

Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las cooperativas de ahorro
y crédito



DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i4.1467>

Ciencias económicas y empresariales

Artículo de revisión

*Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las
cooperativas de ahorro y crédito*

*Performance indicators as a tool to evaluate the management of savings and
credit cooperatives*

*Indicadores de desempenho como ferramenta de avaliação da gestão de
cooperativas de poupança e crédito*

Andrea del Pilar Ramírez-Casco ^I
andrea.ramirez@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-1128-2272>

Amaro Vladimir Berrones-Paguay ^{II}
avberrones@espe.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-5335-6444>

Raúl Germán Ramírez-Garrido ^{III}
rramirez@epoch.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-4964-8636>

***Recibido:** 29 de agosto de 2020 ***Aceptado:** 25 de septiembre de 2020 * **Publicado:** 15 de Octubre de 2020

1. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría CPA, Magíster en Auditoría Integral, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, Chimborazo, Ecuador.
2. Doctor en Contabilidad y Auditoría, Magíster en Auditoría de Gestión de la Calidad, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE
3. Ingeniero en Administración de Empresas, Magíster en Docencia Universitaria e Investigación Educativa, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo ESPOCH, Chimborazo, Ecuador.

Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito

Resumen

La presente investigación se basa en la aplicación de los indicadores de desempeño como herramientas para evaluar los procesos administrativos y financieros de las cooperativas de ahorro y crédito, la aplicación permitirá dar valor agregar a la toma de decisiones por parte de los administradores ya que es necesario no solo saber hacia dónde se quiere ir, sino también conocer si lo que estoy haciendo me está llevando a cumplir con esos objetivos, las personas trabajan en lo que deben y los recursos de los que se dispone la organización deben ser bien aprovechados. Dentro de los problemas más comunes que tienen las cooperativas de ahorro y crédito no se evalúa al personal periódicamente y no se elaboran índices de gestión para determinar el cumplimiento de la gestión institucional. En este sentido, constituye una necesidad de la cooperativa establecer una metodología que posibilite evaluar los resultados de su acción económica y social, que brinde una valoración integral de la gestión de cada uno de sus procesos. Finalmente, los métodos utilizados fueron: análisis documental, método histórico, todo lo cual permitió establecer las categorías fundamentales para evaluar la gestión de las cooperativas, siendo este el principal resultado obtenido

Palabras claves: Indicadores de gestión; cooperativas.

Abstract

This research is based on the application of performance indicators as tools to evaluate the administrative and financial processes of savings and credit cooperatives, the application will allow adding value to decision-making by administrators since it is necessary not only knowing where you want to go, but also knowing if what I am doing is leading me to meet those objectives, people work in what they should and the resources available to the organization should be well used. Among the most common problems that savings and credit cooperatives have, staff are not evaluated periodically and management indexes are not prepared to determine compliance with institutional management. In this sense, it is a need for the cooperative to establish a methodology that makes it possible to evaluate the results of its economic and social action, which provides a comprehensive assessment of the management of each of its processes. Finally, the methods used were: documentary analysis, historical method, all of which allowed to establish the fundamental categories to evaluate the management of cooperatives, this being the main result obtained

Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito

Keywords: Management indicators; cooperatives.

Resumo

Esta pesquisa baseia-se na aplicação de indicadores de desempenho como ferramentas de avaliação dos processos administrativos e financeiros das cooperativas de poupança e crédito, o aplicativo permitirá agregar valor à tomada de decisão dos administradores desde que necessário não só saber para onde quer ir, mas também saber se o que estou fazendo me leva a cumprir esses objetivos, as pessoas trabalham o que devem e os recursos disponíveis para a organização devem ser bem utilizados. Entre os problemas mais comuns das cooperativas de poupança e crédito, o quadro de funcionários não é avaliado periodicamente e os índices de gestão não são preparados para determinar o cumprimento da gestão institucional. Nesse sentido, é necessário que a cooperativa estabeleça uma metodologia que permita avaliar os resultados de sua ação econômica e social, que proporcione uma avaliação abrangente da gestão de cada um de seus processos. Por fim, os métodos utilizados foram: análise documental, método histórico, todos os quais permitiram estabelecer as categorias fundamentais para avaliar a gestão das cooperativas, sendo este o principal resultado obtido.

Palavras-chave: Indicadores de gestão; cooperativas.

Introducción

Las cooperativas de ahorro y crédito se basan en construir los destinos financieros, menciona [Jiménez \(2008, p. 7\)](#) ya que tienen la facultad de producir bienestar y poder incrementar el nivel de vida de sus miembros y demás personas que viven en los territorios a través de sus producciones y servicios alternativos.

Las mismas que necesitan un análisis integral de los resultados de la gestión, lo cual requiere un compromiso de todos sus niveles de dirección y sus asociados evaluar los procesos para el cumplimiento de metas ya sea a corto o largo plazo, es por eso que el uso de indicadores en las empresas permite obtener información necesaria sobre el estado real de la misma lo cual puede afectar el desempeño, el mismo que puede tener consecuencias en los diversos actores sociales ya que la información generada por las empresas realizan prácticas no tan legales, o aun siendo legales, no demuestran que su información financiera no es relevante ni significativa, llegan a carecer de toda credibilidad y confianza, deteriorando su imagen crediticia, financiera.

Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito

El objetivo de los indicadores es apoyar a la que la gestión para que sean eficientes y facilitar a sus integrantes un adecuado desempeño, permitiéndoles evaluar la gestión y mejorar los niveles de aprendizaje en la organización. (Beltrán, 2000). Es por esa razón, que se conocen como los signos vitales de la organización, ya que su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades.

La construcción de indicadores de gestión, como dice Salcedo (2000) propone suministrar información útil para procesos evaluativos a diferentes grados y niveles, es por eso que las cooperativas requieran mejorar la capacidad de gerenciar sus procesos, especialmente en apoyo a la gestión, en función de la supervisión y coordinación del trabajo, tal como lo señalan las leyes en el contexto al referirse a la responsabilidad de dirigir recursos humanos.

A través de los indicadores de gestión se pretende mejorar los siguientes aspectos de las organizaciones:

- Uso de mejor tecnología
- Empleo de nuevas herramientas de administración
- Evaluar periódicamente la gestión de las organizaciones para el cumplimiento de metas a corto y largo plazo

Los indicadores de gestión son una herramienta de un alto grado de funcionalidad, puesto que permite ser implementada en una organización sin que sea necesario tener en cuenta aspectos como el tamaño, sector o tipo de empresa.

Metodología

El presente artículo tiene aspectos metodológicos, a través de una investigación analítica documental bibliográfica, de igual forma toma referencias de la experiencia de los investigadores por cuanto se plantea generar algunos análisis críticos y reflexiones que permitan analizar a los indicadores de gestión como herramientas para evaluar la gestión empresarial cooperativas de ahorro y crédito, se considera además de tipo cualitativa, ya que se analizan los aspectos teóricos de los Indicadores de Gestión considerando las definiciones básicas sobre los reportes financieros; así como los factores y variables en el proceso, los elementos que intervienen en las cooperativas de ahorro y crédito para evadir procesos administrativos, financieros y de cumplimiento

Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito

Resultados

Indicadores

Deben estar asociados al seguimiento de un objetivo con la finalidad de que el indicador permita conocer el éxito o fracaso del objetivo a evaluar, su avance debe señalar las causales que permiten o no lograr el objetivo para identificar acciones que permitan corregirlas (Forsslund, 2007). De igual manera, Quintero (1995) el indicador tiene como misión valorar la eficiencia de insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener ciertos objetivos en un tiempo determinado y costos registrados. Por su parte, Beltrán (2000) el indicador de gestión es la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a los objetivos y metas previstas e influencias esperadas, lo cual menciona que pueden ser valores, unidades, índices y series estadísticas; además agregan valor cuando se presentan agrupados. Actualmente el indicador de gestión se emplea como herramienta de control de los procesos productivos, para apoyar la toma de decisiones en las organizaciones (Rincón, 1998).

Las características que deben tener los indicadores son: simplicidad, adecuación, validez en el tiempo, conocimiento por parte de los usuarios, auditabilidad y su utilización, además debe tener un nombre que le permita la identificación y diferenciación de otro indicador; una forma de cálculo en el caso de indicadores cuantitativos, unidades asignadas, un glosario para identificar el documento donde se fundamenta el indicador y que exprese su naturaleza, vigencia, nivel de generación y utilización; así como el valor agregado.

De igual manera, Mariño (2003) planteó una metodología, que comprende tres pasos:

- Definir los atributos del indicador con el mayor número posible de ideas innovadoras;
- Se evalúan los indicadores mediante la validez y practicidad, tomando en cuenta tres criterios: medición; claridad y control.
- Consiste en comparar los indicadores existentes en la organización, para evitar duplicidad.

Por su parte, Martínez y Coronado (2003) recomendaron en su metodología dos pasos para construir indicadores de gestión: En el primero, identificar y clasificar el indicador. Para lograrlo, se deben realizar reuniones y entrevistas; además, revisar otros indicadores utilizados en

Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito

experiencias similares; aunado a una exhaustiva revisión bibliográfica sobre el problema; para ello se cuenta con bases de datos, redes de información y documentos.

Al respecto, (Jiménez, 2008) analiza las características de indicadores y la gestión del desempeño de una empresa consiste en establecer un conjunto de objetivos y estrategias, definir métricas, cuantificar, analizar, evaluar y actuar. De acuerdo con ([Nova, Prego & Robaina, 2018](#); [Prego, Nova & Robaina, 2017](#)) se integran esfuerzos de inversionistas que comparten los resultados económicos netos sobre la base de la proporcionalidad de acuerdo a la participación y establecen, además, un fondo común con destino social

Cooperativas

Las cooperativas de ahorro y crédito están estructuras de acuerdo a las leyes establecidas por cada país, es fundamental que toda cooperativa deba tener servicios financieros accesibles para crear oportunidades de negocio a sus socios, cabe recalcar que los socios tienen derecho a postularse para consejo de administración. Según Lambert (1976), una cooperativa es una empresa constituida y dirigida por una asociación de usuarios que aplica en su seno la regla de la democracia y que tiende directamente al servicio tanto de sus miembros como del conjunto de la comunidad.

Es importante mencionar la misión de estas instituciones es ofrecer un servicio de calidad y rentabilidad financiera y social, que a la vez están comprometidos en el desarrollo socioeconómico de las zonas de influencia. Debe existir una participación democrática con los socios, para que no ocasione malestar al momento de que existan nuevos actores, debido a que los socios son los propietarios de encaminar a la cooperativa a un crecimiento sostenido con una adecuada rendición de cuentas para así evaluar que se han cumplido todas sus actividades en el periodo establecido.

Finalmente, las cooperativas deben evaluar sus procesos a corto y largo plazo para poder establecer planes de mejora en el caso de que no puedan cumplir sus objetivos en beneficio de la misma

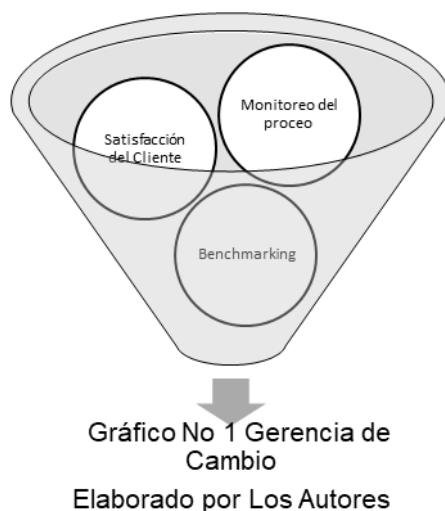
Discusión

El seguimiento, medición y control de la operación permite identificar las áreas problemáticas y emprender acciones correctivas para mejorar el desempeño general de las cooperativas de ahorro y crédito, los indicadores contribuyen a la obtención de ventajas competitivas, para ello deben seleccionarse qué clase de indicadores quieren implementarse y con qué fin ([Estampe, 2010](#))

Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito

Un indicador de gestión es determinante a la hora de medir el éxito de una organización si están cumpliendo con los objetivos propuestos en un periodo determinado de tiempo, como plantea Rincón (1998, pág. 49) son una forma clave de retroalimentar un proceso, de monitorear el avance o la ejecución de un proyecto, de esta manera las acciones correctivas se realizan sin demora y en forma oportuna.

Una implementación adecuada de los indicadores de gestión permitirá obtener beneficios que según Silva (2009, pág. 7) son:



Un adecuado sistema de medición permitirá a las personas conocer su aporte en las metas organizacionales y cuáles son los resultados obtenidos en cada uno de los procesos realizados por cada uno de los procesos a corto y largo plazo. Los indicadores de gestión son una herramienta de un alto grado de funcionalidad, puesto que permite ser implementada en una organización sin que sea necesario tener en cuenta aspectos como el tamaño, sector o tipo de empresa.

Conclusiones

Una adecuada implementación de un sistema de indicadores requiere tener muy bien definidos e identificados los objetivos, las estrategias y los factores clave, puesto que son estos los que determinan las metas de la organización. La gestión empresarial y el cooperativismo presenta un conjunto de conceptos que sólo han sido experimentados y utilizados por empresas de tipo mercantil, a estas formas de organización económico-social, donde toda misión, objetivos,

Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito

programas y acciones que se desarrollen deben estar sustentados bajo una concepción de responsabilidad social vista ésta en sus tres dimensiones: económica, social y de calidad de vida. Según (Ramírez, Berrones & Ramírez, 2020) se debe crear una cultura empresarial para el cumplimiento adecuado de cada una de las metas propuestas de las cooperativas para generar así confianza ante los organismos de control y en los clientes que confían en la credibilidad de la misma. Para toda organización, es importante medir sus resultados y desempeño en un periodo, las cuales pueden ser de distintas características y naturalezas; pero una de ellas es destacada, como es el caso de la aplicación de indicadores financieros. La utilización exclusiva de indicadores financieros puede resultar engañosa en la medida que no se obtiene información acerca del grado en que las partes cooperantes han logrado sus objetivos determinado este proceso, es fundamental para contar con herramientas

Referencias

1. Mascarenhas, L. M. Nunes and T.B. Ramos. "Selection of sustainability indicators for planning: combining stakeholders participation and data reduction techniques". *J. Clean. Prod.* Vol. 92, pp. 295-307. 2015. DOI: 10.1016/j.jclepro.2015.01.005
2. Beltrán, Jesús (2000). *Indicadores de Gestión Herramientas para Lograr la Competitividad*. 2da. Edición. Editores Colombia. pp.35-36.
3. Departamento Nacional de Planeación. *Guía Metodológica para la Formulación de Indicadores*, pp. 4-5. 2010. Fecha de consulta: Julio de 2015. URL: <http://www.bogota.unal.edu.co/planeacion/download/documentos-enlaces/DNP%20Guia%20Metodologica%20Formulacion%20-%202010.pdf>
4. D. Estampe, S. Lamouri, J.-L. Paris and S. Brahim-Djelloul. "A framework for analysing supply chain performance evaluation models". *Int. J. Prod. Econ.* Vol. 142 N° 2, pp. 247-258. 2013. DOI: 10.1016/j.ijpe.2010.11.024
5. H. Forslund. "The impact of performance management on customers' expected logistics performance". *Int. J. Oper. Prod. Manag.* Vol. 27 N° 8, pp. 901-918. 2007. DOI: 10.1108/01443570710763822
6. Jiménez, R. (2008). *Diagnóstico del estado actual de la Educación Cooperativa en el sector de las Unidades Básicas de Producción Cooperativa*. La Habana

Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito

7. J. Woxenius. "Directness as a key performance indicator for freight transport chains". Res. Transp. Econ. Vol. 36 N° 1, pp. 63-72. 2012. DOI: 10.1016/j.retrec.2012.03.007
8. Lambert, P. (1976). La doctrina cooperativa en Pérez Gracia (1977). Iniciación al cooperativismo. Zaragoza. Centro Nacional de Educación Cooperativa
9. Mariño, Hernando (2003). Gerencia de Procesos: indicadores de gestión. Bogotá, Colombia: Edición y Diagramación Electrónica Alfomega S.A. pp. 40-60.
10. Martínez, María y Coronado, Gerardo (2003). Indicadores para la evaluación integral de la Productividad Académica en la Educación Superior. [http://: www.uv.es/Relieve](http://www.uv.es/Relieve). Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa. Consulta: 2005, septiembre 10.
11. Nova, A.; Prego, J. C.; Robaina, L. (2018). La Inter cooperación entre Cooperativas Agrícolas. Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina, 6 (3), 167-178.
12. Quintero, Víctor (1995). Evaluación de Proyectos Sociales: El sistema de seguimiento y evaluación de los objetivos y la construcción de indicadores sociales. Fundación Para la Educación Superior. FES
13. P. Ahi and C. Searcy. "An analysis of metrics used to measure performance in green and sustainable supply chains". J. Clean. Prod. Vol. 86, pp. 360-377. 2015. DOI: 10.1016/j.jclepro.2014.08.005
14. P. Drucker. "The Practice of Management". Harpercollins Publishers. 3rd ed. New York, Estados Unidos, pp. 404. 2006. ISBN: 9780060878979
15. Rincón, Rafael (1998). Los Indicadores de Gestión Organizacional una Guía para su Definición. Rev. Universidad EATIT111, julio, agosto, septiembre. pp.43-58.
16. RAMÍREZ-CASCO, Andrea del Pilar; BERRONES-PAGUAY, Amaro Vladimir; RAMÍREZ-GARRIDO, Raúl Germán. Análisis de la contabilidad creativa como estrategia de fraude en las cooperativas de ahorro y crédito. Dominio de las Ciencias, [S.l.], v. 6, n. 3, p. 821-831, jul. 2020. ISSN 2477-8818. Disponible en: <<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1318>>. Fecha de acceso: 29 sep. 2020 doi: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1318>.
17. Silva Matiz, D. A. (24 de mayo de 2009). Universidad Militar Nueva Granada, Recuperado el 24 de 07 de 2015, de http://www.umng.edu.co/documents/10162/745281/V3N2_29.pdf

Los indicadores de desempeño como herramienta para evaluar la gestión de las cooperativas de
ahorro y crédito

18. Salcedo, Hernando (2000). Indicadores de Gestión para las Universidades Venezolanas.
Proyecto Interinstitucional. Caracas 31 de marzo (Documento de trabajo)

©2020 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia
Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).