

RESUMEN

Actualmente en el Ecuador existe una amplia cartera de cooperativas de ahorro y crédito, que han ido supliendo a las entidades bancarias, por cuanto el cooperativismo permite llegar a muchos sectores de la población, ofreciendo una integración financiera confiable y efectiva. Desde esta perspectiva, parte la importancia de la siguiente investigación, cuyo objetivo es analizar los procesos crediticios y su incidencia en los costos de agencia en las cooperativas de ahorro y crédito en el segmento dos, en la Provincia de Pichincha en el Cantón Quito durante el periodo 2015 – 2018. Se aplicó una metodología estructurada en un enfoque cuantitativo y cualitativo, con una investigación de campo y documental, a través de un diseño descriptivo y exploratorio, fundamentada en un análisis de diseño no experimental, lo que permitió examinar y obtener la información de las COAC del segmento dos, sin tener que participar de forma directa en la solución del problema investigado. De acuerdo al análisis estadístico comparativo, se obtuvieron resultados a través de encuestas aplicadas a trabajadores y gerentes de las distintas cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas, obteniendo como resultado, que aún cuando estas entidades han tratado de dar cumplimiento a las normativas y políticas internas, se ha generado un decrecimiento financiero en el último año de estudio, producto de la desaceleración económica del país. De lo anterior, se concluyó que se deben fortalecer las normativas, la capacitación del personal, así como una observación más directa sobre la injerencia que tienen los costos de agencia sobre los procesos crediticios.

Palabras claves:

- **COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**
- **COSTO DE AGENCIA**
- **PROCESOS CREDITICIOS.**

ABSTRACT

Currently in Ecuador there is a wide portfolio of savings and credit cooperatives, which have been supplying banks, since cooperatives allows reaching many sectors of the population, offering a reliable and effective financial integration. From this perspective, the importance of the following research begins, the objective of which is to analyze credit processes and their impact on agency costs in credit unions in segment two, in the Pichincha Province in the Canton of Quito during the period 2015 - 2018. A structured methodology was applied in a quantitative and qualitative approach, with a field and documentary research, through a descriptive and exploratory design, based on a non-experimental design analysis, which allowed examining and obtaining the information from the COACs of segment two, without having to participate directly in solving the investigated problem. According to the comparative statistical analysis, results were obtained through surveys applied to workers and managers of the different Ecuadorian savings and credit cooperatives, obtaining as a result, that even when these entities have tried to comply with internal regulations and policies, a financial decrease has been generated in the last year of the study, as a result of the country's economic slowdown. From the foregoing, it was concluded that regulations, staff training, as well as a more direct observation on the interference that agency costs have on credit processes should be strengthened.

Key words:

- **CREDIT UNIONS**
- **AGENCY COST**
- **CREDIT PROCESSES.**