

**Indicadores de eficiencia financiera para medir
el riesgo crediticio en COAC's del Ecuador**

**Indicators of financial efficiency to
measure credit risk in COACs in Ecuador**

Halder Yandry Loor-Zambrano¹
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
halder.loor@utm.edu.ec

Gladys María Saltos-Briones²
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
gladys.saltos@utm.edu.ec

Nilba Priscila Feijó-Cuenca³
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
nilba.feijo@utm.edu.ec

Adrián Arturo Antón-Castro⁴
Universidad Técnica de Manabí - Ecuador
aadrian721@gmail.com

doi.org/10.33386/593dp.2022.5-1.1330

V7-N5-1 (sep) 2022, pp. 143-156 | Recibido: 06 de agosto de 2022 - Aceptado: 19 de septiembre de 2022 (2 ronda rev.)

1 Magíster en Administración de Empresas. Docente en la Universidad Técnica de Manabí
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2717-402X>

2 Magister en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales. Docente en la Universidad Técnica de Manabí
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6668-1668>

3 Doctora en Administración con maestrías en Administración Pública y en Docencia e Investigación Educativa. Docente en la Universidad Técnica de Manabí
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5276-2969>

4 Ingeniero Comercial, graduado de la Escuela de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica de Manabí
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1324-1327>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El objetivo de esta investigación se basa en evaluar los indicadores financieros para medir el riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, se aplicó una metodología bajo un método deductivo y sintético, a través de la evaluación de dos Cooperativas de Ahorro y Crédito para su análisis respectivo. Se realizaron, encuestas a los socios de las COAC de la UTM y la Abdón Calderón, además de entrevistas al Gerente de cada COAC, así como al Su-perintendente de Economía Popular y Solidaria en Manabí. En este sentido se determinó que es importante que exista la segmentación de los socios y que dentro de esta segmentación existan grupos homogéneos para poder establecer productos que sean acordes a cada grupo de socios según sus capacidades y necesidades, Es importante resaltar que al no existir una adecuada segmentación provoca ineficiencia financiera en indicadores como la morosidad y la rentabilidad, así como también, que al tener una gestión de riesgo de crédito adecuada puede disminuir en gran medida los niveles de morosidad, que a su vez mejora la rentabilidad de la Cooperativa, sin embargo, esto no sucede en especial en los socios de la COAC de la UTM, al no existir una segmentación de los socios, o un especialista encargado de esta situación genera que no existan ofertas de productos acordes a las necesidades de los socios lo que hace más difícil medir el riesgo de crédito.

Palabras clave: indicadores financieros; ahorro; crédito; riesgo

ABSTRACT

The objective of this research is based on evaluating the financial indicators to measure the credit risk in savings and credit cooperatives in Ecuador, a methodology was applied under a deductive and synthetic method, through the evaluation of two Savings and Credit Cooperatives for their respective analysis. Surveys were conducted to the members of the COACs of the UTM and Abdón Calderón, in addition to interviews with the Manager of each COAC, as well as the Superintendent of Popular and Solidarity Economy in Manabí. In this sense, it was determined that it is important that there is a segmentation of the partners and that within this segmentation there are homogeneous groups in order to establish products that are consistent with each group of partners according to their capabilities and needs. It is important to highlight that by not Existing adequate segmentation causes financial inefficiency in indicators such as delinquency and profitability, as well as having adequate credit risk management can greatly reduce delinquency levels, which in turn improves the profitability of the Cooperative However, this does not happen especially in the members of the COAC of the UTM, since there is no segmentation of the members, or a specialist in charge of this situation generates that there are no product offers according to the needs of the members. which makes it more difficult to measure credit risk.

Palabras clave: financial indicators; savings; credit; risk

Introducción

Los hombres por naturaleza se han considerado desde el inicio de los tiempos, individuos cooperadores trabajando la tierra, y obteniendo los bienes necesarios para subsistir, por lo que siempre han trabajado en colectivo para lograr un bien común. En este sentido, según manifiesta Ramírez-Díaz et al. (2016), los faraones de Egipto poseían un mercado super desarrollado para su época, donde crearon las primeras asociaciones que regulaban las actividades que surgían dentro de ese mercado de manera que se pudiera controlar cada una de las operaciones económicas que surgían en estas sociedades (p.135).

Caso similar ocurría en China específicamente en la Dinastía Chou durante el siglo XII donde surgieron asociaciones cooperativas de ahorro y crédito, del mismo modo, en la América Precolombina se menciona a los mayas, aztecas e incas conformar lazos de cooperativismo entre sus individuos para el alcance de beneficios mutuos, y así actualmente aun, son conformadas estas asociaciones cooperativas de ahorro y crédito por personas civiles organizadas que permiten alcanzar bienes comunes, en este sentido Laverán et al. (2017) menciona que las cooperativas son:

Entidades sin fines de lucro que tienen una naturaleza particular, si bien son de larga data en el tiempo y existen en diversos países, cuentan con leyes propias en cada uno de los países, cuentan con leyes propias en cada uno de ellos, tanto en lo referente a los aspectos legales constitutivos, tanto en lo referente a los aspectos legales constitutivos y de funcionamiento etc. (p.10)

El cooperativismo es parte de la economía social, término asociado y utilizado desde el siglo XIX en Francia, y que no es más que el eje principal para que diversas empresas realicen sus operaciones comerciales, e intercambios de bienes a través de beneficios mutuos y que sean de interés público (Laverán et al., 2017). Además, las cooperativas en su proceso de vinculación con el sector financiero popular tienen como

objetivo lograr estandarizar cada uno de los procesos y que los indicadores económicos y sociales cada día crezcan, y esto se logra a través de la eficiencia financiera.

El cooperativismo se originó en Ecuador, pero no en base a entidades de ahorro y crédito, sino más bien de tipo productivo, donde a finales de la década del siglo XIX, en Quito y Guayaquil se crean varias organizaciones artesanales y de ayuda comunitaria (Lara, 2014). Posteriormente a partir de la década de los años 60 surgen con mayor base las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC) regulada por leyes, que aun eran un poco desconocidas, pero en vista del aumento desmesurado de instituciones financieras que se crearon a lo largo de los años como las cajas de ahorro y corporaciones ya para el año dos mil estos entes financieros habían logrado avances significativos y se convirtieron en gran influencia en la economía del país (Lligalo, 2019).

Chabusa et al. (2019), mencionan que hoy **día las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador se rigen bajo las indicaciones de la Ley de Economía Popular y Solidaria**, el Reglamento a la Ley de Economía Popular y Solidaria, así como también las diversas resoluciones que indique el Estado a través de las instituciones correspondientes, del mismo modo Gutiérrez-Antón y Llor-Zambrano (2022) mencionan que existen 521 Cooperativas de Ahorro y Crédito que se rigen por los entes antes mencionados, y que estos se adaptan de acuerdo a las necesidades de sus clientes.

Actualmente en vista del aumento de instituciones cooperativistas y la influencia económica que han tenido en el país estas han aumentado sus estrategias financieras como la de financiar créditos, inversiones y otros servicios no financieros, por lo que gestionar de manera económica y financiera las cooperativas de ahorro y crédito está relacionada directamente al control de los créditos otorgados y las cobranzas de los mismos y de esta manera lograr mejoras en la institución pues a través de ello se puede alcanzar mayores estándares y liquidez en las finanzas (Lligalo, 2019, p.24)

Sin embargo, lo antes mencionado no es un trabajo fácil, debido a que el otorgamiento de créditos a los clientes no debe ser algo al azar, sino a través de una adecuada administración del crédito, y para ellos es necesario la gestión del riesgo de crédito, pues es sumamente importante evaluar el riesgo al que se puede incurrir al otorgar un crédito a un cliente. Cuando se habla de riesgo financiero Velástegui (2022) menciona que:

El riesgo financiero se considera como la exposición a la posibilidad de pérdidas económicas y financieras, de daños en las cosas y personas; así como de diferentes perjuicios, todo esto como consecuencia de la incertidumbre que se tiene al realizar una determinada acción (p.11)

De esta manera es importante tener claro que el riesgo siempre va a existir, pero la importancia de una gestión adecuada de riesgo está en el manejo correcto y efectivo de las operaciones, de la fiabilidad de la información y del cumplimiento de cada una de las leyes tanto corporativas como las dispuestas por el gobierno (Salinas y Lojano, 2019).

En el país la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS (2022) emite boletines donde se muestran los principales indicadores que se utilizan para medir la eficiencia financiera de las COAC entre estos indicadores se mencionan la liquidez, solvencia, morosidad y rentabilidad y estos son emitidos gracias a la información de los balances que las mismas Cooperativas envían a la SEPS, esto basado en las normativas legales nacionales.

En el mismo orden de ideas, se menciona que dentro del marco normativo por el cual se rigen las COAC se indica la Ley de Economía Popular y Solidaria, y las Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financieros donde se incluyen aspectos referentes a la gestión de riesgos de crédito que por medio de la Resolución N° 129-2015-F de la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2015) se establecen los criterios de calificación de la cartera de crédito y contingentes en el Artículo 16 y se muestra lo dispuesto en la Tabla 1

Tabla 1

Criterios de calificación de la cartera de crédito

Nivel de Riesgo		Productivo Comercial Ordinario y Prioritario	Microcrédito Consumo ordinario y Prioritario	Vivienda Interés Público Inmobiliario
	Días de Morosidad			
Riesgo Normal	A1	0	0	0
	A2	De 1 hasta 15	De 1 hasta 8	De 1 hasta 30
	A3	De 16 hasta 30	De 9 hasta 15	De 31 hasta 60
Riesgo Potencial	B1	De 31 hasta 60	De 16 hasta 30	De 61 hasta 120
	B2	De 61 hasta 90	De 31 hasta 45	De 121 hasta 180
Riesgo Deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 46 hasta 70	De 181 hasta 210
	C2	De 121 hasta 180	De 71 hasta 90	De 211 hasta 270
Dudoso Recaudo	D	De 181 hasta 360	De 91 hasta 120	De 271 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 120	Mayor a 450

Nota: Fuente (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015)

El análisis de riesgo se debe realizar al tener identificado los aspectos que pueden tener presencia en la entidad respecto de los créditos entregados, y lo óptimo sería que se realice una buena evaluación del deudor para que no surjan problemas de cartera vencida, sin embargo, las provisiones forman parte de lo que se ha denominado mitigación dentro de las fases de la gestión del riesgo de crédito.

Ahora bien, el riesgo de crédito para Díaz (2015) es considerado como la posibilidad existente de una pérdida económica debido al incumplimiento de las responsabilidades adquiridas en un contrato por el deudor, esto no solo abarca a las entidades financieras sino también a las empresas y organismos de otros sectores (p.32), asimismo este riesgo se produce cuando la evaluación y revisión por parte de la institución financiera no es la más adecuada al momento de otorgar un crédito lo que aumenta la posibilidad del riesgo.

Existen diversos métodos para lograr la medición del riesgo de crédito, entre ellos el modelo relacional, este es el más antiguo y se basa en la revisión del historial de créditos previos del deudor lo que permite decidir si se otorga o no el crédito sin embargo como menciona García (2019) este solo puede ser aplicado a clientes antiguos, y es considerado subjetivo, no

posee una estructura fija además que solo puede verificarse información en una sola entidad por lo que no existe vinculación con otras entidades financieras donde el cliente posiblemente haya adquirido un crédito.

En vista de la evidente evolución de la gestión de créditos a lo largo del tiempo, debe considerarse un sistema eficiente de gestión de riesgos para lograr evaluar a quienes solicitan los financiamientos tanto cualitativa como cuantitativamente, donde surjan criterios que permitan verificar con mayor certeza el riesgo y entre estos se mencionan el análisis discriminante, regresión lineal, y otros métodos matemáticos, así como árboles de decisión pero el más común utilizado es el credit scoring, y según Leal et al. (2018) por medio de este se plantea automatizar el proceso de gestión de créditos para otorgar créditos sujeto a diversas variables de importancia para tomar la decisión adecuada.

En base a todo lo antes mencionado se indica que el objetivo de esta investigación es evaluar los indicadores financieros para medir el riesgo crediticio en cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador, se aplicó una metodología bajo un método deductivo y sintético, a través de la evaluación de dos Cooperativas de Ahorro y Crédito para su análisis respectivo.

Con respecto a lo anterior se indica que las Cooperativas de Ahorro y Crédito que se van a evaluar son la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Docentes, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí (COAC de la UTM) y la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abdón Calderón (COAC Abdón Calderón), pertenecientes al Cantón Portoviejo, y dentro de los balances enviados por estas a la SEPS se encuentran una serie de indicadores que permiten evaluar la eficiencia financiera, los cuales se mencionan a continuación:

Morosidad o cartera vencida: según menciona López y Quizphe (2020) es una situación que se presenta cuando la persona que solicitó el crédito se atrasa en el pago de las cuotas y los intereses o el monto principal de su

deuda, y que a pesar de ser una situación de alto riesgo aun no es considerada como una cuenta irrecuperable.

Rentabilidad sobre activo: Martínez (2021) indica que este indicador financiero es de gran importancia para poder tomar decisiones acertadas dentro de las empresas, este muestra “la rentabilidad de los activos totales de la empresa”, es decir permite saber cuanto genera la organización con el capital invertido en los activos, de esta manera al tener un alto porcentaje de rentabilidad significa que los activos adquiridos han sido gestionados de manera productiva y eficiente.

Rentabilidad sobre patrimonio: este indicador financiero permite lograr interpretar cual es la situación real del rendimiento de capital de una empresa, es decir si el capital que se ha invertido ha dado los resultados esperados o si al contrario es necesario algún cambio o ajuste para poder lograr los objetivos planteados y alcanzar la rentabilidad deseada, de igual manera se menciona que este indicador es muy importante pues permite conocer la capacidad que tiene la empresa para generar valor a los accionistas (Paredes, 2021) El cálculo de los principales indicadores financieros de las COACs del cantón Portoviejo investigación, se exponen en la tabla 2:

Tabla 2

Principales indicadores financieros de COACs del cantón Portoviejo

Indicador/Año	UTM		Calderón	
	2017	2018	2017	2018
Morosidad	0,9%	0,8%	18,12%	15,54%
Rentabilidad sobre activo	0.84%	0.96%	1,04%	1,15%
Rentabilidad sobre patrimonio	1.6%	1.2%	2,12%	2,65%

Nota: Fuente Autores de investigación, a partir de informes de la SEPS

Los índices de morosidad son bajos para la COAC de la UTM, mientras que para la COAC Abdón Calderón son bastante elevados. Mientras que la rentabilidad sobre activos y

patrimonio presentan porcentajes inadecuados para ambas instituciones, lo que debilita su crecimiento e imposibilita generar una mayor cobertura crediticia a sus socios. Algunas fuentes consultadas acerca de las principales causas de estas situaciones y una de ellas, el Superintendente de Economía Popular y Solidaria en Manabí, argumentó que en cuanto a la morosidad, en el caso de la COAC de la UTM, su mejor manejo se debe primordialmente a la vinculación de los socios con la universidad, quienes han patrocinado su creación (es cerrada, no hay cobertura de otros socios no pertenecientes a la universidad), ya que la medición preliminar del riesgo se la realiza a través del análisis del buró de información crediticia y la capacidad de pago mediante la observación de la nómina de los docentes, empleados y trabajadores; y la cancelación de las cuotas se efectúa por medio del rol de pagos. En tanto que en la COAC Abdón Calderón, sus indicadores de morosidad no son nada satisfactorios, debido a que se atiende a personas que tienen como principal actividad la agricultura, sector bastante riesgoso, de acuerdo con el criterio del mismo funcionario entrevistado.

En cuanto a los indicadores de Rentabilidad, representa el aspecto que causa mayor preocupación a los accionistas, ya que no se está generando un margen razonable de utilidades, capaz de satisfacer sus requerimientos, lo que a su vez, ha imposibilitado la entrega de un mayor número de créditos y en mejores condiciones para sus socios; debiéndose, en el caso de la COAC de la UTM, a la limitación en el crecimiento de socios por ser de índole cerrada, además de que por decisión propia de los docentes, sus fondos de cesantías ya no se transfieren a la entidad y dejaron de ser aportaciones; en tanto que, en lo que respecta a la COAC Abdón Calderón, los altos niveles de activos improductivos (entre esos la cartera), así como los elevados costos operativos, no generan un incremento de sus indicadores de rentabilidad.

Método

En la investigación se aplicó el método deductivo, el cual representa lo que se denomina

el proceso inverso, es decir desde lo más general a lo más particular, partiendo desde el principio de validez de formar general el cual permitió establecer las causas, efectos y conclusiones, en la investigación, este método es muy común en las ciencias formales (Muñoz, 2015).

De igual manera se utilizó el método sintético el cual según indica Muñoz (2015), es el que “integra componentes dispersos a una realidad para estudiarlos en su totalidad” (p.77) relacionando hechos que parecen aislados y se unifican a través de una teoría explicativa.

Población y muestra

Población

Se estudiaron dos instancias de población a las que se les aplicará técnicas empíricas para recopilar información, y estas son:

Gerente de la COAC de Docentes, Empleados y Trabajadores de la Universidad Técnica de Manabí, y de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Abdón Calderón.

Socios de las COAC de Docentes, Empleados y Trabajadores de la UTM y de la COAC Abdón Calderón: La cantidad de socios para la COAC de la UTM y de Calderón son de 1125 y 1885 respectivamente, para lo cual se calculó la muestra respectiva.

Muestra

La selección de los encuestados se la realizó de forma aleatoria (al azar) en las propias instalaciones de ambas COAC, considerando como muestra de la COAC de la UTM a 296 personas y de la COAC Abdón Calderón se seleccionaron 189 personas.

Técnicas para utilizar para recopilación de información

Se realizó una encuesta a los socios de cada una de las COAC sujetos de esta investigación, por otra parte, se aplicó una entrevista a los gerentes de ambas entidades.

Instrumentos de recolección de datos

Guía de entrevista

Cuestionario de preguntas de encuestas

Resultados

En base a las entrevistas y encuestas realizadas se muestran los resultados de cada uno de los instrumentos aplicados.

De esta manera en la Tabla 3, se muestra la pregunta N°1 aplicada a los socios de la COAC de la UTM y de la COAC Abdón Calderón

Tabla 3

Pregunta N°1.- ¿El acceso y facilidad de obtención de crédito respecto de otras instituciones financieras del medio es mayor en la COAC de la UTM?

ALTERNATIVA	fab	Fr	Frac	Frac
<i>Totalmente de acuerdo</i>	117	39,53	39,53	100,00
<i>De acuerdo</i>	72	24,32	63,85	60,47
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	24	8,11	71,96	36,15
<i>En desacuerdo</i>	51	17,23	89,19	28,04
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	32	10,81	100,00	10,81
TOTAL	296	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC de la UTM; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

Asimismo, se muestra en la Tabla 4 los resultados obtenidos al aplicar la misma pregunta a los socios de la COAC Abdón Calderón

Tabla 4

Pregunta N°1.- ¿El acceso y facilidad de obtención de crédito respecto de otras instituciones financieras del medio es mayor en la COAC de la Abdón Calderón?

ALTERNATIVA	Fab	fr	Frac	Frac
<i>Totalmente de acuerdo</i>	30	15,87	15,87	100,00
<i>De acuerdo</i>	50	26,46	42,33	84,13
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	6	3,17	45,50	57,67

<i>En desacuerdo</i>	63	33,33	78,84	54,50
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	40	21,16	100,00	21,16
TOTAL	189	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC Abdón Calderón; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

En base a estos resultados se muestra que en el caso de la COAC de la Universidad Técnica de Manabí el 63,85 % de los encuestados están de acuerdo en que existe fácil acceso para obtener un crédito en comparación a otras instituciones financieras, y un 28,04% están en desacuerdo.

En cuanto a la COAC Abdón Calderón un 42,33% de los encuestados coincidieron en estar de acuerdo en la facilidad de obtener crédito en comparación a otras entidades financieras, y un 54,50% estuvo en desacuerdo.

La pregunta N° 2 sobre si consideran exagerado o con muchas trabas el proceso de análisis de información para la entrega del crédito a los socios de ambas instituciones financieras arrojó los siguientes resultados mostrados en la Tabla 5 y 6.

Tabla 5

Pregunta N° 2 ¿El proceso de análisis de su información para la entrega del crédito lo considera exagerado y con muchas trabas en la COAC de la UTM?

ALTERNATIVA	fab	fr	Frac	Frac
<i>Totalmente de acuerdo</i>	48	16,22	16,22	100,00
<i>De acuerdo</i>	57	19,26	35,47	83,78
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	19	6,42	41,89	64,53
<i>En desacuerdo</i>	82	27,70	69,59	58,11
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	90	30,41	100	30,41
TOTAL	296	100		

Socios de la COAC de la UTM; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

Tabla 6

Pregunta N° 2 ¿El proceso de análisis de su información para la entrega del crédito lo considera exagerado y con muchas trabas en la COAC Abdón Calderón?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
<i>Totalmente de acuerdo</i>	48	25,40	25,40	100,00
<i>De acuerdo</i>	69	36,51	61,90	74,60
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	16	8,47	70,37	38,10
<i>En desacuerdo</i>	24	12,70	83,07	29,63
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	32	16,93	100,00	16,93
TOTAL	189	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC Abdón Calderón; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

En base a los resultados obtenidos, el 35,47% de los socios de la COAC de la UTM, están de acuerdo en que el proceso para el análisis de la información requerida para la entrega del crédito es exagerado y con muchas trabas, mientras que 58,11% están en desacuerdo.

En cuanto a los socios de la COAC Abdón Calderón, un 61,90% estuvo de acuerdo en lo exagerado del proceso de análisis y recopilación de información y un 29,63% en desacuerdo.

Seguidamente se muestran los resultados de la pregunta N°3 que se basa en los tipos actuales de créditos entregados a los socios en cada una de las entidades financieras

En la Tabla 7 y 8 se muestra la pregunta N° 3 aplicada ambas entidades financieras

Tabla 7

Pregunta N° 3- ¿Considera que los tipos actuales de créditos entregados por la entidad son adecuados a sus características y sus necesidades?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
<i>Totalmente de acuerdo</i>	30	10,14	10,14	100,00
<i>De acuerdo</i>	37	12,50	22,64	89,86
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	16	5,41	28,04	77,36
<i>En desacuerdo</i>	120	40,54	68,58	71,96

<i>Totalmente en desacuerdo</i>	93	31,42	100,00	31,42
TOTAL	296	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC de la UTM; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

Tabla 8

Pregunta N° 3- ¿Considera que los tipos actuales de créditos entregados por la entidad son adecuados a sus características y sus necesidades?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
<i>Totalmente de acuerdo</i>	13	6,88	6,88	100,00
<i>De acuerdo</i>	29	15,34	22,22	93,12
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	13	6,88	29,10	77,78
<i>En desacuerdo</i>	61	32,28	61,38	70,90
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	73	38,62	100,00	38,62
TOTAL	189	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC Abdón Calderón; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

En referencia a los socios encuestados de la COAC de la UTM, un 22,64% están de acuerdo con que, los tipos de créditos ofertados por la entidad son adecuados a sus características y necesidades, mientras que 71,96% están en desacuerdo.

En lo que respecta a la COAC Abdón Calderón, se tiene que 22,22% están de acuerdo y 70,90% en desacuerdo.

Asimismo, en las Tablas 9 y 10 se muestran los resultados de la Pregunta N° 4 aplicado a ambas entidades financieras.

Tabla 9

Pregunta N° 4.- ¿La entidad busca continuamente mediante investigaciones, conocer sus necesidades crediticias?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
<i>Totalmente de acuerdo</i>	17	5,74	5,74	100,00
<i>De acuerdo</i>	24	8,11	13,85	94,26
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	12	4,05	17,91	86,15
<i>En desacuerdo</i>	128	43,24	61,15	82,09

Totalmente en desacuerdo	115	38,85	100,00	38,85
TOTAL	296	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC de la UTM;
Fuente: (Antón-Castro, 2021)

Tabla 10

Pregunta N°4.- ¿La entidad busca continuamente mediante investigaciones, conocer sus necesidades crediticias?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
Totalmente de acuerdo	8	4,23	4,23	100,00
De acuerdo	6	3,17	7,41	95,77
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	5,82	13,23	92,59
En desacuerdo	56	29,63	42,86	86,77
Totalmente en desacuerdo	108	57,14	100,00	57,14
TOTAL	189	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC Abdón Calderón; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

Seguidamente, se muestran las Tablas 11 y 12 con los resultados de la Pregunta N° 4 aplicada a los socios de ambas entidades financieras

Tabla 11

Pregunta N° 5.- ¿La entidad le comunica adecuada y continuamente los resultados financieros (especialmente de rentabilidad) obtenidos por la cooperativa?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
Totalmente de acuerdo	30	10,14	10,14	100,00
De acuerdo	61	20,61	30,74	89,86
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	8,45	39,19	69,26
En desacuerdo	99	33,45	72,64	60,81
Totalmente en desacuerdo	81	27,36	100,00	27,36
TOTAL	296	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC de la UTM;
Fuente: (Antón-Castro, 2021)

Tabla 12

Pregunta N° 5.- ¿La entidad le comunica adecuada y continuamente los resultados financieros (especialmente de rentabilidad) obtenidos por la cooperativa?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
Totalmente de acuerdo	17	8,99	8,99	100,00
De acuerdo	15	7,94	16,93	91,01
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	5,29	22,22	83,07
En desacuerdo	79	41,80	64,02	77,78
Totalmente en desacuerdo	68	35,98	100,00	35,98
TOTAL	189	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC Abdón Calderón; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

El 30,74% de los socios de la COAC de la UTM, están de acuerdo en que, la entidad comunica de forma adecuada y continuamente los resultados financieros obtenidos, y 60,81% estuvieron en desacuerdo.

En referencia con la COAC Abdón Calderón, un 7,94% está de acuerdo y 77,78% en desacuerdo, lo que representa una mayor problemática respecto de la comunicación y transparencia en relación con la COAC de la UTM.

En las Tablas 13 y 14 se muestra los resultados de la pregunta N°6 aplicada a los socios de la COAC de la UTM y de la Abdón Calderón

Tabla 13

Pregunta N° 6 ¿Considera adecuado que su riesgo crediticio (posibilidad de no cumplimiento de sus cuotas) se centren solo a la información remitida por el buró de crédito?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
Totalmente de acuerdo	56	18,92	18,92	100,00
De acuerdo	72	24,32	43,24	81,08
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	13	4,39	47,64	56,76
En desacuerdo	89	30,07	77,70	52,36
Totalmente en desacuerdo	66	22,30	100,00	22,30
TOTAL	296	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC de la UTM; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

Tabla 14

Pregunta N° 6 ¿Considera adecuado que su riesgo crediticio (posibilidad de no cumplimiento de sus cuotas) se centren solo a la información remitida por el buró de crédito?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
<i>Totalmente de acuerdo</i>	23	12,17	12,17	100,00
<i>De acuerdo</i>	28	14,81	26,98	87,83
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	16	8,47	35,45	73,02
<i>En desacuerdo</i>	63	33,33	68,78	64,55
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	59	31,22	100,00	31,22
TOTAL	189	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC Abdón Calderón; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

El 43,24% de los encuestados pertenecientes a la COAC de la UTM, indican que, están de acuerdo en que, el riesgo crediticio se centre solo a la información remitida por el buró de crédito, y el 52,36% no están de acuerdo. En referencia a la COAC Abdón Calderón, el 14,81% están de acuerdo y el 64,55% en desacuerdo

Posteriormente, en las Tablas 15 y 16 se muestran los resultados correspondientes a la pregunta N° 7

Tabla 15

Pregunta N°7.- ¿Las garantías que se les pide para poder acceder a crédito, así como los plazos concedidos para su cancelación, considera que son las adecuadas a sus características o naturaleza de su negocio?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
<i>Totalmente de acuerdo</i>	93	31,42	31,42	100,00
<i>De acuerdo</i>	106	35,81	67,23	68,58
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	10	3,38	70,61	32,77
<i>En desacuerdo</i>	49	16,55	87,16	29,39
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	38	12,84	100,00	12,84
TOTAL	296	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC de la UTM; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

Tabla 16

Pregunta N°7.- ¿Las garantías que se les pide para poder acceder a crédito, así como los plazos concedidos para su cancelación, considera que son las adecuadas a sus características o naturaleza de su negocio?

ALTERNATIVA	Fab	Fr	Frac	Frac
<i>Totalmente de acuerdo</i>	23	12,17	12,17	100,00
<i>De acuerdo</i>	17	8,99	21,16	87,83
<i>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</i>	6	3,17	24,34	78,84
<i>En desacuerdo</i>	78	41,27	65,61	75,66
<i>Totalmente en desacuerdo</i>	65	34,39	100,00	34,39
TOTAL	189	100		

Nota: Fuente Socios de la COAC Abdón Calderón; Fuente: (Antón-Castro, 2021)

Los socios de la COAC de la UTM encuestados, manifiestan estar de acuerdo con el hecho de que, las garantías de crédito son adecuadas a sus características o negocio, y 29,39% están en desacuerdo.

Con respecto a la COAC Abdón Calderón, un 21,16 % manifestó estar de acuerdo con las garantías que exige la Cooperativa y un 75,66% en desacuerdo, lo que se debe a que no se les entrega facilidades para este hecho en dirección de sus características, es decir, a la posibilidad de garantizar su préstamo a través de la prenda de sus herramientas y maquinarias empleadas en sus labores productivas; así como solidarias, entre otras.

De igual manera se muestran los resultados de la entrevista realizada a los Gerentes de ambas Cooperativas evaluadas (UTM y Abdón Calderón)

Pregunta N°1:

¿Cuáles son las fases o actividades desarrolladas dentro de la gestión del riesgo de crédito llevada a cabo en la entidad?

El gerente de la COAC de la UTM menciona que antes de recibir la solicitud de crédito se revisa por parte del buró de crédito y posteriormente se realiza un análisis por parte del Comité de Crédito quien decide si el crédito es otorgado o no.

Asimismo, el Gerente de la COAC Abdón Calderón menciona que al recibir la solicitud de crédito el comité de crédito analiza la información juntamente con el scord mostrado por el socio ante el buró de crédito y de acuerdo con la puntuación le otorgan el crédito.

Pregunta N°2:

¿Se realiza la segmentación de socios como parte preliminar del proceso de gestión del riesgo de crédito?

Ambos gerentes mencionan que no realizan ningún tipo de segmentación.

Pregunta N°3:

¿Se realiza alguna medición propia e interna del riesgo de crédito bajo algún método actual?

Los gerentes de ambas COAC mencionan no realizar este tipo de medición.

Pregunta N°4:

¿Se capacita a sus socios en temas financieros y productivos como forma de un mejor manejo de los fondos prestados?

El gerente de la COAC de la UTM menciona que muy poco realizan este tipo de capacitaciones.

El gerente de la COAC Abdón Calderón, indica que las capacitaciones se realizan de forma continua, tanto a las autoridades como a sus socios e inclusive se les capacita a los socios en el manejo de sus emprendimientos.

Pregunta N°5:

¿Qué tipos de garantías se piden para entregar el crédito a sus socios?

Ambos gerentes mencionaron que solicitan garantías personales e hipotecarias para otorgar créditos a sus socios.

Pregunta N° 6

¿Existe algún especialista en temas de riesgo de crédito dentro de la estructura orgánica de la entidad?

Ambos gerentes mencionan no poseer un especialista de riesgos crediticios

Asimismo, se muestran los resultados de las preguntas realizadas al Superintendente de Economía Popular y Solidaria en Manabí, detallando lo siguiente:

Pregunta N°1:

¿Cuál es la causa principal para que la COAC de la UTM tenga niveles bajos de morosidad, y, por el contrario, la Abdón Calderón los mantenga altos?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la UTM realiza los descuentos de los créditos directamente del sueldo lo que permite que la morosidad sea menor. Caso contrario de la COAC Abdón Calderón, como la mayoría de sus socios realizan actividades que dependen en ocasiones de situaciones climáticas, de precios y otros factores externos algunos socios no pueden cancelar a tiempo sus cuotas de crédito aumentando los niveles de morosidad.

Pregunta N°2

¿Cuál es la causa principal para que la COAC de la UTM tanto como la Abdón Calderón posean niveles bajos de rentabilidad?

La COAC de la UTM, no aumento su rentabilidad debido a que no incrementa la cantidad de socios por ser una cooperativa Cerrada, es decir solo posee de socios a sus trabajadores, y en cuanto a la COAC Abdón Calderón, existen altos niveles de costos operativos aunado a la alta tasa de morosidad limita los otorgamientos de créditos.

Pregunta N° 3

¿Considera que se realiza una buena gestión de riesgo crediticio en las COACs de la UTM y la Abdón Calderón?

En el caso de la COAC de la UTM por ser cerrada tienen más control en su gestión de riesgo de crédito, sin embargo, en el caso de la COAC Abdón Calderón, los altos niveles de morosidad permiten indicar que es necesario el cambio en cuando a las estrategias utilizadas para la gestión de riesgo y además de esto dependen en muchas ocasiones de factores externos.

Discusión

Se determina que la Cooperativa de la Universidad Técnica de Manabí es cerrada lo que quiere decir que solo se otorgan créditos a los trabajadores de dicha Universidad en especial a los empleados y docentes cuyos ingresos son mayores, y esto garantiza que sus créditos sean entregados de manera más frecuentes, caso contrario es el de la COAC Abdón Calderón pues la mayoría de sus socios son de bajos ingresos que se dedican a actividades de mayor riesgo como la agricultura y el comercio al detal, lo que les genera más inconvenientes al momento de solicitar créditos y de pedir garantías mayores para poder otorgar los préstamos por lo que requieren de más herramientas para evaluar los posibles riesgos crediticios.

Es importante que exista la segmentación de los socios y que dentro de esta segmentación existan grupos homogéneos para poder establecer productos que sean acordes a cada grupo de socios según sus capacidades y necesidades, sin embargo, esto no sucede en especial en los socios de la COAC de la UTM. Por lo tanto, al no existir una segmentación de los socios, o un especialista encargado de esta situación genera que no existan ofertas de productos acordes a las necesidades de los socios lo que hace más difícil medir el riesgo de crédito. Esto coincide con lo mencionado por Hinojosa et al. (2019) en su investigación donde determinaron que al no ejecutar la segmentación como parte de la gestión crediticia los productos que se ofertan

son simples y convencionales y no se consideran las necesidades de los socios, esto se puede deber a factores como al uso de tecnología de bancos privados o del Banco Central del Ecuador para prestar sus servicios pero solo imitan las acciones que estas entidades realizan y no adaptan los servicios de acuerdo a la naturaleza de la Cooperativa.

Es importante resaltar que al no existir una adecuada segmentación provoca ineficiencia financiera en indicadores como la morosidad y la rentabilidad, además que al tener una gestión de riesgo de crédito adecuada puede disminuir en gran medida los niveles de morosidad, que a su vez mejora la rentabilidad de la Cooperativa

Por otro lado, es importante que exista transparencia en los procesos pues los fondos que manejan las Cooperativas es de los aportes propios de los socios, por lo que la comunicación es fundamental para lograr confianza entre los socios y las Cooperativas, muy especialmente en el aspecto financiero, ya que a mayor confianza y transparencia mayor serían los aportes, la participación y el compromiso de sus socios. Esto coincide con lo indicado con Cobo-Molina y Díaz-Cordova (2022) en cuanto a que al proyectar una imagen de transparencia al momento de prestar los servicios hacia los socios, estos se sienten en confianza. Sin embargo, en el caso de la COAC Abdón Calderón a pesar de que anualmente entrega a sus socios información de algunos indicadores financieros, los socios no poseen la educación necesaria para comprender dichos datos.

De esta manera se puede mencionar que la gestión de riesgo de crédito no se está realizando de manera óptima, o bajo alguna estrategia moderna y adecuada que permita no solo medir el historial crediticio, sino que permita segmentar a sus usuarios, por edad, sexo, ingresos entre otros aspectos que ayuden a clasificar de mejor manera a los socios y los productos que estos pueden adquirir de acuerdo a sus necesidades y capacidades de pago, por lo que se determina que existe ineficiencia financiera.

Tomando en consideración estos aspectos se podría lograr minimizar los niveles de morosidad y mejorar la rentabilidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Referencias bibliográficas

- Antón-Castro, A. (2021). *Indicadores de eficiencia financiera para medir el riesgo crediticio en Cooperativas de Ahorro y Crédito COAC del Ecuador*. Tesis, Universidad Técnica de Manabí.
- Chabusa, J., Delgado, S., & Mackay, C. (2019). Administración del riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXV(4), 134-147. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7202004>
- Coba-Molina, E., & Díaz-Cordova, J. (2022). Principios cooperativos: análisis desde la imagen y beneficios de una cooperativa de Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 27(Especial 7), 680-696. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.44>
- Díaz, D. (2015). *El riesgo crediticio y la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Coorambato LTDA. de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua*. Perfil de Tesis previo a la obtención del título de Ingeniera Financiera, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17557>
- García, N. (2019). *Gestión de riesgos en las entidades financieras: El Riesgo de Crédito*. Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Valladolid, Valladolid. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/286337775.pdf>
- Gutiérrez-Antón, G., & Loor-Zambrano, H. (2022). Inversiones a plazo fijo y su incidencia en la gestión financiera en una cooperativa. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 6(10). doi:<https://doi.org/10.46296/yc.v6i10edespmay.0175>
- Hinojosa, G., de la Oliva, F., & Gómez, S. (2019). La segmentación de socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Universidad Técnica de Manabí, en Ecuador. *COFINHABANA*. Obtenido de <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/RCCF/article/viewFile/372/362>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2015). *Resolución N° 129-2015-F*. Código Orgánico Monetario y Financiero. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/images/junta/resolucion129f.pdf?dl=0>
- Lara, E. (2014). *Análisis del sector Cooperativo del segmento 4 en la Economía Popular y Solidaria*. Tesis de grado presentada como requisito para la obtención del título de Licenciado en Finanzas, Universidad San Francisco de Quito, Quito. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3646>
- Laverán, M., Bley, L., & Ricatti, M. (2017). El cooperativismo. Historia, Evolución y Rol Actual. *Consejo profesional de Ciencias Económicas, MISIONES*, 1(4). Obtenido de <https://cpemnes.org.ar/ekodivulgando/index.php/revista/article/view/44/33>
- Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del Modelo Credit Scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 26(1). doi:<https://doi.org/10.18359/rfce.2666>
- Lligalo, C. (2019). *Análisis financiero y estrategias de crecimiento para la cooperativa de ahorro y crédito Ambato*. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Contabilidad y Auditoría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2825>
- López, C., & Quizphe, S. (2020). *Estudio comparativo de la morosidad que presentan las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y 4 en el perio-*

do 2015-2019: *Propuesta de Gestión Financiera*. Tesis, Universidad de las Fuerzas Armadas. Obtenido de <http://repositorio.espe.edu.ec/handle/21000/22800>

Martínez, C. (02 de Noviembre de 2021). *ROA*. Recuperado el 08 de Agosto de 2022, de Definición e importancia para la rentabilidad de tu empresa: <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/blog/que-es-roa>

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: OXFORD.

Paredes, M. (02 de Mayo de 2021). *¿Qué es el ROE y cuál es su importancia en la administración de una empresa*. Recuperado el 07 de Agosto de 2022, de <https://marketdata.com.py/educacion/economia-facil/que-es-el-roe-y-cual-es-su-importancia-en-la-administracion-de-una-empresa-43420/>

Ramírez-Díaz, L., Herrera-Ospina, J., & Londoño-Franco, L. (2016). El cooperativismo y la economía solidaria: génesis e historia. *Cooperativismo & Desarrollo*, 24(109), 133-145. doi:<https://doi.org/10.16925/co.v24i109.1507>

Salinas, J., & Lojano, V. (2019). Análisis de los factores que inciden en la gestión de riesgos financieros en las cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Cinco, Cuenca 2018. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/02/gestion-riesgos-financieros.html>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, SEPS. (2022). *Portal Estadístico SEPS*. Recuperado el 30 de Julio de 2022, de <https://www.seps.gob.ec/>

Velástegui, M. (2022). *Análisis del riesgo financiero de las empresas de construcción del cantón Riobamba, aplicando la gestión financiera, como mecanismo de mejoramiento de los recursos económicos. Caso Empresa TUGALT Riobamba, período 2019*. Trabajo de titulación

modalidad: Proyecto de Investigación y Desarrollo, presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH como requisito para obtener el grado de Magíster en Finanzas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/16199/1/20T01517.pdf>