (pág. 8)

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen un aspecto social, ya que su función es servir a las necesidades de sus socios, más que un objeto económico las cooperativas tienen un objeto de ayuda social es por eso que se enfocan la mayoría en zonas rurales.

#### **2.3.1.3. Mutualistas**

Medina Cecy (2016), en su informe titulado “Análisis de Mutualistas en Ecuador” nos afirma que:

Son instituciones financieras privadas, con finalidad social, cuya actividad principal es la captación de recursos al público para destinarlos al financiamiento de vivienda, construcción y bienestar familiar de sus asociados. Están sometidas a la

vigilancia y control de la Superintendencia de Bancos y normas de solvencia y prudencia financiera y de contabilidad, que dispongan la Ley y la Superintendencia. (pág. 14)

Las mutualistas cumplen con la intermediación financiera, pero de diferente manera; ellos captan dinero de las personas para poder ayudar a otras que lo necesiten, pero con la condición de que sea para una vivienda.

### **2.3.2. Tipos de Captaciones**

Según la página del Banco Popular Colombia (2018), en su apartado de productos y servicios nos informa que “Consiste en los recursos que un banco recibe de sus clientes por medio de las cuentas de ahorro y los diversos productos de inversión.”

Es decir que una captación dentro del sistema financiero es la cantidad de dinero que las personas acuden a depositar ya sean estos en ahorros a la vista o en pólizas de acumulación.

#### **2.3.2.1. Depósitos a la vista**

Banco Central Uruguay (2018), en su página en el apartado de tipos de depósitos nos aporta con esta conceptualización:

Una de las características importantes de los depósitos a la vista, es que el titular puede disponer de su dinero en cualquier momento. Este tipo de cuenta posibilita la realización de operaciones bancarias tales como cobro y pago de sueldos, pagos, débitos automáticos, transferencias o retiros de dinero a través de cajeros automáticos, entre otras. Los depósitos a la vista pueden ser Cuentas Corrientes o Cuentas de ahorros.

Los depósitos a la vista tienen una característica muy importante que es el de disponer o retirar el dinero depositado cuando yo lo necesite, es decir no debe existir ninguna condición para que me retengan el dinero, a continuación, citaremos dos ejemplos de depósitos a la vista que por lo general ofrecen las instituciones financieras y estas son:

#### **2.3.2.1.1. Cuenta de Ahorros**

Banco Pichincha (2018) en su cuenta de ahorros nos informa lo siguiente:

Abre tu cuenta de ahorros, deposita y controla tu dinero para hacer realidad tus objetivos.

Beneficios: Sin monto de apertura. Accede a tu dinero sin complicaciones a través de nuestros canales físicos y electrónicos para realizar depósitos y transferencias. Utiliza tu tarjeta de débito para hacer compras en establecimientos sin necesidad de efectivo.

Características: Servicio de débitos automáticos para pagos de facturas con cargo a tu cuenta. Pago de intereses mensuales de acuerdo a tu saldo promedio.

Las cuentas de ahorros nos ofrecen pagos mensuales por el dinero que depositamos, además nos ofrece un servicio de tarjeta de débito para poder utilizar nuestro dinero más fácilmente.

#### **2.3.2.1.2. Cuenta Corriente**

Banco Pichincha (2018), en el apartado para cuenta corriente nos informa que:

Con la cuenta corriente puedes disponer de tu dinero y solventar tus necesidades de liquidez en todo momento.

Beneficios: Accede a sobregiros. Administra y controla tus fondos a través de cheques personales. Solicita tu chequera a domicilio.

Características: Monto de apertura de USD 500. Acceso a estados de cuenta en línea, tarjeta de débito y canales electrónicos. Disponibilidad de chequeras de 30,

60, 100 o 300 unidades. Transferencias y depósitos internacionales. Solicítala en tu agencia más cercana.

Es importante resaltar que las cuentas de ahorros no generan interés, aunque sus beneficios son muchos ya que podemos contar con una chequera, además de poder realizar sobregiros si no disponemos de dinero en ese momento para realizar un pago ya sea a proveedores, trabajadores, entre otros.

### **2.3.2.2. Depósitos a plazo fijo**

Los depósitos a plazo fijo son un concepto universal; ya que van a ser lo mismo en Ecuador como en otros países. Las diferencias en las tasas de interés serán por las leyes o normativas de cada país:

Banco Central Uruguay (2018), en su sitio web nos afirma que:

Un Depósito a Plazo es un producto que consiste en la entrega de una cantidad de dinero a una institución bancaria, el que quedará inmovilizado, es decir el depositante no puede disponer de él, durante el período pactado. Al final del plazo, la institución devuelve el dinero, junto con los intereses convenidos.

Los depósitos a plazo no se pueden retirar cuando el usuario lo necesite sino los podrán retirar al final del contrato con su respectivo interés, los depósitos a plazo por lo general pagan una tasa de interés más alta.

### **2.3.3. Tipos de Colocaciones**

En la página del Banco Popular Colombia (2018), también no aporta con conceptos de colocaciones y nos dice lo siguiente: “Es el dinero recibido por los bancos es puesto a disposición del público para otorgar créditos a las personas que lo requieran.”

Es decir, una colocación dentro del sistema financiero son todos los tipos de crédito que pueda ofrecer una entidad financiera al público, con la colocación de este dinero se cumple el principio de intermediación financiera, existen diversos tipos de créditos que ofrecen las instituciones financieras para lo cual vamos a citar algunos de ellos:

### **2.3.3.1. Crédito Hipotecario**

Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (2018), en su sitio web nos aporta con la conceptualización de crédito hipotecaria y dice que:

En un crédito hipotecario un cliente, dispone de una cantidad de dinero comprometiéndose a devolverlo normalmente mediante cuotas periódicas, junto con los intereses asociados. Se realiza a medio o al largo plazo, y se suele respaldar con la garantía de una vivienda, en unas condiciones pactadas con el banco, y plasmadas en un contrato.

Un crédito hipotecario consiste en dejar una prenda como puede ser la vivienda para acceder al financiamiento de una entidad financiera con esto se garantizan de que se pague la totalidad del crédito.

### **2.3.3.2. Crédito de Consumo**

Banco del Austro (2018), en su sitio web en el apartado de crédito de consumo son informa que:

El Crédito de Consumo está dirigido a cubrir las necesidades de consumo personal, sea adquisición de bienes, servicios o cobertura de gastos.

**BENEFICIOS:** No requiere ser cliente del Banco del Austro para solicitar su crédito. Crédito desde \$500,00 hasta \$200.000,00. Le ofrece plazos de pago desde 1 hasta 48 meses. Aplica para personas Dependientes / Independientes. Para personas Dependientes de con patrimonio de hasta \$15.000,00 se otorga el crédito sin garante de acuerdo al valor solicitado. Hasta \$20.000,00 con garantía personal, superior a \$20.000,00 con garantía real. Asesoramiento con un ejecutivo de negocios. Consulte sus créditos en nuestra Banca Virtual.

Un crédito de consumo está destinado a las personas que quieren cubrir sus necesidades personales, este tipo de crédito no tiene una tasa de interés muy elevada, no es tan fácil acceder a este tipo de crédito ya que como es para el consumo no se obtiene beneficio del mismo y puedo aumentar el riesgo de no pago, uno de los factores que disminuye el riesgo de estos tipos de crédito es la garantía que se les pide a los usuarios.

### **2.3.3.3. Microcrédito**

Sánchez (2011), en el sitio web del programa de educación financiera considera que los microcréditos son: “Son préstamos de monto reducido con condiciones especiales de tasa de interés y plazos de amortización, que sirven principalmente para financiar proyectos que ya están en marcha o para el mejoramiento de producción de microempresas”.

Los microcréditos están enfocados a sectores vulnerables y ayudan a la pequeña empresa a crecer, aunque es un tipo de crédito con una tasa de interés muy alta es uno de los más cotizados, ya que hoy en día existen muchos emprendimientos y créditos en el área rural.

### **2.3.4. Spread Financiero**

#### **2.3.4.1. Spread**

Según Escobar (1992), en el libro publicado por la Universidad de Medellín nos dice que: “Es el margen que se adiciona a la tasa de interés que reconocen los bonos del

tesoro americano. Los mercados de capitales internacionales exigen una prima de riesgo en sus préstamos a las economías en vías de desarrollo”

Para poder comprender lo que es un spread financiero primero debemos conocer el concepto básico de spread que no es nada más que un margen o una utilidad que se obtiene de las tasas de interés.

#### **2.3.4.2. Spread Financiero**

Según Escobar (1992) en su libro nos explica el concepto de spread financiero y dice lo siguiente:

Es el costo de la intermediación financiera. O es también la diferencia que existe entre la tasa de interés activa y la tasa de interés pasiva, esto es, la diferencia entre lo que es banco cobra por los préstamos que otorga y lo que paga por los depósitos que recibe. (pág. 19)

Es muy importante conocer que es un spread financiero y como funciona ya que de esto dependerá la utilidad que puedan o no generar las instituciones financieras de cualquier parte del mundo, aunque las leyes y normativas de cada país fijan tasas de interés pasivas y activas, es de vital importancia realizar un análisis del spread financiero que tenemos dentro de la institución para poder proyectar y determinar un nivel de utilidad dentro de las operaciones de captaciones y colocaciones financieras.



### 2.3.5. Estados Financieros

Según Vallado (2010), mediante la guía en el documento NIF A-3, nos dice que:

Los estados financieros representan el producto terminado del proceso contable y son los documentos por medio de los cuales se presenta la información financiera. Es decir, son la representación estructurada de la situación y evolución financiera de una entidad a una fecha determinada o por un periodo determinado. Su objetivo general es proveer información cuantitativa, expresada en unidades monetarias, de una entidad acerca de su posición y operación financiera, del resultado de sus operaciones y de los cambios en su capital contable y en sus recursos o fuentes, que son útiles al usuario general en el proceso de toma de decisiones económicas.

Los estados financieros también muestran los resultados del manejo de los recursos encomendados a la administración de la entidad, por lo que para satisfacer ese objetivo deben proveer información sobre la evolución de:

- Los activos.
  - Los pasivos.
  - El capital contable.
  - Los ingresos y costos o gastos.
  - Los cambios en el capital contable.
  - Los flujos de efectivo o, en su caso, los cambios en la situación financiera.
- (pág. 11)

Según el autor Rosas (2005), hace referencia a los Estados Financieros, mismos que:

Los Estados Financieros reflejan las consecuencias o resultados financieros de las decisiones tomadas por accionistas y administradores de la empresa.

Son un medio de comunicar información ya que no persiguen el tratar de convencer al lector de un cierto punto de vista o de la validez de una posición, dado los intereses tan diversos que puedan tener los usuarios de esa información. (Internos y externos).

Sirven también para evaluar la gestión de la administración con base en la solvencia, rentabilidad y capacidad de crecimiento de la empresa.

Los estados financieros son informes económicos que han sido realizados al finalizar un determinado periodo, éstos le informan la situación financiera en la que se encuentra la empresa en ejercicio de sus actividades, genera el diagnóstico de la

empresa mediante los cinco estados financieros, Balance general, Estado de Resultados, Cambios en el Patrimonio, Flujos de Efectivo y Notas Aclaratorias.

### **2.3.6. Utilidad de los Estados Financieros**

De acuerdo con Núñez (2013) considera que:

La utilidad constituye el punto de partida para derivar las características cualitativas restantes de la información financiera, las cuales se clasifican en:

- a) Características primarias
- b) Características secundarias

Las características cualitativas primarias de la información financiera son:

- La confiabilidad,
- La relevancia,
- La comprensibilidad y
- La comparabilidad.

Las características cualitativas secundarias orientadas a la confiabilidad son la veracidad, la representatividad, la objetividad, la verificabilidad y la información suficiente. Las características cualitativas secundarias orientadas a la relevancia son la posibilidad de predicción y confirmación y la importancia relativa.

Se considera que los estados financieros son de gran utilidad para la empresa ya que al momento de presentar la información financiera de la entidad se está dando la oportunidad para que los administradores, o las personas interesadas en el desarrollo de la entidad tomen decisiones la mayoría de la información de una empresa está en los estados financieros estos se convierten en una comparación con los datos históricos de desempeño de la empresa así como una comparación con otras compañías del sector destacando los puntos débiles y fuertes de las empresas.

### **2.3.7. Análisis financiero**

La situación financiera de las empresas debe ser analizada y evaluar cuidadosamente y poder juzgar los resultados que tan buenos fueron por lo que se

necesita ver cuáles fueron los resultados pasados y como afectaron a los resultados actuales y estos resultados permitirán definir cuáles serán los resultados en el futuro. El análisis financiero muestra algunas técnicas e instrumentos específicos que permiten lo que ocurrió y lo que está pasando este tipo de mediciones ayuda las decisiones oportunas y adecuadas para obtener los resultados deseados en el futuro.

Según Moreno (2015), en su libro nos menciona que:

Uno de los objetivos del análisis financiero es evaluar los puntos fuertes y débiles de una empresa. Los puntos fuertes deben ser analizados y explotados al máximo, competitivamente dará ventajas si son utilizados con acierto por parte de la gerencia. Los puntos débiles también son importantes porque permitirán tomar decisiones para corregir los errores y deficiencias que se estén cometiendo en la administración de la empresa. (pág. 317)

Un análisis financiero es fundamental para un inversionista que necesita saber cuál es el rendimiento que tiene por el capital que está aportando y este justifica el nivel de riesgo que se está corriendo al mantener su inversión en la empresa, también relevante para los gerentes para poder llevar a las empresas hacia las metas y para esto se requiere tener medidas que tan buenas fueron las medidas que se emplearon y como les afectara en el futuro, también existe otro grupo e interés en el análisis financiero son los acreedores ya que ellos requieren saber que tan buena es la situación de la empresas para prestar recursos, también las entidades gubernamentales requieren este tipo de información ya que se busca transparentar los procesos y también incentivar el pago correcto de los impuestos a las entidades de control correspondientes.

### **2.3.8. Resultados Financieros**

Unos de los principales aspectos analizados en el tema financieros son si las tendencias que se ha tenido en las empresas a las han permitido tener un crecimiento en el tiempo, tiene estabilidad o están en declive ya que mediante los resultados permite tomar decisiones oportunas en las empresas para consideras un buen panorama pronosticado con mayores beneficios que el periodo que le está antecediendo.

Permitiendo tener un panorama general del resultado de la evolución de los resultados a través del tiempo pero no solo la evolución de la empresa con respecto a si misma sino con otras empresas uno de los puntos más analizados es la liquidez de la empresa en el corto plazo, la empresa tiene ciertas obligaciones en el corto plazo para lo cual está contando con activos circulantes que le permitan hacer frente a sus pasivos en el corto plazo siempre y cuando sea una adecuado activos circulante esto quiere decir que tan factibles son para convertirlos en dinero líquido al momento.

Según los que manifiesta el autor Carrillo (2016):

La toma de decisión, ya sea a corto o largo plazo, puede definirse en los términos más simples como el proceso de selección entre dos o más alternativas de cursos de acción; la gerencial es un complejo proceso de solución de problemas que consiste en una serie de etapas sucesivas. Estas etapas se unirán como sea posible si la gerencia espera cualquier grado de éxito que se derive del proceso de toma de decisión.

También se puede realizar una comparación con distintos patrones de desarrollo del sector ya sea con otras empresas o modelos que sirven de referencia que permite comprarla a lo largo tiempo o patrones que sirven para evaluar por ejemplo si una empresa está obteniendo resultados financieros bajos ya al compararla con el sector se encuentra en un rango promedio por factores externos que afectan una economía no se

considerarían tan perjudiciales estos resultados ya que son factores que las empresas no pueden controlar y las afectando negativamente.

### **2.3.8.1. Indicadores de Eficiencia**

Según Ferrín (2006), en su tesis “Auditoría de los indicadores financieros de la banca en el Ecuador periodo julio - diciembre del 2005” previa a la obtención del título de auditora en control de Gestión:

Se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una entidad o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso. (pág. 61)

De esta manera evidenciamos que los indicadores financieros es el resultado del desempeño de la entidad, el cual podrá ser comparado con un nivel de referencia para evaluar si es necesario tomar acciones correctivas o de otra índole para mejorar en caso de ser necesario la actividad de la entidad.

#### **2.3.8.1.1. Eficiencia operativa**

Según Maroto (2007), en su libro titulado “estrategia de la visión a la acción” habla sobre la eficiencia operativa y dice lo siguiente:

La eficiencia operativa lleva a obtener mayores rentabilidades, pero normalmente no es suficiente para asegurar la competitividad de las empresas a largo plazo. Muy pocas empresas han logrado sobrevivir largos periodos de tiempo basándose únicamente en ella. Esto no quiere decir que la eficiencia operativa no sea algo interesante y beneficioso, simplemente se deben desarrollar otras capacidades para poder competir a largo plazo. (pág. 41)

Una de las ventajas de la eficiencia operativa es que muchas de las veces tenemos buenos resultados, esto es debido a que una entidad busca diferenciarse de las demás

y mientras mantenga el mayor tiempo posible esa diferenciación tendrá una ventaja competitiva sobre las demás y por ende puede destacarse sobre sus competidores.

Después de analizar varios informes Carrasco (2014), en su investigación sobre la eficiencia entre bancos y microfinancieras nos aporta que:

Es el porcentaje de los ingresos netos que se destina a gastos en personal, directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos y contribuciones, depreciación y amortización, y la eficiencia de créditos es el monto promedio de créditos directos colocado por persona empleada. (pág. 24)

$$EOp = \frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Total Activos}}$$

Podemos observar que este autor aplico esta fórmula para poder analizar la eficiencia operativa de su objeto de investigación, es muy importante conocer los ítems que conlleva los gastos de operación y así poder realizar un análisis completo y conciso.

#### **2.3.8.1.2. Eficacia del Margen**

En este indicador tendremos una relación de los Gastos de operación frente al margen financiero, para lo cual aplicaremos la siguiente formula:

$$EM = \frac{\text{Intereses causados}}{\text{Intereses ganados}}$$

#### **2.3.8.1.3. Liquidez**

Domínguez (2007), en su libro titulado manual de análisis financiero nos explica sobre lo que es la liquidez y dice lo siguiente:

El grado en que la empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo. Una falta de liquidez puede significar que la empresa sea incapaz de aprovechar unos descuentos favorables u otras oportunidades rentables. También puede suponer un freno notable a la capacidad de

expansión. Es decir, la falta de liquidez implica una menor libertad de elección y, por tanto, un freno a la capacidad de maniobra. (pág. 17)

Al hablar de liquidez estamos tomando un punto muy crítico dentro de una institución financiera, ya que no es lo mismo en el sector comercial como en el financiero, en el sistema financiero que es nuestro tema central es más complejo el análisis de la misma ya que su ratio debe cumplir un porcentaje mayor que las empresas del sector comercial, muchos autores dicen que el ratio favorable esta entre un 25% ya que las entidades como bancos y cooperativas su actividad principal es el dinero y por dicha razón deben tener una cobertura más amplia de activos líquidos.

Carrasco (2014), nos dice que:

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes. (pág. 25)

$$Liquidez = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Depositos a corto plazo}}$$

Cuando decimos que la liquidez debe ir acompañada de un cálculo futuro estamos afirmando que se debe realizar proyecciones tanto de las captaciones como de las colocaciones, ya que un depósito a la vista puede estar presente un día y al otro día el cliente o socio decide retirarlo, además de proyectarnos colocaciones a la realidad es decir que debemos tener el dinero suficiente para poder otorgar un crédito cuando lo soliciten y así generar confianza en la institución.

#### **2.3.8.1.4. Liquidez patrimonial**

Al analizar una comparación realizada entre bancos y micro financieros se pudo encontrar que se aplica el indicador de liquidez patrimonial y según Carrasco (2014), nos afirma que: “El indicador de liquidez presentado, es el de colocaciones vencidas, en cobranza judicial y patrimonio. Este es un indicador imperfecto de la capacidad de la entidad financiera para enfrentar los compromisos haciendo uso de su capital o patrimonio”. (pág. 25)

$$\text{Liquidez Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos totales}}$$

De manera concreta este indicador medirá la suficiencia patrimonial de una entidad para respaldar las operaciones actuales y futuras; y, cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo.

### **2.3.9. Gestión de la Calidad**

Según Mendoza (2008) conceptualiza a la gestión de la calidad como: “Es el modo de dirección de una empresa, centrado en la calidad y basado en la participación de todos los miembros que apunta a la satisfacción del cliente y al beneficio de todos los integrantes de la sociedad.” (pág. 7)

Por lo cual podemos decir que la gestión de calidad es la administración correcta de la empresa enfocado a la calidad que involucra a los miembros de la empresa con el fin de cumplir todas las necesidades de los clientes y las características de sus productos.

Ahora bien nos referirnos a la gestión de la calidad financiera como la habilidad exitosa de la institución, para aprovecha los recursos que posee con lo cual obtendrá resultados positivos para el largo plazo.



Pues bien no existe una definición concreta para la gestión de la calidad, puesto que posee diversos significados dependiendo del sector a donde va dirigido su aplicación, para lo cual la Doctora Susana Rolón (2016) en su informe Menciona que: “La gestión de calidad, tiene significados específicos dentro de cada sector de operación” (pág. 3).

Con lo cual la misma autora menciona lo siguiente:

La gestión de calidad se centra no solo a la calidad de un producto o servicio, sino en los medios para obtenerla. Por lo tanto, la gestión de calidad utiliza al aseguramiento de la calidad y el control de los procesos para obtener una calidad más consistente. (pág. 3)

De esta manera evidenciamos que al referirnos sobre la gestión de la calidad en las instituciones financieras esto conllevara al manejo total en la institución tanto como de sus activos y sus servicios que no solo sean de calidad sino que aseguren estos niveles, esto mediante el logro de rentabilidades e indicadores de eficiencia

### **2.3.9.1. Planificación financiera**

Según Juran (1996) en su libro Juran y la calidad por el diseño nos explica que:

Esta planificación se centra en la preparación del presupuesto financiero anual. A su vez, tal preparación implica un proceso que abarca a toda la empresa y que empieza por proponer los objetivos financieros que se han de alcanzar el año siguiente. Luego, estos objetivos se despliegan con el fin de identificar las actuaciones que deben llevarse a cabo para alcanzarlos. A continuación, estas actuaciones se traducen en su equivalente de dinero. Dicha traducción permite hacer resúmenes y análisis para determinar las consecuencias financieras de todas estas actuaciones. El presupuesto resultante es la publicación de los objetivos financieros de la empresa y de sus diversas divisiones y departamentos. (pág. 17)

Dentro de cualquier entidad es muy importante planificar lo que se va a realizar dentro de un periodo ya que de esto dependerá el éxito o fracaso de las metas propuestas, el presupuesto es una de las bases fundamentales para alcanzar objetivos, debemos canalizar los recursos que poseemos y proponernos objetivos financieros para

años posteriores para así poder medir la calidad y eficiencia de las operaciones realizadas.

### **2.3.9.2. Mejora Financiera**

Según Juran (1996), en su libro Juran y la calidad por el diseño nos explica que: “Este proceso adopta muchas formas: proyectos para reducir costes, adquisición de nuevas instalaciones para mejorar la productividad, acelerar el proceso de facturación, desarrollo de nuevos productos para aumentar las ventas, compra de otras empresas, etc.” (pág. 50)

Dentro de cualquier organización la mejora financiera es un punto principal para poder desarrollo y evolucionar, ya que siempre van a existir cambios en el entorno en que se desarrolla la misma, así que debemos adaptarnos a esos cambios para poder ganar más clientes, mejorar los procesos y brindar un mejor servicio o bien.

### **2.3.9.3. Objetivos tácticos de la calidad**

Según Juran (1996), en su libro en el capítulo que habla sobre el establecimiento de los objetivos nos dice que un objetivo táctico es aquel que:

Los objetivos de la calidad abundan en los países desarrollados. Ello es una consecuencia de la convergencia de las necesidades ilimitadas humanas y la capacidad de una sociedad industrial de satisfacer las necesidades humanas. Estas necesidades se convierten así en objetivos de la calidad y generan objetivos secundarios en formas tales como características del producto, del proceso y de control del proceso.

Nos referiremos a estos cuantiosos objetivos de la calidad como objetivos tácticos de la calidad, para distinguirlos de los estratégicos. Bajo el concepto tradicional de la c pequeña los objetivos de la calidad eran casi exclusivamente de naturaleza táctica. Eran establecidos por departamentos funcionales de los niveles medio bajo de las empresas, por ejemplo, en planta (pág. 30).

Para poder controlar la calidad debemos proponernos objetivos, en este apartado nos explica lo que es o sobre qué base se debe realizar un objetivo táctico, estos objetivos están dentro de las necesidades básicas e ilimitadas que tienen las personas, y estos objetivos deben ser realizados y expuestos para los mandos medios bajos de las empresas.

#### **2.3.9.4. Objetivos estratégicos de la calidad**

Según Juran (1996), en su libro en el capítulo que habla sobre el establecimiento de los objetivos nos dice que un objetivo estratégico es aquel que:

Los objetivos estratégicos de la calidad se establecen en los niveles más altos de las empresas, y forman parte de sus planes empresariales. Este concepto de objetivos estratégicos de la calidad también es un resultado lógico del movimiento para dar a la calidad la máxima prioridad entre los objetivos de una empresa. Este mismo concepto ha sido reforzado por el movimiento para adoptar el concepto de la C grande.

Los objetivos estratégicos de la calidad son además de los tácticos, no en lugar de ellos. La consecución de los objetivos tácticos sigue siendo el mismo problema que siempre ha sido. Sin embargo, como veremos, la adición de los objetivos estratégicos tiene un efecto profundo sobre el enfoque del establecimiento de los objetivos de la calidad y en la planificación para alcanzarlos. Este efecto profundo se extiende a los papeles de todos los implicados en el establecimiento y logro de los objetivos de la calidad. (págs. 30 - 31)

Los objetivos estratégicos deben ser realizados por los altos mandos de la organización, además estos deben dar continuidad a los tácticos, es muy importante realizar estos dos tipos de objetivos para que el cumplimiento de la metas sea más asertivo, y de estas forma poder mejorar los niveles de calidad dentro de la organización.

#### **2.3.9.5. Indicadores de Calidad**

Este tipo de indicadores son que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Dicho de otro modo, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

#### **2.3.9.5.1. Calidad de Cartera**

Según Cermeño, León y Mantilla (2011), en su artículo sobre “Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las cajas municipales de ahorro y crédito del Perú, 2003-2010” nos habla sobre la calidad de cartera como:

La proporción de créditos con atraso sobre el total de la cartera de una institución, es utilizada como una medida del riesgo de crédito que permite evaluar la calidad de uno de sus principales activos de la institución financiera, comparar su gestión con la de los principales competidores así como para la evaluación del ente supervisor. (pág. 25)

Mientras que la autora Carrasco (2014), en su tesis “Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y micro financieras durante el período 2005 - 2011” previo a la obtención del título de Licenciada en administración de empresas define a la calidad de cartera como:

Este indicador es el ratio entre las colocaciones vencidas, en cobranza judicial y la cartera total. Este indicador refleja el riesgo crediticio del banco: aquellos bancos con elevada proporción de activos problemáticos deberán cubrir las pérdidas asociadas a dichos activos reduciendo sus utilidades y, finalmente, su capital. (pág. 24)

$$CC = \frac{\text{Cartera atrasada}}{\text{Colocación Bruta}}$$

De manera que la calidad de cartera lo podemos definir como el indicador resultado de la comparación de la cartera atrasada sobre la colocación bruta de la institución

financiera, donde busca comparar la gestión de la institución frente a la de sus competidores.

#### **2.3.9.5.2. Calidad de Activos**

Según el Banco Central del Ecuador (2015), se refiere a la calidad de activos según el método CAMEL como:

El análisis de la calidad de activos refleja la cantidad de riesgo existente y potencial asociado a las carteras de crédito y a la inversión; así como la capacidad de gestión para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito. La evaluación de la calidad de los activos debe considerar una adecuada constitución de provisiones para aquellos créditos que impliquen un mayor riesgo de caer en mora o impago. (pág. 8)

$$CA = \frac{\text{Activos productivos}}{\text{Total activos}}$$

De esta forma la calidad de activos está ligado con la cantidad de riesgo existente dentro de una institución.

#### **2.3.9.5.3. Cobertura**

Para Carrasco (2014) se refiere al indicador de cobertura como:

Este indica cuanto del total de la cartera de sus préstamos debe ser provisionada. También representa en qué medida una institución ha tomado las precauciones necesarias para enfrentar un requerimiento inesperado de sus obligaciones vigentes, sin que ello represente un resquebrajamiento de su solidez como institución financiera, en alguna medida puede ser un indicador grueso del riesgo que cada institución puede asumir. (pág. 24)

$$EM = \frac{\text{Provisiones activas}}{\text{Colocaciones Brutas}}$$

Con lo cual este indicador nos ayudara a conocer las medidas que ha tomado una institución financiera para afrontar posibles eventualidades y tener una fuerte solidez, de igual manera será una referencia para medir el riesgo que cada entidad está dispuesta a asumir.

#### 2.3.9.5.4. Colocaciones

En lo que se refiere al indicador de colocaciones para la misma autora Carrasco (2014) se refiere a este como:

El ratio de colocaciones sobre activo total y el ratio de apalancamiento muestran las dos caras básicas de la intermediación; otorgar financiamiento o recursos (dinero) a agentes deficitarios en un momento dado, y por el otro lado conseguir los fondos de agentes que tengan un excedente (dichos recursos provienen de fuentes diferentes y por lo tanto tienen diferentes costos). (pág. 25)

$$\text{Colocación} = \frac{\text{Colocaciones Brutas}}{\text{Activo Total}}$$

Del cual podemos destacar que será el indicador que nos muestre los componentes de la intermediación financiera como son la el financiamiento y la recepción de recursos, básicamente colocaciones y captaciones que una institución financiera posee.

#### 2.3.10. Eficiencia en las instituciones financieras

El concepto de eficiencia para Mokate (2001) en su trabajo de investigación que aborda los principales problemas económicos y sociales que afectan a América Latina y el Caribe, nos menciona lo siguiente:

La eficiencia se puede entender como el grado en que se cumplen los objetivos de una iniciativa al menor costo posible. El no cumplir cabalmente los objetivos y/o el desperdicio de recursos o insumos hacen que la iniciativa resulte ineficiente (o menos eficiente). Por lo tanto, para ser eficiente, una iniciativa tiene que ser eficaz. (pág. 5).

Con lo cual podemos evidenciar que la eficiencia es el grado de cumplimiento de los objetivos que se plantea una organización con la implicación de que este cumplimiento conlleve al menor costo posible, de cual si se cumple o no estos factores podremos hablar

que se debe ser eficaz para cumplir con los objetivos y de esta manera llegar a ser eficientes.

El concepto de eficiencia para Metcalfe (1987) lo distinguen entre:

La eficiencia técnica (que mide recursos y resultados en términos físicos) y económica (que efectúa una valoración económica); ésta, a su vez, puede separarse en eficiencia distributiva (que busca la óptima distribución de los recursos entre actividades alternativas) y la eficiencia (dirigida a optimizar la productividad de los recursos empleados en una actividad concreta). (pág. 1)

Con lo cual podemos evidenciar que el concepto de eficiencia se encuentra ramificado en diversos sectores de los cuales no enfocaremos a la eficiencia que se dirige a mejorar la productividad de los recursos de la empresa hacia una actividad específica.

#### **2.3.10.5. Indicadores de Rentabilidad**

También llamados indicadores de rendimiento o de lucratividad, nos ayudan a medir y analizar la efectividad de la administración en las instituciones financieras, como medio de control de los costos y gastos, de manera que se busque generar utilidades, ayudando a buscar el retorno de los recursos invertidos

##### **2.3.10.5.1. Rendimiento sobre activos**

Lawrence (2003) en su libro titulado “Principios de Administración Financiera” nos habla sobre el rendimiento sobre los activos y nos dice que: “También es conocido como rendimiento sobre la inversión, mide la efectividad total de la administración en la

generación de utilidades con sus activos disponibles. Cuanto más alto sea el rendimiento de los activos, mejor”

$$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo Total}}$$

Este tipo de indicador es el que analiza la rentabilidad del total de sus activos, varios autores consideran que la ratio debe ser mayor al 5%, aunque algunos discrepan y afirman que debería ser mayor a la tasa pasiva referencial de su país, ya que si es menor a esa tasa se dice que la empresa no está generando utilidad suficiente, o lo que se dice en el campo financiero que mejor sería tener ese dinero en pólizas de acumulación.

#### **2.3.10.5.2. Rentabilidad financiera**

Lawrence (2003) en el capítulo 2 de su libro que habla sobre “los estados financieros y su análisis” nos aporta con lo siguiente: “El rendimiento sobre el capital (RSC o ROE, por sus siglas en inglés) mide el rendimiento obtenido sobre la inversión de los accionistas de la empresa. En general, cuanto más alto es este rendimiento, es mejor para los propietarios” (pág. 59)

$$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$$

El rendimiento sobre el patrimonio es una ratio que mide la utilidad que está generando el capital invertido por los accionistas, al decir esto estamos afirmando que el cálculo de este indicador sirve para saber cuánto está generando la institución si solo si manejará con recursos propios.



### 2.3.10.5.3. Margen neto por intereses

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (2016), este indicador por definición es “Este Indicador de Solidez financiera mide el ingreso financiero neto menos ingresos financieros menos gastos financieros como proporción del ingreso bruto”

Mientras que este indicador para la autora Carrasco (2014) hace referencia a lo siguiente:

La tasa activa o de colocación, está considerada como la tasa de interés que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa pasiva es la que permite a las instituciones financieras cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad. (pág. 20)

$$MNI = \frac{\text{Ingresos por intereses} - \text{gastos por intereses}}{\text{total activos}}$$

Lo que nos quiere decir que el margen neto por intereses nos indicará cuánto beneficio obtiene la institución financiera por cada préstamo que realice a sus respectivos clientes, este ratio además nos ayuda analizar la salud del sistema financiero.

### 2.3.10.5.4. Margen de Utilidad

Mientras que para Carrasco (2014), en su tesis nos habla sobre el margen de utilidad como:

La diferencia entre la tasa activa y pasiva. Según la gran enciclopedia de la banca el margen de intermediación es la diferencia entre los ingresos obtenidos por el dinero prestado o invertido en títulos valores y activos monetarios, y los costes pagados por el total de recursos captados que constituyen la financiación ajena. (pág. 21)

$$MU = \frac{\text{Ingreso neto}}{\text{Ingresos totales por operaciones}}$$

Nos ayudara a evidenciar el margen de intermediación financiera de las instituciones fruto de la diferencia del nivel de las colocaciones y el nivel de las captaciones de cada institución, con lo cual se podrá evidenciar el porcentaje de rentabilidad que tienen estas instituciones.

## **2.4. Fundamentación legal**

### **2.4.1. Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador**

Según Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador (2014) en el ámbito de la ley nos afirma que:

Este Código establece el marco de políticas, regulaciones, supervisión, control y rendición de cuentas que rige los sistemas monetarios y financiero, así como los regímenes de valores y seguros, el ejercicio de sus actividades y la relación con sus usuarios.

Además nos establece en su artículo 74 referente a la superintendencia de economía popular y solidaria que:

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, en su organización, funcionamiento y funciones de control y supervisión del sector financiero popular y solidario, se regirá por las disposiciones de este Código y la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.

Según Código Orgánico monetario y financiero del Ecuador (2014) en su Artículo 162 establece que el Sector financiero privado está compuesto por las siguientes entidades:

#### **1. Bancos múltiples y bancos especializados:**

a) Banco múltiple es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en dos o más segmentos de crédito; y,

b) Banco especializado es la entidad financiera que tiene operaciones autorizadas en un segmento de crédito y que en los demás segmentos sus operaciones no

superen los umbrales determinados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera.

2. De servicios financieros: almacenes generales de depósito, casas de cambio y corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas; y,

3. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Bancos en el ámbito de su competencia.

Mientras que en su artículo 163 el Código Orgánico monetario y financiero del Ecuador (2014) nos habla sobre el sector financiero popular y solidario, el cual está compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito;

2. Cajas centrales;

3. Entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y,

4. De servicios auxiliares del sistema financiero, tales como: software bancario, transaccionales, de transporte de especies monetarias y de valores, pagos, cobranzas, redes y cajeros automáticos, contables y de computación y otras calificadas como tales por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria en el ámbito de su competencia.

#### **2.4.2. Ley orgánica de instituciones del sistema financiero**

Según Ley Organica de Instituciones del Sistema Financiero, (2014) en el ámbito de la ley nos afirma que:

Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta Ley en lo relacionado a la

aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta Ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo ameriten.

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, así como las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por éstas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantía y retro garantía, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de esas actividades, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto. (pág. 1)

## CAPÍTULO III

### FUNDAMENTACIÓN METODOLÓGICA APLICADA PARA EL ESTUDIO DEL MARGEN FINANCIERO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE GESTIÓN

#### 3.1. Naturaleza de la investigación

Según Sacristán (2012), en su informe titulado “Naturaleza y Objetivos de toda investigación” establece lo siguiente:

Toda investigación se origina en una idea, un problema o situación problemática, pero como las situaciones problemáticas son diversas y de diversa índole, no existe un esquema único para formular los proyectos sobre los cuales el investigador se propone realizar una investigación empírica sobre ellas

Con lo expuesto anteriormente queda en evidencia que la investigación es de gran relevancia el momento de resolver y desarrollar un proyecto, puesto que con ella podemos enfocarnos y encaminarnos hacia la dirección adecuada para resolver las dudas e inquietudes que se plantean al momento de investigar el tema planteado.

Por lo cual en nuestra investigación lo que se busca es analizar el comportamiento del margen financiero y la eficiencia del portafolio de productos de las instituciones financieras de Cotopaxi en los periodos 2016 y 2017, en base a la información recolectada que cada institución presenta en los estados financieros, con lo cual podemos comprobar la hipótesis de nuestra investigación, por lo tanto el la investigación tendrá un enfoque cuantitativo.

Según Rodríguez (2017) en su investigación acerca los lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales, se refiere al enfoque cuantitativo como:

La investigación cuantitativa parte de un paradigma positivista, cuyo propósito es describir, explicar y analizar datos sobre variables, estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos, es decir sus objetivos son cuantitativos. Este tipo de investigación estudia hechos observables, medibles y replicables, haciéndolo en un contexto controlado donde se utiliza un lenguaje con precisión matemática y con modelos estadísticos de la codificación numérica. (pág. 123)

### **3.2. Tipos de investigación**

Según Vélez (2007), en su libro que habla sobre cómo elaborar un proyecto de investigación nos dice que:

La investigación se puede hacer de muchas maneras, ya que hay una gran variedad de opiniones sobre que es la investigación y una discrepancia importante sobre que se investiga y como se debe realizar.

Al iniciar un trabajo de investigación, el problema del conocimiento científico se concibe igual para todas las todas situaciones tratadas, ya que en todos los casos la hipótesis es confrontada con los datos observados o con los resultados de un experimento.

Los tipos de investigación se han definido de acuerdo a varios aspectos que representa modalidades particulares de investigación, entre otras: su finalidad, a un momento específico, a las fuentes de información, al enfoque histórico, en la observación, en la experimentación, a la amplitud y el método de casos. (pág. 18)

Para poder realizar cualquier tipo de investigación debemos conocer los conceptos básicos de la misma, es así como para nuestra investigación debemos conocer los diversos tipos de investigación que existen y cuáles son los que podemos aplicar.

#### **3.2.1. Según el objeto de estudio**

##### **3.2.1.1. Investigación básica**

Según Vargas (2009) en su libro que trata sobre los métodos de investigación nos dice que:

La investigación básica –también conocida como investigación fundamental, exacta o investigación pura–, que se ocupa del objeto de estudio sin considerar una aplicación inmediata, pero teniendo en cuenta que, a partir de sus resultados y descubrimientos, pueden surgir nuevos productos y avances científicos (pág. 159)

Este tipo de investigación ayuda a quienes trabajan en laboratorios para desarrollar o crear nuevas teorías, aunque en nuestra investigación no la vamos a aplicar es muy importante conocer el concepto básico del tema tratado.

### **3.2.1.2. Investigación aplicada**

Según Vargas (2009) en su libro que trata sobre los métodos de investigación nos dice que, “la utilización de los conocimientos en la práctica, para aplicarlos en provecho de los grupos que participan en esos procesos y en la sociedad en general, además del bagaje de nuevos conocimientos que enriquecen la disciplina”.

Este tipo de investigación nos sirve como guía principal para aplicarla en nuestra investigación, con los conocimientos adquiridos durante la carrera para poder aportar con soluciones en el manejo del portafolio de productos y las entidades puedan llevar una mejor gestión del mismo.

### **3.2.2. Investigación Descriptiva**

Según Jiménez (1998) dice que:

Los estudios descriptivos se sitúan sobre una base de conocimientos más sólida que los exploratorios. En estos casos el problema científico ha alcanzado cierto nivel de claridad, pero aún se necesita información para poder llegar a establecer caminos que conduzcan al esclarecimiento de relaciones causales. El problema muchas veces es de naturaleza práctica, y su solución transita por el conocimiento de las causas, pero las hipótesis causales sólo pueden partir de la descripción completa y profunda del problema en cuestión.

La presente investigación coadyuvará al proyecto de manera significativa puesto que se conocerá más a fondo la situación y su influencia en la liquidez en las empresas del sector empresarial.

### 3.3. Diseño de la investigación

En la presente investigación lo que se busca es conocer cuál fue el comportamiento entre el margen financiero y la gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de productos, en base a la información recolectada mediante la información financiera presentada, de esta manera facilitar la comprobación de hipótesis de la investigación, por lo tanto el siguiente proyecto tiene un enfoque cuantitativo.

Según Zacarías (2014) la metodología cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera científica, o de manera más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística.

Para que exista metodología cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar, es decir, que exista claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente dónde se inicia el problema, en cuál dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos:

- Su naturaleza es descriptiva.
- Permite al investigador “predecir” el comportamiento.
- Los métodos de investigación incluyen: experimentos y encuestas.
- Los resultados son descriptivos y pueden ser generalizados.

Se utilizará para estudiar las propiedades y fenómenos cuantitativos y sus relaciones para proporcionar la manera de establecer, formular, fortalecer y revisar la teoría existente que permita convertirse en fuente de consulta para las futuras generaciones en temas relacionados.



### 3.4. Población y Muestra

#### 3.4.1. Población

Según Wigodski (2010) dice que:

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

En si nos habla que una población en una investigación son el conjunto de individuos a tratar o como también puede ser un conjunto de datos que se toman como referencia para realizar la investigación, donde nuestra población será de 36 IFI's detallados en Tabla 2 "Entidades del sector financiero Cotopaxi Ecuador." y Figura 3 "Participación instituciones financieras provincia Cotopaxi." Enlistamos las siguientes Instituciones financieras de Cotopaxi:

#### **Tabla 5.**

Entidades de la provincia de Cotopaxi periodo 2016 - 2017.

<b>Entidades financieras de la Provincia de Cotopaxi</b>	
<b>Mutualistas</b>	Mutualista Pichincha
<b>Cooperativa Segmento 3</b>	Educadores Primarios del Cotopaxi
	9 de Octubre Ltda
	Futuro Lamanense
	Sumak Kawsay Ltda
	Andina Ltda
	Sierra Centro Ltda
	Visión de los Andes Visandes
	Unidad y Progreso
	Hermes Gaibor Verdesoto
	Sembrando un Nuevo País
<b>Cooperativa Segmento 2</b>	Fernando Daquilema
	Chibuleo Ltda
	Mas Ahorro Solidario Mascoop

	Ambato Ltda
	Kullki Wasi Ltda
	Virgen del Cisne
<b>Cooperativa Segmento 1</b>	29 de Octubre
	El Sagrario
	Mushuc Runa
	Oscus
	Pequeña Empresa de Cotopaxi
	Policía Nacional
	San Francisco
<b>Bancos</b>	Banco Austro S.A.
	Banco Bolivariano S.A.
	Banco de la Producción S.A.
	Banco del Litoral S.A.
	Banco del Pacifico S.A.
	Banco General Rumiñahui S.A.
	Banco Internacional S.A.
	Banco Pichincha C.A.
	Banco Procredit S.A.
	Banco solidario S.A.
	Banco "Desarrollo de los Pueblos" S.A., BancoDesarrollo
Banco Guayaquil S.A.	

*Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros - DNEI - SES / Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)*

### 3.4.2. Muestra

Cuando nos referimos a la muestra en cambio hablamos de una parte de la población, pues según Morales (1994) la muestra “es un subconjunto representativo de un universo o población”, con el conocimiento de nuestra población de estudio, se determinó el empleo del muestreo aleatorio estratificado, esto debido a que la aplicación de este tipo de muestreo buscara juntar conglomerados con individuos de estudio de características similares, buscando disminuir la inferencia que pueden llegar a tener los

datos de una parte del segmento de estudio sobre (EEE, 1) con lo cual los autores Tamara Otzen & Carlos Manterola (2017) nos menciona que:

Se determina los estratos que conforman la población blanco para seleccionar y extraer de ellos la muestra (se define como estrato a los subgrupos de unidades de análisis que difieren en las características que van a ser analizadas). (pág. 228)

De manera que nuestra población de estudio la dividiremos en 2 subgrupos, teniendo el primero como bancos y mutualistas, mientras que el segundo será COAC's, conjuntamente los autores presentan un resumen de las características del muestreo estratificado:

- En ciertas ocasiones resultará conveniente estratificar la muestra según variables de interés.
- Para ello se ha de conocer la composición estratificada de la población objeto.
- Una vez calculado el tamaño de la muestra, este se reparte entre los distintos estratos de la población usando regla de tres. (pág. 231)

Además Otzen & Carlos Manterola (2017) nos presentan las ventajas de este tipo de muestreo

- Tiende a asegurar que la muestra represente adecuadamente a la población en función de variables seleccionadas.
- Se obtienen estimaciones más precisas.
- Su objetivo es conseguir una muestra lo más semejante a la población en lo que a la o las variables estratificadoras se refiere. (pág. 231)

Ahora bien con esta información procedemos a realizar el muestreo por estratos, considerando dos subgrupos el primero denominado (Bancos y Mutualistas) representan 13 instituciones y el segundo subgrupo (COAC's) cuenta con 23 instituciones, como paso

inicial determinaremos los siguientes porcentajes de nuestra población de estudio sabiendo que nuestra población de estudio es de 36 instituciones:

**Tabla 6.**

Porcentaje de representación de cada segmento en la población de estudio

Instituciones financieras	Número de instituciones	Porcentaje que representan cada institución
BANCOS y MUTUALISTAS	13	36,11%
COACS	23	63,89%
TOTAL	36	100%

Nota: los valores obtenidos de la columna “Porcentaje que representa cada institución” son producto de la aplicación de una regla de tres.

Para realizar el estrato determinaremos el número de observaciones que vamos a emplear en la investigación el cual será de 23 como el 100%, del cual realizaremos la siguiente designación de estratos bajo una regla de tres sabiendo que el subgrupo de “Bancos y Mutualistas” representa un 27,66% de la población total y el subgrupo de COAC’s representa un 72,34%, aplicando la siguiente formula de regla de tres:

**Tabla 7.**

Número de instituciones asignadas para cada estrato de la muestra

Instituciones financieras	Porcentaje que representan cada institución	Número de instituciones asignadas para la muestra
BANCOS y MUTUALISTAS	36,11%	8
COACS	63,89%	15
TOTAL	100%	23

Nota: los valores obtenidos de la columna “Numero de instituciones asignadas para la muestra” son producto de la aplicación de una regla de tres.

Con estos resultados seleccionamos las siguientes instituciones para nuestra muestra:

**Tabla 8.**

Listado de Instituciones Financieras seleccionadas para el muestreo estratificado

Numero de instituciones seleccionadas	Nombre de la institución
1	Banco Rumiñahui
2	Banco del Pacifico
3	Banco del Pichincha
4	Banco de Guayaquil
5	Banco del Austro
6	Banco Solidario
7	Banco Internacional
8	Mutualista Pichincha
9	Cooperativa de ahorro y crédito Kullki Wasi Ltda
10	Cooperativa de ahorro y crédito Chibuleo Ltda
11	Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda
12	Cooperativa de ahorro y crédito Hermes Gaibor Verdesoto Ltda
13	Cooperativa de ahorro y crédito Unidad y Progreso Ltda
14	Cooperativa de ahorro y crédito Andina Ltda
15	Cooperativa de ahorro y crédito Sumak Kawsay Ltda
16	Cooperativa de ahorro y crédito 9 de Octubre Ltda
17	Cooperativa de ahorro y crédito Educadores primarios de Cotopaxi Ltda
18	Cooperativa de ahorro y crédito 29 de Octubre Ltda
19	Cooperativa de ahorro y crédito Sagrario Ltda
20	Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa Ltda
21	Cooperativa de ahorro y crédito Oscus
22	Cooperativa de ahorro y crédito Policía Nacional
23	Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda

*Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros - DNEI - SES / Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)*

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

#### **3.5.1. Fuentes Primarias**

La técnica que utilizaremos como fuente primaria es la Observación y análisis de los datos por medio de cédulas financieras, entre otras, y así proporcionarnos de todos los datos que sean necesarios para llevar a cabo nuestra investigación.

#### **3.5.2. Fuentes Secundarias**

Revisión bibliográfica y documental de:

- Tesis y proyectos relacionados.
- Papers Científicos.
- Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero

### **3.6. Técnicas de análisis de datos**

Para analizar los datos aplicaremos técnicas de análisis financiero, cédulas financieras y cálculos con indicadores para poder determinar el impacto que tendrán nuestras variables, adicionalmente se aplicaran programas en computadora como Office Excel e IBM SPSS Statistics, el cual es el paquete estadístico programado para el análisis de datos.

### 3.6.1. Indicadores

#### 3.6.1.1. Indicadores de Eficiencia y Calidad

##### **Eficiencia operativa**

Este indicador es el porcentaje de los ingresos netos que se destina a gastos en personal, directorio, servicios recibidos de terceros, impuestos y contribuciones, depreciación y amortización, y la eficiencia de créditos es el monto promedio de créditos directos colocado por persona empleada.

$$EOp = \frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Total Activos}}$$

En cuanto a segmento de las cooperativas el porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria es de 6,24% en el 2016 y de 5,94% en el 2017.

Mientras que para el segmento de Bancos la Superintendencia de Bancos del Ecuador su resumen ejecutivo elaborado por la Subdirección de Estadísticas y Estudios, nos muestra que el porcentaje para el 2016 fue de 4,96% y para el 2017 fue de 4,87%.

##### **Eficiencia del Margen**

Este indicador buscara medir la diferencia entre los intereses ganados producto de las colocaciones frente a los intereses causados producto de las captaciones.

$$EM = \frac{\text{Intereses ganados}}{\text{Intereses causados}}$$

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 40,36% en el 2016 y de 38,97% en el 2017.

Mientras que para el segmento de Bancos la Superintendencia de Bancos del Ecuador su resumen ejecutivo elaborado por la Subdirección de Estadísticas y Estudios, nos muestra que el porcentaje para el 2016 fue de 35,85% y para el 2017 fue de 30,87%.

### **Liquidez**

Miden la capacidad de pago que tiene la empresa para hacer frente a sus deudas de corto plazo. Es decir, el dinero en efectivo de que dispone, para cancelar las deudas. Expresan no solamente el manejo de las finanzas totales de la empresa, sino la habilidad gerencial para convertir en efectivo determinados activos y pasivos corrientes.

$$\text{Liquidez} = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$$

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según el banco central del Ecuador es de 30,85% y de 26,31% en el año 2017.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 23,67% en el 2016 y de 20,47% en el 2017.



## **Liquidez patrimonial**

El indicador de liquidez presentado, mide la suficiencia patrimonial de una entidad para respaldar las operaciones actuales y futuras; y, cubrir las pérdidas no protegidas por las provisiones de los activos de riesgo.

$$Liquidez Patrimonial = \frac{Patrimonio}{Activos totales}$$

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según el banco central del Ecuador es de 10,74% y de 8,44% en el año 2017.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 23,68% en el 2016 y de 19,54% en el 2017.

## **Calidad de Cartera**

Este indicador es el ratio entre las colocaciones vencidas, en cobranza judicial y la cartera total. Este indicador refleja el riesgo crediticio del banco: aquellos bancos con elevada proporción de activos problemáticos deberán cubrir las pérdidas asociadas a dichos activos reduciendo sus utilidades y, finalmente, su capital.

$$CC = \frac{Cartera atrasada}{Colocación Bruta}$$

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según el banco central del Ecuador es de 1,79% en el año 2016 y 1,34 % en el año 2017.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 4,21% en el 2016 y de 3,50% en el 2017.

## **Cobertura**

Este indica cuanto del total de la cartera de sus préstamos debe ser provisionada. También representa en qué medida una institución ha tomado las precauciones necesarias para enfrentar un requerimiento inesperado de sus obligaciones vigentes, sin que ello represente un resquebrajamiento de su solidez como institución financiera, en alguna medida puede ser un indicador grueso del riesgo que cada institución puede asumir.

$$EM = \frac{\textit{Provisiones activas}}{\textit{Colocaciones Brutas}}$$

Este indicador es imprescindible para nuestra investigación ya que nos ayudara a determinar el nivel de las captaciones que realiza una entidad financiera de acuerdo a su activo total.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según el banco central del Ecuador es de 6,79% en el año 2016 y 6,73% en el año 2017.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 7,46% en el 2016 y de 6,87% en el 2017.

## Colocaciones

El ratio de colocaciones sobre activo total y el ratio de apalancamiento muestran las dos caras básicas de la intermediación; otorgar financiamiento o recursos (dinero) a agentes deficitarios en un momento dado, y por el otro lado conseguir los fondos de agentes que tengan un excedente (dichos recursos provienen de fuentes diferentes y por lo tanto tienen diferentes costos).

$$\text{Colocación} = \frac{\text{Colocaciones Brutas}}{\text{Activo Total}}$$

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según el banco central del Ecuador es de 51,62% en el año 2016 y 55,90% en el año 2017.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 70,46% en el 2016 y de 72,03% en el 2017.

## Calidad de Activos

Este indicador refleja la cantidad de riesgo existente y potencial asociado a las carteras de crédito y a la inversión; así como la capacidad de gestión para identificar, medir, monitorear y controlar el riesgo de crédito.

$$CA = \frac{\text{Activos productivos}}{\text{Total activos}}$$

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según el banco central del Ecuador es de 95,20% en el año 2016 y 94,12% en el año 2017.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 70,46% en el 2016 y de 72,03% en el 2017.

### **3.6.1.2. Indicadores de Rentabilidad**

#### **Rendimiento sobre activos**

Lawrence (2003) en su libro titulado “Principios de Administración Financiera” nos habla sobre el rendimiento sobre los activos y nos dice que: “También es conocido como rendimiento sobre la inversión, mide la efectividad total de la administración en la generación de utilidades con sus activos disponibles. Cuanto más alto sea el rendimiento de los activos, mejor”

$$ROA = \frac{Utilidad\ neta}{Activo\ Total}$$

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según el banco central del Ecuador es de 0,53% en el año 2016 y 0,82% en el año 2017.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 0,75% en el 2016 y de 1,26% en el 2017.

#### **Rentabilidad financiera**

Lawrence (2003) en el capítulo 2 de su libro que habla sobre “los estados financieros y su análisis” nos aporta con lo siguiente: “El rendimiento sobre el capital (RSC o ROE, por sus siglas en inglés) mide el rendimiento obtenido sobre la inversión de los

accionistas de la empresa. En general, cuanto más alto es este rendimiento, es mejor para los propietarios”

$$ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Capital}$$

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según el banco central del Ecuador es de 8,08% en el año 2016 y 11,91% en el año 2017.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 6,52% en el 2016 y de 8,49% en el 2017.

### **Margen neto por intereses**

La tasa activa o de colocación, está considerada como la tasa de interés que reciben los intermediarios financieros de los demandantes por los préstamos otorgados. Siempre es mayor, porque la diferencia con la tasa pasiva es la que permite a las instituciones financieras cubrir los costos administrativos, dejando además una utilidad.

$$MNI = \frac{Ingresos\ por\ intereses - gastos\ por\ intereses}{total\ activos}$$

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según el banco central del Ecuador es de 4,36% en el año 2016 y 4,93% en el año 2017.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 8,04% en el 2016 y de 8,50% en el 2017.

## Margen de Utilidad

La diferencia entre la tasa activa y pasiva. Según la gran enciclopedia de la banca el margen de intermediación es la diferencia entre los ingresos obtenidos por el dinero prestado o invertido en títulos valores y activos monetarios, y los costes pagados por el total de recursos captados que constituyen la financiación ajena.

$$MU = \frac{\text{Ingreso neto}}{\text{Ingresos totales por operaciones}}$$

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según el banco central del Ecuador es de 55,37% en el año 2016 y 57,76% en el año 2017.

En cuanto al porcentaje estándar para el análisis de estos datos según la Súper intendencia de Economía Popular y solidaria del Ecuador es de 74,85% en el 2016 y de 75,21% en el 2017.

**Tabla 9.**

Resumen en porcentajes de indicadores de los segmentos de estudio.

Indicadores de Eficiencia y Calidad					
Indicador	Formula	Estándar del Segmento			
		Bancos y Mutualistas		Cooperativas Segmento 1, 2, 3	
		Año		Año	
		2016	2017	2016	2017
Eficiencia de Operativa	$EOp = \frac{\text{Gastos de operación}}{\text{Total Activos}}$	4,96%	4,87%	6,24%	5,94%
Eficiencia del Margen	$EM = \frac{\text{Intereses ganados}}{\text{Intereses causados}}$	35,85 %	30,87 %	40,36 %	38,97 %
Liquidez	$Liquidez = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Total depósitos a corto plazo}}$	30,85 %	26,31 %	23,67 %	20,47 %
Liquidez patrimonial	$Liquidez P = \frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activos totales}}$	10,74 %	8,44%	23,68 %	19,54 %



Calidad de Cartera	$CC = \frac{\text{Cartera atrasada}}{\text{Colocación Bruta}}$	1,79%	1,34%	4,21%	3,50%
Calidad de Activos	$CA = \frac{\text{Activos productivos}}{\text{Total activos}}$	95,20 %	94,12 %	70,46 %	72,03 %
Cobertura	$EM = \frac{\text{Provisiones activas}}{\text{Colocaciones Brutas}}$	6,79%	6,73%	7,46%	6,87%
Colocaciones	$\text{Colocación} = \frac{\text{Colocaciones Brutas}}{\text{Activo Total}}$	51,62 %	55,90 %	70,46 %	72,03 %
<b>Indicadores de Rentabilidad</b>					
Indicador	Formula	Estándar del Segmento			
		Bancos y Mutualistas		Cooperativas Segmento 1, 2, 3	
		Año		Año	
		2016	2017	2016	2017
Rendimiento sobre activos	$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo Total}}$	0,53%	0,82%	0,75%	1,26%
Rentabilidad financiera	$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$	8,08%	11,91 %	6,52%	8,49%
Margen neto por intereses	$MNI = \frac{\text{Ingresos por intereses} - \text{gastos por intereses}}{\text{total activos}}$	4,36%	4,93%	8,04%	8,50%
Margen de Utilidad	$MU = \frac{\text{Ingreso neto}}{\text{Ingresos totales por operaciones}}$	55,37 %	57,76 %	74,85 %	75,21 %

Fuente: (Superintendencia de Bancos y Seguros - DNEI - SES / Superintendencia de Economía Popular y Solidaria)

### **3.6.2. Cédulas Financieras**

Las cédulas financieras se elaboran teniendo en cuenta la aplicación de fórmulas de análisis financiero correspondientes de las IFI's de Cotopaxi, que permita el análisis de manera más eficiente.

Para facilitar el análisis y el cálculo de los indicadores financieros en nuestra investigación hemos desarrollado la siguiente cedula financiera:



<b>SEGMENTO DE ESTUDIO: 1(Bancos y Mutualistas), 2(Cooperativas de ahorro y Crédito)</b>						
<b>CONTEXTO: ESTADOS FINANCIEROS</b>						
<b>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA</b>						<b>Referencia</b>
N° ITEMS	INDICADORES FINANCIEROS	PERIODO		VARIACIÓN	ESTÁNDAR ACEPTABLE	
		2016	2017		2016	2017
<b>RENTABILIDAD</b>						
1	Rendimiento sobre los activos	$ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo Total}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
2	Rendimiento sobre el patrimonio	$ROE = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Capital}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
3	Margen neto por intereses	$MNI = \frac{\text{Ingresos por intereses} - \text{gastos por intereses}}{\text{total activos}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
4	Margen de utilidad	$MU = \frac{\text{intereses ganados}}{\text{total ingresos}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
<b>CALIDAD</b>						
5	Calidad de la Cartera	$CC = \frac{\text{Cartera atrasada}}{\text{Colocación Bruta}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
6	Cobertura	$EM = \frac{\text{Provisiones activas}}{\text{Colocaciones Brutas}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
7	Calidad de activos	$CA = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Total Activos}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
8	Colocaciones	$C = \frac{\text{Colocaciones Brutas}}{\text{Activo Total}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
<b>EFICIENCIA</b>						
9	Liquidez	$L = \frac{\text{fondos disponibles}}{\text{total depósitos a corto plazo}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
10	Liquidez patrimonial	$LP = \frac{\text{Cartera Atrasada}}{\text{Patrimonio}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
11	Eficiencia operativa	$EO = \frac{\text{gastos de operación}}{\text{total activo}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR
12	Eficiencia del margen	$EM = \frac{\text{intereses causados}}{\text{intereses ganados}}$				ESTÁNDAR ESTÁNDAR

**Figura 8.** Cedula Financiera para Bancos, Mutualistas y Cooperativas de Ahorro y Crédito

### **3.7. Validez del instrumento financiero**

Para que nuestra investigación pueda obtener resultados reales es necesario que los instrumentos con los cuales se van a realizar el análisis de datos sean verificados y gocen con la confiabilidad necesaria, con lo cual es necesario citar lo siguiente enunciado por el autor Arribas (2017)

Validez de contenido: Se trata de someter el cuestionario a la valoración de investigadores y expertos, que deben juzgar la capacidad de éste para evaluar todas las dimensiones que deseamos medir.

Validez de constructo: Evalúa el grado en que el instrumento refleja la teoría del fenómeno o del concepto que mide.

Validez de criterio: Relación de la puntuación de cada sujeto con un Gold Standard (patrón de oro) o criterio que tenga garantías de medir lo que deseamos medir. (pág. 28)

Para el cálculo de la validez se utilizó la validez de contenido, debido a que este método consiste en la evaluación por parte de expertos o jueces, para la cual se acudió a diferentes expertos, los cuales poseen conocimientos y experiencia en el ámbito Metodológico, de este modo se ha considerado a los siguientes docentes: Ing. Jiménez Elizabeth, Ing. Patricio Reyes, Eco. Francisco Caicedo, Dra. Martha Cejas.

De manera que se desarrolló un formato de validación para los expertos antes mencionados, el cual fue calificado por los expertos seleccionados con anterioridad, de esta manera el instrumento de recolección de datos se encuentre validado sin ninguna novedad alguna.

Para la Validez del instrumento del análisis de datos se elaborará una matriz que contendrá las respuestas de los expertos antes mencionados, y posteriormente se empleara una fórmula de grado de concordancia significativa, de la manera siguiente:

**Tabla 10.**

*Validez del instrumento.*

Criterios	Expertos					Valor de P
	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.	1	1	1	1	1	5
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	1	1	1	1	1	5
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	1	1	1	1	1	5
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir.	1	1	1	1	1	5
TOTAL	4	4	4	4	4	20

**Tabla 11.**

*Ponderación de las calificaciones.*

Categoría de la calificación	
SI	1
NO	0

**Tabla 12.**

*Resumen del puntaje de Expertos.*

	Total "SI"	Total "NO"
Experto 1	4	0
Experto 2	4	0

CONTINÚA 

<b>Experto 3</b>	4	0
<b>Experto 4</b>	4	0
<b>Experto 5</b>	4	0
<b>TOTAL</b>	20	0

**Tabla 13.**

*Equivalencias para el grado de concordancia significativa.*

Equivalencias de resultados	
Aceptable	70%
Bueno	>70% a 90%
Excelente	>90%

Fórmula para calcular la validez de la prueba piloto

$$Gc = \frac{Rp}{Rp + Rn} x 100$$

**Dónde:**

**Gc=** grado de concordancia significativa

**Rp=** Total de respuestas positivas de expertos

**Rn=** Total de respuestas negativas de expertos

$$Gc = \frac{20}{20 + 0} x 100$$

$$Gc = \frac{20}{20} x 100$$

$$Gc = 1 x 100$$

$$Gc = 100\%$$

Se ha obtenido el resultado del 100% de acuerdo con los expertos, de manera que el instrumento posee una validez excelente debido a que el grado de concordancia significativa es mayor a 90%.

Una vez obtenido los resultados analizados con la fórmula para calcular la validez del instrumento se muestra un grado de concordancia significativa mayor a 90%, con lo cual el instrumento para el análisis de datos se considera aplicable.

### **3.8. Técnicas de comprobación de hipótesis**

La técnica de comprobación de hipótesis a utilizar es la regresión lineal con los datos obtenidos de las instituciones bancarias analizadas la cual mostrara si existe relación entre las variables de estudio como lo son la rentabilidad, la calidad y la eficiencia del margen de productos.

Para lo cual determinaremos que es regresión, para Centeno (2015) es:

Es un procedimiento estadístico que analiza la relación que existe entre una variable dependiente (Y) y una o más variables independientes ( $X_1, X_2, \dots, X_k$ ).

Si sólo se utiliza una variable independiente se trataría de un análisis de regresión simple y si se utiliza más de una variable independiente sería un análisis de regresión múltiple. (pág. 1)

Con lo cual se podrá evidenciar si existe la relación entre las variables de estudio y comprobar así la hipótesis de nuestro proyecto.

### 3.9. Informe de Investigación

Para el desarrollo del informe de investigación deberemos detallar la estructura del mismo, para lo cual el autor Daniel Salomón Behar Rivero (2008) en su libro Metodología de la Investigación menciona que:

La estructura del informe de investigación debe ser sencilla y sigue fielmente los pasos fundamentales del diseño de la investigación; en ningún momento debe ser contraria al diseño, ya que el informe debe ser la respuesta de lo planteado en este. (pág. 81)

Con esto debemos evidenciar los principales puntos que contendrá nuestro informe, el cual debe dar una guía rápida y sencilla del proyecto que se está desarrollando, para lo cual Daniel Salomón Behar Rivero (2008) nos plantea la siguiente estructura del informe:

- Título del Informe
- Introducción
- Metodología de la Investigación
- Presentación de Resultados
- Conclusiones (pág. 4)

## CAPÍTULO IV

### **EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL COMPORTAMIENTO DEL MARGEN FINANCIERO, LA EFICIENCIA DEL PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS.**

#### **4.1. Análisis macro del sector financiero**

El análisis macro del sector financiero del país es de relevancia, ya que nos ayuda a revelar información relevante que ayudara en nuestro estudio, por medio del análisis de los indicadores establecidos en capítulos anteriores en el periodo 2016 al 2017 de las entidades financieras de objeto de estudio, de manera que podremos tener un panorama de la situación que se desarrolló en estos periodos.

Para concretar este análisis utilizaremos el resumen ejecutivo publicado por la superintendencia de Bancos del Ecuador (2018), donde publica lo siguiente:

El sistema de Bancos públicos, a Diciembre 2017 en relación a Diciembre 2016, disminuyó la solvencia, la cobertura, la liquidez, aumentó calidad de activos, rentabilidad y el indicador de morosidad. Por otro lado, existió un leve aumento en los indicadores de eficiencia, tanto de gastos operativos, como de gastos de personal y el indicador de intermediación. (pág. 11)

Con lo cual evidenciamos una pequeña diferencia del año 2016 frente al 2017, la cual será evidenciada de manera más clara en los análisis realizados a las instituciones poblaciones de estudio.

A esto el gobierno anuncio medidas económicas que contribuyen a reactivar la economía, modernizar la Gestión financiera del país y el fortalecimiento de la

dolarización, dentro de estas medidas a tomar por parte del gobierno son la tasa arancelaria como formato para combatir el contrabando, incrementos arancelarios a menos del 5% de las subpartidas, el aumento de tres puntos porcentuales en el impuesto a la Renta para ciertos segmentos de empresas y la asignación de una institución que maneje el sistema de dinero electrónico.

#### **4.1.2. Aspecto económico**

Para comprender el aspecto económico nos respaldaremos en lo mencionado por la revista ASOBANCA (2017), nos menciona que “la banca nacional se encuentra en una etapa económica denominada expansión eficiente puesto que los créditos y depósitos están creciendo” (pág. 6), es así como en el presente año ha existido una leve recuperación en el sistema bancario en comparación con el 2016, en el que existió una disminución del volumen de crédito mientras que los depósitos estaban creciendo.

A este estudio la organización no gubernamental “Cooperativas de las Américas” en su informe titulado “Análisis sobre el sector de cooperativas de ahorro y crédito en el Ecuador” (2018) nos menciona que:

En el año 2015, como consecuencia de la abrupta caída del precio del petróleo y la ausencia de fondos de ahorro, se dio un importante ajuste en el gasto público de inversión –que se redujo del 15,1% del PIB en 2014 al 11,3% en 2015 (Banco Central del Ecuador, 2018) –, a lo que se sumaron los atrasos que el Gobierno acumuló con varios de sus proveedores por más de \$2.500 millones (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018). Esto provocó una fuerte contracción en los depósitos del sistema de bancos privados, que pasaron de \$26.755 millones en enero a un mínimo de \$24.225 millones en noviembre, es decir, una contracción de 9,5% en apenas 11 meses (Superintendencia de Bancos, 2018). No ocurrió lo mismo con las cooperativas de ahorro y crédito (de los segmentos 1 y 2), cuyos depósitos mostraron una tendencia creciente entre enero y julio de 2015 y si bien luego registraron una ligera caída hasta noviembre, al comparar los saldos de ese mes



con los de enero se observa un crecimiento de 2% (de \$5.074 millones a \$5.176 millones). (págs. 8,9)

De manera que la recesión sucedida en el año 2015 afecto al sistema financiero nacional con la caída del petróleo y la ausencia de ahorros provoca que el PIB del país se reduzca (Tabla 12) y afecte dos de los principales servicios del sistema financiero como lo es los depósitos y la cartera de créditos de las instituciones financieras del país.

#### **Tabla 14.**

Cifras del PIB en el Ecuador (Millones en USD)

	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
PIB	99,290	98,614	103,056
Crecimiento del PIB	-2,4%	-1,6%	3%
Déficit Fiscal como % del PIB	5,22%	6,3%	4,5%
Riesgo País	C	C	C

Fuente: Banco Central del Ecuador y Coface

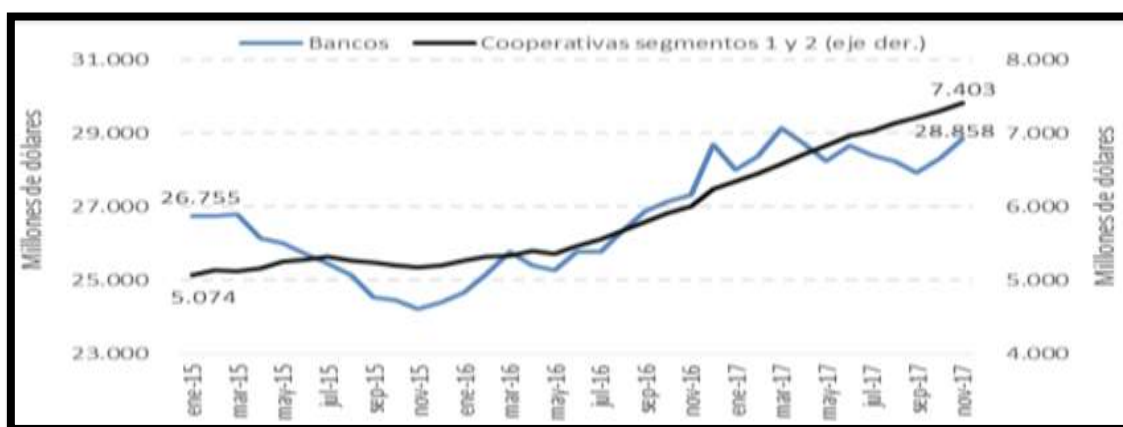
#### **4.1.3. Aspecto de mercado**

Según la Revista de Negocios & PyMES (2017), en su artículo denominado “Análisis de los indicadores financieros de los principales bancos privados del Ecuador” nos menciona la importancia de análisis de las instituciones y sus indicadores, con lo siguiente:

A través del análisis de los principales indicadores podremos brindar a la sociedad una herramienta en la cual identifiquen que institución bancaria es la que mejor maneja los recursos de terceros, cuál ha sido su desempeño en la toma de decisiones adecuadas en la selección de inversiones y prestación de fondos, cual es la estructura de capital que manejan y el compromiso de responsabilidad social que mantienen las instituciones con respecto a temas críticos de la sociedad. (pág. 1)

Con lo cual nuestro objeto de estudio y el análisis de los diferentes indicadores de las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi nos ayudaran a evidenciar la situación que presenta cada una.

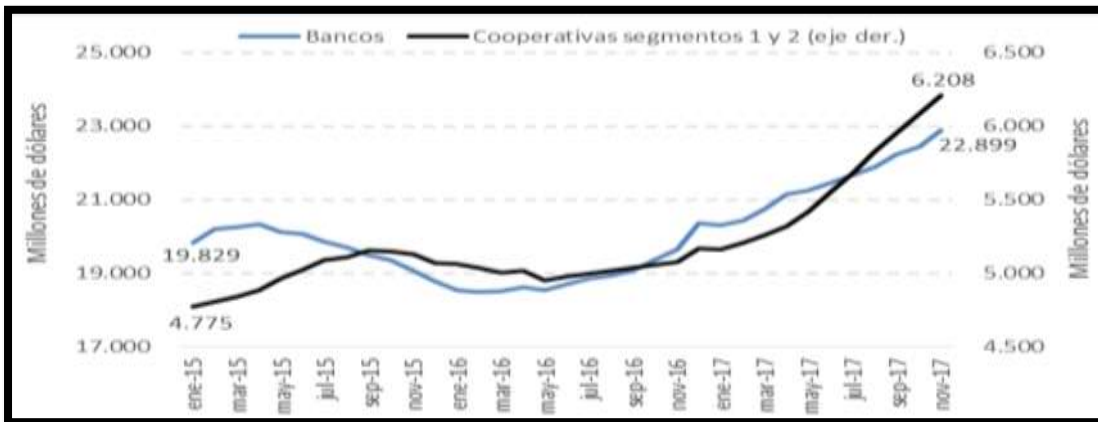
Ahora en sobre la evolución de los depósitos y la cartera de crédito de las instituciones financieras del país, podemos evidenciar en los siguientes gráficos:



**Figura 9.** Evolución de los depósitos en el sistema de bancos privados y cooperativas

Fuente: SEPS, Superintendencia de Bancos.

En este grafico (figura 9) podemos evidenciar que existe un crecimiento en el sistema financiero en cuanto a los depósitos de bancos y cooperativas de ahorro y crédito, puesto que en referencia del año 2015 frente al 2016 y 2017 , existe un incremento en las cifras de bancos con 26,755 millones de dólares y las cooperativas con 5,074 millones de dólares, de los cuales estas cifras ascendieron a 28,858 millones de dólares en bancos y 7,403 millones de dólares en cooperativas de ahorro y crédito, este fenómeno se debe a que en el año 2015 existió una caída del precio de petróleo y una reducción en el PIB del país, lo cual afecto a los depósitos del sector financiero.



**Figura 10.** Evolución de la cartera de créditos del sistema de bancos privados y cooperativas.

Fuente: SEPS, Superintendencia de Bancos.

En lo que se refiere a este gráfico (Figura 10) podemos ver el notable crecimiento de la cartera de créditos del sector financiero partiendo del año 2015 frente al 2016 y 2017, esto en cifras se traduce en un incremento en las cifras de los bancos de 19,829 millones de dólares a 22,899 millones de dólares, de igual manera en las cooperativas pasaron de 4,775 millones de dólares a 6,208 millones de dólares. Esto al igual que en los depósitos se evidencia que tuvo una recuperación respecto a la recesión sucedida en el 2015.

A estos datos podemos citar al autor Iñaki Arrien Gorospe (2018), en su informe “El sector financiero en Ecuador 2018” nos menciona lo siguiente sobre la oportunidad del sector financiero en el mercado:

Las políticas establecidas por el Gobierno están encaminadas a la búsqueda de una reactivación productiva. La principal medida que se pretende fomentar para alcanzar este objetivo es ampliar el acceso al crédito entre la población. Esto implicaría que el Banco Central del Ecuador bajara los tipos de referencia. De este

modo, los agentes del sistema bancario ecuatoriano aplicarían escalonadamente las modificaciones impuestas a las tasas que ofrecen en su cartera de productos. (pág. 6)

De manera concreta esto conllevará que para el año 2017 el sector financiero del Ecuador se encuentre en momento de expansión, de manera adversa a lo sucedido en el 2016 y 2015, con lo cual mientras se tomen medidas de oportunidad para el mercado se avecina un incremento en depósitos y cartera de créditos futuros.

#### 4.2. Análisis micro del sector financiero

Para la realización de este análisis se estratificó los objetos de estudio, es decir, en un estrato están las instituciones financieras que tienen una responsabilidad social como lo son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en el otro estrato tenemos a instituciones con fin de lucro como lo son los Bancos y las Mutualistas. Dado nuestras variables de investigación hemos visto factible aplicar indicadores financieros de: Rentabilidad, Eficiencia y Calidad que son las variables fundamentales para poder comprobar nuestro estudio.

#### **Tabla 15.**

Tabla resumen de los indicadores analizados

INDICADOR	SEGMENTO			
	Bancos y Segmento		Cooperativas de ahorro y crédito	
	2016	2017	2016	2017
<b>RENTABILIDAD</b>				
<b>ROA</b>	0,48%	0,82%	0,72%	1,21%
<b>ROE</b>	5,24%	11,91%	11,76%	21,61%
<b>Margen neto por intereses</b>	4,36%	4,93%	8,07%	8,36%
<b>Margen de utilidad</b>	65,37%	67,76%	92,08%	92,84%
<b>EFICIENCIA</b>				

<b>Eficiencia operativa</b>	4,96%	4,87%	6,62%	6,03%
<b>Eficiencia del margen</b>	35,85%	30,87%	39,42%	38,34%
<b>Liquidez</b>	30,85%	26,31%	29,74%	26,18%
<b>Liquidez patrimonial</b>	9,74%	7,44%	24,36%	19,64%
<b>CALIDAD</b>				
<b>Calidad de Cartera</b>	1,79%	1,34%	4,18%	3,33%
<b>Cobertura</b>	6,79%	6,73%	6,48%	5,67%
<b>Colocaciones</b>	51,62%	55,90%	74,93%	78,81%
<b>Calidad de activos</b>	95,28%	94,18%	91,39%	93,41%

#### 4.2.1. Análisis del margen financiero (rentabilidad) de las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi en el periodo 2016-2017.

Para el análisis de este punto hemos tomado 4 indicadores financieros que son los más factibles para nuestro estudio y son los siguientes: Rendimiento sobre los activos, Rendimiento sobre el patrimonio, margen neto por interés y margen de utilidad.

##### **Rendimiento sobre los activos**

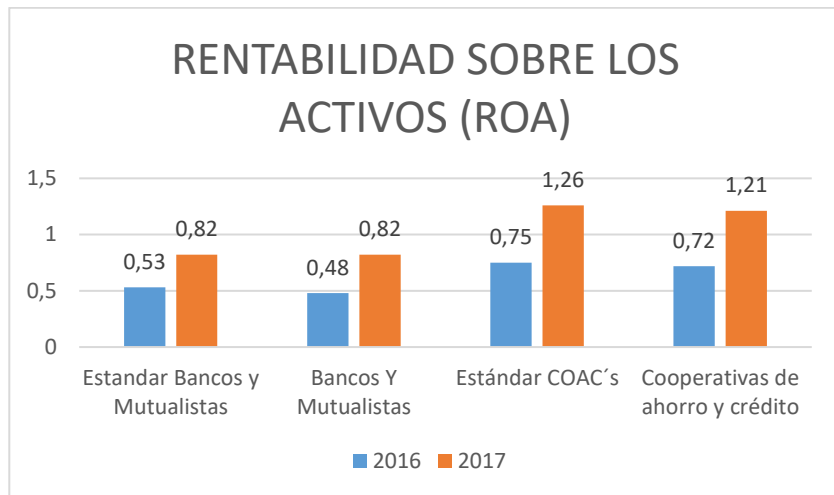
En el análisis de este indicador encontramos los siguientes resultados:

**Tabla 16.**

Análisis indicador ROA

<b>Rentabilidad sobre los activos. (ROA)</b>		
<b>SEGMENTOS</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Estándar del sector bancos	0,53%	0,82%
Estándar del sector COAC's	0,75%	1,26%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	0,72%	1,21%
Bancos y Mutualistas	0,48%	0,82%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio.



**Figura 11.** Análisis Indicador ROA

Este indicador nos ayuda a medir la efectividad total de la administración en la generación de utilidades con sus activos disponibles, y podemos observar que tenemos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en el año 2016 un 0,72% y en el año 2017 aumenta a 1,21%, esto no quiere decir que están generando utilidades bajas ya que este tipo de instituciones tienen un fin social; por otra parte, en los Bancos y Mutualistas tenemos utilidades del 0,48% y 0,82% esto es debido a la recesión que se vivió en estos años por la reactivación del volcán Cotopaxi.

Analizaremos las variaciones entre el periodo 2016 al 2017 y lo compararemos con el estándar del sector para evidenciar la situación de la institución financiera en este indicador.

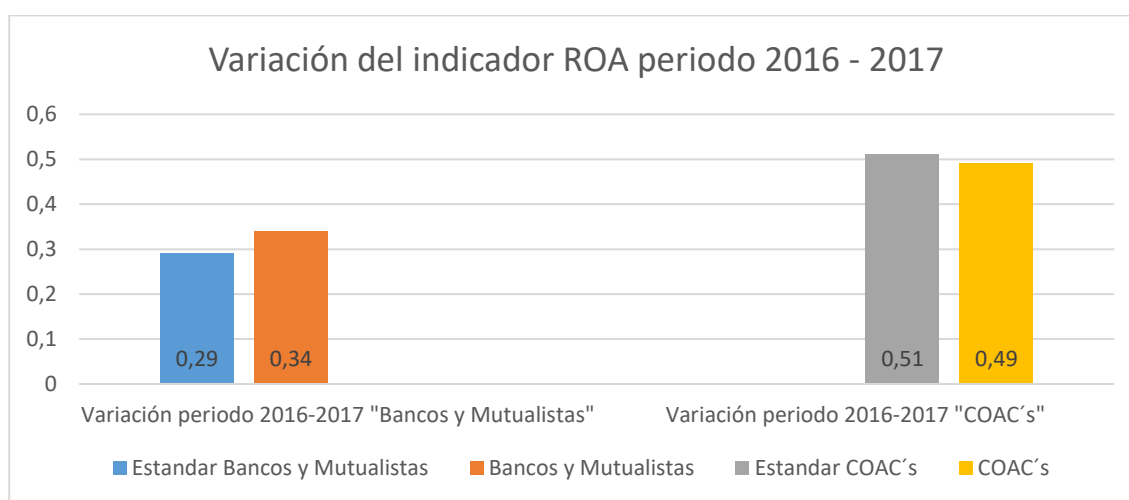
**Tabla 17.**

Análisis de las variaciones del periodo 2016-2017 del indicador ROA

Rentabilidad sobre los activos. (ROA)	
SEGMENTOS	Variación 2016 -2017
Estándar del sector Bancos y Mutualistas	0,29%
Estándar del sector COAC´s	0,51%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	0,49%
Bancos y Mutualistas	0,34%

Se evidencio que el segmento de Bancos y Mutualistas presenta una variación del 0,34% y esto frente a la variación del estándar del segmento 0,29% refleja que el segmento de Bancos y Mutualistas se encuentra con un crecimiento por encima de su segmento.

En lo concerniente al segmento de COAC´s presento un 0,49% de crecimiento frente al 0,51% crecimiento del estándar de su segmento nos dice que se encuentra 0,02% por debajo del estándar, para lo cual el segmento se encuentra con cifras positivas pero podría mejorar.



**Figura 12.** Análisis de la variación del ROA en los periodos 2016-2017.

## Rendimiento sobre el patrimonio

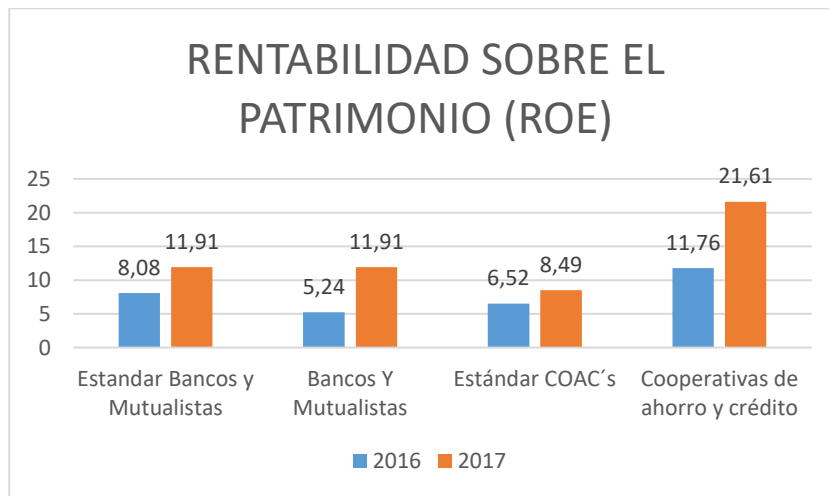
Sobre el rendimiento del patrimonio se obtuvo los siguientes datos:

**Tabla 18.**

Análisis indicador ROE

Rentabilidad sobre el patrimonio. (ROE)		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	8,08%	11,91%
Estándar del sector COAC's	6,52%	8,49%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	11,76%	21,61%
Bancos y Mutualistas	5,24%	11,91%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio.



**Figura 13.** Análisis indicador ROE

Este tipo de indicador nos ayuda a medir el rendimiento obtenido sobre la inversión de los socios o accionistas de la entidad financiera, en las cooperativas de ahorro y crédito tenemos una rentabilidad en el patrimonio de 11,76% y 21,61% en el 2016 y 2017 respectivamente mientras que en los bancos y mutualistas tenemos 5,24% y 11,91% en el 2016 y 2017 respectivamente.



En lo concerniente a la variación del periodo del 2016 y 2017 tenemos los siguientes datos:

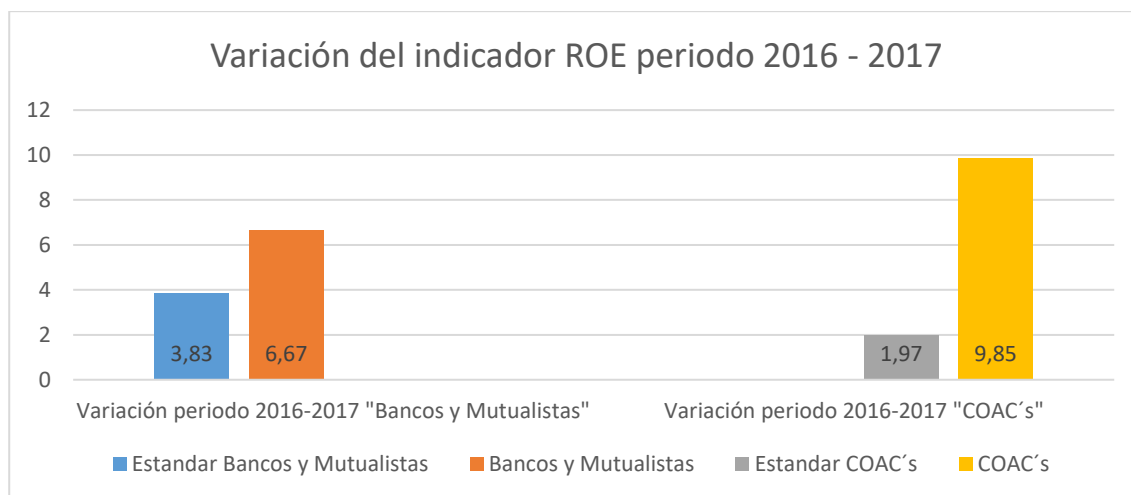
**Tabla 19.**

Análisis de las variaciones del periodo 2016 y 2017 del ROE.

Rentabilidad sobre el patrimonio. (ROE)	
SEGMENTOS	Variación 2016 -2017
Estándar del sector bancos	3,83%
Estándar del sector COAC´s	1,97%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	9,85%
Bancos y Mutualistas	6,67%

Se mostró que el segmento de Bancos y Mutualistas tiene una variación del 6,67%, esto frente a la variación del estándar 3,83% refleja que el segmento de Bancos y Mutualistas se encuentra con un crecimiento por encima de su segmento.

El segmento de COAC´s presento un 9,85% de crecimiento frente al 1,97% de crecimiento estándar, se encuentra que tiene un crecimiento muy por encima de su segmento.



**Figura 14.** Análisis de la variación del ROE en los periodos 2016 y 2017.

## Margen neto por interés

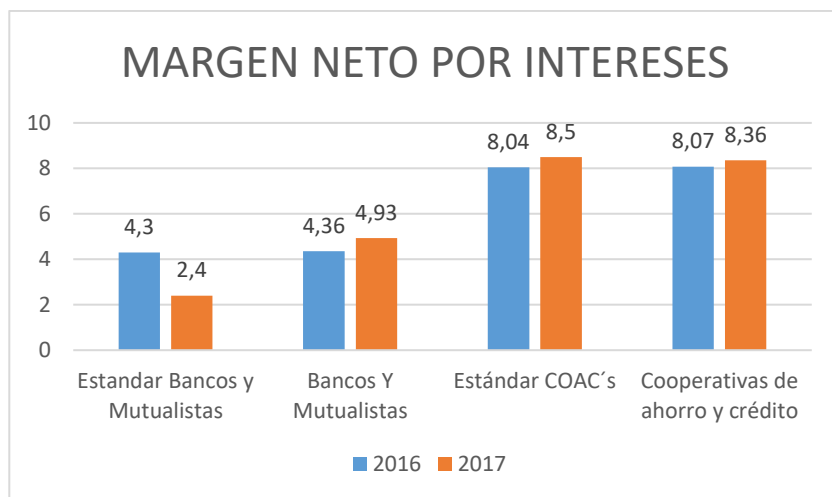
El indicador del margen neto por intereses nos revelo las siguientes cifras:

**Tabla 20.**

Análisis del Margen neto por intereses

Margen neto por intereses		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	4,36%	4,39%
Estándar del sector COAC's	8,04%	8,50%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	8,07%	8,36%
Bancos y Mutualistas	4,36%	4,93%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio



**Figura 15.** Análisis indicador Margen neto por intereses

Aquí nos menciona el beneficio que obtienen las cooperativas de ahorros y crédito por cada crédito otorgado es del 8,07% en el 2016 y 8,36% en el 2017, esto se debe a que existe un spread financiero más amplio, la mayoría de estas instituciones otorgan

microcréditos que tiene una tasa referencial más alta, por otra parte en los bancos y mutualistas el beneficio por cada crédito otorgado es de 4,36% en el 2016 y un 4,93% ya que existe un mayor variedad de tipos de créditos en el sistema bancario.

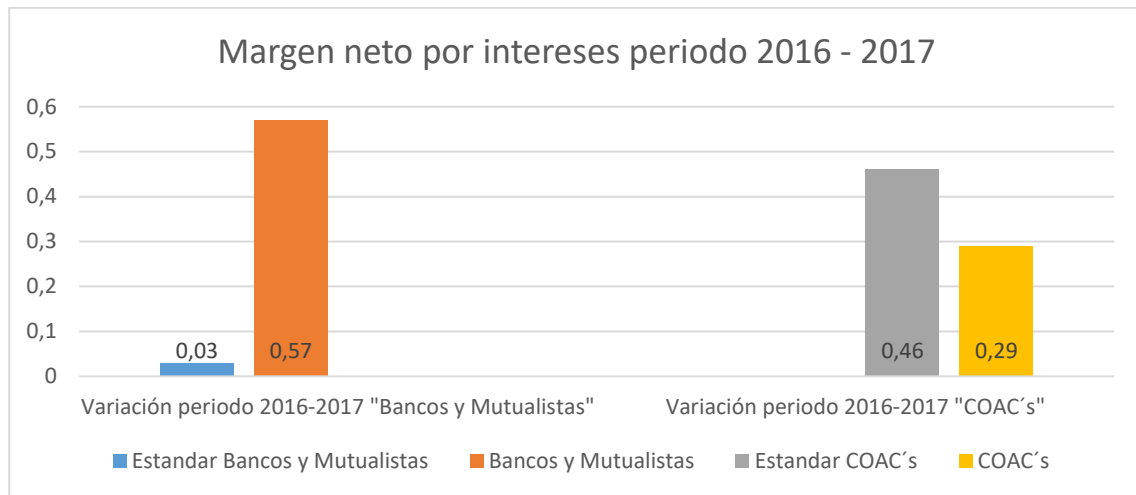
**Tabla 21.**

Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador Margen neto por intereses.

<b>Margen neto por intereses</b>	
<b>SEGMENTOS</b>	<b>Variación 2016 -2017</b>
Estándar del sector bancos	0,03%
Estándar del sector COAC´s	0,46%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	0,29%
Bancos y Mutualistas	0,57%

Se obtuvo que el segmento de Bancos y Mutualistas tiene una variación del 0,57%, esto frente a la variación del estándar 0,03% refleja que el segmento de Bancos y Mutualistas se encuentra con un crecimiento por encima de su estándar de segmento.

El segmento de COAC´s presento un 0,29% de crecimiento frente al 0,46% de crecimiento estándar, lo que quiere decir que las cifras del segmento si bien presentan un crecimiento se encuentra por debajo del estándar y se debería propender a superar o igualar al estándar del segmento.



**Figura 16.** Análisis de la variación del Margen neto por intereses del periodo 2016 y 2017.

### Margen de Utilidad

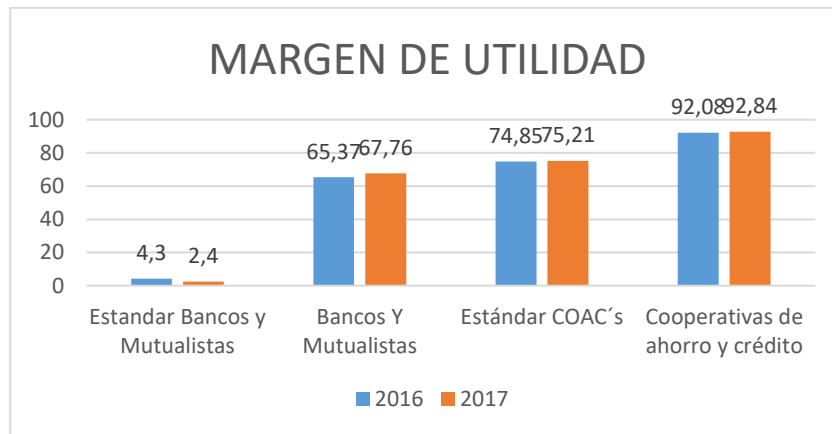
Al respecto del margen de utilidad nos señaló los siguientes datos:

**Tabla 22.**

Análisis del indicador de Margen de Utilidad

Margen de Utilidad		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	55,37%	57,76%
Estándar del sector COAC's	74,85%	75,21%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	92,08%	92,84%
Bancos y Mutualistas	65,37%	67,76%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio



**Figura 17.** Análisis indicador Margen de Utilidad

En la cooperativas de ahorro y crédito encontramos un 92,08% y 92,84% en los años en estudio respectivamente, mientras que en los bancos y mutualistas encontramos un 65,37% y un 67,76% en los años en estudio respectivamente; este indicador nos ayuda a sacar qué porcentaje de los ingresos netos son obtenidos por los intereses ganados por colocación de créditos, podemos observar que en los bancos existe un menor porcentaje que en las cooperativas, pero esto no quiere decir que estas instituciones financieras estén manejando mal sus recursos ya que ellos manejan una variedad más amplia en sus portafolios de productos y servicios en los cuales obtienen beneficio por otras actividades que no sean solo la colocación de créditos.

**Tabla 23**

Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador de Margen de Utilidad

Margen de Utilidad	
SEGMENTOS	Variación 2016 -2017
Estándar del sector bancos	2,39%
Estándar del sector COAC's	0,36%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	0,76%
Bancos y Mutualistas	2,39%

Se obtuvo que el segmento de Bancos y Mutualistas y el estándar de este segmento presentan un crecimiento igual del 2,39%, con lo cual las cifras de las instituciones están acordes a su segmento.

El segmento de COAC's presento un crecimiento del 0,76%, esto frente al estándar de su segmento 0,36% refleja que el segmento de COAC's se encuentra por encima del estándar.



**Figura 18.** Análisis de la variación del Margen de Utilidad del periodo 2016 y 2017.

#### **4.2.2. Análisis de los indicadores de eficiencia en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi en el periodo 2016-2017.**

Para el análisis de este punto hemos tomado 4 indicadores financieros que son los más factibles para nuestro estudio y son los siguientes: Eficiencia Operativa, Eficiencia del Margen, Liquidez y Liquidez Patrimonial.

## Eficiencia Operativa

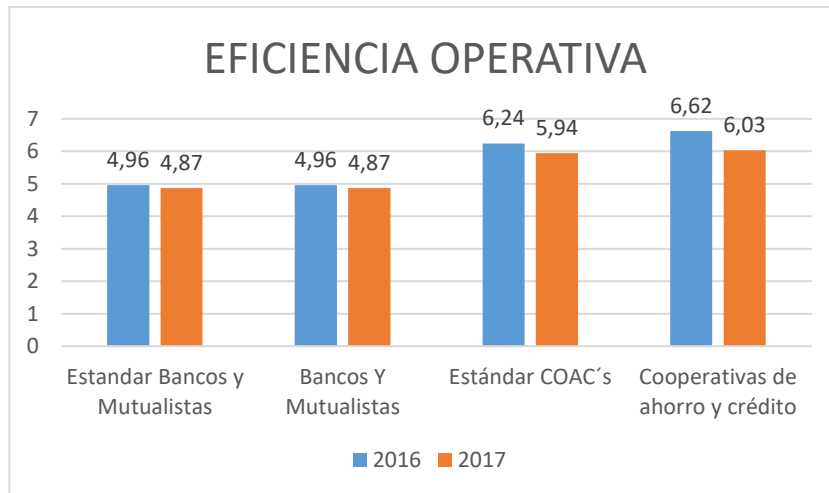
Al realizar el análisis de las instituciones financieras obtuvimos lo siguiente al respecto del indicador de eficiencia operativa:

**Tabla 24.**

Análisis del indicador de Eficiencia Operativa

Eficiencia operativa		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	4,96%	4,87%
Estándar del sector COAC's	6.24%	5,94%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	6,62%	6,03%
Bancos y Mutualistas	4,96%	4,87%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio



**Figura 19.** Análisis indicador de Eficiencia Operativa

El indicador en estudio tiene mayor eficiencia mientras más bajo sea el porcentaje, ya que las instituciones financieras buscan que sus gastos operativos sean menores para poder ampliar su margen de utilidad, en las Cooperativas de ahorro y crédito encontramos

un 6,62% y un 6,03% aquí existe una disminución que es favorable para este sector, de igual manera en los bancos y mutualistas encontramos una disminución del 4,96% en 2016 al 4,87% en el 2017.

**Tabla 25**

Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador Eficiencia Operativa.

Eficiencia Operativa	
SEGMENTOS	Variación 2016 -2017
Estándar del sector bancos	-0,09%
Estándar del sector COAC´s	-0,30%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	-0,59%
Bancos y Mutualistas	-0,09%

Se obtuvo que el segmento de Bancos y Mutualistas presentan una variación negativa del -0,09%, mientras que el segmento de COAC´s presento una variación negativa del -0,59% frente a la variación estándar de -0,30%, nos quiere decir que las cifras del segmento de COAC´s debe mejorar sus cifras al menos hasta alcanzar el porcentaje de su estándar.



**Figura 20.** Análisis de la variación de la Eficiencia Operativa del periodo 2016 y 2017.



## Eficiencia del Margen

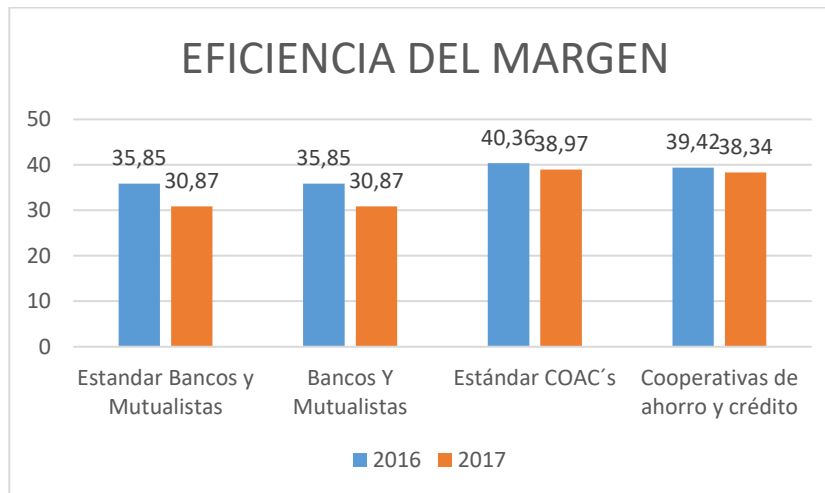
Al analizar el indicador de eficiencia del margen se obtuvo:

**Tabla 26.**

Análisis del indicador eficiencia del margen

Eficiencia del margen		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	35,85%	30,87%
Estándar del sector COAC's	40,36%	38,97%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	39,42%	38,34%
Bancos y Mutualistas	35,85%	30,87%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio.



**Figura 21.** Análisis indicador de Eficiencia del Margen.

Lo resultados de este indicador son muy favorables para ambos sectores ya que se enfoca en tener una mayor cantidad de intereses ganados que de intereses pagados, ya que si supera el 100% estaríamos diciendo que la entidad está pagando a sus socios o clientes más intereses de los que está generando por la colocación de créditos; tenemos a las cooperativas de ahorro y crédito con un 39,42% en el 2016 y un 38,34%

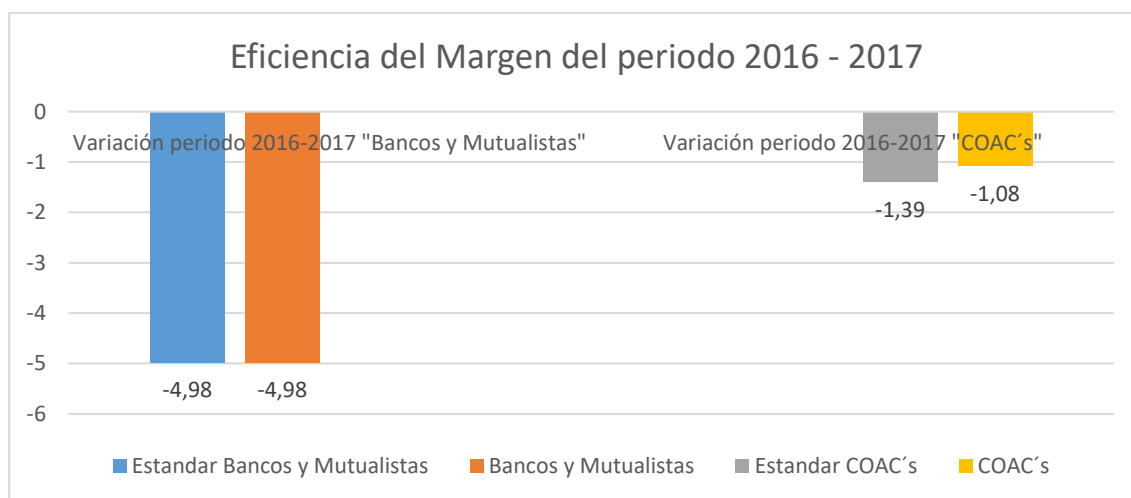
en el 2017, en los bancos y mutualistas tenemos un 35,85% en el 2016 y un 30,87% en el 2017, en ambos casos existe una mayor eficiencia en la variación de año a año, esto quiere decir que se generó más intereses a favor en el año 2017.

**Tabla 27**

Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador de Eficiencia del Margen

<b>Eficiencia del Margen</b>	
<b>SEGMENTOS</b>	<b>Variación 2016 -2017</b>
Estándar del sector bancos	-4,98%
Estándar del sector COAC´s	-1,39%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	-1,08%
Bancos y Mutualistas	-4,98%

Se obtuvo que el segmento de Bancos y Mutualistas y el estándar del mismo segmento presento una variación negativa del -4,98%, mientras que el segmento de COAC´s presento una variación negativa del -1,08% frente a la variación estándar de -1,39%, nos quiere decir que las cifras del segmento de COAC´s se encuentra mejor que el estándar establecido.



**Figura 22.** Análisis de la variación del indicador de Eficiencia del Margen del periodo 2016 y 2017.

## Liquidez

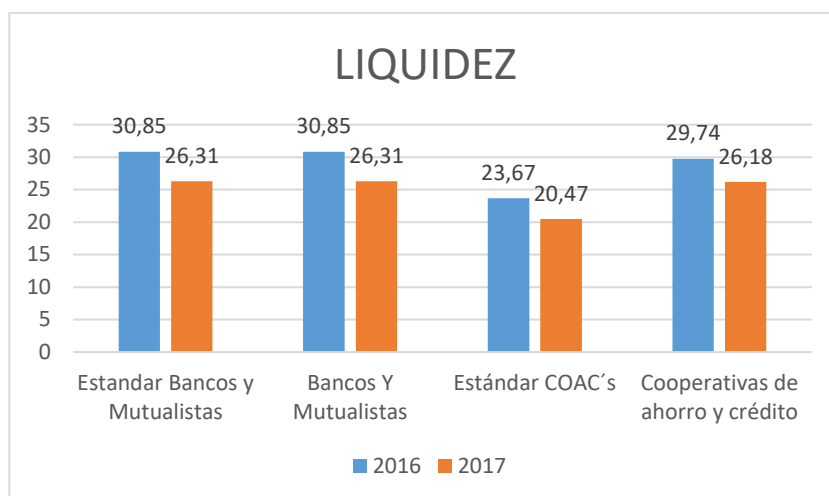
Al realizar el análisis del indicador de liquidez de las instituciones los datos reflejaron lo siguiente:

**Tabla 28**

Análisis del indicador de liquidez

Liquidez		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	30,85%	26,31%
Estándar del sector COAC's	23,67%	20,47%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	29,74%	26,18%
Bancos y Mutualistas	30,85%	26,31%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio.



**Figura 23.** Análisis del indicador de Liquidez.

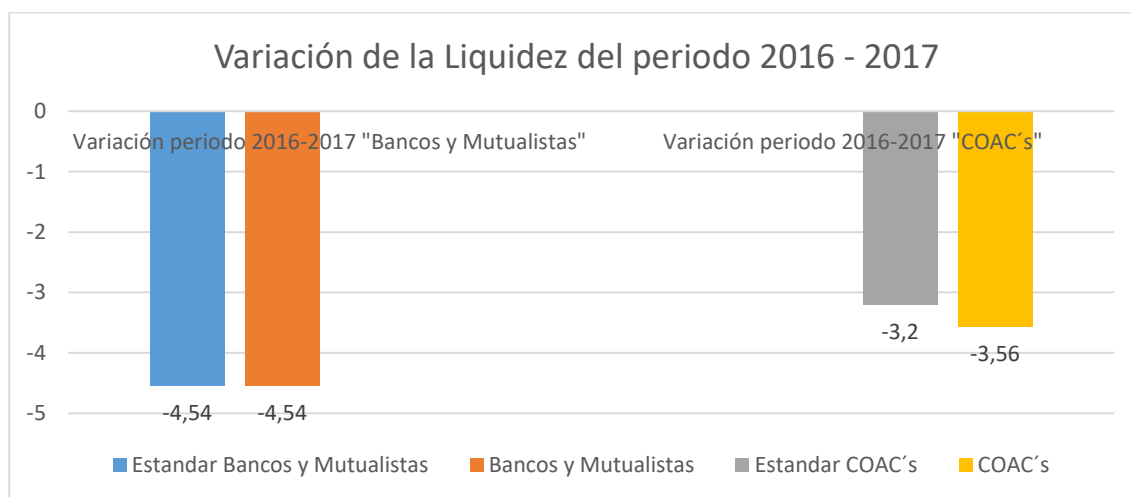
El indicador de liquidez es uno de los puntos a tomar más importantes en cualquier análisis que se realice, nos ayuda a detectar cuantos recursos tenemos para cubrir deudas a corto plazo, las cooperativas de ahorro y crédito tienen un 29,74% en el 2016 y un 26,18% en el 2017, y los bancos y mutualistas tienen un 30,85% en el 2016 y un 26,31% en el 2017; se ven disminuciones notorias de año a año en el sistema financiero esto debido a que como lo analizamos anteriormente se debe a la activación del volcán Cotopaxi, que hizo que muchas personas estén necesitadas de dinero y no pueden optar por el ahorro es por eso que se disminuyen los fondos disponibles en la mayoría de instituciones financieras de Cotopaxi.

**Tabla 29**

Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador Liquidez.

Liquidez	
SEGMENTOS	Variación 2016 -2017
Estándar del sector bancos	-4,54%
Estándar del sector COAC's	-3,20%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	-3,56%
Bancos y Mutualistas	-4,54%

Se obtuvo que el segmento de “Bancos y Mutualistas” y su estándar presentan una variación negativa del -4,54%, mientras que el segmento de COAC’s presento una variación negativa del -3,56% frente a la variación del estándar de -3,20%, nos quiere decir que las cifras del segmento de COAC’s debe mejorar sus cifras al menos hasta alcanzar el porcentaje de su estándar.



**Figura 24.** Análisis de la variación de la Liquidez del periodo 2016 y 2017.

### Liquidez Patrimonial

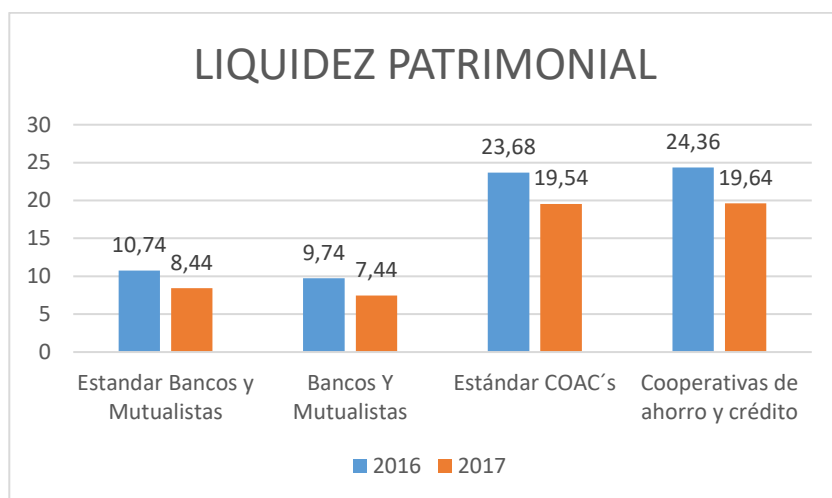
El indicador de liquidez patrimonial nos reflejó lo siguiente:

**Tabla 30**

Análisis del indicador de liquidez patrimonial

Liquidez patrimonial		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	10,74%	8,44%
Estándar del sector COAC's	23,68%	19,54%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	24,36%	19,64%
Bancos y Mutualistas	9,74%	7,44%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio.



**Figura 25.** Análisis indicador Liquidez Patrimonial.

En las cooperativas de ahorro y crédito tenemos un 24,36% en el 2016 y un 19,64% en el 2017; mientras que en los bancos y mutualistas tenemos un 9,74% y un 7,44%; este indicador hace hincapié en que la suficiencia patrimonial debe respaldar las operaciones actuales y futuras, además de cubrir las pérdidas que no cubren las provisiones, es así que se pudo analizar que el porcentaje más favorable la tiene las cooperativas de ahorro y crédito, ya que cada socio que entra a la institución se ve obligado a tener certificados de aportación que a su vez forman parte del patrimonio, esto no sucede en los bancos y mutualista ya que aquí son los accionistas quienes invierten su capital.

**Tabla 31**

Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador Liquidez Patrimonial.

Liquidez Patrimonial	
SEGMENTOS	Variación 2016 -2017
Estándar del sector bancos	-2,30%
Estándar del sector COAC's	-4,14%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	-4,72%
Bancos y Mutualistas	-2,30%

Se obtuvo que el segmento de “Bancos y Mutualistas” y su estándar presentan una variación negativa del -2,30%, mientras que el segmento de COAC’s presento una variación negativa del -4,72% frente a la variación del estándar de -4,14%, nos quiere decir que las cifras del segmento de COAC’s están mejor que el estándar preestablecido por su segmento.



**Figura 26.** Análisis de la variación de Liquidez Patrimonial del periodo del 2016 y 2017.

#### 4.2.3. Análisis de los indicadores de calidad en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi en el periodo 2016-2017.

##### Calidad de la Cartera

Este indicador reflejo la siguiente información:

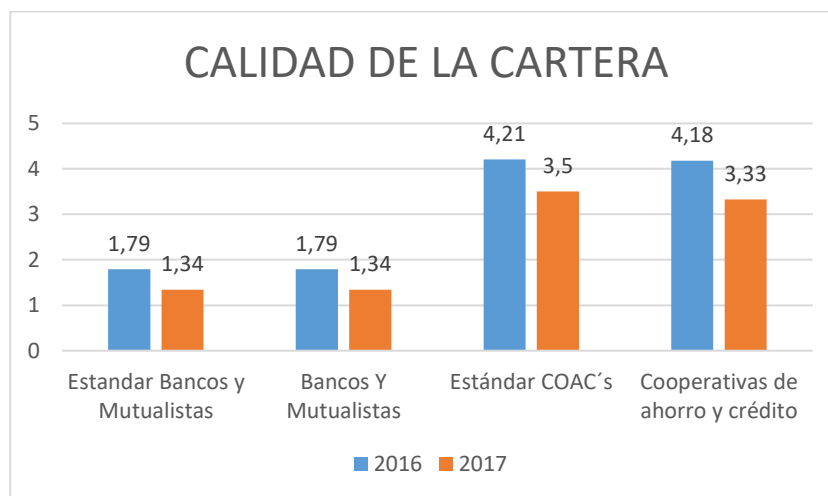
**Tabla 32.**

Análisis del indicador calidad de la cartera

Calidad de la cartera		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	1,79%	1,34%
Estándar del sector COAC's	4,21%	3,50%

<b>Cooperativas de Ahorro y Crédito</b>	4,18%	3,33%
<b>Bancos y Mutualistas</b>	1,79%	1,34%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio.



**Figura 27.** Análisis indicador Calidad de la Cartera

Es de vital importancia tener en cuenta este indicador, es uno de los indicadores que entre más bajo es su porcentaje es más favorable para el estrato en estudio, en las cooperativas de ahorro y crédito tenemos un 4,18% en el 2016 y un 3,33% en el 2017; mientras que en los bancos y cooperativas tenemos 1,79% en el 2016 y 1,34% en el 2017. Las cooperativas son más propensas a que este indicador se incremente y sea desfavorable para las instituciones ya que al trabajar con un fin social hace que la cartera vencida sea un poco más elevada, además de otorgar créditos con menos control y seguimiento que en los bancos y mutualistas, en este punto se puede evidenciar que los bancos y mutualistas están más preparados para evitar que los créditos queden en morosidad.

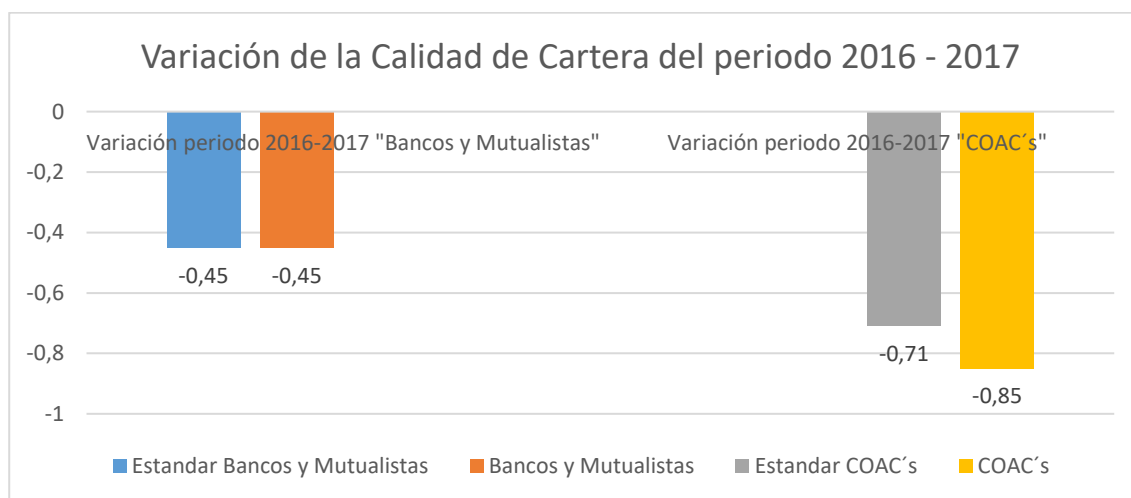


**Tabla 33**

Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador Calidad de cartera.

Calidad de Cartera	
SEGMENTOS	Variación 2016 -2017
Estándar del sector bancos	-0,45%
Estándar del sector COAC´s	-0,71%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	-0,85%
Bancos y Mutualistas	-0,45%

Se obtuvo que el segmento de “Bancos y Mutualistas” y su estándar presentan una variación negativa del -0,45%, mientras que el segmento de COAC´s presento una variación negativa del -0,85% frente a la variación del estándar de -0,71%, nos quiere decir que las cifras del segmento de COAC´s debe mejorar sus cifras al menos hasta alcanzar el porcentaje de su estándar.



**Figura 28.** Análisis de la variación de la Calidad de Cartera del periodo del 2016 y 2017.

## Cobertura

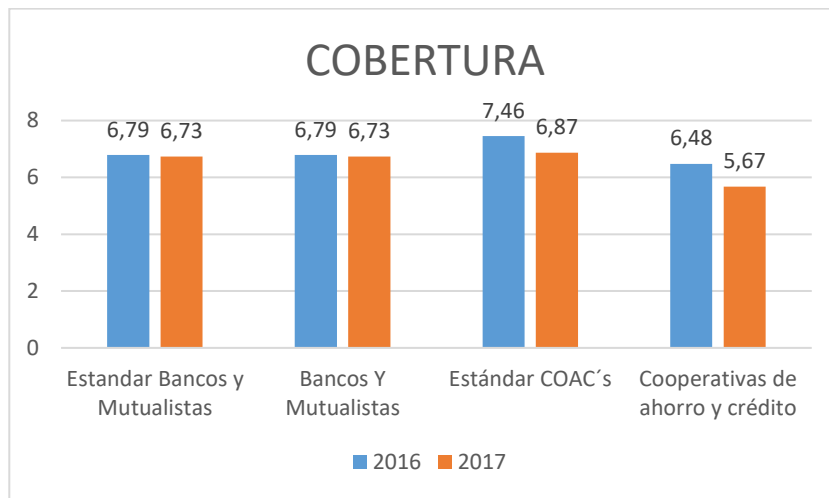
En el análisis del indicador de cobertura se halló lo siguiente:

**Tabla 34**

Análisis del indicador de Cobertura

Cobertura		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	6,79%	6,73%
Estándar del sector COAC's	7,46%	6,87%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	6,48%	5,67%
Bancos y Mutualistas	6,79%	6,73%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio.



**Figura 29.** Análisis indicador de Cobertura

Las cooperativas de ahorro y crédito en el análisis obtienen los siguientes resultados en el año 2016 un 6,48% y en el año 2017 un 5,67%, es decir que si todos los créditos se hubieran venido podían respaldar dichos porcentajes en cada año de estudio; mientras que en los bancos y mutualistas en el año 2016 un 6,79% y en el año 2017 un 6,73% para respaldar el total de créditos.

**Tabla 35**

Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador de Cobertura.

Cobertura	
SEGMENTOS	Variación 2016 -2017
Estándar del sector bancos	-0,06%
Estándar del sector COAC´s	-0,59%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	-0,81%
Bancos y Mutualistas	-0,06%

Se obtuvo que el segmento de “Bancos y Mutualistas” y su estándar presentan una variación negativa del -0,06%, mientras que el segmento de COAC´s presento una variación negativa del -0,81% frente a la variación del estándar de -0,59%, nos quiere decir que las cifras del segmento de COAC´s debe mejorar sus cifras al menos hasta alcanzar el porcentaje de su estándar.



**Figura 30.** Análisis de la variación de Cobertura del periodo 2016 y 2017.

## Colocaciones

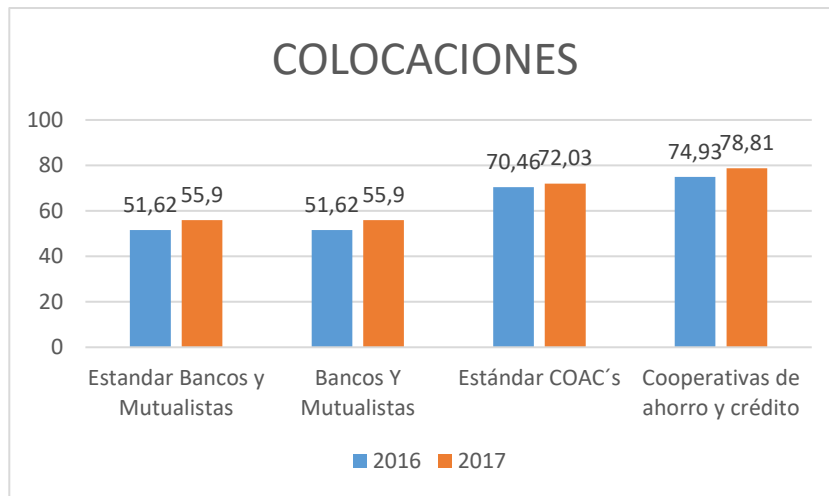
Al analizar este indicador se encontró la siguiente información:

**Tabla 36**

Análisis del indicador de Colocaciones

Colocaciones		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	51,62%	55,90%
Estándar del sector COAC's	70,46%	72,03%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	74,93%	78,81%
Bancos y Mutualistas	51,62%	55,90%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio.



**Figura 31.** Análisis indicador Colocaciones

Este indicador nos ayuda a saber qué porcentaje de activos están destinados en créditos; en las cooperativas de ahorro y crédito en el año 2016 el 74,93% de los activos están destinados a créditos mientras que en el año 2017 aumenta a un 78,81%, en este tipo de instituciones la mayor parte de los activos productivos son créditos ya que estas no optan y su fin social no les da para que busquen otro tipo de ingreso. En los bancos y mutualistas tenemos en el año 2016 un 51,62% y en el año 2017 un 55,90%, esto no

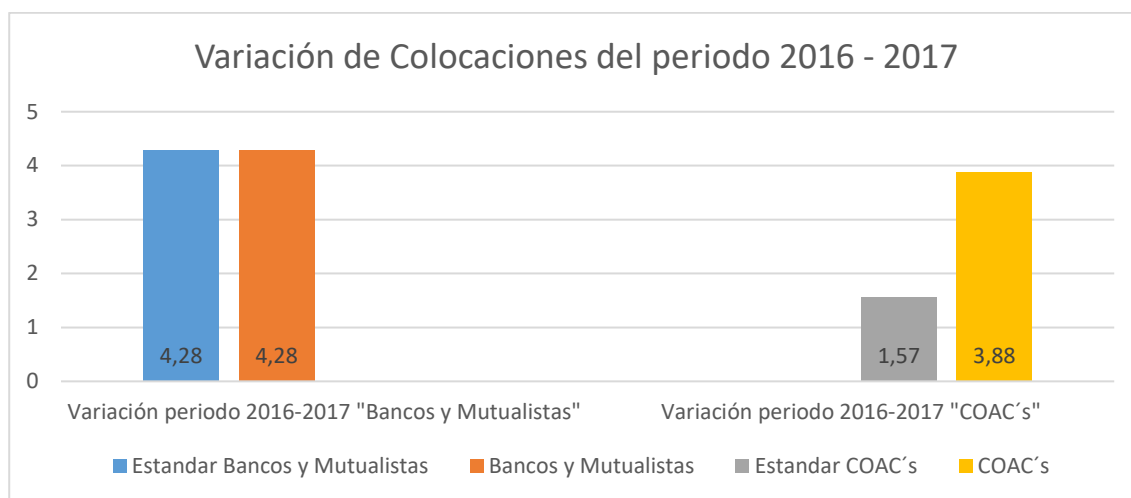
quiere decir que este tipo de instituciones tengan un indicador desfavorable, sino que estas buscan otro tipo de estrategias para incrementar sus ganancias como lo son las comisiones.

**Tabla 37**

Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador de Colocaciones.

<b>Colocaciones</b>	
<b>SEGMENTOS</b>	<b>Variación 2016 -2017</b>
<b>Estándar del sector bancos</b>	4,28%
<b>Estándar del sector COAC´s</b>	1,57%
<b>Cooperativas de Ahorro y Crédito</b>	3,88%
<b>Bancos y Mutualistas</b>	4,28%

Se obtuvo que el segmento de “Bancos y Mutualistas” y su estándar presentan una variación positiva del 4,28%, mientras que el segmento de COAC´s presento una variación del 3,88% frente a la variación del estándar de 1,57%, nos quiere decir que las cifras del segmento de COAC´s se encuentra mejores que el estándar preestablecido para su segmento.



**Figura 32.** Análisis de la variación de Colocaciones del periodo 2016 y 2017.

### Calidad de los Activos

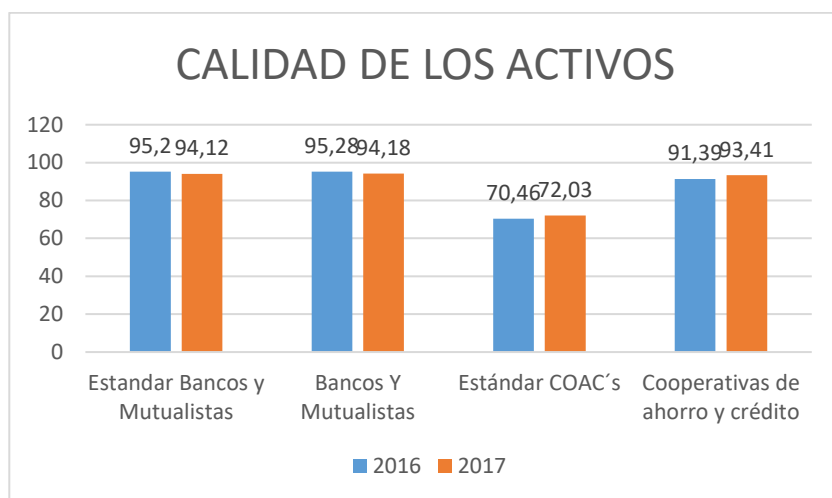
En lo referente al análisis de la calidad de los activos tenemos:

**Tabla 38.**

Análisis del indicador de Calidad de Activos

Calidad de los activos		
SEGMENTOS	2016	2017
Estándar del sector bancos	95,20%	94,12%
Estándar del sector COAC's	70,46%	72,03%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	91,39%	93,41%
Bancos y Mutualistas	95,28%	94,18%

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio.



**Figura 33.** Análisis indicadores Calidad de los activos

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen en el año 2016 un ratio del 91,39% y en el año 2017 un 93,41%, mientras que en los bancos y mutualistas en el año 2016 un 95,28% y en el año 2017 un 94,18%; este indicador nos indica que porcentaje de sus activos están generando ganancia, esto quiere decir que tanto como bancos, mutualistas y cooperativas efectúan sus operaciones con una calidad alta.

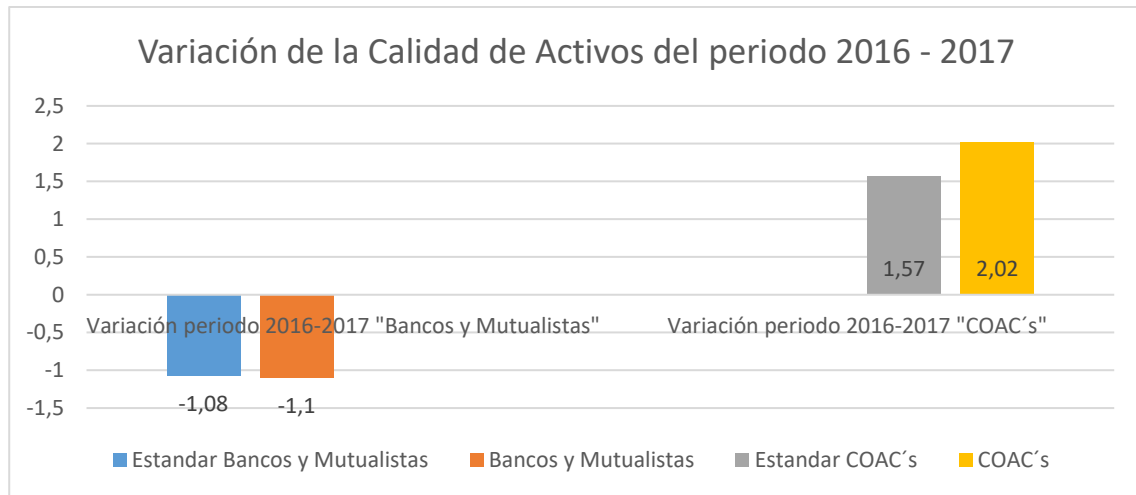
**Tabla 39**

Análisis de la variación del periodo 2016 y 2017 del indicador de Calidad de Activos.

Calidad de Activos	
SEGMENTOS	Variación 2016 -2017
Estándar del sector bancos	-1,08%
Estándar del sector COAC's	1,57%
Cooperativas de Ahorro y Crédito	2,02%
Bancos y Mutualistas	-1,10%

Se obtuvo que el segmento de "Bancos y Mutualistas" presenta una variación negativa del -1,10% frente a su estándar que reflejó una variación negativa de -1,08% con lo cual las cifras del segmento están 0.02 por debajo del estándar, mientras que el

segmento de COAC´s presento una variación del 2,02% frente a la variación del estándar de 1,57%, nos quiere decir que las cifras del segmento de COAC´s se encuentra por encima del estándar del segmento.



**Figura 34.** Análisis de la variación de Calidad de Activos del periodo del 2016 y 2017.



#### 4.2.4. Cruces de Variables

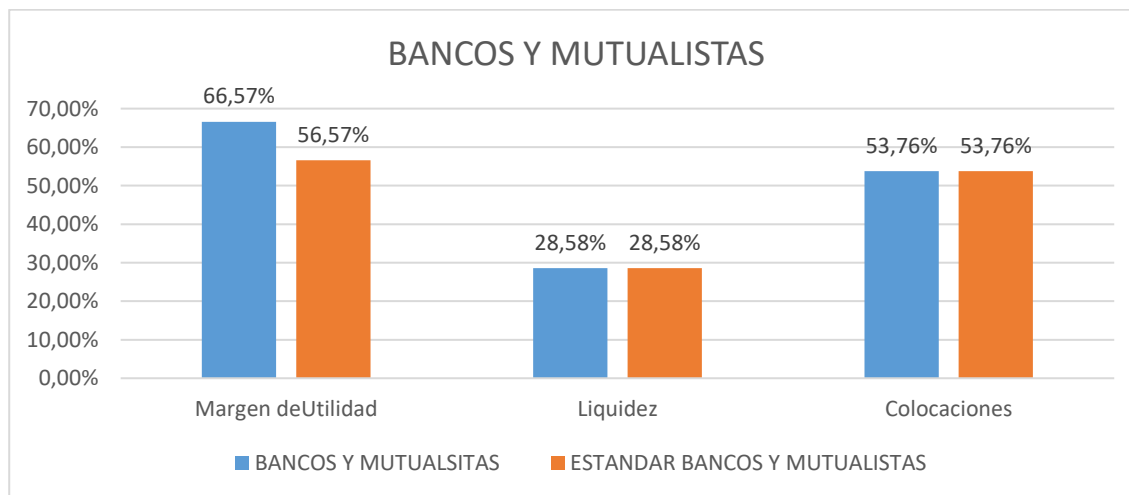
Para el análisis de nuestro proyecto realizamos el siguiente cruce de variables:

**Tabla 40.**

Cruce de las Variables margen de utilidad, liquidez y colocaciones

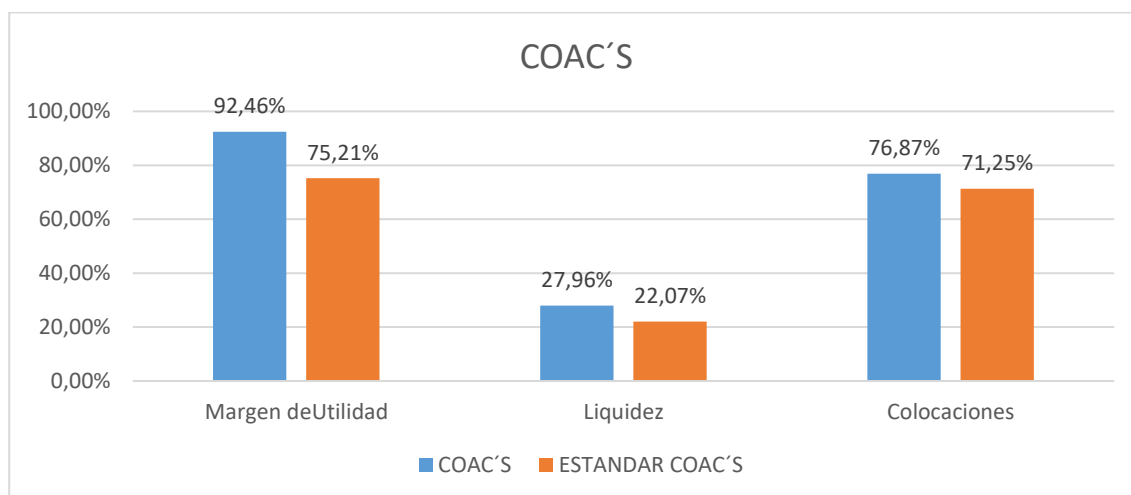
DETALLE	BANCOS Y MUTUALISTAS			ESTANDAR PARA BANCOS Y MUTUALISTAS			ESTANDAR PARA COAC'S			COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO		
	2016	2017	Promedio	2016	2017	Promedio	2016	2017	Promedio	2016	2017	Promedio
<b>Margen de utilidad</b>	65,3 7%	67,7 6%	66,57 %	55,3 7%	57,7 6%	56,57 %	74,8 5%	75,2 1%	75,21 %	92,0 8%	92,8 4%	92,46 %
<b>Liquidez</b>	30,8 5%	26,3 1%	28,58 %	30,8 5%	26,3 1%	28,58 %	23,6 7%	20,4 7%	22,07 %	29,7 4%	26,1 8%	27,96 %
<b>Colocaciones</b>	51,6 2%	55,9 0%	53,76 %	51,6 2%	55,9 0%	53,76 %	70,4 6%	72,0 3%	71,25 %	74,9 3%	78,8 1%	76,87 %

Nota: Los porcentajes obtenidos de cooperativas y bancos son un promedio del análisis realizado a la población de estudio



**Figura 35.** Cruce de Variables segmento Bancos y Mutualistas

Al realizar el cruce entre las variables margen de utilidad, liquidez y colocaciones se obtuvo que para los bancos y mutualistas los porcentajes de margen neto por intereses posee un 66.57%, el cual se encuentra 10% por encima del estándar del segmento, refleja que la liquidez tenga 28,58% con lo cual el porcentaje de colocaciones es 53,76%, en comparación con el estándar para Bancos y Mutualistas evidenciamos que los indicadores de liquidez (28,58%) y colocaciones (53,76%) están igual que el estándar del segmento de estos valores.



**Figura 36.** Representación gráfica del Cruce de Variables segmento COAC'S

Ahora para el segmento de Cooperativas de ahorro y crédito el cruce de variables se ve reflejado de la siguiente manera teniendo lo siguiente: en Margen neto por intereses 92,46% y esto frente al estándar de su segmento (75.21%) se encuentra 17,25% por encima de dicho estándar, con respecto al indicador de liquidez del 27,96%, y colocaciones con un porcentaje del 76,87%. En comparación con el estándar para cooperativas evidenciamos que los indicadores de liquidez (22,07%) y colocaciones (71,25%) están por encima de dichos valores con un 5,89% y 5,62% respectivamente.

### 4.3. Comprobación de hipótesis

#### 4.3.1. Mediante el método de Office Excel

En nuestra investigación utilizamos datos cuantitativos, para lo cual vimos la manera más factible de comprobar nuestra hipótesis y decidimos que se debe hacer a través de un modelo financiero que demostrara que el margen de utilidad tiene relación directa con la eficiencia y la calidad en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi, esto debido a la hipótesis establecida del proyecto, la cual es:

(H<sub>1</sub>) = La gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de productos en las instituciones financieras tiene relación directa con el margen financiero que manejan en estas entidades.

(H<sub>0</sub>) = La gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de productos en las instituciones financieras no tiene relación directa con el margen financiero que manejan en estas entidades.

Con lo cual partiremos de los siguientes datos extraídos de 23 Instituciones financieras analizadas previamente (Anexo):

**Tabla 41.**

**Tabla de datos.**

Instituciones Financieras	Margen de Utilidad	Eficiencia	Calidad
1	0,083891909	0,046549391	0,626336107
2	0,050314734	0,043625329	0,742705221
3	0,063302615	0,040123595	0,705859245
4	0,069034488	0,044204408	0,622587141
5	0,084672226	0,060286433	0,75216636
6	0,06104151	0,038944204	0,619356682
7	0,063979451	0,050148366	0,684107166
8	0,078462781	0,072157901	0,835556515
9	0,095614941	0,062580346	0,895692006
10	0,12063761	0,106684616	0,815966702

11	0,108802623	0,099585761	0,862964335
12	0,100418716	0,096862341	0,775546407
13	0,081197877	0,042668302	0,917896036
14	0,079055932	0,065982134	0,767167606
15	0,098873227	0,079477406	0,812075332
16	0,06395894	0,053630519	0,77120185
17	0,09282035	0,071918277	0,861255158
18	0,040901615	0,053238475	0,519802341
19	0,046239614	0,043642908	0,507935256
20	0,043696279	0,050197775	0,544857403
21	0,056326888	0,056163151	0,585735815
22	0,038186875	0,041821478	0,549360509
23	0,053357252	0,049801711	0,51782171

En esta tabla se puede observar los datos de las instituciones financieras en estudio con sus respectivas variables de investigación siendo:

**Variable dependiente:** Margen de utilidad

**Variable independiente 1:** Eficiencia

**Variable independiente 2:** Calidad

**Ecuación del modelo:**

$$y = f(x)$$

$$\text{Margen de utilidad} = B_0 + B_1(\text{Ex1}) + B_2(\text{Ex2})$$

**Donde:**

MU= Margen de utilidad

B<sub>0</sub>= intercepto

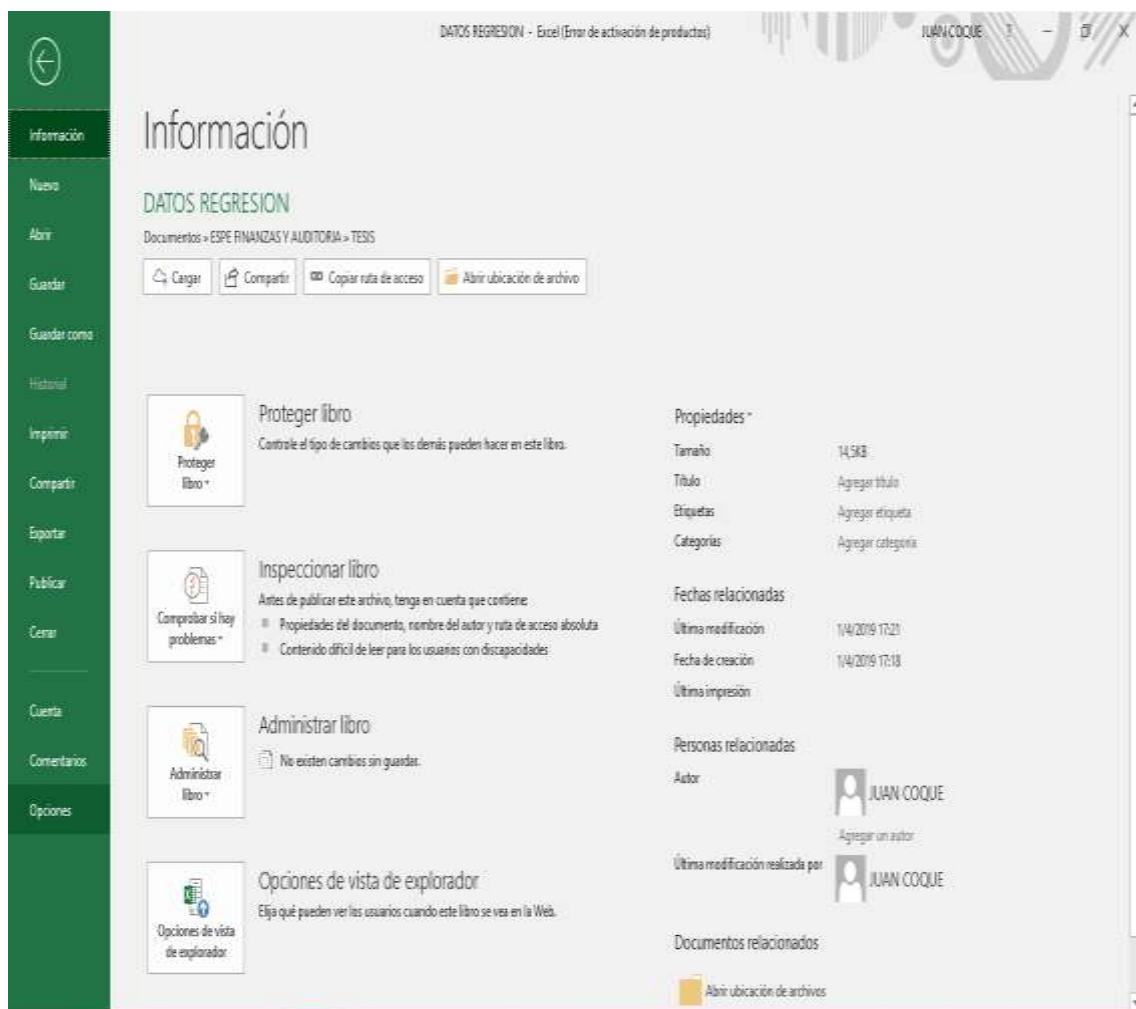
B<sub>1</sub>= Constante de eficiencia

Ex<sub>1</sub>= Eficiencia

B2= Constante de calidad

Ex2= Calidad

Ya determinado la función de regresión lineal, se procede hacer lo siguiente en el programa Office Excel, Nos dirigimos a la pestaña de “ARCHIVO” y seleccionamos opciones.



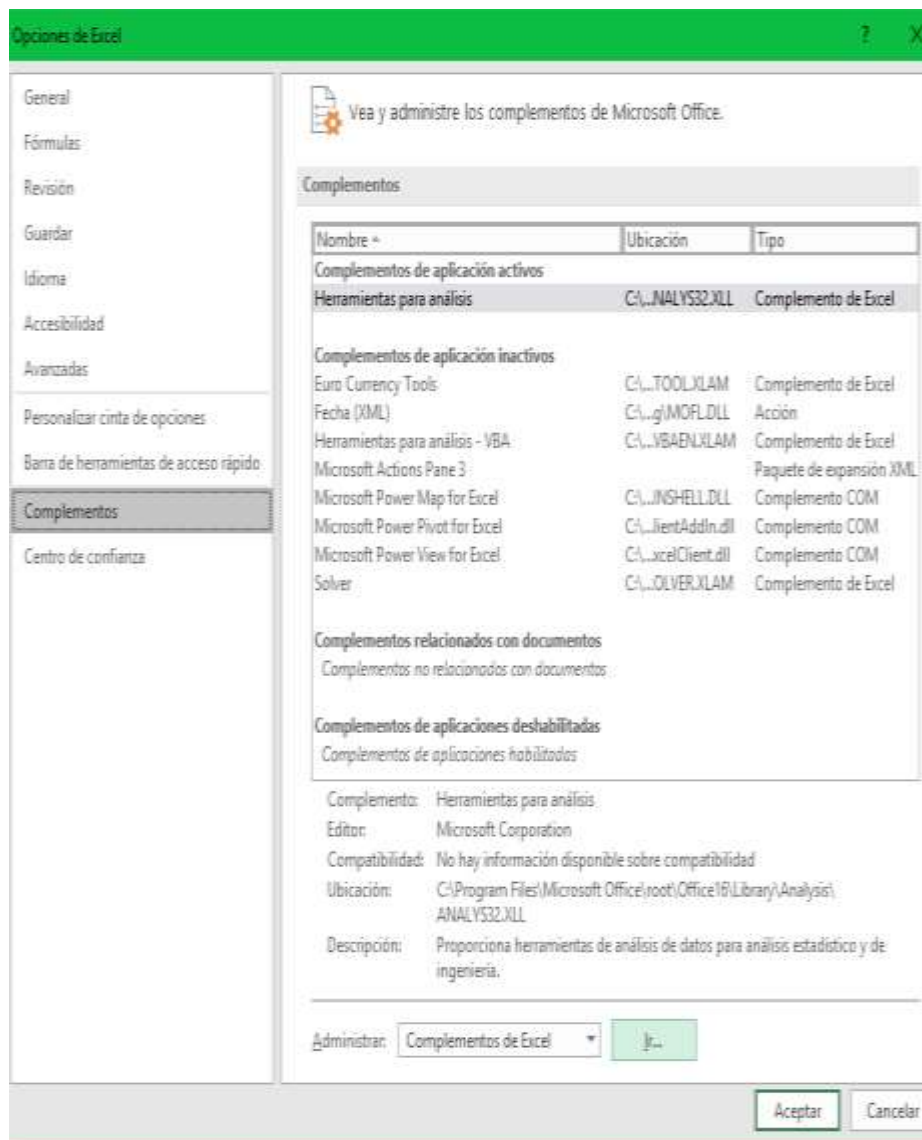
**Figura 37.** Ventana de Excel para activación de análisis de datos.

Se nos despliega la siguiente pantalla y nos dirigimos a la opción “COMPLEMENTOS”.



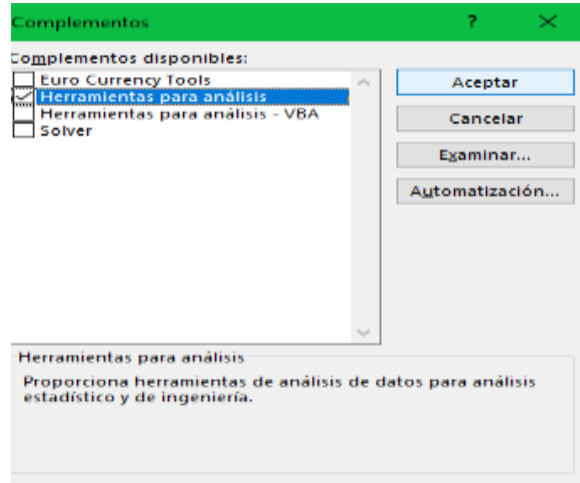
**Figura 38.** Pantalla de complementos del programa Excel.

Nos dirigimos a la parte final y seleccionamos la opción complementos de Excel.



**Figura 39.** Ventana de Complementos de Office Excel.

Seleccionamos herramientas para análisis y le damos clic en “ACEPTAR”



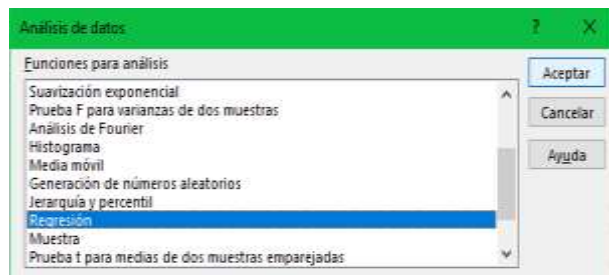
**Figura 40.** Selección de la herramienta para análisis

A continuación, nos dirigimos a la pestaña datos y seleccionamos análisis de datos.



**Figura 41.** Pestaña de Datos del programa Office Excel.

Se nos despliega la siguiente pestaña y seleccionamos la opción de regresión y clic en “ACEPTAR”



**Figura 42.** Ventana de “Análisis de Datos”.



En esta pantalla seleccionamos los datos de las variables de “X” y “Y” continuamos en aceptar y tenemos automáticamente la regresión de datos que nos sirve de referencia para el análisis de correlación de las variables.

The screenshot shows the Microsoft Excel interface with the 'Datos' (Data) ribbon selected. A data table is visible with the following columns: 'Nº', 'MARGEN DE UTILIDAD', 'EFICIENCIA', and 'CALIDAD'. The 'Regresión' (Regression) dialog box is open, showing the following settings:

- Entrada (Input):**
  - Rango I de entrada: \$C\$5:\$C\$27
  - Rango II de entrada: \$D\$5:\$E\$27
  - Bótilos
  - Constante igual a cero
  - Nivel de confianza: 95 %
- Opciones de salida (Output options):**
  - Rango de salida:
  - En una hoja nueva:
  - En un libro nuevo:
- Residuos (Residuals):**
  - Residuos
  - Residuos estándares
  - Gráfico de residuos
  - Curva de regresión ajustada
- Probabilidad normal (Normal distribution):**
  - Gráfico de probabilidad normal

**Figura 43.** Selección de datos para realizar la regresión lineal.

Esta tabla es de vital importancia para poder realizar el análisis de regresión en el cual los resultados son cruciales para determinar si las variables tienen relación entre sí para poder comprobar nuestra hipótesis y hacer valedera nuestra investigación.

## Análisis de Regresión

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coefficiente de correlación múltiple	0,90929821
Coefficiente de determinación R <sup>2</sup>	0,82682323
R <sup>2</sup> ajustado	0,80950555
Error típico	0,01005484
Observaciones	23

## ANÁLISIS DE VARIANZA

	Grados de libertad	cuadrado de los cua	F	Valor crítico de F	
Regresión	2	0,00965391	0,00482695	47,74446473	2,42603E-08
Residuos	20	0,002022	0,0001011		
Total	22	0,01167591			

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad	Inferior 95%	Superior 95%	Inferior 95,0%	uperior 95,0%
Margen de utilidad	-0,02585187	0,01172304	-2,20521915	0,0393081217	-0,050305703	-0,00139804	-0,0503057	-0,00139804
Eficiencia	0,62636857	0,1290438	4,8539222	0,0000962331	0,35718792	0,89554923	0,35718792	0,89554923
Calidad	0,08660095	0,01942736	4,45768035	0,0002414481	0,046076195	0,12712571	0,04607619	0,12712571

**Figura 44.** Regresión Lineal

<b>COMPROBAR</b>	
<b>R<sup>2</sup></b>	
Coeficiente de determinación R <sup>2</sup>	<b>0,826823228</b>
El R <sup>2</sup> es mayor del 70%, por lo tanto el modelo presenta relación, al momento en que el coeficiente de R <sup>2</sup> se acerca mas a una quiere decir que los datos analizados tienen relacion con el objeto en estudio.	
<b>Heterocedasticidad</b>	
R <sup>2</sup> * Nº de Observaciones	< F
0,826823228058143*23	< 47,74446473
<b>19,01693425</b>	<b>&lt; 47,74446473</b>
Al analizar los datos y haber multiplicado el coeficiente R <sup>2</sup> por el numero de observaciones podemos observar que el valor es menor al análisis de varianza en el coeficiente F	
<b>Probabilidades</b>	
Margen de utilidad	0,0393081217
Eficiencia	0,0000962331
Calidad	0,0002414481
Al ser los valores menores al 5% podemos asegurar que las variables del objeto de estudio tienen relación	

**Figura 45. Comprobación de regresión lineal**

Después de haber realizado el análisis de regresión lineal se puede observar en las figuras los resultados obtenidos y podemos decir que:

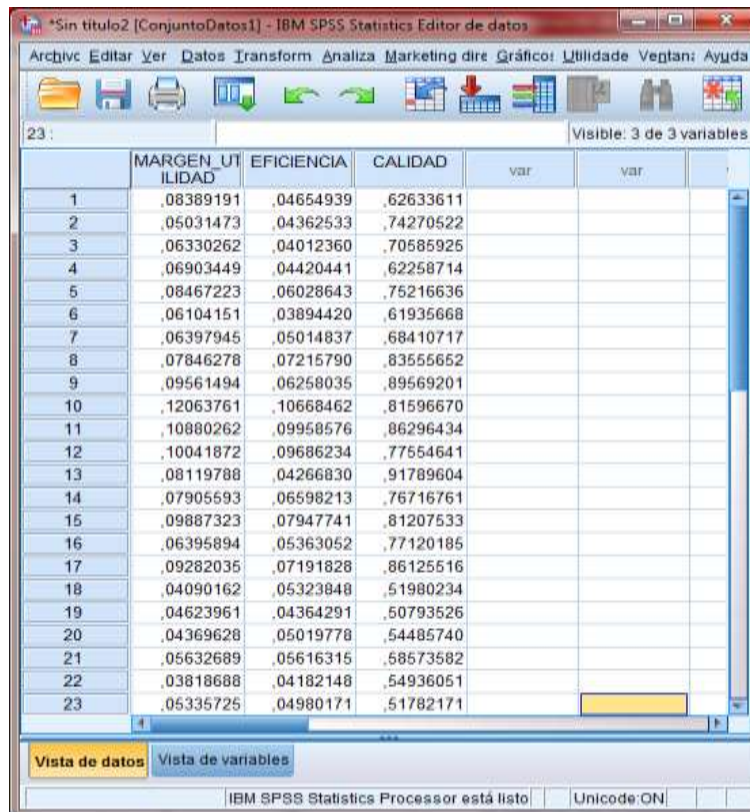
El coeficiente de determinación R<sup>2</sup> es del 82,68%, ya que mientras más se acerca al 100% podemos decir que los datos de nuestra investigación presentan relación. Heterocedasticidad al haber analizados los resultados podemos verificar que el coeficiente R<sup>2</sup> es menor al coeficiente de varianza F, esto quiere decir que la varianza de los errores no es constante en todas las observaciones, esto implica que se incumple la hipótesis la nula y por ende aceptamos la hipótesis alternativa.

Otro aspecto importante para decidir qué hipótesis debemos aceptar esta en el apartado de probabilidades ya que en este en todas las variables de estudio debe ser menor al 5%; los resultados son muy satisfactorios ya que como se puede observar en la figura en las tres variables de estudio tenemos probabilidades de menos del 5% de error entre ellas, para lo cual afirmamos que tienen relación.

Al analizar estos tres aspectos fundamentales en la comprobación de hipótesis por este método podemos afirmar que rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) “La gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de productos en las instituciones financieras tiene relación directa con el margen financiero que manejan en estas entidades.”; con esto queda demostrado que nuestra investigación es veraz en todo sentido.

### 4.3.2. Mediante el programa SPSS

Para la comprobación mediante el programa SPSS Utilizaremos los siguientes datos:



23 : Visible: 3 de 3 variables

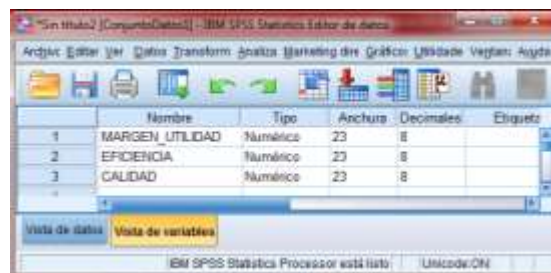
	MARGEN UTILIDAD	EFICIENCIA	CALIDAD	var	var
1	,08389191	,04654939	,62633611		
2	,05031473	,04362533	,74270522		
3	,06330262	,04012360	,70585925		
4	,06903449	,04420441	,62258714		
5	,08467223	,06028643	,75216636		
6	,06104151	,03894420	,61935668		
7	,06397945	,05014837	,68410717		
8	,07846278	,07215790	,83555652		
9	,09561494	,06258035	,89569201		
10	,12063761	,10668462	,81596670		
11	,10880262	,09958576	,86296434		
12	,10041872	,09686234	,77554641		
13	,08119788	,04266830	,91789604		
14	,07905593	,06598213	,76716761		
15	,09887323	,07947741	,81207533		
16	,06395894	,05363052	,77120185		
17	,09282035	,07191828	,86125516		
18	,04090162	,05323848	,51980234		
19	,04623961	,04364291	,50793526		
20	,04369628	,05019778	,54485740		
21	,05632689	,05616315	,58573582		
22	,03818688	,04182148	,54936051		
23	,05335725	,04980171	,51782171		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

**Figura 46.** Datos de las variables seleccionadas para la regresión lineal

Aquí tenemos la designación de variables



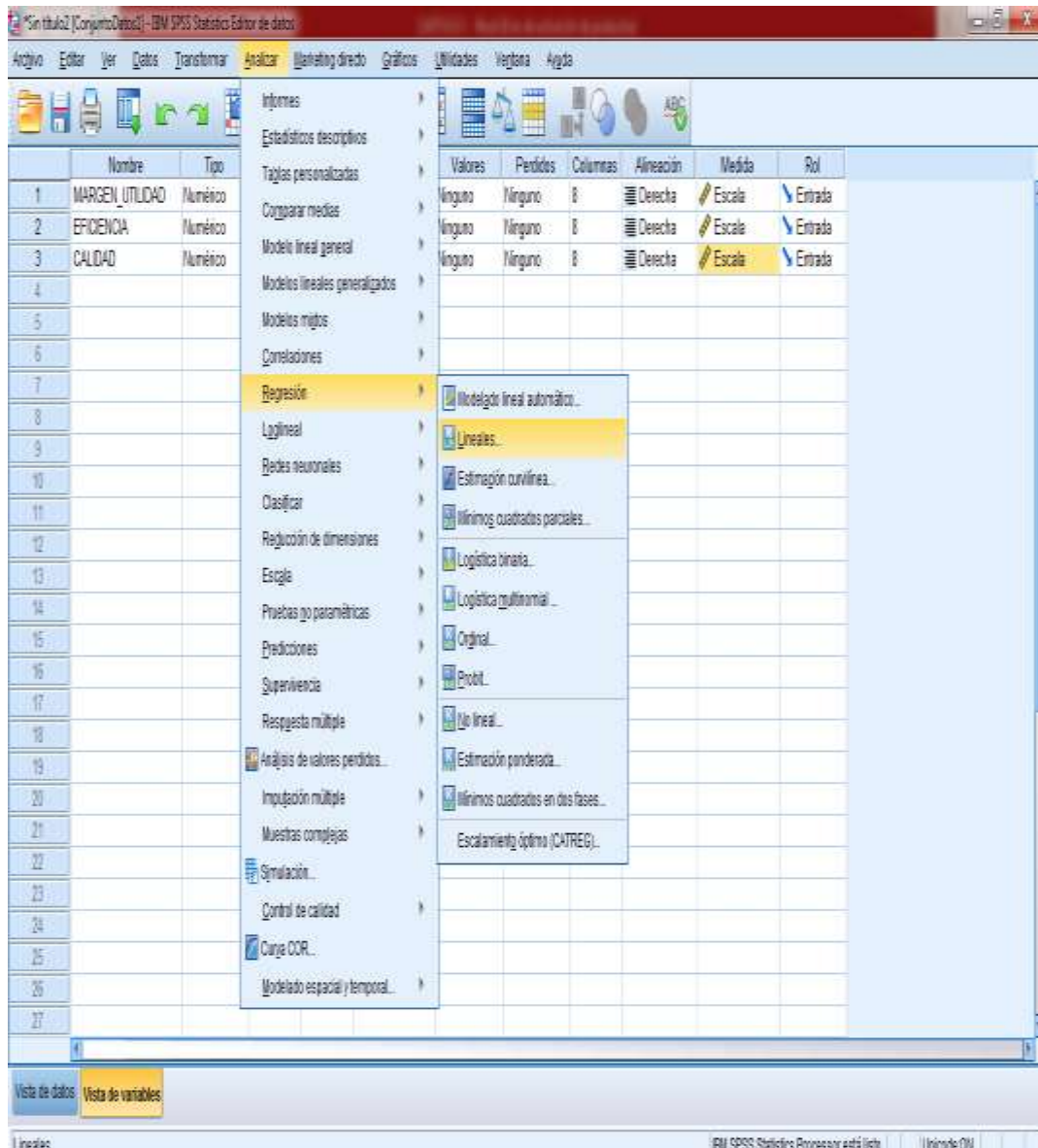
	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta
1	MARGEN UTILIDAD	Númerico	23	8	
2	EFICIENCIA	Númerico	23	8	
3	CALIDAD	Númerico	23	8	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

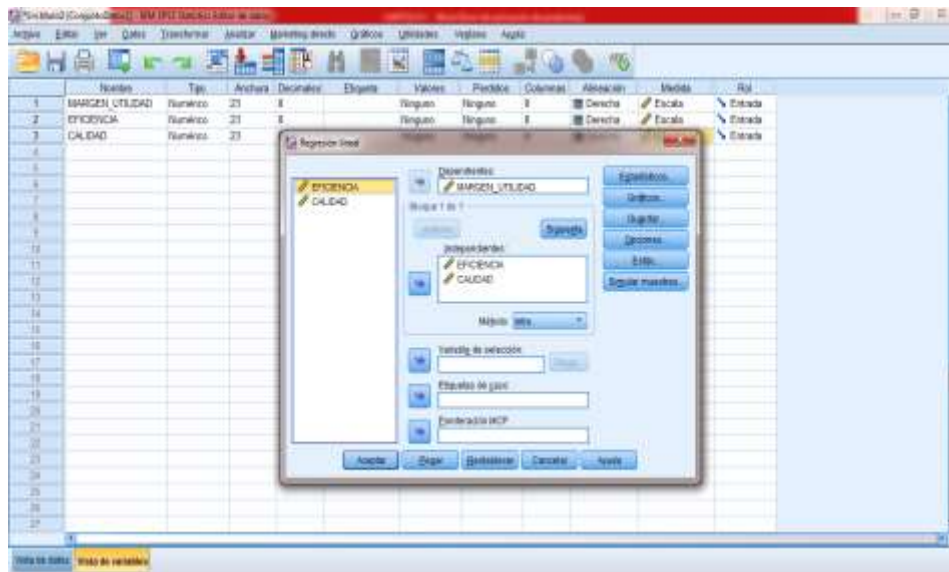
**Figura 47.** Ventana programa SPSS detallando variables

Una vez especificado las variables procedemos a realizar el análisis de los datos en la pestaña analizar y seleccionamos regresión, se despliega opciones y escogemos lineal



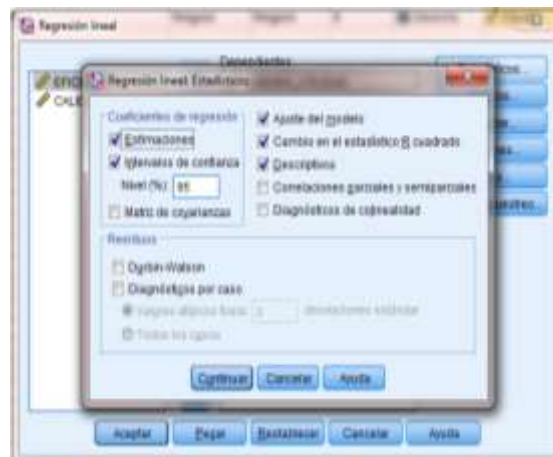
**Figura 48.** Ventana del programa SPSS, selección de análisis de “Regresión Lineal”

A continuación se despliega una ventana donde seleccionamos la variable dependiente y las variables independientes



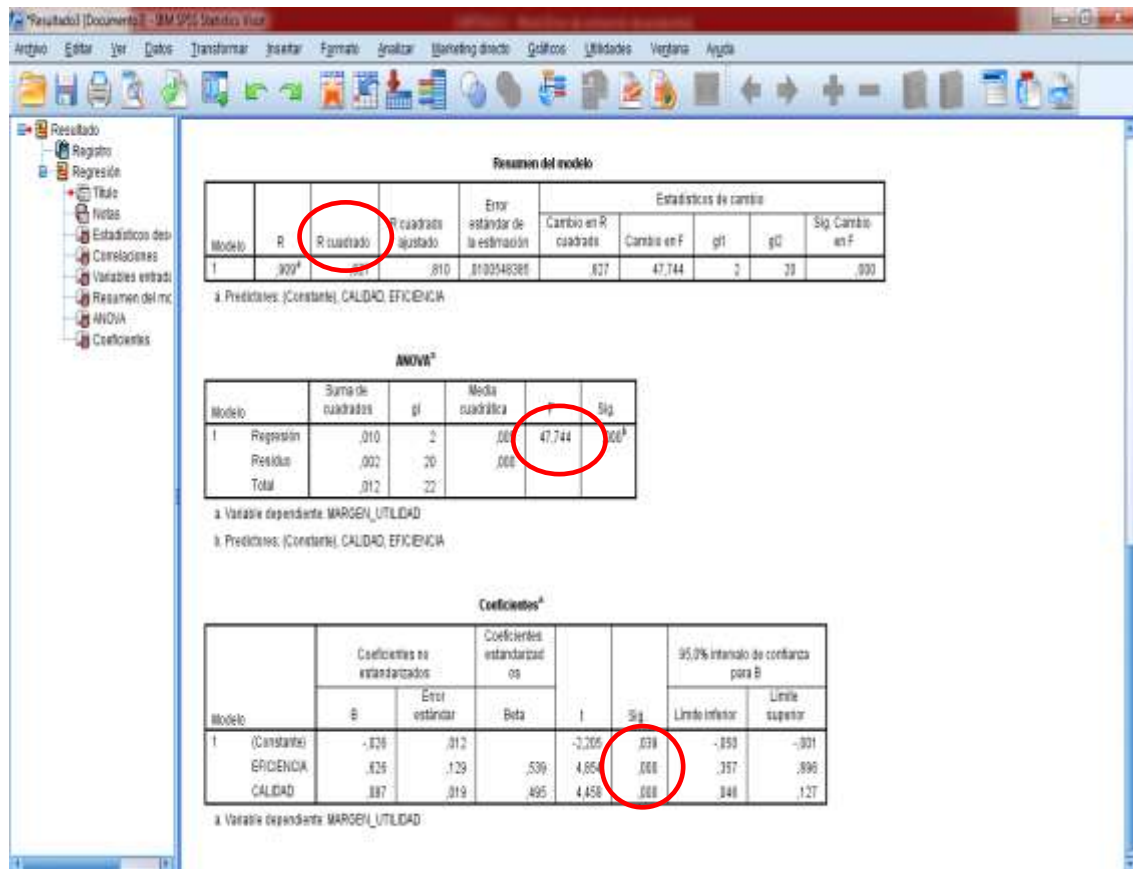
**Figura 49.** Ventana de Regresión Lineal, selección de variables

Una vez seleccionado las variables damos clic en la opción de estadísticos y se desplegará una ventana donde seleccionaremos estimaciones, intervalos de confianza, ajuste del modelo, cambio en el estadístico R cuadrado y descriptivos



**Figura 50.** Ventana de regresión Lineal: Estadísticos

A continuación damos en aceptar y se desplegarán las ventanas que necesitamos para nuestra comprobación de hipótesis, teniendo lo siguiente:



**Figura 51.** Resultado del programa SPSS sobre la regresión de datos

Como podemos comprobar Los resultados del programa reflejan que nuestro coeficiente de determinación  $R^2$  es de 0,82 lo cual quiere decir que se acerca a 1, por lo cual los datos que relacionamos presentan relación entre sí.

Ahora también los resultados reflejaron que las variables introducidas presentan una probabilidad menor al 5%, afirmando que tienen relación entre sí.

Ahora bien para la comprobación de nuestro hipótesis nos valdremos de la Heterocedasticidad de los datos, la cual reflejo que nuestro coeficiente  $R^2$  (0.82)



multiplicado por el número de observaciones empleadas (23) nos da como resultado 19.99 el cual es menor al coeficiente de varianza F (47,744), esto quiere decir que la varianza de los errores no es constante en todas las observaciones, esto implica que se incumple la hipótesis la nula y por ende aceptamos la hipótesis alternativa.

#### **4.4. Informe de Investigación**

##### **4.4.1. Título del Informe**

Estudio sobre la relación entre el margen financiero, la gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de productos en las Instituciones Financieras de la provincia de Cotopaxi durante el periodo 2016-2017

##### **4.4.2. Introducción**

Nuestra Investigación se encuentra enfocado en investigar la relación del margen financiero, la eficiencia en el manejo del margen de productos y la calidad de gestión de las instituciones financieras en el sector de la provincia de Cotopaxi, la investigación permitirá presentar en manera resumida los indicadores que presentan una relación entre sí para analizar la relación existente entre las variables de estudio.

Se seleccionó para el estudio son 23 Instituciones por medio de una estratificación muestral, de las cuales se analizó sus datos por medio del empleo de una cedula financiera, obteniendo indicadores de rentabilidad, eficiencia y calidad de los cuales al emplear una regresión de datos evidenciamos una relación evidente entre los datos obtenidos de los indicadores Margen neto por intereses, Liquidez y Colocaciones, por lo cual nuestra investigación se enfocara en estos indicadores.

### **4.4.3. Objetivos**

#### **4.4.3.1. General**

Analizar el comportamiento entre el margen financiero, la gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de productos en las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi durante el periodo 2016-2017.

#### **4.3.3.2. Específicos**

Analizar los resultados obtenidos sobre el comportamiento del margen financiero.

Determinar las cifras de eficiencia que arrojan los indicadores analizados en la investigación en las Instituciones Financieras.

Conocer los porcentajes que arrojan los indicadores de calidad preestablecidos en la investigación de las Instituciones Financieras.

### **4.4.4. Metodología de la Investigación**

**Sector de estudio:** Instituciones Financieras de la provincia de Cotopaxi.

**Periodo:** 2016 – 2017.

**Enfoque de investigación:** Método cuantitativo.

**Método de investigación:** Método de Observación, Documental y bibliográfica.

**Instrumento:** Cédulas Financieras.

- **Validez del instrumento:** Validación de expertos
- **Confiabilidad del Instrumento:** Cédulas Financieras relacionadas con la hipótesis.

**Población de estudio:** 36 Instituciones Financieras, dividido en 1 Mutualista, 12 Bancos y 23 Cooperativas de Ahorro y Crédito.

**Muestra de estudio:** 23 Instituciones Financieras, estratificado de forma 1 Mutualista, 7 Bancos y 15 Cooperativas de Ahorro y Crédito.

**Técnica de análisis y comprobación de datos:** Programa Office Excel y SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales)

### **Hipótesis**

**H1:** “La gestión de la calidad y la eficiencia del portafolio de productos en las instituciones financieras tiene relación directa con el margen financiero que manejan en estas entidades.”

#### **4.4.5. Presentación de Resultados**

Una vez culminado el análisis de los datos de las diferentes Instituciones financieras de la Provincia de Cotopaxi, por medio del instrumento de cédulas financieras y la aplicación del programa Excel Office y SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) se obtuvo los siguientes resultados:

## Margen Financiero

Al referirnos sobre el margen de rentabilidad, el indicador que evidencia más esta característica es el de Margen de neto por intereses el cual nos presentó los siguientes datos:

**Tabla 42**

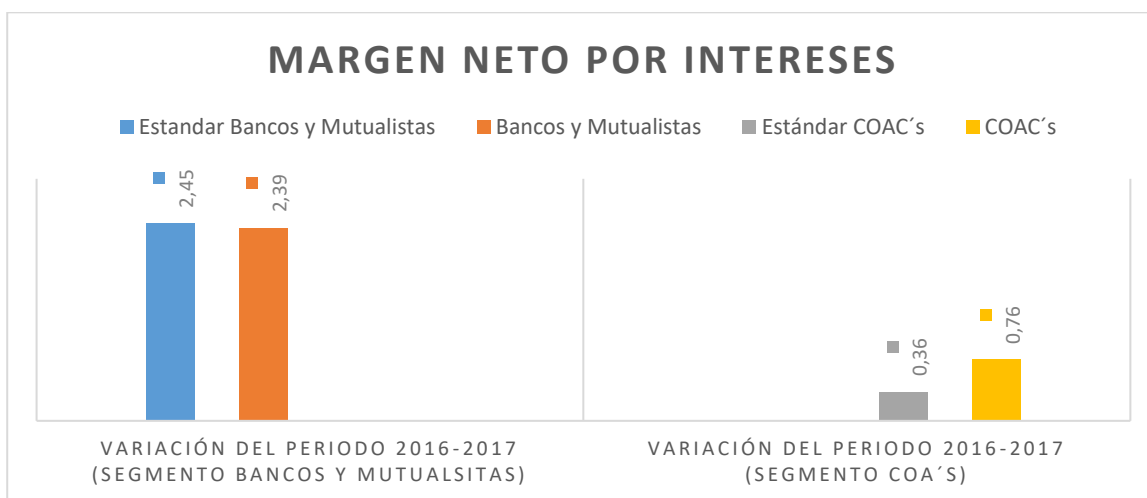
Margen Financiero “Margen neto por intereses”

DETA LLE	ESTANDAR PARA BANCOS Y MUTUALISTAS			BANCOS Y MUTUALISTAS			ESTANDAR PARA COAC'S			COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO		
	2016	2017	Varia ción 2016 - 2017	2016	2017	Varia ción 2016 - 2017	2016	2017	Varia ción 2016 - 2017	2016	2017	Varia ción 2016 - 2017
<b>Marg en neto por intere ses</b>	55,3 7%	57,7 6%	2,45%	65,3 7%	67,7 6%	2,39%	74.8 5%	75,2 1%	0,36%	92,0 8%	92,8 4%	0,76%

Lo que destaca que el segmento de Bancos y Mutualistas presenta un crecimiento del 2.39% entre los periodos 2016 y 2017, esto frente al estándar del segmento 2.45% refleja que esta 0.06% por debajo de esta estándar, lo cual refleja que en este segmento se encuentran las cifras acordes a lo esperado, pero se deben mejorar para que estén por encima del estándar.

Ahora bien con el segmento COAC's Se presenta un crecimiento del 0.76% en el periodo 2016 y 2017, y comparado con el estándar del segmento COAC's 0.36% nos

dice que el segmento de las COAC's se encuentra 0.40% sobre el estándar del propio segmento.



**Figura 52.** Margen de Utilidad reflejada por el indicador Margen neto por intereses.

## Eficiencia

Al referirnos sobre la Eficiencia, el indicador que refleja esta variable es la Liquidez, la misma que presenta la siguiente información:

**Tabla 43**

Eficiencia "Liquidez"

DETA LLE	ESTANDAR PARA BANCOS Y MUTUALISTAS			BANCOS Y MUTUALISTAS			ESTANDAR PARA COAC'S			COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO		
	2016	2017	Variac ión 2016 - 2017	2016	2017	Variac ión 2016 - 2017	2016	2017	Variac ión 2016 - 2017	2016	2017	Variac ión 2016 - 2017
<b>Liqui dez</b>	29,8 5%	26,5 1%	- 4,54%	30,8 5%	26,3 1%	- 3,34%	23,6 7%	20,4 7%	- 3,56%	29,7 4%	26,1 8%	- 3,20%

El segmento de Bancos y Mutualistas presenta un decrecimiento del -3,34% entre los periodos 2016 y 2017, esto frente al estándar del segmento -4,54% refleja que esta 1,20% por encima de esta estándar, lo cual refleja que en este segmento se encuentra en recuperación.

El segmento de COAC's Se presenta un decrecimiento de -3,20% en el periodo 2016 y 2017, y comparado con el estándar del segmento COAC's -3,56% nos dice que el segmento de las COAC's se encuentra 0.36% sobre el estándar del propio segmento, reflejando así una mejora futura para ambos segmentos.



**Figura 53.** Eficiencia reflejada por el indicador de Liquidez.

### Calidad

Sobre el indicador de Calidad, el indicador que caracteriza esta variable es el de Colocaciones, del cual se obtuvo los siguientes datos:

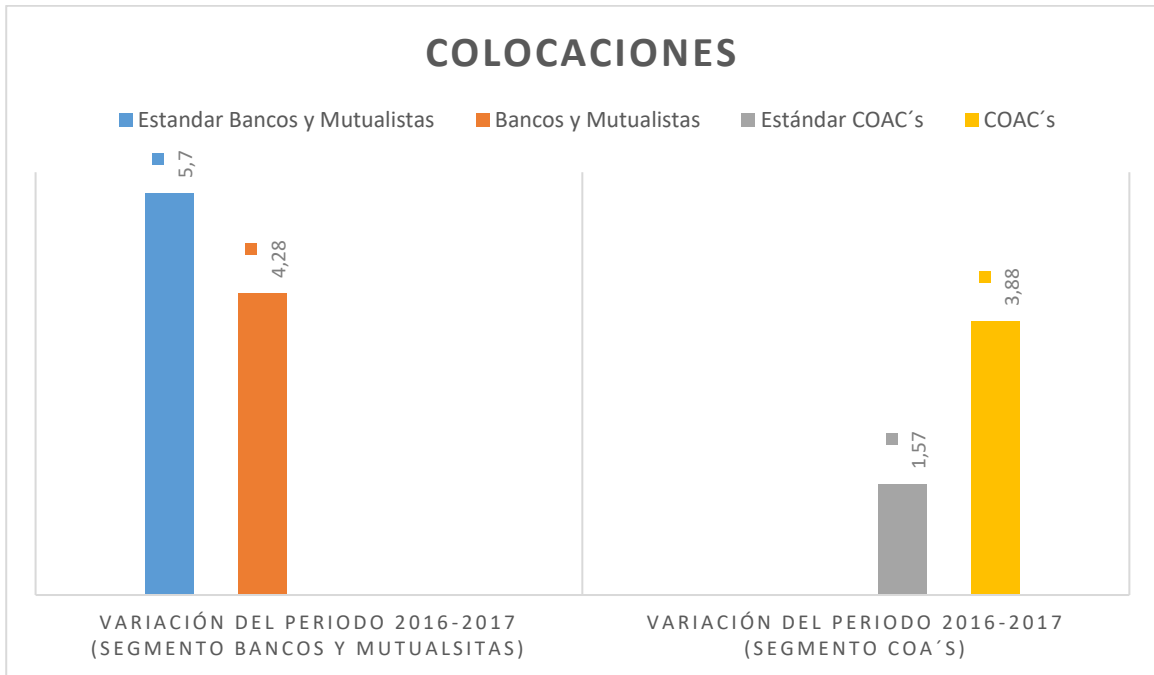
**Tabla 44**

Calidad "Colocaciones".

DETALLE	ESTANDAR PARA BANCOS Y MUTUALISTAS			BANCOS Y MUTUALISTAS			ESTANDAR PARA COAC'S			COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO		
	2016	2017	promedio	2016	2017	promedio	2016	2017	promedio	2016	2017	Promedio
<b>Colocaciones</b>	50,22%	55,90%	5,70%	51,62%	55,90%	4,28%	70,46%	72,03%	1,57%	74,93%	78,81%	3,88%

En el segmento de Bancos y Mutualistas presenta un crecimiento del 4,28% entre los periodos 2016 y 2017, estos datos comparados con el estándar del segmento 5,70% refleja que esta 1,42% por debajo del estándar, con lo cual podemos decir que las cifras podrían mejorar para que mejoren y sobrepasen al estándar del segmento.

En lo que se refiere el segmento COAC's nos muestra un crecimiento del 3,88% en el periodo 2016 y 2017, esto reflejado con el estándar del segmento 1.57% nos dice que el segmento COAC's se encuentra 2,31% sobre el estándar del propio segmento.



**Figura 54.** Calidad reflejada por el indicador de Colocaciones.



#### 4.4.6. Conclusiones

- Las cifras obtenidas de la variable margen financiero reflejan que tanto los segmentos de bancos y Mutualistas se encuentran a niveles aceptables, puesto que en el caso de Coacís las cifras se encuentran 0.40% por encima de la cifra estándar del sector, mientras que para bancos las cifras obtenidas nos mencionan que se encuentran 0.06% por debajo del sector, lo cual no es alarmante pero si muestra que este segmento puede mejorar aún más.
- Respecto a la variable de eficiencia, el indicador de liquidez nos muestra que si bien existe un decrecimiento en los segmentos “Bancos y Mutualistas” y “COACís” estos comparados con los estándares de cada segmento reflejan que los segmentos se encuentran 1.20% y 0.36% por encima del porcentaje del estándar de dicho segmento respectivamente.
- La variable de calidad nos presenta el indicador de colocaciones donde nos muestra que los segmentos de “Bancos y Mutualistas” y “COACís” se encuentran 1,42% y 2.31% por encima del estándar de cada segmento respectivamente.

#### 4.4.5. Reflexiones

- El margen financiero de las Instituciones financieras debe incrementar sus cifras de rentabilidad para encontrarse por encima del estándar de las Instituciones que se establece, para lo cual puede aplicar nuevas técnicas o estrategias que mejoren los niveles de este indicador.
- Respecto a la variable de eficiencia, el indicador de liquidez muestra que hubo un decrecimiento del periodo 2016 frente al 2017, se debe mejorar sus cifras mediante la aplicación de nuevas políticas de prevención o análisis prematuros para evitar que este escenario se repita.
- La variable de calidad reflejado por el indicador de colocaciones evidencia que las instituciones financieras se encuentran realizando un buen labor, por lo cual se debería mantener las estrategias establecidas e inclusive apoyarse con nuevas para evitar pérdidas en los valores de este indicador.
- Diseñar una herramienta para mejorar la eficiencia del portafolio de productos de las instituciones financieras, en la cual se presenta como un instrumento de análisis de los valores de las instituciones que ayuden a prevenir y tomar decisiones respecto a las variables de margen de utilidad, eficiencia y calidad.

## **CAPÍTULO V**

### **DISEÑO DE UNA HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL PROTAFOLIO DE PRODUCTOS**

#### **5.1. Propuesta de la investigación.**

##### **5.1.1. Título de la propuesta.**

Diseño de una herramienta que permita mejorar el margen financiero en base a estrategias de eficiencia y calidad del portafolio de productos.

##### **5.1.2. Alcance de la propuesta.**

**Actividad económica:** Instituciones del sector financiero. (Bancos, Mutualistas y Cooperativas de Ahorro y Crédito)

**Geográfico:** Provincia de Cotopaxi

**Equipo técnico:**

**Autores:**

- Cepeda Robalino Washington André
- Coque Valarezo Juan Diego

**Director(a):**

- Ing. Elisabeth Jiménez

### **5.1.3. Presentación de la propuesta.**

Para mejorar el margen financiero de los Bancos, Mutualistas y Cooperativas de ahorro y crédito se diseñará en hojas de Microsoft Excel un simulador en donde se nombrarán estrategias principales para mejorar cada una de nuestras variables en estudio además de describir los pasos factibles para aplicar cada una de las estrategias.

El simulador va dirigido a analistas financieros y gerentes de las instituciones financieras, además de servir como material de ayuda para estudiantes de las carreras administrativas; esta herramienta permitirá tomar las mejores decisiones en base a estrategias financieras para así poder mejorar su margen de ganancia tomando en cuenta a indicadores de eficiencia y calidad que son primordiales en el manejo de cualquier negocio.

### **5.1.4. Justificación de la propuesta.**

Dentro de las instituciones financieras es muy importante planificar todas las operaciones que se van a realizar, es por esto que se crean y estudian estrategias que nos lleven a alcanzar la meta deseada, por tanto, es justificable el desarrollar un simulador en donde cada se permita realizar un análisis de los diferentes indicadores que ayudaran a la institución financiera a verificar si sus indicadores se encuentran con valores correctos.

Uno de los objetivos primordiales de realizar esta propuesta es brindar una herramienta que facilite la toma de decisiones con el fin de mejorar el margen financiero en base a estrategias de eficiencia y calidad dentro de las instituciones financieras.

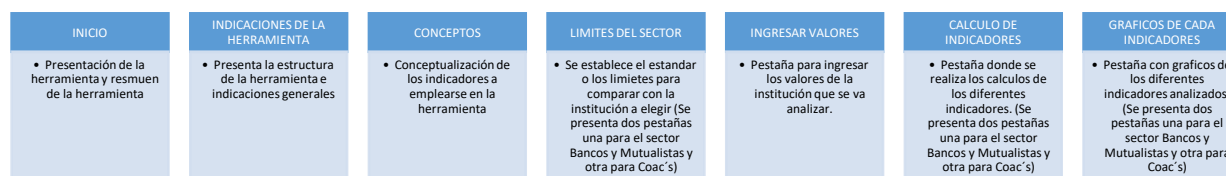
Por lo tanto esta herramienta es sustancial para el ámbito financiero ya que permite evaluar, desechar y aplicar correcciones en la toma de decisiones para mejorar falencias en los indicadores analizados.

### 5.1.5. Metodología de la propuesta.

La metodología que será utilizada dentro del diseño de nuestra herramienta, estará basada en la determinación de criterios e indicadores financieros que aplica la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y la Superintendencia de Bancos a sus respectivas instituciones controladas, los indicadores utilizados serán cuantitativos ya que utilizaremos los mismos datos que se aplicó en esta investigación.

### 5.1.6. Definición de criterios.

Los criterios que se utilizarán dentro de la herramienta para mejorar el margen financiero serán los siguientes:



**Figura 55.** Estructura de la herramienta

## 5.1.7. Diseño operativo de la Herramienta.

### 1. Diseño de la portada



Figura 56. Portada de la herramienta

En la portada se presenta un resumen de la herramienta y las diferentes pestañas con sus iconos los cuales poseen un hipervínculo para un acceso rápido a cada pestaña.

2. Diseño de las pestañas para establecer los valores y comparar los valores de la institución y el segmento a comparar.

SECTOR DE ESTUDIO	COMA'S	PERIODO	
		PERIODO 1	PERIODO 2
<b>INDICADORES DE EFICIENCIA</b>			
Eficiencia operativa	$EO = \frac{\text{Ingresos operativos}}{\text{Costos operativos}}$	6.24%	5.94%
Eficiencia del margen	$EM = \frac{\text{Intereses ganados}}{\text{Intereses pagados}}$	40.36%	38.97%
Liquidez	$Liquidez = \frac{\text{Fondos disponibles}}{\text{Pasivos disponibles a corto plazo}}$	23.67%	20.47%
Liquidez patrimonial	$LP = \frac{\text{Capital autorizado}}{\text{Patrimonio}}$	23.88%	19.54%
<b>INDICADORES DE CALIDAD</b>			
Calidad de la Cartera	$CC = \frac{\text{Compras otorgadas}}{\text{Calificaciones 3 y 4}}$	4.27%	3.90%
Calcularia	$CM = \frac{\text{Provisiones activas}}{\text{Calificaciones 3 y 4}}$	7.46%	8.87%
Calificaciones	$C = \frac{\text{Calificaciones 3 y 4}}{\text{Activos Totales}}$	70.48%	72.03%
Calidad de los Activos	$CA = \frac{\text{Activos productivos}}{\text{Activos Totales}}$	70.46%	72.03%
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>			
Rendimiento sobre los activos	$RA = \frac{\text{Intereses ganados}}{\text{Activos Totales}}$	0.75%	0.26%
Rendimiento sobre el patrimonio	$RP = \frac{\text{Intereses ganados}}{\text{Patrimonio}}$	6.52%	8.43%
Margen neto por intereses	$MNI = \frac{\text{Intereses ganados} - \text{Costo de intereses}}{\text{Intereses ganados}}$	8.04%	8.50%
Margen de utilidad	$MU = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Intereses ganados por concepto de intereses}}$	74.86%	76.24%

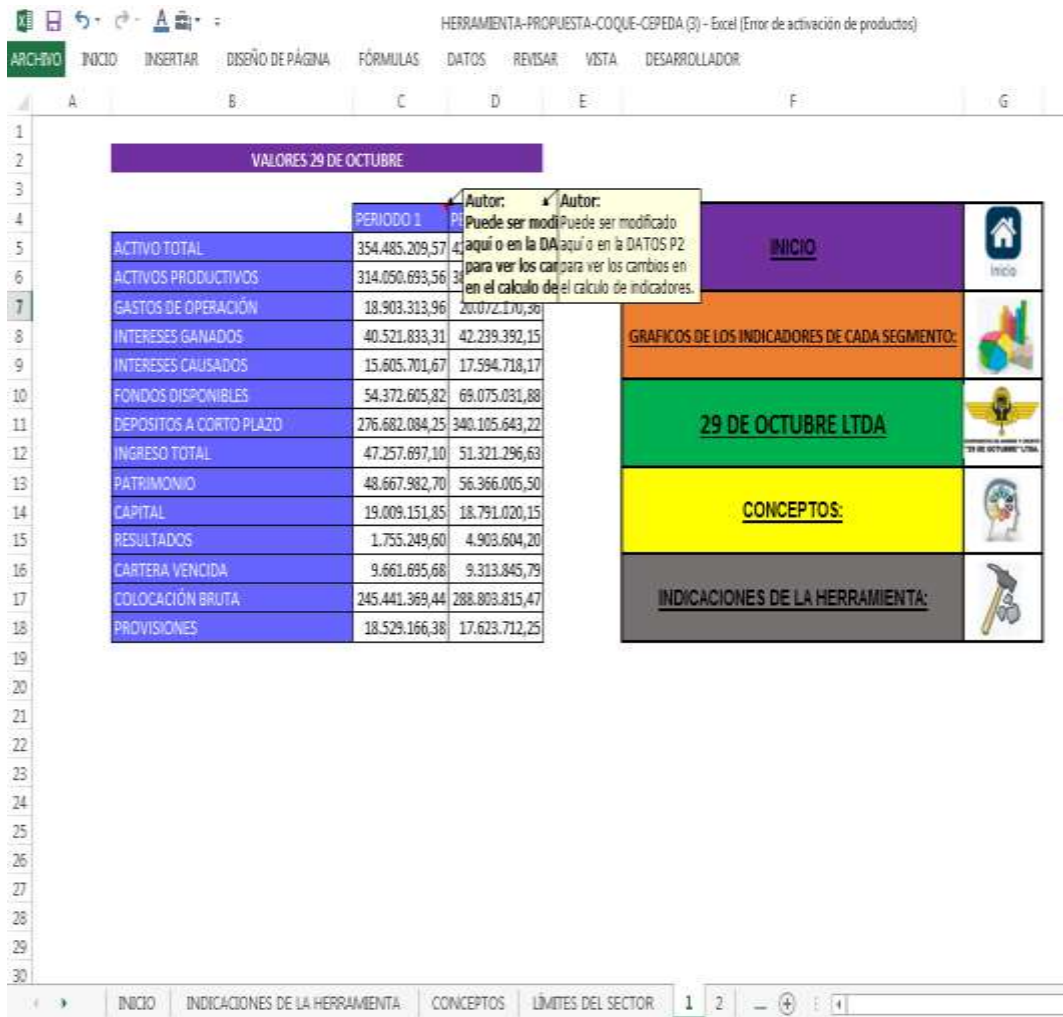
CONCEPTOS:

INDICACIONES DE LA HERRAMIENTA:

NOTA: Los porcentajes obtenidos para el límite o estándar del segmento son obtenidos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Figura 57.** Pestaña para visualizar los porcentajes límites del segmento de estudio.

Pestaña diseñada para visualizar los límites para los indicadores financieros del segmento, los cuales serán comparados con los valores ingresados de la institución.



**Figura 58.** Pestaña para modificar los valores de las cuentas contables de la institución que aplica la herramienta.

Pestaña donde se podrá modificar los valores de las cuentas contables para el análisis de los indicadores a analizar y comparar con el segmento respectivo, además se adicionan diferentes links para acceso directo a las diferentes pestañas de la herramienta.





Figura 59. Pestaña que calcula y compara los valores de la institución y del segmento respectivo.

Pestaña diseñada para el cálculo de los indicadores y comparación de los valores de la institución con los del segmento, la cual incluye una semaforización que determinara en que indicador de la institución y en qué periodo se encuentra creciendo o decreciendo en comparación frente al segmento.



**Figura 60.** Pestaña donde se presentaran los gráficos que compararan cada indicador de la institución analizada frente a su segmento respectivo.

Aquí se presentaran las gráficas de cada indicador el cual reflejara su crecimiento o decrecimiento frente a su segmento respectivo.

## 5.2. Aspectos de control de la propuesta.

Los valores o ponderación de los indicadores dentro de la propuesta se establecen en base a la información proporcionada por las instituciones financieras de Cotopaxi, y por la Superintendencia de Bancos y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), esto generara que los resultados de la herramienta sean correctos y verídicos, lo que permitirá tener una visión clara de los indicadores analizados y poder tomar decisiones frente a dichos resultados.

### **5.3. Vulnerabilidad**

La herramienta diseñada si bien es un instrumento que contempla cambios en los valores que puedan tener las entidades financieras presenta una vulnerabilidad relacionada con los cambios externos que pueden efectuarse en mecanismos de control de las instituciones financieras, como el formato en la presentación de estados financieros y cuentas contables, así también existe cierta vulnerabilidad a factores internos de la entidad como el error inherente en valores presentados por la entidad lo cual afectara el análisis que efectúa la herramienta.

## CONCLUSIONES

- Las instituciones financieras de la provincia de Cotopaxi son afectadas por variables de riesgo externas como las catástrofes naturales, políticas monetarias del gobierno de turno, y el mercado financiero, las cuales son un punto importante a tener en consideración al momento de analizar el margen financiero y variables internas como la eficiencia y la calidad.
- Para el desarrollo y entendimiento del presente proyecto de titulación debemos considerar conceptos básicos como la clasificación de las instituciones financieras, los diferentes tipos de indicadores a emplearse así como teorías y fundamentación legal correspondiente, las cuales serán suficientes y necesarias para el análisis financiero aplicado en la investigación además de servir como ayuda a empleados del sector financiero y estudiantes de carreras administrativas.
- En cuanto a la metodología aplicada en esta investigación concluimos que la aplicación de forma 7
- Se evidencia que en la investigación existen variables correlacionales para lo cual se aplica la metodología más asertiva para la comprobación de hipótesis que es un análisis correlacional.
- En el análisis realizado podemos concluir que, con respecto a la variable de eficiencia, tomando el indicador de liquidez nos muestra que existe un decrecimiento tanto en Bancos y Mutualistas como en Cooperativas de Ahorro y Crédito, pese a esta situación dichos valores comparados con los estándares de

cada segmento reflejan que se encuentran 1.20% y 0.36% por encima del estándar respectivamente.

- En la variable margen financiero reflejan que tanto en Bancos y Mutualistas se encuentran a niveles aceptables, puesto que en el caso de Coac's las cifras se encuentran 0.40% por encima de la cifra estándar del sector, mientras que para bancos las cifras obtenidas nos mencionan que se encuentran 0.06% por debajo del sector, lo que refleja que este segmento necesita mejorar para encontrarse por encima del estándar del segmento.
- El simulador financiero ayuda a que las instituciones financieras puedan observar sus indicadores alarmantes y satisfactorios, por esta razón se concluye que la herramienta diseñada está acorde a las necesidades de analistas financieros de las diversas instituciones.

## RECOMENDACIONES

- Todas las instituciones financieras deben tener en cuenta tanto las variables internas como las variables externas, esto les permitirá tener un panorama más amplio al momento de buscar alternativas para aumentar su margen financiero y seguir los objetivos institucionales.
- Se recomienda a los empleados de las instituciones financieras a tener claro los conceptos y teorías para poder aplicar un análisis financiero asertivo además de tomar en cuenta la normativa legal que los ampara y así tener el conocimiento para saber que estrategias se puede aplicar.
- Se recomienda que en todo caso en que se utilice un instrumento ya sea financiero y no; este debe ser analizado por expertos de distintas áreas es decir en nuestro caso financiero, estadístico y metodológico; así como de un experto externo ya esto nos facilitara el análisis de datos posteriormente.
- Cuando existen variables correlacionales en una investigación se recomienda para la comprobación de hipótesis aplicar técnicas correlacionales que van acompañadas de una regresión lineal ya que este análisis nos ofrece varios datos en donde se puede afirmar que hipótesis es la que se acepta, además es muy importante comprobarlo con la utilización de dos o más herramientas como los es Excel y SPSS en nuestro caso.
- Aunque los indicadores se encuentren por encima de los estándares no se debe despreocupar los mismos ya que es alarmante que exista una variación negativa,

se debe siempre tener estrategias y planificación para poder recuperar estas variaciones.

- Para toda institución es importante los resultados que se obtengan al final del periodo por lo tanto se recomienda a las instituciones financieras revisar continuamente sus indicadores financieros para saber e interpretar en el periodo en curso que tipo de estrategia debe ser aplicada de acuerdo a variables internas como externas.
- Se recomienda que cada institución financiera utilice un simulador en donde pueda ver reflejado mediante semaforizaciones el nivel de sus indicadores financieros para así poder saber la estrategia a aplicar para mejorar esos detalles.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Markowitz. (1952). *TEORÍA DE LAS FINANZAS, sus supuestos, neoclasicismo y psicología cognitiva*. Universidad de la República Uruguay.
- Aguirre Gudiño Diana Alexandra, A. A. (2011). *Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones del Sistema Financiero Regulado Ecuatoriano*. Quito: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Albán, M. d. (2011). *Análisis microeconómico de la Cooperativa CACPECO y su impacto en el desarrollo de Cotopaxi, período 2003 – 2009*. Quito: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR.
- Arribas, M. M. (2017). *Diseño y validación de cuestionarios*. Madrid: Instituto de Salud Carlos III. Pabellón 11.
- Arrien Gorospe, I. O. (2018). *Ficha sector. El sector financiero en Ecuador 2018*. Quito: ICEX España Exportaciones e Inversiones.
- ASOBANCA. (12 de Octubre de 2017). *asobanca*. Recuperado el 10 de 01 de 2019, de Asociación de Bancos Privados del Ecuador: <http://www.asobanca.org.ec/prensa/noticias/asobanca-solicita-cambios-profundos-en-la-ley-%E2%80%9Corg%C3%A1nica-para-impulsar-la>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (05 de julio de 2018). *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria*. Recuperado el 05 de 11 de 2018, de <https://www.bbva.es/general/finanzas-vistazo/hipotecas/credito-hipotecario/index.jsp>
- Banco Central del Ecuador, U. d. (2015). *Metodología para medir la Vulnerabilidad Financiera de las entidades financieras privadas mediante un Sistema de Alertas Tempranas*. Quito: Banco Central del Ecuador.
- Banco Central Uruguay. (5 de julio de 2018). *Banco Central Uruguay*. Recuperado el 01 de 11 de 2018, de [http://www.bcu.gub.uy/Usuario-Financiero/Páginas/Depósitos\\_Vista.aspx](http://www.bcu.gub.uy/Usuario-Financiero/Páginas/Depósitos_Vista.aspx)
- Banco Central Uruguay. (05 de julio de 2018). *Banco Central Uruguay*. Recuperado el 05 de 11 de 2018, de [http://www.bcu.gub.uy/Usuario-Financiero/Páginas/Plazo\\_Fijo.aspx](http://www.bcu.gub.uy/Usuario-Financiero/Páginas/Plazo_Fijo.aspx)
- Banco del Austro. (05 de julio de 2018). *Banco del Austro*. Recuperado el 05 de 11 de 2018, de <https://www.bancodelaustro.com/Banca-Personas/Créditos/Crédito-de-Consumo>
- Banco Pichincha. (05 de Julio de 2018). *Banco del Pichincha*. Recuperado el 05 de 11 de 2018, de Banco del Pichincha: <https://www.pichincha.com/portal/Principal/Personas/Cuentas/Ahorros>
- Banco Pichincha. (05 de julio de 2018). *Banco Pichincha*. Recuperado el 05 de 11 de 2018, de <https://www.pichincha.com/portal/Principal/Personas/Cuentas/Corriente>
- Banco Popular Colombia. (24 de Junio de 2018). *Banco Popular*. Recuperado el 01 de 11 de 2018, de Banco Popular:



<https://www.bancopopular.com.co/wps/themes/html/minisites/aprendamosmas/productos.html>

Botín Ana. (2014). La función de los Bancos. *El país*, 15-16.

Buenaño, E. (2004). *Eficiencia-X en la Banca Ecuatoriana durante el período 2000 - 2003*. Quito: CUESTIONES ECONÓMICAS.

Camacho Alvarado Silvia Liliana. (2012). *Evaluación financiera de la Caja de Ahorro y Crédito de los socios del gremio de carpinteros y afines San José de la ciudad de Loja en el periodo 2011*. Loja: Universidad Nacional de Loja.

Carrasco Delma. (2014). *Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y microfinancieras*. Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.

Carrillo, J. (01 de 07 de 2016). *Portal de Educación Financiera para Empresarios y Emprendedores*. Recuperado el 23 de 11 de 2018, de Portal de Educación Financiera para Empresarios y Emprendedores:  
[http://www.edufinet.com/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1396&Itemid=377](http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1396&Itemid=377)

Centeno, M. D. (11 de 12 de 2015). *Extensión*. Recuperado el 06 de 12 de 2018, de <http://www.expansión.com/diccionario-económico/análisis-de-regresión.html>

César Cámison, S. C. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.

Cifuentes Henry. (25 de Mayo de 2018). *Sistema Financiero Cooperativo*. Recuperado el 01 de 11 de 2018, de <https://es.scribd.com/document/347365402/Funciones-de-Cooperativa-de-Ahorro-y-Credito>

Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador. (20 de Septiembre de 2014). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 03 de 12 de 2018, de Banco Central del Ecuador:  
<https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/669-codigo-monetario-y-financiero>

Cooperativas de las Américas. (2018). *Análisis sobre el sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito en el Ecuador*. Costa Rica: CORDES.

Crosby Philip. (1961). *La calidad como filosofía de gestión*. Obtenido de La calidad como filosofía de gestión.

Domínguez, P. R. (2007). *Manual de análisis Financiero*. Madrid: IEGE-PUBLICACIONES.

Edwin Huacanchi Soto. (2016). *SPREAD EN LA INTERMEDIACIÓN FINANCIERA DEL SISTEMA BANCARIO EN BOLIVIA (2000-2013)*. Bolivia: Universidad Autónoma de Tomas Frías.

- Enrique Area Sacristán. (2012). *Naturaleza y Objetivos de toda investigación*. Salamanca: Universidad de Salamanca.
- Erráez, J. P. (2018). *Evolución de la Banca Privada Ecuatoriana*. Quito: ASOBANCA.
- Estrada Arevalo Sonia. (2015). *Optimización de los recursos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco de Asís a través de la implementación de un producto financiero pasivo*. Sangolqui: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Feller Rate. (2017). *Sistema de Bancos y Financieras*. Paraguay: Calificadora de Riesgo.
- Ferrín, V. L. (2006). *AUDITORÍA DE LOS INDICADORES FINANCIEROS DE LA BANCA EN EL ECUADOR PERIODO JULIO - DICIEMBRE DEL 2005*. Guayaquil: Escuela Superior Politecnica del Litoral.
- Fuentes, H. (2016). *Determinantes del margen financiero: Caso Peruano*. Perú: Banco Central del Perú.
- GARZOZI-PINCAI, R. F.-T.-L.-A. (2017). Análisis de los indicadores financieros de los principales Bancos Privados del Ecuador. *Revista de Negocios & PyMES*, 1-16.
- Heriberto Escobar Gallo, V. C. (1992). *Diccionario económico y financiero*. Medellín: Editorial Santillana.
- Jiménes, R. (1998). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Ciencias Médicas.
- Joaquin Moreno Fernandez, S. R. (2015). La Administración Financiera. En S. R. Joaquín Moreno Fernandez, *La Administración Financiera* (pág. 317). México, D.F.: CECSA.
- Juran JM. (1996). Establecimiento de los objetivos de calidad. En J. JM, *Juran y la calidad por el diseño* (pág. 30). Madrid: Diaz de Santos.
- L. Coch; JRP French. (1948). *Capítulo 4 Efectividad Gerencial*. México, D.F.: Diana.
- Lawrence J. Gitman. (2003). *Estados financieros y su análisis*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Ley Organica de Instituciones del Sistema Financiero. (20 de Mayo de 2014). IESS. Recuperado el 03 de 12 de 2018, de IESS:  
[https://www.iess.gob.ec/documents/10162/2903501/l.2+Base\\_Legal+Ley+Orgánica+del+Sistema+Financiero.pdf](https://www.iess.gob.ec/documents/10162/2903501/l.2+Base_Legal+Ley+Orgánica+del+Sistema+Financiero.pdf)
- Manterola, T. O. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. Chile: Int. J. Morphol.
- Maroto, J. C. (2007). *Estrategia: de la visión a la acción*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Medina Cecy. (2016). *Análisis de Mutualistas en Ecuador*. Quito.
- MEDINA, H. P. (2013). *LA COLOCACIÓN DE CRÉDITOS Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS OPERATIVOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO NUEVO AMANECER LTDA. EN EL AÑO 2011*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Mendoza, M. H. (2008). *Diseño de un sistema de gestión de la calidad para una microempresa*. Veracruz: Universidad Veracruzana.

- Metcalfe, L. y. (1987). *Mejorando la gestión pública*. Londres: SAGE.
- Miriam Herrera Mendoza. (2008). *Diseño de un sistema de Gestión de calidad para una Microempresa*. Veracruz: Universidad Veracruzana.
- Mokate, K. M. (2001). *Eficacia, eficiencia, equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir?* Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Morales, V. M. (1994). *Planeamiento y análisis de investigaciones*. Caracas: El Dorado.
- Moreno Diana; Quelal Barbara. (2012). *Preferencias en el uso de productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones financieras del sistema financiero regulado ecuatoriano, 2011 plaza Loja*. Loja: Universidad Técnica Particular de Loja.
- Naranjo, O. A. (2012). *COMPORTAMIENTO DEL SISTEMA FINANCIERO*. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Neuman; Morgenstern. (1944). *Teorías de las finanzas, sus supuestos, neoclasicismo y psicología cognitiva*. Uruguay: Universidad de la República Uruguay.
- Núñez, R. P. (08 de Noviembre de 2013). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*. Recuperado el 23 de 11 de 2018, de Repositorio Tesis:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10316/TESIS-PUCE-N%C3%BA%C3%B1ez%20Rivadeneira%20Paola.pdf?sequence=1>
- Otazu Pinto. (2016). *Análisis de los determinantes del margen financiero neto en el régimen Bancario Peruano, período 2005 – 2015*. Puno-Perú: Universidad Nacional del Altiplano.
- Parra Johanna; Zhiringi Marcia. (2014). *Comportamiento de las captaciones y colocaciones del sistema financiero*. Cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- R. Server Izquierdo, A. Melián Navarro. (2012). *Evaluación de la eficiencia de las entidades financieras en las secciones de crédito de las cooperativas*. Madrid: Universidad politécnica de Valencia, Escuela Politécnica Superior de Orihuela y Universidad Miguel Hernández.
- Rivero, D. S. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Rodolfo Cermeño, J. L. (2011). *Determinantes de la morosidad: Un estudio panel para el caso de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú, 2003-2010*. Carretera Toluca 3655, Col. Lomas de Santa Fe, 01210, Álvaro Obregón, México D.F.: Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C.
- Rodríguez, E. M. (2017). *Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales*. Guayaquil: Universidad Internacional del Ecuador Uniroja.
- Rolón, D. S. (2016). *Calidad de la Gestión Financiera (Generación de recursos, presupuesto y ejecución)*. Paraguay: Undécimo Congreso de Universidades Públicas – Asociación de Universidades Publicas del Paraguay.

- Rosas, H. (13 de 03 de 2005). *Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*. Recuperado el 23 de 11 de 2018, de Pontificia Universidad Católica de Valparaíso: <http://ocw.pucv.cl/cursos-1/eii541/materiales-del-clases/unidad-1/clase5-estadosfinancieros>
- Samaniego, C. A. (2015). *República del Ecuador, evolución de los saldos de cartera, depósitos y márgenes de intermediación de bancos seleccionados, período enero 2010 – diciembre 2014*. Quito: UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO.
- Samaniego, Carlos Andrés Armijos. (2015). *evolución de los saldos de cartera, depósitos y márgenes de intermediación de bancos seleccionados, período enero 2010 - diciembre 2014*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Sánchez Marco. (14 de Diciembre de 2011). *Programa de Educación Financiera de los Bancos de Colombia*. Recuperado el 11 de 11 de 2018, de <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/que-es-el-microcrédito/>
- Shewhart Andrew. (16 de Mayo de 1924). *OverBlog*. Recuperado el 09 de 10 de 2018, de Calidad Total: <http://calidad.overblog.com/walter-shewhart>
- Stein Bronfman Roberto. (2014). *Comportamiento de los ingresos por comisiones bancarias en Colombia*. Bucaramanga, Colombia: Elsevier DoymA.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2016). *Ficha metodológica margen financiero ingreso bruto*. Quito: Superintendencia de Bancos y Seguros.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador : Dirección Nacional de Estudios e Información. (2018). *Análisis financiero: Sistema de Bancos Públicos*. Quito: Superintendencia de Bancos del Ecuador.
- Tineo, B. D. (2014). *Análisis comparativo de rentabilidad, eficiencia y concentración entre bancos y microfinancieras durante el período 2005 - 2011*. Chiclayo: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.
- Vallado, R. (01 de 12 de 2010). *Contaduría*. Recuperado el 23 de 11 de 2018, de Contaduría: [http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/CF05\\_NIFA3.pdf](http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/CF05_NIFA3.pdf)
- Valverde, E. N. (2017). *Análisis del Sector Cooperativo del Segmento 4 en la Economía Popular y Solidaria*. Quito: Universidad San Francisco de Quito.
- Vargas Cordero, Z. R. (2009). *La investigación aplicada: Una forma de conocer las realidades con evidencia*. San Pedro, Montes de Oca, Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Vélez, D. W. (2007). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Verónica Isabel Villafuerte López. (2013). *Propuesta para mejorar los servicios financieros de ahorro en el Banco Pichincha agencia fisco y el mantenimiento activo de sus cuentas*. Quito: Universidad Central del Ecuador.

Wigodski, J. (14 de 07 de 2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado el 06 de 12 de 2018, de Población y Muestra: <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>

Zacarías, O. E. (2014). Investigación Metodológica. Cuantitativa, *Investigación Cuantitativa* (pág. 76). <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13495/1/T-ESPEL-CAI-0568.pdf>.

**ANEXOS**

# **ANEXOS**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**CERTIFICACIÓN**

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por el señor **COQUE VALAREZO, JUAN DIEGO** y el señor **CEPEDA ROBALINO, WASHINGTON ANDRÉ**.

En la ciudad de Latacunga a los 04 días del mes de julio del 2019

Aprobado por:

