



POSGRADOS

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

RPC-SO-30-NO.503-2019

OPCIÓN DE TITULACIÓN:

INFORMES DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

EFFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DEL SEGMENTO 1 UBICADAS EN LAS PROVINCIAS DE AZUAY Y CAÑAR

AUTORES:

JENNY LUCÍA PADILLA CRIOLLO
JOSÉ SANTOS CAMAS

DIRECTOR:

JOSÉ FELIPE ERAZO GARZÓN

CUENCA – ECUADOR
2024

Autores:**Jenny Lucía Padilla Criollo**

Ingeniero Comercial Especialidad Administración de Empresas.

Candidata a Magíster en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Cuenca.

jpadillac6@est.ups.edu.ec

**José Santos Camas**

Ingeniero en Contabilidad y Auditoría.

Candidato a Magíster en Contabilidad y Auditoría por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Cuenca.

jsantosc1@est.ups.edu.ec

Dirigido por:**José Felipe Erazo Garzón**

Ingeniero Comercial.

Magister en Contabilidad y Auditoría.

Doctor en Contaduría

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2024 © Universidad Politécnica Salesiana.

CUENCA – ECUADOR – SUDAMÉRICA

JENNY LUCÍA PADILLA CRIOLLO

JOSÉ SANTOS CAMAS

Efectividad de los procesos para el otorgamiento de créditos en las cooperativas de ahorro y crédito, del segmento 1 ubicadas en las provincias de Azuay y Cañar

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi hija Milena por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor y para que una de mis metas alcanzadas le quede de ejemplo.

A mi esposo Pedro, a mis padres Augusto y Rosario, a mis hermanos y demás personas, quienes con sus palabras de apoyo me alentaban a seguir adelante y a ser perseverante.

Jenny Padilla

El presente trabajo de investigación dedico mi esposa Gloria, a mi hijo Alejandro, a mis padres José y Zoila, que han sido pilar fundamental para conseguir este anhelado título de posgrado, quienes con sus palabras de apoyo han estado en todo momento de mi vida.

José Santos

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a mi Tutor de tesis Dr. Ph. D. José Erazo por su dirección académica llena de conocimientos y experiencia, ha sido fundamental para dar forma a esta investigación, valoro mucho su apoyo y orientación.

Mi gratitud también de manera especial para nuestros docentes de cada materia por compartir sus conocimientos y experiencias que han contribuido en mi crecimiento personal y profesional, resaltar además el compromiso demostrado en cada hora de clases.

Jenny Padilla

Un profundo agradecimiento y estima a mi Tutor de tesis Dr. Ph. D. José Erazo por su dirección académica llena de sabiduría, ha sido fundamental para dar forma a esta investigación.

Agradezco también de manera respetuosa a nuestros docentes de las diferentes materias de la carrera por compartir sus conocimientos y experiencias que han contribuido en mi crecimiento personal y profesional.

José Santos

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	8
Abstract	10
1. Introducción.....	12
2. Determinación del Problema.....	16
Planteamiento del problema.....	16
Objetivos.....	18
Objetivo General.....	18
Objetivos Específicos	18
3. Marco teórico referencial	20
3.1. Sistema financiero ecuatoriano	20
3.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito	21
3.3. Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito	22
3.4. Procesos ejecutados en una cooperativa	23
3.5. Proceso de otorgamiento de créditos	24
3.6. Efectividad del otorgamiento de créditos	26
3.7. Control interno y gestión de riesgos.....	28
4. Materiales y metodología.....	31
4.1. Tipo de investigación	31
4.2. Diseño de investigación	31
4.3. Modalidad	31
4.4. Métodos de investigación.....	32
4.5. Población y muestra	32
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34

4.7. Validación y confiabilidad de técnicas e instrumentos	34
4.8. Procedimiento de análisis e interpretación de datos.....	35
5. Resultados y discusión.....	38
5.1. Identificación de los procesos de otorgamiento de crédito de las Cooperativas	38
5.1.1. Análisis descriptivo de la encuesta al personal de las cooperativas.....	38
5.1.2. Análisis descriptivo de la encuesta a los gerentes de las cooperativas	42
5.2. Determinación de los niveles de eficiencia de los procesos de otorgamiento de crédito de las Cooperativas	50
5.3. Determinar los niveles de eficacia de los procesos de otorgamiento de crédito de las Cooperativas.....	52
5.4. Identificar las mejores prácticas aplicadas en los procesos de otorgamiento de crédito.....	56
Propuesta de.....	58
5.5. estrategias de mejora para el otorgamiento de crédito para las Cooperativas	58
5. Conclusiones.....	62
Referencias	65

EFFECTIVIDAD DE LOS PROCESOS PARA EL OTORGAMIENTO DE
CRÉDITOS EN LAS
COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DEL SEGMENTO 1 UBICADAS
EN LAS
PROVINCIAS DE AZUAY Y CAÑAR.

AUTOR(ES):

JENNY PADILLA CRIOLLO Y JOSÉ SANTOS
CAMAS

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo determinar la efectividad de los procesos para el otorgamiento de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, del Segmento 1 Ubicadas en las Provincias de Azuay y Cañar. Para lo cual, se aplicó la investigación de tipo documental, con un diseño cuantitativo, enfoque deductivo-inductivo, con una modalidad de campo, método exploratorio. La población y muestra estuvo constituida por 13 cooperativas del segmento 1 de las Provincias de Azuay y Cañar. El instrumento de recolección de información fueron cuestionarios aplicados a gerentes y personal de las áreas de crédito, con una confiabilidad del 0,861 y 0,914, respectivamente. Los resultados muestran la eficiencia en el otorgamiento de créditos se refleja en la capacidad de las cooperativas para optimizar los recursos y reducir los tiempos de procesamiento sin comprometer la calidad del servicio. Jardín Azuayo Limitada y Caja Ltda. destacan por su eficiencia, logrando tiempos de procesamiento cortos y manteniendo bajos costos promedio de colocación, lo que les permite reducir la morosidad. En contraste, entidades como Erco Limitada y Cooperco Ltda. presentan ineficiencias notables debido a largos tiempos de procesamiento y costos elevados, lo que indica oportunidades de mejora en la asignación y gestión de sus recursos operativos. Y la eficacia en los procesos crediticios se mide por la capacidad de las cooperativas para cumplir sus objetivos, como la alta aprobación de créditos y la satisfacción del cliente. Jardín Azuayo Limitada y Caja Ltda. son ejemplos de alta eficacia, con tasas de aprobación elevadas y una notable satisfacción del cliente. De manera similar, De La Pequeña Empresa Biblian Ltda. también logra altos niveles de aprobación y satisfacción, aunque enfrenta retos en la gestión del riesgo debido a problemas de morosidad. Por otro lado, Coop Mutualista Azuay muestra baja eficacia, con una baja tasa de aprobación y una insatisfacción considerable por parte de sus clientes. Concluyendo que, se han identificado brechas significativas entre las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en las provincias de Azuay y Cañar. La COAC Jardín Azuayo destaca por su eficiencia en el procesamiento de solicitudes de crédito, gracias a su

nivel de automatización, capacitación del personal y uso de tecnología avanzada. Por otro lado, cooperativas como Pequeña Empresa Biblián Limitada se destacan por su eficacia en la aprobación de solicitudes sin requerir información adicional, lo que indica procesos internos bien estructurados y una capacidad eficiente para tomar decisiones. Sin embargo, otras cooperativas presentan dificultades en estos aspectos, lo que resulta en tiempos de procesamiento más largos, mayores costos de colocación y tasas elevadas de solicitudes que requieren reevaluación o son rechazadas.

Palabras clave:

Efectividad, procesos, otorgamiento de créditos, eficacia, segmento 1, cooperativas de ahorro y crédito.

ABSTRACT

The present research aims to determine the effectiveness of credit granting processes in Credit and Savings Cooperatives, Segment 1, located in the provinces of Azuay and Cañar. To achieve this, documentary research was conducted with a quantitative design, using a deductive-inductive approach, and a field modality with an exploratory method. The population and sample consisted of 13 cooperatives from Segment 1 in the provinces of Azuay and Cañar. The information collection instrument consisted of questionnaires administered to managers and staff with reliabilities of 0.861 and 0.914, respectively. The results show that efficiency in credit granting is reflected in the cooperatives' ability to optimize resources and reduce processing times without compromising service quality. Jardín Azuayo Limitada and Caja Ltda. stand out for their efficiency, achieving short processing times and maintaining low average placement costs, which allows them to reduce delinquency rates. In contrast, entities like Erco Limitada and Cooperco Ltda. present notable inefficiencies due to long processing times and high costs, indicating opportunities for improvement in resource allocation and operational management. Efficacy in credit processes is measured by the cooperatives' ability to meet their objectives, such as high credit approval rates and customer satisfaction. Jardín Azuayo Limitada and Caja Ltda. are examples of high efficacy, with elevated approval rates and notable customer satisfaction. Similarly, De La Pequeña Empresa Biblian Ltda. also achieves high levels of approval and satisfaction, although it faces challenges in risk management due to delinquency issues. On the other hand, Coop Mutualista Azuay shows low efficacy, with a low approval rate and significant customer dissatisfaction. In conclusion, significant gaps have been identified between credit unions in segment 1 in the provinces of Azuay and Cañar. COAC Jardín Azuayo stands out for its efficiency in processing credit applications, thanks to its level of automation, staff training, and use of advanced technology. On the other hand, cooperatives like Pequeña Empresa

Biblián Limitada excel in the approval of applications without requiring additional information, indicating well-structured internal processes and an efficient decision-making capacity. However, other cooperatives face difficulties in these aspects, resulting in longer processing times, higher placement costs, and increased rates of applications requiring reevaluation or being rejected.

Keywords:

Effectiveness, processes, credit granting, efficiency, segment 1, savings and credit cooperatives.

1. Introducción

Las cooperativas de ahorro y crédito tienen una participación imprescindible en el desarrollo económico de una nación, dichas cooperativas se constituyen como entes organizados para satisfacer necesidades socioeconómicas con el objetivo de brindar intermediación financiera (Banco Central del Ecuador [BCE], 2022). El papel que juegan las cooperativas de ahorro y crédito dentro de la economía es fundamental debido a que dinamizan los recursos disponibles para cubrir los requerimientos de los usuarios velando por el bienestar de los mismos (BCE, 2022).

Sin embargo, el otorgamiento de créditos es una tarea compleja que requiere procesos efectivos y eficientes para garantizar la sostenibilidad financiera y la satisfacción del cliente. En este sentido, es importante analizar la efectividad de los procesos utilizados por las cooperativas del segmento 1 en estas dos provincias, con el fin de identificar posibles mejoras y fortalecer su papel en el desarrollo económico local.

En cuanto al estado del arte se tiene que la gestión de riesgos es un aspecto vital en el otorgamiento de créditos. Investigaciones previas, han resaltado la importancia de implementar prácticas sólidas de evaluación de riesgos para garantizar la estabilidad financiera de las cooperativas. Se ha observado una tendencia a utilizar modelos predictivos y tecnologías emergentes para mejorar la identificación y mitigación de riesgos asociados a los créditos (León y Murillo, 2021).

Además, la tecnología ha mejorado significativamente los procesos de crédito y la toma de decisiones de varias maneras. Por un lado, ha permitido la automatización de procesos, lo que ha llevado a una mayor eficiencia y velocidad en la evaluación de solicitudes de crédito. Por otro lado, el análisis de datos ha permitido a las cooperativas y a los socios tomar decisiones más informadas y precisas (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2022). Por otro lado, autores como León y Espinoza (2023) destacaron que estas innovaciones no solo mejoran la precisión y rapidez en las evaluaciones crediticias, sino que también facilitan una

gestión más personalizada del riesgo y una mayor inclusión financiera, al ampliar el acceso a servicios crediticios para sectores tradicionalmente desatendidos. Según Sánchez (2020), la digitalización ha permitido reducir costos operativos y aumentar la transparencia en los procesos, lo que refuerza la confianza entre las instituciones y sus clientes.

Asimismo, las regulaciones gubernamentales también juegan un papel crucial en los procesos crediticios. León y Espinoza (2023) han señalado que las regulaciones gubernamentales, aunque destinadas a garantizar la estabilidad y la integridad del sistema financiero, a veces pueden imponer restricciones que dificultan la accesibilidad al crédito, especialmente para los segmentos más pequeños y menos solventes. La rigidez en los requisitos de capital y las restricciones normativas pueden limitar la capacidad de las cooperativas para diversificar su cartera de préstamos o adaptarse rápidamente a las cambiantes condiciones económicas. Además, se observa que la supervisión regulatoria puede variar en su alcance y enfoque, lo que influye en la capacidad de las cooperativas para gestionar riesgos de manera efectiva. La adaptabilidad de las cooperativas a los requisitos regulatorios y su capacidad para incorporar nuevas normativas de manera eficiente pueden marcar la diferencia en su éxito a largo plazo (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria [SEPS], 2020).

Para Sánchez (2020) indican que una participación comunitaria sólida fortalece la confianza entre las cooperativas y sus socios, lo que a su vez agiliza los procesos de otorgamiento de créditos, ya que las cooperativas que involucran a sus miembros en la toma de decisiones y establecen mecanismos de retroalimentación logran adaptar más eficazmente sus servicios crediticios a las necesidades específicas de la comunidad; además, se ha observado que aquellas cooperativas orientadas al desarrollo local no solo facilitan el acceso al crédito, sino que también desempeñan un papel activo en iniciativas de desarrollo comunitario, las cuales incluyen desde programas de educación financiera hasta el apoyo a emprendimientos locales, lo que genera un impacto positivo en la economía local y fortalece la posición de las cooperativas como actores clave en el desarrollo sostenible, por lo que futuras

investigaciones podrían explorar más a fondo cómo la participación comunitaria influye en la eficacia de los procesos de crédito y cómo estas prácticas pueden optimizarse para mejorar aún más la relación entre cooperativas y socios.

Por esta razón, resulta fundamental conocer la situación actual de estas instituciones financieras y las dificultades que atraviesan en los procesos de estudio y seguimiento de los clientes, evaluación de su capacidad de pago y destino del crédito. La finalidad de la presente investigación es identificar dichas dificultades y generar propuestas viables que permitan fortalecer el papel de las cooperativas en el desarrollo económico local. En este sentido, se espera contribuir a la mejora de los procesos para el otorgamiento de créditos en las cooperativas del segmento 1, con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera y la satisfacción del socio.

La problemática central de esta investigación se plantea en torno a la pregunta: ¿Cuál es la efectividad de los procesos para el otorgamiento de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en las Provincias de Azuay y Cañar? Esta interrogante surge en respuesta a la identificación de posibles deficiencias en las políticas y prácticas actuales relacionadas con la concesión y recuperación de créditos en estas instituciones financieras. La comprensión de estos desafíos permitirá abordar de manera precisa los problemas existentes y proponer soluciones efectivas.

El objetivo general de la investigación es determinar la efectividad de los procesos para el otorgamiento de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en las Provincias de Azuay y Cañar. Para lograr este propósito, se han establecido objetivos específicos que incluyen la identificación de los principales problemas en las políticas y procesos de otorgación y recuperación de créditos, la proposición de medidas efectivas para mejorar estos procesos y la evaluación del impacto de las acciones de eficiencia y rentabilidad implementadas por las cooperativas.

Por último, este estudio se estructura de manera secuencial, siguiendo un orden lógico que facilita la comprensión de la efectividad de los procesos de otorgamiento

de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1, ubicadas en las Provincias de Azuay y Cañar. Primero, se presenta la determinación del problema, en la que se formula la pregunta de investigación y se identifican los principales desafíos en las políticas y procesos de otorgamiento y recuperación de créditos. Segundo, se desarrolla el marco teórico, proporcionando la base conceptual necesaria para comprender los aspectos clave del estudio. Tercero, el marco metodológico describe los enfoques, técnicas y procedimientos utilizados para la recopilación y análisis de los datos, garantizando el rigor científico del estudio. Cuarto, en el apartado de resultados y discusión, se exponen y analizan los hallazgos obtenidos, permitiendo una interpretación crítica de los datos en relación con los objetivos del estudio. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, que se derivan de la evaluación integral del estudio y ofrecen propuestas para mejorar los procesos crediticios en las cooperativas, destacando su impacto en el desarrollo económico local.

2. Determinación del Problema

Planteamiento del problema

Las cooperativas tienen un papel crucial en Ecuador, ya que permiten la inclusión de grupos vulnerables que antes no tenían acceso al sistema financiero, y además son una fuerza dinamizadora de la economía con un impacto social significativo (BCE, 2022). Es importante destacar que las cooperativas tienen una triple vocación, con objetivos económicos, empresariales y sociales (BCE, 2022).

En Ecuador, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), que representa al Sector Financiero Popular y Solidario, engloba un total de 16.261 organizaciones y entidades (SEPS, 2022). De estas, 463 son Cooperativas de Ahorro y Crédito y Mutualistas. Este sector está estrechamente relacionado con 6.645.165 personas, lo que equivale al 56% de la población adulta del país, durante el periodo 2022 (Parra, 2024). Durante la última década, el sector ha experimentado un notable crecimiento: los activos se han incrementado en un 501%, los depósitos en un 532%, los certificados de aportación en un 88%, y la cartera de crédito en un 444%; en la actualidad, el valor de los activos del sector asciende a \$24.595 millones, con una variación anual del 18,5% (SEPS, 2022). Los depósitos muestran una variación anual del 18,9%, y la cartera de crédito alcanza los \$18.011 millones, con una variación anual del 23,4% (BCE, 2023)).

Asimismo, de las 463 organizaciones, 29 se encuentran en la provincia de Azuay y 1 en Cañar. Además, a nivel nacional, el sector cuenta con aproximadamente 5.5 millones de socios, y de ellos, 1.3 millones (equivalente al 23% del total) pertenecen a esta provincia en particular; en cuanto al segmento 1, que engloba a las COAC con activos superiores a USD 80.000.000, se pueden identificar seis cooperativas en Cuenca y una en Biblián (Beltrán, 2023).

Del mismo modo, Rodríguez et al. (2023) resaltó que a diciembre de 2022, las siete COAC más importantes de las provincias de Azuay y Cañar, clasificadas en el segmento 1, experimentaron un notable crecimiento al duplicar sus activos y

depósitos entre los años 2019 y 2022. Además, la cartera de créditos también experimentó un aumento significativo del 37%; estos indicadores demuestran una presencia cada vez mayor en la región y una expansión a nivel nacional, acumulando un total de USD 5.633 millones en activos, esta cifra representa aproximadamente el 28% de los activos totales de las 43 instituciones que conforman este grupo (Abad-Correa y Morocho, 2023).

Este crecimiento acelerado de las cooperativas en la cartera de créditos, puede llevar a una mayor exposición a préstamos incobrables y, por lo tanto, a un mayor riesgo crediticio; además, el rápido crecimiento puede resultar en una falta de capacidad para manejar adecuadamente los recursos y el personal, lo que podría afectar negativamente la calidad del servicio al cliente (León y Murillo, 2021). También existe el riesgo de que la expansión a nivel nacional pueda ser demasiado rápida y no estar respaldada por una planificación y gestión adecuada, lo que afectaría la liquidez financiera de estas cooperativas (Asobanca, 2022).

Según la SEPS (2022) es esencial realizar una evaluación detallada de las personas que solicitan créditos para reducir los riesgos financieros. Dada la crisis económica global, muchas personas están teniendo problemas para obtener ingresos estables que les permitan cumplir con sus responsabilidades financieras. Por lo tanto, es fundamental que las cooperativas adopten políticas más estrictas al otorgar créditos, ya que, en la situación actual de crisis económica, estos pueden representar un riesgo elevado y ocasionar pérdidas considerables (SEPS, 2023).

Por lo cual, es necesario implementar un seguimiento efectivo por parte de los asesores de crédito, quienes deben monitorear el cumplimiento de los pagos. La falta de seguimiento adecuado puede conducir a un aumento en el índice de morosidad, lo que afecta la recuperación de la cartera vencida y la estabilidad financiera. Lo cual, implica monitorear regularmente el cumplimiento de los pagos y tomar medidas oportunas para abordar cualquier problema que surja. Esto puede incluir la comunicación con los deudores, la reprogramación de pagos y la oferta de asistencia financiera adicional. La falta de seguimiento adecuado puede tener consecuencias graves, como un aumento en el índice de morosidad, lo que puede

afectar la recuperación de la cartera vencida y la estabilidad financiera de la cooperativa.

Este estudio busca optimizar el proceso de otorgamiento de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 en Azuay y Cañar, mediante la aplicación de criterios sólidos que mejoren la gestión de las colocaciones, tales como la verificación exhaustiva de la información, el establecimiento de umbrales de crédito adecuados y una clara distribución de responsabilidades. La investigación no solo identifica y aborda los problemas actuales en el proceso crediticio, sino que también propone acciones correctivas y políticas orientadas a mejorar tanto la concesión como la recuperación de créditos. Además, busca detectar oportunidades de crecimiento y desarrollo para las cooperativas, fortaleciendo su capacidad de mitigar riesgos financieros y optimizar la eficiencia operativa. Este enfoque en la mejora continua es crucial, ya que no solo beneficia a las cooperativas al aumentar la transparencia y la eficacia de sus operaciones, sino que también refuerza la confianza de los solicitantes de créditos, promoviendo un sistema crediticio más sólido y equitativo.

Objetivos

Objetivo General

Determinar la efectividad de los procesos para el otorgamiento de créditos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, del Segmento 1 Ubicadas en las Provincias de Azuay y Cañar.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la investigación mediante la revisión bibliográfica de las principales teorías y herramientas sobre procesos de otorgamiento de crédito.
- Identificar los procesos de otorgamiento de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 localizadas en las provincias de Azuay y Cañar.

- Determinar los niveles de eficiencia de los procesos de otorgamiento de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 localizadas en las provincias de Azuay y Cañar.
- Determinar los niveles de eficacia de los procesos de otorgamiento de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 localizadas en las provincias de Azuay y Cañar.
- Identificar las mejores prácticas aplicadas en los procesos de otorgamiento de crédito para instituciones financieras.
- Proponer estrategias de mejora para el otorgamiento de crédito para las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 localizadas en las provincias de Azuay y Cañar.

3. Marco teórico referencial

El marco teórico se elaboró con el propósito de fundamentar la investigación, la cual se lleva a cabo mediante la recopilación de múltiples fuentes bibliográficas pertinentes al tema, analizando en detalle los aspectos que serán tratados en este estudio.

3.1. Sistema financiero ecuatoriano

Un sistema financiero es un conjunto de instituciones, instrumentos y mecanismos que permiten la movilización y asignación de recursos financieros en una economía, su objetivo principal es facilitar la intermediación financiera entre los agentes económicos que tienen excedentes de fondos (ahorradores) y aquellos que necesitan fondos para invertir o consumir (inversores y consumidores) (Ordoñez et al., 2020). El sistema financiero ecuatoriano ha experimentado importantes cambios en los últimos años; pues anteriormente, las actividades de las grandes cooperativas estatales estaban reguladas por la Junta de Supervisión de Banca y Seguros, mientras que las cooperativas más pequeñas estaban bajo el control del Ministerio de Bienestar Social (Torresano et al., 2022). Actualmente, el sistema financiero se divide en dos categorías: bancos públicos y privados regulados por la SBS (Superintendencia de Banca y Seguros) y las sociedades de depósito y crédito (Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs) reguladas por la SEPS (León y Murillo, 2021).

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) en el Art. 8-10 establece que el sector financiero está integrado por las cooperativas de ahorro y crédito, las instituciones de ayuda mutua, las cajas de ahorro, los bancos y otras estructuras financieras que promuevan la inclusión financiera y el acceso al crédito a grupos vulnerables. Estas unidades trabajan con ética y solidaridad, fomentan la participación activa de los socios y reinvierten las ganancias en beneficio de la comunidad (LOEPS, 2011).

3.2. Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas son entidades autónomas conformadas por individuos que se agrupan de forma voluntaria con el objetivo de satisfacer de manera conjunta sus necesidades y metas económicas, sociales y culturales (Guilarte y Chávez, 2023). Estas organizaciones se caracterizan por ser propiedad colectiva y estar regidas de forma democrática. Los principios fundamentales que guían a las cooperativas son la colaboración mutua, la responsabilidad compartida, la participación democrática, la igualdad, la equidad y la solidaridad (LOEPS, 2011).

Las COACs son entidades financieras cuyo objetivo principal es facilitar la vida de sus socios, a través de la promoción del ahorro y la concesión de préstamos a tasas de interés razonables (LOEPS, 2011). Estas organizaciones son propiedad de sus socios, quienes participan activamente en el manejo de recursos y decisiones participativos. A diferencia de los bancos tradicionales, las cooperativas de ahorro y crédito están enfocadas en el beneficio colectivo, no en el lucro individual (SEPS, 2023). Esto significa que las ganancias obtenidas por la cooperativa son reinvertidas en la misma organización y en los proyectos que benefician a sus socios (Alcívar y Bravo, 2020).

Además, las COACs suelen estar más comprometidas con las comunidades locales que los bancos tradicionales, al estar formadas por personas que comparten un mismo interés, estas organizaciones son más sensibles a las necesidades de su entorno y trabajan duro para satisfacerlas (Luque y Peñaherrera, 2021). Otro aspecto importante es que las cooperativas de ahorro y crédito brindan a las personas un fácil acceso a los servicios financieros que podrían tener dificultades para acceder a ellos en una institución financiera tradicional. Esto se debe a que estas organizaciones no exigen altos requisitos para conceder préstamos y suelen tener tasas de interés más bajas (Coba et al., 2020).

3.3. Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Para una mejor supervisión y control, las cooperativas de ahorro y crédito se clasifican en diferentes categorías según lo establecido en las leyes y regulaciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera (SEPS, (2020). Esta segmentación (Véase Tabla 1) se da según el tamaño de sus activos. Este enfoque tiene como objetivo adaptar las medidas regulatorias y de control de acuerdo con la escala y complejidad de cada cooperativa.

Tabla 1. Segmentación de las cooperativas de ahorro y crédito

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 comunales y cajas comunales

Nota. Datos tomados de la SEPS (2020)

Estas entidades desempeñan un papel crucial al ofertar una variedad de servicios financieros a sus miembros. Fomentan el ahorro al proporcionar cuentas de ahorro con tasas de interés competitivas, lo que permite a los miembros acumular fondos y planificar para el futuro (CEPAL, 2020). Además, ofrecen préstamos asequibles para satisfacer diversas necesidades, como préstamos personales, hipotecarios, comerciales y microcrédito (Banco Mundial, 2020). Esta accesibilidad crediticia contribuye al desarrollo económico de los miembros y les permite alcanzar metas importantes, como adquirir una vivienda, un vehículo o invertir en su educación o negocio (Lema et al., 2019)

Además de los servicios de ahorro y crédito, las cooperativas también ofrecen beneficios adicionales. Por ejemplo, emiten tarjetas de crédito con tasas de interés

más bajas. Asimismo, las COACs se han adaptado a las demandas de la era digital al proporcionar servicios financieros en línea, asesoramiento financiero gratuito, lo cual promueve la educación financiera y mejora el comportamiento financiero al mejorar sus finanzas personales (Garzón et al., 2021).

3.4. Procesos ejecutados en una cooperativa

En una cooperativa de ahorro y crédito, se llevan a cabo una serie de procesos que permiten cumplir con su objetivo de proporcionar servicios financieros a sus socios y miembros. Estos procesos son fundamentales para garantizar la eficiencia y la transparencia en la gestión de los recursos financieros, y se dividen en varias etapas. A continuación, se presentan los principales procesos ejecutados, según Garccía et al. (2021):

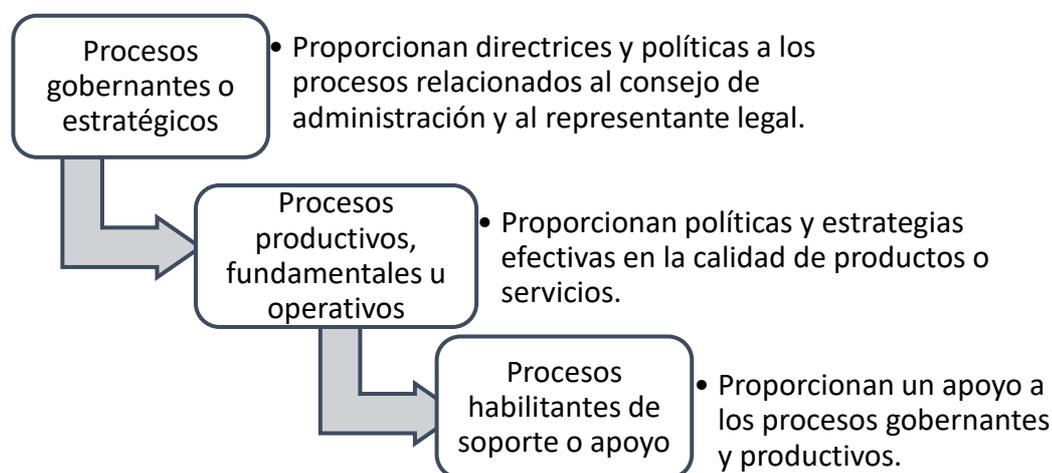
Procesos gobernantes o estratégicos: los procesos gobernantes o estratégicos en una COAC abarcan las actividades clave relacionadas con la planificación, dirección y toma de decisiones a nivel ejecutivo. Estos procesos están enfocados en el desarrollo de la visión, misión y objetivos a largo plazo de la cooperativa. Involucran la identificación de oportunidades y amenazas en el entorno financiero, así como la formulación de estrategias para maximizar los beneficios y mitigar los riesgos. Además, abarcan la gestión de la reputación y la relación con los socios, así como la toma de decisiones estratégicas que influyen en la posición competitiva y el crecimiento sostenible de la cooperativa (p. 72).

Procesos productivos, fundamentales u operativos: los procesos productivos, fundamentales u operativos en una COAC se centran en las actividades que constituyen la esencia de la entidad. Estos procesos están directamente relacionados con la prestación de servicios financieros a los socios, como la concesión de créditos, la captación de depósitos, la gestión de cuentas. La eficiencia en la ejecución de estos procesos es crucial para el éxito de la cooperativa, ya que impacta directamente en la satisfacción de los socios, la rentabilidad y la reputación de la institución financiera (pp. 72-73).

Procesos Habilitantes de Soporte o Apoyo: los procesos habilitantes de soporte o apoyo en una COAC son aquellas actividades que proporcionan los recursos y el respaldo necesario para que los procesos estratégicos y operativos funcionen eficientemente. Estos procesos incluyen la gestión de recursos humanos, la contabilidad y finanzas, las tecnologías de la información, la infraestructura y mantenimiento, así como las adquisiciones y suministros. Garantizan que la cooperativa cuente con los recursos adecuados, desde personal capacitado hasta tecnologías actualizadas, para optimizar la eficacia y la continuidad operativa, contribuyendo así al logro de los objetivos organizativos de la COAC (p. 73).

La Figura 1, se muestra la clasificación de los procedimientos que todas las cooperativas deben llevar a cabo en el ejercicio de sus actividades. Estas operaciones establecen un marco estructurado que garantiza la eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo en todas las actividades realizadas por las cooperativas.

Figura 1. Clasificación de los procesos



Nota. La figura muestra los procesos para elaborar y aplicar políticas, por León y Murillo (2021)

3.5. Proceso de otorgamiento de créditos

Los Procesos de Otorgamiento de Créditos se refieren a las etapas y actividades involucradas en la evaluación, aprobación y desembolso de préstamos a clientes

por parte de instituciones financieras, como bancos o cooperativas de crédito (Fernández et al., 2022).

Según Fernández et al. (2022) el ciclo de vida de un préstamo está conformado por 10 pasos, que se detallan a continuación:

Ciclo de Vida del Préstamo:

- 1. Solicitud del cliente:** un cliente inicia el proceso al presentar una solicitud de préstamo. La solicitud puede ser física o a través de plataformas en línea.
- 2. Análisis de la solicitud:** se realiza una revisión inicial para verificar la completitud y precisión de la información proporcionada. Y se ejecuta una evaluación de la capacidad de pago del solicitante.
- 3. Investigación crediticia:** se recopila información sobre el historial crediticio del solicitante. Para lo cual, se utilizan informes de crédito, historiales financieros y otras fuentes para evaluar la solvencia del cliente.
- 4. Evaluación de riesgos:** se realiza un análisis detallado de los riesgos asociados con el préstamo. Se toman en cuenta factores como la capacidad de pago, historial crediticio y condiciones económicas.
- 5. Aprobación o rechazo:** con base en la evaluación de riesgos, se toma una decisión sobre la aprobación o rechazo del préstamo.
- 6. Condiciones y términos:** en caso de aprobación, se establecen las condiciones y términos del préstamo, incluyendo tasas de interés, plazos y garantías.
- 7. Firma del contrato:** el cliente firma un contrato que detalla los términos acordados.
- 8. Desembolso de fondos:** se realiza la transferencia de fondos al cliente según lo acordado.
- 9. Gestión del préstamo:** durante la vigencia del préstamo, se monitorea el desempeño del cliente y se gestionan posibles cambios en las circunstancias.
- 10. Liquidación:** al vencimiento del préstamo, se completa la liquidación final, asegurando que todas las obligaciones hayan sido cumplidas.

El proceso de otorgamiento de los créditos, es un elemento fundamental en su funcionamiento y constituye una ventaja significativa para sus miembros. A diferencia de los bancos tradicionales, las COACs suelen tener un enfoque más cercano y personalizado hacia sus clientes, lo que se refleja en su proceso de evaluación crediticia (Macas et al., 2019).

Además, las COACs tienen la capacidad de evaluar de manera integral la situación financiera y crediticia de sus miembros. No se limitan únicamente a verificar el historial crediticio, sino que también consideran otros factores relevantes, como el historial de ahorro, la estabilidad laboral y el comportamiento financiero en general. Este enfoque más completo permite una evaluación más justa y precisa la capacidad financiera de pago de los solicitantes de préstamos (Macas et al., 2019).

Asimismo, Mosquera et al. (2019) señaló que las COACs suelen ser más flexibles en cuanto a los requisitos de garantía y colateral. A menudo, valoran la capacidad de pago y la relación de confianza con sus miembros más que los activos o bienes materiales como garantía. Esto abre oportunidades de crédito para personas que podrían tener dificultades para acceder a préstamos en instituciones financieras convencionales.

Otro aspecto destacado es la rapidez en el proceso de aprobación de crédito. Dado que las COACs son entidades más ágiles y locales, pueden tomar decisiones más rápidas y eficientes en comparación con los procesos burocráticos y prolongados de los bancos tradicionales (Jácome, 2021). Esto beneficia a los miembros que requieren de un crédito de manera oportuna, ya sea para solventar emergencias o para aprovechar oportunidades de inversión

3.6. Efectividad del otorgamiento de créditos

La efectividad se refiere a la capacidad de un sistema, proceso o individuo para lograr sus objetivos y metas de manera eficiente y eficaz; se mide en función de la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para alcanzarlos (Tigua et al., 2024). En otras palabras, la efectividad se enfoca en la capacidad de

producir los resultados deseados con el menor gasto de recursos posible; lo cual, implica la maximización de los resultados positivos y la minimización de los resultados negativos (Giral et al., 2022).

La efectividad en la provisión de préstamos se refiere a la habilidad de las cooperativas de ahorro y crédito para evaluar de manera adecuada las solicitudes de crédito, otorgar préstamos de manera eficiente y oportuna, y garantizar el cumplimiento de los pagos por parte de los prestatarios (Giral et al., 2022). Alcanzar una efectividad óptima en estos procesos implica que las cooperativas sean capaces de satisfacer las necesidades de sus miembros al mismo tiempo que minimizan los riesgos asociados con la concesión de créditos (Masaquiza et al., 2021).

La importancia de la efectividad en el otorgamiento de créditos radica en varios aspectos; en primer lugar, estas cooperativas son una fuente importante de financiamiento para sus socios, quienes confían en ellas para obtener recursos económicos para proyectos personales o empresariales. Una gestión efectiva del otorgamiento de créditos fortalece la confianza de los socios y fomenta su participación activa en la cooperativa (Jimbo y Narvéz, 2019).

Además, la efectividad al otorgar créditos garantiza la solidez financiera de las cooperativas. Una evaluación rigurosa de las solicitudes de crédito y la adopción de políticas de gestión de riesgos adecuadas ayudan a prevenir la morosidad y las pérdidas financieras. Esto contribuye a la estabilidad de la cooperativa y a su capacidad para ofrecer servicios financieros sostenibles en beneficio de sus socios (León y Murillo, 2021).

Los elementos clave para lograr una efectividad óptima en el otorgamiento de créditos incluyen una adecuada valuación de la capacidad para pagar de los solicitantes, un análisis detallado de los riesgos involucrados, una gestión eficiente del proceso de solicitud y aprobación, así como una supervisión y monitoreo continuo de los créditos otorgados (Jimbo y Narvéz, 2019).

Para Sánchez (2020) a continuación, se detallan estos elementos:

- Evaluar la capacidad de pago: la capacidad de pago del prestatario es un factor fundamental. Se evalúa la estabilidad de los ingresos, la relación entre ingresos y gastos, y la existencia de deudas previas. Una evaluación exhaustiva de la capacidad de pago ayuda a determinar si el prestatario podrá cumplir con las obligaciones financieras del préstamo (p.33).
- Historial crediticio: el historial crediticio del prestatario es un indicador importante de su comportamiento pasado en relación con los préstamos y créditos. Se considera la puntualidad en los pagos, la existencia de deudas incumplidas y la cantidad de créditos vigentes. Un historial crediticio sólido aumenta la confianza en el prestatario para realizar los pagos a tiempo (p. 34).
- Garantías y colaterales: las garantías o colaterales ofrecidos por el prestatario también afectan la efectividad crediticia. Estos respaldos proporcionan seguridad adicional al prestamista en caso de incumplimiento del pago. La calidad y el valor de las garantías pueden influir en la decisión de otorgar el crédito y en las condiciones asociadas al mismo (p. 34).
- Tasa de interés y condiciones del préstamo: también son factores determinantes. Una tasa de interés competitiva y condiciones favorables, como plazos flexibles y opciones de refinanciamiento, pueden aumentar la efectividad del crédito al facilitar el cumplimiento de los pagos y reducir el riesgo de morosidad (p. 34).
- Políticas de gestión de riesgos: las entidades financieras deberán tener políticas sólidas para evaluar y controlar los riesgos asociados al otorgamiento de crédito. Estas estrategias abarcan la ampliación de la variedad de préstamos otorgados, la supervisión constante de los préstamos y la aplicación de medidas para reducir los riesgos involucrados (p.34).

3.7. Control interno y gestión de riesgos

En cuanto al control interno, este, establece las directrices, procesos y mecanismos de protección necesarios para reducir los riesgos asociados al otorgamiento de créditos, esto implica la implementación de controles internos adecuados que

garanticen la exactitud, integridad y confiabilidad de la información financiera (Cumbicos et al., 2023). Además, el control interno contribuye a prevenir y detectar fraudes, asegurando que los créditos se concedan conforme a las políticas y criterios predefinidos (Luque y Peñaherrera, 2021).

En cuanto a la gestión del riesgo, es el proceso de identificar, evaluar y gestionar los riesgos asociados con el otorgamiento de créditos. Esto implica llevar a cabo una evaluación integral de los factores que afectan la capacidad de pago del prestatario, como la capacidad financiera, el historial crediticio y las condiciones económicas (Guerrero et al. 2020). La gestión del riesgo permite a la institución financiera tomar decisiones informadas sobre la aprobación, el monto y las condiciones del crédito, reduciendo así la probabilidad de impagos y minimizando las pérdidas potenciales (Beltrán, 2023).

Además, el control interno y la gestión del riesgo promueven la transparencia y la confianza en el proceso de otorgamiento de créditos, dichos elementos garantizan que las decisiones se tomen de manera objetiva y justa, sin discriminación ni favoritismo (Burgos et al., 2024). Asimismo, permiten a la institución financiera ajustar su política crediticia de acuerdo con los cambios en el entorno económico y minimizar la exposición a riesgos innecesarios (León y Murillo, 2021).

Es importante destacar la existencia de la Norma de Control para la Gestión del Riesgo Operativo y Riesgo Legal, la cual tiene como objetivo principal minimizar las pérdidas en las actividades realizadas por las cooperativas de ahorro y crédito. Estos controles son necesarios para prevenir ineficiencias en los procesos, personas, tecnología de la información, eventos externos e incluso la incorrecta aplicación de disposiciones legales y normativas (SEPS, 2022).

En consecuencia, las entidades y la corporación para lograr la optimización de sus recursos, debe establecer de manera formal los procesos, políticas y procedimientos que garanticen una planificación adecuada, gestión eficiente y cumplimiento de los objetivos institucionales (Véase Figura 1). En particular, se

debe prestar especial atención a los riesgos asociados a las personas y a la tecnología de la información (León y Murillo, 2021).

Las cooperativas de crédito utilizan métodos similares a los bancos, pero a menudo priorizan la membresía y el compromiso comunitario. Además, consideran factores sociales y económicos locales en su evaluación de riesgos (García et al., 2021).

- **Sistemas de gestión de créditos:** plataformas especializadas para gestionar todo el ciclo de vida del préstamo. Incluyen módulos de solicitud en línea, seguimiento de procesos y generación de informes (p. 229).
- **Análisis de datos automatizado:** herramientas que automatizan la evaluación de riesgos y análisis crediticio, utilizando algoritmos para procesar grandes conjuntos de datos (p. 229).
- **Integración con informes de crédito:** conexiones directas con agencias de informes crediticios para obtener datos actualizados sobre la solvencia del solicitante (p. 229).
- **Firmas digitales y plataformas en línea:** facilitan la presentación de solicitudes y la firma de contratos de manera digital, agilizando el proceso (p. 230).
- **Sistemas de gestión documental:** herramientas para almacenar y gestionar de manera eficiente la documentación asociada a las solicitudes y contratos (p. 230).

4. Materiales y metodología

4.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo documental, pues se procederá a la revisión bibliográfica de las principales teorías y herramientas sobre procesos de otorgamiento de crédito, de igual forma se procederá a la revisión de las normativas de los entes reguladores, las restricciones y accesos a los créditos en Cooperativas de Ahorro y Crédito.

4.2. Diseño de investigación

Adicional, se empleó el diseño cuantitativo, que según Hernández Sampieri et al. (2014) es un método que se centra en la compilación e interpretación de información cuantitativa. Además, se emplea un enfoque deductivo, donde se pone énfasis en probar teorías formadas por las filosofías del empirismo y el positivismo. Con el fin de generar resultados en relación a las variables de estudio, se tomará en cuenta datos recolectados mediante la investigación bibliográfica y posterior se desarrollarán instrumentos para recopilar información con los cuales se podrá tabular resultados estadísticos que permitan conocer de manera precisa, desde la perspectiva de los clientes y los trabajadores en relación al trabajo realizado por las cooperativas.

4.3. Modalidad

En cuanto, a la modalidad la investigación es de campo, pues se busca conocer de primera mano los datos de la problemática de estudio (Cohén y Gómez, 2019) y de esta manera se puede realizar un análisis a los datos recolectados. Este enfoque de investigación se llevó a cabo a través de la visita in situ a las Cooperativas de Ahorro y Crédito, con el propósito de recopilar datos directamente.

4.4. Métodos de investigación

Respecto al método de investigación es deductivo – inductivo que permite recopilar información detallada sobre el proceso de otorgamiento de créditos en las COAC, identificar patrones comunes y mejores prácticas, y luego establecer principios generales y reglas que guíen este proceso. Este enfoque permite combinar la especificidad de los datos con la generalización de los principios, lo que facilita la mejora de la efectividad en el otorgamiento de créditos en estas instituciones.

Complementado lo anterior, también se aplica el método exploratorio – explicativo que permite investigar la efectividad de los procesos de otorgamiento de créditos, recopilando información exploratoria y luego profundizando en las causas y efectos de dicha efectividad. Este enfoque permite comprender los factores que influyen en la efectividad y proporciona recomendaciones prácticas para mejorar los procesos de otorgamiento de créditos en estas cooperativas.

4.5. Población y muestra

En cuanto a las fuentes de información utilizadas, se hizo uso principalmente de fuentes primarias, las cuales se refieren a documentos o material directamente relacionado con el fenómeno o evento objeto de investigación. Estas fuentes documentales se consideran como la materia prima necesaria para llevar a cabo un estudio o trabajo de investigación (Carhuancho et al., 2019). En este estudio, se utilizaron como fuentes secundarias la información proporcionada por la SEPS, obtenidos a través de su portal web.

La población se define como el conjunto de unidades o individuos que comparten características comunes y están sujetos a un análisis o estudio, y que, al mismo tiempo, representan una realidad más amplia y compleja (Pereyra, 2022).

En el contexto del presente estudio, la población de estudio consistió en las 13 cooperativas de ahorro y crédito clasificadas en el segmento 1 ubicadas en las provincias de Azuay y Cañar. Estas cooperativas comparten características comunes, como su ubicación geográfica y su clasificación en el segmento 1, lo que

las hace representativas de una realidad más amplia en el sector de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador.

La muestra se define como el subconjunto de personas, objetos, eventos o medidas que comparten una o más características comunes y que son relevantes para un estudio (Cohén y Gómez, 2019). En este caso, la muestra que se evaluó en este estudio consistió en las 13 cooperativas de ahorro y crédito clasificadas en el segmento 1 ubicadas en las provincias de Azuay y Cañar. Mismas que se detallan a continuación:

- Juventud Ecuatoriana Progresista Limitada
- Jardín Azuayo Limitada
- Cooperco Ltda.
- De La Pequeña Empresa Biblian Limitada
- Crea Limitada
- 29 de Octubre Ltda
- Riobamba Ltda.
- La Merced Limitada
- Caja Ltda.
- Erco Limitada.
- Coop Mutualista Azuay
- El Sagrario Ltda
- Coop Mushuc Runa

En el contexto de esta investigación, la muestra es un subconjunto cuidadosamente seleccionado de la población que se utiliza para realizar generalizaciones sobre el total de la población (Cohén y Gómez, 2019). En este caso, es la totalidad de la población, ya que existe un muestreo censal, se recopila información de todos los elementos de la población en lugar de solo una muestra representativa, debido al reducido tamaño de la población.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recopilación de información es un paso fundamental para lo cual se utilizó como técnica la encuesta que es un método de recolección de datos que implica la recopilación de información a través de preguntas estructuradas y sistemáticas, dirigidas a una muestra representativa de una población específica (Pereyra, 2022). Por otro lado, un cuestionario es un instrumento que consiste en una serie de preguntas cuidadosamente diseñadas y estructuradas, que se presentan de manera sistemática y organizada, con el fin de obtener información precisa y confiable de una muestra (Romero et al., 2022).

Por consiguiente, diseñaron dos cuestionarios, uno dirigido a los gerentes de las cooperativas y otro al personal de créditos, con 30 y 22 preguntas, respectivamente. Ambos instrumentos utilizaron una escala de medición del 1 al 5, donde el valor 1 indicaba "Totalmente en desacuerdo" y el valor 5 "Totalmente de acuerdo".

4.7. Validación y confiabilidad de técnicas e instrumentos

Para determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos se aplicó el Alfa de Cronbach, que es un coeficiente que se utiliza para determinar la confiabilidad o consistencia interna de un conjunto de ítems en un instrumento de medición, como un cuestionario o una escala. Este coeficiente mide la correlación promedio entre los ítems del instrumento, es decir, hasta qué punto los ítems miden la misma característica o concepto (Espinoza, 2018).

Tabla 2. Confiabilidad de la encuesta

Estadísticas de fiabilidad		Segmento
Alfa de Cronbach	N de elementos	
0,861	22	Gerente
0,914	32	Empleados

Nota. La tabla muestra la confiabilidad del instrumento tomado de SPSS V.26

En la Tabla 2, se mostró que este instrumento con un Alfa de Cronbach es de 0,861 y 0,914; lo que indica una alta consistencia interna entre los ítems de la encuesta. Estos valores están bastante cerca del máximo ideal de 1, lo que sugiere que los ítems de la encuesta están correlacionados entre sí de manera positiva y fuerte. Es decir, los ítems de la encuesta miden de manera consistente el mismo concepto o constructo.

4.8. Procedimiento de análisis e interpretación de datos

Una vez recopilados los datos a través de los cuestionarios, se procedió a analizarlos para extraer conclusiones y patrones significativos. El proceso de análisis involucró varios pasos clave. Primero, se revisaron y depuraron los datos para asegurar su integridad y consistencia. Luego, se aplicaron técnicas de análisis estadístico para describir y resumir los resultados, como la frecuencia de respuestas. El análisis de datos se llevó a cabo utilizando el programa de software estadístico SPSS (Statistical Product and Service Solutions), el cual permitió procesar la información recopilada de manera sistemática y presentarla en forma de tablas. Gracias a este programa, se pudo realizar un procesamiento efectivo de los datos obtenidos, garantizando así la calidad y la organización de los resultados.

Posteriormente, se realizaron análisis inferenciales para identificar relaciones y patrones entre las variables, lo que permitió identificar tendencias y conclusiones significativas. Finalmente, se interpretaron los resultados en el contexto de la investigación, relacionándolos con la literatura existente y las hipótesis iniciales, lo que permitió extraer conclusiones y recomendaciones valiosas para la investigación.

Además, a continuación, se presenta el procedimiento para el logro de los objetivos planteados en la investigación:

Para cumplir el primer objetivo, se identificaron los procesos de otorgamiento de crédito de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 ubicadas en las provincias de Azuay y Cañar. Para ello, se aplicaron cuestionarios a las cooperativas

y se realizó un análisis detallado de los indicadores financieros relacionados con la colocación de créditos. Esto permitió mapear con precisión las etapas clave y los procedimientos seguidos en la concesión de préstamos, contribuyendo a una comprensión clara de las prácticas actuales.

En cuanto al segundo objetivo, se determinó la eficiencia de los procesos de otorgamiento de crédito mediante el análisis de varios indicadores clave. Estos incluyeron el tiempo promedio de procesamiento de solicitudes, la tasa de aprobación de solicitudes, el costo promedio de colocación de créditos, la morosidad de la cartera crediticia y la satisfacción del cliente. La información proporcionada por las cooperativas permitió medir cómo se gestionan los recursos y la capacidad operativa de estas instituciones en el manejo de las solicitudes crediticias.

Para el tercer objetivo, se evaluaron los niveles de eficacia en los procesos de otorgamiento de crédito utilizando indicadores específicos. Estos incluyeron el porcentaje de solicitudes aprobadas sin necesidad de información adicional, el porcentaje de solicitudes aprobadas en la primera instancia, la tasa de solicitudes que requirieron re-evaluación, el porcentaje de solicitudes rechazadas y el tiempo promedio de resolución de las solicitudes rechazadas. La información recopilada de las cooperativas ayudó a identificar cómo de efectivas son las decisiones de crédito y el cumplimiento de las políticas internas.

Respecto al cuarto objetivo, se identificaron las mejores prácticas aplicadas en los procesos de otorgamiento de crédito, tomando como base las tablas de eficiencia y eficacia previamente valoradas. A través de la comparación de los resultados obtenidos, se lograron establecer aquellas prácticas que demostraron ser más efectivas y eficientes, lo que permitió tener un modelo claro de procedimientos óptimos que pueden ser replicados por otras instituciones financieras.

Finalmente, para cumplir el quinto objetivo, se propusieron estrategias de mejora para los procesos de otorgamiento de crédito en las cooperativas analizadas. Basándose en la información obtenida de los otros objetivos, se formularon

recomendaciones específicas que apuntan a optimizar tanto la eficiencia como la eficacia del proceso crediticio. Además, se detallaron actividades para la ejecución de estas estrategias, lo que proporciona un plan de acción concreto para mejorar el rendimiento de las cooperativas en la gestión de créditos.

5. Resultados y discusión

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la presente investigación se realizó en función de los objetivos planteados, con el propósito de extraer conclusiones relevantes que permitan ampliar la comprensión del tema.

Para realizar un análisis exhaustivo de las respuestas recopiladas, se llevó a cabo una clasificación de las preguntas formuladas, con el fin de incorporarlas dentro de subcategorías relevantes. Esta clasificación permitió un enfoque estructurado y detallado para examinar los distintos aspectos relacionados con el proceso de otorgamiento de créditos en una cooperativa de ahorro y crédito. A través de esta metodología, se pudo identificar y comprender mejor las percepciones, opiniones y áreas de mejora en cada aspecto evaluado, proporcionando así una visión integral de la efectividad de las prácticas y procedimientos implementados en la institución financiera. Para una percepción más individual el análisis de cada uno de los ítems se encuentra en el Anexo

5.1. Identificación de los procesos de otorgamiento de crédito de las Cooperativas

5.1.1. Análisis descriptivo de la encuesta al personal de las cooperativas

Políticas y Procedimientos de créditos

Las preguntas que evalúan la categoría de políticas y procedimientos de créditos, revelaron que la mayoría de los encuestados expresaron un total acuerdo respecto a la necesidad de establecer políticas apropiadas para mejorar el proceso de otorgamiento de créditos. Este resultado destaca la importancia que el personal asigna a políticas claras y efectivas para optimizar la eficiencia y transparencia del proceso de crédito.

En cuanto a la planificación de la cantidad de créditos otorgados en un año, se observó que existe una buena planificación de los mismos, con base en los

resultados de periodos anteriores. Esto sugiere que, aunque existe reconocimiento de la importancia de la planificación, puede haber diferencias en la comprensión o aplicación de estrategias planificadas. Este hallazgo indica la necesidad de una mayor claridad en la implementación de estrategias de planificación de créditos.

En lo que respecta a la definición de criterios metodológicos para la gestión de cartera, se registró una abrumadora mayoría en las categorías “de acuerdo” y “total acuerdo”. Este hallazgo resalta la fuerte convicción del personal sobre la importancia de contar con criterios metodológicos claros y bien definidos para una gestión eficiente de la cartera de créditos. Este apoyo generalizado subraya la necesidad de un enfoque estructurado y coherente en la gestión de cartera.

Por último, el análisis de riesgo crediticio periódico también recibió un fuerte respaldo por parte del personal de las cooperativas. La mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en la importancia de realizar análisis de riesgo crediticio periódicos para adaptarse a las condiciones del mercado y garantizar la estabilidad financiera de la cooperativa a largo plazo. Este resultado refuerza la necesidad de una vigilancia continua y una respuesta ágil a los cambios en el entorno crediticio para mitigar riesgos y mantener la salud financiera de la cooperativa.

Estrategias de Cobranza y Recuperación de Cartera

Las respuestas revelaron una clara preferencia por acciones proactivas, con un 63% de los encuestados totalmente de acuerdo en la implementación de medidas para contactar a los clientes con pagos vencidos. Este hallazgo subraya la importancia de una comunicación activa para fomentar el cumplimiento de obligaciones financieras y reducir la morosidad.

Asimismo, se evidenció un amplio respaldo (59% totalmente de acuerdo) a la implementación de mecanismos de cobranza temprana, destacando la necesidad percibida de abordar los pagos pendientes de manera oportuna para prevenir la acumulación de deudas. Este hallazgo sugiere una conciencia generalizada sobre la importancia de la prontitud en la gestión de cobranza para proteger la estabilidad financiera de la cooperativa.

En cuanto al uso de tecnología en la gestión de cobranza, un 72% de los encuestados están totalmente de acuerdo en la necesidad de una gestión de cobranza a través de medios telefónico/s y electrónicos. Este alto porcentaje refleja una clara inclinación hacia la adopción de herramientas tecnológicas para optimizar los procesos de cobranza y mejorar la eficiencia operativa de la cooperativa.

Finalmente, la aceptación de estrategias como las visitas domiciliarias para la cobranza de cartera vencida (69% totalmente de acuerdo) y el asesoramiento financiero personalizado (38% totalmente de acuerdo) destaca la diversidad de enfoques utilizados para abordar la morosidad. Estos resultados indican un reconocimiento por parte del personal de la cooperativa de la importancia de adaptar las estrategias de cobranza a las necesidades individuales de los deudores para mejorar las tasas de recuperación de cartera.

Control y Monitoreo de Cartera

Los resultados revelaron una fuerte convicción por parte del personal en la efectividad del control en la recaudación de las cuentas por cobrar para disminuir pérdidas y niveles de morosidad. Con un 50% de los encuestados totalmente de acuerdo, se destaca la importancia que se asigna a la implementación de medidas de control efectivas como estrategia para proteger la estabilidad financiera de la cooperativa.

Asimismo, la mayoría de los participantes (81% totalmente de acuerdo) expresaron la creencia de que administrar adecuadamente la cartera y gestionar la cobranza con el equipo permite mantener un bajo nivel de morosidad. Este hallazgo sugiere una clara comprensión por parte del personal sobre el impacto directo que una gestión eficiente de la cartera puede tener en la reducción de la morosidad y el mantenimiento de la salud financiera de la institución.

En cuanto a la implementación de medidas de control para detectar y prevenir fraudes en el proceso de recuperación de la cartera, se observó un respaldo significativo por parte de los encuestados, con un 50% totalmente de acuerdo. Este resultado destaca la importancia asignada a la prevención de prácticas fraudulentas

que puedan afectar la integridad del proceso de recuperación de la cartera y la reputación de la cooperativa.

Por último, se encontró una fuerte percepción entre el personal respecto a la efectividad de los controles establecidos para garantizar la recuperación de la cartera, con un 50% de los encuestados totalmente de acuerdo. Este hallazgo resalta la confianza del personal en la capacidad de los controles existentes para asegurar la eficiencia y efectividad en la recuperación de los pagos pendientes. Sin embargo, también sugiere la necesidad de una continua evaluación y mejora de estos controles para adaptarse a las cambiantes condiciones del entorno financiero.

Tecnología y Servicios de Soporte

Los resultados revelaron una clara confianza en el valor de la tecnología como herramienta para mejorar la toma de decisiones financieras, con un 72% “totalmente de acuerdo”. Este hallazgo destaca la importancia asignada a la utilización de herramientas tecnológicas avanzadas para garantizar una gestión eficiente y precisa de los recursos financieros disponibles.

Además, se observó una alta prevalencia de análisis periódicos de la cartera, con un 66% “totalmente de acuerdo” en la realización de estos análisis para identificar riesgos y oportunidades de mejora. Este resultado subraya el compromiso de las cooperativas en la evaluación continua de su cartera para garantizar la salud financiera y la maximización de oportunidades de crecimiento.

En cuanto al uso de medidas legales para recuperar la cartera vencida, se observa una tendencia favorable, con un 56% totalmente de acuerdo en que la cooperativa aplica estas medidas cuando es necesario. Esto indica una disposición por parte de las instituciones para utilizar todos los recursos disponibles, incluidos los legales, para proteger sus activos financieros y mantener la estabilidad económica.

Respecto al uso de herramientas tecnológicas para agilizar y mejorar la gestión de la cartera vencida, se encontró que el 53% está totalmente de acuerdo en que la cooperativa las utiliza. Este resultado sugiere un reconocimiento generalizado de la

importancia de la tecnología en la optimización de procesos y la mejora de la eficiencia operativa en el ámbito de la gestión de cartera.

Finalmente, en lo que respecta a la disponibilidad y accesibilidad de los canales de comunicación ofrecidos por la cooperativa para atender consultas relacionadas con la cartera, se observa una percepción generalmente positiva, con un 44% totalmente de acuerdo y un 41% de acuerdo. Esto indica una satisfacción general con los servicios de soporte proporcionados por la cooperativa, lo que podría contribuir a una mayor confianza por parte de los clientes y a una mejor gestión de la cartera en general.

5.1.2. Análisis descriptivo de la encuesta a los gerentes de las cooperativas

Se indagó sobre la percepción y estrategias adoptadas por los líderes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito: Juventud Ecuatoriana Progresista Limitada, Jardín Azuayo Limitada, Cooperco Ltda., De La Pequeña Empresa Biblian Limitada, Crea Limitada, 29 de Octubre Ltda., Riobamba Ltda., La Merced Limitada, Caja Ltda., Erco Limitada, Coop Mutualista Azuay, El Sagrario Ltda., y Coop Mushuc Runa.

Proceso de solicitud de crédito

Las preguntas que evalúan la categoría, muestran una alta satisfacción general con el proceso existente, con un significativo 54% totalmente de acuerdo, en que están conformes con el proceso de crédito en su cooperativa. Este hallazgo sugiere que el personal percibe de manera positiva la efectividad y la transparencia del proceso, lo que puede contribuir a generar confianza tanto en los solicitantes como en los miembros de la cooperativa.

Además, se observa una clara percepción positiva en cuanto a la claridad y comprensibilidad del proceso para solicitar un crédito, con un 69% totalmente de acuerdo, en que es claro y comprensible. Este resultado indica que el proceso de solicitud de crédito está diseñado de manera que los solicitantes puedan entender

fácilmente los pasos necesarios para obtener financiamiento, lo que puede aumentar la eficiencia y la efectividad del proceso.

Asimismo, se destaca la accesibilidad de la información sobre los requisitos para obtener un crédito, con un alto porcentaje (69% totalmente de acuerdo) en que esta información es fácilmente accesible. Esta accesibilidad puede facilitar que los solicitantes se preparen adecuadamente antes de solicitar un crédito, lo que puede resultar en una mayor tasa de aprobación y una reducción en el tiempo de procesamiento de las solicitudes. Es importante destacar también la percepción positiva del personal sobre la capacitación y la disposición del personal de la entidad financiera para resolver dudas e inquietudes de los solicitantes, así como para brindar asesoramiento adecuado.

Seguimiento y cobranza de créditos

Los resultados revelan una tendencia positiva en cuanto a la entrega oportuna de reportes de colocación y recuperación de crédito, con un 54% “totalmente de acuerdo” en que los tiempos de entrega son adecuados. Este hallazgo sugiere que el personal valora la disponibilidad de información actualizada sobre la gestión de créditos, lo que puede facilitar la toma de decisiones informadas y estratégicas en la administración de la cartera crediticia.

Asimismo, se observa una percepción favorable en cuanto al seguimiento brindado una vez otorgado el crédito, con un 54% de acuerdo en que se proporciona el seguimiento necesario para el cobro del mismo. Este resultado indica que el personal reconoce la importancia de un seguimiento diligente en la gestión de la cartera de créditos, lo que puede contribuir a reducir el riesgo de morosidad y mejorar la eficiencia en la recuperación de pagos pendientes.

Además, se destaca la consideración del personal sobre la diversificación de factores evaluados al analizar solicitudes de crédito, con un 46% totalmente de acuerdo en que el analista revisa otros factores además del historial crediticio. Este resultado sugiere una aproximación integral en la evaluación del riesgo crediticio,

lo que puede mejorar la precisión en la toma de decisiones relacionadas con el otorgamiento de créditos.

Es importante destacar también la percepción positiva en cuanto a la eficacia del proceso de cobranza en la recuperación de pagos pendientes, con un 53% de acuerdo en que el proceso es eficiente y efectivo. Este hallazgo sugiere que el personal percibe la efectividad de las estrategias y procedimientos de cobranza implementados, lo que puede contribuir a mantener un bajo nivel de morosidad en la cartera de créditos.

Aplicación de indicadores financieros

En la Tabla 4, se emplearon indicadores financieros con el propósito de evaluar exhaustivamente la situación financiera de las cooperativas. La utilización de estos indicadores permitió un análisis detallado y preciso, proporcionando una visión clara de la solidez económica y la capacidad operativa de las entidades cooperativas.

Tabla 3. Indicadores financieros

INDICADORES	JEP LIMITADA	JARDIN AZUAYO LIMITADA	COOPERCO LTDA	DE LA PEQUEÑA EMPRESA BIBLIAN LIMITADA	CREA LIMITAD A	29 DE OCTUBRE LTDA	RIOBAMB A LTDA	LA MERCED LIMITADA	CAJA LTDA	ERCO LIMITAD A	COOP MUTUALIST A AZUAY	EL SAGRARIO LTDA	COOP MUSHUC RUNA
SUFICIENCIA PATRIMONIAL													
(PATRIMONIO + RESULTADOS) / ACTIVOS INMOVILIZADOS	160,08%	4277,97%	174,51%	245,96%	87,03%	432,89 %	979,05%	103,82%	226,31 %	759,09%	164,95%	431,31 %	251,67 %
ESTRUCTURA Y CALIDAD DE ACTIVOS													
ACTIVOS IMPRODUCTIVOS NETOS / TOTAL ACTIVOS	11,03%	5,22%	11,90%	9,87%	14,48%	5,05%	4,52%	12,63%	6,19%	5,31%	7,81%	6,00%	8,39%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / TOTAL ACTIVOS	88,97%	94,78%	88,10%	90,13%	85,52%	94,95%	95,48%	87,37%	93,81%	94,69%	92,19%	94,00%	91,61%
ACTIVOS PRODUCTIVOS / PASIVOS CON COSTO	101,06%	112,23%	109,36%	108,39%	94,59%	109,49 %	120,10%	98,39%	105,07 %	116,54%	103,13%	114,69 %	107,39 %
INDICES DE MOROSIDAD													
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	7,49%	4,78%	0,00%	11,40%	6,29%	38,88%	2,87%	10,68%	0,00%	0,00%	0,00%	2,90%	1,92%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CONSUMO	6,63%	4,55%	2,88%	6,79%	3,56%	4,05%	2,70%	4,09%	2,85%	4,33%	3,89%	3,80%	5,25%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	5,68%	1,12%	3,17%	4,28%	100,00%	1,57%	1,47%	0,00%	12,92%	0,75%	0,00%	3,82%	3,11%
MOROSIDAD DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	12,82%	7,92%	17,23%	17,42%	6,29%	10,17%	4,62%	8,85%	5,05%	9,71%	5,78%	10,75%	9,02%
MOROSIDAD DE LA CARTERA TOTAL	7,37%	5,14%	5,74%	8,18%	4,79%	4,98%	3,86%	5,75%	4,49%	6,85%	5,42%	5,09%	7,36%
COBERTURA DE PROVISIONES PARA CARTERA IMPRODUCTIVA													
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO	85,40%	111,78%	36,00%	26,68%	19,56%	35,79%	128,43%	24,08%	0,00%	0,00%	0,00%	130,31 %	173,28 %
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	74,69%	181,26%	133,34%	87,50%	42,45%	129,13 %	167,11%	57,86%	93,24%	128,25%	95,50%	127,14 %	77,93% %
COBERTURA DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO	51,63%	235,64%	45,26%	64,33%	100,00%	112,81 %	145,36%	68,50%	109,49 %	279,70%	0,00%	70,15% %	101,39 %
COBERTURA DE LA CARTERA DE MICROCREDITO	70,62%	140,93%	89,70%	79,09%	36,42%	114,65 %	126,70%	52,74%	97,70%	121,99%	97,28%	95,57% %	101,41 %
COBERTURA DE LA CARTERA PROBLEMÁTICA	69,71%	170,19%	105,13%	80,68%	38,44%	122,24 %	133,48%	54,56%	96,98%	127,95%	97,04%	112,67 %	96,29% %

EFICIENCIA MICROECONOMICA													
GASTOS DE OPERACION ESTIMADOS / TOTAL ACTIVO PROMEDIO	3,59%	3,91%	4,93%	3,78%	6,12%	2,74%	3,96%	5,44%	6,26%	4,60%	5,09%	3,17%	4,42%
GASTOS DE OPERACION / MARGEN FINANCIERO	80,20%	80,62%	81,99%	88,39%	100,50%	82,10%	65,40%	96,36%	105,25%	93,47%	90,62%	88,78%	95,64%
GASTOS DE PERSONAL ESTIMADOS / ACTIVO PROMEDIO	1,41%	1,69%	2,02%	1,52%	2,85%	1,22%	2,03%	3,23%	3,39%	2,36%	2,32%	1,39%	1,64%
RENTABILIDAD													
RESULTADOS DEL EJERCICIO / PATRIMONIO PROMEDIO	11,53%	6,65%	7,22%	3,62%	1,64%	8,95%	7,70%	1,88%	0,67%	3,79%	3,44%	5,53%	3,91%
RESULTADOS DEL EJERCICIO / ACTIVO PROMEDIO	1,10%	0,84%	1,07%	0,54%	0,13%	0,92%	1,32%	0,17%	0,06%	0,56%	0,28%	0,88%	0,49%
INTERMEDIACION FINANCIERA													
CARTERA BRUTA / (DEPOSITOS A LA VISTA + DEPOSITOS A PLAZO)	77,00%	100,00%	106,94%	87,49%	89,76%	91,67%	96,81%	87,93%	106,02%	100,29%	97,08%	75,98%	97,73%
EFICIENCIA FINANCIERA													
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / PATRIMONIO PROMEDIO	9,30%	7,43%	7,28%	3,36%	-0,37%	5,84%	12,22%	2,24%	-3,48%	2,16%	6,51%	2,52%	1,62%
MARGEN DE INTERMEDIACIÓN ESTIMADO / ACTIVO PROMEDIO	0,89%	0,94%	1,08%	0,50%	-0,03%	0,60%	2,10%	0,21%	-0,31%	0,32%	0,53%	0,40%	0,20%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA													
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO PRODUCTIVO POR VENCER	9,20%	9,94%	11,81%	9,97%	10,48%	9,65%	9,65%	9,64%	0,00%	0,00%	0,00%	10,17%	10,34%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO CONSUMO	15,21%	13,87%	15,44%	15,27%	15,14%	14,65%	14,78%	15,57%	15,48%	15,00%	14,72%	15,21%	14,78%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE CREDITO INMOBILIARIO POR VENCER	10,26%	9,00%	9,99%	10,38%	0,00%	9,04%	9,77%	10,86%	10,40%	8,86%	0,00%	9,75%	9,37%
RENDIMIENTO DE LA CARTERA DE MICROCREDITO POR VENCER	16,03%	13,81%	17,97%	17,49%	17,47%	17,10%	14,86%	18,00%	18,42%	15,79%	17,85%	17,26%	18,40%
CARTERAS DE CRÉDITOS REFINANCIADAS	16,74%	16,62%	0,00%	0,00%	0,00%	14,72%	17,06%	18,79%	36,86%	17,27%	17,69%	13,84%	0,00%

CARTERAS DE CRÉDITOS REESTRUCTURADAS	16,72%	30,83%	25,95%	0,00%	18,94%	16,02%	26,69%	7,97%	307,49 %	14,35%	18,91%	17,42%	0,00%
CARTERA POR VENCER TOTAL	14,56%	14,63%	15,79%	15,09%	16,12%	15,55%	14,68%	17,19%	17,95%	15,67%	17,75%	14,70%	16,98%
LIQUIDEZ													
FONDOS DISPONIBLES / TOTAL DEPOSITOS A CORTO PLAZO	25,02%	20,71%	18,17%	15,16%	24,71%	18,97%	13,49%	20,63%	25,73%	21,66%	35,90%	23,59%	30,21%
VULNERABILIDAD DEL PATRIMONIO													
CARTERA IMPRODUCTIVA DESCUBIERTA / (PATRIMONIO + RESULTADOS)	15,30%	0,00%	0,00%	7,62%	28,05%	0,00%	0,00%	21,31%	1,27%	0,00%	1,56%	0,00%	1,74%
CARTERA IMPRODUCTIVA / PATRIMONIO (DIC)	52,92%	32,03%	31,81%	40,02%	45,86%	36,90%	17,21%	47,27%	42,28%	33,09%	53,57%	19,52%	47,69%
FK = (PATRIMONIO + RESULTADOS - INGRESOS EXTRAORDINARIOS) / ACTIVOS TOTALES	9,38%	12,63%	14,91%	14,72%	7,97%	10,71%	17,45%	9,12%	8,45%	14,84%	7,96%	15,52%	11,94%
FI = 1 + (ACTIVOS IMPRODUCTIVOS / ACTIVOS TOTALES)	111,03%	105,22%	111,90%	109,87%	114,48%	105,05 %	104,52%	112,63%	106,19 %	105,31%	107,81%	106,00 %	108,39 %
INDICE DE CAPITALIZACION NETO: FK / FI	8,45%	12,01%	13,32%	13,40%	6,96%	10,19%	16,70%	8,10%	7,96%	14,09%	7,39%	14,64%	11,02%

Nota. La tabla muestra los indicadores más importantes para evaluar la situación financiera de las cooperativas

Suficiencia Patrimonial: La suficiencia patrimonial refleja la capacidad de las cooperativas para respaldar sus operaciones y cubrir posibles pérdidas. Riobamba Ltda., destaca con un elevado 979.05%, indicando una sólida base patrimonial. En cambio, Cooperco Ltda., muestra un valor más bajo del 174.51%, lo que sugiere una menor capacidad para hacer frente a contingencias y pérdidas.

Estructura y Calidad de Activos: La estructura y calidad de activos son fundamentales para evaluar la salud crediticia. Jardín Azuayo Ltda., exhibe un nivel bajo 5.22% de activos improductivos netos, indicando una cartera de crédito más saludable. Por otro lado, De la Pequeña Empresa Biblian Ltda., presenta un 14.48%, señalando una mayor proporción de activos en riesgo de incumplimiento. Considerándose dentro de los parámetros, ya que superan el 5% establecido por la SEPS, para mantener una estructura y calidad de activos sostenible.

Índice de Morosidad: Los índices de morosidad en la cartera de crédito son cruciales para evaluar la calidad de la gestión crediticia. 29 de octubre Ltda., muestra la más alta morosidad en la cartera de crédito productivo con un 38.88%, indicando un mayor riesgo crediticio. En contraste, La Merced Ltda., destaca con una morosidad baja del 3.86%, sugiriendo una eficiente gestión de riesgos. A septiembre de 2022, la morosidad promedio del segmento 1 era del 3.64%, lo que indica que La Merced Ltda. se posiciona favorablemente en comparación con este promedio, destacando por su gestión crediticia superior. En contraste, 29 de octubre Ltda. se encuentra en una situación crítica, con un índice de morosidad que excede en más de diez veces el promedio del segmento, lo que requiere una revisión y fortalecimiento urgente de sus políticas de gestión de riesgos.

Cobertura de Provisiones para Cartera Improductiva: La cobertura de provisiones es clave para mitigar pérdidas. Mushuc Runa, muestra una sólida cobertura del 173,28% en la cartera de crédito productivo, señalando una prudente gestión de riesgos. Sin embargo, la Coop Caja Ltda., presenta una cobertura más baja de 93,24%, indicando la necesidad de fortalecer sus reservas ante posibles pérdidas.

Eficiencia Microeconómica: La eficiencia microeconómica evalúa los gastos operativos en relación con los activos. 29 de Octubre Ltda., muestra un alto 5.44%, indicando posiblemente ineficiencias operativas. En contraste, La Merced Ltda., tiene un bajo 1.39%, sugiriendo una gestión más eficiente y una asignación prudente de recursos.

Rentabilidad: La rentabilidad es esencial para evaluar la eficacia en la generación de beneficios. Jardín Azuayo Ltda., destaca con un 6.65%, indicando una gestión eficiente de los recursos. Mientras tanto, Caja Ltda., presenta una baja rentabilidad del 0.67%, sugiriendo desafíos en la generación de beneficios.

Intermediación Financiera: La intermediación financiera evalúa la relación entre la cartera bruta y los depósitos. Tanto Jardín Azuayo Ltda., como Cooperco Ltda., muestran una cartera bruta superior al 100%, indicando una exposición potencialmente alta y la necesidad de evaluar la gestión de riesgos asociados a préstamos. Mientras que, El Sagrario Ltda., presenta el valor más bajo con el 75,95%.

Eficiencia Financiera: Riobamba Ltda., destaca con un margen de intermediación estimado sobre el patrimonio de 12.22%, indicando una eficiencia en la generación de ingresos. Crea Ltda., tiene un margen de intermediación negativo con -0,37%, señalando la necesidad de revisar y mejorar la gestión financiera.

Liquidez: La Coop. Mutualista Azuay destaca con una alta proporción de fondos disponibles sobre depósitos a corto plazo con 35.90%, indicando una buena capacidad para enfrentar obligaciones financieras inmediatas. Por otro lado, Riobamba Ltda., muestra una menor proporción de liquidez de 3.49%, lo que podría requerir una gestión más cuidadosa de los flujos de efectivo.

Vulnerabilidad del Patrimonio: Crea Ltda., exhibe un alto porcentaje de cartera improductiva descubierta con un 28.05%, señalando un riesgo significativo que podría afectar la estabilidad financiera. Una revisión detallada de la gestión de riesgos es esencial para mitigar posibles pérdidas.

Índice de Capitalización Neto: Riobamba Ltda., destaca con un índice de capitalización neto más alto de 16.70%, indicando una mayor capacidad para absorber pérdidas y enfrentar riesgos financieros. Esto sugiere una posición más sólida en términos de capitalización.

5.2. Determinación de los niveles de eficiencia de los procesos de otorgamiento de crédito de las Cooperativas

La Tabla 5, presenta un análisis detallado de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de créditos, evaluando diversos indicadores clave que permiten entender la eficacia con la que las entidades financieras gestionan la concesión de préstamos. Este análisis incluye métricas como los tiempos promedio de aprobación, el porcentaje de solicitudes aprobadas y rechazadas, la morosidad de la cartera recientemente otorgada, y la satisfacción del cliente. Al comparar estos indicadores entre distintas instituciones, la tabla proporciona una visión comprensiva de las prácticas de gestión crediticia y su impacto en la calidad de la cartera, permitiendo identificar tanto fortalezas como áreas que requieren mejora para optimizar el proceso de otorgamiento de créditos.

Tabla 4. Análisis de la eficiencia en el proceso de otorgamiento de créditos

Cooperativa	Tiempo promedio de procesamiento de solicitudes de crédito	Tasa de aprobación de solicitudes de crédito	Costo promedio de colocación de un crédito	Morosidad de la cartera de crédito	Satisfacción del cliente con el proceso de solicitud de crédito
Jardín Azuayo Limitada	7 días	90%	\$80	4,49%	4.9/5
Juventud Ecuatoriana Progresista Limitada	12 días	75%	\$120	7,37%	4/5
Cooperco Ltda.	13 días	65%	\$150	5,74%	3.5/5
De La Pequeña Empresa Biblian Ltda.	8 días	85%	\$90	8,18%	4.8/5
Crea Limitada	12 días	70%	\$130	4,79%	4/5
29 de Octubre Ltda.	9 días	82%	\$110	4,96%	4.6/5
Riobamba Ltda.	11 días	78%	\$125	3,86%	4.2/5
La Merced Limitada	13 días	60%	\$160	5,75%	3/5
Caja Ltda.	10 días	80%	\$ 100	5,14%	4.5/5
Ercó Limitada	13 días	73%	\$140	6,85%	4/5
Coop Mutualista Azuay	14 días	55%	\$180	5,42%	2.5/5
El Sagrario Ltda	10 días	83%	\$115	5,09%	4.7/5
Coop Mushuc Runa	12 días	77%	\$135	7,36%	4.1/5

Nota. La tabla muestra la eficiencia en el proceso de otorgamiento de créditos de las cooperativas del segmento 1

Al analizar la eficiencia de las cooperativas en el proceso de otorgamiento de créditos, es crucial considerar una serie de indicadores que ofrecen una visión integral de su desempeño. Entre estos indicadores clave se encuentran el tiempo promedio de procesamiento de solicitudes de crédito, la tasa de aprobación de dichas solicitudes, el costo promedio de colocación de un crédito, la morosidad de la cartera de crédito y la satisfacción del cliente con el proceso de solicitud de crédito. En este contexto, Jardín Azuayo Limitada emerge como un ejemplo destacado de eficiencia. Con un tiempo promedio de procesamiento de 7 días, una alta tasa de aprobación del 90%, un bajo costo promedio de colocación de \$80 y una morosidad de la cartera de crédito del 4,49%, esta cooperativa se posiciona como líder en términos de agilidad, efectividad y gestión financiera prudente. Además, su alta satisfacción del cliente, evaluada en 4.9 sobre 5, subraya su compromiso con la calidad del servicio.

Por otro lado, Cooperativa de ahorro y cr Mutualista Azuay se destaca en el otro extremo del espectro, demostrando ser la cooperativa menos eficiente en este análisis. Con un tiempo promedio de procesamiento de 14 días, una tasa de aprobación del 55%, un alto costo promedio de \$180 y una morosidad de la cartera de crédito del 5,42%, presenta importantes deficiencias en términos de rapidez, gestión financiera y capacidad para evaluar solicitudes. Además, su baja satisfacción del cliente, calificada en apenas 2.5 sobre 5, indica una insatisfacción generalizada con sus servicios. En resumen, mientras que Jardín Azuayo Limitada ejemplifica los estándares de eficiencia y excelencia en el proceso de otorgamiento de créditos, Cooperativa de Ahorro y Crédito Mutualista Azuay ilustra los desafíos y áreas de mejora que enfrentan algunas cooperativas en este campo.

5.3. Determinar los niveles de eficacia de los procesos de otorgamiento de crédito de las Cooperativas

La Tabla 6 ofrece un análisis exhaustivo de la eficacia en el proceso de otorgamiento de créditos de diversas cooperativas, evaluando indicadores específicos que reflejan la eficiencia y agilidad en la gestión de solicitudes de crédito. Los indicadores analizados incluyen el porcentaje de solicitudes aprobadas sin

necesidad de información adicional, el porcentaje de solicitudes aprobadas en la primera instancia, el porcentaje de solicitudes que requieren re-evaluación, el porcentaje de solicitudes rechazadas y el tiempo promedio de resolución para las solicitudes rechazadas. Estos datos proporcionan una visión clara de cómo cada cooperativa maneja el proceso de evaluación y aprobación de créditos, destacando su capacidad para procesar solicitudes de manera eficiente y eficaz, y proporcionando un marco comparativo para identificar mejores prácticas y áreas que requieren mejoras.

Tabla 5. Análisis de la eficacia en el proceso de otorgamiento de créditos

Cooperativa	Porcentaje de solicitudes aprobadas sin necesidad de información adicional	Porcentaje de solicitudes aprobadas en la primera instancia	Porcentaje de solicitudes que requieren re-evaluación	Porcentaje de solicitudes rechazadas	Tiempo promedio de resolución para solicitudes rechazadas
Juventud Ecuatoriana Progresista Limitada	60%	30%	5%	5%	5 días
Jardín Azuayo Limitada	55%	35%	6%	4%	6 días
Cooperco Ltda. De La Pequeña Empresa Biblian Limitada	45%	30%	10%	15%	7 días
Crea Limitada	70%	25%	3%	2%	4 días
29 de Octubre Ltda	58%	32%	7%	3%	5 días
Riobamba Ltda.	65%	28%	4%	3%	4 días
La Merced Limitada	52%	33%	8%	7%	6 días
Caja Ltda.	40%	35%	12%	13%	8 días
Erco Limitada	75%	20%	3%	2%	3 días
Coop Mutualista Azuay	56%	34%	8%	2%	5 días
El Sagrario Ltda	42%	38%	15%	5%	7 días
Coop Mushuc Runa	62%	29%	6%	3%	4 días
	54%	31%	9%	6%	5 días

Nota. La tabla muestra la eficacia en el proceso de otorgamiento de créditos de las cooperativas del segmento 1

En primer lugar, el porcentaje de solicitudes aprobadas sin necesidad de información adicional revela la capacidad inicial de las cooperativas para evaluar la viabilidad de las solicitudes. Destacan cooperativas como Caja Ltda. y De La Pequeña Empresa Biblian Limitada, con altos porcentajes que sugieren una evaluación sólida desde el principio. Este alto porcentaje de aprobaciones iniciales positivas se debe a una capacidad robusta de análisis y evaluación por parte del personal de estas cooperativas, así como a procesos internos bien definidos y eficientes que permiten tomar decisiones acertadas sin requerir información adicional.

En cambio, un bajo porcentaje de aprobaciones sin información adicional podría indicar deficiencias en la fase inicial de evaluación, donde quizás se falte a un análisis profundo o se dependa excesivamente de documentación suplementaria. Para evitar este problema, es crucial invertir en la capacitación continua del personal evaluador y en el desarrollo de protocolos de evaluación rigurosos que minimicen la necesidad de pedir información adicional.

El porcentaje de solicitudes aprobadas en primera instancia indica la precisión inicial de las decisiones de aprobación. De La Pequeña Empresa Biblian Limitada y El Sagrario Ltda. muestran los porcentajes más altos, lo que sugiere una habilidad para tomar decisiones acertadas desde el principio. Una alta precisión en las decisiones iniciales refleja un conocimiento profundo de los criterios de evaluación y una experiencia significativa en el manejo de solicitudes, lo cual es vital para la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

Por otro lado, un bajo porcentaje en esta métrica podría señalar indecisiones o errores en la evaluación inicial, lo que puede llevar a demoras y frustraciones tanto para la cooperativa como para los solicitantes. Para mejorar este aspecto, es fundamental realizar auditorías internas periódicas de los procesos de evaluación y promover una cultura de mejora continua donde se analicen y aprendan de los errores pasados.

El porcentaje de solicitudes que requieren re-evaluación señala la proporción de casos que necesitan ser revisados después de una primera evaluación, mostrando

la precisión inicial de dichas evaluaciones. Cooperativas como Caja Ltda. y De La Pequeña Empresa Biblian Limitada muestran porcentajes bajos en este aspecto, lo que sugiere una evaluación inicial más precisa. Un bajo porcentaje de re-evaluaciones es un indicativo de la calidad y exactitud en la primera revisión, lo que ahorra tiempo y recursos, y mejora la eficiencia global del proceso.

Sin embargo, un alto porcentaje de solicitudes que requieren re-evaluación puede indicar fallas en la precisión inicial de las evaluaciones, lo que conlleva a retrabajos y posibles retrasos. Para evitar esto, es recomendable implementar controles de calidad estrictos en la fase inicial y asegurar que las evaluaciones se realicen con la mayor precisión posible desde el principio.

El porcentaje de solicitudes rechazadas y el tiempo promedio de resolución para solicitudes rechazadas son dos indicadores clave de la eficiencia en la gestión de solicitudes no aprobadas. Caja Ltda. destaca con un porcentaje bajo de rechazo y un tiempo promedio de resolución de solo 3 días, lo que indica una respuesta rápida y eficaz a las solicitudes rechazadas por parte de esta cooperativa. Un bajo porcentaje de rechazo y un rápido tiempo de resolución son indicativos de un proceso de evaluación eficiente y bien organizado, que no solo minimiza la cantidad de rechazos, sino que también gestiona de manera rápida y efectiva los casos no aprobados.

En contraste, un alto porcentaje de rechazos y largos tiempos de resolución pueden indicar ineficiencias en la evaluación inicial o en la gestión de casos rechazados, lo que puede afectar negativamente la percepción y la satisfacción del solicitante. Para evitar estos problemas, es esencial optimizar los procesos de evaluación inicial y asegurar una comunicación clara y eficiente con los solicitantes, brindando retroalimentación oportuna y soluciones rápidas a las solicitudes rechazadas.

5.4. Identificar las mejores prácticas aplicadas en los procesos de otorgamiento de crédito

Con base en las Tablas 5 y 6, se han determinado las mejores prácticas comúnmente reconocidas en la industria financiera, podemos identificar algunas prácticas clave que contribuyen a la eficiencia en los procesos de otorgamiento de crédito para instituciones financieras:

1. Evaluación inicial exhaustiva al realizar una evaluación completa de las solicitudes de crédito desde el principio puede ayudar a identificar rápidamente las solicitudes viables, reduciendo la necesidad de reevaluaciones y acelerando el proceso de aprobación.
2. Automatización y tecnología, al utilizar sistemas automatizados y tecnología avanzada para agilizar el proceso de evaluación y aprobación, reduciendo los tiempos de procesamiento y minimizando la necesidad de intervención manual en casos simples y rutinarios.
3. Análisis de datos y modelado predictivo, al aplicar análisis de datos para evaluar el riesgo crediticio de manera más precisa, permitiendo una toma de decisiones más fundamentada y eficiente.
4. Gestión proactiva del riesgo, mediante la implementación de estrategias proactivas para gestionar y mitigar el riesgo crediticio, incluyendo políticas de evaluación de riesgos, monitoreo continuo de la cartera de créditos y acciones preventivas para abordar posibles problemas de morosidad.
5. Comunicación clara y transparente para mantener una comunicación directa con los solicitantes de crédito en todas las etapas del proceso, proporcionando orientación y explicaciones claras sobre los requisitos y el estado de sus solicitudes.

Al aplicar estas prácticas, las instituciones financieras pueden mejorar la eficiencia de sus procesos de otorgamiento de crédito, reducir los tiempos de procesamiento, minimizar los riesgos y proporcionar un servicio más satisfactorio a sus clientes.

5.5. Propuesta de estrategias de mejora para el otorgamiento de crédito para las Cooperativas

A continuación, se presentan las estrategias de mejora propuestas para el otorgamiento de crédito, diseñadas para abordar los desafíos y debilidades identificados en los procesos de otorgamiento de crédito de las cooperativas. Estas estrategias tienen como objetivo mejorar la gestión de la cartera de crédito, la comunicación con los clientes y la eficiencia en la entrega de créditos, con el fin de fortalecer la posición competitiva de las cooperativas en el mercado financiero.

Tabla 6. Estrategias de mejora del proceso de otorgamiento de créditos

Estrategias	Actividades
Fortalecer la evaluación del riesgo crediticio	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar modelos de scoring crediticio más robustos que consideren un mayor número de variables y fuentes de información para una mejor evaluación de la capacidad de pago de los solicitantes. • Incorporar técnicas de análisis de datos avanzadas para identificar patrones de riesgo y detectar posibles fraudes. • Realizar evaluaciones crediticias personalizadas que consideren las características particulares de cada solicitante y su sector de actividad. • Establecer políticas crediticias claras y bien definidas que determinen los criterios de elegibilidad para los diferentes tipos de crédito.
Agilizar el proceso de otorgamiento de crédito	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar los formularios de solicitud de crédito y hacerlos más amigables para el usuario. • Implementar procesos de evaluación crediticia automatizados para reducir los tiempos de procesamiento. • Ofrecer la posibilidad de presentar solicitudes de crédito en línea o a través de canales digitales. • Brindar información clara y oportuna a los solicitantes sobre el estado de sus solicitudes.

<p>Mejorar la comunicación con los clientes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer canales de comunicación efectivos para atender las consultas de los clientes de manera oportuna y eficiente. • Brindar información clara y transparente sobre los términos y condiciones de los créditos. • Explicar de manera detallada las razones por las que una solicitud de crédito ha sido rechazada. • Ofrecer asesoría financiera personalizada a los clientes para ayudarlos a elegir el crédito más adecuado a sus necesidades.
<p>Aprovechar las tecnologías de la información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar un sistema de gestión de crédito automatizado para centralizar la información y optimizar los procesos. • Utilizar herramientas de análisis de datos para identificar oportunidades de mejora en el proceso de otorgamiento de crédito. • Desarrollar aplicaciones móviles que permitan a los clientes realizar consultas sobre sus créditos y solicitar nuevos préstamos. • Utilizar la firma electrónica para agilizar la firma de contratos y documentos.
<p>Capacitar al personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar capacitación continua al personal del área de crédito sobre las mejores prácticas en evaluación de riesgos, análisis crediticio y atención al cliente. • Fomentar la cultura de calidad y mejora continua en el proceso de otorgamiento de crédito. • Incentivar al personal a innovar y buscar nuevas soluciones para optimizar el proceso.
<p>Establecer alianzas estratégicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colaborar con burós de crédito para acceder a información más completa sobre el historial crediticio de los solicitantes.

	<ul style="list-style-type: none"> • Asociarse con otras instituciones financieras para compartir experiencias y mejores prácticas. • Participar en programas de capacitación y asistencia técnica ofrecidos por organismos nacionales e internacionales.
<p>Monitorear y evaluar el desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer indicadores de desempeño para medir la eficiencia y eficacia del proceso de otorgamiento de crédito. • Realizar evaluaciones periódicas del proceso para identificar áreas de mejora. • Implementar acciones correctivas y preventivas para solucionar los problemas detectados. • Benchmarking con otras cooperativas del sector para identificar las mejores prácticas.
<p>Fomentar una cultura de gestión de riesgos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Integrar la gestión de riesgos en la estrategia general de la cooperativa. • Establecer un comité de riesgos responsable de definir las políticas y procedimientos para la gestión de riesgos crediticios. • Implementar un sistema de control interno para asegurar el cumplimiento de las políticas de riesgo. • Capacitar a todo el personal de la cooperativa sobre los riesgos crediticios y la importancia de su gestión.
<p>Adaptarse a las necesidades del mercado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar estudios de mercado para identificar las necesidades crediticias de los diferentes segmentos de clientes. • Desarrollar productos crediticios innovadores que respondan a las necesidades específicas de los clientes. • Ofrecer condiciones crediticias competitivas en el mercado.

	<ul style="list-style-type: none">• Brindar una atención a la cliente personalizada y de alta calidad.
Promover la inclusión financiera	<ul style="list-style-type: none">• Diseñar productos crediticios dirigidos a segmentos de población desatendidos por la banca tradicional.• Simplificar los requisitos de acceso al crédito para facilitar la inclusión financiera.• Brindar educación financiera a los clientes para que puedan tomar decisiones informadas sobre el uso del crédito.• Colaborar con organizaciones del sector público y privado para promover la inclusión financiera.

Nota. La tabla muestra las estrategias de mejoras prácticas propuestas para las cooperativas del segmento 1

5. Conclusiones

El análisis de los procesos de otorgamiento de crédito en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 e}n las provincias de Azuay y Cañar ha revelado diferencias significativas en la efectividad de estas prácticas entre las instituciones evaluadas. Estas variaciones no solo reflejan disparidades en la implementación de buenas prácticas, como el control crediticio y la evaluación personalizada de los solicitantes, sino que también evidencian la falta de un marco común que permita unificar estos procesos de manera eficiente. Desde un punto de vista investigativo, esto sugiere que, a pesar de los esfuerzos por mejorar, las cooperativas no han logrado homogeneizar sus procedimientos, lo cual plantea la necesidad de un enfoque estandarizado que promueva mejores resultados en el sector. Es claro que la adopción de sistemas comunes permitiría no solo reducir las diferencias en la efectividad, sino también asegurar un mayor cumplimiento de los estándares financieros en estas instituciones.

Por otro lado, la revisión bibliográfica ha sido instrumental en proporcionar una base teórica sólida que enmarcó el análisis de los procesos crediticios. Al explorar conceptos como la evaluación del riesgo crediticio, la capacidad de pago y la gestión de riesgos, se logró establecer un contexto claro para interpretar los resultados. Sin embargo, una observación clave desde la perspectiva investigativa es que, aunque las teorías analizadas ofrecen directrices valiosas, existe una brecha entre el modelo teórico ideal y la implementación práctica en las cooperativas. Esto resalta la importancia de adaptar estas teorías a la realidad operativa de cada cooperativa, teniendo en cuenta factores como la tecnología disponible y la capacidad de adaptación de las instituciones. El aporte de este análisis radica en la propuesta de flexibilizar los modelos teóricos, de modo que sean más aplicables a contextos locales específicos.

Además, la identificación de los diferentes pasos que componen los procesos de otorgamiento de crédito mostró una estructura común, pero también expuso

variaciones significativas en su implementación, influenciadas por el tamaño de las cooperativas, su mercado objetivo, cultura organizacional y nivel tecnológico. Estas diferencias no son simples detalles operativos, sino indicadores de que cada cooperativa responde de manera diferente a sus propios desafíos y oportunidades. Desde un enfoque de investigación, esto subraya la necesidad de diseñar estrategias personalizadas para la mejora de procesos, en lugar de aplicar soluciones generalizadas. Es fundamental que las cooperativas reconozcan sus particularidades y trabajen en base a ellas para optimizar sus operaciones crediticias.

En términos de eficiencia, se ha constatado que la COAC Jardín Azuayo logra mejores resultados en el procesamiento de solicitudes de crédito, lo cual se relaciona directamente con su nivel de automatización, capacitación del personal y uso de tecnología avanzada. Sin embargo, otras cooperativas aún presentan dificultades en estos aspectos, lo que resulta en tiempos de procesamiento más largos y mayores costos de colocación. Desde el punto de vista del investigador, esto sugiere que la inversión en tecnología y la formación continua del personal no solo es deseable, sino necesaria para cerrar la brecha de eficiencia entre cooperativas. Este hallazgo también enfatiza la importancia de políticas que promuevan el acceso a recursos tecnológicos para instituciones financieras pequeñas, especialmente en zonas menos desarrolladas.

La evaluación de la eficacia en los procesos de otorgamiento de crédito reveló que cooperativas como Pequeña Empresa Biblián Limitada logran aprobar un alto porcentaje de solicitudes sin requerir información adicional, lo que indica procesos internos bien estructurados y una capacidad eficiente para tomar decisiones desde la primera instancia. No obstante, otras cooperativas presentan tasas elevadas de solicitudes que requieren reevaluación o que son rechazadas, lo que denota fallas en los filtros iniciales y la necesidad de mejorar los mecanismos de evaluación de crédito. Desde una perspectiva investigativa, este resultado plantea la urgencia de optimizar los sistemas de análisis inicial de las solicitudes, no solo para aumentar la eficacia, sino también para reducir los costos asociados a la reevaluación de

solicitudes. La clave está en afinar los procesos de diagnóstico crediticio en las etapas tempranas, lo que permitiría que más solicitudes sean aprobadas de manera directa, sin comprometer la calidad del análisis de riesgo.

Además, la identificación de mejores prácticas en los procesos de otorgamiento de crédito proporcionó un panorama claro de qué modelos resultan más efectivos para mejorar la eficiencia y la calidad del servicio en las cooperativas. Por ejemplo, se destacó el uso de herramientas tecnológicas avanzadas y la capacitación constante del personal como factores determinantes para el éxito. Desde la óptica de la investigación, estas mejores prácticas no solo deben ser documentadas, sino también replicadas y adaptadas en todas las cooperativas. Esto implica un enfoque colaborativo donde las instituciones compartan sus experiencias y aprendan de los aciertos de otras. El análisis sugiere que el sector cooperativo se beneficiaría de un mayor intercambio de conocimientos y la creación de redes de cooperación que promuevan la mejora continua basada en prácticas exitosas.

Las estrategias de mejora propuestas, como la automatización de procesos, la capacitación del personal y el uso de análisis de datos avanzados, ofrecen soluciones concretas para abordar las debilidades identificadas en la investigación. El impacto de estas estrategias radica en su potencial para transformar los procesos crediticios, permitiendo a las cooperativas ser más ágiles, precisas y orientadas a la satisfacción del cliente. Desde un punto de vista investigativo, estas propuestas no solo buscan resolver problemas inmediatos, sino que también abren la puerta a la innovación constante en el sector. El enfoque en la toma de decisiones basada en datos y el uso de tecnología avanzada refuerza la idea de que la evolución del otorgamiento de crédito no debe ser reactiva, sino proactiva y anticipada a los cambios en el mercado. En conclusión, las cooperativas que adopten estas estrategias estarán mejor posicionadas para competir en un entorno financiero cada vez más dinámico y exigente.

REFERENCIAS

- García Reyes, K., Prado Vite, E., Salazar Cantuñí, R., y Mendoza Rodríguez, J. (2018, marzo 19). Cooperativas de Ahorro y Crédito del Ecuador y su incidencia en la conformación del Capital Social (2012-2016). *Revista Espacios*, 39(28), 32. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n28/a18v39n28p32.pdf>
- Abad- Correa, J., y Morocho, D. (2023). Variación del volumen de crédito productivo en el Ecuador y su incidencia en el PIB (2016-2021). *Innova Research Journal*, 8(3), 152-172. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.2023.2287>
- Alcívar, X., y Bravo, V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone LTDA.: Artículo de revisión bibliográfica. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 4(7), 182-198. doi:10.46296/yc.v4i7edesp.0080
- Asobanca. (2022). *Evolución de las Cooperativas*. Asobanca. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2022/09/Evolucion-de-las-Cooperativas-agosto-2022.pdf>
- Avila, H. F. (2019). Investigación científica. *Md*, 36. Obtenido de <https://acortar.link/tJnsRH>
- Banco Central del Ecuador. (25 de Agosto de 2022). *Todo lo que no sabías sobre las cooperativas en Ecuador*. <https://acortar.link/NisMqU>
- Banco Central del Ecuador. (2023). *Monitoreo de los principales indicadores monetarios y financieros de la economía ecuatoriana*. <https://acortar.link/YYUEUe>
- Beltrán, J. (6 de Marzo de 2023). Las cooperativas del Austro crecieron rápidamente en la pandemia. *Primicias*. <https://acortar.link/fvZobN>
- Burgos, R., Cuero, A., Intriago, R., y Mera, J. (2024). Transparencia y Riesgo: Estrategias de Integridad en Compras Públicas. *Ciencia Latina Internacional*, 1(1), 1-14. <https://acortar.link/6opD2Y>
- Calles-García, J., & González-Pérez, P. (2011). *La Biblia del Footprinting*.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. UIDE.

- Coba, E., Díaz, J., y Tapia, E. (2020). Impacto de los principios cooperativos en el sector financiero popular y solidario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(2), 192-205. <https://www.redalyc.org/journal/280/28063431016/html/>
- Cohén, N., y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación ¿Para qué?* Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. CEPAL. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/48c62b04-7611-4a61-bd9f-f6dcc5c27c7d/content>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Tecnologías digitales para un nuevo futuro*. CEPAL. <https://acortar.link/fCOVHU>
- Corporación Nacional de Finanzas Populares. (15 de marzo de 2022). *Corporación Nacional de Finanzas Populares*. Recuperado el 15 de febrero de 2023, de <https://www.finanzaspopulares.gob.ec/>
- Cumbicos, H., Señalin, L., y Tapia, N. (2023). La importancia del control interno contable en la gestión efectiva de las empresas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1635-1647. <https://acortar.link/53NNfK>
- Díaz-Muñoz, G. (2020). Metodología del estudio piloto. *Sielo*, 36. <https://acortar.link/MBAvgh>
- Espinoza, E. (2018). La operacionalización también establece definiciones exactas de cada variable, aumentando la calidad de los resultados y mejorando la robustez del diseño. *Revista Científica*, 14(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442018000500039&script=sci_arttext&tIng=en
- Expansión Latinoamérica*. (2017). Recuperado el 20 de febrero de 2023, de <https://www.expansion.com/latinoamerica/2018/03/31/5abf9fb146163f6b0a8b45df.html>
- Fabara, G. V. (2022). *Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno y su prestación de servicios de intermediación financiera como entidades financieras populares y solidarias*. Quito: [Tesis de Grado, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://acortar.link/oQedfV>

- Fernández, A., Veliz, P., y Mejías, Y. (2022). Pertinencia del sistema informatizado para el otorgamiento de créditos académicos en eventos científicos. *Infodir*, 1(36), 1-12. <https://acortar.link/4FYUuT>
- García, M., Hurtado, K., Ponce, V., y Sánchez, Y. (2021). Análisis del proceso de control interno en cooperativas de ahorro y crédito. *Cooperativismo y Desarrollo*, 9(1), 227-242. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2021000100227&script=sci_arttext
- Garzón, E., Parra, V., y Castillo, D. (2021). Modelo de gobierno cooperativo para el fortalecimiento de la gestión organizacional en fondos de empleados y cooperativas de ahorro y crédito. *Signos, Investigación en Sistemas de Gestión*, 13(2), 1-20. <https://acortar.link/DGtX1S>
- Giral, F., Giral, A., y Giral, J. (2022). *Cultura de efectividad 2.0*. LID EDITORIAL MEXICANA SA DE CV. doi:ISBN 9786079380595
- Guerrero, M., Medina, A., y Nogueira, D. (2020). Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones. *Ingeniería Industrial*, 41(1), 1-16. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362020000100002
- Guilarte, E., y Chávez, L. (2023). Actualidad de la cooperativa y su identidad. Análisis teórico y práctico. *Cooperativismo y Desarrollo*, 11(1), 56-78. <https://codes.upr.edu.cu/index.php/codes/article/view/560/1040>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Mc Graw Hill. <https://acortar.link/OfDsl>
- Jácome, H. (2021). *Inclusión financiera en Ecuador: el cooperativismo de ahorro y crédito como alternativa*. [Tesis de Maestría, Grupo de Análisis Territorial]. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/58377.pdf>
- Jimbo, G., y Narvéz, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo análisis envolvente de datos. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(3-1), 105-113. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144052>
- La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2021). *Resolución No. 644-2021-F*. <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2021/06/Res.-No.-644-2021-F-Reforma-a-las-Normas-que-Regulan-la-Segmentacio%CC%81n-de-la>

Cartera-de-Cre%CC%81dito-de-las-Entidades-del-Sistema-Financiero-Nacional.pdf

- Lema, P., Erazo, J., y Narváez, C. (2019). El talento humano, factor clave para la gestión organizacional en Instituciones de intermediación financiera. *Open MenuRevista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 349-375. doi:10.35381/r.k.v4i1.461
- León, L., y Espinoza, E. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA*, 8(3.1), 188-201. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>
- León, S., y Murillo, D. (2021). Análisis Financiero: Gestionar los riesgos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento 1. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 242-272. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011439>
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria. (2011). *Registro Oficial No. 444*. Evolución Jurídica. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Ley-Organica-de-Economia-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Luque, A., y Peñaherrera, J. (2021). Cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador el desafío de ser cooperativas. *REVESCO*(138), 76-92. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7873084>
- Macas, R., Narváez, C., y Erazo, R. (2019). Análisis financiero y evaluación de los indicadores de gestión y liquidez en las instituciones financieras de la economía popular y solidaria de los segmentos 1, 2 y 3 del Ecuador. *Cienciamatria*, 5(1), 805-840. doi:10.35381/cm.v5i1.320
- Masaquiza, K., Tite, G., López, M., y Mayorga, M. (2021). Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito. *Visionario Digital*, 5(2), 49-69. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1636>
- Mosquera, E., Erazo, J., y Narváez, C. (2019). Estrategias Administrativas y Financieras: herramientas clave para una gestión eficiente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(1), 32-67. doi:10.35381/r.k.v4i1.371
- Oberst, T. (abril de 2014). *Universidad Católica Argentina. Facultad de Ciencias Económicas. Escuela de Economía "Francisco Valsecchi". Programa de Desarrollo e Instituciones*. Recuperado el 28 de febrero de 2023, de

<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/importancia-ahorro-teoria-historia.pdf>

- Ordóñez, E. M., Narváez, C. I., y Erazo, J. C. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195-216. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Orozco, M. (22 de abril de 2015). 10 nuevos tipos de crédito están en vigencia en Ecuador. *Diario El Comercio*. Recuperado el 03 de marzo de 2023, de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/nuevos-tipos-credito-vigentes-ecuador.html>
- Parra, F. (2024, abril 12). *El 56% de la población ecuatoriana forma parte las cooperativas de ahorro y crédito, entidades que afrontan desafíos en la Transformación Digital*. <https://elvanguardistaonline.com/el-56-de-la-poblacion-ecuatoriana-forma-parte-las-cooperativas-de-ahorro-y-credito-entidades-que-afrontan-desafios-en-la-transformacion-digital/>
- Pereyra, L. (2022). *Metodología de la investigación*. Klik. <https://books.google.es/books?id=6eKEAAAQBAJ&dq=metodolog%C3%ADa+d+e+la+invest>
- República del Ecuador Asamblea Nacional El Pleno. (s.f.). *Cosede*. Recuperado el 03 de marzo de 2023, de <https://cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2013/09/leyorganicadelaeconomiapopularysolidariaydelsectofinanciero.pdf>
- Rocío, A. D. (2017). metodología de la investigación. *Metodología de la investigación*, 254. <https://acortar.link/UojSA>
- Rodríguez, M., Villareal, A., Granizo, D., Vela, J., Santillán, A., y Estrella, N. (2023). *Evolución de las cooperativas financieras ecuatorianas*. Asobanca. Retrieved from <https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/01/Evolucion-de-Cooperativas-Diciembre-2022.pdf>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G., y Saldarriaga, G. (2022). Metodología de la Investigación. *ACVENISPROH Académico*, 1(1), 1-23. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>

- Sampieri, H. (2016). Metodología de la Investigación. *El oso panda*, 6(6), 245.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Sánchez, A. (2020). *Metodología para el mejoramiento continuo de procesos operativos en la subgerencia de negocios de la cooperativa de ahorro y crédito Previsión Ahorro y Desarrollo COOPAD LTDA*. [Tesis de Grado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/4378/1/UPS-QT01879.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Nueva Segmentación Sector Financiero Popular y Solidario*. <https://n9.cl/zgmdy>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2020). *Resolución No. 129-2015-F*. <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Resol129.pdf>: Junta de Regulación Monetaria Financiera .
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2022). Recuperado el 03 de marzo de 2023, de <https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Actualidad-y-Cifras-EPS-reducido-jul2022.pdf>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (12 de Diciembre de 2022). *El Sector Financiero Popular y Solidario ha crecido y se ha fortalecido*. <https://acortar.link/K0Daqi>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *La integración, clave para el éxito de los actores de la economía popular y solidaria*. SEPS. https://www.seps.gob.ec/wp-content/uploads/Libro-VI-Jornadas_2017.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2023). *Segmentación de entidades del SFPS, año 2023*. <https://www.seps.gob.ec/segmentacion-de-esfps/>
- Tigua, G., Pilay, Y., Mora, M., Jaramillo, M., Reyes, S., y Wilson, M. (2024). Efectividad en el proceso de diagnóstico en la planificación estratégica. *Revista Científica Ciencia y Desarrollo*, 27(3), 353-364. <http://dx.doi.org/10.21503/cyd.v27i3.2697>
- Torresano, D., Hernan, E., Trávez, C., Durán, Á., Pena, A., Miño, M., . . . Bastidas, O. (2022). *Economía solidaria: experiencias y conceptos*. SEPS. <https://acortar.link/E8luos>