



Impacto causado en la eficiencia operativa y la rentabilidad de la Cooperativa

**Alianza del Valle Ltda., después de la implementación del costeo ABC en sus
diferentes procesos.**

Calle Herrera, Axcel Eduardo y Castro Zurita, Karol Daniela

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a obtener el título de Licenciado en Finanzas, Contador Público

– Auditor

CPA., Msc. Campaña Moya, Camilo Rigoberto

31 de enero del 2022



2022_01_Calle_Castro_COSTEO ABC_Final final.docx

Scanned on: 4:27 February 11, 2022 UTC



Overall Similarity Score



Results Found



Total Words in Text

Identical Words	266
Words with Minor Changes	105
Paraphrased Words	0
Omitted Words	562



CAMILO
RIGOBERTO
CAMPANA MOYA

Msc. Camilo Rigoberto Campaña Moya

CI: 1711144095

ID: L00007684



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORIA

CERTIFICACIÓN

Certifico que el trabajo de titulación: **"Impacto causado en la eficiencia operativa y la rentabilidad de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda., después de la implementación del costeo ABC en sus diferentes procesos"**, fue realizado por los autores Calle Herrera Axcel Eduardo y Castro Zurita Karol Daniela, el mismo que ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido, por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 04 de marzo de 2022



CAMILO
RIGOBERTO
CAMPANA MOYA

Msc. Camilo Rigoberto Campaña Moya

CI: 1711144095

ID: L00007684



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA

Yo, Calle Herrera Axcel Eduardo con cédula de ciudadanía No. 1725298010 y Castro Zurita Karol Daniela con cédula de ciudadanía No. 1725474991, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **Impacto causado en la eficiencia operativa y la rentabilidad de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda., después de la implementación del costeo ABC en sus diferentes procesos** es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidas por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 31 de enero de 2022

Calle Herrera Axcel Eduardo

CI: 1725298010

Castro Zurita Karol Daniela

CI: 1725474991



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL
COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Nosotros, Calle Herrera Axcel Eduardo y Castro Zurita Karol Daniela, con cédulas de ciudadanía No. 1725298010 y 1725474991, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Impacto causado en la eficiencia operativa y la rentabilidad de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda., después de la implementación del costeo ABC en sus diferentes procesos en el Repositorio Institucional**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Sangolquí, 31 de enero de 2022

Calle Herrera Axcel Eduardo

CI: 1725298010

Castro Zurita Karol Daniela

CI: 1725474991

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación es dedicado a mis padres Eduardo y Nancy por su amor y apoyo incondicional, a mi hermana Sissy por creer siempre en mis capacidades, a cada uno de los miembros de mi familia por su acompañamiento, palabras de motivación y alentarme durante mi etapa universitaria para llegar a ser profesional de la carrera de finanzas y auditoría.

CALLE HERRERA AXCEL EDUARDO

Dedico el presente trabajo de investigación a mi familia, mis padres, Edwin y Laura, y a mi hermano, Edwin. Quienes, con su apoyo y cariño me acompañaron a lo largo de esta travesía de aprendizaje; y hoy, festejan junto a mí el alcance de una de las metas más importantes en mi vida profesional.

CASTRO ZURITA KAROL DANIELA

Agradecimiento

A mis padres y hermana por ser el motor principal de mi vida, por las muestras de amor, apoyo infinito, inculcarme valores y las diferentes enseñanzas para dar este gran paso.

A mis familiares por estar pendiente de mí, orientarme y mostrarme la importancia del esfuerzo para alcanzar mis objetivos. A los excelentes profesionales de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda., que me han brindado su amistad y conocimiento profesional para llevar a cabo este proyecto de investigación.

CALLE HERRERA AXCEL EDUARDO

A todos mis seres queridos, quienes aportaron con un grano de arena en el curso de mis estudios, compartiendo experiencias, conocimientos, consejos y palabras de aliento para alcanzar este gran logro. De igual manera, agradezco a Mabel Trading S.A., mi escuela laboral, que me abrió la puerta en el mundo profesional para ser parte de su equipo y aportar con mis conocimientos.

CASTRO ZURITA KAROL DANIELA

De igual manera, queremos agradecer al MSC. Camilo Campaña por el apoyo y conocimiento entregado para la realización del presente proyecto.

Índice de contenidos

Índice de contenidos	8
Índice de tablas	11
Índice de figuras	12
Resumen.....	13
Abstract.....	14
CAPITULO I.....	15
Generalidades – Introducción	15
Generalidades	15
Planteamiento del problema.....	16
Árbol del problema	17
Objetivos	17
Objetivo General.....	17
Objetivos Específicos.....	17
Determinación de variables	18
Variables independientes.....	18
Variable dependiente	18
CAPITULO II.....	19
Marco teórico – Teorías de soporte.....	19
Teoría del Costeo ABC	19
Teoría Administración Basada en Actividades (ABM).....	22
Teoría de Riesgo de crédito	24
Teoría de proceso	26
Marco referencial.....	27
Sistema Financiero Ecuatoriano	27
Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano.....	28
Instituciones financieras en el Ecuador	30
Indicadores.....	42
Información institucional	44
Historia	44
Reseña histórica.....	46

Filosofía institucional.....	47
Tratamiento contable.....	48
Implementación del Costeo ABC en Alianza del Valle Ltda.....	49
Sensibilización del Costeo ABC.....	51
Definición del Programa de Trabajo.....	52
Definición de las Agencias Para Costear.....	52
Delimitación de los Productos y/o Servicios a Costear.....	52
Mapeo de procesos.....	53
Procesos.....	53
Aplicación del costeo tradicional vs Costeo Basado en Actividades (ABC).....	75
CAPITULO III.....	77
Marco metodológico.....	77
Tipos de investigación.....	77
Enfoque de la investigación.....	77
Hipótesis.....	77
Matriz de operatividad de variables.....	78
Población.....	80
Muestra.....	80
CAPÍTULO IV.....	82
Análisis de información.....	82
Indicadores de análisis.....	82
Margen intermediación estimado/Activo promedio.....	82
Eficiencia operativa.....	83
Grado de absorción del Margen Financiero neto.....	84
Información financiera.....	85
Presentación de cuentas - balance general.....	85
Estado de resultados.....	90
Resultados obtenidos del costeo ABC.....	93
Proceso de crédito.....	94
Proceso de ahorro.....	103
Costeo tradicional vs costeo ABC.....	104
Comportamiento anual del gasto operativo.....	105

Aplicación de indicadores financieros	108
Valoración del Costeo ABC.....	110
Gestión y mejora de procesos	111
CAPITULO V	115
Conclusiones	115
Recomendaciones.....	116
Bibliografía.....	117

Índice de tablas

Tabla 1 Segmentos del Sector Cooperativo y Solidario por el nivel de Activos	39
Tabla 2 Ranking Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1	41
Tabla 3 Detalle de procesos y procedimientos	54
Tabla 4 Matriz de operatividad de variables	78
Tabla 5 Estructura del Activo	85
Tabla 6 Activos productivos / total activos	86
Tabla 7 Morosidad de la cartera	86
Tabla 8 Cobertura de cartera problemática	87
Tabla 9 Estructura del Pasivo	87
Tabla 10 Estructura del Pasivo	88
Tabla 11 Análisis de rentabilidad	89
Tabla 12 Análisis de gastos	89
Tabla 13 Estado de resultados al 31/12/2020	91
Tabla 14 Estado de resultados al 31/12/2021	92
Tabla 15 Horas de trabajo - Proceso de crédito	94
Tabla 16 Cálculo costo hora - Proceso de crédito	94
Tabla 17 Cálculo equipos y depreciaciones - Proceso de crédito	95
Tabla 18 Cálculo depreciaciones - Proceso de crédito	95
Tabla 19 Cálculo depreciaciones - Proceso de crédito	96
Tabla 20 Cálculo depreciaciones - Proceso de crédito	96
Tabla 21 Tasa utilización bienes y servicios - Proceso de crédito	97
Tabla 22 Cálculo servicios - Proceso de crédito	97
Tabla 23 Etapa de prospección - Proceso de crédito	98
Tabla 24 Etapa de concesión - Proceso de crédito	98
Tabla 25 Revisión de mesa de crédito - Proceso de crédito	98
Tabla 26 Desembolso de crédito - Proceso de crédito	99
Tabla 27 Costos subactividad 1.1 - Proceso de crédito	99
Tabla 28 Costos subactividad 2.1 - Proceso de crédito	100
Tabla 29 Costos subactividad 3.1 - Proceso de crédito	100
Tabla 30 Costos subactividad 4.1 - Proceso de crédito	101
Tabla 31 Costos subactividad 5 - Proceso de crédito	101
Tabla 32 Resumen costeo ABC - Proceso de crédito	102
Tabla 33 Resumen costeo ABC – Proceso de crédito/producto consumo	103
Tabla 34 Resumen costeo ABC - Proceso de ahorro	104
Tabla 35 Costeo tradicional vs Costeo ABC	104
Tabla 36 Gastos de gestión	106
Tabla 37 Subcuentas gastos de gestión	106
Tabla 38 Detalle gastos de operación	107
Tabla 39 Análisis estado de resultados	108
Tabla 40 Indicadores financieros 2020 – 2021	109
Tabla 41 Valoración del Costeo ABC	110

Índice de figuras

Figura 1 *Árbol de problemas* _____ 17

Resumen

El presente trabajo de investigación está orientado en medir el impacto de la implementación de la metodología del Costeo ABC (Costeo Basado en Actividades) en los diferentes procesos de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda. De igual manera se evaluará financieramente a las cuentas contables que intervienen en la valoración del costeo ABC. La finalidad es evaluar al indicador de rentabilidad y eficiencia operativa que alcanzaría la institución tras adoptar la aplicación del costeo ABC en sus procesos, Alianza del Valle es una institución financiera con más de 50 años de posicionamiento en el mercado financiero, se caracteriza por ser un referente en la obtención de reconocimientos a su gestión financiera, organizacional e innovativa.

La gestión de procesos va de la mano con la implementación del costeo ABC que se caracteriza por mejorar el desempeño, la optimización de los procesos de las instituciones financieras. Involucra una participación más activa tras conocer los resultados que se obtienen de la metodología ABC, obliga a que se tomen decisiones de mejora sobre las actividades evaluadas. La implementación del costeo ABC es un tema de interés que ha ido creciendo con el pasar de los años, las instituciones financieras visualizan una oportunidad de evaluación integral que fortalece a personas, recursos y componentes tecnológicos.

Palabras clave:

- **COSTEO ABC**
- **PROCESOS**
- **ANÁLISIS FINANCIERO**

Abstract

The present research work is aimed at measuring the impact of the implementation of the ABC (Activity-based on costs) methodology on the different processes of the Alliance del Valle Cooperative. Similarly, the accounting accounts involved in the valuation of the ABC cost will be assessed financially. The purpose is to evaluate the operational efficiency and profitability indicator that the institution would achieve after adopting the ABC cost application in its processes. Alianza del Valle Ltda. is a financial institution with more than 50 years of positioning in the financial market, characterized by being a reference in obtaining recognition to its financial, organizational and innovative management.

Process management goes hand in hand with the implementation of the ABC cost, which is characterized by improving performance, the optimization of the processes of the financial institutions. It involves more active participation After knowing the results obtained from the ABC methodology, it requires that improvement decisions be made on the activities evaluated. The implementation of the ABC cost is a topic of interest that has been growing over the years, financial institutions visualize an opportunity for comprehensive evaluation that strengthens people, resources and technological components, the ABC cost will be analyzed in a practical way in the processes of the institution

Keywords:

- **ACTIVITY BASED COSTING**
- **PROCESS**
- **FINANCIAL ANALYSIS**

CAPITULO I

Generalidades – Introducción

Generalidades

Como lo menciona el autor (Sánchez Barraza, 2013), los métodos de fijación de precios tradicionales están siendo cuestionados porque se considera que no se asignan con precisión los costos a los productos. Frente a este problema, el método ABC (Activity Based Costing) parece ser un método de asignación de costos más realista y exacto.

La presente investigación se sustentará en el uso de los siguientes indicadores financieros para analizar el impacto del costeo ABC dentro de los procesos de la institución, Por un lado, la eficiencia operativa se ha convertido en un desafío para cualquier institución financiera, consiste en diseñar e implantar soluciones para mejorar el rendimiento de los procesos clave del negocio. Además, la rentabilidad financiera se enfrenta a medir los resultados después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento financiero.

Cabe recalcar que es importante revisar cada uno de los procesos dentro de la institución que han sido valorados mediante la metodología del costeo ABC. Tras la implementación del sistema de costos ABC en la COAC Alianza del Valle Ltda., se analizarán los resultados del proceso; con el fin de examinar la rentabilidad que gana la empresa al aplicar este método de costeo en sus productos y servicios, y el impacto que tiene el sistema en el indicador de eficiencia operativa.

En el estudio de investigación se mantendrá un acercamiento al manejo de los costos de operación, en cada una de las áreas y fases de gestión de la entidad; lo que ayudará

a la gerencia tomar decisiones analizando sus indicadores de rentabilidad y optimización de costos operativos.

Planteamiento del problema

Los métodos tradicionales de fijación de precios están actualmente bajo observación porque creen que no asignan los costos adecuadamente a los productos. Frente a este problema, el método ABC (costeo basado en actividades) parece ser un método más realista y preciso para asignar costos. (Sánchez Barraza, 2013)

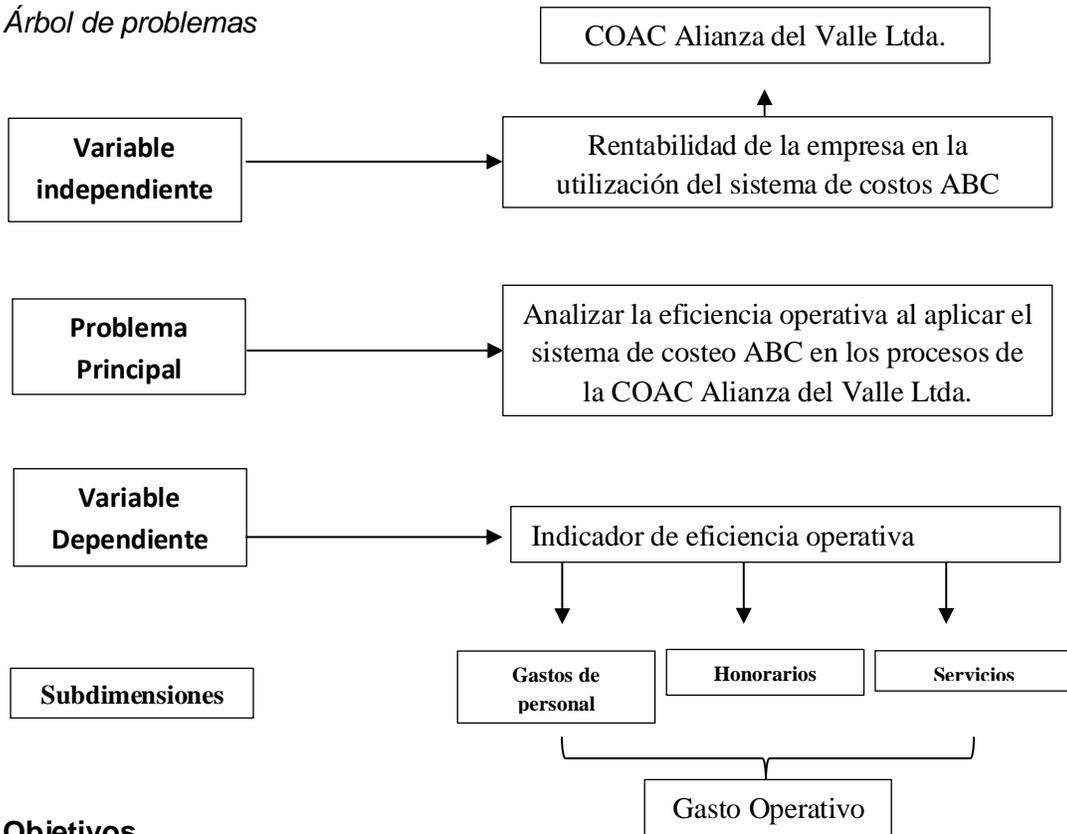
La presente investigación se sustentará en el uso de los siguientes indicadores financieros para analizar el impacto del costeo ABC dentro de los procesos de la institución, Por un lado, la eficiencia operacional se ha convertido en un desafío para cualquier institución financiera, consiste en diseñar e implantar soluciones para mejorar el desempeño de los procesos clave del negocio. Además, la rentabilidad financiera se enfrenta a medir los resultados después de intereses, con los fondos propios de la empresa, y que representa el rendimiento que corresponde a los mismos.

Cabe recalcar que es importante revisar cada uno de los procesos dentro de la institución que han sido valorados mediante la metodología del costeo ABC. Tras la implementación del sistema de costos ABC en la COAC Alianza del Valle, se analizarán los resultados del proceso; con el fin de examinar la rentabilidad que gana la empresa al aplicar este método de costeo en sus productos y servicios, y el impacto que tiene el sistema en el indicador de eficiencia operativa.

Árbol del problema

Figura 1

Árbol de problemas



Objetivos

Objetivo General

- Determinar el impacto causado en la eficiencia operativa y la rentabilidad de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda., después de la implementación del costeo ABC en sus principales procesos.

Objetivos Específicos

- a) Recopilar información histórica sobre la aplicación del costeo ABC dentro de los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.

- b) Identificar teorías y definiciones que permitan entender la aplicación del costeo ABC en los diferentes procesos y su incidencia en los costos operativos que se emplean dentro de la institución.
- c) Analizar la evolución del indicador de eficiencia operativa y niveles de rentabilidad que mantiene la institución financiera.

Determinación de variables

El siguiente trabajo de investigación será desarrollado en base a las siguientes variables:

Variables independientes

Resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. tras la implementación del sistema de Costeo ABC en sus principales procesos.

Variable dependiente

Indicador de eficiencia operativa.

Indicador de rentabilidad

CAPITULO II

Marco teórico – Teorías de soporte

Teoría del Costeo ABC

El Costeo Basado en Actividades (ABC) como materia definida fue introducido por primera vez en 1987 por Robert Kaplan y Robin Cooper como un capítulo en su libro Contabilidad y Gestión: Una Perspectiva de Estudio de Campo. Su enfoque se centró en los entornos de fabricación en los que el aumento de la tecnología y las mejoras de la productividad han reducido el porcentaje de los costes que representan la mano de obra y los materiales directos.

El mayor problema con una implementación de ABC ha sido una falta de comprensión y apreciación de su beneficio. La mayoría de las empresas han estado ocupadas con el «qué» y el «cómo» del método, y han descuidado el «por qué». Los profesionales encargados de ejecutar un costeo ABC deben eliminar la supuesta complejidad de desarrollar un modelo de aplicación del costeo ABC en los diferentes procesos de la organización. Se requiere un enfoque práctico ejecutado paso a paso con la ayuda de softwares contables.

La metodología del costeo ABC con el pasar del tiempo se ha convertido es una estrategia operativa que debe ser cuidadosamente revisada para su aplicabilidad. La mejor manera de abordar la situación es primero racionalizar una instalación y sus procesos, identificar las oportunidades y luego conceptualizar una solución para lo examinado.

El costeo ABC cuenta las actividades reales que se realizan para crear y entregar un producto o servicio específico, intentando calcular los costes de dichas actividades. En lugar de asignar arbitrariamente el coste total de una máquina a una amplia gama de

productos utilizando una fórmula imprecisa, una metodología ABC establece cuánto tiempo consume cada producto y, a continuación, reasigna los costes de forma precisa. (Cooper; Kaplan, 1991, pág. 25)

Determinar correctamente la mejor combinación de productos de una empresa es un requisito importante para aumentar la rentabilidad de una empresa. Para tomar las decisiones correctas, la administración necesita información más precisa sobre la combinación óptima de productos e identificar los cuellos de botella restrictivos de una empresa o institución financiera.

Los costes de producto consisten en los costes implicados en la fabricación de mercancías como mano de obra directa, material directo y costes generales de fabricación. Para costar el producto utilizando la base de estructura de costes ilustrada anteriormente, la mano de obra directa, los materiales directos y los costes generales de fabricación se atribuyen o asignan a la unidad única del producto.

Según los autores (Troxel; Weber, 1990, pág. 14), el coste de fabricación implica la conversión de materias primas en productos acabados a través de los esfuerzos de los trabajadores y el uso de equipos de producción. Los costos de un producto fabricado constan de tres elementos básicos: Materia prima directa, mano de obra directa y costos generales de fabricación.

La materia prima directa es aquella que contempla los materiales que se convierten en parte integral del producto acabado de una empresa y que pueden rastrearse cómodamente hasta el producto acabado. La mano de obra directa se reserva para aquellos costes de mano de obra que se pueden localizar físicamente a la creación de productos en un sentido “práctico” y que pueden rastrearse fácilmente sin costes ni inconvenientes indebidos.

Mientras que la mano de obra y los materiales directos son relativamente fáciles de localizar directamente en los productos, es más difícil asignar directamente los costos a los productos que utilizan recursos comunes. Además, los productos pueden utilizar recursos comunes de forma diferente y requerir algún tipo de ponderación en el proceso de asignación de costes. Cada vez que varios productos comparten costos comunes, existe el peligro de subsidios de productos cruzados, en donde un producto obtiene muy poco costo, sobrecargando a otros productos con demasiado costo.

Los gastos generales de fabricación se pueden definir simplemente como todos los costes de fabricación, excepto los materiales directos y la mano de obra directa. En esta clasificación se incluyen los costes como materiales indirectos, mano de obra indirecta, calor y luz (servicios públicos), impuestos sobre la propiedad, seguros, depreciación de las instalaciones de la fábrica, reparaciones, mantenimiento y todos los demás costes de explotación de las divisiones de fabricación de una empresa.

Según (Murray M, 1999), una de las claves para el éxito de la implementación de ABC es la atención puesta en estimular la información contable para optimizar los procesos que llegan a los usuarios finales para que comprendan los productos garantizando un buen beneficio. Debe haber una estimulación activa de los usuarios finales para aplicar la información ABC en sus decisiones diarias y análisis.

Normalmente las empresas dedicadas a la producción utilizan el modelo clásico de distribución de costos que fue diseñado en torno a los principales factores de producción: mano de obra directa, materiales directos y gastos generales.

Por otro lado, el cálculo de costos basado en actividades en instituciones financieras examina las crecientes presiones sobre la rentabilidad a las que se enfrentan las instituciones financieras y proporciona técnicas y herramientas que pueden provocar

cambios significativos en el comportamiento de la administración al centrar la atención en los patrones de gasto y en el proceso operativo.

Teoría Administración Basada en Actividades (ABM)

Peter Drucker, experto en administración en administración basada en actividades (ABM), observa el crecimiento de los costos basados en actividades y el registro y la notificación de la necesidad de todos los costos.

- a. El estudio de las instituciones basado en su funcionamiento, ejecución de procesos y descripción de actividades. El propósito del costeo es identificar todas las actividades de una organización, de modo que los recursos se agoten en las actividades del ejercicio, y determinar con precisión los costos para facilitar las decisiones administrativas.

El autor Cooper se centró en estudiar más de 50 sistemas de costeo y propuso una jerarquía de consumo de recursos según las siguientes actividades:

Nivel unitario: actividades relacionadas a la producción de un producto.

Nivel de tirada: actividades relacionadas a la producción de varios productos.

Nivel de producto: actividades enfocadas en un solo tipo de producción.

Nivel de fábrica: Actividades que habilitan los procesos productivos. Cooper sugirió que las tres primeras partes se asignen a los productos utilizando generadores de costos, y que la última parte se trate como costos del período.

- b. Jerarquía de actividades:

- c. Enfoque de recursos: El costeo basado en actividades se caracteriza por el análisis y seguimiento continuo de los recursos que participan en los procesos de la institución.
- d. Asignación de procesos: Los costos variables y la mano de obra se pueden asignar directamente a las unidades de producto, los gastos indirectos son asignados mediante otro método, la diferencia con el costeo basado en actividades radica en la forma como se hace la distribución del costo ya sea por unidades o algún otro inductor del costo.
- e. La técnica del costo basado en actividades: El cálculo de costos basado en actividades (ABC) es una herramienta desarrollada a principios de la década de 1990 por Kaplan y Cooper para brindar formas más asequibles de asignar GIF y costos de servicio de campo a ubicaciones, operaciones, procesos, productos y clientes. El objetivo de ABC no es asignar GIF a los productos, sino medir y luego asignar costos a todos los recursos utilizados por las actividades que respaldan la producción y entrega de productos y servicios a los clientes.

El costeo convencional se basa en el supuesto de que se incurre en todos los gastos generales de fabricación a medida que el producto pasa por su proceso de fabricación.

Esta opinión se vuelve contradictoria porque:

Hay gastos indirectos que no dependen del número de unidades producidas

La gran variedad de productos que una empresa puede producir significa que sistemáticamente cada tipo de unidad producida tendrá diferentes proporciones de GIF.

En pocas palabras, el modelo ABC define un proceso como un conjunto de actividades interdependientes, caracterizadas por entradas y salidas, que tienen como objetivo

obtener un resultado particular como consecuencia de un valor dado proporcionado por cada una de las actividades realizadas en diferentes fases. del proceso anterior.

Teoría de Riesgo de crédito

Riesgo de crédito

Como lo señala el autor (López S. G., 2001), el riesgo de crédito se define como la probabilidad de que un prestatario (cliente activo) no pague el principal de su préstamo y/o no pague intereses como se especifica en el contrato.

Las actividades crediticias son la principal fuente de ingresos de las instituciones financieras y a la vez pueden ser la causa principal de pérdidas económicas; convirtiéndose en un problema de liquidez al no cobrar los intereses causados.

La importancia de consolidar una cartera sana viene acompañada de un manual de políticas, procedimientos y un sistema de análisis crediticio que participan en la gestión de la cartera de las instituciones.

Microcréditos

El autor (Núñez, 2008) define al microcrédito como un producto crediticio enfocado a otorgar servicios financieros a micro y pequeños empresarios que se caracterizan por sus bajos ingresos y alta marginación; en especial, por brindar servicios de crédito para financiar actividades dedicadas a la producción.

Los programas de microcrédito son implementados por instituciones públicas o privadas, pueden utilizar diferentes métodos y varían ampliamente en cuanto a los elementos que los componen (monto y plazo del préstamo), condiciones de pago, selección de beneficiarios, otros métodos), sin embargo, el monto del préstamo es

pequeño y tiene un historial de pago regular que facilita el pago y el interés (en programas como este, las tasas de interés pueden ser altas).

Los autores (Paola Fuschiato y Giovanni Stombo, 2006) hacen referencia en que la incorporación de programas de microcrédito en los planes de desarrollo local puede tener un impacto positivo en la creación de nuevos negocios, la reducción del desempleo y la incorporación de nuevas tecnologías.

En el proceso de gestión del microcrédito, debe prestarse especial atención a la política adoptada por la institución del sistema financiero para la selección de propietarios de microempresarios, incluyendo en su tecnología crediticia, para determinar la capacidad del deudor para cumplir con las obligaciones financieras y la estabilidad de sus recursos al igual que los ingresos asociados a sus operaciones.

Créditos de consumo

Son líneas de crédito otorgadas a personas físicas para el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la producción, la fuente de pago es el ingreso neto promedio mensual del deudor, entendido como el ingreso mensual promedio total de los núcleos familiares menos los gastos familiares obtenidos de fuentes estables tales como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o ingresos medios. (Seguros, 2011)

Por lo general se amortizan bajo el sistema de pago recurrente. Todas las operaciones realizadas a través del sistema de tarjeta de crédito a las personas físicas tendrán la consideración de préstamo de consumo, siempre que el objeto del crédito sea el pago de bienes, servicios o gastos no productivos. (Seguros, 2011)

En el proceso de gestión del crédito al consumo, debe prestarse especial atención a la política que la organización aplica en la selección de sujetos crediticios, para determinar la solvencia del deudor y la estabilidad de la fuente de capital, de sueldos, salarios,

honorarios, transferencias, rentas medias u otras fuentes rentables de ingresos, debidamente certificadas por la institución del sistema financiero para el otorgamiento de créditos.

Teoría de proceso

La norma ISO 9000 define proceso como:

“Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados”

Es un conjunto de operaciones entrelazadas o interdependientes que consiguen que determinados insumos (inputs) se conviertan en resultados (outputs) o productos.

(Pulido, 2009)

Las variables de entrada del proceso son aquellas que determinan las condiciones de operación del proceso e incluyen las variables de control (obtenidas internamente, dentro de la cooperativa) y las variables no controladas (las entradas). Ingresos de entidades ajenas a la cooperativa), lo que afecta su desempeño. (Pulido, 2009).

El proceso consta de varios pasos o secuencias. El resultado puede ser el producto mismo o un cambio en la entrada, que a su vez será la entrada de otro proceso. (Pulido, 2009).

Las variables de salida (características de calidad) son las variables mediante las cuales se reflejan los resultados obtenidos en el proceso, junto con los valores que se reciben se evalúa la efectividad del proceso.

Factores que intervienen dentro de un proceso

- a. Personas. Gerente de operaciones y miembros del equipo.

- b.** Materiales. Insumos o materias primas.
- c.** Recursos Físicos. Los accesorios, equipos de oficina, hardware y software siempre deben estar en buen estado de funcionamiento.
- d.** Métodos/Planificación del proceso: Métodos de trabajo, procedimientos, cronogramas de operaciones, manuales técnicos, instrucciones de trabajo, etc.
Es una descripción de cómo se utilizan los recursos, quién hace qué, cuándo ya veces cómo.

El proceso está bajo control cuando su salida es estable y predecible, esto es equivalente a gobernar los factores del proceso, asumiendo la conformidad de la entrada. En caso de irregularidades, conocer la causa raíz es muy importante para orientar acciones de mejora e implementar una verdadera gestión de la calidad. (Velasco, 2013).

Marco referencial

Sistema Financiero Ecuatoriano

Un Sistema Financiero es el encargado de la eficiente asignación de recursos a los entes económicos del país, con el fin de promover la inversión productiva y el desarrollo económico y social; con base en la distribución justa y equitativa del capital.

En el Ecuador, el sistema financiero se conforma por las instituciones legalmente constituidas en el país: bancos públicos y privados, mutualistas y cooperativas; las cuales buscan canalizar el ahorro de los depositantes y transformarlo en la inversión de otras personas, considerando una adecuada administración de los riesgos y el manejo eficaz de los recursos.

La Superintendencia de Bancos es el organismo regulatorio responsable de la supervisión y control de las entidades financieras del Ecuador, tanto del sector público como del privado; a excepción de las cooperativas. Que establece políticas y lineamientos para preservar su seguridad, solidez financiera y transparencia; y proteger los ahorros del público (Superintendencia de Bancos, s.f.).

La Superintendencia de Economía Popular y Solidaria es la institución que se encarga del control y vigilancia de las instituciones del SFPS, cooperativas de ahorro y crédito; cuyo principal objetivo es promover la sostenibilidad y la protección a sus socios.

El dinamismo de la economía de este sector consiste en captar el excedente de dinero de los ahorristas (agentes superavitarios) y la prestación de estos recursos a quienes soliciten créditos (agentes deficitarios). En este modo, las instituciones financieras establecen diferentes tasas de interés para sus operaciones y productos ofertados en el mercado financiero; mismas que están alineadas a lo dispuesto por el Banco Central del Ecuador y las regulaciones de la Superintendencia de Bancos, con el objetivo de generar utilidades y poner a producir estos recursos.

Según lo expuesto por el autor (Banco Internacional, 2017), la función principal de este sistema es la intermediación financiera entre agentes superavitarios y deficitarios, para promover el ahorro y el intercambio de bienes y servicios, la gestión de medios de pago y la búsqueda del crecimiento económico.

Estructura del Sistema Financiero Ecuatoriano

De acuerdo con el artículo 160 del Código Orgánico Monetario y Financiero, el sistema financiero ecuatoriano se compone de: sector financiero público, sector financiero privado y el sector financiero popular y solidario.

Sector financiero público

Está integrado por:

1. Bancos;
2. Corporaciones

Sector financiero privado

Las instituciones que conforman este sector son:

1. Bancos múltiples y especializados:
 - a. Bancos múltiples: son aquellas instituciones financieras que tienen autorización de operar en dos o más segmentos de crédito.
 - b. Bancos especializados: son aquellas instituciones financieras que tienen autorización de operar en un segmento de crédito; y en los demás segmentos sus operaciones deben cumplir con los umbrales establecidos por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera
2. Instituciones de servicios financieros:

Casas dedicadas a operaciones de cambio y corporaciones de desarrollo de mercado de hipotecas.
3. Instituciones de servicios auxiliares

Todas aquellas instituciones que brindan servicios de software financiero, transacciones, transporte de especies monetarias, pagos, cobranzas, cajeros automáticos y otras calificadas por la Superintendencia de Bancos (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

Sector financiero popular y solidario

El sector popular y financiero se encuentra compuesto por:

1. Cooperativas de ahorro y crédito

2. Cajas centrales
3. Bancos comunales, cajas de ahorro y entidades de asociación.
4. Instituciones de servicios auxiliares

Todas aquellas instituciones que brindan servicios de software financiero, transacciones, transporte de especies monetarias, pagos, cobranzas, cajeros automáticos y otras calificadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (Código Orgánico Monetario y Financiero, 2014).

5. Asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

Instituciones financieras en el Ecuador

Las instituciones financieras son entidades cuyo giro de negocio es la prestación de servicios financieros a los agentes económicos de un país. A lo largo del tiempo la cartera de productos de estas compañías ha sufrido significativos cambios de acuerdo a la versatilidad del mercado y las nuevas necesidades de los agentes.

En el sector público y privado del Ecuador operan instituciones financieras que buscan trasladar liquidez a inversionistas y precautelar los fondos de los ahorristas; así como la provisión de servicios financieros sostenibles, eficientes, accesibles y justos; incrementar la productividad y competitividad de sectores productivos; y promover la inclusión activa de la economía.

Sector financiero público

Para el desarrollo de la economía nacional, el país cuenta con las siguientes instituciones financieras, en el sector público:

Banco Central del Ecuador

Es la institución más importante del Sistema Financiero Ecuatoriano, del sector público; fundada el 10 de agosto de 1927. La cual se encarga de la toma de importantes decisiones en materia financiera.

De acuerdo con la (Constitución de la República del Ecuador, 2008) Art. 302 y 303, las principales funciones del Banco Central del Ecuador son:

1. Formular políticas monetarias, crediticias, cambiarias y financieras.
2. Promover la seguridad financiera estableciendo liquidez global.
3. Orientar excedentes entre la tasas de interés activa con la tasa de interés pasiva.
4. Fomentar el ahorro, mediante la estabilidad de precios y equilibrios monetarios.

El Banco Central del Ecuador, en calidad de ente regulador, tiene la responsabilidad de encaminar la economía nacional y garantizar el funcionamiento adecuado del sistema financiero en el país; mediante el análisis y control de la inflación, generando confianza en los agentes económicos para encaminar sus inversiones y colocaciones de capital en las instituciones que canalizarán el ahorro hacia el crédito.

Además, es el organismo delegado para el control y vigilancia del cumplimiento de políticas en entidades financieras; como por ejemplo, el acatamiento del encaje bancario, que se define como las reservas de dinero que deben mantener dichas instituciones; o, la circulación de dinero.

Superintendencia de Bancos y Seguros

Este organismo es responsable de supervisar a las instituciones financieras, y garantizar la transparencia de la información presentada en libros contables, con el fin de proyectar información objetiva y confiable sobre su rentabilidad.

Tiene como principal objetivo reducir el riesgo de pérdida de los depositantes y acreedores; trabajando en la fiabilidad del sistema financiero, mediante la formulación de lineamientos y regulaciones que las instituciones deben cumplir.

Todas sus funciones van encaminadas a cuidar la solvencia y calidad de las instituciones que controla, en defensa de los intereses del público; denunciando penalmente cualquier vulnerabilidad o perjuicio que se ejerza en actividades financieras, sin autorización.

Corporación Financiera Nacional

La Corporación Financiera Nacional es una institución encargada de canalizar los productos financieros y no financieros hacia los beneficiarios finales. Es decir, genera nuevas oportunidades productivas destinadas a los sectores de escaso desarrollo, con el fin de promover el progreso socioeconómico de estos segmentos, y fomentando el empleo para mejorar su calidad de vida, supliendo necesidades de financiamiento.

Esta institución pública se regula por la Superintendencia de Bancos y está regularizada por la Ley de la Corporación Financiera Nacional (Castillo, 2015).

Banco del Estado

Es una institución financiera pública, jurídica y autónoma cuyo objetivo es encaminar el desarrollo económico nacional; a través de proyectos, programas, obras y servicios financiados con el eficiente uso de los servicios públicos.

El Banco del Estado subsidiará obras y proyectos de municipalidades y consejos mediante créditos avalados por garantías como fideicomisos mercantiles o mecanismos aceptados por el Directorio de esta institución y sujetos a la ley (Castillo, 2015).

Algunas de las operaciones que mantiene esta institución financiera son:

- Créditos de inversión pública

Estos créditos están encaminados a la reparación o mejora de servicios públicos como agua potable, alcantarillado, vialidad, desastres naturales, preservación del medioambiente. Cada institución encargada de estos servicios será la responsable de la gestión para la solicitud y utilización del crédito; con el fin de impulsar el desarrollo y la mejora de los servicios.

- Crédito de vivienda de interés social

Creación de programas destinados a sectores de bajos recursos para garantizar el alcance a una vivienda digna. Este crédito financia hasta el 80% del total de la vivienda con una tasa del 6.5% hasta 60 meses de plazo.

Sector financiero privado

La banca privada

Hace referencia al conjunto de entidades privadas que cumplen la función de intermediación financiera en la captación de recursos a través de depósitos en cuentas de ahorro o cuentas corrientes, los mismos que serán utilizados en operaciones crediticias o de inversión.

La banca privada se diferencia de la banca pública por sus fines de lucro y por la menor flexibilidad en el otorgamiento de créditos; ya que, establece políticas mucho más estrictas para calificar al público como sujetos de crédito. Además de sus tasas de interés para los productos que ofrece en el mercado financiero, puesto que buscan generar utilidades con base en tasas rentables para la institución y atractivas en el mercado.

Algunos de los productos que oferta la banca privada en el sector financiero son:

- Banca personal
 - a. Cuentas de ahorros
 - b. Cuentas corrientes
 - c. Tarjetas de débito
 - d. Créditos
- Banca corporativa
 - a. Cuentas corrientes
 - b. Financiamiento
 - c. Cartas de crédito
 - d. Avales
- Banca privada
 - a. Pólizas
 - b. Venta de acciones
 - c. Depósitos a plazo fijo
- Canales
 - a. Cajeros automáticos
 - b. Servicios bancarios (telefónica, móvil, virtual, puntos de recaudación)
- Otros servicios
 - a. Pago de servicios básicos
 - b. Recaudación de divisas
 - c. Remesas
 - d. Cash management y plataformas de pagos masivos
 - e. Débitos automáticos.
- Créditos
 - a. Crédito productivo

Aquellos que financian hasta en un 90% la adquisición de bienes de capital, terrenos, construcción y derechos de propiedad industrial.

b. Crédito comercial ordinario

Destinado a la compra o comercialización de vehículos livianos para personas naturales obligadas a llevar contabilidad o empresas con ingresos superiores a USD 100000.

c. Crédito comercial

Se otorga a personas naturales obligadas a llevar contabilidad, cuyas ventas superen USD 100000 anuales; para la adquisición de bienes o servicios destinados a actividades de producción y comercialización, no incluidas en el crédito comercial ordinario.

Este tipo de crédito puede tener la siguiente clasificación:

1. Comercial prioritario corporativo: ingresos del sujeto de crédito superan los USD 5 millones anuales.
2. Comercial prioritario para empresas: ingresos del sujeto de crédito van de USD 1 a USD 5 millones anuales.
3. Comercial prioritario PYME; ingresos del sujeto de crédito van de USD 100000 hasta USD 1 millón anuales.

d. Crédito de consumo ordinario

Es otorgado a personas naturales, que destinarán estos fondos para la adquisición de bienes o servicios no relacionados a una actividad productiva o comercial.

e. Crédito educativo

Destinado a financiar servicios de educación que permitan la formación y capacitación profesional o técnica de una persona natural.

f. Préstamo inmobiliario de interés público

Se otorga a personas naturales para la compra o construcción de un inmueble avaluado hasta en USD 70000, cuyo valor de metro cuadrado no supere USD 890.

g. Crédito inmobiliario

Este crédito está destinado a la construcción, reparación, conversión o mejora de bienes inmuebles de personas físicas; o la compra de bienes inmuebles que no están categorizados dentro del crédito de vivienda de interés público.

h. Microcrédito

Se destina a personas naturales o jurídicas con ventas anuales menores o iguales a USD 100000, para financiar actividades productivas o de comercialización a menor escala.

La subdivisión de este tipo de créditos es la siguiente:

1. Microcrédito minorista: valores pendientes de pago del titular son menores o iguales a USD 1000 incluyendo la nueva operación.
2. Microcrédito de acumulación simple: valores adeudados por el sujeto de crédito van de USD 1000 hasta USD 10000 incluyendo la nueva operación.
3. Microcrédito de acumulación ampliada: valores adeudados por el sujeto de crédito son superiores a USD 10000 incluyendo la nueva operación.

Sector financiero popular y solidario

Este sector está supervisado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS); y sus objetivos estratégicos se alinean a incrementar la calidad y eficiencia del control de las instituciones financieras que son parte de la misma; apoyar el

fortalecimiento de sus gestiones y fortalecer las capacidades institucionales de este organismo integral.

Las atribuciones que se otorgan a la SEPS de acuerdo con el Art. 147 de la (LOEPS y del Sector Financiero Popular y Solidario, 2018):

- a) *Cumplir y hacer cumplir las normas dictaminadas por la autoridad competente*;
- b) *“Conocer y aprobar reformas a los estatutos de las organizaciones”*;
- c) *“Registrar nombramientos de directivos y representantes legales de las organizaciones”*;
- d) *“Registrar la adquisición o pérdida de la calidad de integrante de las organizaciones”*;
- e) *“Proponer regulaciones a los órganos encargados de dictarlas”, y*
- f) *“Revisar informes de auditoría de las organizaciones”*.

Cooperativa de ahorro y crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito nacen como pequeñas organizaciones de ayuda mutua con el fin de promover el ahorro y utilizar los fondos para actividades de producción; obteniendo beneficios, a través de la reducción de costos, mismos que se distribuirán entre sus socios y logrando ventajas competitivas a favor de sus miembros.

Dentro de este segmento se pueden encontrar cooperativas de consumo, producción, de crédito y de servicios; cada una con un propósito en particular:

- **Las cooperativas de consumo:** buscan reducir el precio de los productos básicos, mediante la eliminación de intermediarios entre productores y consumidores.

- a. **Cooperativa de vivienda.-** es el conjunto de personas que no cuentan con una vivienda propia, y trabajan en conjunto para la construcción de grupos habitacionales.
- **Las cooperativas de producción:** destinan gestiones empresariales y operativas de actividades de producción a obreros patronos de dichas labores.
 - a. **Cooperativa de producción industrial.-** se encarga de transformar materias primas en bienes muebles, para satisfacer necesidades a través de un proceso industrial.
 - b. **Cooperativa de producción agrícola.-** su objetivo es trabajar en conjunto, tierras o campos productivos para comercializar sus productos.
 - c. **Cooperativa artesanal.-** los socios que la conforman, unen sus capitales para la compra de materiales que se utilizarán en procesos artesanales para la confección y comercialización de productos finales.
 - d. **Cooperativa de producción pesquera.-** grupo de personas que comparten la misma actividad pesquera, y trabajan en beneficio propio y de la comunidad.
- Las **cooperativas de crédito:** ofrecen créditos a sus miembros, para destinarlos a actividades de producción o comercialización; con tasas de interés preferenciales.
- Las **cooperativas de servicios:** son aquellas que no se categorizan en las anteriores subdivisiones; formadas por socios que brindan servicios para satisfacer las necesidades de la comunidad, por ejemplo: transporte, alquiler de maquinaria agrícola, refrigeración y conservación de productos, seguros, entre otros.

- a. **Cooperativa de transportes.**- se conforma por el conjunto de choferes, conductores o pilotos que trabajan de forma organizada, para brindar el servicio de transporte de personas o de carga a la comunidad.

La economía popular y solidaria establece los siguientes principios sustanciales para su gestión (Derecho Ecuador, 2009):

1. La solidaridad, cooperación y democracia;
2. Hegemonía del trabajo sobre el capital;
3. Trabajo asociado como base de la producción y economía;
4. La propiedad social de los medios de producción;
5. La autogestión

La importancia de las cooperativas nace desde la organización de sus socios, misma que se beneficia en la creación de asociaciones, cada uno con recursos individuales, y que trabajan en favor de suplir necesidades en común; reduciendo la intermediación en procesos productivos para mejorar precios, calidad y condiciones de pago.

Segmentación de las instituciones pertenecientes al sector financiero popular y solidario

Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en la resolución No. 038-2015-F el 13 de febrero de 2015, en el artículo 1 menciona que: “Las entidades del sector financiero popular y solidario se ubicarán en los siguientes segmentos de acuerdo con el tipo y al saldo de sus activos”:

Tabla 1

Segmentos del Sector Cooperativo y Solidario por el nivel de Activos

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a \$80.000.000,00

2	Mayor a \$20.000.000,00 hasta \$80.000.000,00
3	Mayor a \$5.000.000,00 hasta \$20.000.000,00
4	Mayor a \$1.000.000,00 hasta \$5.000.000,00
5	Hasta \$1.000.000,00
	Cajas de Ahorro, bancos y cajas comunales

Nota: Esta información es tomada de la SEPS.

Al mes de diciembre del 2021, el ranking de las Cooperativas de Ahorro y Crédito según su nivel de activos (USD) que pertenecen al segmento 1 es el siguiente:

Tabla 2*Ranking Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1*

ENTIDAD	DÓLARES	PORCENTAJE
JUVENTUD ECUATORIANA PROGRESISTA LTDA	2,899,292,249	17.41%
JARDIN AZUAYO LTDA	1,265,794,172	7.60%
POLICIA NACIONAL LTDA	1,244,004,899	7.47%
ALIANZA DEL VALLE LTDA	973,073,843	5.84%
COOPROGRESO LTDA	908,383,428	5.45%
29 DE OCTUBRE LTDA	769,107,105	4.62%
OSCUS LTDA	574,138,465	3.45%
SAN FRANCISCO LTDA	529,261,785	3.18%
ANDALUCIA LTDA	508,125,348	3.05%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE COTOPAXI LTDA	465,198,315	2.79%
MUSHUC RUNA LTDA	418,593,153	2.51%
RIOBAMBA LTDA	409,545,269	2.46%
VICENTINA MANUEL ESTEBAN GODOY ORTEGA LTDA	376,418,367	2.26%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LTDA	373,932,094	2.25%
23 DE JULIO LTDA	340,018,647	2.04%
ATUNTAQUI LTDA	334,436,443	2.01%
FERNANDO DAQUILEMA	330,958,904	1.99%
PABLO MUÑOZ VEGA LTDA	323,565,579	1.94%
TULCAN LTDA	315,538,118	1.89%
CHIBULEO LTDA	291,385,441	1.75%
EL SAGRARIO LTDA	259,117,239	1.56%
DE LA PEQUEÑA EMPRESA DE PASTAZA LTDA	228,114,032	1.37%
AMBATO LTDA	219,849,878	1.32%
SAN JOSE LTDA	216,361,755	1.30%
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	211,826,043	1.27%
DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL MINISTERIO DE EDUCACION Y CULTURA	208,900,799	1.25%
PILAHUIN TIO LTDA	192,406,839	1.16%
KULLKI WASI LTDA	181,515,937	1.09%
SANTA ROSA LTDA	181,472,417	1.09%
ERCO LTDA	178,058,746	1.07%
CREA LTDA	163,628,963	0.98%
ONCE DE JUNIO LTDA	133,691,852	0.80%
COMERCIO LTDA	112,296,669	0.67%
LA MERCED LTDA	112,292,830	0.67%
15 DE ABRIL LTDA	106,838,466	0.64%
PADRE JULIAN LORENTE LTDA	103,012,829	0.62%
ALFONSO JARAMILLO LEON CAJA	100,094,788	0.60%
CHONE LTDA	92,146,500	0.55%
Total general	16,652,398,207	100.00%

Nota: Boletín Financiero de la SEPS a diciembre 2021

Alianza del Valle es una institución financiera que se ubica en el cuarto lugar del Segmento 1 de cooperativas con mayor cantidad de activos de la Economía Popular y Solidaria alcanzando los USD 973.07 millones.

Indicadores

Dentro de los procesos establecidos por empresas para llevar a cabo su gestión, existen ciertos indicadores que permitirán evaluar resultados y tomar decisiones frente a diferentes escenarios por los que puede atravesar la compañía durante sus ejercicios y el logro de sus objetivos.

Dentro de la planificación estratégica que mantiene cada empresa, se analizan ratios de acuerdo con la periodicidad de sus procesos o a la naturaleza de estos. En el actual trabajo de investigación se considera a la eficiencia operativa y a la rentabilidad como indicadores que permiten determinar si el sistema de costos ABC favorece a una institución en la optimización de recursos dentro de sus procesos, y a la maximización de utilidades.

Eficiencia Operativa

Este indicador está alineado a la optimización y buen uso de los recursos de una empresa en sus actividades, sean estos: tecnológicos, humanos, materiales, económicos o financieros.

Dentro de cada una de las fases de la administración (planificación, organización, dirección y control), la institución establece políticas y procedimientos encaminados a brindar un servicio o vender un producto de calidad. Esto a través del trabajo en conjunto y a la evaluación constante de la implementación de nuevas prácticas que faciliten el cumplimiento de metas en el menor tiempo posible, manteniendo estándares de calidad, respetando políticas del gobierno corporativo y responsabilidad social; y, cuantificando resultados.

Algunas estrategias que las organizaciones adoptan para incrementar su indicador de eficiencia operativa son:

1. Definir procesos

La segregación de funciones es de suma importancia en la delimitación y estandarización de procesos; ya que permitirá concretar y asignar responsabilidades de tal forma que elimina la duplicidad de actividades.

De igual forma, esta estrategia evita la generación de cuellos de botella que retrasen los procesos y represente pérdidas o costos adicionales en la empresa.

2. Solventar inconvenientes

Como medida de corrección, es necesario contar con un plan de acción en donde se establezcan medidas que frenen el impacto negativo causado por una falla en los procesos previamente definidos.

Se sugiere definir planes preventivos, de control, y correctivos de acuerdo a las necesidades y a la realidad de cada empresa.

3. Interrelación

Para el alcance de metas es indispensable que se considere a la organización como un todo, ya que cada proceso está interrelacionado con diferentes áreas que forman parte de la cadena de valor. Dentro de esta estrategia, la comunicación juega un papel fundamental y permitirá identificar puntos de mejora en cada flujo o proceso.

4. Control de calidad

Finalmente, es indispensable el control recurrente de cada área y el cumplimiento de lineamientos; por lo que se recomienda contar con auditorías internas que brinden soluciones óptimas a procedimientos con inconvenientes, o presenten recomendaciones para una mejora en las operaciones.

Rentabilidad

Este indicador se considera como una evaluación a las operaciones empresariales, considerando ingresos, gastos, activos y capital; ya que analiza los beneficios obtenidos tras una inversión. Se considera a la rentabilidad como la capacidad que tiene una empresa de conseguir un excedente a partir de la ejecución de una inversión.

La evaluación que se realiza a una empresa respecto a este indicador permite tomar decisiones sobre el recorte de gastos, la focalización de recursos y la identificación de puntos de mejora a nivel financiero en la institución.

La interpretación de este indicador es subjetiva y se sujeta a la realidad de la empresa, puesto que no siempre dependerá del tamaño de la organización; es decir, mientras más grande sea una empresa, es más rentable. Sino, de la capacidad que esta tenga para generar beneficios, maximizar su riqueza, mantener o mejorar su capacidad de pago y alcanzar importantes tasas de retorno de inversiones.

Información institucional

Historia

La COAC Alianza del Valle Ltda., domiciliada en la parroquia de Amaguaña, cantón Quito, de la provincia de Pichincha fue constituida según acuerdo ministerial N° 4468 con fecha 26 de mayo de 1970. (Alianza del Valle, 2021)

La entidad financiera, desde el año 1970 hasta el 2003, estaba supervisada por la Dirección Nacional de Cooperativas. Posterior al 2003 mediante resolución de la Junta Bancaria No. SBS- 2003- 271 la supervisión está a cargo de la Superintendencia de

Bancos y Seguros. Con la aprobación de la Ley de Economía Popular y Solidaria, misma que fue aprobada según registro oficial No. 444 del 10 de mayo del 2011, todas las formas de Asociación Cooperativa, como las de Ahorro y Crédito, se integraron al Sector Financiero Popular y Solidario y desde enero del 2013 son supervisadas por la autoridad competente de este sector.

Los constantes cambios en la normación han provocado inestabilidad las COAC's , por el impacto causado y falta de claridad en los cambios que la Ley y Reglamento de la LOEPS traerán consigo para estas instituciones.

Alianza del Valle se clasificó como una COAC pequeña, según la Superintendencia de Bancos y Seguros; y en el transcurso del 2014 obtuvo importantes reconocimientos y un significativo crecimiento dentro del sistema financiero y cooperativo ecuatoriano.

Hoy en día Alianza del Valle cuenta con 12 agencias operativas ubicadas en los Cantones Quito, Mejía y Rumiñahui. Y cuenta con un capital variable y un número ilimitado de socios, su responsabilidad ante terceros se limita a su capital social.

(Alianza del Valle, 2021)

La Cooperativa es una entidad privada y su objeto social es la ejecución de actividades de carácter financiero como la intermediación, prestación de servicios financieros y no financieros y el otorgamiento de servicios sociales a sus socios y clientes, según el marco de la Ley.

Los organismos de gobierno, administrativos y de control de las COAC's están conformados por socios que desempeñan funciones en la asamblea general y consejos administrativos y de vigilancia.

Reseña histórica

En 1969, los pobladores de la comarca Chaupitena, ubicada en el Valle de los Chillos, necesitaban crear una organización que apoyara a la comunidad en sus proyectos y tuviera una visión solidaria, por lo que surgió la idea de formar una caja de ahorro y crédito. fondo cooperativo fue creado para recaudar fondos, capitalizar y otorgar crédito a cada uno de sus socios, cuya mentalidad es un grupo de jóvenes con visión, con el objetivo principal de potenciar la experiencia socioeconómica de los habitantes de una zona (Alianza del Valle, 2021).

La idea de desarrollo siempre estuvo presente, por lo que los jóvenes con alucinaciones, por iniciativa del Sr. Fernando Gualutuna, decidieron enfrentarlo ellos mismos como lo sugirió la Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito. A través del Sr. Benigno Dávila, quien redactó los primeros estatutos de la cooperativa y luego se realizó el trámite para su reconocimiento legal (Alianza del Valle, 2021).

El entonces presidente de la República, Dr. José María Velasco Ibarra, fue el encargado de expedir el Convenio No. 4468, en el cual aprobó los estatutos y declaró la existencia legal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza. Ltda., 26 de mayo de 1970 (Alianza del Valle, 2021).

En 1976 se adquiere el terreno de la sede, en 1987 se inicia la construcción, luego se constituye la agencia El Inca en 1993, gracias al continuo crecimiento en el número de filiales, la empresa decide abrir nuevas sucursales en diferentes regiones. De la Provincia de Pichincha, en el siguiente orden de conquista: Chilogallo, Sangolquí, Amaguaña, Machachi, Conocoto, Guamaní, Bicentenario, Tumbaco, Carolina y Villaflores (Alianza del Valle, 2021).

En los 51 años de trayectoria de La Cooperativa, se ha enfocado siempre en la satisfacción de sus asociados y apoyo a la comunidad brindando seguridad y confianza, para convertirse en una verídica institución al servicio a sus beneficiarios y clientes.

Filosofía institucional

Valores Organizacionales

La cooperativa (Alianza del Valle, 2021) opera considerando los siguientes semblantes:

Equidad, A través de un ambiente justo, honesto, amigable, libre de cualquier forma de discriminación contra los subordinados, para desarrollar efectivamente a los empleados de manera entusiasta y amigable.

Responsabilidad para asumir sus actos, siempre dispuestos a esclarecer e informar sobre las actividades realizadas, para que los clientes de tengan más confianza en la capacidad del personal de y de la Cooperativa como miembro, una institución consistente y clara.

Disciplina en el lugar de trabajo respetando los estándares, principios y valores que forman la columna vertebral de las operaciones colaborativas.

Solidaridad hacia los clientes y a la comunidad del país, enfocándose en los principios que rigen cooperativismo, con el fin de lograr el beneficio de los clientes con cada acción. El lema es proporcionar ayuda amigable para mejorar la realidad y vializar proyectos que contribuyan al desarrollo del país.

Transparencia en todas las actividades cooperativas se deberá cumplir siempre con las normas emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y todos los estados financieros serán de conocimiento público.

Misión

“Satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros socios, ofreciéndoles productos y servicios financieros innovadores, de calidad y con valor agregado, contando con una estructura administrativa/financiera sólida y con personal y directivos con visión social.”

Visión

Mantenernos como una institución financiera fuerte, con importante participación dentro del mercado, que oferta productos y servicios financieros competitivos a nivel nacional.

Tratamiento contable

El proceso contable dentro la Cooperativa Alianza del Valle Ltda. está conformado de algunos subprocesos que tienen como objetivos: informar sobre la situación de la empresa (Balance) y evaluación de los cambios de capital de las operaciones de intermediación financiera (Estado de Resultados), cabe señalar que el órgano regulador dispone la validación diaria del balance de la institución en la estructura B13. La toma de decisiones a partir de los resultados es el objetivo diario de la Cooperativa.

La aplicación del Costeo ABC en los diferentes procedimientos de la entidad se ha venido aplicando desde el año 2020 con el fin de identificar los procedimientos que generan mayor costo y disminuir los tiempos de ejecución de las actividades.

El sistema de costos ABC permite asignar y distribuir los costos indirectos de acuerdo a las actividades realizadas, determinar el origen de los costos de la actividad, no sólo para la producción sino también para la distribución y venta, aportando a la toma de decisiones sobre productos ofertados, segmentos de mercado y relaciones con clientes.

La finalidad de aplicar un sistema de costeo ABC se centra especialmente en ejecutar las siguientes tareas, como mencionan los autores (Backer, Morton y Jacobson Lyle, 1995):

- Determinar la magnitud de la producción de utilidades o pérdidas de los bienes o servicios.
- Verifique los costos reales contra los costos predefinidos: (balance entre el costo presupuestado con realmente generado, post-cálculo).
- Identificar la parte de la empresa en la que es más urgente implantar medidas de mejora.
- Proponer nuevos productos y servicios que suplan las necesidades de los clientes y que puedan fabricar y distribuir de manera rentable.
- Negociar con los clientes sobre el precio, las características del producto, la calidad, los plazos de entrega y el rendimiento del servicio.
- Estructurar procesos de servicio y distribución eficientes y efectivos para los mercados objetivo y los segmentos de clientes.
- Proporcionar informes de gastos por beneficios y valoración de existencias (estado de resultados y balance general).

Implementación del Costeo ABC en Alianza del Valle Ltda.

A partir de inicios del año 2020, Alianza del Valle Ltda. ha realizado la aplicación del costeo ABC en los diferentes procesos internos, para ello es necesario entender los siguientes conceptos que menciona (Rago Consultoria, 2016):

Driver o generador: Representa el parámetro, factor o criterio por el cual se utiliza el recurso para asignar el costo. Elegir el motor adecuado requiere una comprensión de las relaciones entre los recursos, las actividades y los componentes de costos.

Drivers de Recursos: son los criterios utilizados para transferir costos de recursos a actividades.

Drivers de Actividad o Costo: Los criterios utilizados para convertir el costo de un procedimiento en uno o más componentes del costo. Este controlador se determina en función de la relación entre la actividad y el objeto de costo y la cuantificación de la relación.

La aplicación del sistema de costeo ABC abarca una comparativa de los elementos que intervienen en un proceso, la finalidad es alcanzar la rentabilidad de las actividades y facilitar a los gerentes una herramienta de información basada en hechos, para optimar las decisiones estratégicas que determinarán el costo operativo de la institución.

Los pasos establecidos en la implementación del costeo ABC son los siguientes:

1. Identificar y definir las Actividades

Se identifican las actividades del proceso que se desea evaluar, dicha información se encuentra detallada en los manuales de proceso de la institución; incluye también los responsables de ejecutar los procesos.

1. Tomar el tiempo de consecución de las actividades

Se evalúan los tiempos que tarda en ejecutarse una actividad, valorando a cada una desde el inicio hasta el final del proceso para obtener el tiempo estimado de duración.

2. Organización de las actividades por centros de costos

Una vez que las actividades han sido identificadas y definidas se procede a organizar la información de los activos involucrados en el proceso dentro de un centro de costos.

3. Identificación de los componentes del costo

Los componentes del costo se registran en las partidas de presupuesto para posteriormente ser incluidas en la cuenta contable de gastos para su tratamiento y revisión.

4. Identificación de inductores de costo

Es preciso identificar los inductores ya que permiten distribuir los costos hacia las actividades de los centros de costos específicos. Cabe señalar que cuantos más inductores, más preciso es el sistema de valoración ABC, pero al mismo tiempo su cálculo se vuelve más extenso.

Sensibilización del Costeo ABC

Se basa en una presentación inicial de “Costeo ABC” dada durante una reunión con los altos directivos de la organización, donde se identificó un equipo técnico formado por los jefes de unidad.

La creación del equipo técnico va acompañada de la elección del principal responsable de la implementación del “Costeo ABC”. Es importante señalar que las áreas involucradas en este proceso son:

- Área de finanzas
- Área de contabilidad
- Área de riesgos
- Área de sistemas
- Área de operaciones

- Área de negocios (Captaciones y Colocaciones)
- Área de cumplimiento
- Área de auditoría

Definición del Programa de Trabajo

Se define un cronograma de trabajo para implementar el sistema de costos ABC, dependiendo del tiempo y áreas involucradas en el equipo de ingeniería, así como también se definen las responsabilidades de los integrantes del equipo técnico con plazos, logrando así el empoderamiento de los procesos.

Definición de las Agencias Para Costear

Las entidades de financiación para el período señalado se determinan teniendo en cuenta que cada entidad debe contabilizarlas de forma independiente, aunque estén centralizadas y consolidadas en la matriz. En el sistema de costos ABC se consideran a todas las áreas de apoyo a Alianza del Valle Ltda (administración, finanzas, contabilidad, riesgos, recursos humanos, mercadeo, etc.) como Oficina Matriz o Sede Principal para generar toda la información requerida y especificada como “Oficina Matriz” o “Agencias”.

Delimitación de los Productos y/o Servicios a Costear

Los productos/servicios publicitarios detallados, incluidos los productos financieros relacionados con depósitos e inversiones institucionales, se distribuyen bajo contabilidad en cuentas claras de la empresa de acuerdo al Catálogo Único de Cuentas de la SBS y a los servicios financieros que brinda la institución en respuesta a solicitudes de clientes u otros usuarios catalogados en: Servicios Financieros sujetos a Tarifa Máxima y Servicios Tarifados diferenciados (Resolución, JB 2010-1724, 2010)

Mapeo de procesos

Es frecuente que en los diagramas de flujo que son realizados en la etapa de diseño y documentación de un proceso, se pierdan detalles y actividades que están ocurriendo en el proceso. Por ello, la idea del mapeo es crear un diagrama más cercano a la realidad, en el que se materialicen las operaciones reales que se realizan en el proceso (operaciones principales, verificar, esperar, operar, transferir, reprocesar) (Pulido, 2009).

Además, un proceso puede variar desde un nivel alto hasta un nivel micro. En el primer caso, los primeros casos no entran en detalle y se trata de tener una visión macro del proceso que muchas veces sirve para delimitarlo y comenzar el análisis (Pulido, 2009).

Clasificación de los procesos

- a. **Estratégicos:** son los procesos de definición y seguimiento de los objetivos, políticas y estrategias de la empresa. Estas operaciones son gestionadas directamente por la gerencia general.

- b. **De Valor (Realización):** procesos diseñados para tomar acciones que permitan desarrollar políticas y estrategias definidas para que la empresa brinde servicios a los clientes. Estos procesos son responsabilidad de los directores funcionales, quienes deben contar con la cooperación de otros directores y su equipo.

De apoyo (Soporte): los procesos no están directamente vinculados a las acciones de desarrollo de políticas, pero su desempeño afecta directamente la medida en que operan los procesos. (Zaratiegui, 1999)

Procesos

La COAC Alianza del Valle Ltda. cuenta con un inventario de procesos que lleva a cabo para su gestión y debido control; mismos que se clasifican en procesos estratégicos, aquellos que son parte de la planificación estratégica de la compañía y su cadena de

valor; procesos productivos, hacen referencia a todos aquellos que engloban a los productos y servicios ofertados en el mercado; y procesos de apoyo, los cuales contribuyen a la consecución de objetivos y aportan al control de la entidad.

Cada uno de ellos se encuentra conformado por macroprocesos, procesos, subprocesos y procedimientos; las subclasificaciones que se detallan a continuación permiten un mejor control dentro de la entidad y la identificación de posibles mejoras en sus productos y servicios.

Tabla 3

Detalle de procesos y procedimientos

PROCESO	MACROPROCESO	PROCESO	SUBPROCESO	PROCEDIMIENTO
1.- Procesos	Gestión	Flujo de	Archivo y	Administración de
Estratégicos	Institucional	Información	Custodia de la	Mensajería y
		Institucional	Documentación	Archivo
			e Información	Administración del
				Archivo General
				Manejo de
				Archivos
			Flujo de	Flujo de
			Información	Información
			Institucional	Interna
				Flujo de
				Información para
				Asambleístas,
				Directivos, Socios
				Flujo de

		Información para Organismos de Control
Prevención y Control de Lavado de Activos	Prevención y Control de Lavado de Activos	Debida Diligencia Monitoreo y Requerimiento de sustentos para justificar transacciones de mayor o menor significado Monitoreo de Pre Cancelaciones de Operaciones Crediticias Monitoreo y requerimiento de sustentos para justificar transacciones de mayor o menor significancia Para Cumplir con las Sanciones Establecidas

			Pre cancelación de certificados
			Depósito a Plazo
	Gestión	Asesoría	Asesoramiento
	Jurídica	Jurídica	Jurídico a Áreas de la Entidad
			Elaboración de Contratos
			Patrocino de Juicios
			Revisión de Nuevas Leyes
		Revisión y	Levantamiento de
		Constitución de	Garantía
		Garantías	Hipotecaria
		Reales	Revisión y
			Constitución de
			Garantía
			Hipotecaria
Gestión de Riesgos	Gestión de Riesgos	Riesgo de Mercado	Control de riesgo de mercado
	Integrales	Riesgo de crédito	Análisis de Riesgo de crédito
		Riesgo de Liquidez	100 Mayores depositantes B48

				Brechas de liquidez R45 Captaciones por Monto B45 Liquidez Estructural Obligaciones Financieras B46
	Administración por Procesos	Administración de Documentos	Administración y Control de Documentos	Actualización de Documentos Elaboración y Publicación de Documentos
2.- Procesos Productivos	Gestión de Productos y Servicios	Gestión de Mejoramiento Productos y Servicios	Evaluación y Mejoramiento Administración Cuentas de Ahorro	Gestión de Mejoramiento Actualización de email y número para servicio SMS Apertura Consolidada de Cuentas Apertura Cuenta Ahorro Rentabilidad Apertura Cuenta

Metahorro

Apertura Cuenta

Sueña y Be

Different

Asignación de

relaciones

Bloque y

Desbloqueo de

Cuentas

Cierre de Cuentas

de Ahorro

Modificación de

intervinientes

Renovación

Cuenta Metahorro

Renovación de

contrato Cuenta

Ahorro

Rentabilidad

Administración Activación e

de Tarjetas de inicialización de

Cajero tarjeta

Automático Reseteo de clave

de tarjeta

Solicitud de

	Tarjetas de Cajero Automático
Cajeros automáticos	Cambio de papel en cajero automático
	Eliminación de errores en cajero automático
	Recarga de dinero en cajero automático
	Vigilancia de cajeros automáticos
Certificados de Depósito a Plazo Fijo	Apertura de Certificados de Depósito a Plazo Fijo
	Cancelación de Certificados de Depósito a Plazo Fijo
	Cesión de Certificados de Depósito a Plazo

	Precancelación de
	Certificados de
	Depósito a Plazo
	Fijo
	Renovaciones de
	Certificados de
	Depósito a Plazo
	Fijo
Control	Apertura y cierre
Operativo de	de fondo de
cajas	cambio
	Incremento y
	disminuciones de
	fondo de cambio
	Manejo de
	cheques
	recaudados
Servicios en	Desactivación de
Línea	Clave de
	Cooperación el
	Línea
	Emisión de
	accesos para la
	Cooperativa en
	Línea

			Reimpresión de
			clave de
			Cooperativa en
			Línea
		Transacciones	Emisión de
		en cuentas de	Certificados de
		ahorro	Relaciones
			Comerciales
			Emisión de
			cheque
			Emisión de
			estados de cuenta
			Transferencias
			Interbancarias
Crédito	Crédito	Crédito	Concesión de
			crédito
			Concesión de
			crédito-Crediágil
			Desembolso de
			crédito
			Prospección de
			crédito
			Reasignación de
			cartera
			Revisión de

				solicitudes en mesa de crédito
3.- Procesos de Apoyo	Gestión Financiera	Gestión de Contabilidad	Gestión contable	Administración de activos Administración de caja chica Administración de cuentas por pagar y cobrar Bienes adjudicados como parte de pago Conciliaciones bancaria Contribución organismos externos Cuadre de cuentas Elaboración de estructuras Fondos Externos Gestión tributaria Instrumentos de inversión

Obligaciones
Patronales
Pagos y anticipos
Pasivos
inmovilizados
Pruebas
departamentales
Administración de
Cheques
Devueltos
Confirmación de
Cheques
Control de
Cheques y
Chequeras
Depósitos de
Socios/Clientes en
las Cuentas
Bancarias de la
Cooperativa
Ingreso y
eliminación de
Firmas al Registro
de Firmas de
Chequeras

Gestión
Tesorería

Administración
de Chequeras y
Cuentas
Bancarias

	Trasferencias SPL entre Cuentas Bancarias de la Institución
Administración de Fondos Externos	Actualización de Información para Organismos de Financiamiento Contratación de Líneas de Crédito Externas
Gestión de inversiones	Nuevas inversiones Renovación o cancelación de inversiones Reporte de montos garantizados COSEDE Reporte requerimiento mínimo de liquidez Tasas de interés para banco central

		Manejo de valores	Cambio de claves para bóveda Elaboración del Flujo de Caja Transporte de Valores
Gestión de Operaciones	Gestión de Operaciones	Administración de Accesos	Acceso a Nuevos Usuarios Actualización de Accesos y Bloqueos temporales Cambio de Custodio de Fondo de Cambio Creación de Roles Desbloqueo de Acceso al Sistema Eliminación de Accesos Reasignación de Asesores
		Administración de Servicios no Financieros	Compensación de Bono de Desarrollo

Humano

Compensación de

Recaudación

Puntomático

Compensación de

Transacciones

Money Gram

Compensación

Pago Directo

Compensación

Transacciones

Facilito

Cajeros

Compensación de

automáticos

Comisiones por

Uso de Cajeros

Automáticos

Cuadre de cajeros

propios

Monitoreo de

cajeros

automáticos con

herramienta y

atención de

incidentes

Monitoreo de

desconexión de
Cajeros
Automáticos
Monitoreo de
reposiciones de
cajero automático
Reclamos de la
Red en Cajeros
Alianza
Reclamos de
Transacciones de
Socios en Cajeros
de la Red
Registro de
transacciones de
la red en cajeros
propios y de
clientes propios en
la red
Administración y
control de stocks
de tarjetas de
cajero automático
Envío de tarjetas a
agencias

Tarjetas de
cajero
automático

Gestión	Cobro de	Envíos de Giros
Operativa de	servicios	Money Gram
Cajas		Pago del Bono de
		Desarrollo
		Humano
		Pagos de Giros
		Money Gram
		Recaudaciones
		Cooperativa
		Empresas
		Registro de
		Ingresos y
		Egresos varios
	Transacciones	Apertura y Cierre
	de caja	de Caja
		Cobro de crédito
		en ventanilla
		Depósito de
		Ahorros
		Incrementos y
		Disminuciones de
		Caja
		Manejo de
		cheques
		recaudados

			Manejo de especies falsificadas
			Manejo de sobrantes y Faltantes
			Retiro de Ahorros
			Reverso de Transacciones de Caja
Gestión Administrativa	Adquisiciones	Adquisiciones	Adquisición y Administración de Bienes y Servicios
			Manejo de Proveeduría
Gestión de Recursos Humanos	Gestión de Recursos Humanos	Incorporación del Recurso Humano	Contratación de Personal
			Inducción de Personal
			Reclutamiento y Selección de Personal
			Registro de Vinculados en el Sistema

Permanencia	Actualización de
del Recurso	Datos de los
Humano	Empleados
	Almuerzo
	Anticipo de Sueldo
	Capacitación al
	Personal
	Clasificación de
	Cargos
	Comisariato
	Décimo Cuarto
	Sueldo
	Décimo Tercer
	Sueldo
	Desvinculación de
	Empleados en el
	Sistema
	Elaboración de
	Reportes 250B
	Evaluación de
	Desempeño
	Fondos de
	Reserva
	Maestrías o
	Diplomados

Monitoreo de
canales digitales
Monitoreo de
equipos
Monitoreo enlaces
de
Comunicaciones
Pago de Horas
Extras
Pago de Nómina
Pago de Utilidades
Pago seguro
privado
Permiso para
Estudios
Plan de Carrera
Registro de
Nuevos
Empleados
Respaldo Base de
Datos
Respaldo
configuración de
equipos críticos
Salida del

**Gestión de
Informática y
Tecnología**

Explotación y
Soporte IT

Administración
de equipos

Personal y
Entrega del Cargo
Solicitud de
Permisos
Uniformes
Vacaciones
Valoración de
Cargos
Administración
Funcional de
Active Directory
Administración
Funcional de
Correo 365
Administración
HSM
Creación de llaves
HSM (PINPAD)
Cumplimiento de
seguridad de los
sistemas de
información
Desarrollo e
implantación de
software

	Monitoreo	Administración de licenciamientos de software Configuración y entrega de equipos de computo Respaldo Usuarios Finales
	Respaldos TI.	Equipos de Computo Generador Eléctrico Servidores Físicos
Gestión y Desarrollo de Software	Adquisición de Software o Servicios Relacionados con Software	Apertura y Cierre de agencias Entrada y Salida de la Entidad Medición del Nivel de Servicio de Software con Terceros
	Gestionar la identificación y Construcción	Administración funciona Adquisición de

de Soluciones Software o
Servicios
Relacionados con
Software
Desarrollo e
implementación de
soluciones
Gestión de calidad
de software
Levantamiento de
requerimientos
Mantenimiento de
software
Metodología de
Armado de un
SLA para el Área
de Tecnología de
la Información
Monitoreo y
soporte de BI
Monitoreo del
cumplimiento SLA
Procedimiento de
Emergencia para
Cambio o

**Gestión de
Seguridades**

Seguridades

Seguridad y
Protección

Mantenimiento
Restauración del
Respaldo de la
Base de Datos
Oracle
Soporte y
Monitoreo
Medidas y Normas
de Protección y
Prevención de
Delitos
Procedimiento
para la
Visualización de
Videos de
Seguridad

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

Aplicación del costeo tradicional vs Costeo Basado en Actividades (ABC)

Los sistemas tradicionales que se han aplicado en la institución distribuyen los costos operativos, financieros y administrativos a través de factores relacionados con volumen, tales como: N° de transacciones u operaciones, sin considerar que no todos los costos se incurren al crear una nueva transacción o gestión. Además, se centran sólo en el costo de producir o prestar un servicio, ignorando que otros costos son necesarios para abrir, entregar, mantener y cerrar el producto del cliente en las entidades financieras.

Las instituciones financieras deben ser conscientes de que no son los recursos los que generan aumentos de costos, y si estas actividades son de naturaleza comercial, operativa, gerencial o de apoyo. El método de fijación de precios tradicional utiliza un costo estándar por producto/servicio que se calcula utilizando técnicas contables tradicionales. Las variables se calculan regularmente y se investiga un pequeño subconjunto de estas dispersiones para identificarlas y tomar medidas correctivas (Soria José Luis, 2012).

El sistema de costeo estándar no requiere el análisis de los costos operativos y administrativos y los costos incurridos en las actividades de intermediación financiera debido al procesamiento de estos costos repetitivamente. Por tanto, el gran reto es que los costos sean distribuidos de manera razonable a los diferentes productos o servicios que ofrece la institución, es ahí donde el costeo por actividades es de vital importancia.

En lugar de asignar costos indirectos a los productos inmediatamente, el costeo ABC traza huellas a las actividades específicas realizadas por la entidad. (Por ejemplo, la tramitación de una solicitud de préstamo, aperturar una cuenta de ahorros), actividades que son "utilizadas" o "consumidas" por los diferentes productos. Un determinado producto consume muchas actividades diferentes. Cuando estas actividades se suman, el costo total de la entrega del producto se revela. (Vergara Daniela, Suquillo Liliana, 2012)

CAPITULO III

Marco metodológico

Tipos de investigación

Investigación exploratoria - descriptiva

La investigación experimental pretende introducir un tema poco indagado y que necesita interpretarse en relación con situaciones del mismo contexto con estudios más determinados para identificar las características del problema en estudio; brindando un acercamiento necesario a las variables, para describirlas y relacionarlas con el fin de establecer prelaiones y objetivos que posteriormente se adapten a la realidad del campo al cual se enfoquen los resultados.

Enfoque de la investigación

La presente investigación es de carácter cualitativo y descriptivo ya que, recopila números y datos de distintas fuentes para ser tratados mediante herramientas estadísticas, financieras y analíticas que cumplan con el propósito del problema en investigación.

Adicionalmente, está enfocado en una imparcialidad como criterio de objetividad en el estudio de los indicadores de eficiencia operativa y rentabilidad de Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle.

Hipótesis

Hipótesis positiva

Los indicadores de eficiencia operativa y rentabilidad de la COAC Alianza del Valle Ltda., son favorables para la empresa al implementar el sistema de costeo ABC.

Hipótesis negativa

Los indicadores de eficiencia operativa y rentabilidad de la COAC Alianza del Valle Ltda., son desfavorables para la empresa, al implementar el sistema de costeo ABC.

Matriz de operatividad de variables

Tabla 4

Matriz de operatividad de variables

OPERACIONABILIDAD DE VARIABLES

Variable	Conceptualización	Dimensiones	Sub-dimensión	Indicadores	Items	Técnica e instrumento
<i>Independiente</i>						
Rentabilidad del Costeo ABC	El costeo ABC es la respuesta al diseño del sistema de costes. Costos acorde a las nuevas realidades competitivas y conforme a la normativa, sin provocar distorsiones de precios por la normativa vigente. Se busca integrar metodológicamente	Generadores del costo	Establecer la dirección del proyecto Estructuración y distribución de costos directos	Plan de trabajo detallado. Identificar los servicios brindados por la IFIS. Hojas de costos definidas para cada producto Mapa de los procesos de negocio		Información Secundaria Recopilación, análisis y evaluación de datos.

la implementación del sistema de costos ABC en el proceso de planificación estratégica como parte del mejoramiento interno de sus procesos de gestión administrativa de presupuestación enfocado por actividades. (Cuevas Villegas et al., 2004)

actuales. Análisis de productividad de la IFIS.

Dependiente

Indicador de Eficiencia Operativa	Cooperativas de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda.	Peso relativo y absoluto de la rentabilidad anual con respecto a cada proceso de	Información Secundaria Recopilación, análisis y evaluación de datos.
--	--	--	--

la institución.

Indicadores
financieros

Datos de la
información
financiera
obtenida.

Población

La población se define como el conjunto de habitantes, sean estos: personas, animales, objetos, organismos; que comparten características similares y fenómenos que están sujetos a un estudio en particular.

Para el presente trabajo de investigación se considera a la población como el conjunto de procesos aplicables al sistema de cotos ABC que lleva a cabo la cooperativa. Los cuales han sido detallados en el inventario de procesos adjunto en el capítulo II; mismos que son considerados de acuerdo a la prioridad y funcionalidad dentro de la gestión llevada a cabo en la compañía.

Muestra

Se considerará la siguiente fórmula para el cálculo de la muestra, de una población finita:

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

Dónde:

n: Tamaño de muestra

N: Tamaño de la población

Z: parámetro estadístico / nivel de confianza

e: nivel de precisión

p: probabilidad de éxito

q: (1-p): Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

El nivel de confianza para este trabajo de investigación será del 95% y el margen de error de 3%.

$$n = \frac{17 * 1.96^2 * 0.95 * 0.05}{5\%^2 * (17 - 1) + 1.96^2 * 0.95 * 0.05}$$

$$n = 13.94$$

$$n = 14$$

La muestra corresponderá a 14 procesos que lleva a cabo la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, con sus subprocesos y procedimientos.

CAPÍTULO IV

Análisis de información

En el presente capítulo se procederá a realizar el análisis respectivo de los indicadores de rentabilidad y eficiencia operativa de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda. Para ello se tomará en cuenta la información proporcionada en sus estados financieros desde el mes de diciembre 2020 al mes de diciembre 2021, realizando una evaluación de sus cuentas contables que son consideradas en el registro del Costeo ABC y de los indicadores financieros mencionados con periodicidad anual.

Indicadores de análisis

De acuerdo con la ficha nemotécnica de indicadores establecido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, existen algunos indicadores aplicables dentro de las instituciones del sector económico popular y solidario para el análisis y evaluación de su gestión financiera.

A continuación, se presentan los indicadores que determinarán el éxito o fracaso de la implementación del sistema de costos ABC dentro de los procedimientos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle.

Margen intermediación estimado/Activo promedio

Este indicador evalúa la rentabilidad operativa en la gestión empresarial respecto a los activos generadores de ingresos.

La fórmula de aplicación es la siguiente:

$$\left(\left(\frac{\text{Margen de intermediación}}{\frac{\text{Activo Promedio}}{\text{Número de Mes}}} \times 12 \right) \times 100 \right)$$

Dónde:

Margen de intermediación: ganancias netas resultado de la intermediación financiera

Activo promedio: valor del activo registrado hasta el mes de cálculo

La interpretación de este indicador es proporcional a su resultado; es decir, mientras mayor sea el resultado la eficiencia en la gestión operativa es más alta, con relación al activo.

Eficiencia operativa

Este indicador refleja la proporción de los costos operativos utilizados respecto al activo total de la entidad.

La fórmula de aplicación es la siguiente:

$$\frac{\text{Gastos de Operación Estimados}}{\text{Total Activo Promedio}}$$

Dónde:

Gastos operativos: son los costos incididos en la ejecución de las actividades de la empresa.

Total activo promedio: valor promedio de los activos (bienes y derechos) de la entidad

La interpretación de este indicador es inversamente proporcional a su resultado; es decir, mientras mayor sea el resultado significa que la entidad hace mayor uso de los recursos para administrar sus activos.

Grado de absorción del Margen Financiero neto

Este indicador establece la cobertura de los costos operativos que mantiene la institución, provenientes de las actividades que demandan su gestión.

La fórmula de aplicación es la siguiente:

$$\frac{\text{Gastos de Operación} \times 12/\text{Mes}}{\text{Margen Financiero Neto}}$$

Dónde:

Gastos de operación: son los costos incididos en la consecución de las actividades de la empresa

Margen financiero neto: diferencia entre el margen bruto financiero y las provisiones.

La interpretación de este indicador es inversamente proporcional a su resultado; es decir, mientras mayor sea el resultado significa que la entidad no genera suficientes ingresos para cubrir sus costos de operación.

La finalidad de utilizar los indicadores mencionados es hacer un análisis comparativo de la rentabilidad de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda, antes y una vez aplicado el sistema de Costeo ABC en sus procesos. Así mismo, se evaluará históricamente el indicador de eficiencia operativa para obtener los resultados y proceder con las conclusiones respectivas.

Información financiera

Se procede a realizar un análisis breve de la situación financiera de la Cooperativa Alianza del Valle Ltda. de sus principales cuentas contables con corte anual de los años 2020 y 2021.

Presentación de cuentas - balance general

Estructura del Activo

Tabla 5

Estructura del Activo

Cuenta	dic-20	dic-21	Var absoluta	Var relativa	Part Dic 2021
ACTIVO	\$ 548,967,321.14	\$ 973,073,843.35	\$ 424,106,522.21	77.26%	100.00%
FONDOS DISPONIBLES	\$ 73,279,515.18	\$ 130,526,333.97	\$ 57,246,818.79	78.12%	13.41%
INVERSIONES	\$ 71,171,630.31	\$ 80,889,021.02	\$ 9,717,390.71	13.65%	8.31%
CARTERA DE CRÉDITOS	\$ 384,749,382.53	\$ 724,250,537.55	\$ 339,501,155.02	88.24%	74.43%
CUENTAS POR COBRAR	\$ 9,318,014.33	\$ 17,058,454.87	\$ 7,740,440.54	83.07%	1.75%
BIENES REALIZABLES, ADJUDICADOS	\$ 31,530.88	\$ -	\$ -31,530.88	-100.00%	0.00%
PROPIEDADES Y EQUIPO	\$ 1,993,987.52	\$ 1,947,414.25	\$ -46,573.27	-2.34%	0.20%
OTROS ACTIVOS	\$ 8,423,260.39	\$ 18,402,081.69	\$ 9,978,821.30	118.47%	1.89%

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

Al 31 de diciembre de 2021, los activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. totalizaron USD 973.07 millones con un crecimiento anual del 77.26% con relación a diciembre del 2020 que registró USD 548.96 millones. Las cuentas del activo con crecimiento significativo son Fondos Disponibles con el 78.12% de USD 73.27 millones a USD 130.97 millones, Cartera de créditos con el 88.24% de USD 384.74 millones a USD 724.25 millones,

De igual manera al 31 de diciembre de 2021, las cuentas del activo con decrecimiento en el grupo son Propiedades y Equipo con el -2.34% de USD 1.99 millones a USD 1.94 millones y Bienes Realizables con el -100% por USD 31.53 miles.

Análisis activos productivos / total activos

Tabla 6*Activos productivos / total activos*

INDICE	SEP20	SEP21	DIFERENCIA	SISTEMA
				2021
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	98.78%	99.48%	0.71%	94.00%

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Al 31 de diciembre de 2021, en el indicador de **ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS**, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. obtuvo el 99.48%, ubicándose por encima del sistema (94.00%) y comparado con septiembre del 2020 (98.78%) registró un incremento del 0.71% en el indicador.

Análisis morosidad de la cartera total**Tabla 7***Morosidad de la cartera*

INDICE	SEP20	SEP21	DIFERENCIA	SISTEMA
	0	1	A	2021
MOROSIDAD DE LA CARTERA	5.49%	5.59%	0.10%	4.55%
TOTAL				

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Con relación a la **MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL** registró en diciembre del 2021 el 5.59% que comparado con diciembre del 2021 (5.49%) presenta un incremento del 0.10%, la morosidad se encuentra por encima del sistema (4.55%) el indicador ha

incrementado debido al incremento de la cartera improductiva y la morosidad que registran los productos emergentes colocados en el año 2020.

Análisis cobertura de cartera problemática

Tabla 8

Cobertura de cartera problemática

INDICE	SEP20	SEP21	DIFERENCIA	SISTEMA 2021
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	126.60%	136.40%	9.80%	132.90%

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Respecto al indicador de COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA registra un valor de 136.40%. lo cual se encuentra por encima del sistema (132.90%) y en comparación con el mes de septiembre 2020 (126.60%) presentando un incremento del 9.80% por el aumento en las provisiones de la cartera.

Estructura del Pasivo

Tabla 9

Estructura del Pasivo

Cuenta	dic-20	dic-21	Var absoluta	Var relativa	Part Dic 2021
PASIVOS	\$ 478,028,770.91	\$ 869,155,655.50	\$ 391,126,884.59	81.82%	100.00%
OBLIGACIONES CON EL PÚBLICO	\$ 429,241,559.54	\$ 754,821,703.03	\$ 325,580,143.49	75.85%	86.85%
CUENTAS POR PAGAR	\$ 9,758,515.87	\$ 19,421,139.61	\$ 9,662,623.74	99.02%	2.23%
OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 38,933,333.34	\$ 94,888,893.80	\$ 55,955,560.46	143.72%	10.92%
OTROS PASIVOS	\$ 95,362.16	\$ 23,919.06	\$ -71,443.10	-74.92%	0.00%

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

El total de pasivos a diciembre del 2021 sumó USD 869.15 millones, lo cual presentó un incremento del 81.82% con relación a diciembre del 2020 que registró USD 478.02 millones y financió al activo total en el 89.32%. Las cuentas del pasivo que presentan incremento son Obligaciones con el Público con el 77.85% de USD 429.24 millones a

USD 754.82 millones que financió al activo total en un 77.57%, Cuentas por Pagar presentó un crecimiento del 99.02% de USD 9.75 millones a USD 19.42 millones y las Obligaciones Financieras crecieron el 143.72% de USD 38.93 millones a USD 94.88 millones.

Estructura del Patrimonio

Tabla 10

Estructura del Pasivo

Cuenta	dic-20	dic-21	Var absoluta	Var relativa	Part Dic 2021
PATRIMONIO	\$ 70,938,550.23	\$ 103,918,187.85	\$ 32,979,637.62	46.49%	100.00%
CAPITAL SOCIAL	\$ 16,172,644.95	\$ 31,562,975.39	\$ 15,390,330.44	95.16%	30.37%
RESERVAS	\$ 50,194,338.40	\$ 65,109,773.39	\$ 14,915,434.99	29.72%	62.65%
SUPERÁVIT POR VALUACIONES	\$ 557,808.57	\$ 557,808.57	\$ -	0.00%	0.54%
RESULTADOS	\$ 4,013,758.31	\$ 6,687,630.50	\$ 2,673,872.19	66.62%	6.44%

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

El patrimonio al mes diciembre del 2021 se ubicó en USD 97.23 millones a diferencia del periodo anterior que registró USD 70.93 millones mostrando un incremento del 37.06%, además se evidencia el incremento del 95.16% de la cuenta Capital Social y el 29.72% en la cuenta de Reservas.

La cuenta del capital social tiene una participación del 32.36% sobre el total del patrimonio. Al mes de diciembre del 2021 totalizo USD 31.56 millones con un incremento del 95.16% con relación a diciembre del 2020 donde cerró en USD 16.17 millones. Por su parte, la cuenta Reservas creció el 29.72% de USD 50.19 millones a USD 65.10 millones, la cuenta Superávit por Valuaciones mantuvo el saldo de USD 557.80 miles sin mostrar variación anual.

Análisis de rentabilidad

Tabla 11

Análisis de rentabilidad

INDICADOR	SEP20	SEP21	DIFERENCIA	SISTEMA 2021
RESULTADOS DEL EJERCICIO /	6.34%	7.63%	1.29%	4.76%
PATRIMONIO PROMEDIO				
RESULTADOS DEL EJERCICIO /	0.97%	0.87%	-0.10%	0.61%
ACTIVO PROMEDIO				

Nota: Alianza del Valle Ltda.

La COAC Alianza del Valle Ltda. registró una rentabilidad sobre el activo del 7.63%, que presenta un crecimiento del 1.29% con relación al periodo de septiembre del 2020 (6.34%) y se encuentra por encima del sistema (4.76%), mientras que la rentabilidad sobre el patrimonio fue de 0.87%, presentando un decremento del -0.10% con relación a septiembre del 2020 (0.97%) y en comparación con el sistema se encuentra por encima (0.61%).

Análisis de gastos

Tabla 12

Análisis de gastos

INDICADOR	SEP20	SEP21	DIFERENCIA	SISTEMA 2021
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL	3.09%	2.52%	-0.57%	3.82%
ACTIVO PROMEDIO				
GASTOS DE OPERACIÓN / MARGEN FINANCIERO	73.57%	70.09%	-3.48%	89.53%

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Con relación al indicador GASTOS DE OPERACIÓN ESTIMADO/ TOTAL ACTIVO PROMEDIO y GASTOS DE OPERACIÓN / MARGEN FINANCIERO, la institución obtuvo el 2.52% y 70.09% respectivamente, que en comparación con el sistema el primer indicador se encuentra por debajo (3.82%) presenta una disminución de -0.57% respecto a septiembre 2020 dónde registró el 3.09%. El indicador GASTOS DE OPERACIÓN / MARGEN FINANCIERO se encuentra por debajo del sistema (89.53%), registró un decrecimiento del -3.48% con respecto al periodo de septiembre 2020.

La cuenta de estudio dónde se registran los resultados obtenidos por la implementación del Costeo ABC es la cuenta 45-Gastos de Operación, subcuenta 4507 Otros Gastos.

La cuenta mencionada tiene participación directa en el Estado de Resultados, por ello se procederá a analizar la información obtenida por la institución al mes de diciembre del 2020 tras la implantación del costeo ABC y aplicar una comparación con los resultados obtenidos durante el año 2021 soportados en el Estado de Resultados con corte al mes de diciembre del 2021.

Estado de resultados

La Cooperativa Alianza del Valle Ltda. mantiene la siguiente información financiera basada en su estado de resultados con corte al mes de diciembre 2020 y diciembre 2021.

Tabla 13*Estado de resultados al 31/12/2020*

RESULTADOS DEL EJERCICIO
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1
PERIODO DEL 1 ENERO DEL 2020 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020
(Dólares)

		31-dic-20
		ALIANZA DEL VALLE LTDA
5	Ingresos	\$ 63,109,534.01
51	Intereses y descuentos ganados	\$ 59,181,777.66
(-) 41	Intereses causados	\$ 23,532,482.66
	MARGEN NETO DE INTERESES	\$ 35,649,295.00
(+) 52	Comisiones ganadas	\$ -
(+) 54	Ingresos por servicios	\$ 1,484,528.14
(-) 42	Comisiones causadas	\$ 213,207.05
(+) 53	Utilidades financieras	\$ 45,609.02
(-) 43	Pérdidas financieras	\$ -
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 36,966,225.11
(-) 44	Provisiones	\$ 18,296,216.49
	MARGEN NETO FINANCIERO	\$ 18,670,008.62
(-) 45	Gastos de operación	\$ 14,529,873.69
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	\$ 4,140,134.93
(+) 55	Otros ingresos operacionales	\$ 13,770.42
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	\$ -
	MARGEN OPERACIONAL	\$ 4,153,905.35
(+) 56	Otros ingresos	\$ 2,383,848.77
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	\$ 511,977.45
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 6,025,776.67
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	\$ 2,012,018.36
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 4,013,758.31

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

Al mes de diciembre del 2020, el margen neto de intereses totalizó USD 35.64 millones donde prevalece la cuenta de intereses y descuentos ganados por USD 59.18 millones. El margen Bruto Financiero alcanzó los USD 36.96 millones que restando la provisión de USD 18.67 millones da como resultado un Margen Neto Financiero por USD 18.67 millones.

Los gastos de operación sumaron USD 14.52 millones dando un Margen de Intermediación por USD 4.14 millones. El margen operacional se ubicó en USD 4.15

millones mientras que la ganancia antes de impuestos totalizó USD 6.02 millones respectivamente.

La institución financiera alcanzó una utilidad del ejercicio por USD 4.01 millones al cierre del año 2020.

Tabla 14

Estado de resultados al 31/12/2021

RESULTADOS DEL EJERCICIO		31-dic-21
SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO SEGMENTO 1		ALIANZA DEL VALLE
PERIODO DEL 1 MAYO DEL 2021 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021		LTDA
(Dólares)		
		31-dic-21
		ALIANZA DEL VALLE
		LTDA
5	Ingresos	106,460,419.78
51	Intereses y descuentos ganados	99,228,308.14
(-) 41	Intereses causados	41,261,342.97
	MARGEN NETO DE INTERESES	57,966,965.17
(+) 52	Comisiones ganadas	0.00
(+) 54	Ingresos por servicios	1,453,427.77
(-) 42	Comisiones causadas	607,260.16
(+) 53	Utilidades financieras	5,477.59
(-) 43	Pérdidas financieras	0.00
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	58,818,610.37
(-) 44	Provisiones	35,755,924.99
	MARGEN NETO FINANCIERO	23,062,685.38
(-) 45	Gastos de operación	18,548,559.53
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	4,514,125.85
(+) 55	Otros ingresos operacionales	502.97
(-) 46	Otras pérdidas operacionales	0.00
	MARGEN OPERACIONAL	4,514,628.82
(+) 56	Otros ingresos	5,772,703.31
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	298,123.98
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	9,989,208.15
(-) 48	Impuestos y participación a empleado	3,301,577.65
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	6,687,630.50

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

Al mes de diciembre del 2021, el margen neto de intereses de la entidad totalizó USD 57.96 millones con un incremento del 62.60% con relación al periodo anterior donde registró USD 35.64 millones debido al crecimiento de la cuenta intereses ganados que creció el 67.67% por USD 40.04 millones.

Por su parte, el margen bruto financiero registró USD 58.81 millones con un crecimiento del 59.11% con relación a diciembre del 2020 donde registró USD 36.96 millones.

El margen neto financiero alcanzó USD 23.06 millones con un crecimiento del 23.53% respecto a diciembre 2020 donde registró USD 18.67 millones. La cuenta Provisiones creció el 95.43% por USD 17.45 millones.

El margen de intermediación sumó USD 4.51 millones con un crecimiento del 9.03% respecto a diciembre 2020 donde registró USD 4.14 millones.

El margen operacional crece el 8.68%, de USD 4.15 millones a USD 4.68 millones. La ganancia antes de impuestos registró USD 9.98 millones con un incremento del 65.67% mientras que en el año 2020 cerró en USD 6.02 millones.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. presentó a diciembre del 2021 una ganancia del ejercicio de USD 6.68 millones con un crecimiento del 66.62% con relación a diciembre del 2020 que cerró en USD 4.01 millones.

Resultados obtenidos del costeo ABC

Durante el transcurso del año 2020 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda. realizó la ejecución del sistema ABC tomando en cuenta sus saldos contables y facturación real generada en los siguientes procesos estratégicos para la institución:

Proceso de crédito

Producto: Microcrédito

Es una modalidad de financiamiento que se caracteriza por prestar cantidades reducidas de capital para impulsar proyectos productivos de las pymes en los distintos sectores de la economía.

La metodología empleada por la institución para el cálculo del costeo ABC es la siguiente:

Tabla 15

Horas de trabajo - Proceso de crédito

HORAS DE TRABAJO AL MES	
DETALLE	NÚMERO
Horas de trabajo diarias (A)	8
Días al mes (B)	22
Horas mensuales (A*B)	176

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 16

Cálculo costo hora - Proceso de crédito

CÁLCULO MINUTO HOMBRE DE TRABAJO POR EMPLEADO			
DETALLE	GASTO MENSUAL SUELDO FIJO (A)	COSTO HORA [A/176]	COSTO MINUTO [CH/60]
Oficial de crédito	\$ 650.00	\$ 3.69	\$ 0.06
Jefe departamental	\$ 2,800.00	\$ 15.91	\$ 0.27
Analista legal	\$ 1,200.00	\$ 6.82	\$ 0.11
Jefe de agencia	\$ 2,200.00	\$ 12.50	\$ 0.21
Analista de crédito	\$ 980.00	\$ 5.57	\$ 0.09
Gerencia		\$ 79.55	\$ 1.33

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 17*Cálculo equipos y depreciaciones - Proceso de crédito*

EQUIPOS INFORMÁTICOS	
CÁLCULO VALOR PROMEDIO EQUIPOS INFORMÁTICOS UTILIZADO	
DETALLE	VALOR
CPU, MONITOR, TECLADO, MOUSE Y TELEFONO	\$ 21,869.31
VALOR PROMEDIO EQUIPOS INFORMÁTICOS	\$ 21,869.31
CÁLCULO DEPRECIACIÓN EQUIPOS INFORMÁTICOS UTILIZADO	
DETALLE	VALOR
VALOR PROMEDIO EQUIPOS INFORMATICOS (A)	\$ 21,869.31
AÑOS DE VIDA UTIL (B)	5
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA	\$2.071
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (TASA)	\$0.035

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 18*Cálculo depreciaciones - Proceso de crédito*

CÁLCULO DEPRECIACIÓN IMPRESORAS UTILIZADO	
DETALLE	VALOR
VALOR PROMEDIO DENARIUS E IMPRESORA (A)	\$ 202,500.00
AÑOS DE VIDA UTIL (B)	8
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA	\$11.985
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (TASA)	\$0.200
CÁLCULO DEPRECIACIÓN MUEBLES Y ENSERES	
DETALLE	VALOR
VALOR PROMEDIO ESCRITORIO (A)	\$ 25,935.37
AÑOS DE VIDA UTIL (B)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA	\$0.614
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO (TASA)	\$0.010

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 19*Cálculo depreciaciones - Proceso de crédito*

TASA DE DEPRECIACIÓN EDIFICIOS	
HORAS DEPRECIACION AL MES	
DETALLE	NUMERO
Horas de desgaste (A)	8
Días al mes (B)	22
Horas mensuales (A*B)	176
CÁLCULO DEPRECIACIÓN EDIFICIO POR MINUTO Y POR METRO CUADRADO	
DETALLE	VALOR
VALOR EDIFICIOS (A)	\$ 1,954,129.25
TOTAL M2 DE CONSTRUCCION (B)	540
AÑOS DE VIDA UTIL (C)	20
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA [A/C]	\$ 46.26
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR HORA POR METRO CUADRADO	\$ 0.09
CÁLCULO DEPRECIACIÓN POR MINUTO POR METRO (TASA)	0.0014

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 20*Cálculo depreciaciones - Proceso de crédito*

CÁLCULO DEPRECIACIÓN PROP Y PLANTA POR MINUTO		
DETALLE	MEDIDA M2	TASA
OFICINA OFICIAL DE CRÉDITO	2	0.001427856
OFICINA JEFE DE ÁREA	3.5	0.001427856
SALA DE REUNIONES	13	0.001427856
TOTAL DEP PROPIEDAD	18.5	0.004283568

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 21*Tasa utilización bienes y servicios - Proceso de crédito*

TASA UTILIZACIÓN DE MATERIALES Y SUMINISTROS	
CÁLCULO DE CONSUMO SUMINISTROS DE OFICINA POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
CONSUMO SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 4,865.00
CONSUMO POR MINUTO	0.04
CONSUMO PROMEDIO SUMINISTRO DE OFICINA POR MINUTO	0.04
PROMEDIO CONSUMO SUMINISTRO DE OFICINA POR PERSONA (TASA)	0.0003
TASA CONSUMO DE SERVICIOS BÁSICOS	
CÁLCULO CONSUMO ENERGIA ELECTRICA POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
CONSUMO DE ENERGIA ELECTRICA	\$ 2,023.27
CONSUMO PROMEDIO ENERGIA ELECTRICA MENSUAL	\$ 2,023.27
CONSUMO ENERGIA ELECTRICA POR MINUTO	0.19
PROMEDIO CONSUMO ENERGIA ELECTRICA POR PERSONA (TASA)	0.001

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 22*Cálculo servicios - Proceso de crédito*

CÁLCULO CONSUMO SERVICIO TELEFÓNICO POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
CONSUMO SERVICIO TELEFONICO	\$ 1,036.31
CONSUMO PROMEDIO SERVICIO TELEFONICO MENSUAL	\$ 86.36
CONSUMO SERVICIO TELEFONICO POR MINUTO	0.01
CONSUMO SERVICIO TELEFONICO POR PERSONA (TASA)	0.0001
CÁLCULO CONSUMO ARRENDAMIENTO POR MINUTO	
DETALLE	VALOR
GASTO ARRENDAMIENTO	\$ 42,212.30
CONSUMO PROMEDIO GASTO ARRENDAMIENTO	\$ 3,517.69
CONSUMO ARRENDAMIENTO POR MINUTO	0.33
CONSUMO ARRENDAMIENTO POR PERSONA (TASA)	0.0023

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tras obtener los inductores del costo por cada activo que forma parte del proceso, se procede a valorar el tiempo de ejecución por cada actividad inmersa en el proceso, como se muestra a continuación:

Tabla 23*Etapa de prospección - Proceso de crédito*

1. ETAPA DE PROSPECCIÓN		
No	Actividad	Tiempo (min)
1	Registra información del cliente	6
2	Consulta información del solicitante de crédito	4
3	Realiza simulación de crédito	6
4	Informa requisitos del crédito al cliente	4
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN DE FASE (Tiempo Estándar en minutos)		20

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 24*Etapa de concesión - Proceso de crédito*

2. ETAPA DE CONCESIÓN		
No	Actividad	Tiempo (min)
5	Recibe documentación del cliente	3
6	Ingresa solicitud y realiza prospección de crédito	3.5
7	Crea solicitud e inicia flujo de crédito	3.5
8	Realiza evaluación de capacidad de pago del cliente	6
9	Realiza inspección física del establecimiento o local comercial	90
10	Digitaliza documentación del solicitante y envía solicitud a mesa de crédito	6
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN DE FASE (Tiempo Estándar en minutos)		112

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 25*Revisión de mesa de crédito - Proceso de crédito*

3. REVISIÓN DE MESA DE CRÉDITO		
No	Actividad	Tiempo (min)
11	Recibe solicitud en bandeja de pendientes	10
12	Inspección de la solicitud de crédito	32
13	Revisión de la capacidad de pago	15
14	Emite recomendación de aprobación o negación del crédito	18
15	Asigna solicitud a Consejo de Administración	12
16	Aprobación o negación de la solicitud de crédito	15
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN DE FASE (Tiempo Estándar en minutos)		102

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 26*Desembolso de crédito - Proceso de crédito*

4. DESEMBOLSO DE CRÉDITO		
No	Actividad	Tiempo (min)
17	Informa al socio que el crédito fue aprobado	2.5
18	Verifica cuenta y actualiza la operación	3
19	Realiza el desembolso del credito y digitaliza documentos	2
TIEMPO TOTAL DE EJECUCIÓN DE FASE (Tiempo Estándar en minutos)		7.5
TIEMPO TOTAL DEL PROCESO EN MINUTOS		241.5

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Finalmente, se realiza un cuadro resumen con los tiempos de ejecución y el costo obtenido por cada subactividad que origina el costo por actividad.

Tabla 27*Costos subactividad 1.1 - Proceso de crédito*

Subactividad 1.1	Registra información del cliente		
DEPRECIACIÓN POR MINUTO	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL (\$)
Oficial de crédito	\$ 0.0616	6	\$ 0.3693
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, monitor, teclado, mouse	\$ 0.0345	6	\$ 0.2071
Depreciación impresora	\$ 0.1998	6	\$ 1.1985
Depreciación muebles y enseres & equipos de oficina	\$ 0.0102	6	\$ 0.0614
EDIFICIOS			
Depreciación Área de trabajo	\$ 0.0264	6	\$ 0.1585
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	\$ 0.0003	6	\$ 0.0016
SERVICIOS BÁSICOS			
Energía Eléctrica	\$ 0.0013	6	\$ 0.0078
Telefonía	\$ 0.0001	6	\$ 0.0003
Arrendamiento	\$ 0.0023	6	\$ 0.0135
COSTO TOTAL DE LA SUBACTIVIDAD 1.1			\$ 2.02

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 28*Costos subactividad 2.1 - Proceso de crédito*

Subactividad 2.1	Recibe documentación del cliente		
DEPRECIACIÓN POR MINUTO	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL (\$)
Oficial de crédito	\$ 0.0451	3	\$ 0.1354
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, monitor, teclado, mouse	\$ 0.0661	3	\$ 0.1982
Depreciación impresora	\$ 0.0025	3	\$ 0.0074
Depreciación muebles y enseres & equipos de oficina	\$ 0.0142	3	\$ 0.0425
EDIFICIOS			
Depreciación Área de trabajo	\$ 0.0188	3	\$ 0.0563
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	\$ 0.0002	3	\$ 0.0007
SERVICIOS BÁSICOS			
Energía Eléctrica	\$ 0.0012	3	\$ 0.0035
Telefonía	\$ 0.0001	3	\$ 0.0002
Arrendamiento	\$ 0.0023	3	\$ 0.0069
COSTO TOTAL DE LA SUBACTIVIDAD 2.1			\$ 0.45

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 29*Costos subactividad 3.1 - Proceso de crédito*

Subactividad 3.1	Recibe solicitud en bandeja de pendientes		
DEPRECIACIÓN POR MINUTO	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL (\$)
Analista de crédito	\$ 0.0928	10	\$ 0.9280
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, monitor, teclado, mouse	\$ 0.0661	10	\$ 0.6608
Depreciación impresora	\$ 0.0025	10	\$ 0.0247
Depreciación muebles y enseres & equipos de oficina	\$ 0.0142	10	\$ 0.1418
EDIFICIOS			
Depreciación Área de trabajo	\$ 0.0188	10	\$ 0.1877
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	\$ 0.0002	10	\$ 0.0024
SERVICIOS BÁSICOS			
Energía Eléctrica	\$ 0.0012	10	\$ 0.0118
Telefonía	\$ 0.0001	10	\$ 0.0005
Arrendamiento	\$ 0.0023	10	\$ 0.0230
COSTO TOTAL DE LA SUBACTIVIDAD 3.1			\$ 1.98

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 30*Costos subactividad 4.1 - Proceso de crédito*

Subactividad 4.1	Informa al socio que el crédito fue aprobado		
DEPRECIACIÓN POR MINUTO	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL (\$)
Oficial de crédito	\$ 0.0451	2.5	\$ 0.1128
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, monitor, teclado, mouse	\$ 0.0661	2.5	\$ 0.1652
Depreciación impresora	\$ 0.0025	2.5	\$ 0.0062
Depreciación muebles y enseres & equipos de oficina	\$ 0.0142	2.5	\$ 0.0354
EDIFICIOS			
Depreciación Área de trabajo	\$ 0.0188	2.5	\$ 0.0469
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	\$ 0.0002	2.5	\$ 0.0006
SERVICIOS BÁSICOS			
Energía Eléctrica	\$ 0.0012	2.5	\$ 0.0030
Telefonía	\$ 0.0001	2.5	\$ 0.0001
Arrendamiento	\$ 0.0023	2.5	\$ 0.0057
COSTO TOTAL DE LA SUBACTIVIDAD 4.1			\$ 0.38

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Tabla 31*Costos subactividad 5 - Proceso de crédito*

Subactividad 5	Reuniones de seguimiento al crédito		
DEPRECIACIÓN POR MINUTO	TASA (\$/min.)	TIEMPO ACTIVIDAD (min.)	TOTAL (\$)
Jefes departamentales	\$ 0.2652	90	\$ 23.8636
Jefes de agencia	\$ 0.21	90	\$ 18.7500
Gerencia	\$ 1.33	90	\$119.3182
EQUIPOS DE COMPUTACIÓN			
Depreciación CPU, monitor, teclado, mouse	\$ 0.0661	90	\$ 5.9473
Depreciación impresora	\$ 0.0025	90	\$ 0.2219
Depreciación muebles y enseres & equipos de oficina	\$ 0.0142	90	\$ 1.2761
EDIFICIOS			
Depreciación Área de trabajo	\$ 0.0188	90	\$ 1.6892
MATERIALES Y SUMINISTROS			
Materiales y suministros de oficina	\$ 0.0002	90	\$ 0.0213
SERVICIOS BÁSICOS			
Energía Eléctrica	\$ 0.0012	90	\$ 0.1064
Telefonía	\$ 0.0001	90	\$ 0.0045
Arrendamiento	\$ 0.0023	90	\$ 0.2070
COSTO TOTAL DE LA SUBACTIVIDAD 5			\$ 171.41

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Con la aplicación del costeo ABC en el proceso de crédito, la institución obtuvo los siguientes resultados en los productos de microcrédito y consumo:

Tabla 32

Resumen costeo ABC - Proceso de crédito

COSTEO ABC PROCESO DE MICROCRÉDITO	
ETAPA DE PROSPECCIÓN	\$4.68
ETAPA DE CONCESIÓN	\$35.25
ETAPA DE REVISIÓN DE MESA DE CRÉDITO	\$20.20
ETAPA DE DESEMBOLSO	\$1.01
COSTO UNITARIO DE LA CONCESIÓN DE MICROCRÉDITO	\$61.15
CANTIDAD DE PRÉSTAMOS DESEMBOLSADOS JUN-DIC 2020	5660
COSTEO ABC EN MICROCRÉDITO	\$346,112.94

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

A la fecha de análisis, el tiempo empleado en la ejecución del proceso por cada empleado a cargo de la concesión del producto de microcrédito es de 240 minutos aproximadamente. En el proceso de crédito participaron alrededor de 160 oficiales de crédito distribuidos en 11 agencias que mantiene la Cooperativa en la provincia de Pichincha.

Producto: Consumo

Estos son préstamos destinados a satisfacer necesidades individuales. Generalmente, las personas solicitan un préstamo de consumo para comprar muebles para el hogar, viajar, comprar electrodomésticos, organizar una boda o un cumpleaños, entre otras cosas.

Tabla 33*Resumen costeo ABC – Proceso de crédito/producto consumo*

COSTEO ABC PROCESO CRÉDITO DE CONSUMO	
ETAPA DE PROSPECCIÓN	\$3.50
ETAPA DE CONCESIÓN	\$5.26
ETAPA DE REVISIÓN DE MESA DE CRÉDITO	\$17.83
ETAPA DE DESEMBOLSO	\$0.91
COSTO UNITARIO DE LA CONCESIÓN DE MICROCRÉDITO	\$27.50
CANTIDAD DE PRÉSTAMOS DESEMBOLSADOS JUN-DIC 2020	4144
COSTEO ABC EN MICROCRÉDITO	\$113,943.96

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

A la fecha de análisis, el tiempo empleado en la ejecución del proceso por cada empleado a cargo de la concesión del producto de microcrédito es de 144 minutos aproximadamente. En el proceso de crédito participaron alrededor de 160 oficiales de crédito distribuidos en 11 agencias que mantiene la Cooperativa en la provincia de Pichincha.

Proceso de ahorro

Producto: Cuenta de Ahorro

Este es un depósito a la vista de dinero que está disponible de inmediato. Se caracteriza por estar detallada en una libreta que recopila todas las operaciones realizadas.

Con la aplicación del costeo ABC en el proceso de ahorro, la institución obtuvo los siguientes resultados en el proceso de apertura de cuentas de ahorro:

Tabla 34

Resumen costeo ABC - Proceso de ahorro

COSTEO ABC PROCESO DE AHORRO	
RECIBIR PETICIÓN DE APERTURA DE CUENTAS	\$0.67
VERIFICAR SITUACIÓN PERSONAL DEL CLIENTE	\$0.32
FORMALIZAR E INGRESAR INFORMACIÓN DEL CLIENTE	\$1.13
REGISTRAR INFORMACIÓN BIOMÉTRICA Y CONDICIONES DE GIRO	\$0.42
SOLICITAR DEPÓSITO INICIAL	\$0.56
COSTO UNITARIO DE LA CUENTA DE AHORROS	\$3.10
CANTIDAD DE CUENTAS APERTURADAS JUN-DIC 2020	6827
COSTEO ABC PRODUCTO DE AHORRO	\$21,163.70

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

A la fecha de análisis, el tiempo empleado en la ejecución del proceso por cada empleado a cargo de la apertura de cuentas de ahorro es de 26 minutos aproximadamente. En el proceso de ahorro participaron alrededor de 28 ejecutivos de servicios financieros distribuidos en 11 agencias que mantiene la Cooperativa en la provincia de Pichincha.

Costeo tradicional vs costeo ABC

Tabla 35

Costeo tradicional vs Costeo ABC

ANTES DE LA IMPLEMENTACIÓN	DESPUES DE LA IMPLEMENTACIÓN
Registro contable en base a la	Se convierte en una herramienta de análisis

facturación de los proveedores y terceros.	interno de la institución.
Solo se consideraban los costos de los productos.	Se busca obtener el costo real y tiempo de ejecución de los procesos y sus actividades.
El costo tradicional sólo refleja "lo que se gastó"	Permite brindar un rastreo con mayor detalle del plan de acción y medidas de implementación.
No se efectúa un análisis detallado de la información registrada.	Participación y toma de decisiones, genera Valor Agregado
No existe una gestión de mejora de procesos.	Determina e identifica procesos estratégicos

Nota: Alianza del Valle Ltda.

Comportamiento anual del gasto operativo

Análisis del grupo gastos

De acuerdo con el Catálogo Único de Cuentas proporcionado por la SEPS menciona que la definición de gastos contiene las pérdidas y los costos que surgen en las operaciones propias de la naturaleza de la entidad. Entre los gastos de la actividad cotidiana se detallan, por ejemplo, el costo de las ventas, los sueldos y la depreciación.

Usualmente, los gastos tienen lugar en forma de salida, depreciaciones o amortizaciones, tales como efectivo y otras partidas equivalentes de efectivo, existencias o propiedades, planta y equipo. Las pérdidas son montos y otras partidas dentro de la definición de gastos pueden o no generarse de las operaciones cotidianas

de la organización. Las pérdidas representan decrementos en los beneficios económicos y, como tales, no son diferentes en su naturaleza a los gastos.

Alianza del Valle Ltda., mantiene las siguientes cuentas contables en el grupo de los gastos (4), se resalta el registro de los resultados del costeo ABC en el subgrupo 45 – Gastos de Operación- en la subcuenta 4507- Otros gastos.

Centrándonos en la cuenta de análisis 4507-Otros gastos dónde se registra los costos obtenidos por la implantación del costeo ABC, vemos la siguiente participación en una ventana anual de comparación.

El cuadro con la participación tras emplear un análisis vertical de las subcuentas del grupo 45 Gastos de Operación se muestra a continuación:

Tabla 36

Gastos de gestión

Cuenta contable	Detalle	30/06/2020	30/09/2020	31/12/2020	30/03/2021	30/06/2021
4501	Gastos de personal	41.89%	43.52%	44.58%	47.14%	43.88%
4502	Honorarios	2.77%	2.74%	2.65%	2.22%	2.22%
4503	Servicios varios	16.05%	16.51%	16.58%	17.93%	17.08%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	21.61%	20.50%	19.36%	19.11%	22.03%
4505	Depreciaciones	2.39%	2.39%	2.18%	1.89%	1.87%
4506	Amortizaciones	1.72%	1.55%	1.34%	1.10%	1.08%
4507	Otros gastos	13.56%	12.79%	13.31%	10.61%	11.83%
45	GASTOS DE OPERACIÓN	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

Tabla 37

Subcuentas gastos de gestión

CÓDIGO	SUBCUENTA	31/12/2020	31/12/2021	Var. Absoluta	Var. Relativa
450705	Implementación software	\$ 483,856.81	\$ 558,104.55	\$ 74,247.74	15.34%
450715	Mantenimiento software	\$ 697,731.15	\$ 571,672.42	\$ -126,058.73	-18.07%
450790	Resultados Costeo ABC	\$ 745,443.78	\$ 973,157.84	\$ 227,714.06	30.55%
4507	Otros gastos	\$ 1,927,031.74	\$ 2,102,934.81	\$ 175,903.07	9.13%

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

Se evidencia un crecimiento de la cuenta 4507 producto de la implementación, mantenimiento y resultados del costeo ABC durante el año 2020 que totalizó USD 1.92

millones, mientras que en el año 2021 totalizó USD 2.10 millones mostrando un crecimiento del 9.13%.

El detalle del análisis horizontal con la comparación anual de los saldos de la cuenta 45 de los meses de diciembre 2020 y diciembre 2021 se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 38

Detalle gastos de operación

Cuenta contable	Detalle	Variación ABS anual	Variación Interanual
4501	Gastos de personal	\$ 820,344.50	29.71%
4502	Honorarios	\$ -1,716.04	-0.94%
4503	Servicios varios	\$ 335,960.68	31.75%
4504	Impuestos, contribuciones y multas	\$ 373,448.19	26.22%
4505	Depreciaciones	\$ -4,439.90	-2.82%
4506	Amortizaciones	\$ -25,166.75	-22.18%
4507	Otros gastos	\$ 71,435.16	7.99%
45		\$ 1,569,865.84	23.82%

GASTOS DE OPERACIÓN

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

La cuenta gastos de operación presentó un incremento por USD 1.56 millones (23.82%) en el transcurso de diciembre 2020 al mes de diciembre del 2021. La cuenta de estudio "Otros Gastos" 4507 presentó un incremento por USD 71.43 miles (7.99%) respectivamente.

Se evidencia el crecimiento de las cuentas que conforman el grupo 45 Gastos de Operación debido al registro de los resultados obtenidos en el costeo ABC al igual que

el crecimiento que ha tenido la institución por el crecimiento de su oferta de productos financieros.

Se procede a realizar un análisis interanual del Estado de Resultados de la institución con la finalidad de determinar el comportamiento de las cuentas de ingresos y gastos de los periodos de diciembre del 2020 y 2021 y su incidencia en la ganancia o pérdida del ejercicio de cada periodo.

Tabla 39

Análisis estado de resultados

	ESTADO DE RESULTADOS	31/12/2020	31/12/2021	Var. Absoluta	Var. Relativa
5	Ingresos	\$ 63,109,534.01	\$ 106,460,419.78	\$ 43,350,885.77	68.69%
51	Intereses y descuentos ganados	\$ 59,181,777.66	\$ 99,228,308.14	\$ 40,046,530.48	67.67%
(-) 41	Intereses causados	\$ 23,532,482.66	\$ 41,261,342.97	\$ 17,728,860.31	75.34%
	MARGEN NETO DE INTERESES	\$ 35,649,295.00	\$ 57,966,965.17	\$ 22,317,670.17	62.60%
(+) 54	Ingresos por servicios	\$ 1,484,528.14	\$ 1,453,427.77	\$ -31,100.37	-2.09%
(-) 42	Comisiones causadas	\$ 213,207.05	\$ 607,260.16	\$ 394,053.11	184.82%
(+) 53	Utilidades financieras	\$ 45,609.02	\$ 5,477.59	\$ -40,131.43	-87.99%
	MARGEN BRUTO FINANCIERO	\$ 36,966,225.11	\$ 58,818,610.37	\$ 21,852,385.26	59.11%
(-) 44	Provisiones	\$ 18,296,216.49	\$ 35,755,924.99	\$ 17,459,708.50	95.43%
	MARGEN NETO FINANCIERO	\$ 18,670,008.62	\$ 23,062,685.38	\$ 4,392,676.76	23.53%
(-) 45	Gastos de operación	\$ 14,529,873.69	\$ 18,548,559.53	\$ 4,018,685.84	27.66%
	MARGEN DE INTERMEDIACIÓN	\$ 4,140,134.93	\$ 4,514,125.85	\$ 373,990.92	9.03%
(+) 55	Otros ingresos operacionales	\$ 13,770.42	\$ 502.97	\$ -13,267.45	-96.35%
	MARGEN OPERACIONAL	\$ 4,153,905.35	\$ 4,514,628.82	\$ 360,723.47	8.68%
(+) 56	Otros ingresos	\$ 2,383,848.77	\$ 5,772,703.31	\$ 3,388,854.54	142.16%
(-) 47	Otros gastos y pérdidas	\$ 511,977.45	\$ 298,123.98	\$ -213,853.47	-41.77%
	GANANCIA ANTES DE IMPUESTOS	\$ 6,025,776.67	\$ 9,989,208.15	\$ 3,963,431.48	65.77%
(-) 48	Impuestos y participación a empleados	\$ 2,012,018.36	\$ 3,301,577.65	\$ 1,289,559.29	64.09%
	GANANCIA O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$ 4,013,758.31	\$ 6,687,630.50	\$ 2,673,872.19	66.62%

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

Aplicación de indicadores financieros

Para medir el impacto de la aplicación del costeo ABC en los diferentes procesos mencionados, se ha tomado en cuenta para el cálculo los rubros registrados contablemente en la cuenta 4507 Otros gastos que dan lugar a la conformación del gasto operativo cuenta 45 del Catálogo Único de Cuentas proporcionado por la entidad regulatoria SEPS.

Tomando en cuenta la información financiera mostrada en este capítulo, se procede a calcular los siguientes indicadores financieros desde el mes de diciembre 2020 al mes de diciembre 2021 con el fin de dar respuesta a la hipótesis planteada.

Tabla 40

Indicadores financieros 2020 - 2021

INDICADORES FINANCIEROS	31/12/2020	31/12/2021
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS		
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	99.09%	100.12%
EFICIENCIA MICROECONOMICA		
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO	3.23%	2.52%
PROMEDIO		
GASTOS DE OPERACIÓN / MARGEN FINANCIERO	77.82%	80.43%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO	1.44%	1.04%
PROMEDIO		
RENTABILIDAD		
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO	6.00%	6.88%
PROMEDIO		

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

Mediante el indicador gastos de operación sobre el total del activo promedio se calcula la **eficiencia operativa**, que se caracteriza por representar la proporción de gastos operativos implementados en la dirección del total de activos. En una ventana de observación de 1 año se observa el decrecimiento del indicador tras la implementación del sistema del costeo ABC en la valoración de sus procesos. Mientras menor sea el indicador, significa que la entidad está consignando menores recursos para la regularización de sus activos.

Por otro lado, el indicador de gastos de operación sobre el margen financiero establece el nivel de absorción de los gastos de operación en los ingresos provenientes de las operaciones. Se evidencia un crecimiento del indicador debido al incremento del saldo de la cuenta 45 gastos de operación.

Para determinar la rentabilidad, se aplicaron los indicadores ROE (Rentabilidad sobre el Patrimonio) y ROA (Rentabilidad sobre los Activos), el primero se caracteriza por medir el nivel de retorno generado por el patrimonio invertido dentro de la institución financiera mientras que el segundo mide el nivel de retorno generado por el activo siendo un medidor de eficacia en la utilización de los recursos de la institución.

El indicador del ROE tras la aplicación del costeo ABC disminuyó producto del incremento del gasto operativo sin embargo al ser una institución que genera margen financiero muestra que cuenta con los recursos suficientes para cubrir los costos y/o gastos que se generan en las actividades de intermediación financiera.

El indicador del ROA mostró de igual manera una disminución que es justificada por la disminución de los ingresos producto de las acciones de apoyo a los clientes en el diferimiento de sus pagos, viéndose afectada la cuenta de intereses ganados. Esto no quiere decir que la institución no sea rentable, por el contrario, existe un retorno aceptable generado por los activos principalmente de la cartera e inversiones.

Valoración del Costeo ABC

Tabla 41

Valoración del Costeo ABC

ESTADO DE RESULTADOS	31/12/2020	31/12/2021
Ingresos	\$ 63,109,534.01	\$ 106,460,419.78
Gastos de operación	\$ 14,529,873.69	\$ 18,548,559.53

GASTOS DE OPERACIÓN / INGRESOS	23.02%	17.42%
ROA	6.00%	6.88%
(% VAR) GANANCIA DEL EJERCICIO	-49.32%	66.62%

Nota: Balance Financiero Alianza del Valle Ltda.

La aplicación del costeo ABC en los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle Ltda., es favorable para la institución, se evidencia que el impacto en el costo disminuyó en el año 2021 debido a que los ingresos crecieron, la institución pudo implementar mejoras en sus procesos tras conocer los resultados del costeo ABC.

La rentabilidad del activo tras la aplicación del costeo ABC mejoró, se evidenció un crecimiento de los activos productivos (cartera) y de los ingresos respectivamente. El margen de intermediación de la institución también tuvo crecimiento evidenciado en el estado de resultados.

La institución alcanzó un crecimiento del 66.62% de su utilidad debido a la implementación del costeo ABC en sus procesos y gracias a la aplicación de diversas estrategias de negocio en el año 2021.

Gestión y mejora de procesos

Una de las ventajas de contar con un sistema de costos ABC es el apoyo en las decisiones para la institución. Al aplicarlo se estima el tiempo de realización del proceso, el número de procedimientos y los recursos (activos) involucrados.

Mientras más se demora la ejecución de un proceso existe la posibilidad que el costo sea mayor, por esa razón el costeo ABC permite automatizar los procesos al conocer cuánto tiempo y dinero se requiere para ejecutar los procesos.

Alianza del Valle Ltda., mantiene una práctica de mejora de procesos que es llevada a cabo por el departamento de Procesos, la cual consiste en identificar, analizar y mejorar los procesos existentes para optimizar el rendimiento, cumplir con los estándares de mejores prácticas o en algunos casos mejorar la calidad y experiencia del servicio para socios y clientes que gozan de los servicios financieros que ofrece.

Con los resultados obtenidos del costeo ABC en los procesos de crédito y ahorro de la institución se puso en marcha las siguientes actividades dentro de su plan de acción.

- Identificación de los servicios o productos brindados por la organización cliente.
- Elaboración del Mapa de Procesos, identificando y clasificando estos en: estratégicos, clave y de soporte.
- Elaboración del Cuadro Integral de Mando incluyendo los indicadores de procesos, mismo que aportará para la mejora continua.
- Plan de acción en el mejoramiento de procesos, redefiniendo sus componentes y planteando un esquema que defina la estructura necesaria, las responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos capaces de mantener la gestión de procesos en el futuro.
- Fortalecimiento de la gestión del riesgo operativo dentro de la institución.

Para asegurar la óptima utilización de los recursos y la estandarización de las actividades, la cooperativa ha definido los procesos en línea con la estrategia y política agrupados de la siguiente manera:

a) Procesos gobernantes o estratégicos. - Son las guías para otros procesos y son llevados a cabo por la junta directiva o las agencias que actúan en su nombre y por la

alta gerencia para cumplir con las metas y políticas del establecimiento. Se refiere a la planificación estratégica, la gestión general del riesgo y la estructura organizacional, entre otras cosas.

b) Procesos de producción, fundamentales u operativos. - Estos procesos son básicamente los elementos necesarios para llevar a cabo las actividades de la organización, posibilitan la implementación de políticas y estrategias relacionadas con la calidad de los servicios o productos que se ofrecen a los clientes; se cuenta con 2 procesos productivos Gestión de Productos y Servicios y Crédito.

c) Procesos de soporte o apoyo. - Estos procesos dan soporte a los procesos de gestión y fabricación, su función es dotar de personal calificado, reducir los riesgos laborales, preservar la calidad de las materias primas, entre otras. Se cuenta con 6 procesos habilitantes Gestión Financiera, Operativa, Administrativa, de Recursos Humanos, Informática y Tecnología y de Seguridades.

Respecto a la administración de procesos se cuenta con el siguiente avance de implementación:

- Definición de los responsables de los Procesos.
- Diseño de los procesos:
- Difusión y comunicación de los procesos.
- Generación de Indicadores de gestión.
- Actualización y mejora de los procesos.

Con la aplicación del costeo ABC se evaluaron los procedimientos que Alianza del Valle Ltda. consideró de mayor valor o prioritarios con la finalidad de implementar pruebas de monitoreo y control de procesos, identificando procedimientos innecesarios que fueron

remediados durante el año para optimizar los procesos de crédito y ahorro brindando servicios financieros que satisfagan las necesidades de los clientes.

CAPITULO V

Conclusiones

1. La institución financiera al no contar con un sistema de costeo que permita identificar los valores reales de las actividades propias del giro del negocio no presentaba un análisis profundo para conocer la situación real de los procesos evaluados. El registro contable anterior se basaba únicamente en la facturación de proveedores o terceros; mientras que con la implementación del costeo ABC los determina en base a los recursos y el tiempo destinados a la gestión.
2. El sistema de costos ABC proporciona mayor exactitud en los presupuestos mensuales y anuales de la compañía, ya que cada vez se aproxima más a los costes reales, y el nivel de confianza de este sistema aumenta con el análisis riguroso que requiere para la medición y el cálculo de la utilización de recursos y la búsqueda de puntos de mejora para optimizarlos.
3. A través de la implementación del sistema de costeo ABC no sólo se ha podido incrementar los indicadores cuantitativos como la rentabilidad de la compañía o la calidad de activos productivos, sino también esta metodología permite evaluar el desempeño a través del indicador de eficiencia operativa el cual contribuye en la determinación de las remuneraciones, comisiones u otros beneficios que se otorgan al personal por el cumplimiento de objetivos.

Recomendaciones

1. Es importante la socialización de esta metodología dentro de la compañía, con el fin de que cada departamento pueda determinar con exactitud, a través de un análisis exhaustivo, el tiempo y los recursos que se contemplan para llevar a cabo sus actividades. A la par, que se encontrarán puntos de mejora en los procesos y oportunidades de optimización de los recursos.
2. Para la implementación de un sistema de costeo es significativo realizar un mapeo de todos los procesos, subprocesos y procedimientos que se realizan en la empresa, así como mantener un inventario actualizado de los equipos que intervienen en la consecución de tareas laborales.
3. Esta metodología de asignación de costos proporciona estrategias de mejora tanto para la calidad de los servicios como para el alcance de mejores resultados de la compañía, por lo que se recomienda retroalimentar y tomar acción de las oportunidades de mejora a través de la creación de cuadros de mando integral, mapas de procesos, planes de acción y otras alternativas identificadas por la institución para lograr una mayor exactitud en el cálculo de sus costos operacionales.

Bibliografía

- Alianza del Valle. (2021). *Pagina web Coac Alianza del Valle Ltda*. Obtenido de <https://www.alianzadelvalle.fin.ec/nosotros/>
- Backer, Morton y Jacobson Lyle. (1995). *Contabilidad de costos un enfoque administrativo y de gerencia*. Ediciones Macchi.
- Banco Internacional. (2017). *Banco Internacional*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2021, de <https://www.bancointernacional.com.ec/que-es-y-como-funciona-el-sistema-financiero-ecuadoriano/>
- Castillo, H. A. (2015). *Estructura del Sistema Financiero Público del Ecuador y su impacto analítico en la política financiera ecuatoriana*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Código Orgánico Monetario y Financiero. (12 de Septiembre de 2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2021, de <http://www.pge.gob.ec>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Recuperado el Noviembre 14 de 2021, de <https://www.oas.org>
- Cooper; Kaplan. (1991). Prioridades de beneficios del cálculo de costeo basado en actividades. *Harvard Business Review*, pp.37-45.
- Derecho Ecuador. (26 de Octubre de 2009). *Derecho Ecuador*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2021, de <https://derechoecuador.com/el-cooperativismo-en-el-ecuador/>

- Derecho Ecuador. (7 de Junio de 2018). *Derecho Ecuador*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2021, de <https://derechoecuador.com/cooperativismo/>
- Diario El Comercio. (22 de Abril de 2015). *Diario El Comercio*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2021, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html>
- Izquierdo, J. D. (2016). Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileño. *Contaduría y Administración*, 266-282.
- Jaramillo, F. M. (2006). El sistema financiero y su papel en el desarrollo económico y social. *La Tendencia*, 98-103.
- Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario. (23 de Octubre de 2018). *Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario*. Recuperado el 15 de Noviembre de 2021, de <https://www.seps.gob.ec>
- Murray M. (1999). Implementación de un sistema de costeo ABC. *Regional African Management Conference*, pp. 3-5.
- Rago Consultoria. (2016). Consultoria de costeo ABC. *Rago*.
- Silva, L. (16 de Noviembre de 2020). *Gestión Operativa*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2021, de <https://blog-es.checklistfacil.com/eficiencia-operativa/>
- Soria José Luis. (2012). Elaboración de un modelo de costos por productos aplicado para el Banco Universal Unibanco S.A. pp.205.

Superintendencia de Bancos. (s.f.). *Superintendencia de Bancos*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2021, de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/mision-y-vision/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (s.f.). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Recuperado el 13 de Noviembre de 2021, de <https://www.seps.gob.ec/interna?-que-es-la-seps->

Troxel; Weber. (1990). La evolución del costeo basado en actividades. *The evolution of activity-based costing. journal of cost management*, pp.14-22.

Vergara Daniela, Suquillo Liliana. (2012). Diseño e implementación de un sistema de Costeo ABC en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle y su impacto en el grado de absorción. pp.165.