



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera  
Financiera**

**Tema:**

---

**“La gestión de calidad y su relación con el crecimiento de las cooperativas de  
ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua”**

---

**Autora:** Villacrés Poveda, Viviana Gabriela

**Tutora:** Ing. Gómez Romo, María del Carmen, M.B.A.

**Ambato – Ecuador**

**2018**

**i**

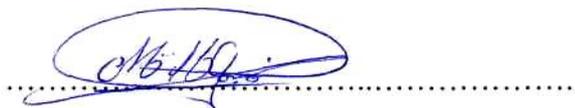
## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Ing. María del Carmen Gómez Romo M.B.A., con cédula de identidad N°.180176279-8, en mi calidad de Tutora del proyecto de investigación sobre el tema: **“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL CRECIMIENTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, desarrollado por Viviana Gabriela Villacrés Poveda, de la Carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Octubre 2018

**TUTORA**



Ing. María del Carmen Gómez Romo M.B.A.

C.I. 180176279-8

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Vivian Gabriela Villacrés Poveda con cédula de identidad No.180484444-5, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL CRECIMIENTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Octubre 2018.

### AUTORA



Viviana Gabriela Villacrés Poveda

C.I.180484444-5

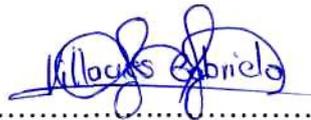
## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, Octubre 2018.

### **AUTORA**



.....  
Viviana Gabriela Villacrés Poveda

C.I.180484444-5

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación, sobre el tema: “**LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL CRECIMIENTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**” elaborado por Viviana Gabriela Villacrés Poveda, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Octubre 2018.



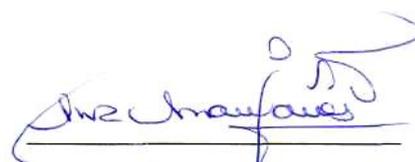
---

Eco. Mg. Diego Proaño  
**PRESIDENTE**



---

Eco. David Ortiz  
**MIEMBRO CALIFICADOR**



---

Dra. Myriam Manjarrés  
**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirme llegar hasta este punto y brindarme su bendición y su fortaleza para continuar adelante con las metas y objetivos que me he propuesto

A mis padres Mariela, Byron y Faber por ser la fuente de mi inspiración y motivación para superarme cada día más velando por mi bienestar siendo mi apoyo incondicional en todo momento, a mis abuelitos, quienes fueron las personas que después de mis padres los que más se preocupaban por mí guiándome por el buen camino y desde el cielo a mi papito Carlitos cuidándome dándome mucha fuerza y sabiduría para culminar mi primera meta a mis hermanos David y Alexander por brindarme su tiempo y un hombro para descansar , para ser el mejor ejemplo gracias a ellos por confiar en mí.

**Viviana Gabriela Villacrés Poveda**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme guiado por el buen camino protegiéndome e iluminándome en cada decisión que he tomado, a mi institución “Universidad Técnica de Ambato” que me dio la oportunidad para lograr culminar mi formación académica como profesional.

A mi tutora Ing. María del Carmen Gómez Romo, por ser la guía fundamental para el desarrollo del proyecto de investigación, apoyándome y compartiendo su conocimiento y tiempo, a mis padres, por ayudarme con la solventación emocional y económica para mi carrera.

**Viviana Gabriela Villacrés Poveda**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**TEMA:** “LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SU RELACIÓN CON EL CRECIMIENTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA”

**AUTORA:** Viviana Gabriela Villacrés Poveda

**TUTORA:** Ing. María del Carmen Gómez Romo

**FECHA:** Octubre 2018

**RESUMEN EJECUTIVO**

El proyecto de investigación tiene como objetivo establecer la relación de la gestión de la calidad con el crecimiento cooperativo para contribuir a la mejora de los resultados institucionales. Acorde a ello, se diagnostica la gestión de la calidad, se determina el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua. Se analizan los factores de mayor incidencia de la variable independiente sobre la variable dependiente. Se realizó una encuesta basada en los nueve factores del Modelo de Excelencia EFQM y cinco factores de crecimiento, en escala tipo Likert conformada con treinta y tres preguntas referentes a las dos variables mencionadas anteriormente, estuvo dirigida al gerente general o jefe de recursos humanos de las COACs. La encuesta fue aplicada a 50 cooperativas. El procesamiento de la información recolectada se realizó en el paquete estadístico SPSS (Statistical Product and Service) para analizar la correlación entre las dimensiones de las variables. La investigación concluye que, si existe relación significativa entre la gestión de la calidad y el crecimiento cooperativo, es importante mencionar que existe significancia estadística, entre algunos de los factores que integran la gestión de la calidad.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** CRECIMIENTO COOPERATIVO, GESTIÓN DE LA CALIDAD, COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, MODELO EFQM, VARIABLES.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**  
**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING**  
**CAREER OF FINANCIAL ENGINEERING**

**TOPIC:** “QUALITY MANAGEMENT AND ITS RELATIONSHIP WITH THE GROWTH OF THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES OF THE PROVINCE OF TUNGURAHUA”.

**AUTHOR:** Viviana Gabriela Villacrés Poveda

**TUTOR:** Ing. María del Carmen Gómez Romo

**DATE:** October 2018

**ABSTRACT**

The objective of the research project is to establish the relationship between quality management and cooperative growth in order to contribute to the improvement of institutional results. Accordingly, the quality management is diagnosed, the growth of the Savings and Credit Cooperatives of the province of Tungurahua is determined. The factors with the highest incidence of the independent variable on the dependent variable are analyzed. A survey was carried out based on the nine factors of the EFQM Excellence Model and five growth factors, on a Likert-type scale conformed with thirty-three questions referring to the two variables mentioned above. It was addressed to the general manager or head of human resources of the COACs. The survey was applied to 50 cooperatives. The processing of the information collected was carried out in the statistical package SPSS (Statistical Product and Service) to analyze the correlation between the dimensions of the variables. The research concludes if there is a significant relationship between quality management and cooperative growth, it is important to mention that there is statistical significance, among some of the factors that make up quality management.

**KEYWORDS:** COOPERATIVE GROWTH, QUALITY MANAGEMENT, SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVES, EFQM MODEL, VARIABLES.

## ÍNDICE DE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE DE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I</b>	
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Tema.....	2
1.2 Planteamiento del problema.....	2
1.2.1 Contextualización.....	2
1.2.1.1 Macrocontextualización.....	2
1.2.1.2 Mesocontextualización.....	3
1.2.1.3 Mesocontextualización.....	4

1.2.2 Prognosis .....	4
1.2.3 Formulación del problema .....	5
1.3 Justificación.....	5
1.4 Objetivos .....	7
1.4.1 Objetivo general .....	7
1.4.2 Objetivos específicos .....	7

## **CAPÍTULO II**

MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes investigativos .....	8
2.2 Fundamentación legal .....	18
2.3 Fundamentación científica-técnica.....	21
2.3.1 Descripción conceptual de la variable independiente: Gestión de la calidad ...	22
2.3.2 Descripción conceptual de la variable dependiente: Crecimiento cooperativo	47
2.4 Preguntas directrices y/o hipótesis .....	61

## **CAPÍTULO III**

METODOLOGÍA .....	62
3.1 Enfoque de la investigación .....	62
3.2 Modalidad de la investigación .....	62
3.3 Nivel de investigación.....	63
3.4 Población y muestra .....	63
3.5. Operacionalización de variables .....	66
3.5.1 Operacionalización variable independiente: Gestión de la calidad.....	66
3.5.2 Operacionalización variable dependiente: Crecimiento cooperativo.....	68
3.6 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias .....	69
3.6.1 Fuentes de información .....	69

3.6.2 Instrumentos y métodos de recolección de información.....	69
3.6.3 Descripción del tratamiento de la información .....	69
3.6.4 Plan de recolección de la información .....	70
3.6.5 Plan de procesamiento de la información .....	71

## **CAPÍTULO IV**

RESULTADOS.....	72
4.1 Principales resultados.....	72
4.2 Verificación de la Hipótesis .....	112
4.3 Limitaciones del estudio .....	116
4.4 Conclusiones .....	117
4.5 Recomendaciones.....	118
BIBLIOGRAFÍA .....	122
ANEXOS .....	130

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1 Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.....	18
Tabla 2 Principios de Gestión de la Calidad .....	31
Tabla 3 Modelo de Gestión de la Calidad .....	33
Tabla 4 Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.....	57
Tabla 5 Segmentos .....	60
Tabla 6 Número de Cooperativas por segmentos en la provincia de Tungurahua.....	64
Tabla 7: Gestión de la calidad .....	66
Tabla 8 Crecimiento Cooperativo .....	68
Tabla 9 Fiabilidad Alfa de Cronbach .....	72
Tabla 10 Segmentos .....	73
Tabla 11 Número de empleados.....	74
Tabla 12 Años de funcionamiento .....	75
Tabla 13 Liderazgo .....	76
Tabla 14 Estrategia y Planificación.....	77
Tabla 15 Personas .....	78
Tabla 16 Alianzas y recursos .....	79
Tabla 17 Procesos .....	80
Tabla 18 Resultados en clientes .....	81
Tabla 19 Resultados en las personas .....	82
Tabla 20 Resultados en la sociedad .....	83
Tabla 21 Resultados Claves .....	84
Tabla 22 Liquidez .....	85
Tabla 23 Clientes.....	86
Tabla 24 Captación .....	87
Tabla 25 Colocación .....	88
Tabla 26 Rentabilidad .....	89
Tabla 27 Liquidez Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017.....	91

Tabla 28 Liquidez Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017) .....	93
Tabla 29 Liquidez en millones de dólares.....	93
Tabla 30 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	95
Tabla 31 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	97
Tabla 32 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	97
Tabla 33 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017) .....	99
Tabla 34 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	101
Tabla 35 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	101
Tabla 36 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	103
Tabla 37 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	105
Tabla 38 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	105
Tabla 39 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	107
Tabla 40 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	109
Tabla 41 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	109
Tabla 42 Liquidez de las 50 COAC's .....	111
Tabla 43 Correlación de Pearson generada por SPSS.....	113
Tabla 44 Tabla de correlación de Pearson de la variable independiente y la variable dependiente .....	114
Tabla 45 Estadísticos descriptivos .....	115
Tabla 46 Proceso que debe ejecutar una organización que desea aplicar el modelo EFQM.....	118
Tabla 47 Temas para reforzar en base al los 9 criterios del Modelo EFQM .....	119

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico 1 Categorías Fundamentales .....	21
Gráfico 2: Flujo de programa de mejora continua .....	26
Gráfico 3 Las técnicas y sistemas de control .....	29
Gráfico 4 Criterios de la guía perteneciente al año 2004. ....	35
Gráfico 5 Modelo Malcom Baldrige .....	37
Gráfico 6 Modelo EFQM.....	41
Gráfico 7 Las organizaciones financieras populares y solidarias distribuidas según el valor de sus activos. ....	51
Gráfico 8 Principios de las Cooperativas .....	53
Gráfico 9 Cooperativas de ahorro y crédito por segmentos .....	58
Gráfico 10 Heterogeneidad entre los segmentos.....	60
Gráfico 11 Segmentos.....	73
Gráfico 12 No. Empleados.....	74
Gráfico 13 Años de funcionamiento .....	75
Gráfico 14 Liderazgo .....	76
Gráfico 15 Estrategia y planificación.....	77
Gráfico 16 Personas .....	78
Gráfico 17 Alianzas y recursos .....	79
Gráfico 18 Procesos .....	80
Gráfico 19 Resultados en clientes.....	81
Gráfico 20 Resultados en las personas.....	82
Gráfico 21 Resultado en la sociedad.....	83
Gráfico 22 Resultados Claves .....	84
Gráfico 23 Liquidez .....	85
Gráfico 24 Clientes .....	86
Gráfico 25 Captación .....	87
Gráfico 26 Colocaciòn .....	88
Gráfico 27 Rentabilidad.....	89
Gráfico 28 Liquidez Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017.....	92
Gráfico 29 Liquidez Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017) .....	93
Gráfico 30 Liquidez Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017) .....	94

Gráfico 31 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	96
Gráfico 32 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	97
Gráfico 33 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	98
Gráfico 34 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	100
Gráfico 35 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	101
Gráfico 36 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	102
Gráfico 37 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	104
Gráfico 38 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2018).....	105
Gráfico 39 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	106
Gráfico 40 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	108
Gráfico 41 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2018).....	109
Gráfico 42 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017).....	110
Gráfico 43 Crecimiento 2015-2017 .....	111
Gráfico 44 Media de las dimensiones .....	115

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación busca hallar la influencia que la gestión de la calidad en el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia del Tungurahua. Para el desarrollo del trabajo de campo y recolección de información, se tomó la información de todas las COAC`s corresponden al sector objeto de estudio. El objetivo principal de este estudio, es que, sirva como medio de consulta que aporte al área académica y empresarial y para que la gerencia tenga una herramienta que favorezca en la toma de decisiones.

Esta investigación cuenta con cuatro capítulos que se detallan a continuación:

**Capítulo I:** Trata del análisis, descripción y formulación del problema de investigación, que después de análisis crítico, se estableció el problema existente de donde nace el tema de investigación, además en este capítulo se plantea el objetivo general y los objetivos específicos del proyecto.

**Capítulo II:** Describe el marco teórico que está compuesto por los antecedentes investigativos, en los que se detalla las investigaciones realizadas antes de llevar a cabo este estudio, la fundamentación científico-técnica en la que se establecen las categorías fundamentales de la variable dependiente e independiente y posteriormente la conceptualización de las mismas. También se compone por el señalamiento de la hipótesis de estudio.

**Capítulo III:** Detalla las modalidades básicas de la investigación, el enfoque de investigación el nivel de investigación, la población a ser estudiada. La información fue recolectada mediante una encuesta y una ficha de observación y la comprobación de hipótesis.

**Capítulo IV:** Establece el análisis e interpretación de resultados obtenidos en la encuesta, se presenta la comprobación de la hipótesis. Finalmente, se establecen conclusiones y recomendaciones.

Bibliografía y Anexos.

# CAPÍTULO I

## ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Tema

“La gestión de calidad y su relación con el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua”

### 1.2 Planteamiento del problema

#### 1.2.1 Contextualización

##### 1.2.1.1 Macrocontextualización

Debido a la crisis de los bancos en la década anterior en **Latinoamérica** se siente una necesidad de mantener los sistemas financieros muy sólidos, sanos y solventes especialmente en países como Venezuela, México y Ecuador (Arzbach, 2012).

Por lo anteriormente expuesto las autoridades adoptan estándares internacionales entre ellos los 25 Principios Básicos de Supervisión (mil novecientos noventa y siete/dos mil seis); Los Acuerdos de Basilea sobre Capitales Mínimos ("Basilea I" de mil novecientos ochenta y ocho) y sobre el Control de Riesgos de Mercado (mil novecientos noventa y seis), la introducción de las Normas Internacionales de Información Financiera(NIIF) y Estándares Internacionales de Auditoría(ISA) o de normas contra el Lavado de Dinero) 40 recomendaciones de la FATF-GAFI y las nueve recomendaciones contra el Financiamiento del Terrorismo) (Arzbach, 2012).

La economía en América Latina ha mejorado, pero los desafíos a los que deben enfrentar las cooperativas de ahorro y crédito las obligan a modernizar y consolidarse, a ampliar las oportunidades de aumentar su aportación en los mercados, a mejorar sus ventajas intrínsecas y optimizar los componentes de regulación y supervisión prudencial (Westley & Branch, 2013).

En los países latinoamericanos las cooperativas de ahorro y crédito deben desempeñarse mejor por medio de la movilización activa de los ahorros, una vigilancia muy estricta para controlar la mora de los reembolsos y una política adecuada para la obtención y capitalización de ingresos. De la misma forma, las regulaciones moderadas y la supervisión son importantes para asegurarse como intermediarias financieras sólidas participando en el mercado en una forma sustancial para proporcionar a los clientes confianza mediante servicios de calidad (Westley & Branch, 2013).

#### **1.2.1.2 Mesocontextualización**

En el **Ecuador** operan 907 cooperativas de ahorro y crédito, con aproximadamente 5.3 millones de socios, según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). (Pinos, 2016)

A partir del 5 de junio de 2012, la SEPS (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) inició el cumplimiento de su mandato constitucional y legal establecido en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS), para ejercer el control de las entidades y organizaciones de la EPS. La SEPS ha sostenido su accionar en 5 pilares con el propósito de velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento de estas organizaciones otorgándoles personería jurídica, sanciones, entre otros. (Pinos, 2016)

En la actualidad en el país, la sostenibilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito se enfoca en la capacidad para administrar efectiva y eficientemente su crecimiento y riesgos, gestionar precavidamente su solvencia porque su existencia se da por la confianza que ponen sus depositantes y socios, canalizar de recursos del ahorro hacia actividades de inversión y consumo, contribuir al desarrollo social, ampliar los servicios financieros que ofrece a la población, ofrecer productos y servicios financieros a precios accesibles, reducir los índices de morosidad y aumentar los niveles de rentabilidad con el cambio de políticas sobre las cuales existe un control inmediato. (Westley & Branch, 2013)

### **1.2.1.3 Mesocontextualización**

Hasta el 4 de enero del dos mil dieciséis existen en **Tungurahua** 350 cooperativas de ahí que es la tercera ciudad a nivel nacional después de Guayas y Pichincha con gran número de Cooperativa de Cooperativas de Ahorro y Crédito en su gran mayoría son indígenas, constituyéndose en la alternativa de apoyo financiero, para potenciar o emprender todo tipo de comercio (Pinos, 2016).

Entre el 2013 y diciembre del 2016 se liquidaron 200 cooperativas, según estadísticas de la Corporación de Seguro de Depósitos (Cosede). En 2017 a 2018 se cerraron 21 cooperativas. En la actualidad existen 129 cooperativas ubicadas en el segmento 1, 2, 3, 4 y 5. (Salazar, 2017)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, presentan sus servicios de forma fácil y accesible a sus clientes, con capacidad de dar créditos y recuperar los préstamos de una forma muy rápida y eficiente (Pinos, 2016).

A pesar de sus ventajas, las Cooperativas de Ahorro y Crédito registran deficiencias en sus políticas financieras, no cuentan con una debida organización y un sistema de Gestión de Calidad, esto impide identificar errores y provoca un descontento en los clientes (Pinos, 2016).

Las causas del cierre de las cooperativas en la ciudad de Ambato según (Rodríguez, 2017) menciona que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se cierran por la mala administración, inviabilidad monetaria, falta de supervisión, los estados financieros no son entregados en los plazos requeridos, la crisis económica no permite que los beneficiarios paguen sus deudas, por todo lo expuesto se produce una liquidación forzosa por no presentar los estados financieros en el plazo establecido por el SEPS.

### **1.2.2 Prognosis**

En las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua, al no considerar importantes los factores que provocan la deficiente gestión de calidad, tiene efecto mediante un servicio ineficiente en la atención al cliente sin procesos establecidos, obliga a buscar correctivos en el diseño de un sistema de gestión de calidad, para que los clientes no se sientan descontentos con trámites largos y

engorrosos y el uso de los recursos sean eficaces, sin generar pérdidas y por lo tanto el cierre de la cooperativa.

### **1.2.3 Formulación del problema**

¿Incide la gestión de la calidad en el crecimiento de las cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua?

### **1.3 Justificación**

La calidad es una filosofía de vida adoptada en determinadas empresas, sobre todo japonesas, que surgió al finalizar la Segunda Guerra Mundial y ha proporcionado resultados impresionantes en cuanto al incremento de productividad y calidad. Los principios y la práctica de la gestión de la calidad han evolucionado rápidamente durante los últimos veinticinco años como menciona (Pinto, 2012), logrando así identificarse cuatro campos significativos: control de calidad, inspección, aseguramiento/garantía de calidad, gestión de calidad total y excelencia organizativa.

La Gestión de la Calidad es una herramienta que le permite a una organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción de los usuarios, como menciona (Camisón, Cruz, & González, 2006).

En la actualidad se ha convertido en una condición necesaria para cualquier estrategia dirigida al camino del éxito competitivo de las instituciones brindando ventajas comparativas en costes y la creciente complejidad de productos, procesos, sistemas y organizaciones que hacen de la calidad un factor determinante para la competitividad y la supervivencia de la empresa moderna.

La introducción práctica del enfoque de aseguramiento de la calidad ha dado origen a los llamados modelos normativos o normalizados, denominados así por estar combinados por una serie de normas que regulan el proceso de diseño, implantación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) de la organización. (Camisón, Cruz, & González, 2006)

En todas las organizaciones se plantea la necesidad de un modelo de gestión de calidad, fundamentado en los principios de excelencia, calidad y pertinencia. Las instituciones de todo el mundo, en mayor o menor escala han iniciado ese trabajo, con una característica especial: la de integrar al sector empresarial a los procesos de servicios con calidad y calidez (Salas, 2013).

Al integrarse las instituciones surgen cambios en el contexto de las mismas y el aumento de la incertidumbre fomentan la necesidad de fortalecer los sistemas de gestión, con el fin de minimizar riesgos que atenten a la sostenibilidad y se pueda mejorar su desempeño. Las instituciones Cooperativas de Ahorro y Crédito no son una excepción a esta necesidad, por lo es importante adoptar una tendencia muy clara en implementar sistemas de gestión de la calidad que contribuyan a su éxito sostenido, entendido como afirma González, Bretaña, & EscobarI, (2016) es el resultado de la capacidad de una organización para lograr y mantener sus objetivos a largo plazo (p.56).

Con la aplicación de los principios de gestión de la calidad, como el enfoque de procesos, liderazgo y mejora continua, entre otros, ayudará a las cooperativas a generar opciones de mejora de desempeño, gestionar sus procesos y conseguir la satisfacción de todas las partes interesadas.

Es de interés porque el diagnóstico de la situación actual del sector de las cooperativas de ahorro y crédito nos ayudará a mejorar en las instituciones en base a los criterios de las normas de calidad con el fin de establecer mejoras en el Sistema de Gestión de la Calidad existente en las cooperativas de ahorro y crédito (Tipan, 2014).

Las cooperativas de ahorro y crédito están reguladas y controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y permiten organizar asociaciones con el fin de satisfacer necesidades comunes, su finalidad es ayudar a los sectores con recursos financieros menores otorgando préstamos tasas de interés bajos para que las personas puedan tener una mejor calidad de vida. Sin embargo, en la actualidad dentro del sector cooperativo se debe revisar la calidad en los servicios que ofrecen al usuario, para planear, controlar y mejorar aquellos elementos que influyen en el cumplimiento de objetivos y la satisfacción de sus necesidades (Poveda, Erazo, & Neira, 2017).

En la actualidad los clientes desempeñan un importante papel de decisión en la estabilidad de cualquier institución, es por esta razón que es importante brindar un servicio que satisfaga sus necesidades, estableciendo la calidad como eje central que por medio de una certificación se puede constituir en un elemento generador de crecimiento y confianza en las relaciones de la empresa con el cliente (Medina, 2012).

Esta investigación contribuirá a la toma de decisiones dentro del sector cooperativo y revisar la calidad en los servicios que ofrecen al usuario, para planear, controlar y mejorar aquellos elementos que influyen en el cumplimiento de objetivos y la satisfacción de sus necesidades.

Desde un enfoque académico el estudio de la Gestión de la Calidad ayudará al estudiante a tomar decisiones en la estabilidad de cualquier institución y puedan brindar un servicio que satisfaga sus necesidades por medio de una certificación de calidad y pueda constituirse en un elemento generador de crecimiento y confianza en las relaciones de la empresa con el cliente y aportar como alternativa para mejorar el crecimiento cooperativo.

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Establecer la relación de la gestión de calidad con el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia de Tungurahua.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la gestión de la calidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito al primer semestre del año 2018.
- Determinar el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia Tungurahua en el periodo 2015-2017.
- Establecer la relación que existe entre la de Gestión de la Calidad en las Cooperativas y el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes investigativos

Como antecedentes investigativos se recopiló la información de los repositorios de la Universidad Técnica de Ambato que tuvieron relevancia al tema investigado planteado, además se analizó el tema y las conclusiones mediante un análisis teórico científico:

En la investigación la Gestión Administrativa Financiera y su incidencia en el desarrollo sostenible en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Floresta Ltda.”, de Moposita, (2014), en la cual se detalla las siguientes conclusiones de la investigación:

La cooperativa no posee una adecuada gestión administrativa financiera que le permita mejorar su administración; La cooperativa no tiene definidas estrategias financieras y administrativas que le permitan llegar a ser sostenible en el tiempo, lo cual ha provocado que pierda credibilidad y a su vez socios; La cooperativa no cuenta con un plan estratégico en donde establezca sus objetivos y a la vez las acciones con las que puede hacer frente a los cambios (p.78).

No existe una adecuada gestión administrativa de la organización ocasionando pérdida de clientes y credibilidad en los socios por lo que era importante establecer un plan estratégico para tomar control de la cooperativa y mejorar su rentabilidad.

En la investigación Diseño de un sistema de gestión de la calidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Campesina COOPAC Ltda. de la ciudad de Ambato bajo estándares ISO 9001:2008 de Silva, (2010), en sus conclusiones dice:

La evaluación inicial de la cooperativa sirvió de base para establecer la documentación del sistema de gestión de la calidad, la política y objetivos de calidad para de esta manera cumplir con los requerimientos y satisfacción del cliente; La documentación establecida en el sistema de gestión de la calidad y

la aplicación de un enfoque basado en procesos aseguran el funcionamiento del sistema de gestión de la calidad y garantiza el desarrollo de los servicios de una forma ordenada y controlada dentro de la cooperativa; La implementación del sistema de gestión de la calidad le permitirá a la cooperativa mejorar en todos sus procesos, haciendo más eficiente la gestión de la cooperativa para ser más competitivos en el sector cooperativista del país (p.85).

El adelanto del conocimiento, los avances tecnológicos y científicos, los cambios políticos, sociales, y económicos forjan una variedad de condiciones que sellan el camino hacia el establecimiento de un nuevo modelo de gestión en la actividad empresarial y planea la necesidad de emplear estrategias nuevas para conseguir una institución con mayor dimensión y dinamismo efectivo.

En el análisis del artículo académico de González & Rodríguez, (2012) que menciona a la gestión de la calidad como una tendencia actual para poder competir en el mercado que menciona a continuación:

La tendencia cada vez más creciente a la globalización de la economía y el comercio internacional, junto a los logros científico-técnicos alcanzados, han elevado considerablemente el papel de la Calidad como factor determinante en los procesos de la producción y los servicios. Lograr productos y servicios de alta calidad al menor costo posible se ha convertido en condición indispensable para obtener altos índices de productividad y eficiencia; y ser más competitivos. Esto se une al hecho de que los clientes son cada vez más exigentes, demandando productos con características que satisfagan sus crecientes necesidades y expectativas (p.101).

La gestión de la calidad dentro de una empresa es indispensable para poder competir con las demás empresas con el fin de mejorar el producto o servicio en el menor costo y tiempo para poder satisfacer las demandas de los clientes cada vez más exigentes en el mercado.

En el análisis del artículo académico de Poveda, Erazo, & Neira, (2017) que menciona

la importancia de las cooperativas en el Ecuador al margen de la economía popular y solidaria:

Las cooperativas de ahorro y crédito están estructuras de acuerdo a las leyes establecidas por cada País, es fundamental que toda cooperativa deba tener una gama de servicios financieros accesibles para crear oportunidades de negocio a sus socios, cabe recalcar que los socios tienen derecho a postularse para consejo. El objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito es contribuir con personas de los sectores menos favorecidos a prosperar por medio de un préstamo con tasas moderadas y así que ellos implementar un negocio para surgir en su vida personal. Las características de una cooperativa de ahorro y crédito es que sus socios tienen la confianza que poder invertir su dinero estableciendo ideas claras y los objetivos a cumplir en un determinado tiempo, así mismo establecer los beneficios que le corresponde a cada uno. (p.18).

Es importante mencionar que 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.

En el análisis del artículo académico de Pombosa, Arguello, Moyano, & Moyano, (2017) que menciona a las normas ISO 9001:2008 para el sistema de gestión de calidad. aplicabilidad en cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Riobamba:

Al analizar la realidad de nuestro país, tomando muy en cuenta las barreras que se afrontan, así como el comportamiento de las instituciones, especialmente en relación con la gestión de la calidad, en donde, dada su ausencia de aplicabilidad, además de la carencia cultura de la calidad, de sistemas de gestión, así como el desconocimiento de los fundamentos y herramientas que le favorezcan la aplicación de las normas ISO. El éxito de una organización debería ser el resultado de implantar y mantener un sistema de gestión administrativa orientada a la satisfacción al cliente esto a partir de la definición de sistemas y procesos que resulten: claramente comprensibles, gestionables, y mejorables.

Al hablar de los componentes de la gestión de la calidad debemos tener en claro que le principal siempre será el ser humano y su actitud de mejora, partiendo de ello se

puede adicionar varios otros elementos que, unidos a las directrices del hombre, logran la mejora continua y la implantación de un sistema de Gestión de Calidad exitoso.

En la investigación la Gestión de la Calidad de Servicios y su Impacto en la Satisfacción de los Clientes, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., de la ciudad de Ambato, , (2012), en sus conclusiones dice:

Mediante el desarrollo de esta investigación con una muestra representativa, se logró identificar que el servicio con mayor frecuencia prestada por la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., es el servicio de crédito que oferta la Cooperativa; a su vez se determina que en porcentajes mínimos utilizan el servicio de Inversiones, lo que representa una debilidad en el desempeño corporativo y también que un número considerable de clientes califican el servicio ofertado por la cooperativa como muy bueno, esto refleja que parcialmente se está satisfaciendo las necesidades de los clientes; así como también se debe buscar alternativas para satisfacer las necesidades de los clientes que consideran que el servicio brindado es malo, demostrando así su insatisfacción con la cooperativa.

Con base en la investigación se pudo concluir que una parte significativa de clientes se encuentran satisfechos con el servicio que brinda la Cooperativa; sin embargo, no hay que descartar que un considerable número de personas no se encuentran satisfechos, esto denota que existen algún tipo de falencia al momento de brindar el servicio. También se considera que no todos los clientes piensan que el servicio es ágil y oportuno en la realización de las transacciones.

Es necesario tener lineamientos en los procesos del servicio como una implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad dentro de la Cooperativa, para mantener y corregir el servicio ofrecido, mejorando la calidad, aumentando la confiabilidad, enfocándose en la satisfacción de los socios.

En la investigación Gestión empresarial y crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la ciudad de Ayacucho, Huaytapalla, (2014), en sus conclusiones dice:

La gestión empresarial influye positivamente en el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito Santa María Magdalena y de San Cristóbal de Huamanga, a través del uso del factor humano, tecnología crediticia y estrategia de publicidad, la cual muestra un resultado de 73,1% como eficiente gestión empresarial tanto en factor humano, tecnología crediticia y la estrategia de promoción, que ha permitido crecer de manera sostenida el mercado financiero a través de la administración, colocación y captación de los recursos financieros en la ciudad de Ayacucho periodo 2005-2010.

Es importante considerar en sus estrategias de gestión empresarial, el factor humano como principal elemento, en la toma de decisiones para el crecimiento de las colocaciones, y que en su cartera de profesionales debe contar con titulados principalmente, seguido por los bachilleres y posteriormente considerar a los técnicos.

En la investigación Propuesta de un modelo de gestión estratégica orientada a aumentar la productividad y ventaja competitiva de la cooperativa de ahorro y crédito “Crediamigo” Ltda., en sus conclusiones dice:

La Cooperativa ha tenido un crecimiento importante, sin tomar en cuenta las variables que influyen para la subida o bajada del mismo, sino que únicamente se han creado más productos y servicios con la finalidad de atraer más socios a la Cooperativa sin hacer un estudio de aceptación previo al desarrollo y puesta en marcha de estos productos y servicios. - Hasta el momento no se ha realizado ningún estudio por parte de la Cooperativa para evaluar la satisfacción de los socios, ni de personal que colabora dentro de la Cooperativa, lo cual hace que el trabajo diario no se encuentre enfocado en las expectativas del socio, ni se haya considerado el ambiente laboral para mejorar la atención al mismo.

El objetivo principal de esta perspectiva plantea mejorar la gestión y desarrollo de competencias de la Cooperativa enfocado en la mejora del clima laboral, revisión por la dirección del sistema de gestión de calidad y gestión de riesgos y seguridad.

En la investigación Análisis de la Calidad y Eficiencia de la Cartera del Microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo y su influencia en el valor económico, en un período comprendido entre diciembre del 2004 y diciembre del 2012, Córdova, (2013), en sus conclusiones dice:

En cuanto a la existencia de un sistema de indicadores de gestión que le permita medir y evaluar la gestión y la capacidad de sus empleados en función de la efectividad y eficacia de las actividades que cada uno debe desarrollar en beneficio 64 de la organización, se observó que la Cooperativa maneja un número reducido de indicadores, pero el personal no los identifica ni maneja; por lo que se deben elaborar estrategias que garanticen la toma de decisiones oportunas en función de mejorar y optimizar las tareas.

A pesar de que la organización tiene conocimientos y ejecuta controles de su gestión, aún presenta algunas debilidades que no le permiten determinar si la estrategia financiera empleada es exitosa.

En la investigación modelo de gestión financiera para la cooperativa de ahorro y crédito COOPINDÍGENA LTDA”, agencia Otavalo, Males, (2015), en sus conclusiones dice:

El propósito del modelo de gestión diseñado, es proporcionar a la entidad competente una herramienta de fácil aplicación, a través de lineamientos y una guía en la que se detalla cada uno de los pasos, contribuyendo al logro de los objetivos y metas propuestas por la entidad para cada área funcional.

El modelo propuesto apoyado en el EVA ayuda y da inicio a un proceso de creación a una cultura de calidad, a la mejora continua en el desarrollo de las actividades, fomenta el trabajo en equipo, orienta a la mejora de la comunicación entre los miembros de las diferentes áreas y permite mejorar continuamente sus procedimientos de control enfocados a logros que involucra no sólo resultados económicos favorables sino además competitividad empresarial.

Conocer el aporte del talento humano y fortalecerlas a través de la aplicación de políticas y matriz de seguimiento de las mismas, las cuales al final de un periodo reflejaran un crecimiento económico considerable capaz de satisfacer las expectativas de los accionistas, colaboradores y clientes.

En el análisis del artículo académico de Castaño, Gallego, Quintero, & Vergara, (2013) que menciona la Evaluación del desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito de Antioquia para el periodo 2009-2013:

Las empresas del sector solidario son creadas para la ayuda mutua, la solidaridad y la autogestión; las caracteriza una responsabilidad compartida; su función principal es la de ofrecer bienestar a sus asociados y a la comunidad en general, en procura de cumplir siempre con su objeto social: dar a sus trabajadores, clientes, asociados y demás, beneficios que se traduzcan en una verdadera satisfacción de sus necesidades, incluso por encima de la obtención de utilidades o ganancias, pues estas son destinadas especialmente al cumplimiento social de su objeto.

Los análisis financieros permiten a las compañías conocer su realidad económica, pues muestran todos los aspectos que componen la organización en temas de cifras, lo que ayuda en el proceso de toma de decisiones, sea para mejorar, mantenerse o terminar con algo. Para esto se utiliza como herramienta principal los indicadores financieros, que son relaciones que se hacen entre cifras contenidas en los estados financieros de las compañías, con el fin de dar cuenta del avance y desarrollo de sus procesos en general, siendo de vital importancia a la hora de la toma de decisiones, ya que la operación objeto de la organización constituye la parte fundamental dentro de los procesos de las empresas. Los indicadores tienen como objeto la medición directa.

Una cooperativa busca garantizar el bienestar, la equidad y el mejoramiento de la calidad de vida de sus integrantes o grupos participantes en ella; su objeto de existencia está enfocado en el interés económico para contribuir al bienestar de sus asociados y demás implicados.

En el análisis del artículo académico de (Escobar, Velandia, & Navarro, (2018), que menciona la Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro y crédito:

Dentro de las instituciones que integran el sector solidario, el cooperativismo se ha ubicado como una unidad básica de producción a través de la cual los agentes que integran los mercados buscan satisfacer los diferentes problemas que se presentan en la sociedad, constituyéndose según Bastidas y Amat (2014) en un importante agente de desarrollo socio empresarial. Lo descrito anteriormente posee fundamento en la medida en que estas instituciones ejecutan actividades comerciales de diversa índole, a fin de subsanar carencias sociales representadas en salud, vivienda, educación, trabajo y todos aquellos aspectos que propenden por el bienestar de la comunidad en general. De hecho, el sector cooperativo se ha transformado en una fuerza económica y social que integra alrededor de mil millones de personas a nivel mundial. Para el año 2009, el tercer sector europeo se encontraba constituido por 160.000 cooperativas que integraron 123 millones de asociados y generaron más de 5.4 millones de empleos. El escenario cooperativo del viejo continente demuestra que estas instituciones contribuyen a la satisfacción de las necesidades exhibidas por los colectivos de mayor vulnerabilidad (p. 92).

Las cooperativas de ahorro y crédito como instituciones que operan desde el tercer sector, son un tipo de organización societaria que depende en gran medida de los activos de naturaleza intangible y en especial del conocimiento que fluye en el interior de ella; por esta razón, resulta de especial trascendencia que los estamentos encargados de la dirección de este tipo de entes entablen mecanismos de gestión que propendan por la generación de ventajas competitivas.

En la investigación el Proceso de certificación de calidad para el sector cooperativo como herramienta de competitividad para el caso de Bogotá y Medellín, Castellanos, (2010), en sus conclusiones dice:

Las empresas cooperativas buscan certificarse en calidad porque la certificación es una herramienta que les indica que sus procesos y productos

cumplen con los estándares básicos de calidad y por lo tanto están en condiciones de competir en el mercado, independientemente de la diferenciación del producto. La implementación de un sistema de calidad motivado en la satisfacción de los requerimientos de los clientes, ha generado que las empresas cooperativas a través de la mejora en sus prácticas empresariales y de sus procesos evidencien el incremento en la calidad de los servicios y productos que ofrecen, por medio de la optimización de sus recursos, y mejora en sus resultados. La competitividad se encuentra asociada estrechamente con la capacidad que tienen las empresas para producir o vender sus bienes a costos más bajos que los de sus rivales, sin embargo el estudio demostró que en la reducción de costos y la optimización de recursos las empresas certificadas no obtuvieron beneficios significativos, por lo cual este puede ser un factor que perjudique la competitividad de estas empresas en el mercado, y por lo tanto se convierte en un punto focal a la hora de analizar y evaluar la eficiencia en los procesos de las empresas del sector cooperativo.

Los principales cambios que ocasiona el proceso de certificación en el ambiente y la cultura organizacional de las cooperativas son: las mejores prácticas en el trabajo y una mejor actitud ante las reclamaciones de los clientes, esto se debe a que el punto focal para la certificación, es la satisfacción del cliente, incluso por encima de la diferenciación del producto.

En la investigación Calidad en el Sector Financiero en el Departamento de Ayacucho, de Salvatierra, Sarmiento, Flores, & Morales, (2017) en sus conclusiones dice:

El nivel de cumplimiento del factor gestión de la calidad del proveedor fue de 3.7, con este resultado se podría concluir que el sector financiero en el departamento de Ayacucho tiende a implementar el factor del TQM indicado, siendo el de mayor importancia las relaciones de cooperación a largo plazo que establecen con sus proveedores, seguido por la calidad de los productos que los proveedores suministran y, por último, por la información que cuenta la empresa en cuanto a la calidad. El nivel de cumplimiento del factor círculos de calidad fue de 3.64. Este resultado podría indicar que el sector financiero en el departamento de Ayacucho implementa prácticas relacionadas con la

formación de grupos de trabajo para buscar soluciones a los problemas detectados en su ámbito laboral, mejora continua (sinergia) y mayor eficiencia. Se puede explicar principalmente por capacidad de la empresa para realizar 69 círculos de calidad, seguido por el uso de las herramientas adecuadas para realizarlos, la obtención de ahorros y, por último, la realización de actividades de círculos de calidad por los empleados de la empresa. La aplicación de este factor se hace visible en la mayoría de entidades con la conformación de equipos de trabajo, células, comités, que no solo se centran en los aspectos crediticios, sino que evalúan y ponen en práctica acciones referidas al mejoramiento continuo y la calidad de servicio.

Implementar planes y políticas relacionados con la calidad. Lo más conveniente es organizar equipos de trabajo multidisciplinarios conformado por personal de áreas clave a los que se les da autonomía para implementar planes de calidad; luego, los mandos medios deben asegurarse de reforzar su comprensión en todos los niveles de la empresa para una correcta ejecución.

### **Fundamentación Filosófica**

El presente proyecto tiene un enfoque del paradigma crítico-propositivo, para lo cual se hace un análisis de Melero, (2011) que dice "En efecto, el ser humano se plantea la necesidad de conocer la realidad de la que forma parte, desde el interés de mejorar las condiciones de su entorno, y tratar de dar solución a las dificultades y obstáculos que pueden alterar su cotidianidad" (p. 340).

Según Lizarzaburu (2015), refiere que, en la actualidad, el mercado cambia a grandes pasos. Años atrás, las empresas distribuían sus productos y servicios en su localidad. Lo que permitía mantener la competitividad, bastante para mantenerse y, en no pocos casos, para crecer y desarrollarse. Sin embargo, esta situación ha cambiado.

Los seres humanos son entes activos de la sociedad, es decir que se encuentran en constante cambio y abiertos a nuevos conocimientos para interpretar las situaciones que se presentan diariamente en las diferentes actividades que realiza.

Los cual lleva a comprender que en una organización deben estar prestos al cambio y a dar atención a las ideas que contribuyen al mejoramiento continuo y de la calidad de la gestión para competir en el mercado con niveles altos de calidad y ofrecer un servicio que satisfaga las necesidades del cliente.

Para ello es necesario recurrir a informarnos en libros que describan la temática del tema a investigar cómo es la gestión de la calidad y el cooperativismo para tener un amplio conocimiento científico, económico, cultural y técnico que lleve a comprender el objeto de estudio.

En la presente investigación se recolectó información sobre Gestión de la Calidad, la misma que permite desarrollar nuestro conocimiento sobre la importancia de realizar esta investigación en las cooperativas de la Provincia de Tungurahua para que ésta no solo sea un concepto sino una red de significaciones que permitan comprender el objeto de estudio.

El desarrollo de la investigación se la realizará con el apoyo de las instituciones cooperativas, que están prestas a colaborar con la información que se requiera y contribuir a que los diseños de investigación se vayan perfeccionando y ayuden al mejoramiento del crecimiento cooperativo para el desarrollo óptimo y seguro.

## **2.2 Fundamentación Legal**

Según SEPS (2017), En referencia a lo dispuesto en el artículo 14, numeral 35 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la resolución No. 038-2015-F, con fecha 13 de febrero de 2015, en la que se estableció la "Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario", en la que dispone: "Artículo 1.- Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

Tabla 1 Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

<b>SEGMENTO</b>	<b>ACTIVOS (USD)</b>
<b>1</b>	Mayor a 80'000.000,00
<b>2</b>	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
<b>3</b>	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
<b>4</b>	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

Fuente: SEPS, (2017)

Según SEPS (2017), En referencia a lo dispuesto en el artículo 14, numeral 35 del Código Orgánico Monetario y Financiero, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la resolución No. 038-2015-F, con fecha 13 de febrero de 2015, en la que se estableció la "Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario", en la que dispone: "Artículo 3.-La ubicación de las entidades del sector financiero popular y solidario en los segmentos a los que corresponda se actualizará a partir del 1 de mayo de cada año de acuerdo al valor de activos reportados al Organismo de Control en los estados financieros con corte al 31 de diciembre del año inmediato anterior...". Sobre esta base legal, a continuación, se detalla el listado entidades con sus respectivos segmentos según sus activos cortados al 31 de diciembre de 2016".

Esta investigación se sustenta en la LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA COOPERATIVO Y FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO; publicada en el Registro Oficial Suplemento 648 del 27-feb-2012; Decreto Ejecutivo 1061 en el Parágrafo II Del Consejo de Administración, que dice: Art. 34.- Atribuciones y deberes, dice: "El Consejo de Administración tendrá las siguientes atribuciones y deberes:

1. Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la ley y a los valores y principios del cooperativismo;
2. Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
3. Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
4. Proponer a la asamblea reformas al estatuto social y reglamentos que sean de su competencia;
5. Dictar los reglamentos de administración y organización internas, no asignados a la Asamblea General;
6. Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
7. Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el estatuto social. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General, suspende la aplicación de la sanción;
8. Designar al Presidente, Vicepresidente y Secretario del Consejo de Administración; y comisiones o comités especiales y removerlos cuando inobservaren la normativa legal y reglamentaria;
9. Nombrar al Gerente y Gerente subrogante y fijar su retribución económica;
10. Fijar

el monto y forma de las cauciones, determinando los funcionarios obligados a rendirlas; 11. Autorizar la adquisición de bienes muebles y servicios, en la cuantía que fije el estatuto social o el reglamento interno; 12. Aprobar el plan estratégico, el plan operativo anual y su presupuesto y someterlo a conocimiento de la Asamblea General; 13. Resolver la afiliación o desafiliación a organismos de integración representativa o económica”.

### 2.3 Fundamentación científica-técnica

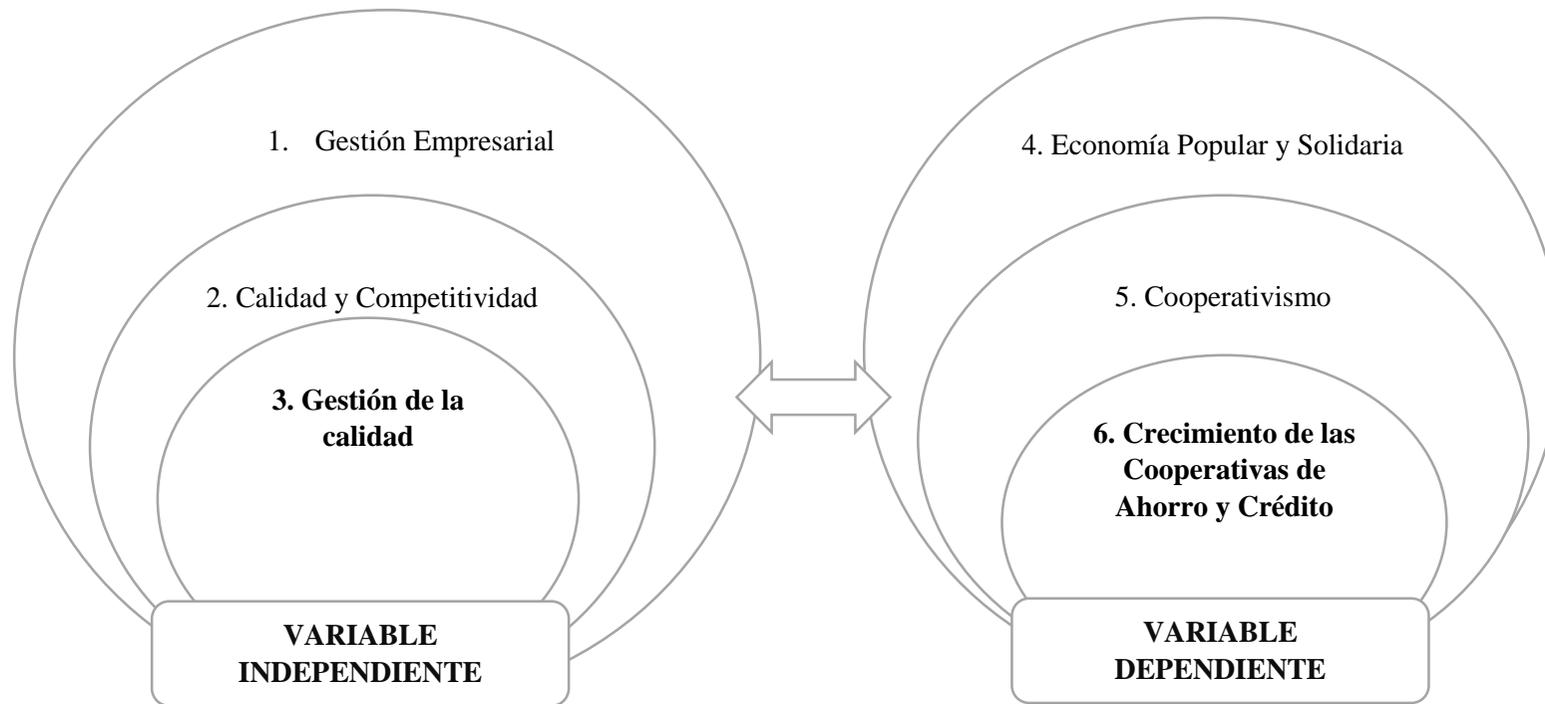


Gráfico 1 Categorías Fundamentales  
Elaborado por: Villacrés, G. (2018)

### **2.3.1 Descripción conceptual de la Variable Independiente: Gestión de la Calidad**

#### **1. Gestión Empresarial**

Según Hernández (2013), la evolución histórica de la gestión empresarial, tiene un desarrollo de doctrinas a nivel cultural en oriente y occidente, alcanzando el progreso del hombre en cada uno de los sistemas sociales en los que ha evolucionado, como la toma de decisiones que explora sus cuatro funciones claves para el avance de mando a nivel empresarial, como; planificar, organizar, dirigir y controlar, en el desenvolvimiento de un medio ambiente, mercado competitivo y productivo a una escala mundial.

La Gestión Empresarial se basa en la información más significativa de la tarea de la institución, organización y empresa. Para existir y prosperar, toda empresa se debe convertir en un agente de cambio tecnológico y económico.

Y de acuerdo a ello Domínguez (2014), menciona que las empresas o negocios viven de los beneficios que obtienen, sin ellos pierden su capacidad de desarrollarse y crecer para competir con otras empresas que ofrecen productos o servicios similares. La empresa debe gestionar sus recursos disponibles y obtenibles tratando por todos los medios de lograr un óptimo equilibrio entre los mismos. Es importante destacar que en un entorno donde los recursos escasean, el empresario debe buscar fórmulas que motiven y persuadan a los inversores o fuentes de capital para conseguir apoyo a su proyecto empresarial.

Las empresas en su mayoría son de pertenencia privada, se las conoce como sector privado. Las empresas o instituciones del estado se encuentran dentro del sector público. Los dos tipos de organización deben administrar recursos de una forma eficaz, sin embargo, no es preciso que las empresas del gobierno consigan beneficios, porque la diferencia de objetivos financieros de las empresas del sector privado y las del estado son distintos. Pese a esto se puede mencionar que una característica idéntica para las dos organizaciones es la necesidad de tener en cuenta que el objetivo final de su actividad es tener al cliente o consumidor satisfecho.

La gestión empresarial hace referencia a las estrategias y medidas que se lleva a cabo para que una empresa sea viable económicamente, posee varios factores como:

financiero, productivo y logístico. La gestión empresarial es una virtud de una persona de negocios.

## **2. Calidad y Competitividad**

### **2.1 Calidad**

Calidad es “el total de las características, rasgos totales y particularidades de un producto, servicio, proceso, sistema, organismo o persona que le otorgan capacidad para satisfacer necesidades instituidas e implícitas” (Carro & González, 2013, p.1).

El mismo autor, menciona que la calidad afecta a una institución de cuatro maneras:

#### 1) Costos y participación del mercado:

- Mejorar la calidad lleva a tener una mayor participación en el mercado.
- Ahorrar en los costos al disminuir fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.

#### 2) Prestigio de la Organización:

- La calidad surge por las ideas que los clientes tienen sobre los productos o servicios nuevos de la empresa y también por las habilidades de los trabajadores y las relaciones con los proveedores.

#### 3) Responsabilidad por los productos:

- Las organizaciones son responsables de los productos que están diseñados y fabricados con defectos y por lo cual puede haber inconvenientes con el consumidor por daños o lesiones que repercutan de su uso. Esto ocasiona grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que puede llevar al fracaso de la organización.

#### 4) Implicaciones internacionales:

- Actualmente en un mundo globalizado, la calidad es una cuestión internacional, tanto para la empresa como para el país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, los productos deben cumplir con las perspectivas de calidad y precio.

En el Ecuador según Villacreses (2017), las cooperativas son creadas bajo los principios de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, existen más de ochocientas cooperativas de ahorro y crédito y es el segundo país de Latinoamérica con mayor número de organizaciones de este tipo. Las cooperativas que cumplen con los requisitos de las SEPS y las más destacadas de la Provincia y en base a los informes de gestión presentados de acuerdo a la legislación vigente son:

- Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de octubre
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpeco
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Cacpe Pastaza
- Cooperativa de Ahorro y Crédito Policía Nacional.

La calidad hace relación con la percepción que cada individuo posee para comparar alguna cosa con cualquiera de su misma variedad, como las expectativas y necesidades que influyen de forma directa en un producto o servicio.

## **2.2 Competitividad**

Competitividad "se entiende como la capacidad de una empresa para generar un producto o servicio de mejor manera que sus competidores" (Gutiérrez, 2010, p.18). Esta capacidad es importante en un mundo globalizado, donde el cliente elige lo que necesita de entre algunas opciones, es así que las organizaciones, compiten por los clientes, llevándolos a mejorar la integración e interrelación de sus diversas actividades.

Cabrera, López, & Ramírez (2015), menciona que competitividad es el grado en que una empresa genera bienes o servicios bajo situaciones de libre mercado, enfrenta la competencia de las empresas nacionales o internacionales, mejora los ingresos reales de sus empleados y la productividad de su empresa, generan rentabilidad bienestar a sus empleados.

Asimismo, Rubio & Baz (2014), dice que la competitividad permite ser exitosa a una empresa en el mundo en que ésta se desenvuelve, es competitiva cuando logra desarrollar productos y servicios con costo y calidad comparable o superior a los de

los competidores. La competitividad es una cualidad de las empresas y esto hace que dentro del sector industrial coexistan diferentes grados de competencia.

La competitividad es la capacidad de un individuo o empresa para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores y obtener una posición destacada en su entorno.

### **3. Gestión de la Calidad**

Actualmente Camisón, Cruz, & González (2015), menciona que la gestión de la calidad es una condición que se necesita para realizar cualquier estrategia encaminada al triunfo competitivo de la organización. El continuo aumento de exigencias del consumidor, la competencia derivada de otros países con ventajas relativas en costes y la confusión de productos, organizaciones, sistemas y procesos, son causa determinante para la competitividad y la firmeza de las instituciones modernas.

Asimismo (García, 2013, p.70), dice que "la gestión de la calidad es el conjunto de esfuerzos efectivos de los diferentes grupos de la organización para la integración del desarrollo, del mantenimiento y de la superación de la calidad de un producto o servicio, con el fin de hacer posible fabricación y servicio a satisfacción completa del consumidor y al nivel más económico".

Las cooperativas deben establecer el control de calidad competir y enfrentar los retos en el mundo y la sociedad, este mecanismo de control ayuda a la organización a alcanzar productos y prestar servicios que satisfagan los intereses de los clientes excluyendo errores, pérdidas y deficiencias de recursos, mejorando el servicio, aumentando la producción y generando un gran beneficio.

#### **3.1 Características**

A continuación se describen las características de la calidad según el autor anterior, que son:

- a) Acción colectiva de control: Participación de los órganos legislativos y administrativos que forman la empresa cooperativa.

- b) Desarrollo de una gerencia participativa: Se identifica y simpatiza con el personal, busca el equilibrio entre motivación, satisfacción y desempeño. Buscar el regocijo en conjunto entre organización y empleado.
- c) Brindar situaciones de trabajo agradables y adecuadas para que el empleado se sienta motivado y se convierta en un agente de control;
- d) Implantar en forma colectiva el proceso de toma de decisiones y de responsabilidades;
- e) Fomentar el desarrollo del personal y la capacitación;
- f) Ver al cliente como amigo y razón de ser de la empresa.

La gestión de la calidad son acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para brindar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer las exigencias dadas sobre la calidad.

### 3.2 Programa de mejora continua

#### FLUJO DE PROGRAMA DE MEJORA CONTINUA



Gráfico 2: Flujo de programa de mejora continua  
Fuente: García, (2013)

### **3.2.1 Plan**

El plan Arcos (2012), dice que se lo realiza para introducir los cambios necesarios en el proceso previamente diseñado, debe incluir todos los aspectos que permitan conducir el proceso hacia la excelencia.

Según García, Quispe, & Ráez (2011), menciona las siguientes fases del plan de implementación:

#### **3.2.1.1 Implementación**

Esta fase se lleva con éxito y en forma sistemática, depende de la colaboración de los profesionales implicados, de su calidad de conocimiento y de la disponibilidad de medios considerados necesarios para alcanzar el objetivo.

#### **3.2.1.2 Revisión- Verificación**

Realiza la medición y seguimiento de los procesos, servicios y productos respecto de los objetivos, las políticas y los requisitos, además el de informar los resultados.

#### **3.2.1.3 Acción**

Incorpora la mejora al proceso y comunicar a todos los integrantes de la empresa; identifica proyectos/problemas nuevos.

#### **3.2.1.4 Costos**

La calidad de un producto o servicio tiene relación con los costos operativos del control de calidad según García (2013), que a continuación se detallan:

a) Costos de prevención:

Previene defectos y tiempo ocioso en el control de calidad.

b) Costos de evaluación:

Evalúa la calidad del producto, costos de inspección y ensayos.

c) Costos de fallas internas:

Por materiales defectuosos y productos que no satisfagan las especificaciones: desechos y desperdicios

d) Costo de fallas externas:

Productos defectuosos que llegan a manos del cliente o Asociado, las quejas pueden producir y el deterioro del servicio.

Estos costos se originan según el mismo autor por dos razones :

a) Carencia de estándares:

Se deja que la balanza se mueva unas veces hacia los costos y otras veces hacia el servicio al cliente.

b) Pocos gastos de prevención:

La mayoría de los costos se efectúan en la inspección del producto, lo cual provoca costos más probables de las fallas internas y externas.

### **3.2.1.5 Beneficios**

Existen varios beneficios que resultan de poner en práctica el programa de control de calidad, entre los cuales tenemos según García, (2013):

1. Mayor aprovechamiento de recursos;
2. Mejor calidad del diseño y del producto;
3. Reducción de costos de operación;
4. Reducción de pérdidas;
5. Mejoramiento en la moral del trabajador;
6. Satisfacción en el cliente o Asociado

### **3.3 Factores que afectan la calidad de un producto o servicio**

Los factores que afectan la calidad de un producto o servicio según el autor anterior pueden dividirse en dos grupos que son:

a) Tecnológico: materiales, máquinas y procesos;

b) Humano: jefes de taller, operadores, inspectores, operarios, entre otros.

Para un control de calidad efectivo sobre los factores que afectan la calidad del producto o servicio, se puede verificar las siguientes tareas:

a) Control de nuevo diseño:

Establece y especifica la calidad, garantiza la confiabilidad en el producto eliminando orígenes de fallas antes de iniciar la producción formal.

b) Control de recepción de material:

La recepción de material y almacenamiento a niveles más económicos cuya calidad concuerda con las especificaciones técnicas.

c) Control de producto:

Controla el momento de la producción o del servicio en su uso, de forma que puedan corregirse antes de que sean terminados.

d) Estudios especiales del proceso:

Investiga causas de producción defectuosa y determina la posibilidad de mejorar las características de calidad.

La calidad esta presente en las empresas porque ellas establecen programas de mejoramiento continuo; no obstante, las organizaciones tienen que alcanzar no solo la satisfacción del cliente por medio de productos y servicios de calidad sino también de los empleados, comunidad y ecosistemas con los que interactúa. Para ello se requiere que la implantación de programas de mejoramiento continuo se realice con un enfoque sistemático que certifique la congruencia estructural y cultural entre el sistema de la organización y los principios de calidad total.

### 3.4 Técnicas y sistemas de control



Gráfico 3 Las técnicas y sistemas de control  
Fuente: García, (2013)

Según Egusquiza, (2010) las técnicas y sistemas de control son:

#### **3.4.1 Establecimiento de estándares**

Estándar es el procedimiento esperado para una meta que instituye un nivel deseado de desempeño, motiva y sirve como medida de comparación para evaluar el desempeño real

#### **3.4.2 Observación de desempeño**

Establecer información cuantitativa precisa a fin de medir los niveles de desempeño en base a las metas propuestas.

#### **3.4.3 Comparación del desempeño real con el esperado**

Consiste en realizar un análisis exhaustivo de los resultados de desempeño obtenidos y establecer una comparación con el nivel de desempeño esperado.

#### **3.4.4 Acción Correctiva**

Consiste en tomar las medidas necesarias que garanticen que las operaciones se ajusten donde sea requerido, a fin de alcanzar los resultados que se planearon en un principio.

El proceso de control básico controla el efectivo, los procedimientos administrativos, la ética organizacional y la calidad del producto, en cualquier parte que se encuentre y sea lo que sea que se controle, según García, (2013) incluye tres pasos:

1. Establece estándares,
2. Mide el desempeño contra estos estándares, y
3. Corrige variaciones de los estándares y planes.

Entre algunos tipos de estándares según el mismo autor son:

Estándares físicos:

Medidas no monetarias y comunes al nivel operativo, en el cual se contrata mano de obra.

Estándares de costos:

Medidas monetarias y comunes en el nivel operativo, tales como las maquinarias.

Estándares de capital:

Surgen de la aplicación de medidas monetarias a artículos físicos. Tienen que ver con el capital invertido.

Estándares de ingresos:

Surgen de asignar valores monetarios a las ventas, tales como las ventas promedio por cliente y ventas per cápita.

Estándares de programa:

Es cuando por ejemplo, un gerente es asignado para instalar un programa de presupuesto variable o el seguimiento para el desarrollo de nuevos productos.

Estándares intangibles:

Son los estándares no expresados en medidas físicas o monetarias, tales como determinar la competencia de un gerente de Recursos Humanos.

El sistema de gestión de la calidad es la base para un buen rendimiento empresarial y para obtener una buena rentabilidad, las estrategias, procesos, recursos, estructuras y documentos de operaciones empresariales llevadas en orden y bajo ciertos parámetros son importantes para que un sistema de control de la calidad sea eficiente.

### 3.4 Principios

Según Jiménez (2014), los principios de gestión de la calidad son:

Tabla 2 Principios de Gestión de la Calidad

<b>Principios de Gestión de la Calidad</b>	
P1	Enfoque en el cliente
P2	Liderazgo
P3	Compromiso y competencias de las personas
P4	Enfoque basados en procesos
P5	Mejora
P6	Toma de decisiones informadas

Fuente: Jimenez, (2014)

### **3.5 Reglas de calidad**

Camisón, Cruz, & González (2006), menciona que son especificaciones organizativas que muestran cómo delimitar y establecer patrones de conducta en todas las áreas y departamentos de la institución, y cómo inspeccionar los factores que pueden perturbar a la calidad del producto, certificando un ejercicio sistemático en las actividades afines con la calidad

Por otro lado " (Barbancho, 2014, p.1) dice que los modelos de la calidad son el conjunto de la estructura, responsabilidades, actividades, recursos y procedimientos de la organización de una empresa, que ésta establece para llevar a cabo la gestión de su calidad.

De esta manera se fortalece el marco normativo de la gestión y control de la calidad a nivel internacional, estos modelos ayudan con pautas básicas para desarrollar un método de calidad independiente del objetivo de la institución, producto o servicio, son aprobadas en todo el mundo para garantizar su calidad .

### **3.6 Modelos de Gestión de la Calidad**

El desarrollo de la calidad total menciona González & Arciniegas (2016), a nivel internacional da lugar a la aparición de algunos modelos de excelencia en la gestión. Estos modelos sirven como instrumento de autoevaluación para las instituciones. Los organismos encargados de la gestión de estos modelos usan como elementos de difusión de éstos la entrega anual de unos "Premios a la excelencia de la gestión"Los beneficios que se derivan de su utilización en las organizaciones son:

Como sistemática de autoevaluación:

- Establece una certificado de calidad para la organización.
- Detecta áreas fuertes y áreas débiles de la organización.
- Conoce el camino de la mejora continua en los aspectos que conforman el modelo.

Como candidatos al premio:

- Se somete a un diagnóstico realizado por expertos externos que contribuyen múltiples ideas de mejora.
- Tensiona a la organización para lograr un objetivo.
- Si obtiene el premio, la publicidad inherente al mismo. (p.5)

En la tabla que se incluye a continuación se observan los modelos de excelencia más difundidos. A pesar de las peculiaridades de cada uno de ellos, en todos subyacen los principios básicos de la Calidad Total:

Tabla 3 Modelo de Gestión de la Calidad

MODELO	FECHA DE CREACIÓN	ORGANISMO QUE LO GESTIONA
1. Deming	1951	JUSE (Japón)
2. Malcom Baldrige	1987	Fundación para el premio de Calidad Malcolm Baldrige (EEUU)
3. Fundación Europea para la Gestión de la Calidad EFQM	1988	(European Foundation for Quality Management o Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)
4. Seis Sigma	1985	Seis Sigma
5. Taiichi Ohno	1949	Just In Time (JIT), "Justo a Tiempo"
6. El modelo de Brogowicz, Delene y Li	1990	Brogowicz,

Fuente: González & Arciniegas, (2016)

El mismo autor señala que es una característica común de estos modelos es que son dinámicos, y como tal evolucionan y se adaptan a los cambios que se producen en el entorno. Cientos de expertos enriquecen estos modelos año tras año con sus aportaciones.

Un modelo de gestión de la calidad establece un enfoque y un marco de referencia riguroso, objetivo y estructurado para el análisis de la organización, también determina las líneas de mejora continua hacia las que deben orientarse los esfuerzos de la organización, es un referente estratégico que identifica las áreas sobre las que hay que evaluar y actuar para conseguir la excelencia dentro de la organización.

### **3.6.1 Modelo Deming**

Deming Prize según Camisón (2015), nació en 1951, ha desarrollado una gran influencia en el progreso de la calidad y en Japón. El objetivo principal con el que nació fue convertirse en una herramienta para mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas. En la actualidad el premio se concede a las organizaciones que apoyan ampliamente al control de calidad y desarrollo de la dirección en Japón, y es una iniciativa para promover la gestión de la calidad en otras compañías que consideran el galardón como una excelente oportunidad para aprender.

Por otro lado Carro & González (2013), menciona que este modelo ha sido modificado en muchas ocasiones. su denominación original es la de control de calidad total, total quality control, siendo sustituida por el término total quality management (TQM) para adoptar igual término que en las naciones occidentales y conseguir un reconocimiento internacional. En este modelo cada institución realiza una auto-evaluación en la que analiza su situación actual, establece sus propios retos y objetivos, mejora y transforma por sí misma en el camino, es una convicción no un examen y es propósito de la empresa para implantar la GCT.

Para instaurar una comparación con los otros galardones, a continuación se muestran los criterios de la guía que establece una puntuación para cada uno de los seis criterios, y su relación entre sí:

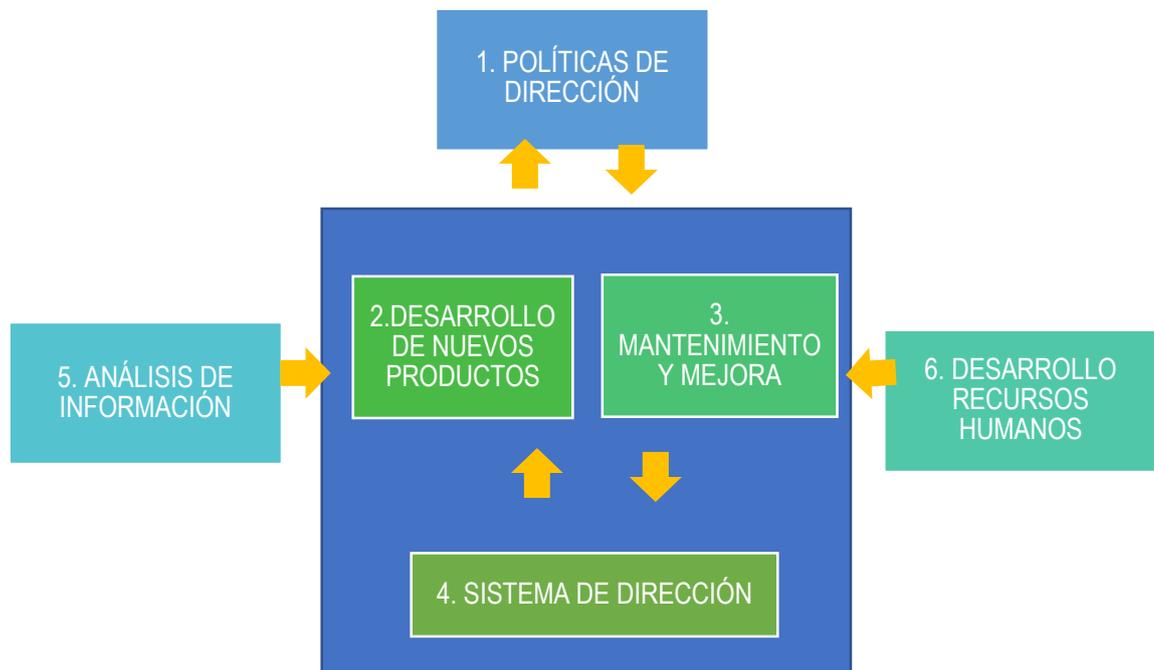


Gráfico 4 Criterios de la guía perteneciente al año 2004.  
Fuente: Camisón, (2015)

Los Criterios de la guía perteneciente al año 2004 según Llarena, Villodre, Pontoriero, & Cattapan (2014), son:

### 3.6.1.1 Dirección de políticas

Explora la determinación de políticas de dirección de calidad, cómo son comunicadas a todos los sectores de la empresa, si son exteriorizados con claridad y los más adecuados.

### 3.6.1.2 Desarrollo de nuevos productos

Analiza las actividades destacadas para certificar la fiabilidad y calidad de los productos y servicios, como el desarrollo de nuevos productos: , análisis de la calidad diseño, inspección y producción.

### 3.6.1.3 Mantenimiento y mejora

Evalúa las revisiones periódicas de los programaciones utilizadas en el mantenimiento y mejora de la calidad, examina las responsabilidades y la autoridad sobre estas materias, examina si utiliza gráficos de control y otras técnicas estadísticas, inspec el

proceso de selección, analiza los problemas críticos de la calidad y la utilización que se forma de estos análisis.

#### **3.6.1.4 Sistema de dirección**

Examina los campos de responsabilidad y autoridad y cómo se promueve la cooperación entre departamentos, la organización de la empresa para llevar a cabo el control de la calidad.

#### **3.6.1.5 Análisis de información**

Examina los procesos de recolección y transmisión de la información del interior y del exterior de la empresa en todos sus niveles y organizaciones.

#### **3.6.1.6 Desarrollo de recursos humanos**

Facilita atención al proceso de enseñanza del control de calidad y cómo asumen los trabajadores la formación en calidad, el grado de comprensión de los conceptos de control de calidad, las técnicas estadísticas y cómo las utilizan.

#### **3.1.6.7 Proceso de evaluación**

Los inspectores valoran los temas determinados por los interesados y examinan si son adecuados a su contexto, si sus actividades son adecuadas a sus situaciones, y si sus actividades tienen posibilidad de obtener los objetivos más elevados en el futuro. (Camisón, 2015)

El mismo autor menciona que la evaluación participa en todo momento con la filosofía de “oportunidad para el desarrollo mutuo”, porque con el proceso de valoración se incita al desarrollo de técnicas para mejorar la calidad. Esto se logra con la personalización que hace cada compañía con sus oportunidades de mejora y de la forma en que las desenvuelve y que juntamente con la evaluación que el comité hace sobre todos los aspectos del proceso hace que éste confluya en un desarrollo de la GCT.

#### **3.1.7 Modelo Malcom Baldrige**

El Modelo Baldrige según Peña (2017), es un instrumento que se utiliza para la evaluación, mejora y planificación hacia la gestión de la excelencia. Posee siete

capítulos o secciones, seis de ellos hace referencia a aspectos relacionados con la gestión y uno adicional relacionado con los resultados, cada sección contiene preguntas, se desarrolla a modo de requisitos que deben ser respondidos por las empresas que desean gestionarse con excelencia, es una guía para el progreso a largo plazo de las empresas.

Esta enfocada a la orientación de resultados, tiene énfasis en la necesidad de desarrollar alineación empresarial, desarrolla un enfoque en clientes y busca la focalización en todos los procesos, áreas y actividades clave del negocio. Es un modelo utilizado con adaptaciones en todo el mundo. En la actualidad se utiliza en el sector público y en el privado, así como organizaciones sin fines de lucro.



Gráfico 5 Modelo Malcom Baldrige  
Fuente: (Peña, 2017)

Basado algunos estudios realizados y en resultados empíricos, en la seguridad conceptual proporcionada por la literatura revisada, este estudio plantea un diseño hipotético basado según Valenzuela & Rosas, (2015):

### 3.1.7.1 Criterios y subcriterios del modelo

Basado en algunos estudios realizados y en resultados empíricos, en la seguridad conceptual proporcionada por la literatura revisada, este estudio plantea un diseño hipotético basado según Valenzuela & Rosas (2015), en los criterios de una

herramienta de autoevaluación para identificar las fortalezas y las áreas que precisan mejorar, así:

#### **3.1.7.1.1 Liderazgo**

Examina la manera en que la alta dirección dirige y hace sostenible a la organización. Además, evalúa el gobierno de la organización y la manera en que se abordan las responsabilidades éticas, legales y las referidas a la comunidad (Ciento veinte puntos).

#### **3.1.7.1.2 Planeación estratégica**

Examina la manera en que la organización desarrolla objetivos estratégicos y planes de acción. También evalúa la forma en la que los objetivos estratégicos y planes de acción definidos son desplegados, modificados (si es requerido) y medidos en su progreso (ochenta y cinco puntos).

#### **3.1.7.1.3 Orientación hacia el cliente y el mercado**

Explora la forma en que la empresa establece las necesidades, requerimientos y preferencias de los mercados y clientes. También considera la forma en que la organización cimienta relaciones con los clientes y establece los factores clave que llevan a la satisfacción, adquisición, lealtad, retención de clientes, así como a la sostenibilidad y expansión del negocio (ochenta y cinco puntos).

#### **3.1.7.1.4 Medición, análisis y gestión del conocimiento**

Examina la forma en la que la organización recolecta, selecciona, analiza, gestiona y mejora los activos de datos, información y conocimiento. También evalúa la manera como la organización evalúa el desempeño (noventa puntos).

#### **3.1.7.1.5 Orientación hacia las Personas**

Examina la manera en que los sistemas de trabajo de la organización, así como, la gestión del aprendizaje y la motivación, admiten a todos los participantes a utilizar y desarrollar todo su potencial en relación con la estrategia, planes de acción y objetivos globales de la organización. Asimismo, reconocen los esfuerzos que hace la organización por establecer y conservar un lugar de trabajo y buen clima laboral que conduzca al desarrollo personal y organizacional y a la excelencia en el desempeño (ochenta y cinco puntos).

### **3.1.7.1.6 Gestión de Procesos**

Examina los aspectos clave de la gestión de procesos de la organización, conteniendo los procesos de servicios y productos organizacionales para la creación de valor; y, los procesos de soporte claves. Este criterio comprende todos los procesos clave y unidades de trabajo (ochenta y cinco puntos).

### **3.1.7.1.7 Resultados**

Examina el desempeño y la mejora en áreas de negocio claves de la organización como el desempeño de productos y servicios, la satisfacción del cliente, desempeño financiero y de mercado, de la orientación hacia las personas, operativo y el del liderazgo y la responsabilidad social. También se examinan los niveles de desempeño con relación a los competidores y a otras organizaciones que proveen productos y servicios similares (cuatrocientos cincuenta puntos)

El Modelo posee una puntuación que constituyen un sistema de diagnóstico (evaluación). La puntuación manifiesta las dimensiones de evaluación: procesos y resultados, así como, los factores claves utilizados para evaluar cada dimensión. Este diagnóstico es una herramienta útil de gestión que va más allá de revisiones de desempeño y que es aplicable a una amplia gama de estrategias, sistemas de administración y tipos de organización. (Villanueva, 2016)

Este modelo forma un conjunto de criterios que utiliza para evaluar la calidad y la excelencia organizacional. Se basa en el liderazgo hacia el cliente, en el apoyo a la organización, en la medición de los índices y en el benchmarking como forma de mantener las ventajas competitivas (Pastor, Pastor, Calcedo, & Royo, 2012).

El modelo está basado en torno a once valores que simbolizan su fundamento e integran el conjunto de variables y criterios de calidad.

### **3.1.8 Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management o Fundación Europea para la gestión de la Calidad) de Excelencia**

Según González & Jiménez (2016), este modelo es una valiosa herramienta para las organizaciones que desean avanzar en la aplicación a sus prácticas de gestión, dado que:

- Por una parte, son modelos de referencia que establecen todos los aspectos que se deben contemplar para poder gestionar una organización de acuerdo a los principios del modelo,
- Además son modelos de evaluación que nos permiten conocer el grado de avance; para ello, se puede realizar una autoevaluación o bien recibir una evaluación externa.

El modelo europeo de excelencia es dinámico y, como tal, va evolucionando y adaptándose a los cambios que se producen en el entorno. Centenares de expertos enriquecen este modelo año tras año con sus aportaciones. Así, en las últimas revisiones llevadas a cabo se han introducido varias mejoras que nos conducen al modelo del año 2010, versión vigente en la actualidad.

El modelo es perfectamente aplicable a cualquier tipo de empresa u organización, tanto del sector privado como del público, hospitales, centros de enseñanza, ayuntamientos, entidades no lucrativas y, por supuesto, a las pymes, ya sean industriales o de servicios, e incluso a las micropymes o pequeñas organizaciones. En cualquier caso, se han realizado adaptaciones sectoriales del modelo, que han ayudado sin duda a su implantación. Por ejemplo, existen adaptaciones del modelo al sector educativo, al sector sanitario y al de la Administración pública González & Jiménez (2016).

González & Arciniegas (2016), dice que la satisfacción de los empleados, de los clientes y el impacto en la sociedad se consiguen por medio del liderazgo que promueven las políticas, estrategias, las personas de la institución, alianzas, procesos y recursos encaminados a la obtención de la excelencia en los resultados de la empresa.

Este modelo responde al siguiente esquema plasmado en la siguiente figura:

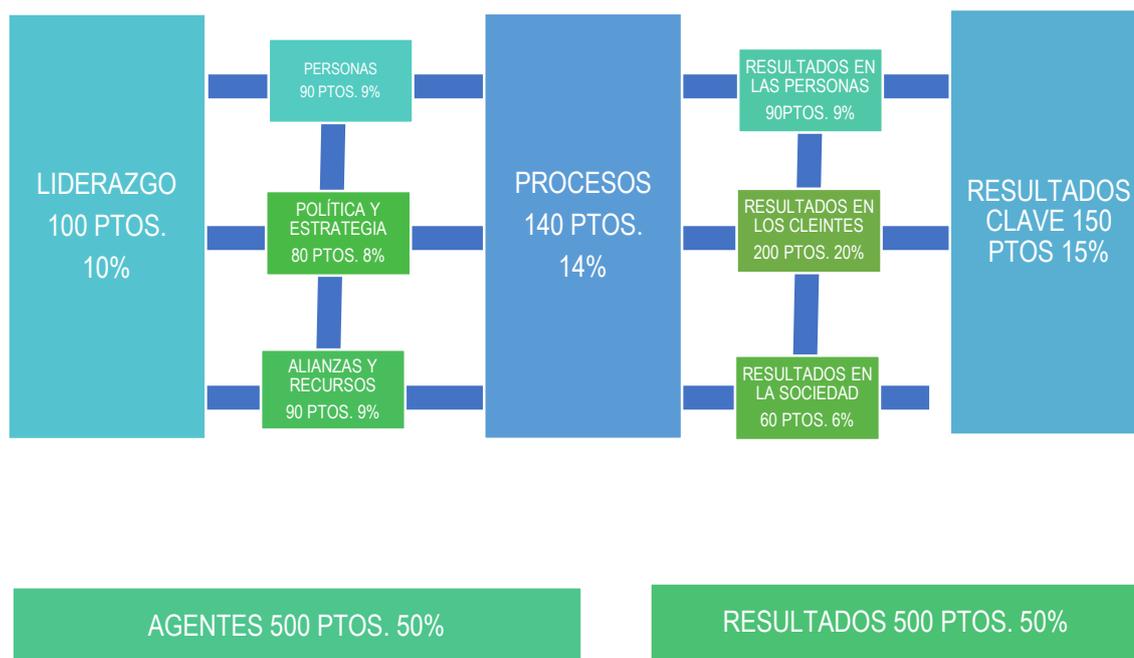


Gráfico 6 Modelo EFQM  
Fuente: González & Arciniegas, (2016)

Según Colmenares & López (2013), el modelo EFQM diferencia criterios de agentes facilitadores y criterios de resultados, así:

### 3.1.8.1 Criterios de Agentes Facilitadores

#### 3.1.8.1.1 Liderazgo

Los y las líderes deben desarrollar y facilitar la misión y la visión, las organizaciones excelentes deben poseer líderes que dan forma al futuro y lo hacen realidad, al actuar como modelo de referencia de sus valores y principios éticos e inspirar confianza en todo momento, son flexibles porque permiten a la organización anticiparse y reaccionar de manera oportuna con el fin de asegurarse un éxito continuo.

#### 3.1.8.1.2 Personas

Las organizaciones deben valorar a las personas que las integran y crear una cultura que permitan lograr los objetivos personales y los de la organización de manera beneficiosa para ambas partes, desarrollar las capacidades de las personas y fomentar la equidad e igualdad, se preocupan por las personas de la organización, potencian la comunicación interna, recompensan y dan reconocimiento a los esfuerzos para motivar a las personas, incrementar su compromiso con la organización y favorecer que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

Cómo gestionar, desarrollar y aprovechar la organización, el conocimiento y potencial de las personas que lo componen.

#### **3.1.8.1.3 Políticas y estrategias**

Las organizaciones deben establecer su misión y visión por medio de una estrategia centrada en los grupos de interés para desplegar políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia. Como implantar la organización su misión y visión apoyada por políticas, planes, programas.

#### **3.1.8.1.4 Alianzas y recursos**

Las organizaciones deben gestionar y planificar las alianzas externas, recursos internos y proveedores para apoyar el despliegue y la ejecución de la estrategia general y sus políticas de apoyo, así como para lograr el funcionamiento eficaz de sus procesos. Se aseguran de gestionar de modo eficaz su impacto ambiental y social. Este recurso se encamina a gestionar y proyectar las alianzas externas y recursos internos de la organización.

#### **3.1.8.1.5 Procesos**

Las organizaciones deben diseñar, gestionar y mejorar sus procesos, productos y servicios para generar cada vez mayor valor para sus clientes y otros grupos de interés. Como diseñar, gestionar y organizar la organización sus procesos para generar mayor valor a su clientela y otros grupos de interés.

### **3.1.8.2 Criterio de resultados**

#### **3.1.8.2.1 Resultados en las personas**

Percepción de la institución por parte de los entes que la integran, (encuestas, evaluaciones del desempeño, entrevistas y grupos focales). Son medidas internas que emplea la empresa para supervisar, concebir, pronosticar y mejorar el rendimiento de los entes que la conforman y también para anticipar sus conocimientos.

### **3.1.8.2.2 Resultados en los clientes**

Percepción que tienen los clientes sobre la organización, (grupos focales, felicitaciones, quejas, sugerencias, encuestas, clasificaciones de proveedores,). Son medidas internas que usa la organización para supervisar, predecir, entender y mejorar su rendimiento y para anticipar la percepción de sus clientes externos.

### **3.1.8.2.3 Resultados en la sociedad**

Percepción de la empresa por parte de la sociedad, (representantes sociales, encuestas, reuniones públicas, informes, autoridades de la administración, encuestas, artículos de prensa). Son medidas internas que usa la institución para supervisar, predecir, mejorar y entender su rendimiento, así como para anticipar los discernimientos de la sociedad.

### **3.1.8.3 Resultados**

Lo que consigue la organización en relación con su rendimiento final planificado. Estas medidas son los resultados clave premeditados por la empresa y acordados en su estrategia y política. La institución emplea para predecir, mejorar sus resultados clave posibles, supervisar y entender los procesos.

#### **Resultados**

- Se trata de un análisis global y sistemático de la gestión de una organización, realizado por expertos independientes y ajenos a ella, que ofrece una visión objetiva y sirve de contraste a la propia autoevaluación.
- Sin embargo, el Gobierno Vasco reconoce:
  - Con el distintivo Q de plata a aquellas organizaciones que superan los 400 puntos de acuerdo con el sistema de evaluación del modelo Europeo.
  - Con el distintivo Q de oro a aquellas organizaciones que superan los 500 puntos de acuerdo con el sistema de evaluación del modelo Europeo.
- También existen varios reconocimientos por parte de la Unión Europea:
  - Finalista Europeo
  - Premio europeo (600 puntos)
  - Ganador de Premio europeo

Los porcentajes que se muestra en el gráfico anterior son los que utilizan para el Premio Europeo a la Calidad (EQA) . Dichas ponderaciones utiliza la organización para

beneficio adicional de comparar su perfil de calificación con el de otras empresas. El modelo y los porcentajes se obtienen por medio de amplias consultas entre empresas europeas, la cual revisa anualmente la EFQM como parte de su proceso de mejora continua. Considerando que cada organización es única, este patrón brinda un marco genérico de criterios aplicables a cualquier organización (González & Arciniegas, 2016).

### **3.1.9 Modelo Seis Sigma**

El concepto de Seis Sigma nace en Estados Unidos, en 1985. Debido a la amenaza de la competitividad de los fabricantes japoneses en la industria electrónica, surge la necesidad de establecer mejoras rápidas en los niveles de calidad. Con el éxito de Motorola, las empresas ponen en práctica esta metodología buscando buenos resultados como Electric, Honeywell, Telefónica (Gutiérrez & Tamayo, 2012).

“Seis Sigma es un método sistemático y organizado para la mejora de procesos estratégicos, que se basa en una metodología estadística y científica, para lograr reducciones drásticas en las tasas de fallo definidas para los clientes” (Gutiérrez & Tamayo, 2012, p.533).

### **3.1.10 Taiichi Ohno**

“El Justo a Tiempo (JIT, Just In Time) es una filosofía industrial que se concentra en eliminar los costos que se originan de todas las actividades internas y externas y que no añaden valor al producto o servicio en una organización” (Hipólito & Marín, 2013, p.1).

El mismo autor menciona que justo a tiempo implica producir solamente lo necesario, cumple las metas solicitadas por el cliente, produce el mínimo número de unidades en cantidades menores posibles y en el último momento posible, elimina la necesidad de almacenar, porque las existencias mínimas y suficientes llegan justo a tiempo a reponer las que acaban de utilizarse y la eliminación del inventario del producto terminado.

### **3.1.11 El Modelo De Brogowicz, Delene Y Li**

Es un modelo de calidad de servicio en el que hace especial hincapié en los aspectos de gestión, a la par que se sintetizan las aportaciones de las escuelas nórdica y norteamericana (Serrano & López, 2016).

El mismo autor menciona que este modelo reposa en la idea de que los directivos se comprometen a prestar especial atención a la implementación, planificación y control de la dimensión técnica y la dimensión funcional de la calidad para prevenir o minimizar el gap en la calidad de servicio que nace como diferencia entre la calidad esperada y la realmente recibida.

Son el resultado no sólo de la oferta global de servicio que hace la empresa, sino también de las expectativas previas del cliente y de las influencias externas, actividades de marketing e imagen corporativa, por lo tanto, la tarea de la dirección de la empresa se centra en determinar la misión y objetivos de la empresa como planificar, implementar y controlar las estrategias que permitan minimizar o eliminar las estrategias.

### **3.1.12 Aseguramiento De La Calidad**

En los años 50, surge el término "quality (calidad) assurance (aseguramiento)" que se traduce como garantía o aseguramiento de la calidad y que comprende al "conjunto de actividades sistemáticas y planificadas, importante para que se dé la confianza de que un producto o servicio va a satisfacer las necesidades establecidas". Todo este ámbito se ajusta a la certificación ISO 9001:2000, y ha pasado a denominarse como Gestión de la Calidad (González & Arciniegas, 2016).

Es el conjunto de decisiones que se toma en la empresa con el objetivo de optimizar la calidad de los procesos, productos o servicios y la gestión empresarial en general (Heras, Arana, Camisón, Casadeús, & Martiarena, 2015).

Los sistemas de Aseguramiento de la Calidad está basada en los estándares de sistemas de gestión internacionales, surge de la normalización y se relaciona con la gestión empresarial en un entorno económico simbolizado por el proceso de globalización e integración económica del mercado (Heras, Arana, Camisón, Casadeús, & Martiarena, 2015).

El aseguramiento según Camisón, Cruz, & González (2015), reposa en cuatro componentes: la norma de calidad, el sistema de certificación, la marca de calidad y el ente gestor:

#### **3.1.12.1 La normalización**

La normalización consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas, que pretenden ser reconocidas como soluciones a situaciones repetitivas o continuadas que se desarrollan en cualquier actividad humana. Su objetivo es unificar criterios, mediante acuerdos voluntarios y por consenso entre todas las partes implicadas (fabricantes, usuarios, consumidores, centros de investigación, asociaciones), para elaborar normas sobre cualquier tipo de producto o proceso. (p.34)

La normalización constituye un elemento de relación y una herramienta que reglamenta los mercados o las jerarquías u organizaciones formales. En una economía global, sin la normalización el proceso de calidad se obstaculizaría exorbitantemente, por tanto, aviva el comercio internacional debido a la supresión de obstáculos por las diferentes prácticas nacionales.

#### **3.1.12.2 La certificación**

La certificación reside en afirmar la verdad de un hecho. Como requisito menciona el aseguramiento del cumplimiento de la norma. Certificar es la acción llevada a cabo para realizar un documento que garantice que un producto, sistema o persona se ajuste a ciertas directrices establecidas en una norma cedida. Aquel documento, se denomina certificado, donde se detalla el ámbito para el que se concede, la norma a la que se sujeta y el periodo de utilidad.

#### **3.1.12.3 Las marcas de calidad**

La certificación lleva a obtener a la empresa una marca que acredita su calidad. El sistema se sostiene en una institución gestora que origina la aplicación del modelo y vela por su perfeccionamiento y cumplimiento. La eficacia de la marca de calidad depende del prestigio internacional que muestra el ente gestor.

#### **3.1.12.4 Ente gestor**

Se refiere al establecimiento de especificaciones de cada empresa, que deben establecer sus propias propiedades de calidad, los establecimientos toman el compromiso de instituir sistemas de calidad que confirmen la fiabilidad de los procesos para cumplir los estándares mínimos desarrollados para la prestación del servicio.

#### **2.3.2 Descripción conceptual de la Variable Dependiente: Crecimiento Cooperativo**

### **4. Economía Popular y Solidaria**

Según SEPS, (2017). se toma el concepto de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria tal y como lo describe el autor:

La economía popular y solidaria es una forma de organización económica, en la que sus integrantes, individual o colectivamente, establecen y amplían procesos de producción, comercialización, intercambio, financiamiento y consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y crear ingresos. Esta forma de organización está basada en relaciones de cooperación, solidaridad y reciprocidad, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad, enfocada al buen vivir, en armonía con la naturaleza, por encima del lucro, la apropiación y la acumulación de capital.

La economía popular y solidaria agrupa varias personas con el fin de ayudar a generar emprendimientos pequeños en los lugares donde residen con financiamiento, asesoría y seguimiento del proyecto con el fin de que las personas generen ingresos, plazas de empleo y mejoren su calidad de vida en condiciones del buen vivir.

La Economía Solidaria Chakana (2015) , plantea como alternativa viable a la crisis estructural de sobreproducción y consumismo. Las empresas asociadas formulan una opción para solidarizar la aportación de bienes, capacidades tecnologías y recursos financieros; para ganar escala, capacidad de negociación y elaborar una gran variedad de productos agregadores de valor. Es una opción que incluye a la población en un proceso productivo sostenible. Para lo que se requiere apoyo macroeconómico para posibilitar los emprendimientos solidarios.

En Ecuador, según datos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) existen 8.154 organizaciones de la EPS. De las cuales se tienen: 7.237 asociaciones, cooperativas, organizaciones comunitarias y unidades económicas populares; y, en el sector financiero, 917 cooperativas de ahorro y crédito, cajas, bancos comunales y cajas de ahorro.

La Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) constituye un logro primordial para el reconocimiento de esos actores, la creación de institucionalidad y el fomento de las instituciones populares y solidarias del sector real y del sector financiero.

Chakana (2015) es una opción que incluye a toda la población en un proceso productivo de forma sostenible. Se demanda un apoyo macroeconómico que posibilite los emprendimientos solidarios, como la asociatividad que asiste a los productores rurales, desempleados y trabajadores en situación de precariedad a que se sujeten en el mercado y perciban ingresos dignos.

## **5. Cooperativismo**

Según Saavedra, Cabrera, & Luque, (2017) "El cooperativismo es una herramienta que permite a las comunidades y grupos humanos participar para lograr el bien común. La participación se da por el trabajo diario y continuo, con la colaboración y la solidaridad".

Algunos de los valores del cooperativismo son:

- Ayuda mutua.
- Responsabilidad.
- Equidad.
- Democracia.
- Solidaridad
- Igualdad.

El cooperativismo se valora e interpreta varias formas a lo largo de su existencia, no solo porque en cada época se han impuesto condiciones para su progreso a partir de la

inserción y valoración social en varios contextos y culturas, sino porque es una entidad instituida por la capacidad organizativa y participativa de la población para resolver problemas de trabajo, subsistencia y calidad de vida. El cooperativismo no nace sola para atender las necesidades de sus asociadas y asociados, también es respuesta popular ante las condiciones imperantes de un sistema excluyente e inequitativo existente en la sociedad (Mogrovejo, Mora, & Vanhuynegem, 2012).

El cooperativismo es un sistema socio-económico que promueve la organización de las personas para satisfacer en forma conjunta sus necesidades.

## **6. Crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito**

### **6.1 Crecimiento**

El crecimiento es un término que usamos para designar o promediar el tamaño, la cantidad, o importancia sobre algo. Por ejemplo el crecimiento o desarrollo económico de un país, se basan en su capacidad de generar riquezas y el incremento de su sociedad, interviniendo en , varios factores que son determinantes, como la política, lo social, lo cultural; pudiendo ser un obstáculo deficiente en su forma, desde el sistema educativo y la corrupción, relacionándose con el crecimiento de sus ciudadanos, ya que los seres humanos tratan de buscar nuevas formas de aumentar sus posibilidades de una buena vida, en un estatus de completa valoración (Duarte, 2017).

En una sociedad de desiguales, generar crecimiento, es el mayor desafío que enfrentan las cooperativas, porque deben mostrar una buena práctica con la integración socioeconómica de todos los socios, a través de una cadena de valor que identifique el contexto social, económico y ambiental (Yanio, 2016).

Las cooperativas de Ahorro y Crédito es el sector de mayor crecimiento del sistema financiero popular y solidario, congrega a 6,3 millones de asociados. Entre 2012 y 2016 sus activos se incrementaron en 50%, su cartera de crédito en 40% y los depósitos al 70%, en esta fase las tasas de crecimiento anuales fueron superiores a las de la banca privada. En 2016, en términos patrimoniales, las COACs tuvieron \$ 1.500 millones, manifestando un crecimiento del 75% en relación a 2012. (Guerra, 2017)

El mismo autor manifiesta que en 2017, las cooperativas de ahorro y crédito registraron un crecimiento del 4,9% en relación a sus activos con USD 11.387 millones. Con relación a los pasivos, la evolución es del 4,9%, con una representación de USD 9.296,4 millones. posteriormente su patrimonio llegó al 2,2% con USD 1.566,7 millones.

En este contexto SEPS (2017), manifiesta que este crecimiento se refleja especialmente en la zona centro del país (Chimborazo, Cotopaxi, Bolívar, Tungurahua, Pastaza); allí los activos de las 259 entidades financieras populares y solidarias llegan a \$2.918 millones; con un nivel de ingresos de 351,97 millones, según cifras del año 2017. También recalca que en esta misma zona del país, el 69,92% de colocaciones de créditos, llega a socios que tienen instrucción primaria y secundaria, reflejando un alto grado de inclusión financiera en el sector rural de esta zona del país.

El mismo autor manifiesta que estos indicadores son positivos y evidencian que el sector cooperativo durante el año 2017 ha tenido una evolución positiva, que ha permitido mantener la estabilidad de las entidades financieras populares y solidarias a través de la supervisión y el control.

Según MIES (2012), las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la concesión de préstamos, captación de ahorros y la prestación de otros servicios financieros de la misma línea, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que regulará estas entidades y por lo cual está dispuesto en la Segunda parte de la presente ley.

Según SEPS (2017), el número de cooperativas y asociaciones entre 2012 y 2014 se incrementaron de 6.016 organizaciones a 7.249, evidenciando una evolución positiva principalmente en las cooperativas no financieras, considerando necesaria la depuración por lo que realizan la supervisión y control del sector.

Por otro lado Chakana (2015), el sector financiero popular y solidario registra un crecimiento de activos en 2014, del 7,66%, una cifra superior a la banca privada (7,31%). Lo cual evidencia que la EPS simboliza una alternativa financiera que provee estabilidad.

A continuación se muestra las posibilidades de información general desde el Geoeps centrada en las instituciones financieras populares y solidarias:

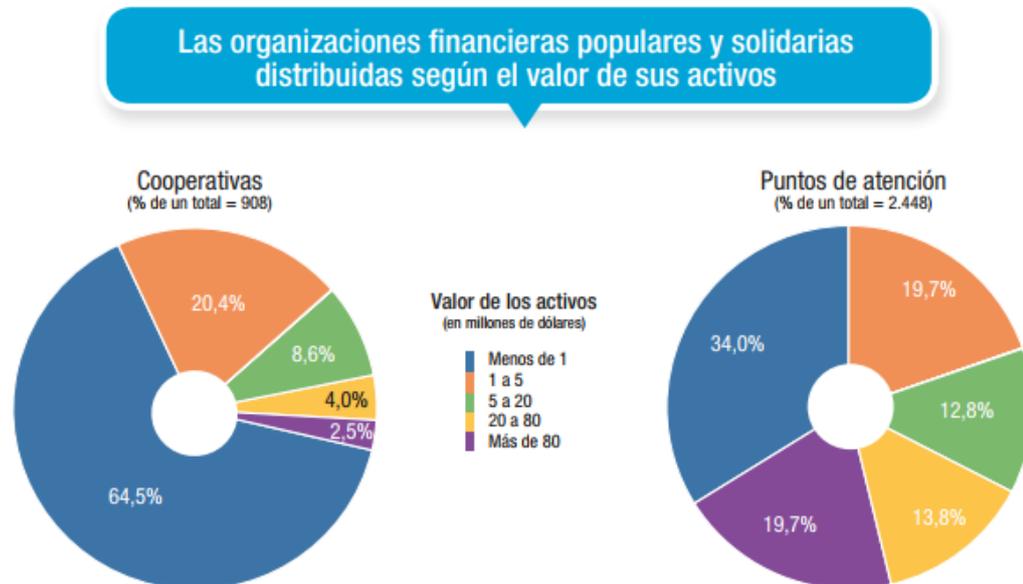


Gráfico 7 Las organizaciones financieras populares y solidarias distribuidas según el valor de sus activos.

Fuente: Chakana, (2015)

## 6.2 Cooperativa de Ahorro y Crédito

Según Gadea (2012), "es una sociedad autónoma de individuos que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática"(p.6).

Según García (2013), "es una sociedad autónoma de individuos que se han unido libremente para formar una organización demócrata cuya gestión y administración debe llevarse a cabo de la forma que convengan los asociados, en búsqueda de bienes y servicios para el bien común". (p.4)

Las cooperativas representa una práctica organizativa, siendo su modelo de negocio la articulación en el territorio de las esferas financiera y sociales de una forma complementaria. La Cooperativa es una organización privada, integrada voluntariamente por personas unidas por un mismo vinculo e inspiradas en el propio esfuerzo y ayuda mutua.

Según Lindo, (2012) Su objetivo es realizar en común y en forma democrática, actividades económicas- sociales, a fin de prestar a sí mismas y a la comunidad, bienes y servicios para satisfacción de necesidades colectivas e individuales, para ello es necesario:

- Estimular el ahorro sistemático, mejorar la productividad,
- Fomentar la propiedad cooperativa,
- Capacitar y promover constantemente a los cooperativistas, distribuir el resultado del esfuerzo común de trabajo aportado y
- Utilizar eficientemente los servicios que ofrece la cooperativa.

La cooperativa nace de una necesidad sentida por un grupo de personas para actuar en búsqueda de las soluciones conectivas. La persona humana es el sujeto de los fines de la cooperativa de Ahorro y Crédito y su actividad se encamina a colaborar por su pleno desarrollo y perfeccionamiento. El dinero o capital se considera como un medio para lograr la superación del ser humano. Contrario de otro tipo de organizaciones privadas. Los servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito están encaminados a mejorar el bienestar económico y social de todos los cooperativistas. Los servicios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que son fundamentalmente financieras, están orientadas a mejorar primordialmente el nivel económico y social y en general el desarrollo humano de todos los cooperativistas y no a maximizar las utilidades. Las decisiones que afectan los servicios que brinda la Cooperativa se basan en la equidad y en los efectos y beneficios que producen los cooperativistas (Lindo, 2012).

Las cooperativas están caracterizadas por producir servicios que contribuyen a elevar las condiciones de vida de sus afiliados. En el caso de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, dicho servicios se concentran en ofrecer y las oportunidades para el ahorro sistemático, el otorgamiento de crédito y otros servicios financieros complementarios que ayuden a que los componentes de ahorro y crédito cumplan sus propósitos.

### **6.2.1 Principios de las Cooperativas**

Los principios cooperativos son líneas por medio de las cuales las cooperativas practican los valores que la definen, existe un conjunto de siete principios cooperativos fundamentales según García (2013), son:



Gráfico 8 Principios de las Cooperativas  
Fuente: García, (2013)

#### **6.2.1.1 Membresía abierta y voluntaria**

Las cooperativas son entidades voluntarias y están abiertas para todas las personas dispuestas a usar sus servicios y aceptar las responsabilidades que conlleva la membresía, este servicio es sin diferencia de clase social, género, posición política o religiosa y raza.

#### **6.2.1.2 Control democrático de los miembros**

Las cooperativas son organizaciones democráticas vigiladas por sus socios, quienes participan de forma activa en la adopción y definición de políticas y toma de decisiones.

#### **6.2.1.3 Participación económica de los miembros**

Los socios aportan de forma equitativa y fiscalizan de manera democrática el capital de la cooperativa.

#### **6.2.1.4 Autonomía e independencia**

Las cooperativas son organizaciones independientes de ayuda recíproca controladas por sus socios. Si consiguen acuerdos con otras entidades (incluyendo gobiernos) o tienen capital de fuentes externas, lo formalizan en cláusulas que certifican el control democrático por parte de sus socios para defender su autonomía.

### **6.2.1.5 Educación, entrenamiento e información**

Las cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus socios, gerentes, dirigentes y empleados, favoreciendo al desarrollo de la institución, comunican al público en general, fundamentalmente a los jóvenes y creadores de opinión acerca de los beneficios y entorno del cooperativismo.

### **6.2.1.6 Cooperación entre cooperativas**

Las cooperativas deben interesarse por sus miembros de una manera eficaz y fortalecer el movimiento cooperativo, trabajar en forma conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

### **6.2.1.7 Compromiso con la comunidad**

Las cooperativas deben trabajar para el progreso sostenible de su comunidad mediante políticas adoptadas por sus socios, su finalidad es reemplazar con las necesidades financieras de un tercero, la entidad está formada por personas naturales o jurídicas que reúnen sus capitales para establecer la cooperativa, en la actualidad se rigen bajo la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria

## **6.2.2 Características similares de las cooperativas**

Según García, et al, (2013), las características similares de las cooperativas son:

- Ilimitación y variabilidad del número de socios.
- Permanencia indefinida
- Variabilidad e ilimitación del capital.
- Independencia política, racial y religiosa.
- Igualdad de derechos y obligaciones entre los socios.
- Reconocimiento de un solo voto a cada asociado, libremente de sus aportaciones.
- Irrepartibilidad de las reservas sociales. (p.10)

Las características de una cooperativa de ahorro y crédito es que sus socios poseen la confianza para invertir su dinero instituyendo ideas claras y los objetivos a cumplir en un determinado tiempo y establecer los beneficios que le pertenece a cada uno.

### **6.2.3 Objetivos de las cooperativas**

Los objetivos según el autor anterior, son:

- Gestionar préstamos o servicios variados a los socios con intereses moderados.
- Propiciar la previsión y el progreso económico, por medio del ahorro frecuente.
- Combatir la usura, mediante la cooperación.
- Orientar a los socios con relación al refinanciamiento de deudas y al establecimiento de planes de pagos prudentes.
- Promover, estimular y desarrollar el espíritu de iniciativa trabajo, colaboración, solidaridad y amistad entre los socios, para que apoyen a desarrollar la propiedad nacional.
- Velar por el buen comportamiento de los socios, directivos y empleados, que sean respetuoso de las normas morales que establecen la ética de la cooperativa.
- Inspirar respeto a los socios en todos los ámbitos financieros, sociales, culturales, entre otros.
- Proteger a los socios contra el desempleo, enfermedades y otras conflictos similares.
- Formar a los socios, empleados y a la juventud en principios, métodos y características del cooperativismo.
- Ayudar con el ente verificador y cualquier organismo de unificación en la orientación a conjuntos cooperativos.
- Capacitar a los directivos en la gestión empresarial. (p. 11)

El objetivo de las cooperativas de ahorro y crédito es ayudar a las personas de los sectores menos favorecidos a progresar por medio de un préstamo con tasas moderadas y así realizar un negocio para surgir en su vida personal.

### **6.2.4 Actividades autorizadas de las Cooperativas**

Las actividades autorizadas según García, et al, (2013), son:

1. Suministrar diversos servicios del tipo ahorro y crédito o de servicios múltiples que se consideren necesarios para la realización de los objetivos de la cooperativa.
2. Contratar fianzas de fidelidad, seguros y otros que sean convenientes a los objetivos de la cooperativa.

3. Negociar y tramitar los créditos a su favor, cuando lo estime conveniente, a través de los bancos existentes en el país, como también con entidades financieras extranjeras, con la debida aprobación de la asamblea
4. Establecer la política y su reglamentación; considerar que el interés que cobren los préstamos y de los servicios que ofrezca debe ser justo, razonable y competitivo, a fin de que constituya un estímulo real para el asociado.
5. Constituir y manejar, de acuerdo con las leyes vigentes, fondos de retiros, cesantías, pensiones, jubilaciones, directamente o por medio de la federación y entidades auxiliares. estos fondos serán inembargables.
6. Asumir todas las formas de pasivos y emitir obligaciones que suscriban los asociados o los terceros, conforme a las condiciones que establezca la respectiva reglamentación.
7. Brindar a los asociados un sistema cooperativo para acumular sus ahorros, obtener crédito o recibir cualquier beneficio o servicio que así se considere necesario.
8. Brindar servicios de garantía financiera y de préstamos. (p.12)

#### **6.2.5 Prohibiciones en las actividades económicas de las cooperativas**

- Conceder ventajas o privilegios a sus iniciadores, fundadores, directores, o administradores, o preferencias a parte alguna del capital social.
- Imponer condiciones rigurosas o excluyentes para el ingreso de nuevos asociados, que impidan su crecimiento.
- Establecer acuerdos o combinaciones con sociedades mercantiles lucrativas.
- Desarrollar actividades distintas de las enumeradas en sus estatutos y de las legalmente autorizadas.
- Integrar sus organismos directivos permanentes con personas que no sean sus asociados.
- Transformarse en actividades de otra naturaleza jurídica. (García, 2013, p.13)

Las cooperativas de ahorro y crédito están estructuradas de acuerdo a las leyes establecidas por cada país, es primordial que toda cooperativa disponga una gama de servicios financieros asequibles para crear oportunidades de negocio a sus socios.

### 6.2.6 El Control Interno

El control interno según Edmun (2014), permite a la dirección lograr propósitos, servir de alerta para anticiparse a las necesidades, los cambios y orientar su rumbo hacia las nuevas expectativas que traza el ambiente o los clientes de la empresa

El control interno en la cooperativa es un compromiso compartido entre los directores y la gerencia, sirve para avalar la conducción correcta de la empresa y el cumplimiento de los objetivos eficientes y efectivos en la realización del trabajo y uso de recursos; confiabilidad de la información contable y financiera; cumplimiento de leyes, acuerdos, reglamentos, normas y políticas que rigen su funcionamiento para ello se acude a auditores internos y externos. El control interno no asegura el éxito o supervivencia de una empresa o cooperativa.

### Características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las COAC están divididas en 5 segmentos de acuerdo al tamaño de sus activos. Las más grandes son las del segmento 1 y las más pequeñas las de segmento 5 SEPS, (2017).

Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubican en los siguientes segmentos:

Tabla 4 Norma para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario.

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

Fuente: SEPS, (2017)

Las cooperativas de ahorro y crédito se agrupan en las provincias de la región Sierra centro (Bolívar, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo), existen más de 12 organizaciones por cada cien mil habitantes, seguidas por Azuay, Zamora y Pastaza

Según la SEPS, et al (2017), las cooperativas poseen en promedio 6.654 socios, de los cuales el 49,3% son hombres y 50,7% son mujeres. A nivel de segmento:

- COACs segmento 1: mantienen 340 socios en promedio;
- Segmento 2: con 2.463 socios.
- Segmento 3: con 15.689 socios.
- Segmento 4: 122.337 socios.

Se puede apreciar que existe una gran diferencia de tamaño entre los distintos segmentos. Las cooperativas de ahorro y crédito se consideran “abiertas” en lugar de “cerradas”.

Segmento 1: 62% se definen como abiertas y el 38% restante corresponde a cerradas. Segmento 2: se reduce un poco las abiertas (58%) frente al 42% de cerradas. Segmentos 3 y 4: las COAC son mayoritariamente abiertas con el 71% y el 100% respectivamente (SEPS, 2017).

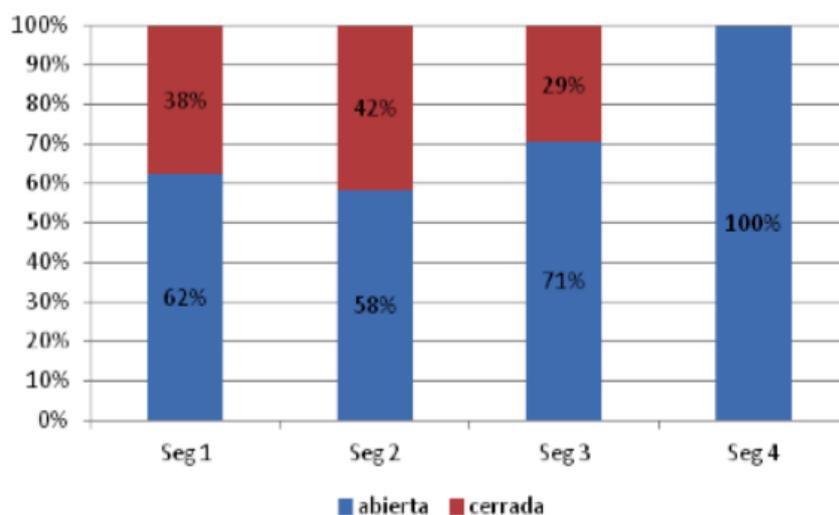


Gráfico 9 Cooperativas de ahorro y crédito por segmentos  
Fuente: SEPS, (2017)

### Resultados financieros

Según SEPS, et al, (2017), manifiesta que:

Segmentos 3 y 4: agrupa el 88% del activo de las organizaciones con relación al pasivo

Segmento 4: mantiene el 72% del total del pasivo, seguido por las COAC del segmento 3 con el 16%.

El mismo autor manifiesta lo relacionado al patrimonio:

El 68% corresponde a las cooperativas de segmento 4 y el 16% a las cooperativas de segmento 3.

La relación entre Patrimonio y Activos es de 14,7%, lo que demuestra un buen nivel de solvencia financiera y la posibilidad de incrementar sus niveles de activos y cartera de crédito.

Con respecto a políticas y estructura financiera:

El 55% de las cooperativas del segmento; el 75% del segmento 2, el 88% del segmento 3 y el 100% del segmento 4 consultan a la central de riesgos como política para la minimización del riesgo (SEPS, 2017).

### **Tecnologías de la Información y Comunicación**

Todos los segmentos de las COAC usan computadoras. El nivel más elevado de inclusión informática se encuentra en el segmento 4 con 441 computadoras en promedio, las del segmento 1 reportan 5 computadores por entidad; las del segmento 2 poseen 10 en promedio y las del segmento 3 tienen 37 (SEPS, 2017).

El Boletín de la SEPS señala que cuentan con servidores informáticos el 100% de las entidades de los segmentos 3 y 4; el 85% de las entidades del segmento 2 y del segmento 1 el 63,4% cuenta con estos equipos.

### **Infraestructura**

SEPS, et al, (2017), al analizar la infraestructura de las cooperativas de ahorro y crédito se considera el área tanto de la matriz y de las oficinas, el número de oficinas por tipo y el equipamiento de seguridad (cámaras, cajas fuertes e inhibidores de señal celular), la extensión promedio de la matriz debe ser de 248 metros cuadrados; sin embargo, como muestra la Figura 10, hay demasiada heterogeneidad entre los segmentos:

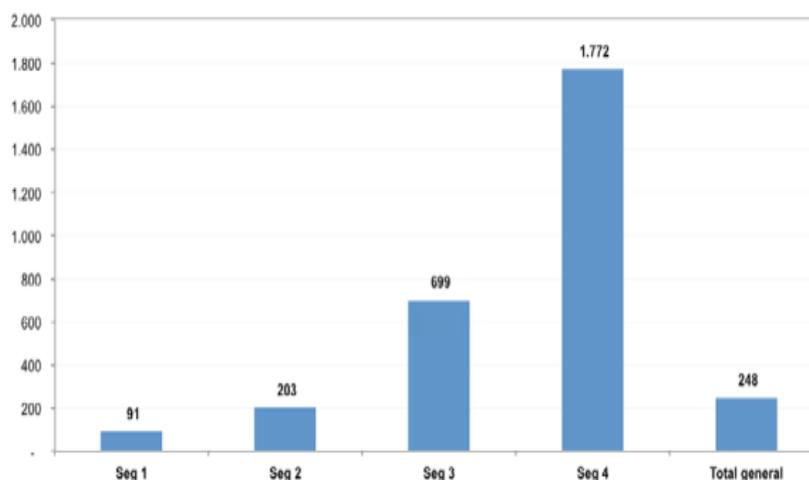


Gráfico 10 Heterogeneidad entre los segmentos  
Fuente: SEPS, (2017)

### Capital humano

Las cooperativas de ahorro y crédito según SEPS, (2017)., ofrecen un servicio especializado, dependen del capital humano que las conforman. Las COAC emplean a 17 personas. Sin embargo se mantiene la lógica de a mayor segmento, mayor número de empleados. De esta manera, las COAC del segmento 1 tienen 5 empleados en promedio, en tanto que las del segmento 4 alcanzan a 235 empleados.

Tabla 5 Segmentos

SEGMENTO	PERSONAL
SEGMENTO 1	5
SEGMENTO 2	10
SEGMENTO 3	30
SEGMENTO 4	235

Fuente: SEPS, (2017)

Según la SEPS, et al, (2017), el tipo de actividades diferentes a la intermediación financiera son: 93,1% se dedica a captar recursos del público para colocarlos a manera de créditos, con el propósito de financiar actividades de consumo o inversión, mientras que un 6,9% de las cooperativas reportan además otras actividades como capacitación y enseñanza; centros médicos y comisariatos, entre las más importantes.

Para ser socio de las COACs, los aportes deben ser monetarios, siendo su aporte promedio USD 144 dólares, el monto del aporte varía de entidad en entidad, no hay un patrón establecido.

### **Segmento 5**

Según SEPS (CONAFIPS), (2017), al segmento 5 pertenecen las entidades que poseen hasta 1'000.000,00 de activos, como son las cajas de Ahorro, bancos comunales y cajas comunales, son entidades pequeñas del segmento de las COAC, los segmentos 3, 4 y 5 corresponden a 91% del total de Cooperativas, los montos promedio por operación crediticia son menores porque ellas conceden crédito a personas más pobres, son entidades que deben implementar esquemas de control interno, el mayor número de COACs se encuentran en el Segmento 5, debido a que mantienen bajos saldos de sus activos y NO son el objeto de estudio en esta investigación porque no cumple con las características necesarias para el estudio.

### **2.4 Preguntas directrices y/o hipótesis**

**H0:** La gestión de calidad no se relaciona con el crecimiento de las Cooperativas de ahorro y crédito de Tungurahua.

**H1:** La gestión de calidad se relaciona con el crecimiento de las Cooperativas de ahorro y crédito de Tungurahua.

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### 3.1 Enfoque de la investigación

##### 3.1.1 Enfoque cuali-cuantitativo

Según Herrera, Medina, & Naranjo, (2010) sostiene que “una investigación es cualitativa porque busca la comprensión de los fenómenos sociales, observación naturalista, enfoque contextualizado, perspectiva desde dentro, orientado a la formación de hipótesis y énfasis en el proceso”. “Es cuantitativa cuando es una realidad repetible, busca las causas de los hechos que estudia, posee medición controlada” (p.86). El enfoque de la presente investigación es cuali-cuantitativo porque se investigó las variables con escalas cualitativas y se analizó con herramientas cuantitativas de tipo estadístico que ayudaron a describir el problema según los datos de la encuesta.

#### 3.2 Modalidad de la investigación

##### Observacional

Navarrete, (2013) menciona que la utilización de instrumentos de observación supone hablar de fiabilidad de los datos observacionales obtenidos, se aplica cuando no existe manipulación de los datos, permite conocer la calidad de las mediciones llevadas a cabo”. En el presente estudio se procedió a analizar la información estadística sin la manipulación de los datos para realizar un informe de calidad y obtener fiabilidad de los datos.

##### Diseño transversal

En concordancia con Iglesias, (2015) “mide una o más características de las variables en estudio, posee un componente descriptivo y analítico, se miden en un mismo momento y proporcionan información importante y en forma rápida”. En la presente investigación se analizó e interrelacionó las variables en un mismo momento.

### **3.3 Nivel de investigación**

#### **3.3.1 Descriptiva**

Según Sousa, Driessnack, & Costa, (2017) "Es un procedimiento usado describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar". En ésta investigación se utiliza este nivel porque se busca responder cómo y cuando la gestión de la calidad influye en el crecimiento cooperativo y la relación de éstas variables a través de los datos estadísticos de las cooperativas de ahorro y crédito de la Provincia de Tungurahua

#### **3.3.2 Correlacional**

Herrera, Medina, & Naranjo, (2010), "Determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable". Es correlacional porque se estudió la relación existente entre las dos variables mediante la prueba de hipótesis.

### **3.4 Población y muestra**

#### **3.4.1 Población**

Según Herrera, Medina, & Naranjo, (2010) "La población es la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características".

La población objeto de estudio son 50 cooperativas del segmento 1, 2, 3, y 4 registradas en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS). En el presente estudio se consideró la totalidad de cooperativas, todos los funcionarios de las cooperativas contestaron la encuesta. Es importante destacar que no se trabajó con el segmento 5 que se refiere a cooperativas con activos hasta 1'000.000,00, y también a cajas de ahorro, bancos comunales y cajas comunales; mantienen bajos saldos de sus activos y NO son el objeto de estudio en esta investigación porque no cumple con las características necesarias para el estudio porque son cooperativas pequeñas y no cuentan con el personal indicado para su administración.

El cuestionario estuvo dirigido a los funcionarios de las cooperativas a quienes se les aplicó con el objetivo de determinar el crecimiento cooperativo en la provincia de Tungurahua.

### 3.4.2 Muestra

Según Herrera, Medina, & Naranjo, (2010) la muestra, para ser confiable, debe ser representativa, y además ofrecer la ventaja de ser la más práctica, la más económica y la más eficiente en su aplicación. La muestra de la presente investigación es pequeña, por lo que no es necesario aplicar ningún tipo de muestreo estadístico, se decidió trabajar con todas las cooperativas que conforman el segmento 1, 2, 3 y 4 de la provincia de Tungurahua que son 50.

Tabla 6 Número de Cooperativas por segmentos en la provincia de Tungurahua

<b>SEGMENTOS</b>	<b>NUMERO DE COOPERATIVAS</b>
<b>SEGMENTO 1</b>	6
<b>SEGMENTO 2</b>	4
<b>SEGMENTO 3</b>	7
<b>SEGMENTO 4</b>	33
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

Fuente: Superintendencia de Economía popular y Solidaria (SEPS), (2017)

Elaborado por: Villacrés, G. (2018)

### 3.4.3 Unidad de Investigación

Para la investigación se considera como unidad de investigación al SECTOR COOPERATIVO, que se define a continuación:

Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria; Registro Oficial Suplemento 16 de 16 de junio del 2011, (p.7); Sección 3; De las Organizaciones del Sector Cooperativo Art. 21.- Sector Cooperativo, dice: "Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social. Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo".

Es importante conocer que las COACs son entidades financieras que tiene importancia en la sociedad porque generan empleo y ofrecen servicios a las personas, están constituidas por personas que buscan un bien común con el fin de contraer obligaciones y derechos.

### 3.5. Operacionalización de variables

#### 3.5.1 Operacionalización Variable Independiente: Gestión de la Calidad

Tabla 7: Gestión de la calidad

Conceptualización	Dimensiones	Ítems	Técnicas e instrumentos
<p>Gestión de la calidad</p> <p>Vas, (2013), Conjunto de acciones, planificadas y sistemáticas, necesarias para proporcionar la confianza adecuada de que un producto o servicio va a satisfacer los requerimientos dados sobre la calidad (p.35).</p>	LIDERAZGO	<p>¿Ha identificado a las personas líderes de la COAC?</p> <p>¿Se sienten comprometidos con la COAC?</p> <p>¿Han desarrollado y difunden la Misión, Visión y Principios de la COAC?</p>	
	ESTRATEGIA PLANIFICACIÓN	<p>Y ¿Se dispone de un documento de trabajo donde quedan reflejados los objetivos y los indicadores de medición?</p> <p>¿Se ha comunicado los objetivos de la COAC?</p> <p>¿Se realizan seguimiento de resultados de los objetivos y de los indicadores de medición?</p>	
	PERSONA	<p>¿Se ha definido las funciones y tareas de los puestos de trabajo?</p> <p>¿Se utiliza alguna herramienta para medir la satisfacción del personal?</p> <p>¿Ayuda a conseguir los objetivos establecidos para mejorar el desempeño del personal?</p>	Encuesta
	ALIANZAS RECURSOS	<p>Y ¿Establece alianzas para ofrecer valor añadido y satisfacción a los clientes?</p> <p>¿Se garantiza la protección de los datos de carácter personal?</p> <p>¿Se dispone de las instalaciones, herramientas y equipos necesarios para desarrollar el trabajo?</p>	
	PROCESOS	<p>¿Se identifica y documenta los procesos de la COAC?</p> <p>¿Existen responsables de cada proceso, así como indicadores y objetivos?</p> <p>¿Se miden los indicadores de los procesos de forma periódica?</p>	

---

RESULTADOS EN CLIENTES	¿Identifica a todos/as los/as socios de la COAC? ¿Se miden de forma periódica su satisfacción a través de encuestas, entrevistas? ¿se registran y atiende sus quejas y sugerencias?
RESULTADOS EN LAS PERSONAS	¿Se realiza un seguimiento adecuado sobre el trabajo de los empleados? ¿Se recibe la información necesaria para trabajar de forma adecuada? ¿Existe un sistema de reconocimiento y evaluación del desempeño en su trabajo?
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	¿La COAC aporta soluciones para mejorar el entorno social? ¿Se ofrecen igualdad de oportunidades? ¿Se tiene en cuenta ahorro de energía, reciclaje, gestión de residuos en la ejecución de la COAC para minimizar el impacto medioambiental?
RESULTADOS CLAVES	¿Se responde la imagen de la COAC a lo que esperaba? ¿Se desempeñan las funciones de forma adecuada a lo que se esperaba dentro de la COAC? ¿Se usa las tecnologías en forma adecuada?

---

Elaborado por: Villacrés, G. (2018)

Fuente: Investigación

### 3.5.2 Operacionalización Variable Dependiente: Crecimiento Cooperativo

Tabla 8 Crecimiento Cooperativo

Conceptualización	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Crecimiento Cooperativo Según Estrella, Sánchez, & Oleas, (2016), Son indicadores que evidencian que el sector cooperativo durante un año ha tenido una evolución positiva, que ha permitido mantener la estabilidad de la entidad financiera través de la supervisión y el control (p.225).	LIQUIDEZ	¿Se ha incrementado liquidez?	Encuesta y análisis de los indicadores que involucran el crecimiento cooperativo
	CLIENTES	¿Se ha incrementado el número de clientes?	
	COLOCACIÓN	¿Se ha incrementado colocación?	
	CAPTACIÓN	¿Se ha incrementado captación?	
	RENTABILIDAD	¿Se ha fortalecido el servicio financiero por la aplicación de nuevos conocimientos del personal?  ¿Cree que se necesita incrementar las tasas de interés en los préstamos?	

Elaborado por: Villacrés, G. (2018)

Fuente: Investigación

## **3.6 Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias**

### **3.6.1 Fuentes de información**

#### **3.6.1.1 Primarias**

El tipo de fuente de información con la que se trabajó fue primaria puesto que se manejó la información que proveniente de los gerentes de las cooperativas de ahorro y crédito, para poder identificar la gestión de calidad y el crecimiento de las COAC en la Provincia de Tungurahua fue necesario la interacción directa con los involucrados. Además se clasifica a esta fuente como primaria porque los datos informativos que se sometió a estudio fueron levantados por el investigador a través de la aplicación de una encuesta.

#### **3.6.2 Instrumentos y métodos de recolección de información**

La técnica que se utilizó para recolección de información fueron las encuestas, el instrumento fue el cuestionario para lo cual se basó en preguntas de los artículos científicos investigados basado en los nueve criterios del modelo de calidad EFQM para gestión de la calidad y seis preguntas con relación a factores del crecimiento cooperativo, estos artículos fueron de ayuda para direccionar de una manera positiva la idea para recolectar información útil para el plan de investigación.

#### **3.6.3 Descripción del tratamiento de la información**

Para el estudio de la gestión de la calidad y el crecimiento cooperativo, se utilizó un cuestionario estructurado en la escala de Likert de con una secuencia del 1 a 5 para poder evaluarlas, siendo 1 el valor mínimo y 5 el valor máximo, para ello cada variable contó con una escala diferente de la siguiente manera:

“1” Totalmente en desacuerdo

“2” En desacuerdo

“3” Parcialmente de acuerdo

“4” De acuerdo y

“5” Totalmente de acuerdo.

El cuestionario fue diseñado con preguntas relacionadas a la variable independiente que corresponde a “Gestión de la Calidad” dividida en 9 secciones: liderazgo, estrategia y planificación, persona, alianzas y recursos, procesos, resultados en clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad, resultados claves, con un total de 27 preguntas. Para la variable Dependiente se realizó 6 preguntas relacionadas a los factores que influyen al “Crecimiento Cooperativo”.

#### **3.6.4 Plan de recolección de la información**

El plan de recolección de la información para la presente investigación respondió a las siguientes preguntas:

##### **¿Para qué?**

Para cumplir con el objetivo general de la investigación: Establecer la relación de la gestión de calidad con el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la provincia de Tungurahua.

##### **¿De qué personas u objetos?**

De las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua segmentos 1, 2, 3, 4.

##### **¿Sobre qué aspectos?**

Gestión de Calidad y Crecimiento Cooperativo

##### **¿A quiénes?**

Gerentes y empleados de las COACs

##### **¿Cuándo?**

Primer Semestre del 2018.

##### **¿Dónde?**

COACs Tungurahua

##### **¿Cuántas veces?**

La técnica de recolección de información fue aplicada por una sola vez.

##### **¿Cómo?**

La técnica principal utilizada para la obtención de la información fue a través encuestas.

##### **¿Con qué?**

El instrumento que se utilizó fue un cuestionario basado en los 9 criterios del Modelo de Calidad EFQM y 5 factores que influyen en el crecimiento cooperativo.

### **3.6.5 Plan de procesamiento de la información**

Los datos recogidos se transformaron siguiendo ciertos procedimientos:

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de interpretación y contestación.
- Tabulación o cuadros según la naturaleza de la pregunta, con la ayuda de Excel.
- Gráficos estadísticos de datos para presentación de resultados, al igual que el punto anterior con Excel.
- Análisis e interpretación de resultados con la ayuda del programa SPSS, se calculó las correlaciones bivariadas de Pearson, se procedió a analizar parámetros estadísticos de cada dimensión como la media aritmética y la desviación estándar, además para medir la confiabilidad del instrumento se procedió a calcular el alfa de Cronbach.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Principales resultados

##### 4.1.1 Análisis de los resultados obtenidos

En el presente proyecto de investigación se utilizó una encuesta para la recolección de información, consta de 33 ítems, con una valoración numérica del 1 al 5, la misma sirvió para la recolección de datos, actualizar la información y conocer la situación actual de las cooperativas de ahorro crédito de la provincia de Tungurahua en cuanto a su gestión y crecimiento.

A continuación, se muestran los resultados obtenidos en la investigación:

#### Alfa de Cronbach

Para validar la encuesta se procedió a calcular el coeficiente Alfa de Cronbach, este instrumento sirve para medir la confiabilidad y la validez de las encuestas, que hace referencia a la consistencia o estabilidad de una medida.

Tabla 9 Fiabilidad Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,907	33

Elaborador por: Villacrés, G. (2018)

En la tabla anterior, el coeficiente Alfa de Cronbach obtuvo un valor de 0,907, el cual supera a 0,8, lo que indica un alto grado de fiabilidad en la encuesta Viri, (2013).

## Datos Informativos

### Segmento al que pertenecen las cooperativas

Tabla 10 Segmentos

SEGMENTOS			
	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Segmento 1		6	12%
Segmento 2		4	8%
Segmento 3		7	14%
Segmento 4		33	66%
Total		50	100,0

Elaborador por: Villacrés, G. (2018)

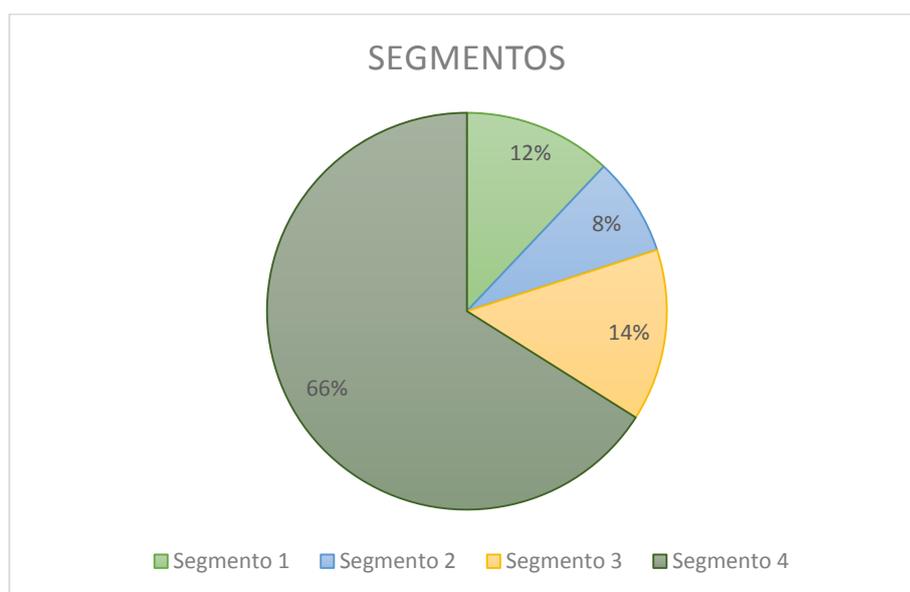


Gráfico 11 Segmentos

Fuente: Investigación

Elaborado por: Villacrés, G (2018)

Los segmentos de las cooperativas se clasifican de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos. En el gráfico, referente a los segmentos al que pertenecen las cooperativas el 66% de las cooperativas encuestadas pertenecen al segmento 4 es decir que poseen un activo mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000 000,00; el 14% pertenecen al segmento 3 con un activo mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00; el 12% al segmento 1 con un activo mayor a 80'000.000,00; el 8% al segmento 2 con un activo mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00 y el 4% al segmento 5 con una activo hasta 1'000.000,00.

## Número de empleados

Tabla 11 Número de empleados

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
menos de 40	39	78%
41-80	6	12%
81-120	2	4%
más de 121	3	6%
Total	50	100%

Elaborador por: Villacrés, G. (2018)

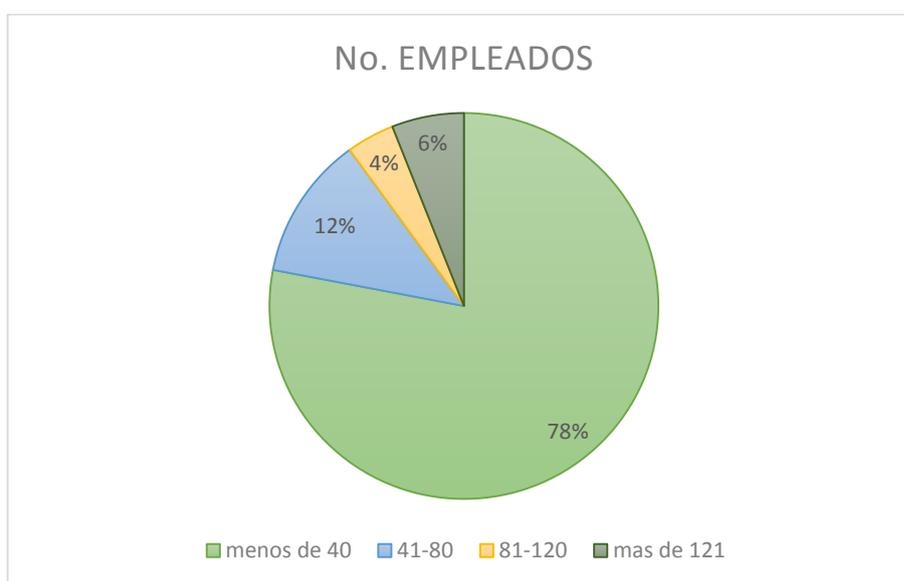


Gráfico 12 No. Empleados  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrés, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de Cooperativas de Ahorro y Crédito cuentan con menos 40 empleados en sus instalaciones, es decir son pequeñas instituciones financieras que están creciendo en el mercado.

## Años de funcionamiento

Tabla 12 Años de funcionamiento

AÑOS DE FUNCIONAMIENTO		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
1-20	41	82%
21-40	5	10%
más de 41	4	8%
Total	50	100%

Elaborador por: Villacrés, G. (2018)

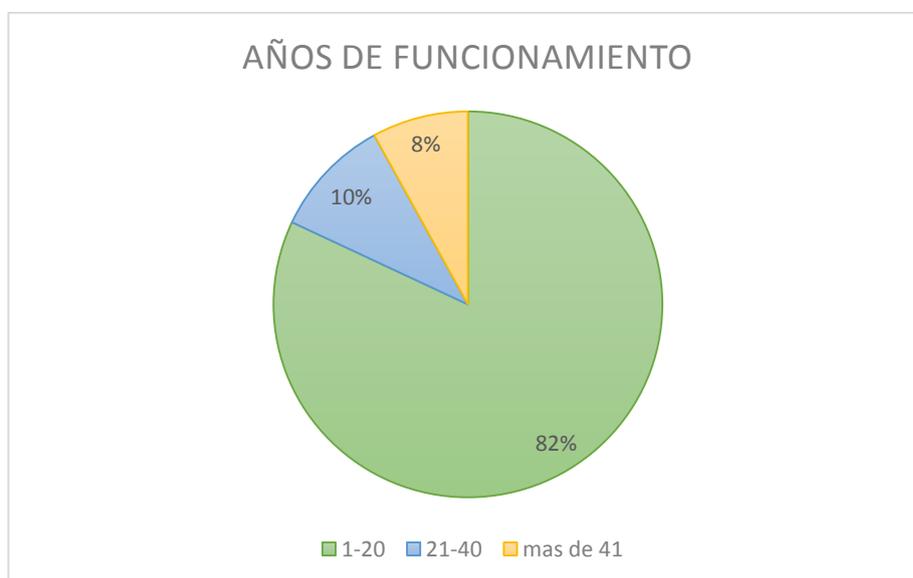


Gráfico 13 Años de funcionamiento

Fuente: Investigación

Elaborado por: Villacrés, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de Cooperativas de Ahorro y Crédito cuentan con menos de 20 años de funcionamiento, es decir son entidades jóvenes que poseen el capital y el personal para salir adelante, son entidades reconocidas y reguladas por la SEPS que promueve la estabilidad financiera de las COACs.

## Gestión de la Calidad Modelo EFQM

### Liderazgo

Tabla 13 Liderazgo

LIDERAZGO		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	2	4%
De acuerdo	8	16%
Totalmente de acuerdo	40	80%
Total	50	100%

Elaborador por: Villacrés, G. (2018)

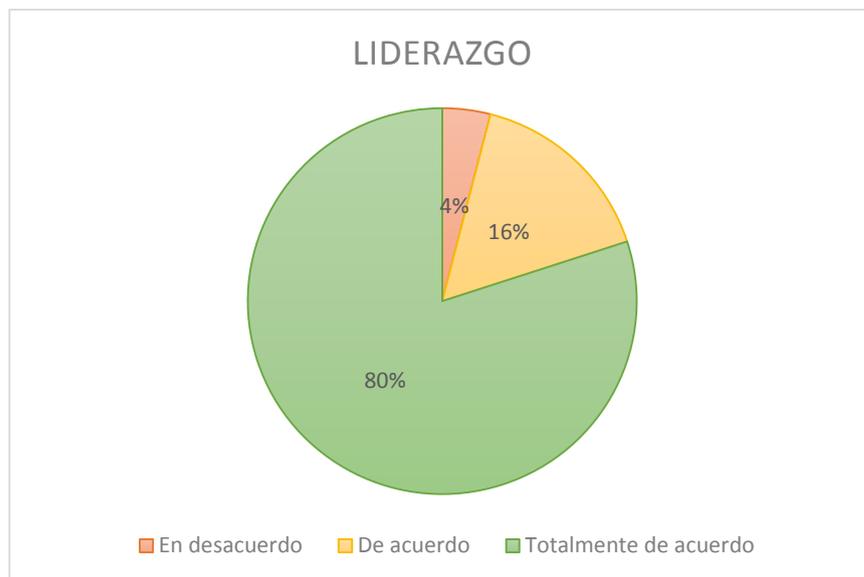


Gráfico 14 Liderazgo  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrés, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas encuestadas mencionaron estar totalmente de acuerdo en que se debe conocer la conducta y actitudes de los directivos y demás dirigentes de la institución financiera que avivan una cultura de gestión de la calidad.

## Estrategia y Planificación

Tabla 14 Estrategia y Planificación

ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
En desacuerdo	1	2%	
De acuerdo	11	22%	
Totalmente de Acuerdo	38	76%	
Total	50	100%	

Elaborador por: Villacrés, G. (2018)

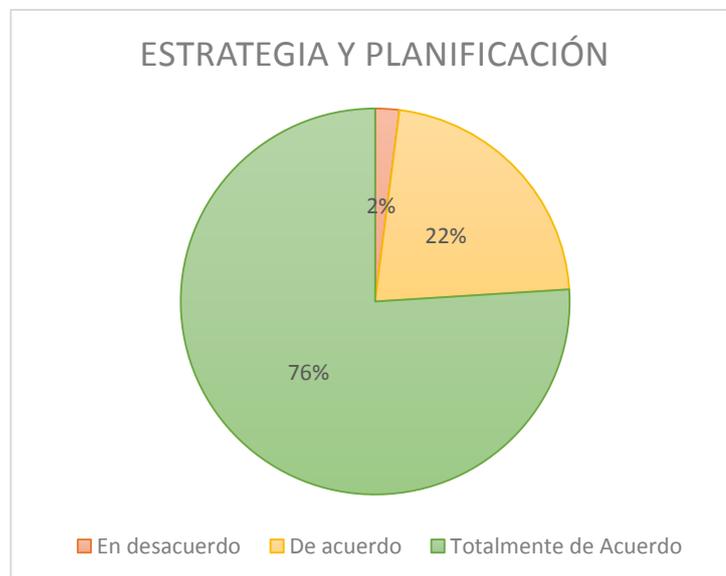


Gráfico 15 Estrategia y planificación

Fuente: Investigación

Elaborado por: Villacrés, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en revisar, formular y desarrollar la habilidad de las entidades financieras para convertirlo en acciones y planes.

## Personas

Tabla 15 Personas

PERSONAS			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
De acuerdo	14	28%	
Totalmente de acuerdo	36	72%	
Total	50	100%	

Elaborador por: Villacrés, G. (2018)

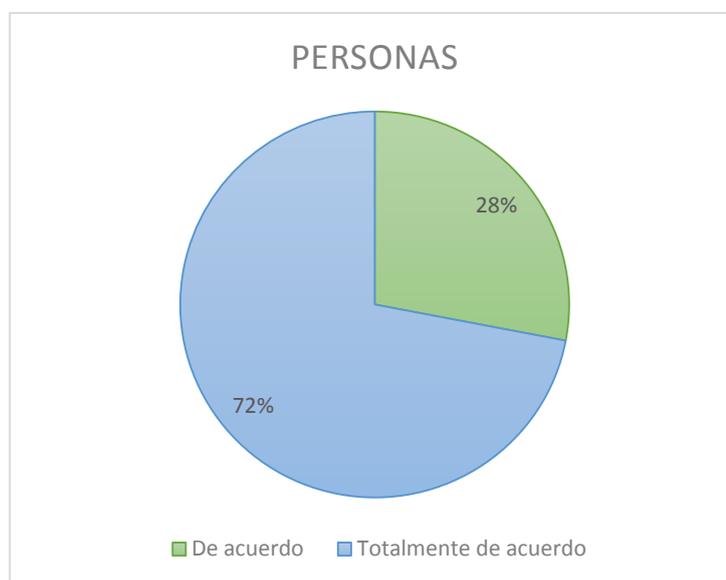


Gráfico 16 Personas  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrés, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en definir el desarrollo de la entidad en cuanto a los conocimientos de los colaboradores que la forman y sacar todo su potencial individualmente y en equipo y en toda la organización, planificando las actividades con apoyo de políticas y estrategias para un fuerte funcionamiento de sus procesos.

## Alianzas y recursos

Tabla 16 Alianzas y recursos

<b>ALIANZAS Y RECURSOS</b>			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
En desacuerdo	1	2%	
De acuerdo	6	12%	
Totalmente de acuerdo	43	86%	
Total	50	100%	

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

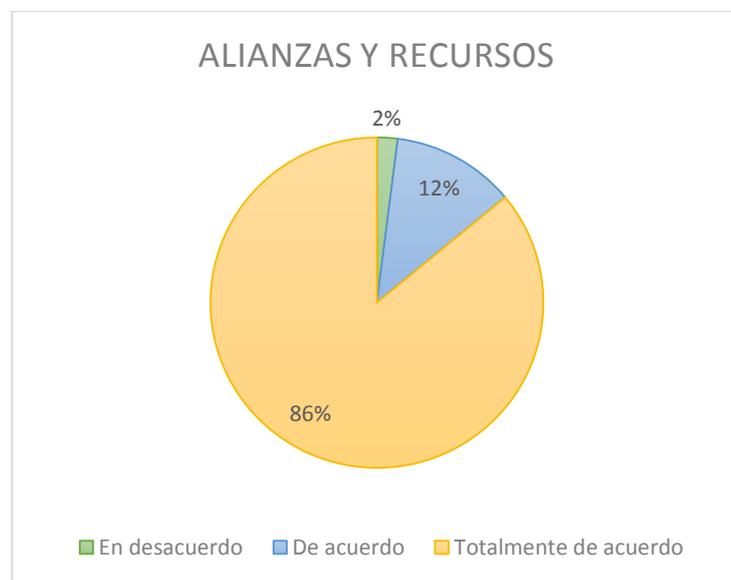


Gráfico 17 Alianzas y recursos  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en establecer alianzas para brindar valor agregado y satisfacción a los clientes, certificar la protección de los datos de aspecto personal y disponer de las instalaciones, equipos y herramientas indispensables para que las COACs gestionen sus recursos de manera eficiente y eficaz.

## Procesos

Tabla 17 Procesos

PROCESOS			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
De acuerdo	10	20%	
Totalmente de acuerdo	40	80%	
Total	50	100%	

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

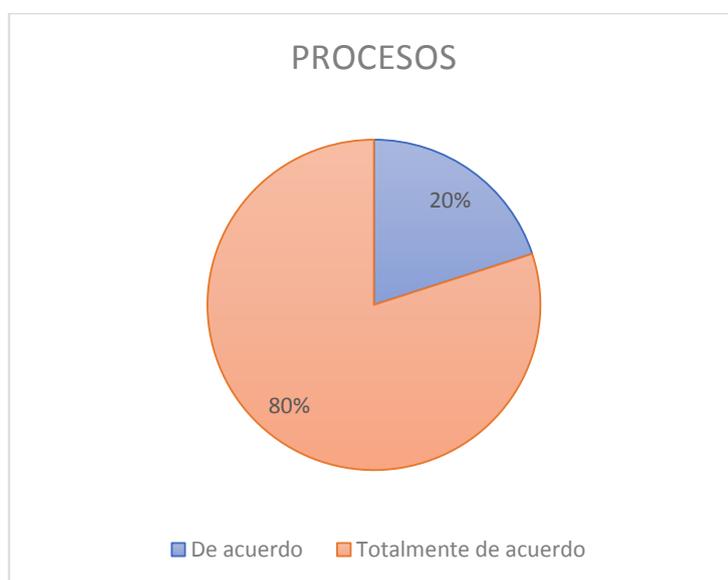


Gráfico 18 Procesos  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en identificar y documentar los procesos de la COAC, poseer responsables de cada proceso, objetivos e indicadores para medirlos de forma habitual para mejorar, revisar e identificar los procesos en la organización.

## Resultados en Clientes

Tabla 18 Resultados en clientes

RESULTADOS EN CLIENTES		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	16%
De acuerdo	22	44%
Totalmente de acuerdo	20	40%
Total	50	100%

Elaborado por: Villacrès, G (2018)



Gráfico 19 Resultados en clientes  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en contrastar el producto final y los objetivos resultantes de la práctica de la actividad empresarial.

## Resultados en las Personas

Tabla 19 Resultados en las personas

RESULTADOS EN PERSONAS			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
En desacuerdo	1	2%	
De acuerdo	16	32%	
Totalmente de acuerdo	33	66%	
Total	50	100%	

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

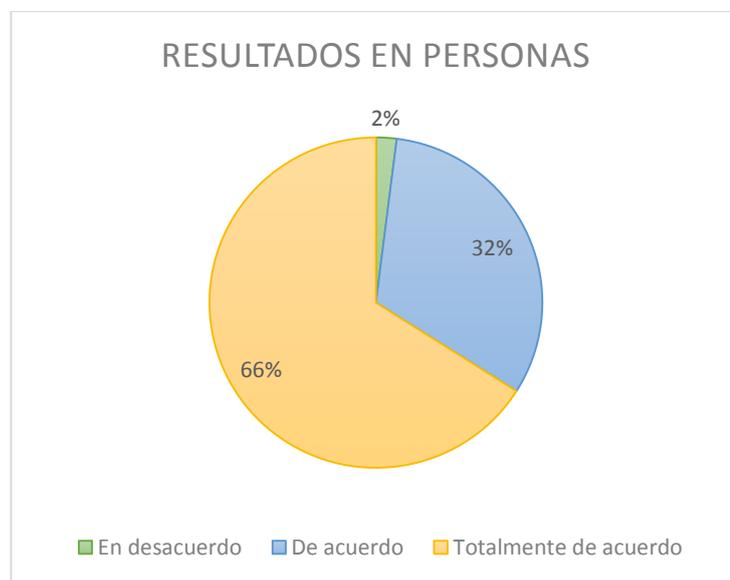


Gráfico 20 Resultados en las personas  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en medir resultados propios conseguidos por las personas como la satisfacción de los empleados para examinar su desempeño laboral.

## Resultados en la Sociedad

Tabla 20 Resultados en la sociedad

RESULTADOS EN LA SOCIEDAD			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
En desacuerdo	1	2%	
De acuerdo	13	26%	
Totalmente de acuerdo	36	72%	
Total	50	100%	

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

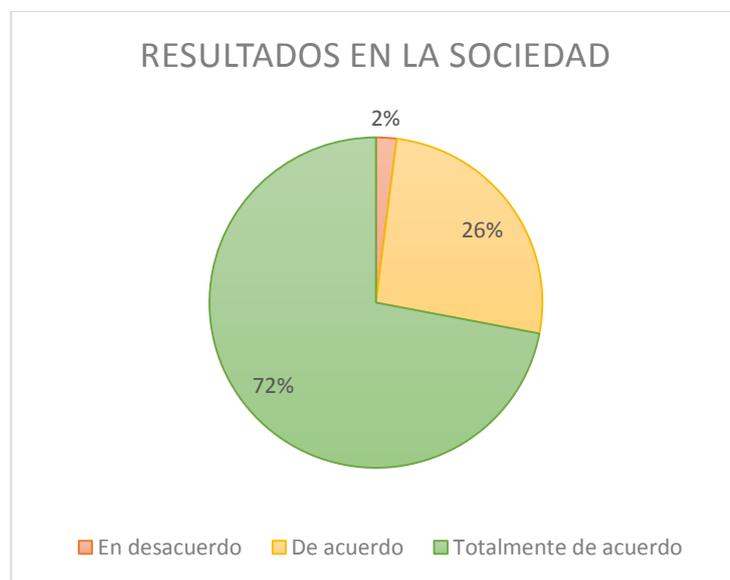


Gráfico 21 Resultado en la sociedad

Fuente: Investigación

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en analizar los logros conseguidos por la organización en relación con la sociedad.

## Resultados Claves

Tabla 21 Resultados Claves

RESULTADOS CLAVES			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
De acuerdo	9	18%	
Totalmente de acuerdo	41	82%	
Total	50	100%	

Elaborado por: Villacrès, G (2018)



Gráfico 22 Resultados Claves  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en establecer lo que logra la organización en correspondencia con su rendimiento final proyectado y de solución a los problemas.

## Crecimiento Cooperativo

### Liquidez

Tabla 22 Liquidez

LIQUIDEZ		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	1	2%
De acuerdo	15	30%
Totalmente de acuerdo	33	66%
Total	50	100%

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

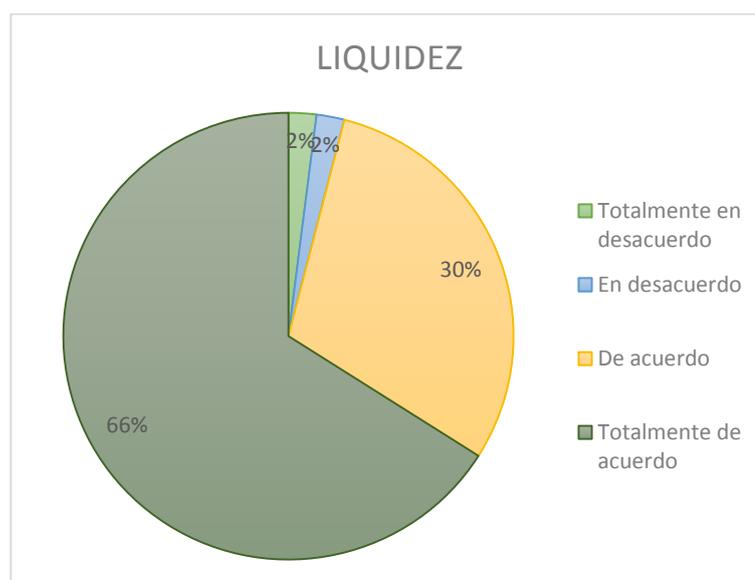


Gráfico 23 Liquidez  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en que ha incrementado su liquidez, es decir que las COACs poseen una tendencia al crecimiento puesto que han podido atender las obligaciones de corto plazo con dinero en efectivo o con activos que se convierten fácilmente en circulante.

Nota: La figura No. 24 concuerda con los datos de las COAC,s analizados porque existe un incremento en su liquidez en el periodo 2017.

## Clientes

Tabla 23 Clientes

CLIENTES			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
Totalmente en desacuerdo	1	2%	
En desacuerdo	2	4%	
De acuerdo	14	28%	
Totalmente de acuerdo	33	66%	
Total	50	100%	

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

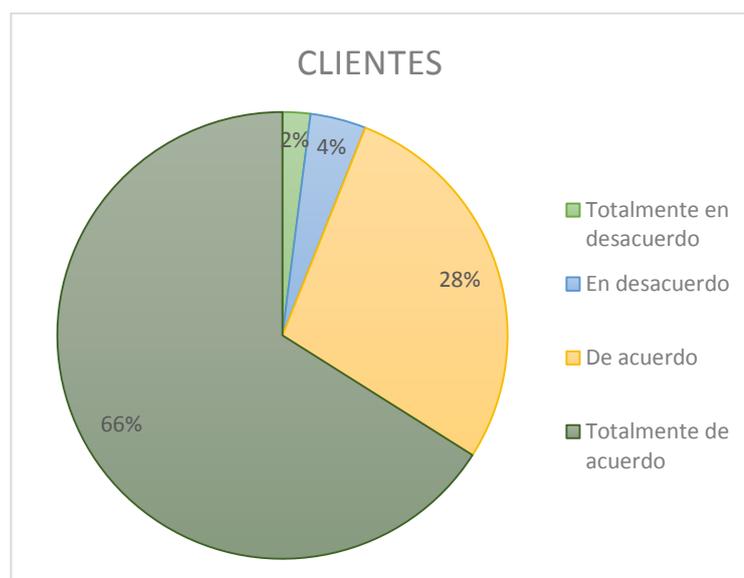


Gráfico 24 Clientes  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en que ha incrementado sus clientes que mantienen sus ahorros en la institución financiera, esto quiere decir que las personas prefieren ahorrar en las COACs debido a los bajos intereses y los trámites rápidos que generan estas entidades, además de ofrecer créditos pequeños.

## Captación

Tabla 24 Captación

CAPTACIÓN			
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	
En desacuerdo	3	6%	
De acuerdo	12	24%	
Totalmente de acuerdo	35	70%	
Total	50	100%	

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

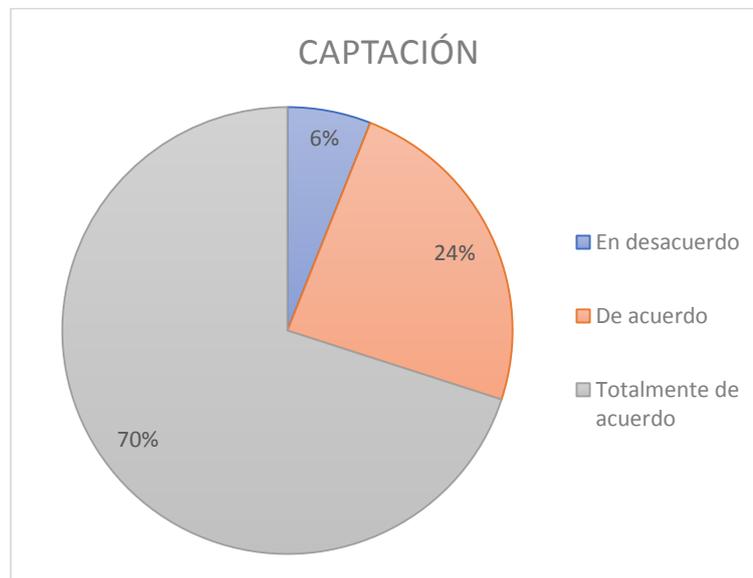


Gráfico 25 Captación  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en que ha incrementado su captación, es decir que las COACs han receptado recursos económicos por medio de depósitos a la vista o a plazo, por parte del público a la entidad financiera.

## Colocación

Tabla 25 Colocación

COLOCACIÓN		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	1	2%
En desacuerdo	2	4%
De acuerdo	13	26%
Totalmente de acuerdo	34	68%
Total	50	100%

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

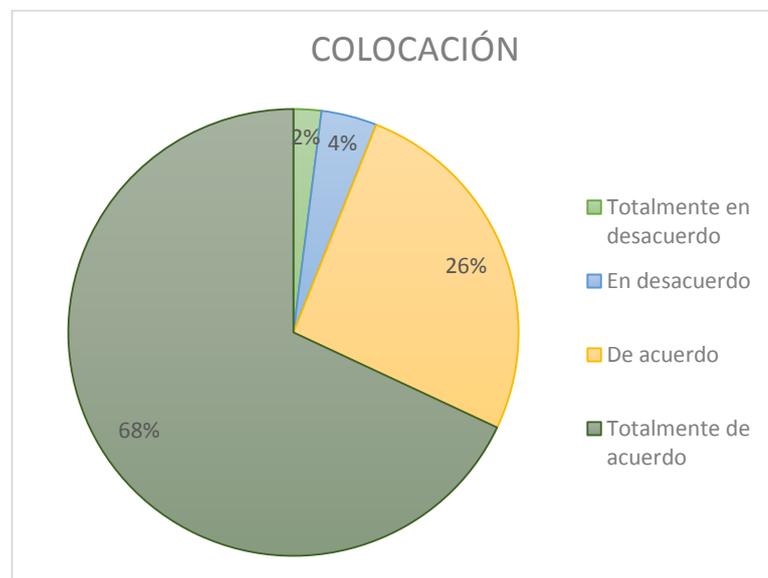


Gráfico 26 Colocación  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en que ha incrementado su colocación, es decir que las cooperativas de ahorro y crédito han otorgado créditos de dinero a terceras personas, con la responsabilidad de que sea devuelto el préstamo en forma gradual por medio de uno o más pagos.

## Rentabilidad

Tabla 26 Rentabilidad

RENTABILIDAD		
Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	17	34%
De acuerdo	15	30%
Totalmente de acuerdo	18	36%
Total	50	100%

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

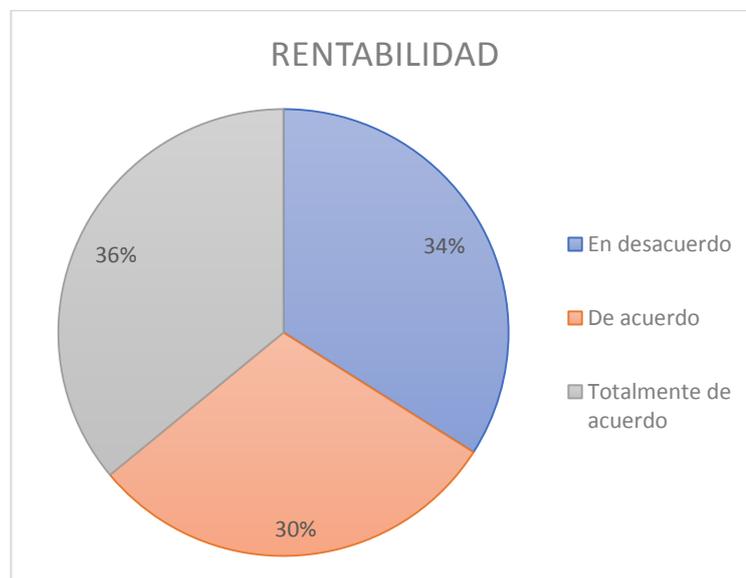


Gráfico 27 Rentabilidad  
Fuente: Investigación  
Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La investigación determina que la mayoría de cooperativas está totalmente de acuerdo en analizar el rendimiento financiero de la entidad para robustecer su servicio financiero.

### **Análisis y resultados comparados con los datos del Boletín Financiero de la SEPS (Secretaría Economía Popular y Solidaria)**

Los datos a analizar a continuación se tomaron de la SEPS (Secretaría Economía Popular y Solidaria) los cuales sirvieron en la investigación para comparar con los datos numéricos de las 50 cooperativas analizadas, la información para realizar el cuadro se tomó de las siguientes fuentes: Evolución de cartera y depósitos del SFPS (SEPS, 2017); Captaciones y colocaciones (SEPS, 2018); Nueva segmentación sector financiero popular y solidario (SEPS, 2017).

La SEPS es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular y solidaria, con personalidad jurídica de derecho público y autonomía administrativa y financiera, que busca el progreso, seguridad, estabilidad y funcionamiento correcto del sector económico popular y solidario. La economía popular y solidaria se encuentra formada por las organizaciones conformadas de los sectores , asociativos, cooperativistas y comunitarios SEPS, (2017).

En este apartado existe cinco criterios relacionados a la variable del crecimiento cooperativo como son: liquidez, clientes, captación, colocación, rentabilidad, al revisar los boletines de la SEPS, llegando a las siguientes conclusiones:

## Liquidez

Tabla 27 Liquidez Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

	2015	2016	2017
POLICIA NACIONAL LTDA	679.228.306,95	778.527.011,28	974.251.673,76
COOPROGRESO LTDA	579.929.602,62	679.228.306,95	817.149.816,44
29 DE OCTUBRE LTDA	393.255.749,65	579.929.602,62	711.584.992,68
OSCUS LTDA	379.018.753,79	393.255.749,65	514.166.352,66
SAN FRANCISCO LTDA	293.130.090,32	379.018.753,79	489.250.550,92
MUSHUC RUNA LTDA	254.984.562,72	287.797.100,47	385.075.962,26
EL SAGRARIO LTDA	240.200.634,64	254.984.562,72	269.184.954,44
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	239.812.491,59	240.200.634,64	258.690.352,35
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	228.252.370,99	239.812.491,59	254.748.630,51
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.	208.487.449,81	228.252.370,99	249.566.001,43
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA.	207.139.003,49	208.487.449,81	227.127.801,99
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPET TUNGURAHUA	193.993.709,81	207.139.003,49	196.388.714,76
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO LTDA.	160.121.766,48	193.993.709,81	189.006.597,78
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO	156.059.887,02	160.121.766,48	173.143.887,48
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULKI WASI LTDA.	145.885.896,16	156.059.887,02	163.227.822,22
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	135.850.949,11	145.885.896,16	162.323.186,77
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA	130.612.708,74	135.850.949,11	144.502.692,14
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PISA LTDA.	126.705.003,76	130.612.708,74	143.138.765,24
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.	122.890.081,77	126.705.003,76	141.151.486,81
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TARPUK RUNA LTI	118.048.533,21	122.890.081,77	137.490.601,89
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTI	110.149.836,82	118.048.533,21	132.554.215,59
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA. - AMBATO	95.254.155,14	110.149.836,82	112.755.031,48
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA.	94.762.470,62	95.254.155,14	111.077.890,48
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.	89.569.018,91	94.762.470,62	107.931.122,52
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBA	86.851.727,65	89.569.018,91	106.019.046,31
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTD	84.134.436,39	86.851.727,65	105.044.966,41
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI	81.417.145,13	84.134.436,39	105.075.962,26
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ESCENCIA INDIGENA LTDA	78.699.853,87	81.417.145,13	105.004.954,44
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA.	75.982.562,61	78.699.853,87	104.690.352,35
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA	73.265.271,35	75.982.562,61	103.748.630,51
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE AGOSTO LTDA.	70.547.980,09	73.265.271,35	102.806.908,67
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.	67.830.688,83	70.547.980,09	101.865.186,83
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA	65.113.397,57	67.830.688,83	100.923.464,99
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE	62.396.106,31	65.113.397,57	99.981.743,15
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REY DAVID LTDA.	59.678.815,05	62.396.106,31	99.040.021,31
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA (HOMBRE LIDER)	56.961.523,79	59.678.815,05	98.098.299,47
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SISA	54.244.232,53	56.961.523,79	97.156.577,63
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO YUYARIK	51.526.941,27	54.244.232,53	96.214.855,79
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	48.809.650,01	51.526.941,27	95.273.133,95
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA	46.092.358,75	48.809.650,01	94.331.412,11
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLES DEL LIRIO AICEP	43.375.067,49	46.092.358,75	93.389.690,27
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPOTRANST	40.657.776,23	43.375.067,49	92.447.968,43
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	37.940.484,97	40.657.776,23	91.506.246,59
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA	35.223.193,71	37.940.484,97	90.564.524,75
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANDEER	32.505.902,45	35.223.193,71	89.622.802,91
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUFINSA	29.788.611,19	32.505.902,45	88.681.081,07
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.	27.071.319,93	29.788.611,19	87.739.359,23
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCTIVA LTDA.	24.354.028,67	27.071.319,93	86.797.637,39
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA	21.636.737,41	24.354.028,67	85.855.915,55
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.	18.919.446,15	21.636.737,41	84.914.193,71
TOTAL	6.758.368.293,52	7.512.642.868,80	9.572.284.040,68

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017).



### Porcentaje de liquidez

Tabla 28 Liquidez Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
28,34%	31,50%	40,14%

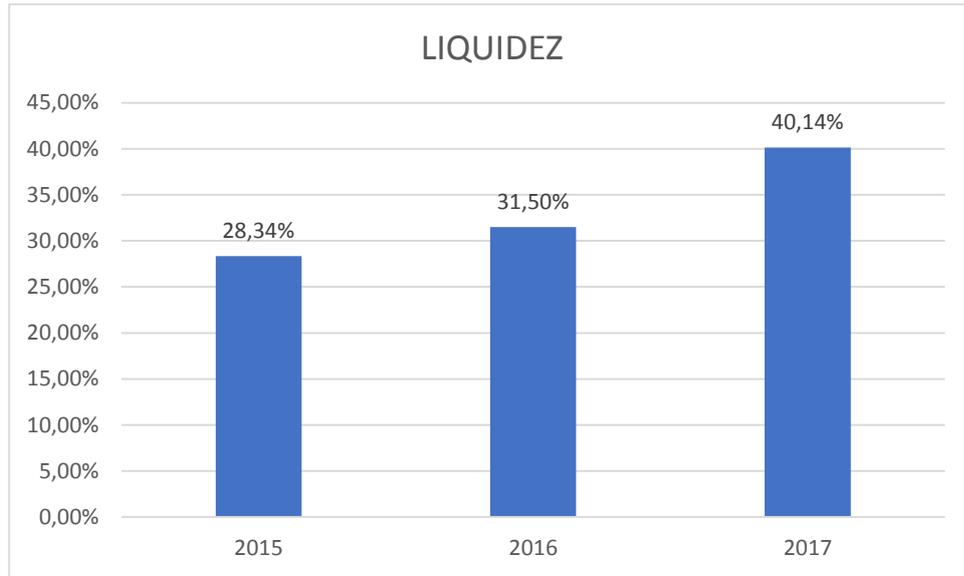


Gráfico 29 Liquidez Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

### Liquidez en millones de dólares

Tabla 29 Liquidez en millones de dólares

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
6.758.368.293,52	7.512.642.868,80	9.572.284.040,68

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

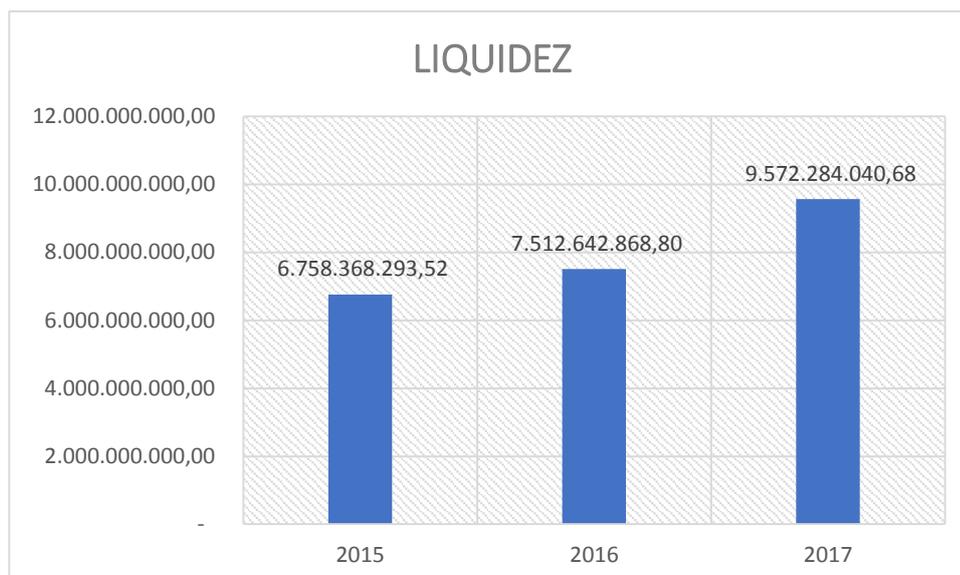


Gráfico 30 Liquidez Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

La investigación con la información del Boletín Financiero SEPS, (2017), determina que la liquidez muestra una tendencia de crecimiento en 2017 con un porcentaje del 40%, es decir que hubo una subida entre los fondos disponibles sobre el total de depósitos a corto plazo, es los pagos de crédito por parte de los socios están siendo cancelados en su máximo de tiempo.

De acuerdo a nuestra investigación las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) son uno de los sectores de mayor crecimiento del sistema financiero popular y solidario, en el año 2017, los activos de las cooperativas de ahorro y crédito registraron un saldo de USD 9.572.284.040,68 millones y una tasa de crecimiento del 40% en relación a diciembre de 2016 y 2015.

Este indicador nos ayuda a demostrar el uso adecuado de su efectivo por parte de las Cooperativas de Ahorro y Crédito para cumplir con su obligación con los socios de retiro de dinero y además mantener adecuadamente los requisitos de reserva de liquidez.

## Clientes

Tabla 30 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

	2015	2016	2017
POLICIA NACIONAL LTDA	73.120,00	75.300,00	78.150,00
COOPROGRESO LTDA	71.348,00	73.508,00	76.333,00
29 DE OCTUBRE LTDA	69.576,00	71.716,00	74.516,00
OSCUS LTDA	67.804,00	69.924,00	72.699,00
SAN FRANCISCO LTDA	66.032,00	68.132,00	70.882,00
MUSHUC RUNA LTDA	64.130,00	66.130,00	68.130,00
EL SACRARIO LTDA	62.444,00	64.444,00	66.444,00
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	60.758,00	62.758,00	64.758,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	59.072,00	61.072,00	63.072,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.	57.386,00	59.386,00	61.386,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA.	55.700,00	57.700,00	59.700,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPET TUNGURAHUA	54.014,00	56.014,00	58.014,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO LTDA.	52.328,00	54.328,00	56.328,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO	50.642,00	52.642,00	54.642,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.	48.956,00	50.956,00	52.956,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	47.270,00	49.270,00	51.270,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA	45.584,00	47.584,00	49.584,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PISA LTDA.	43.898,00	45.898,00	47.898,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.	42.212,00	44.212,00	46.212,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TARPUK RUNA LTDA.	40.526,00	42.526,00	44.526,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	38.840,00	40.840,00	42.840,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA. - AMBATO	37.154,00	39.154,00	41.154,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA.	35.468,00	37.468,00	39.468,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.	33.782,00	35.782,00	37.782,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBATO LTDA	32.096,00	34.096,00	36.096,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.	30.410,00	32.410,00	34.410,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI	28.724,00	30.724,00	32.724,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ESCENCIA INDIGENA LTDA	27.038,00	29.038,00	31.038,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA.	25.352,00	27.352,00	29.352,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA	23.666,00	25.666,00	27.666,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE AGOSTO LTDA.	21.980,00	23.980,00	25.980,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.	20.294,00	22.294,00	24.294,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUA FUTURO LTDA	18.608,00	20.608,00	22.608,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PEQUEÑAS Y	16.922,00	18.922,00	20.922,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REY DA VID LTDA.	15.236,00	17.236,00	19.236,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA (HOMBRE LIDER)	13.550,00	15.550,00	17.550,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SISA	11.864,00	13.864,00	15.864,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO YUYARIK	10.178,00	12.178,00	14.178,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	9.492,00	10.492,00	12.492,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA	8.806,00	9.806,00	10.806,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLES DEL LIRIO AICEP	8.720,00	9.000,00	9.120,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPOTRANST	5.434,00	6.194,00	7.434,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	3.748,00	4.388,00	5.748,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA	2.062,00	3.582,00	4.062,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANDER	976,00	1.776,00	2.376,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUFINSA	1.090,00	1.670,00	2.245,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.	1.004,00	1.164,00	2.114,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCTIVA LTDA.	1.018,00	1.058,00	1.983,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA	732,00	952,00	1.852,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.	646,00	846,00	1.721,00
TOTAL	1.617.690,00	1.701.690,00	1.792.615,00

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017).

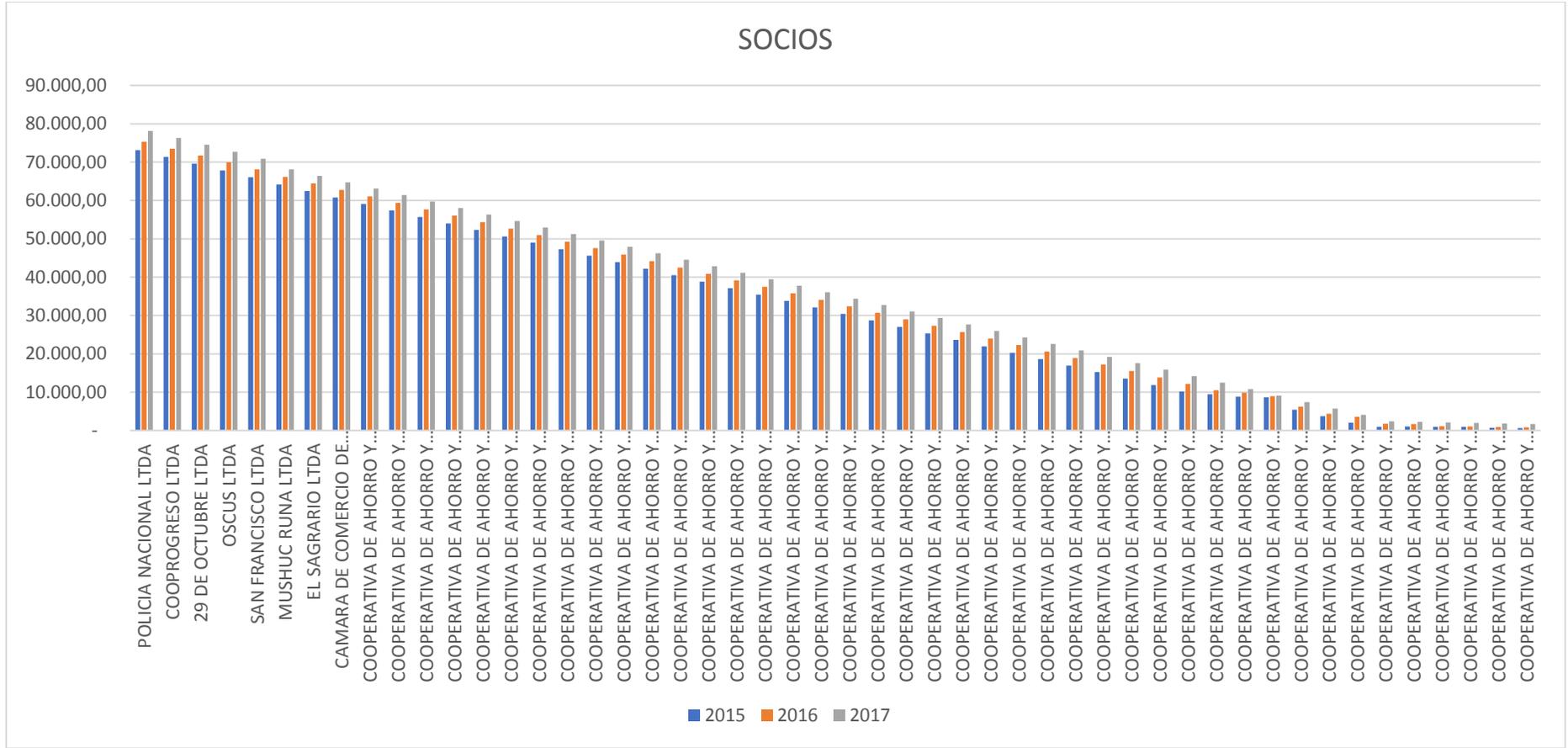


Gráfico 31 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)  
 Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

## Socios en porcentaje

Tabla 31 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
31,64%	33,28%	35,06%

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

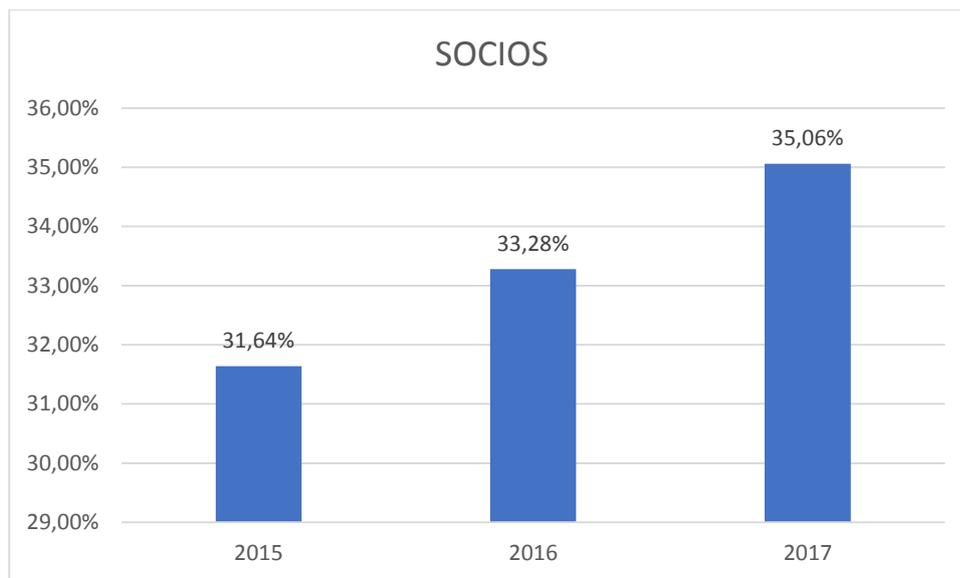


Gráfico 32 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

## Número de asociados

Tabla 32 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
1.617.690,00	1.701.690,00	1.792.615,00

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

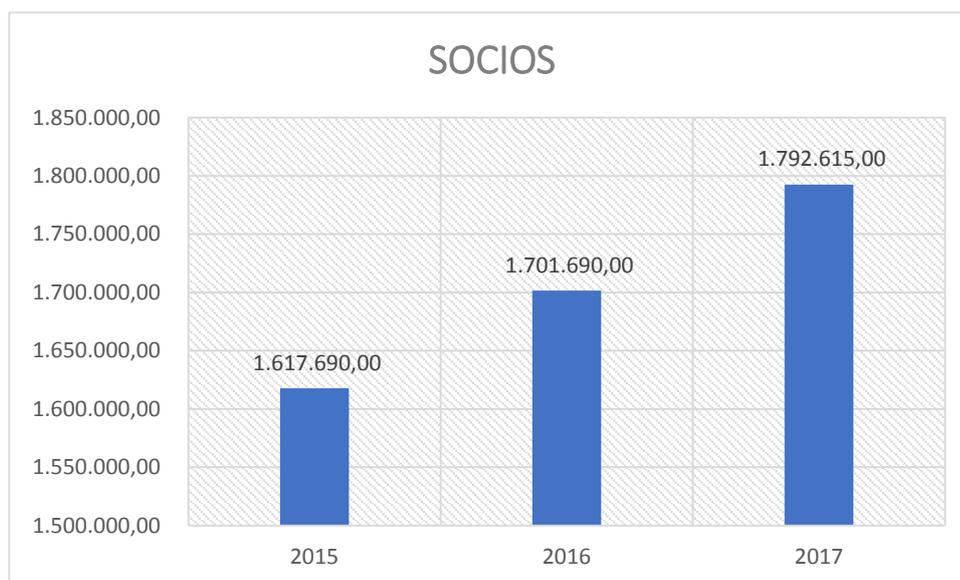


Gráfico 33 Socios Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

La investigación con los datos del Boletín Financiero SEPS, (2017), (en base a información de la DNC y SRI) demuestra que ha incrementado sus clientes un 1,78% (35,06%-33,28%-35,06%) para el año 2017 donde se puede evidenciar una concentración más marcada de socios.

De acuerdo a nuestra investigación podemos observar que las cooperativas analizadas tienen un incremento de socios en comparación con el año 2015 y 2016 puesto que para el 2017 las cooperativas de ahorro y crédito tienen aproximadamente 1.792.615,00 de asociados en la provincia de Tungurahua.

El sistema de Cooperativas de Ahorro y Crédito ha demostrado a través del tiempo que cuenta con una calificación favorable de sus socios por los servicios que prestan esto ha permitido seguir ganándose la confianza de sus clientes, además están generando una contribución considerable en el desarrollo Económico y Social de las zonas en donde se asientan sus oficinas de servicio al cliente.

## Captaciones

Tabla 33 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

	2015	2016	2017
POLICIA NACIONAL LTDA	\$ 1.358.073,01	\$ 1.399.344,50	\$ 1.558.716,15
COOPROGRESO LTDA	\$ 1.349.874,67	\$ 1.390.591,67	\$ 1.551.027,83
29 DE OCTUBRE LTDA	\$ 1.341.676,32	\$ 1.381.838,83	\$ 1.543.339,50
OSCUS LTDA	\$ 1.333.477,98	\$ 1.373.086,00	\$ 1.535.651,18
SAN FRANCISCO LTDA	\$ 1.325.279,64	\$ 1.364.333,17	\$ 1.527.962,86
MUSHUC RUNA LTDA	\$ 761.019,94	\$ 787.200,58	\$ 856.241,29
EL SAGRARIO LTDA	\$ 756.920,77	\$ 782.824,16	\$ 852.397,13
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	\$ 752.821,60	\$ 778.447,74	\$ 848.552,97
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	\$ 748.722,43	\$ 774.071,33	\$ 844.708,81
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.	\$ 744.623,25	\$ 769.694,91	\$ 840.864,65
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA.	\$ 740.524,08	\$ 765.318,49	\$ 837.020,49
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPET TUNGURAHUA	\$ 736.424,91	\$ 760.942,08	\$ 833.176,32
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO LTDA.	\$ 732.325,74	\$ 756.565,66	\$ 829.332,16
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO	\$ 728.226,57	\$ 752.189,25	\$ 825.488,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULKI WASI LTDA.	\$ 724.127,40	\$ 747.812,83	\$ 821.643,84
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	\$ 720.028,22	\$ 743.436,41	\$ 817.799,68
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA	\$ 715.929,05	\$ 739.060,00	\$ 813.955,52
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PISA LTDA.	\$ 711.829,88	\$ 734.683,58	\$ 810.111,36
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.	\$ 707.730,71	\$ 730.307,16	\$ 806.267,20
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TARPUK RUNA LTDA.	\$ 703.631,54	\$ 725.930,75	\$ 802.423,04
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	\$ 699.532,36	\$ 721.554,33	\$ 798.578,88
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA. - AMBATO	\$ 695.433,19	\$ 717.177,91	\$ 794.734,72
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA.	\$ 691.334,02	\$ 712.801,50	\$ 790.890,56
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.	\$ 687.234,85	\$ 708.425,08	\$ 787.046,40
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBATO	\$ 683.135,68	\$ 704.048,67	\$ 783.202,23
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.	\$ 679.036,51	\$ 699.672,25	\$ 779.358,07
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI	\$ 674.937,33	\$ 695.295,83	\$ 775.513,91
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ESCENCIA INDIGENA LTDA	\$ 670.838,16	\$ 690.919,42	\$ 771.669,75
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA.	\$ 666.738,99	\$ 686.543,00	\$ 767.825,59
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA	\$ 662.639,82	\$ 682.166,58	\$ 763.981,43
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE AGOSTO LTDA.	\$ 658.540,65	\$ 677.790,17	\$ 760.137,27
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.	\$ 654.441,47	\$ 673.413,75	\$ 756.293,11
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA	\$ 650.342,30	\$ 669.037,33	\$ 752.448,95
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PE	\$ 646.243,13	\$ 664.660,92	\$ 748.604,79
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REY DAVID LTDA.	\$ 642.143,96	\$ 660.284,50	\$ 744.760,63
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA (HOMBRE LIDER)	\$ 638.044,79	\$ 655.908,09	\$ 740.916,47
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SISA	\$ 633.945,62	\$ 651.531,67	\$ 737.072,31
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO YUYARIK	\$ 629.846,44	\$ 647.155,25	\$ 733.228,14
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	\$ 625.747,27	\$ 642.778,84	\$ 729.383,98
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA	\$ 621.648,10	\$ 638.402,42	\$ 725.539,82
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLES DEL LIRO AICEP	\$ 617.548,93	\$ 634.026,00	\$ 721.695,66
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPOTRANST	\$ 613.449,76	\$ 629.649,59	\$ 717.851,50
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	\$ 609.350,58	\$ 625.273,17	\$ 714.007,34
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA	\$ 605.251,41	\$ 620.896,75	\$ 710.163,18
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANDER	\$ 601.152,24	\$ 616.520,34	\$ 706.319,02
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUFINSA	\$ 597.053,07	\$ 612.143,92	\$ 702.474,86
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.	\$ 592.953,90	\$ 607.767,51	\$ 698.630,70
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCTIVA LTDA.	\$ 588.854,73	\$ 603.391,09	\$ 694.786,54
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA	\$ 584.755,55	\$ 599.014,67	\$ 690.942,38
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.	\$ 580.656,38	\$ 594.638,26	\$ 687.098,22
TOTAL	36.896.098,90	38.000.567,90	42.441.836,36

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017).



## Captaciones

### Captaciones en porcentaje

Tabla 34 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
31,44%	32,39%	36,17%

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

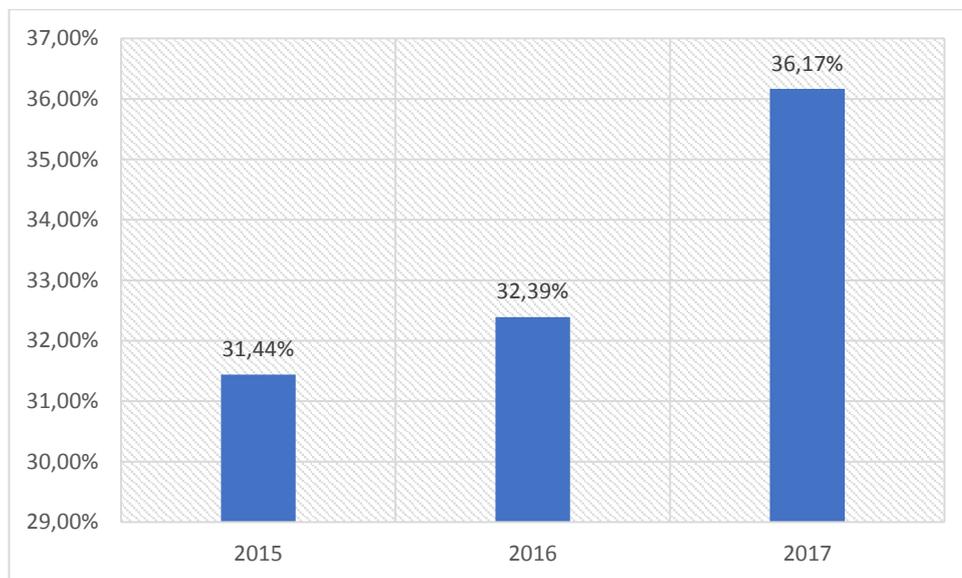


Gráfico 35 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

### Captaciones en millones de dólares

Tabla 35 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
36.896.098,90	38.000.567,90	42.441.836,36

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

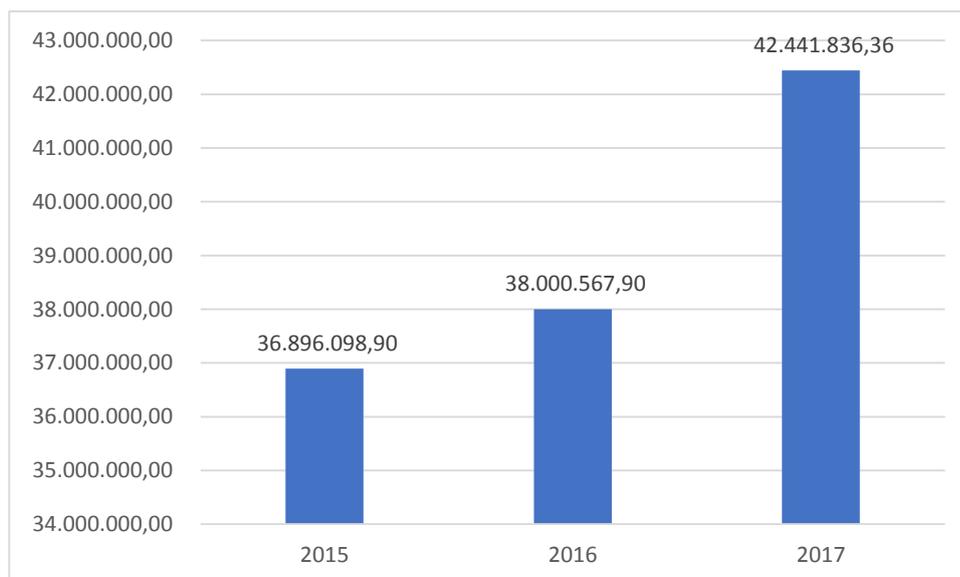


Gráfico 36 Captaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

La investigación del Boletín Financiero SEPS, (2017), demuestra que se ha incrementado su captación con relación a 2015 y 2016, en 2017 las cooperativas de ahorro y crédito concentraron en Tungurahua el 39,17% de los depósitos totales del país.

De acuerdo a nuestra investigación podemos observar que las cooperativas analizadas tienen un incremento de las captaciones en comparación con el año 2015 y 2016 puesto que para el 2017 fue de \$ 42.441.836,36 en la provincia de Tungurahua.

El análisis presenta un alto resultado en el crédito externo, para el año 2017, las COAC,s presentan un elevado porcentaje, lo cual indica que existe mucha captación de las instituciones del sector.

## Colocaciones

Tabla 36 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

	2015	2016	2017
POLICIA NACIONAL LTDA	\$8.262.909,09	\$8.917.012,73	\$11.833.175,85
COOPROGRESO LTDA	\$8.512.909,09	\$8.665.472,73	\$11.477.147,72
29 DE OCTUBRE LTDA	\$8.452.909,09	\$9.163.932,73	\$11.121.119,59
OSCUS LTDA	\$6.702.909,09	\$6.513.472,73	\$10.765.091,45
SAN FRANCISCO LTDA	\$5.332.909,09	\$5.312.472,73	\$10.409.063,32
MUSHUC RUNA LTDA	\$2.451.454,55	\$3.382.236,36	\$6.286.869,23
EL SAGRARIO LTDA	\$2.351.454,55	\$3.282.236,36	\$5.938.855,16
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	\$2.301.454,55	\$3.182.236,36	\$5.590.841,10
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	\$2.291.454,55	\$3.082.236,36	\$5.242.827,03
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.	\$2.281.454,55	\$2.982.236,36	\$4.894.812,97
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA.	\$2.271.454,55	\$2.882.236,36	\$4.546.798,90
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPET TUNGURAHUA	\$2.261.454,55	\$2.782.236,36	\$4.498.784,84
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO LTDA.	\$2.251.454,55	\$2.682.236,36	\$4.450.770,77
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO	\$2.241.454,55	\$2.582.236,36	\$4.402.756,71
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.	\$2.231.454,55	\$2.482.236,36	\$4.354.742,64
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	\$2.221.454,55	\$2.382.236,36	\$4.306.728,58
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA	\$2.211.454,55	\$2.282.236,36	\$4.258.714,51
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PISA LTDA.	\$2.201.454,55	\$2.182.236,36	\$4.210.700,45
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.	\$2.191.454,55	\$2.082.236,36	\$4.182.686,38
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TARPUK RUNA LTDA.	\$2.181.454,55	\$1.982.236,36	\$4.154.672,31
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	\$2.171.454,55	\$1.972.236,36	\$4.126.658,25
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA. - AMBATO	\$2.161.454,55	\$1.962.236,36	\$4.098.644,18
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA.	\$2.151.454,55	\$1.952.236,36	\$4.070.630,12
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.	\$2.141.454,55	\$1.942.236,36	\$4.042.616,05
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBATO LTDA	\$2.131.454,55	\$1.932.236,36	\$4.014.601,99
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.	\$2.121.454,55	\$1.922.236,36	\$4.006.587,92
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI	\$2.111.454,55	\$1.912.236,36	\$3.998.573,86
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ESCENCIA INDIGENA LTDA	\$2.101.454,55	\$1.902.236,36	\$3.990.559,79
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA.	\$2.091.454,55	\$1.892.236,36	\$3.982.545,73
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA	\$2.081.454,55	\$1.882.236,36	\$3.974.531,66
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE AGOSTO LTDA.	\$2.071.454,55	\$1.872.236,36	\$3.966.517,60
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.	\$2.061.454,55	\$1.862.236,36	\$3.958.503,53
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA	\$2.051.454,55	\$1.852.236,36	\$3.950.489,47
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PEQUEÑAS	\$2.041.454,55	\$1.851.236,36	\$3.942.475,40
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REY DA VID LTDA.	\$2.031.454,55	\$1.850.236,36	\$3.934.461,34
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA (HOMBRE LIDER)	\$2.021.454,55	\$1.849.236,36	\$3.926.447,27
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SISA	\$2.011.454,55	\$1.848.236,36	\$3.918.433,21
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO YUYARIK	\$2.001.454,55	\$1.847.236,36	\$3.910.419,14
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	\$1.991.454,55	\$1.846.236,36	\$3.902.405,07
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA	\$1.981.454,55	\$1.845.236,36	\$3.894.391,01
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLES DEL LIRIO AICEP	\$1.971.454,55	\$1.844.236,36	\$3.886.376,94
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPOTRANST	\$1.961.454,55	\$1.843.236,36	\$3.878.362,88
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	\$1.951.454,55	\$1.842.236,36	\$3.870.348,81
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA	\$1.941.454,55	\$1.841.236,36	\$3.862.334,75
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANDER	\$1.931.454,55	\$1.840.236,36	\$3.854.320,68
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUFINSA	\$1.921.454,55	\$1.839.236,36	\$3.846.306,62
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.	\$1.911.454,55	\$1.838.236,36	\$3.838.292,55
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCTIVA LTDA.	\$1.901.454,55	\$1.837.236,36	\$3.830.278,49
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA	\$1.891.454,55	\$1.836.236,36	\$3.822.264,42
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.	\$1.881.454,55	\$1.835.236,36	\$3.814.250,36
TOTAL	\$132.000.000,00	\$135.000.000,00	\$245.040.788,59

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017).

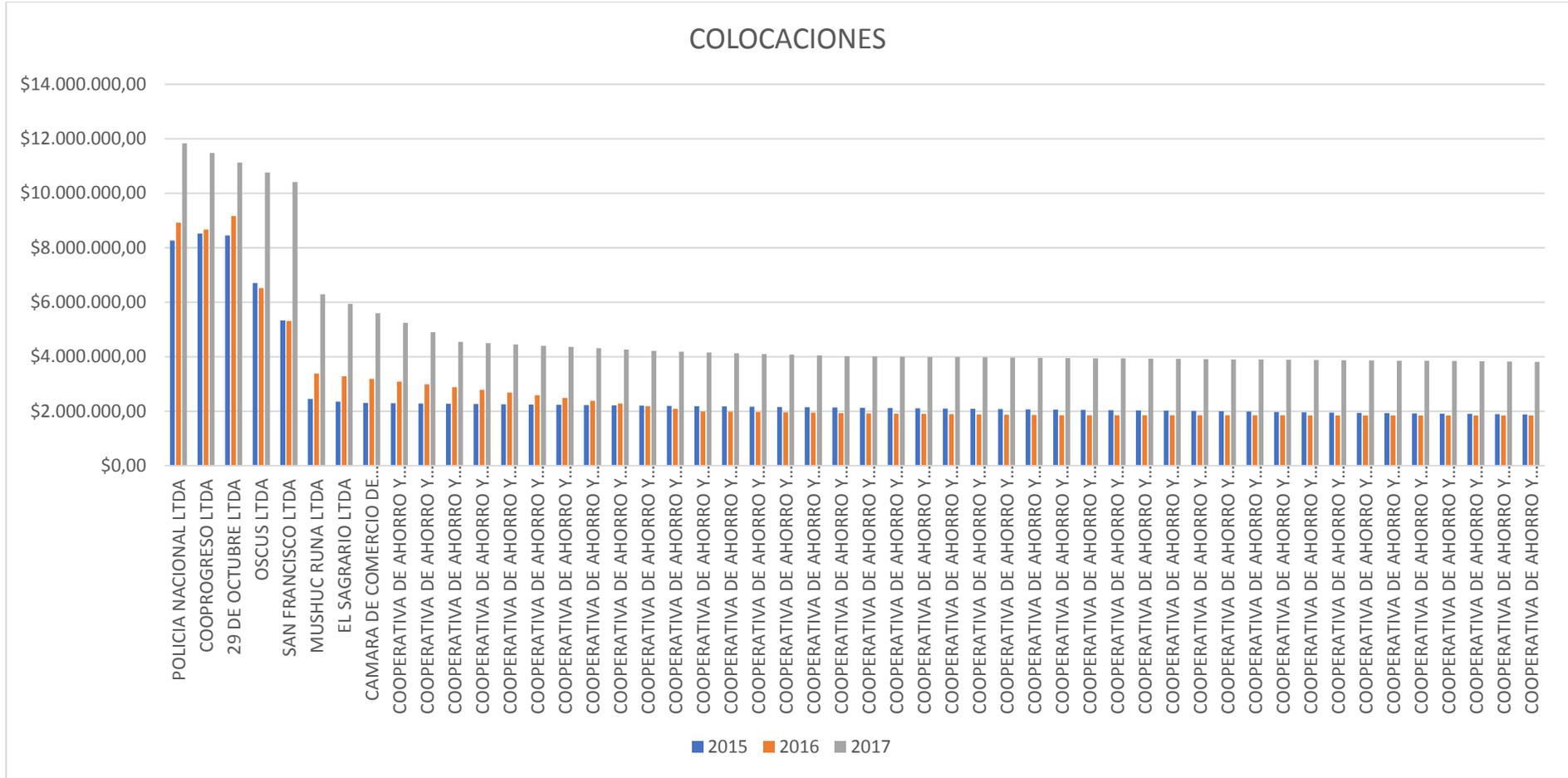


Gráfico 37 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

## Colocaciones en porcentaje

Tabla 37 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
25,78%	26,37%	47,86%

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

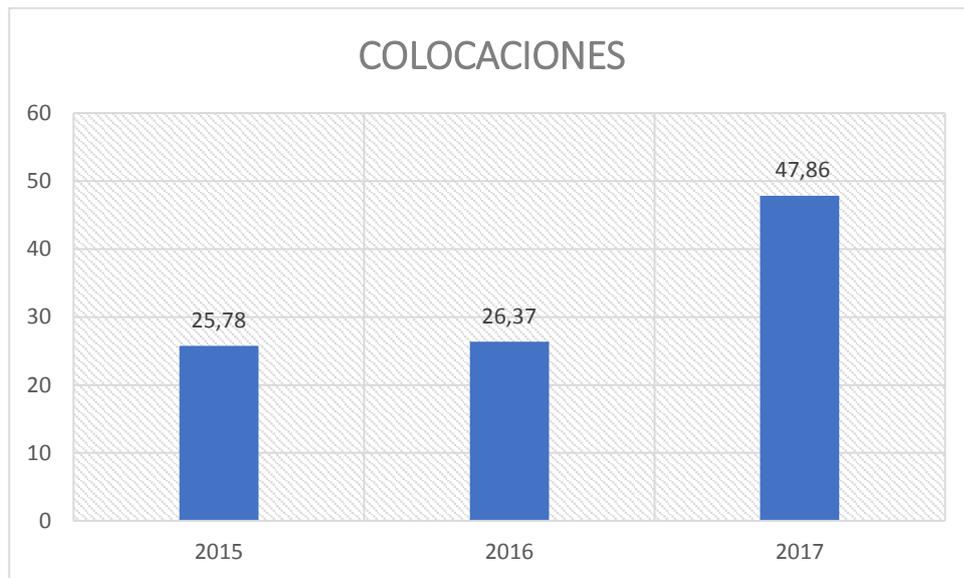


Gráfico 38 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2018)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

## Colocaciones en millones de dólares

Tabla 38 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
\$132.000.000,00	\$135.000.000,00	\$245.040.788,59

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

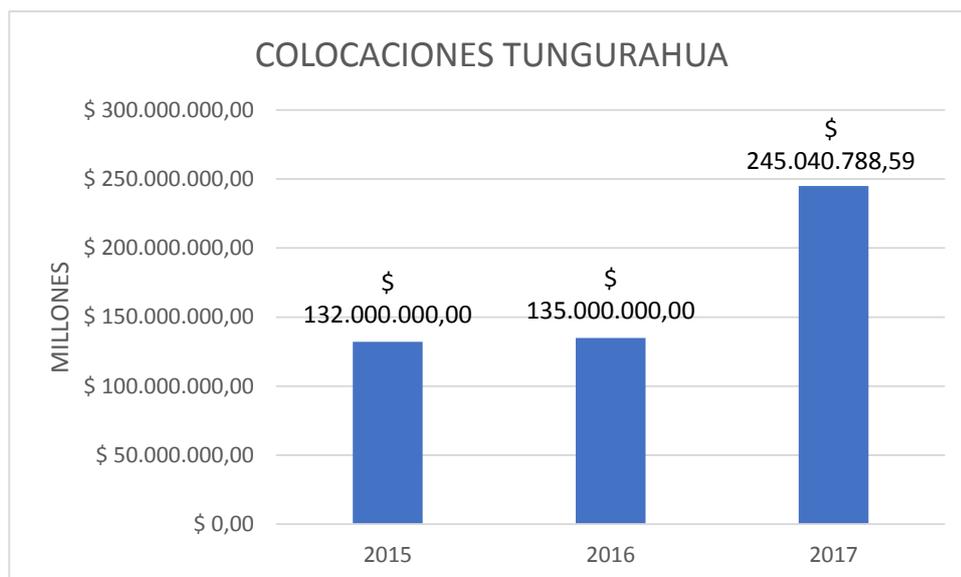


Gráfico 39 Colocaciones Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

La investigación según los datos del Boletín Financiero SEPS, (2017), demuestra que se ha incrementado la colocación de las cooperativas de ahorro y crédito desde 2015, 2016, a 2017 concentraron en Tungurahua el 47,86% de la cartera bruta total del sistema financiero.

De acuerdo a nuestra investigación podemos observar que las cooperativas analizadas tienen un incremento de las colocaciones en comparación con el año 2015 y 2016 puesto que para el 2017 fue de \$ \$ 245.040.788,59 en la provincia de Tungurahua.

47 86 26,37

Esto demuestra que en el año 2017, las cooperativas llegaron con mayores créditos a los diferentes sectores productivos de nuestra economía con un mayor importe que el de los otros años, incrementándose en 2017 en un 21.49% (47 86%- 26,37%), aumentando su participación respecto del año 2016.

## Rentabilidad

Tabla 39 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

	2015	2016	2017
POLICIA NACIONAL LTDA	13.909.322,68	12.367.906,81	2.418.092,67
COOPROGRESO LTDA	13.397.939,57	9.856.523,70	1.502.420,51
29 DE OCTUBRE LTDA	12.886.556,46	6.525.226,22	1.016.106,45
OSCUS LTDA	12.375.173,35	5.756.439,38	829.651,69
SAN FRANCISCO LTDA	11.863.790,24	5.521.987,73	712.121,20
MUSHUC RUNA LTDA	10.804.343,11	5.470.280,75	586.890,30
EL SAGRARIO LTDA	10.302.960,00	5.011.650,79	586.303,96
CAMARA DE COMERCIO DE AMBATO LTDA	9.801.576,89	4.904.402,76	585.726,04
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MAQUITA CUSHUN LTDA	9.300.193,78	3.461.088,57	571.216,92
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC PILLARO LTDA.	8.798.810,67	3.275.475,92	370.461,12
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO UNION POPULAR LTDA.	8.297.427,56	2.740.645,98	348.211,26
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CACPET TUNGURAHUA	7.796.044,45	2.703.128,56	311.012,91
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO COORAMBATO LTDA.	7.294.661,34	2.702.477,53	306.525,15
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 1 DE JULIO	6.793.278,23	2.563.566,69	301.741,09
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KULLKI WASI LTDA.	6.291.895,12	2.451.259,33	295.010,42
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	5.790.512,01	2.397.945,17	278.329,86
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN MARTIN DE TISALEO LTDA	5.289.128,90	2.178.419,06	273.790,74
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PISA LTDA.	4.787.745,79	2.107.979,68	251.262,75
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INDIGENA SAC LTDA.	4.286.362,68	1.870.685,26	242.983,27
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO INTERCULTURAL TARPUK RUNA LTDA.	3.784.979,57	1.660.354,79	241.095,01
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO EDUCADORES DE TUNGURAHUA LTDA	3.283.596,46	1.573.005,29	224.136,66
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO LA MERCED LTDA. - AMBATO	2.782.213,35	1.371.810,54	216.438,10
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ACCION TUNGURAHUA LTDA.	2.280.830,24	1.223.694,32	200.283,80
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHIBULEO LTDA.	1.779.447,13	841.960,98	179.564,97
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SERVIDORES MUNICIPALES DE AMBATO LTDA	1.278.064,02	474.918,07	154.012,54
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VENCEDORES DE TUNGURAHUA LTDA.	1.198.064,02	306.648,15	149.578,56
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI	1.118.064,02	296.648,15	145.144,58
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ESCENCIA INDIGENA LTDA	1.038.064,02	286.648,15	140.710,60
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SAMY LTDA.	958.064,02	276.648,15	136.276,62
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIAMBATO LTDA	878.064,02	266.648,15	131.842,64
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO 15 DE AGOSTO LTDA.	798.064,02	256.648,15	127.408,66
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI FACIL LTDA.	788.064,02	246.648,15	122.974,68
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ECUAFUTURO LTDA	778.064,02	236.648,15	118.540,70
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FOMENTO PARA LA PRODUCCION DE PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS LTDA.	768.064,02	226.648,15	114.106,72
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO REY DAVID LTDA.	758.064,02	216.648,15	109.672,74
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PUSHAK RUNA (HOMBRE LIDER)	748.064,02	206.648,15	105.238,76
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SUMAK SISA	738.064,02	196.648,15	100.804,78
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO YUYARIK	728.064,02	186.648,15	96.370,80
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDI YA LTDA	718.064,02	176.648,15	91.936,82
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO SAN ALFONSO LTDA	708.064,02	166.648,15	87.502,84
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO VALLES DEL LIRIO AICEP	698.064,02	156.648,15	83.068,86
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CORPOTRANST	688.064,02	146.648,15	78.634,88
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CREDIMAS	678.064,02	136.648,15	74.200,90
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO RHUMY WARA	668.064,02	126.648,15	69.766,92
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FINANDER	658.064,02	116.648,15	65.332,94
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUFINSA	648.064,02	106.648,15	60.898,96
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO JUVENTUD UNIDA LTDA.	638.064,02	96.648,15	56.464,98
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PRODUCTIVA LTDA.	628.064,02	86.648,15	52.031,00
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MI TIERRA	618.064,02	76.648,15	47.597,02
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISAPINCHA LTDA.	608.064,02	66.648,15	43.163,04
<b>TOTAL</b>	<b>204.508.454,10</b>	<b>95.679.037,63</b>	<b>15.412.659,39</b>

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017).



## Rentabilidad en porcentaje

Tabla 40 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
64,79%	30,31%	4,88%

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

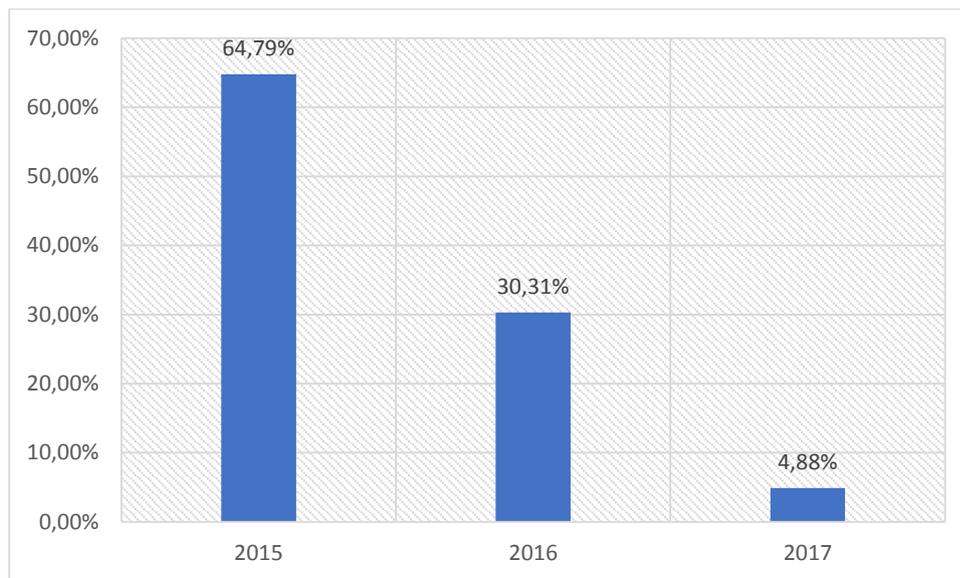


Gráfico 41 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2018)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

## Rentabilidad en millones de dólares

Tabla 41 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
204.508.454,10	95.679.037,63	15.412.659,39

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

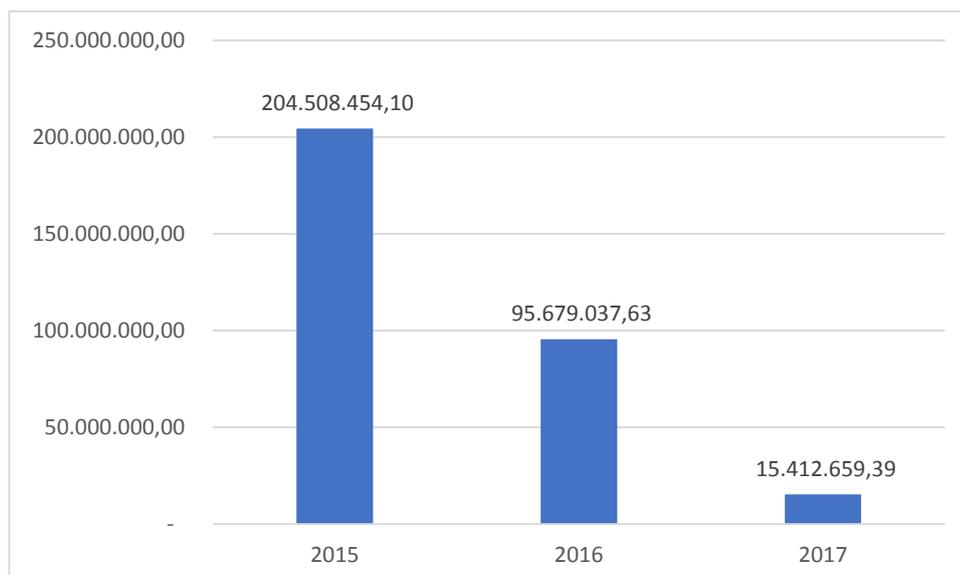


Gráfico 42 Rentabilidad Tungurahua; Boletín Financiero SEPS, (2017)

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

La investigación según los datos del Boletín Financiero SEPS, (2017), demuestra que el servicio financiero ha decaído en los últimos dos años en un 25,43% (30,31%-4,88%), esta disminución se presenta cuando la cartera por vencer es mayor al saldo de los intereses de la cartera de créditos.

De acuerdo a nuestra investigación podemos observar que las cooperativas analizadas tienen una disminución de su rentabilidad en comparación con el año 2017, disminuyó a \$15.412.659,39 que representa un 25,43% es decir una cifra que preocupa debido a la inestabilidad económica que afronta el país. Es decir el rendimiento financiero de la entidad no robustece su servicio financiero

El comportamiento de las instituciones es bajo en este segmento, para ello debe existir una gestión más efectiva para recuperar rápido la cartera, y así tener una mayor circulación del dinero y lograr la independencia necesaria.

## Resumen del indicador de crecimiento 2015-2016-2017

Para analizar el crecimiento cooperativo se tomó los datos de los cinco indicadores que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 42 Liquidez de las 50 COAC's

INDICADORES	2015	2016	2017
LIQUIDEZ	28,34%	31,50%	40,14%
SOCIOS	31,54%	33,28%	35,18%
CAPTACIONES	31,44%	32,39%	36,17%
COLOCACIONES	25,78%	26,37%	47,86%
RENTABILIDAD	64,79%	30,31%	4,88%

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

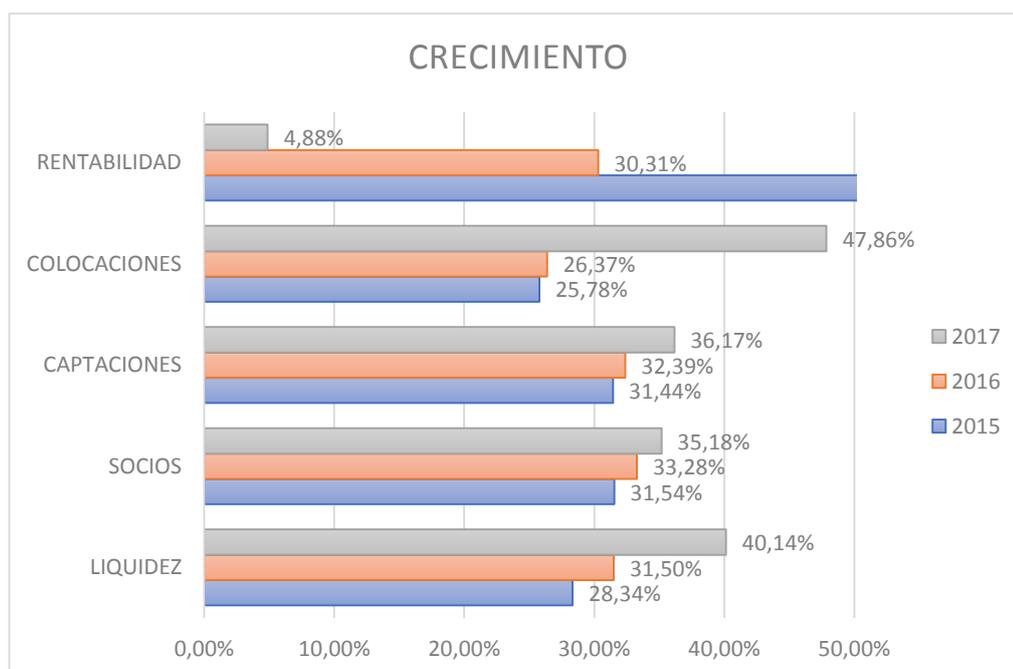


Gráfico 43 Crecimiento 2015-2017

Fuente: Investigación

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

La presente investigación en comparación con datos obtenidos de los Boletines SEPS, determina el crecimiento en las COACs en los periodos comprendidos entre 2015, 2016 y 2017 de siguiente manera:

- La captación aumentó en un 3,78% (36,17%-32,39%) debido a la colocación de préstamos con el 47,86% puesto que los intereses en los créditos son bajos en relación con otras entidades financieras.
- Aumentó en un 1,9% (35,18%-33,28) los asociados de las COACs.

- La liquidez es buena con un porcentaje del 8,64% (40,14%-31,50%) lo cual indica que el cobro de cartera vencida está siendo recuperada.
- La rentabilidad disminuyó un 25,43% (30,31%-4,88%), debido a la crisis económica.

Esto demuestra que el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Créditos es constante y se viene manteniendo en el tiempo. Además, provee un indicio de que las cooperativas aún no han alcanzado su máximo accionar, ya que año tras año sus crecimientos son superiores a los de los otros participantes dentro del sistema financiero nacional.

## **4.2 Verificación de la Hipótesis**

El método de correlación de Pearson según Juárez, Villatoro, & López, (2011), "tiene la función de determinar si existe una relación lineal entre dos variables a nivel intervalar y que esta relación no sea convenida al azar; es decir, que la relación sea estadísticamente significativa".

La prueba de hipótesis se llevó a cabo con el 0,05 del nivel de significancia.

Planteamiento de la hipótesis

**H0:** La gestión de calidad no se relaciona con el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

**H1:** La gestión de calidad se relaciona con el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### **4.2.1 Tabla de correlación de Pearson generada por SPSS**

La correlación de Pearson es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente, sus valores absolutos oscilan entre 0 y 1.

Tabla 43 Correlación de Pearson generada por SPSS

		Correlaciones													
VI-VD	CRITERIOS	Liderazgo	Estrategia y planificación	Personas	Alianzas y recursos	Procesos	Resultados en clientes	Resultados en personas	Resultados en la sociedad	Resultados claves	Liquidez	Cientes	Captación	Colocación	Rentabilidad
GESTIÓN DE LA CALIDAD	Liderazgo	1													
	Estrategia y planificación	,476**	1												
	Personas	,230	,218	1											
	Alianzas y recursos	,475**	,091	,294*	1										
	Procesos	,059	,249	,245	,168	1									
	Resultados en clientes	,048	,007	,525**	,265	,099	1								
	Resultados en personas	,276	,265	,511**	,195	,038	,506**	1							
CRECIMIENTO COOPERATIVO	Resultados en la sociedad	,500**	,340*	,517**	,345*	,100	,429**	,662**	1						
	Resultados claves	,187	-,145	,403**	,444**	,026	,452**	,477**	,552**	1					
	Liquidez	,012	-,079	,239	,439**	,395**	,303*	,170	,126	,280*	1				
	Cientes	,174	-,029	,276	,477**	,285*	,256	,314*	,222	,252	,741**	1			
	Captación	,045	,233	,373**	,252	,456**	,301*	,294*	,243	,243	,630**	,580**	1		
	Colocación	,424**	,238	,430**	,491**	,302*	,289*	,278	,422**	,188	,334*	,480**	,601**	1	
	Rentabilidad	-,176	-,235	-,092	-,048	-,048	,127	-,029	,014	,198	-,174	,093	,026	,144	1

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).  
 \* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Según datos tomados de (SEPS, 2017); (SEPS, 2018); (SEPS, 2017)

Como se puede apreciar en la tabla anterior, se evidenciaron dos casos de correlación estadísticamente significativos como es el caso del criterio de crecimiento liquidez y de clientes que registraron un coeficiente de correlación estadísticamente significativo siendo este de 0,741 con un valor de probabilidad del estadístico de 0, también se observa una alta correlación en los resultados en las personas y resultados en la sociedad que reporta un coeficiente de correlación significativo siendo este de 0,662 con un valor estadístico de 0 y la última correlación es la captación y la colocación con un coeficiente de 0,601 con un valor estadístico de 0.

Así mismo se puede ver tres casos en el que no existe correlación estadística como lo es la colocación y la rentabilidad que registraron un coeficiente de correlación estadísticamente no significativa siendo este de 0,144, así mismo la no correlación entre alianzas y recursos y los procesos con un coeficiente de correlación de 0,168; la última no correlación es los procesos y resultados en los clientes con un coeficiente no significativo de 0,099.

Tabla 44 Tabla de correlación de Pearson de la variable independiente y la variable dependiente

Correlaciones		GESTION	
		CALIDAD	CRECIMIENTO
GESTION CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,557**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
CRECIMIENTO	Correlación de Pearson	,557**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

En la tabla anterior, se evidenciaron dos casos de correlación estadísticamente significativos como es el caso de la gestión de la calidad y el crecimiento cooperativo que registraron un coeficiente de correlación estadísticamente significativo siendo este de 1 con un valor de probabilidad del estadístico 0 que reporta un coeficiente de correlación significativo, es decir que la variación de la gestión de la calidad influye en la variación del crecimiento cooperativo.

Nivel de significancia de 0,05

Tabla 45 Estadísticos descriptivos

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación estándar	N
calidad (agrupado)	2,98	,141	50
crecimiento (agrupado)	2,82	,388	50

Elaborado por: Villacrès, G (2018)

### Gráfico de Media de las dimensiones

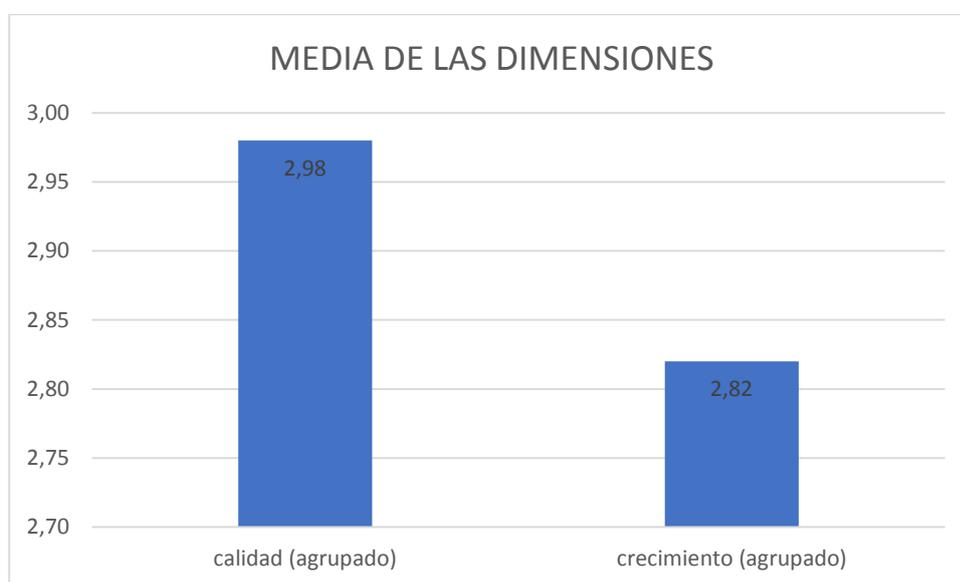


Gráfico 44 Media de las dimensiones

Fuente: Investigación

Elaborado por: Villacrès G. (2018)

La interpretación colectiva registró el valor de la media aritmética intermedia de una escala de Likert de 1 a 5 (2,98), lo que evidencia que una mayoría relativa de los encuestados tendieron a estar muy de acuerdo con que la gestión de la calidad es la forma adecuada para desarrollar el crecimiento en las COACs. La media de las variables estudio. Así mismo el crecimiento cooperativo registró un valor de (2,82) lo que demuestra que casi la mayoría de encuestados tendieron a estar de acuerdo en que los indicadores evidencian que el sector cooperativo durante este último año ha tenido una evolución positiva, que ha permitido a través de la supervisión y el control, mantener la estabilidad de las entidades financieras populares y solidarias.

### **4.3 Limitaciones del estudio**

En este proyecto de investigación se encontró algunos inconvenientes en la recopilación de la información porque en la recopilación de la información se tuvo problemas con las direcciones exactas de cada cooperativa, porque están ubicadas en otro sector y el SEPS no tenía actualizada la información.

#### 4.4 Conclusiones

- **Objetivo Específico 1.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua al primer semestre del año 2018, determinó que la gestión de la calidad influye en su crecimiento porque al orientar la información, el equipo y el trabajo los clientes se encuentran conformes con los servicios que brindan las entidades.
  
- **Objetivo Específico 2.** Se concluye que durante el periodo 2015-2017 el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia Tungurahua ha sido positiva porque se ha incrementado en los cinco factores estudiados: la captación aumentó en un 3,78% (36,17%-32,39%) debido a la evolución de los saldos de depósitos realizados en la entidades; la colocación de préstamos con el 47,86% en colocaciones de cartera que reportan las entidades; puesto que los intereses en los créditos son bajos en relación con la de los bancos por lo que aumentaron en un 1,9% (35,18%-33,28) los asociados de las COACs., la liquidez es buena con un porcentaje del 8,64% (40,14%-31,50%) lo cual indica que es la adecuada para otorgar créditos en un tiempo menor a 15 días debido a la disposición de recurso financieros para entregar a sus clientes; la rentabilidad disminuyó un 25,43% (30,31%-4,88%), debido a la crisis económica. Los indicadores ayudaron a efectuar una óptima evaluación del crecimiento de las COAC,s., lo cual genera una mejor imagen y su participación en el mercado se incrementa.
  
- **Objetivo Específico 3** El crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Provincia de Tungurahua ha sido acelerado según las cifras estudiadas, por lo que es un ejemplo de la redistribución de la riqueza y la prevalencia de lo colectivo sobre lo individual, es una herramienta de medición del desempeño de las COAC,s para direccionar los objetivos de cada institución.

## 4.5 Recomendaciones

**Objetivo Específico 1.** Al diseñar un Modelo de Gestión de la Calidad basado en los nueve criterios del modelo EFQM en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua se apoya al mejoramiento económico y social de sus socios, procurando el eficiente aprovechamiento de los servicios cooperativistas y se motiva a la integración con otras COAC,s, en procura de mantener convenios de financiamiento y cooperación que permitan el crecimiento institucional.

Los resultados de este estudio indican que la adopción eficaz de los principios de la excelencia incluidos en los criterios de varios premios a la calidad y excelencia es una buena decisión económica, por lo que se recomienda:

Realizar una valoración de sus actividades con los nueve factores del Modelo EFQM para mejorar el desempeño de los empleados y el servicio que ofrecen para evitar riesgos institucionales para implementar políticas de gestión de calidad que le garanticen una administración confiable, con riesgos operativos mínimos y que sustenten la responsabilidad de la gestión crediticia.

El modelo EFQM de excelencia es un marco de trabajo no prescriptivo basado en nueve criterios, que puede utilizarse para evaluar el progreso de una organización hacia la excelencia. El modelo establece que la excelencia sostenida en todos los resultados de una organización se puede lograr mediante distintos enfoques.

El modelo se fundamenta en la premisa según la cual:

Los resultados excelentes en el rendimiento general de una organización, en sus clientes, personas y en la sociedad en la que actúa se logran mediante un liderazgo que dirija e impulse la política y estrategia, que se hará realidad a través de las personas, las alianzas y recursos, y los procesos (González & Jiménez, 2016).

El proceso que debe ejecutar una organización que desea aplicar el modelo EFQM es:

Tabla 46 Proceso que debe ejecutar una organización que desea aplicar el modelo EFQM

<b>FASES</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1	Formación	Realizar la formación necesaria de un equipo de personas de nivel directivo en el uso de la herramienta de autoevaluación
2	Autoevaluación	Llevar a cabo el proceso de autoevaluación o autodiagnóstico, del que surgen puntos fuertes y áreas de mejora.
3	Plan de acciones de mejora	Basándose en la lista de áreas de mejora, se diseña el plan de acciones de mejora, convenientemente priorizadas.

Elaborado por: Villacrés. G. (2018) en base a Edmun, (2014).

La primera de la decisión de presentar la organización al Premio, o bien de editar una memoria con objetivos internos, es comunicarlo a todos los niveles, siempre que sea posible. Una comunicación eficaz permitirá involucrar y motivar al personal, así facilitará la obtención de las pruebas o evidencias que deberá reflejar la mención, para lo cual se ha de fortalecer en los siguientes temas:

Tabla 47 Temas para reforzar en base al los 9 criterios del Modelo EFQM

<b>No.</b>	<b>CRITERIOS</b>	<b>PROPUESTA</b>	<b>RESPONSABLES</b>
1	Liderazgo	<p>Recoger y analizar las propuestas de cambio que provienen de los clientes externos e internos.</p> <p>Planificar, ejecutar conforme a los planes y evaluar sistemáticamente.</p> <p>Aprovechar las fuerzas catalizadoras para promover procesos de cambio en la entidad financiera.</p>	Gerente y jefes de área
2	Política y estrategia	Realizar la revisión, aprendizaje y mejora de la política y estrategia por medio del proceso de seguimiento del Plan Anual de Gestión, que acopia	Gerente y jefes de área

---

		líneas de acción y objetivos para medir grado de cumplimiento de cada una de las acciones.	
3	Personas	Efectuar reconocimientos frecuentes de los esfuerzos y resultados conseguidos por los empleados como la entrega de detalles personales o realización de actos sociales en los que sean anfitriones.	Gerente y jefes de área y empleados
4	Alianzas y recursos	Distribuir los recursos y las responsabilidades entre las diferentes áreas que colaboran con los objetivos de la entidad, asumiendo compromisos específicos.	Gerente y jefes de área
5	Procesos	Garantizar el servicio con talento humano capacitado y motivado a satisfacer las necesidades del cliente en el menor tiempo posible con la disminución de trámites largos y engorrosos.	Gerente y jefes de área y empleados
6	Resultados en los clientes	Anticipar la satisfacción de los clientes en aspectos como la imagen de la entidad, servicios y la relación con otros agentes (empresas, bancos, etc.).	Gerente y jefes de área y empleados
7	Resultados en las personas	Recoger a modelo de referencia, indicadores que pueden ser útiles para anticipar la opinión de los empleados.	Gerente y jefes de área y empleados
8	Resultados en la Sociedad	Establecer un seguimiento y mejora de las acciones adoptadas por las entidades financieras, relacionados con la influencia social, preservación de los recursos naturales, cooperación para el desarrollo, etc.	Gerente y jefes de área y empleados
9	Resultados Clave	Permiten predecir y mejorar los resultados clave de rendimiento de las COACs, clasificadas así:	Gerente y jefes de área y empleados

---

---

Captación y fidelización de clientes

Porcentaje de socios que acceden a créditos.

Servicios y rendimiento cooperativo

Tasa de crecimiento,

Nº créditos.

Tasa de interés.

---

Elaborado por: Villacrés. G. (2018)

- **Objetivo Específico 2.** Se recomienda fortalecer su sistema de gestión de la calidad y los indicadores de crecimiento con el fin de mantener análisis estadísticos que permitan un crecimiento sistemático en el desarrollo económico social de sus asociados
- **Objetivo Específico 3.** Se recomienda a las COACs consolidar la oferta de valor basada en un servicio diferenciado, que vele por el bienestar de sus asociados, pues las cooperativas crean valor desde su principal activo que son los asociados y a partir de allí promueven una cultura para la prosperidad colectiva.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alban, H. F. (2013). *Gestión de calidad en los servicios*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/gestion-de-calidad-en-los-servicios/>
- Alguero, E. (15 de noviembre de 2008). *NORMA ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de <http://www.escolaalguero.com/wp-content/uploads/2016/12/Iso-Internacional-9001-2008-Espa%C3%B1ol-Traduccion-Oficial-Sin-Empresa.pdf>
- Arcos, V. (2012). *Control y Mejora continua de los procesos*. Obtenido de [http://www.ephpo.es/Procesos/GUIA\\_DISENO\\_MEJORA/5.pdf](http://www.ephpo.es/Procesos/GUIA_DISENO_MEJORA/5.pdf)
- Arzbach, M. (Octubre de 2012). *Regulación y supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en América Latina y el Caribe*. Obtenido de <http://www.cemla.org/actividades/2012/2012-10-cooperativas/2012-10-cooperativas-23.pdf>
- Barbancho, M. (13 de septiembre de 2014). *ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD*. Obtenido de <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/auditoria-control/b10.pdf>
- Cabrera, A. M., López, P. A., & Ramírez, C. (2015). *La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio*. Obtenido de [https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015\\_competitividad\\_empresarial\\_001.pdf](https://www.ucentral.edu.co/images/documentos/editorial/2015_competitividad_empresarial_001.pdf)
- Cabrera, E. (2009). El coeficiente de correlacion de los rangos de Spearman. *Scielo* , 1-19.
- Cámara de Comercio de Guayaquil. (marzo de 2017). *Índice de Competitividad Global 2017-2018*. Obtenido de <http://www.lacamara.org/website/wp-content/uploads/2017/03/APE-002-Indice-de-Competitividad-Global-WEF.pdf>
- Camisón, C. (octubre de 2015). *Modelos implantacion de gestion de la calidad total: Sistema integrado de gestion*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-modelos-implantacion-gestion-calidad-total-sistema-integrado-gestion/modelo-deming-prize>
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la calidad*. Obtenido de [http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360\\_U9\\_act6.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/anexos/1360/1360_U9_act6.pdf)
- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (agosto de 2015). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Obtenido de <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Carro, R., & González, D. (2013). *ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL*. Obtenido de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)

- Castaño, E., Gallego, D., Quintero, D., & Vergara, J. (2013). *Evaluación del desempeño de las cooperativas de ahorro y crédito de antioquia para el periodo 2009-2013*. Obtenido de file:///C:/Users/dell/Downloads/2154-8384-1-PB.pdf
- Castellanos, A. (2010). *EL PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD PARA EL SECTOR COOPERATIVO COMO HERRAMIENTA DE COMPETITIVIDAD PARA EL CASO DE BOGOTA Y MEDELLIN*. Obtenido de <http://bdigital.unal.edu.co/8431/1/940559.2010.pdf>
- Chakana. (agosto de 2015). *La Economía Popular y Solidaria, un eje clave del sistema económico*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/08/CHAKANA8.pdf>
- Coello, A. A. (2013). *Gestión de la Calidad*. Obtenido de <http://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento9854.pdf>
- Colmenares, A. R., & López, D. V. (septiembre de 2013). *Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad Total: Modelo de Excelencia EFQM y Autoevaluación*. Obtenido de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000300002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300002)
- Córdova, D. (2013). *Análisis de la Calidad y Eficiencia de la Cartera del Microcrédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chibuleo y su Influencia en el Valor Económico, en un Período Comprendido entre Diciembre del 2004 y Diciembre del 2012*. Obtenido de <http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2598/1/109241.pdf>
- Cruz, I. (2013). *Importancia de la calidad en el servicio al cliente*. Obtenido de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Domínguez, P. R. (2014). *Introducción a la gestión empresarial*. Obtenido de [http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion\\_a\\_la\\_gestion\\_empresarial-pr.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/g-introduccion_a_la_gestion_empresarial-pr.pdf)
- Duarte, A. (2017). *Crecimiento*. Obtenido de <https://definicionyque.es/crecimiento/>
- Durán, Á. (2017). *Desafíos para la gestión de cooperativas de Ahorro y Crédito en Latinoamérica*. Obtenido de <http://www.decoop.cl/Portals/0/Noticias/2007/N20071127/12%20ALVARO%20DURAN.pdf>
- Edmun, E. (2014). *MODELO DE CALIDAD TOTAL EFQM*. Obtenido de [http://www.fundacionede.org/calidad/docs/normas/12\\_EFQM\\_C.pdf](http://www.fundacionede.org/calidad/docs/normas/12_EFQM_C.pdf)
- Egusquiza, R. C. (13 de mayo de 2010). *Administración empresarial*. Obtenido de <http://www.mailxmail.com/curso-administracion-empresarial/control-administrativo>
- Escobar, A., Velandia, G., & Navarro, E. (2018). *Gestión del conocimiento y competitividad en las cooperativas con sección de ahorro y crédito*. Obtenido de file:///C:/Users/dell/Downloads/59769-4564456549100-3-PB.pdf

- Estrella, H. J., Sánchez, J., & Oleas, J. (octubre de 2016). *Economía Solidaria SEPS*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Libro-Economi%CC%81a%20Solidaria.%20Historias%20y%20pra%CC%81cticas%20de%20su%20fortalecimiento2016%20.pdf/ff618ad6-b4b6-497b-abe1-24b0ab16605e>
- Gadea, E. (2012). *Cooperativismo y Globalización*. Obtenido de file:///C:/Users/CPU/Downloads/Dialnet-CooperativismoYGlobalizacion-2173683.pdf
- García, F. (2013). *Administración Cooperativa*. Obtenido de [https://www.coopeduc.com/files/archivos/administracion\\_cooperativa.pdf](https://www.coopeduc.com/files/archivos/administracion_cooperativa.pdf)
- García, M., Quispe, C., & Ráez, L. (2011). *MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD*. Obtenido de file:///C:/Users/COMPU/Downloads/5992-20778-1-PB.pdf
- González, A. G., & Rodríguez, R. A. (1 de febrero de 2012). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD CON UN ENFOQUE DE INGENIERÍA DE LA CALIDAD*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3604/360433567004.pdf>
- González, Ó. C., & Arciniegas, J. A. (septiembre de 2016). *Sistemas de gestion de calidad*. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/09/Sistemas-de-gestio%CC%81n-de-calidad-1ra-Edicio%CC%81n.pdf>
- González, R. R., Bretaña, R. M., & EscobarI, A. (2016). *Aplicación de un Sistema de Gestión de la Calidad NC-ISO 9001 a la dirección del posgrado académico*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412016000300007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412016000300007)
- González, R., & Jiménez, P. (2016). *El modelo EFQM de excelencia*. Obtenido de file:///C:/Users/dell/Documents/memory%20rosada/COMPU/documentos/GABY%20VILLACRÉS/Evaluador%20del%20modelo%20EFQM%20de%20excelencia%20en%20la%20gestión\_Módulo1\_El%20modelo%20EFQM%20de%20excelencia.pdf
- González, R., & Jiménez, P. (2016). *Los criterios del modelo EFQM*. Obtenido de /Evaluador%20del%20modelo%20EFQM%20de%20excelencia%20en%20la%20gestión\_Módulo2\_Los%20criterios%20del%20modelo%20EFQM.pdf
- Guerra, J. (22 de abril de 2017). Las cooperativas de ahorro y crédito (CAC) son actualmente el motor de la economía popular y solidaria. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/las-cac-ocupan-el-25-del-sistema-financiero>
- Gutiérrez, H. (2010). *CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD*. Obtenido de file:///C:/Users/COMPU/Downloads/TALLER%20EN%20CLASE%20-%20DECISIONES.pdf
- Gutiérrez, L., & Tamayo, I. (2012). *LOS MODELOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD COMO MEDIOS FACILITADORES PARA LA OBTENCIÓN DE FLEXIBILIDAD ESTRATÉGICA EN LA ORGANIZACIÓN*. Obtenido de

file:///C:/Users/COMPU/Desktop/Dialnet-LosModelosDeLaGestionDeLaCalidadComoMediosFacilita-2486936%20(1).pdf

- Heras, I., Arana, G., Camisón, C., Casadeús, M., & Martiarena, A. (2015). *Gestión de la calidad y competitividad*. Obtenido de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/orkestra/orkestra07.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Pilar, B. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Hernández, H. G. (2013). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Obtenido de <file:///C:/Users/CPU/Downloads/Dialnet-LaGestionEmpresarialUnEnfoqueDelSigloXXDesdeLasTeo-3875234.pdf>
- Herrera, L., Medina, A., & Naranjo, G. (2010). *TUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA*. Graficas Corona Quito: Quito.
- Hipólito, J. D., & Marín, F. (2013). *Las técnicas justo a tiempo y su repercusión en los sistemas de producción*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140183>
- Huaytapalla, F. (2014). *GESTION EMPRESARIAL Y CRECIMIENTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO EN LA CIUDAD DE AYACUCHO*. Obtenido de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/754/Tesis%20Ad146\\_Hua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/754/Tesis%20Ad146_Hua.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Iglesias, V. (2015). *DISEÑO TRANSVERSAL*. Obtenido de [http://www.bvsde.paho.org/cursoa\\_epi/e/pdf/modulo9.pdf](http://www.bvsde.paho.org/cursoa_epi/e/pdf/modulo9.pdf)
- Jimenez, D. (1 de octubre de 2014). *Principios de la Calidad ISO 9001*. Obtenido de <https://www.pymesycalidad20.com/los-7-principios-de-la-gestion-de-calidad-disiso-90012015.html>
- Juárez, Villatoro, & López. (2011). *Coficiente de asociación de Pearson*. Obtenido de <http://www.rincondepaco.com.mx/rincon/Inicio/Apuntes/Proyecto/archivos/Documentos/Pearson.pdf>
- Lindo, J. (febrero de 2012). *LECCIONES PARA COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO*. Obtenido de <http://www.facach.org/wp-content/uploads/2015/02/Lecciones-para-Cooperativas-de-Ahorro-y-Credito.pdf>
- Lirola, P. y. (2014). *Introducción al modelo EFMQ*. Obtenido de <http://www.dpyl.com/Doc%20Tec/DT%200402%20Int%20EFQM%20040126.pdf>

- Lizarzaburu, E. (2015). *La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015\**. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>
- Llarena, M., Villodre, S., Pontoriero, F., & Cattapan, A. (2014). *MODELO DE SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA PUESTA EN MARCHA DE CURSOS NO PRESENCIALES: INSTRUMENTOS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN*. Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062014000600002](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062014000600002)
- LOEPS. (28 de abril de 2011). *LEY ORGANICA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de [http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA\\_reforma\\_diciembre\\_2017.pdf/795d5b56-68b9-4eb3-9f86-2ed1edf3f532](http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA_reforma_diciembre_2017.pdf/795d5b56-68b9-4eb3-9f86-2ed1edf3f532)
- Males, D. (2015). *MODELO DE GESTIÓN FINANCIERA PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COOPINDÍGENA LTDA”-AGENCIA OTAVALO*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1747/1/TUICYA024-2015.pdf>
- Mariño, M., Arregui, R., Guerrero, R., & Mora, A. (2015). *Ecuador: Cooperativas de Ahorro y Crédito e inclusión financiera*. Obtenido de [https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ec\\_coacs-enero-2015.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/ec_coacs-enero-2015.pdf)
- Medina, R. (Noviembre de 2012). *La Gestión de la Calidad de Servicios y su Impacto en la Satisfacción de los Clientes, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., de la ciudad de Ambato*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2937/1/699%20ING.pdf>
- Medina, R. (2012). *La Gestión de la Calidad de Servicios y su Impacto en la Satisfacción de los Clientes, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito KULLKI WASI Ltda., de la ciudad de Ambato*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/2937/1/699%20ING.pdf>
- Melero, N. (2011). *EL PARADIGMA CRÍTICO*. Obtenido de [https://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art\\_14.pdf](https://institucional.us.es/revistas/cuestiones/21/art_14.pdf)
- MIES. (julio de 2012). *LEY DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de [http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley\\_economia\\_popular\\_solidaria.pdf](http://www.inclusion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/07/ley_economia_popular_solidaria.pdf)
- Mogrovejo, R., Mora, A., & Vanhuynegem, P. (2012). *El cooperativismo en América Latina*. Obtenido de [https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms\\_188087.pdf](https://www.aciamericas.coop/IMG/pdf/wcms_188087.pdf)
- Moposita, A. (2014). *LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO SOSTENIBLE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA FLORESTA LTDA.”*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20461/1/T2480i.pdf>

- Navarrete, F. (2013). *Metodología observacional*. Obtenido de <https://www.uv.es/~friasnav/Observacional.pdf>
- Nudel, G. (2015). *ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de <https://www.isotools.org/pdfs/sistemas-gestion-normalizados/ISO-9001.pdf>
- Pastor, A. C., Pastor, J., Calcedo, M., & Royo, A. (2012). *COMPARACIÓN DE LOS MODELOS DE EVALUACIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/3887/388743877002.pdf>
- Peña, F. (22 de febrero de 2017). *Indicadores: El Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige*. Obtenido de <https://www.isotools.org/2017/02/22/indicadores-modelo-excelencia-la-gestion-malcolm-baldrige/>
- Perdomo, A. (2013). *Administración de Costos*. Obtenido de <http://librosenpdf.org/libro-administracion-costos-calidad-pdf/>
- Pinos, P. (13 de junio de 2016). Malas administraciones llevan a cerrar 15 cooperativas en este año . *Diario La Hora*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1101953382/malas-administraciones-llevan-a-cerrar-15-cooperativas-en-este-ac3b1o>
- Pinto, M. (2012). *GESTION DE CALIDAD EN DOCUMENTACION*. Obtenido de <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3031/2991>
- Pombosa, E., Arguello, P., Moyano, H., & Moyano, M. (2017). *LAS NORMAS ISO 9001:2008 PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. APLICABILIDAD EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/riobamba.html>
- Poveda, G., Erazo, E., & Neira, G. (2017). *IMPORTANCIA DE LAS COOPERATIVAS EN EL ECUADOR AL MARGEN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- Poveda, G., Erazo, E., & Neira, G. (2017). *IMPORTANCIA DE LAS COOPERATIVAS EN EL ECUADOR AL MARGEN DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/cooperativas-ecuador.html>
- Rincón, R. D. (octubre de 1 de 2012). *Modelo para la implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001*. Obtenido de <file:///C:/Users/CPU/Downloads/947-1-2922-1-10-20120615.pdf>
- Rodríguez, F. (23 de diciembre de 2017). Liquidan tres cooperativas de Tungurahua en un día.
- Rubio, L., & Baz, V. (2014). *El Poder de la Competitividad* . Obtenido de [http://www.cidac.org/esp/uploads/1/Competitividad\\_FINAL-Agosto\\_2004.pdf](http://www.cidac.org/esp/uploads/1/Competitividad_FINAL-Agosto_2004.pdf)

- Saavedra, J., Cabrera, N., & Luque, F. (2017). *LA COOPERATIVA AYUDA A CREAR UNA MEJOR SOCIEDAD*. Obtenido de <http://cooperativasanignacio3.blogspot.com/>
- Salas, R. (2013). *La calidad en el desarrollo profesional: avances y desafíos*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412000000200003&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412000000200003&script=sci_arttext&tlng=en)
- Salazar, R. (23 de diciembre de 2017). Liquidan tres cooperativas indígenas de Tungurahua en un día.
- Salvatierra, M., Sarmiento, P., Flores, A., & Morales, M. (2017). *Calidad en el Sector Financiero en el Departamento de Ayacucho*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9599/FLORES\\_SALVATIERRA\\_CALIDAD\\_AYACUCHO.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9599/FLORES_SALVATIERRA_CALIDAD_AYACUCHO.pdf?sequence=1)
- SEPS (CONAFIPS). (abril de 2017). *La gestión de la CONAFIPS incluye a las cooperativas pequeñas*. Obtenido de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/04/Fipo-Informativo-65.pdf>
- SEPS. (2017). *Economía Popular y Solidaria (EPS)*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps>
- SEPS. (2017). *Evolución de cartera y depósitos del SFPS*. Obtenido de <http://portal.uasb.edu.ec/UserFiles/385/File/TCM%20Daniel%20Torresano.pdf>
- SEPS. (2017). *Nueva segmentación sector financiero popular y solidario*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?nueva-segmentacion-sector-financiero-popular-y-solidario>
- SEPS. (abril de 2018). *Captaciones y colocaciones*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/estadistica?captaciones-y-colocaciones>
- Serrano, A., & López, C. (2016). Obtenido de <file:///C:/Users/COMPU/Downloads/Dialnet-ModelosDeGestionDeLaCalidadDeServicio-2480844.pdf>
- Silva, A. F. (2010). *DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CAMPESINA COOPAC LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO BAJO ESTÁNDARES ISO 9001:2008*. Obtenido de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/4773/1/TesisAlexValencia.pdf>
- Sousa, V., Driessnack, M., & Costa, I. A. (2017). *REVISIÓN DE DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN RESALTANTES PARA*. Obtenido de [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es\\_v15n3a22.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22.pdf)
- Superintendencia de Economía popular y Solidaria (SEPS)*. (4 de enero de 2014). Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/455927/Boleti%CC%81n+SEPS+>

N%C2%BA005-02-03-2017.pdf/939e79f3-2907-46a9-b255-64f96197f898?version=1.0

Tipan, S. (Julio de 2014). *Sistema de Gestión de la Calidad*. Obtenido de file:///C:/Users/CPU/Desktop/gestion%20calidad%20hh.pdf

Ton, B. (2009). *Learning Organisation*.

Valenzuela, L., & Rosas, J. (1 de octubre de 2015). *LOS CRITERIOS BALDRIGE APLICADOS A LA GESTIÓN POR CALIDAD TOTAL Y A LA EXCELENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA*. Obtenido de file:///C:/Users/COMPU/Downloads/2057-1-6245-1-10-20150826.pdf

Vas, J. (2013). *¿Qué es la Gestión de la Calidad?* Obtenido de <http://iso9001calidad.com/que-es-la-gestion-de-la-calidad-23.html>

Villacreses, M. (septiembre de 2017). *Las 12 cooperativas de ahorro y credito más prestigiosas de Ecuador*. Obtenido de <http://grupomancheno.com/las-12-cooperativas-de-ahorro-y-credito-mas-prestigiosas-de-ecuador-segun-datos-seps-2017/>

Villanueva, J. A. (2016). *Modelo de Excelencia en la Gestión Malcolm Baldrige*. Obtenido de [http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m\\_baldrige\\_2006.pdf](http://www.praxis.com.pe/portal/sites/default/files/m_baldrige_2006.pdf)

Viril, M. Q. (2013). *Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbac*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>

Westley, G. D., & Branch, B. (2013). *Desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito eficaces en América Latina*. Obtenido de <http://services.iadb.org/wmsfiles/products/Publications/418459.pdf>

Yanio, C. (noviembre de 2016). *Concepto y práctica de “desarrollo” en las*. Obtenido de [https://www.aciamericas.coop/squelettes/ivcumbre/documentos/Eje1\\_YanioConcepcion.pdf](https://www.aciamericas.coop/squelettes/ivcumbre/documentos/Eje1_YanioConcepcion.pdf)

Yañez, C. (diciembre de 2008). *SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN BASE A LA NORMA ISO 9001*. Obtenido de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38281896/CALIDAD\\_GESTION.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1519964280&Signature=1qfAouHQtycy6gx77H60gXMDyjM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSISTEMA\\_DE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38281896/CALIDAD_GESTION.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1519964280&Signature=1qfAouHQtycy6gx77H60gXMDyjM%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DSISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD_)

## ANEXOS

### Anexo 1 Cuestionario

**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**  
**CUESTIONARIO DIRIGIDO A LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y**  
**CREDITO SEGMENTO 1, 2, 3 Y 4 BASADO EN EL MODELO EFQM**  
**(EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT) Y**  
**CRECIMIENTO DE LAS COAC**

Objetivo: Obtener información referente a la gestión de calidad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

- Cuestionario dirigido a: Gerentes de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Las personas encuestadas deben llenar el cuestionario valorando de forma individual, las cuestiones planteadas para cada criterio, otorgando una valoración del 1 al 5, siendo: “1” Totalmente en desacuerdo “2” En desacuerdo “3” Parcialmente de acuerdo “4” De acuerdo y “5” Totalmente de acuerdo.

-

La confidencialidad de las respuestas será usada para fines académicos.

NOMBRE DE LA COOPERATIVA		Nombre del Entrevistado			
Segmento:		Cargo			
Profesión:		Género	M	F	otro
Número empleados:		Años de servicio en la cooperativa:			
Años de funcionamiento:					

No.	LIDERAZGO	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	¿Se ha identificado a las personas líderes de la COAC?					
2	¿Se sienten comprometidos con la COAC?					
3	¿Han desarrollado y difunden la Misión, Visión y Principios de la COAC?					
	<b>ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN</b>	1	2	3	4	5
4	¿Se dispone de un documento de trabajo donde quedan reflejados los objetivos y los indicadores de medición?					
5	¿Se ha comunicado los objetivos de la COAC?					
6	¿Se realizan seguimiento de resultados de los objetivos y de los indicadores de medición?					
	<b>PERSONAS</b>	1	2	3	4	5
7	¿Se ha definido las funciones y tareas de los puestos de trabajo?					
8	¿Se utiliza alguna herramienta para medir la satisfacción del personal?					
9	¿Ayuda a conseguir los objetivos establecidos para mejorar el desempeño del personal?					

	<b>ALIANZAS Y RECURSOS</b>	1	2	3	4	5
10	¿Establece alianzas para ofrecer valor añadido y satisfacción a los clientes?					
11	¿Se garantiza la protección de los datos de carácter personal?					
12	¿Se dispone de las instalaciones, herramientas y equipos necesarios para desarrollar el trabajo?					
	<b>PROCESOS</b>	1	2	3	4	5
13	¿Se identifica y documenta los procesos de la COAC?					
14	¿Existen responsables de cada proceso, así como indicadores y objetivos?					
15	¿Se miden los indicadores de los procesos de forma periódica?					
	<b>RESULTADOS EN CLIENTES</b>	1	2	3	4	5
16	¿Identifica a todos/as los/as socios de la COAC?					
17	¿Se miden de forma periódica su satisfacción a través de encuestas, entrevistas?					
18	¿se registran y atiende sus quejas y sugerencias?					
	<b>RESULTADOS EN LAS PERSONAS</b>	1	2	3	4	5
19	¿Se realiza un seguimiento adecuado sobre el trabajo de los empleados?					
20	¿Se recibe la información necesaria para trabajar de forma adecuada?					
21	¿Existe un sistema de reconocimiento y evaluación del desempeño en su trabajo?					
	<b>RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>	1	2	3	4	5
22	¿La COAC aporta soluciones para mejorar el entorno social?					
23	¿Se ofrecen igualdad de oportunidades?					
24	¿Se tiene en cuenta ahorro de energía, reciclaje, gestión de residuos en la ejecución de la COAC para minimizar el impacto medioambiental?					
	<b>RESULTADOS CLAVES</b>	1	2	3	4	5
25	¿Se responde la imagen de la COAC a lo que esperaba?					
26	¿Se desempeñan las funciones de forma adecuada a lo que se esperaba dentro de la COAC?					
27	¿Se usa las tecnologías en forma adecuada?					
<b>No.</b>	<b>CRECIMIENTO COOPERATIVO</b>	<b>DIMENSIONES</b>				
		1	2	3	4	5
28	¿Se ha incrementado liquidez?					
29	¿Se ha incrementado el número de clientes?					
30	¿Se ha incrementado captación?					
31	¿Se ha incrementado colocación?					
32	¿Se ha fortalecido el servicio financiero por la aplicación de nuevos conocimientos del personal?					
33	¿Cree que se necesita incrementar las tasas de interés en los préstamos?					