



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de
investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera de Empresas**

**TEMA: “Gestión de la calidad y la competitividad de
las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de
la provincia de Tungurahua”**

AUTOR: Gladys Yanchaliquin Poaquiza

TUTOR: Abg. Santiago Omar Ortiz López

AMBATO – ECUADOR

Mayo 2021



APROBACIÓN DEL TUTOR

Abg. Santiago Omar Ortiz López

CERTIFICA:

En mi calidad de tutor del Trabajo de Titulación **“Gestión de la calidad y la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 1 de la Provincia de Tungurahua.”** presentado por la señorita **Gladys Yanchaliquin Poaquiza** para optar por el título de Ingeniera de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad, suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 10 de Mayo del 2021.

Abg. Santiago Omar Ortiz López

C.I. 1802288330

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Gladys Yanchaliquin Poaquiza**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento para la obtención del Título de Ingeniera de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Gladys Yanchaliquin Poaquiza

C.I. 1804811543

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadoros, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

Ing. MBA Wilson Fernando Jiménez Castro
C.I. 1803098126

Eco. Ángel Enrique Chico Frías
C.I. 1802645828

Ambato, 10 de Mayo del 2021.

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

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



Gladys Yanchaliquin Poaquiza

C.I. 1804811543

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por cuidarme y bendecirme en todo momento y guiarme en mí caminar diario, y por darme la fortaleza en mis momentos de dificultades y ayudarme a superarme, que se me presentaban a lo largo de mi vida.

A mi madre, quien con su demostración de ejemplo me enseñó a nunca rendirme, nunca olvidare tus palabras.

A mi esposo y mi hija quienes me han dado su apoyo incondicional y la demostración de su gran fe que han tenido en mí y la confianza.

A mi amiga quien formó parte del círculo de nuestros sueños, María Mercedes Sambrano

Al Abg. Ortiz López Santiago Omar tutor de mi proyecto de tesis, por su valiosa guía y asesoramiento a la realización de la misma, reconociendo que ha demostrado ser un gran profesional y que posee una gran capacidad para guiar como tutor de titulación de grado.

Al Ing. Fernando Jiménez por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento y por brindarme su amistad y paciencia durante el desarrollo de este proyecto, y sobre todo al ing. MBA. Fernando Silva Ordoñez quien me guio con su paciencia, y su rectitud como docente y profesional; y a todas las autoridades de la UTA quienes me dieron la oportunidad de profesionalizarme.

Gracias a todas las personas que ayudaron directa e indirectamente en la realización de este proyecto.

Gladys Yanchaliquin Poaquiza

DEDICATORIA

Dedico a mi querido padre DIOS, mi fiel amigo, refugio y fortaleza, que me permitió llegar a la meta, PADRE DIOS, mi amado SEÑOR JESUCRISTO y mi amigo ESPIRITU SANTO, como olvidarte y como no dedicarles estas líneas.

A mi madre, mi mentora quien desde el inicio estaba conmigo y creyó en mi capacidad, María Dolores quien con su sabiduría me supo formar con valores.

A mi amado esposo, quien cuando estaba pasando momentos difíciles en mi vida, me ayudó y sobre todo a mi princesita BETZABETH mi pequeña hija mi inspiración para arriesgarme en la tesis.

A mis queridos hermanos, Mario Yanchaliquin, David Yanchaliquin y Elisabeth Yanchaliquin que me ayudaron sus con palabras de aliento.

A la Dra. Lourdes Ávila porque gracias a Dios que me puso en mi camino quien me cuidó como si fuera su propia hija. Y también a su amado esposo Dr. Wiliam Maldonado quien fue un gran amigo.

A la señora Catherine Velasteguí quien fue y seguirá siendo una amiga incondicional, y a mi linda y preciosa hermanita Daniela Maldonado, su carisma y sus locuras me hicieron sonreír.

Con mucho cariño y amor a mis amigos y todo quienes estaba conmigo en proceso de mi vida profesional

Gladys Yanchaliquin Poaquiza

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	II
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	III
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	IV
DERECHOS DE AUTOR.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA	VII
ÍNDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE TABLAS.....	XI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XIV
RESUMEN EJECUTIVO	XV
ABSTRACT.....	XVI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
MARCO TEÓRICO	2
1.1. Tema de investigación.....	2
1.2. Antecedentes Investigativos.....	2
1.2.1. Nivel Macro	5
1.2.2. Nivel Meso.....	5
1.2.3. Nivel Micro.....	8
1.3. Problema de Investigación.....	12
1.3.1. Árbol de problemas.....	14
1.3.2. Análisis Crítico	15
1.3.3. Justificación	15
1.4. Objetivos	17
1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos	17
1.5. Fundamentación teórica de la variable independiente	17
1.5.1. Calidad.....	17
1.5.2. Gestión de la calidad.....	19

1.5.3.	Modelos de Gestión de la Calidad	21
1.5.4.	Aseguramiento de la Calidad y las normas ISO 9000; 2015	27
1.5.5.	Historia de las normas ISO	28
1.5.6.	Estándares	29
1.5.7.	Objetivos de las normas ISO	32
1.5.8.	Etapas para implementar las normas ISO	33
1.5.9.	Gestión de la calidad y competitividad.....	38
1.6.	Fundamentación teórica de la variable dependiente	39
1.6.1.	Competitividad.....	39
1.6.2.	Tipos de competitividad.....	40
1.6.3.	Factores que influyen en la competitividad	42
1.6.4.	Modelos de competitividad.....	46
1.6.5.	Competitividad en las cooperativas	49
1.7.	Fundamentación teórica del sector.....	50
1.7.1.	Sector Financiero	50
1.7.2.	Sector Financiero, Popular y Solidario	52
1.7.3.	Sector cooperativo	53
1.7.4.	Principios del cooperativismo.....	54
1.7.5.	Cooperativas de Ahorro y Crédito	56
1.7.6.	Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1	59
1.7.7.	Organismos de control	61
1.8.	Operacionalización de variables	62
	CAPÍTULO II.....	68
	METODOLOGÍA	68
2.1.	Tipos de investigación.....	68
2.1.1.	Investigación Descriptiva	68
2.1.2.	Investigación No experimental	68
2.1.3.	Investigación de Campo.....	68
2.2.	Enfoque de investigación	69
2.2.1.	Enfoque Cuantitativo	69
2.3.	Métodos.....	69
2.3.1.	Histórico lógico.....	69
2.3.2.	Deductivo.....	69

2.4.	Técnicas de recolección de datos	69
2.4.1.	Encuesta.....	69
2.3.1.	Investigación Bibliográfica o Documental.....	70
2.5.	Población y Muestra.....	70
2.6.	Validación del instrumento	72
	CAPÍTULO III	73
	RESULTADOS	73
3.1.	Análisis e interpretación de los resultados	73
3.2.	Análisis estadístico.....	97
	CAPÍTULO IV	100
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
4.1.	Conclusiones	100
4.2.	Recomendaciones.....	101
	PROPUESTA	102
	PASOS PARA IMPLEMENTAR UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD .	102
	Desempeño laboral	112
	Calidad en el desempeño laboral.....	112
	Satisfacción del socio	112
	Gustos y Preferencias de los socios.....	112
	BIBLIOGRAFÍA	114
	ANEXOS	126
	Anexo 1: Encuesta.....	126
	Anexo 2: Validaciones por expertos	132

ÍNDICE TABLAS

Tabla 1. Cifras del Segmento 1 año 2020 Ecuador.....	8
Tabla 2. Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 Tungurahua.....	11
Tabla 3. Evolución de la Gestión de la Calidad.....	19
Tabla 4. Cooperativas que poseen estándares de calidad.....	32
Tabla 5. Tipos de intermediarios financieros.....	51
Tabla 6. Sector financiero popular y solidario.....	58
Tabla 7. Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 Nacional.....	59
Tabla 8. Operacionalización de la variable independiente: Gestión de la calidad.....	62
Tabla 9. Operacionalización de la variable dependiente: Competitividad.....	66
Tabla 10. Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.....	70
Tabla 11. Muestra por Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 en Tungurahua	71
Tabla 12. Muestra por empleados.....	72
Tabla 13. Edad.....	73
Tabla 14. Género.....	74
Tabla 15. Tipo de modelo de gestión de la calidad aplica la cooperativa.....	75
Tabla 16. Modelo de Competitividad.....	76
Tabla 17. Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Norma ISO 9001:2015.....	77
Tabla 18. Conocimiento de la misión, visión y objetivos de la cooperativa.....	78
Tabla 19. Políticas internas alineadas a los procesos de Gestión de la Calidad y la Competitividad.....	79
Tabla 20. Importancia de aplicar un Manual de Gestión de Calidad.....	80
Tabla 21. Proceso interno de gestión de calidad para general un nivel de competitividad.....	81
Tabla 22. Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 deben implementar la Norma ISO 9001:2015 para la mejora del nivel de satisfacción de los socios.....	82
Tabla 23. Liderazgo.....	83
Tabla 24. Planificación.....	85
Tabla 25. Apoyo.....	88
Tabla 26. Operación.....	90
Tabla 27. Evaluación del desempeño.....	92

Tabla 28. Mejora	93
Tabla 29. Competitividad.....	95
Tabla 30. Correlación de la gestión de la calidad y competitividad	97
Tabla 31. Correlación de la gestión de la calidad y competitividad por indicadores	974
Tabla 32. Planificación de SGC	105
Tabla 33. Fórmulas para la gestión de calidad y competitividad de las cooperativas	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Indicadores en el sistema financiero de Ecuador.....	4
Figura 2. Árbol de problemas.....	14
Figura 3. Indicadores de la herramienta BSC	21
Figura 4. Modelo EFQM.....	23
Figura 5. Modelo Deming.....	24
Figura 5. Modelos de las 6C	26
Figura 7. Estándares ISO.....	30
Figura 8. Etapas para implementar un SCG.....	34
Figura 9. Liderazgo	35
Figura 10. Planificación	36
Figura 11. Apoyo	36
Figura 12. Operación.....	36
Figura 13. Evaluación del desempeño	37
Figura 14. Mejora.....	37
Figura 15. Cliente.....	37
Figura 16. Competitividad Sistémica.....	41
Figura 17. Indicadores de competitividad.....	45
Figura 18. Competitividad	47
Figura 19. Diamante de la Competitividad	48
Figura 20. Doble (diamante) pentágono de Rugman de 1991	49
Figura 21. Principios de las cooperativas.....	57
Figura 22. Pasos para implementar un SGC	103

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Acceso financiero en Latinoamérica.....	3
Gráfico 2. COAC Nacional.....	7
Gráfico 3. COAC Segmento 1 Nacional.....	7
Gráfico 4. COAC por Segmento en Tungurahua.....	9
Gráfico 5. Certificaciones ISO 9001.....	50
Gráfico 6. Ranking de cuentas del Segmento 1.....	60
Gráfico 7. Rentabilidad de las COAC segmento 1 en Tungurahua.....	60
Gráfico 8. Edad.....	73
Gráfico 9. Género.....	74
Gráfico 10. Tipo de modelo de gestión de la calidad aplica la cooperativa.....	75
Gráfico 11. Modelo de Competitividad.....	76
Gráfico 12. Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Norma ISO 9001:2015.....	77
Gráfico 13. Conocimiento de la misión, visión y objetivos de la cooperativa.....	78
Gráfico 14. Políticas internas alineadas a los procesos de Gestión de la Calidad y la Competitividad.....	79
Gráfico 15. Importancia de aplicar un Manual de Gestión de Calidad.....	80
Gráfico 16. Proceso interno de gestión de calidad para general un nivel de competitividad.....	81
Gráfico 17. Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 deben implementar la Norma ISO 9001:2015 para la mejora del nivel de satisfacción de los socios.....	82
Gráfico 18. Liderazgo.....	84
Gráfico 19. Planificación.....	86
Gráfico 20. Apoyo.....	89
Gráfico 21. Operación.....	91
Gráfico 22. Evaluación del desempeño.....	92
Gráfico 23. Mejora.....	94
Gráfico 24. Competitividad.....	96

RESUMEN EJECUTIVO

La calidad de productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad de satisfacción de las necesidades de clientes internos y externos, su sostenibilidad en el tiempo a través del mejoramiento continuo. Entonces, la gestión de la calidad comprende un conjunto de principios, prácticas y técnicas, como también un nuevo paradigma de dirección.

Las cooperativas de ahorro y crédito requieren herramientas que brinden una mejor interpretación y análisis de los resultados para la mejora de la atención al cliente y para la mejora de su competitividad en el sector financiero. En ese sentido, no todas poseen estándares de calidad de la Norma ISO 9001:2015, por lo que es necesaria su implementación para asegurar que los servicios financieros satisfagan las necesidades de los socios.

Dentro de la metodología de esta investigación se sustenta en una investigación no experimental pues se realizará en el entorno económico-financiero y en una investigación de tipo descriptiva ya que analizará las características propias de las cooperativas. El enfoque es cuantitativo y se recolecta la información directamente de la realidad a través de una encuesta dirigida al personal directivo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

Dentro de los resultados, se caracteriza la gestión de la calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno, donde a partir de los resultados analizados se establece la relación existente entre la gestión de la calidad y la competitividad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, GESTIÓN DE LA CALIDAD, COMPETITIVIDAD, NORMA ISO 9001:2015, SECTOR FINANCIERO, COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO.

ABSTRACT

The quality of products and services of an organization is determined by the ability to satisfy the needs of internal and external customers, its sustainability over time through continuous improvement. Thus, quality management comprises a set of principles, practices and techniques, as well as a new paradigm of business management.

Savings and credit cooperatives require tools that provide a better interpretation and analysis of the results to improve customer service and to improve their competitiveness in the financial sector. In this sense, not all of them have quality standards of the ISO 9001: 2015 Standard, its implementation being necessary to ensure that financial services meet the needs of the partners.

Within the methodology of this research, it is based on a non-experimental research as it will be carried out in the economic-financial environment and on a descriptive research since it will analyze the characteristics of cooperatives. The approach is quantitative and the information is collected directly from reality through a survey directed to the executive personnel of the savings and credit cooperatives in segment one.

Among the results, the quality management and competitiveness of the savings and credit cooperatives of segment one are characterized, where from the analyzed results the relationship between quality management and competitiveness in cooperatives is established savings and credit segment one.

KEYWORDS:QUALITY MANAGEMENT, COMPETITIVENESS, ISO 9001: 2015 STANDARD, FINANCIAL SECTOR, SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE.

INTRODUCCIÓN

El mercado potencial de las cooperativas de ahorro y crédito se enfoca en esas personas que no pueden acceder a servicios financieros de la banca privada y que se ubican en sectores excluidos, que pertenecen a áreas rurales o son personas con ideas de emprender. Es por ello que, la gestión de calidad permite un aporte a este grupo de personas y conlleva a un crecimiento económico del entorno ecuatoriano.

Además, el posicionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito es notable ya que los socios confían en los servicios financieros que ofertan al mercado, considerándose necesaria su investigación eferente a su nivel de competitividad. Por tanto, la gestión de la calidad apoya con estándares que conllevan a un aporte en la atención al cliente y en la competitividad.

En este contexto, las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento uno de la provincia de Tungurahua requiere estándares de calidad los cuales permitan ofrecer servicios financieros que se adapten a las exigencias de los socios. En ese sentido, la normativa ISO 9001:2015 aporta en el fortalecimiento de economías rurales y poco solventes, por ello es necesario que el personal directivo implemente estos estándares para lograr un nivel adecuado de competitividad.

Esta investigación tiene por resultados el análisis de la gestión de la calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno de la provincia de Tungurahua. Además, de establecer la relación existente entre las variables de estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Tema de investigación

“Gestión de la calidad y la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno de la provincia de Tungurahua”.

1.2. Antecedentes Investigativos

La calidad se considera como una propiedad donde prevalece la excelencia y donde los productos o servicios que tienen mayores estándares cumplidos son los que destacan de entre los demás, enfocándose a una estrategia de diferenciación comercial (Mayo y Avila, 2010). Además, la gestión de calidad se refiere como un instrumento esencial que apoya en la normalización de los procesos de forma óptima y se convierte en una estrategia de desarrollo y progreso (Alcázar, 2012). Por ello, es esencial que las cooperativas posean estándares de calidad con los cuales puedan ofrecer servicios financieros que se adapten a las exigencias de los actuales socios.

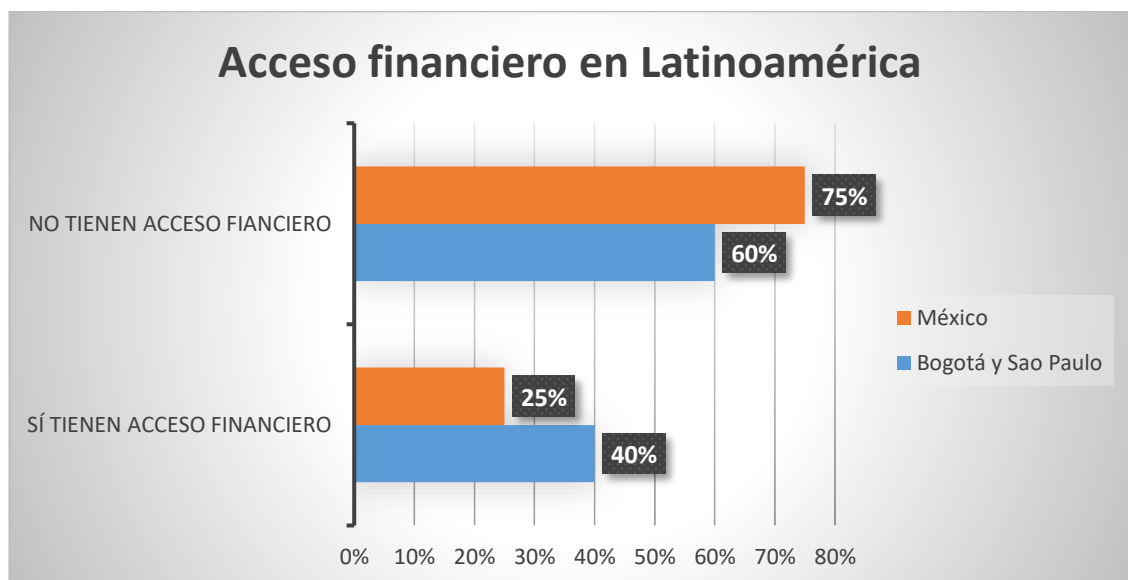
En este sentido, la competitividad permite alcanzar el crecimiento económico en instituciones privadas, gubernamentales y no gubernamentales; apoyando la mejora de la satisfacción de los clientes o de la ciudadanía (Ibarra et al., 2017). Similarmente, conlleva al logro de los objetivos a partir de la generación de productos o servicios eficientes para que puedan competir con otras empresas (Alcázar, 2012). En consecuencia, la gestión de calidad y la competitividad brindan a las cooperativas de ahorro y crédito una oportunidad para garantizar la mejora de los servicios financieros, por lo que es necesario su análisis para establecer acciones de mejora.

El nacimiento de las cooperativas de ahorro y crédito se inicia al responder a las necesidades financieras que se muestran en la sociedad, lo cual se desarrolla en los segmentos rechazados por entidades bancarias grandes. Estas organizaciones se han sometido a un proceso de transformación con el fin de crear nuevos servicios

financieros y tecnológicos que permitan brindar soluciones a las dificultades financieras de la comunidad. La principal divergencia de los bancos y de las cooperativas está en la participación social, incluyendo a todo tipo de personas en la práctica financiera (Soler y Melián, 2012). Así, se debe analizar si las cooperativas cumplen con estándares de calidad que les permita ser competitivas en el mercado ecuatoriano.

Gráfico 1.

Acceso financiero en Latinoamérica



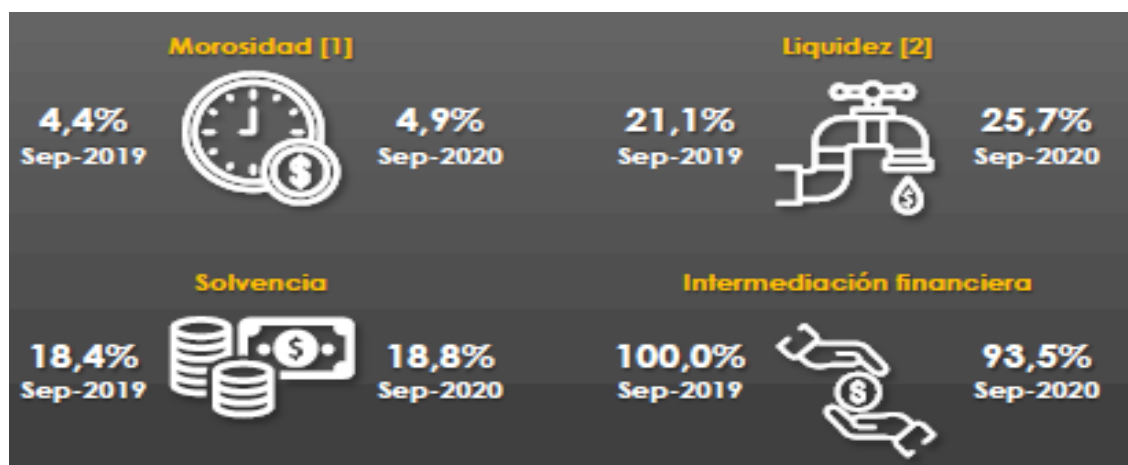
Nota: el gráfico presenta el acceso financiero en Latinoamérica específicamente en México, Bogotá y Sao Paulo para el año 2006. Fuente: elaboración propia a partir de BID (2006).

Como se observa en el gráfico 1, a nivel de Latinoamérica las personas tienen un difícil acceso para optar por servicios financieros, evidenciándose solo un 10% de la población con cuentas de crédito. Específicamente en Bogotá y en Sao Paulo registran un 40% de personas que acceden a los servicios financieros, mientras que en México solo un 25% (Banco Interamericano de Desarrollo, 2006; Sánchez et al., 2008). De esta forma, se muestra que el mercado potencial de las cooperativas de ahorro y crédito se enfoca en esas personas que no pueden acceder a servicios financieros de la banca privada y que se ubican en sectores excluidos (áreas rurales, personas con ideas de emprender).

Por otra parte, en Latinoamérica se formaron 2.224 COAC con 14 millones de socios, registrando \$14 millones en captaciones y el 5% de la PEA obtuvieron créditos logrando \$13 millones en ellos (Banco Interamericano de Desarrollo, 2006). Por consiguiente, el posicionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito en Latinoamérica es notable ya que los socios confían en los servicios financieros que ofertan al mercado, por lo cual es necesaria su investigación en el entorno ecuatoriano referente a su nivel de competitividad.

Figura 1.

Indicadores en el sistema financiero de Ecuador



Nota: La figura muestra los índices de morosidad, liquidez, solvencia e intermediación financiera del sistema financiero del Ecuador. Fuente: SEPS (2020).

Como se muestra en la figura 1, el sistema financiero del Ecuador tiene indicadores que reflejan una morosidad de 4.9% para el mes de Septiembre de 2020, lo cual evidencia que la pandemia ha influido en que las personas no puedan cancelar los créditos a tiempo. Además, solo un 25.7% de las instituciones financieras tiene suficientes recursos económicos para cubrir los servicios que realicen los socios de inmediato. Similarmente, refleja un 18.8% de solvencia y un 93.5% utiliza la intermediación financiera para sus actividades. Por estas razones, el análisis de las cooperativas es de vital importancia para evaluar sus estándares de calidad y de competitividad.

1.2.1. Nivel Macro

La crisis financiera que inició en Estados Unidos durante el año 2007 generó consecuencias directas en diferentes sistemas bancarios de muchos países (Ruiz, 2008). En Ecuador al tener la misma moneda como unidad de cambio, su economía resintió esta recesión. Por otro lado, en España principalmente desde el año 2009 las entidades financieras han tenido una serie de regulaciones normativas con la finalidad de resolver los problemas de liquidez, solvencia y morosidad (Palomo et al., 2011). De esta forma se evidencia que, los sistemas financieros son de gran importancia por su relación e incidencia en las economías de los países a nivel mundial.

Por ello, el crecimiento y progreso de las cooperativas de ahorro y crédito se origina a partir de los diferentes servicios financieros que tienen dentro de sus catálogos para sus clientes y gracias a la accesibilidad de dichos finamientos, permitiendo el incremento de la riqueza del país. El acceso a los servicios financieros que otorgan las instituciones de la economía popular y solidaria estimulan la inversión a corto y mediano plazo, de modo que logran participar en la creación de nuevas pymes tanto a nivel local como nacional, atendiendo las necesidades de todas las zonas sin excepción alguna, incentivando al ahorro y a la correcta administración financiera (Mariño et al., 2014). De esta forma, las COAC tienen como finalidad fortalecer y potenciar los sectores con economías poco solventes, por lo cual es necesario que se analice su nivel de calidad y competitividad que poseen actualmente, para establecer estrategias que optimicen los recursos financieros y materiales.

1.2.2. Nivel Meso

En el Ecuador, el sector cooperativo se afianza en el cooperativismo de las comunidades; donde se promueve la inclusión de dichas agrupaciones, de relaciones asociativas y de ayuda mutua; con la finalidad de apoyar en la recuperación de la participación equitativa y activa de las personas en riesgo o marginadas (Gómez, 2016). Así, las cooperativas en el país han logrado posicionarse como un aspecto vital para la economía, gracias a su capacidad de penetración en segmentos de mercado que resultan complicados para las grandes entidades bancarias; considerándose necesario su estudio referente a los estándares de calidad y el nivel de competitividad que poseen.

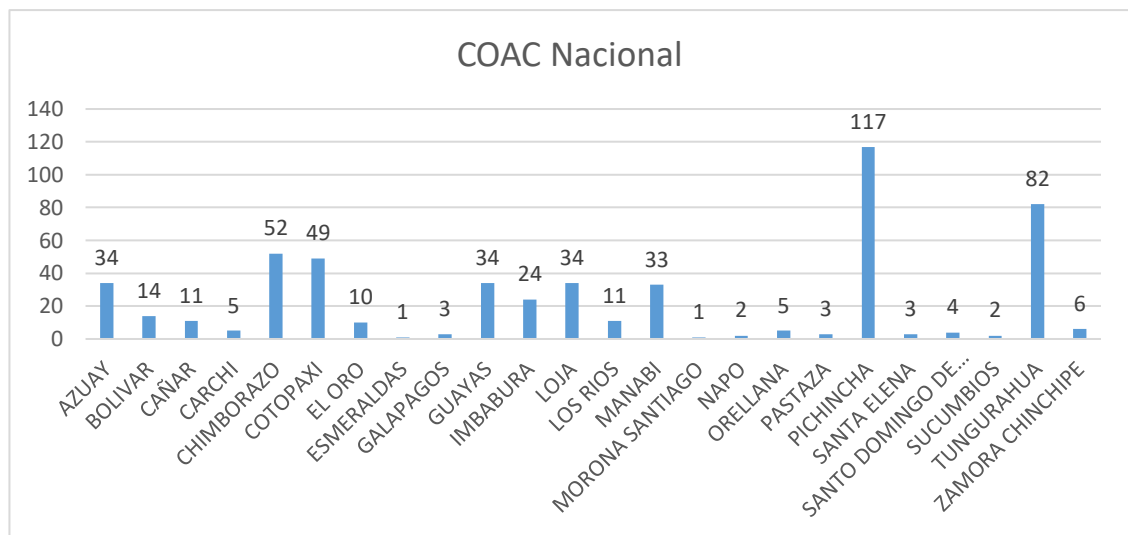
De acuerdo a la SEPS (2018) el sector cooperativo es un eje fundamental para la economía del país ya que se enfoca en diferentes segmentos de la población, específicamente en aquellos que no poseen acceso a los productos y servicios de la mayoría de los bancos privados. En ese sentido, las cooperativas de ahorro y crédito requieren especial atención para promover la inclusión de las personas que están en riesgo o no pueden optar por los servicios financieros de entidades como los bancos privados. Motivo por el cual, en esta investigación se pone énfasis en su estudio con la finalidad de establecer qué normas de calidad aplican en cada una de entidades y cómo esto influye en la competitividad frente a otras.

Cabe destacar que, el gobierno actual procura un compromiso para fortalecer dicho sector, donde la entidad que lo regula promueve que se realicen alianzas estratégicas, donde se incorpore todos los recursos tecnológicos con la finalidad de fusionar los conocimientos y lograr una interacción de estas instituciones (SEPS, 2019). Y en el mercado financiero las cooperativas representan el 26% de aporte económico directo al país para el año 2019, mientras que en años pasados era tan solo del 16% (SEPS, 2020). Así, el nivel competitivo de las cooperativas se ha incrementado notablemente en los últimos años, considerándose importante que se analice y se defina cuántas entidades poseen certificaciones de calidad que apoyen a su desarrollo.

En este contexto, el sector Financiero, Popular y Solidario posee un crecimiento y desarrollo importante desde el año 2012 hasta abril del año 2019, puesto que el número de socios se incrementó de 4,9, a 7,3 millones, como lo menciona la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2019). Además, en el país existen 524 cooperativas de ahorro (ver gráfico 2) y crédito donde 37 de ellas pertenecen al segmento 1 (ver gráfico 3). Esto demuestra la inmensa y ardua labor de apoyo de las cooperativas de ahorro y crédito a todos los sectores económicos, así como su posicionamiento actual en el aporte económico, considerándose esencial su análisis actual.

Gráfico 2.

COAC Nacional

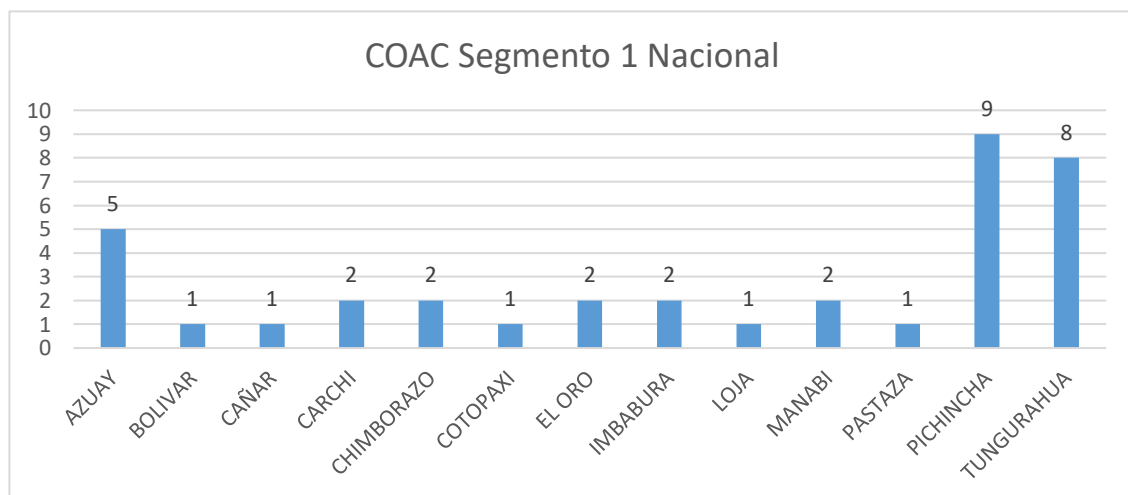


Nota: El gráfico 2 presenta el número de cooperativas por provincia en el Ecuador.

Fuente: elaboración propia a partir de (SEPS, 2020).

Gráfico 3.

COAC Segmento 1 Nacional



Nota: En el gráfico 3 se muestra el número de cooperativas por cada provincia que pertenece al segmento 1. Fuente: elaboración propia a partir de (SEPS, 2020).

En la tabla 1, que el segmento 1 de las cooperativas de ahorro y crédito muestra una gran representatividad para el desarrollo del país, pues registra unos activos de \$13,786

millones y 5, 350,710 certificados de aportaciones. Además, la cartera de crédito asciende a \$9,695 millones y en depósitos \$11,051. Lo cual muestra que, se debe buscar diferentes estrategias para afianzar la calidad y la competitividad de este segmento.

Tabla 1.

Cifras del Segmento 1 año 2020 Ecuador

Resumen Segmento 1 año 2020 Ecuador	
Certificados de aportación	5,350,710
Activos (millones de dólares)	13,786
Cartera de crédito (millones de dólares)	9,695
Distribución de la Cartera de crédito	79%
Depósitos (millones de dólares)	11,051
Distribución de los depósitos por sexo	Hombres 47.1%
	Mujeres 52.9%
Puntos de atención	Matriz 40
	Agencia 576
	Sucursal 65

Fuente: elaboración propia a partir de (SEPS, 2020).

Sin embargo, de acuerdo a Pomboza et al. (2017) en Ecuador se evidencia que existen diferentes barreras que influyen para que no se implementen las Normas ISO en las instituciones financieras, específicamente en las cooperativas de ahorro y crédito. De esta forma, las barreras son: comportamiento propio de las instituciones financieras referente a la calidad, ausencia de una cultura de la calidad y sistemas de gestión, también en el desconocimiento de dichas herramientas. En ese sentido, es importante analizar la competitividad de éstas instituciones financieras por su aporte directo en la economía de la provincia y el apoyo a los sectores más vulnerables o de zonas rurales, a los cuales las entidades bancarias grandes no tienen acceso.

1.2.3. Nivel Micro

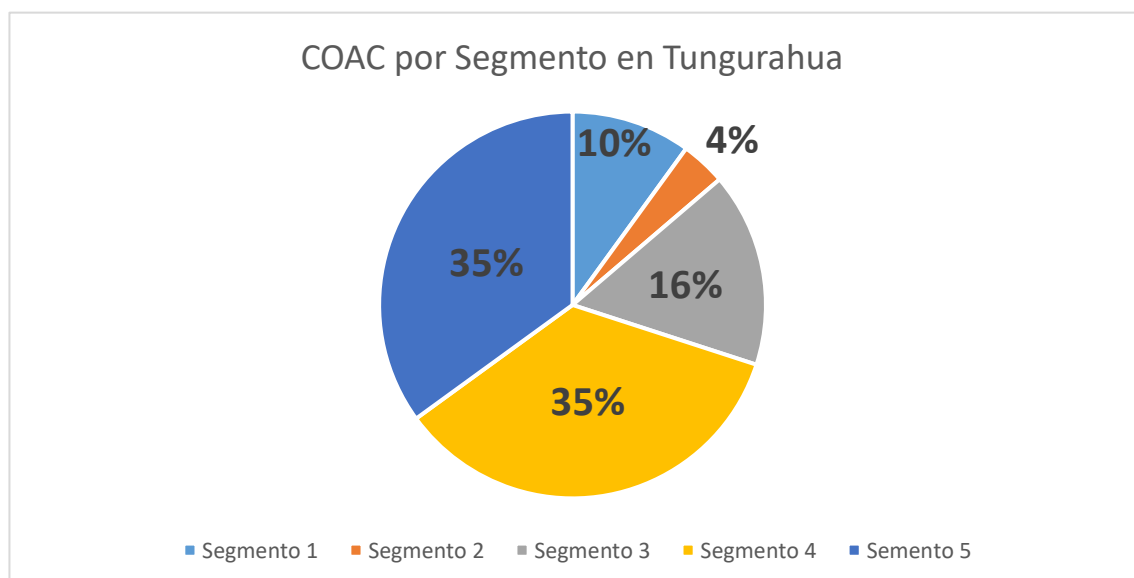
En la provincia de Tungurahua, este crecimiento y desarrollo se muestra en la zona céntrica del país, específicamente es en las provincias de Tungurahua, Chimborazo, Cotopaxi, Pastaza y Bolívar. Así, un total de 259 instituciones del sector financiero

registraron ingresos de \$351,97 millones durante el año 2017 y un total de activos de \$2.918 millones; además un aspecto importante es la demanda de créditos puesto que en su mayoría los socios tienen una educación primaria y secundaria (SEPS, 2019). Por consiguiente, se evidencia que el sector financiero en la provincia de Tungurahua, procura incluir a las personas que viven en zonas rurales y con escasos recursos económicos; por lo cual es importante un estudio en estas instituciones.

Además, las cooperativas de ahorro y crédito ocupan el tercer lugar del aporte directo al sistema financiero ecuatoriano (ASOBANCA, 2012), donde específicamente las cooperativas del segmento 1 representan el 10%, el segmento 2 ocupa el 4%, el segmento 3 ocupa el 16%, el segmento 4 representa el 35% y el segmento 5 el 35% (ver gráfico 4). Evidenciándose, que las cooperativas en la provincia de Tungurahua del segmento 4 y 5 tienen el mayor porcentaje de representatividad, ya sea por sus aportaciones, activos o capital. Sin embargo, el segmento 1 requiere un análisis profundo para determinar por qué solo 8 cooperativas se encuentran en dicho segmento y cuántas de ellas poseen certificaciones de calidad como las Normas ISO 9001:2015 que influyen en los niveles de competitividad.

Gráfico 4.

COAC por Segmento en Tungurahua



Nota: En el gráfico 4 se detalla los segmentos de la provincia de Tungurahua. Fuente: elaboración propia a partir de (SEPS, 2020).

En la tabla 2, se muestra que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 en su mayoría reflejan porcentajes óptimos de calidad de sus activos pues son superiores a 90%. Similarmente, el índice de morosidad refleja porcentajes relativamente bajos, por lo cual es necesario que se analice si las cooperativas poseen alguna norma de calidad, como las normas ISO 9001:2015, que promueva la satisfacción de los socios y que conlleve a un nivel óptimo de competitividad de las mismas. Además, que permitan una inclusión de las zonas rurales y a las cuales se les dificulta el acceso a las entidades bancarias grandes.

Tabla 2.*Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 Tungurahua*

Cooperativa de Ahorro y Crédito del Segmento 1	Suficiencia patrimonial	Calidad de activos (productivos)	Índice de morosidad	Eficiencia macro-económica (margen financiero)	Rentabilidad (patrimonio)	Intermediación financiera	Liquidez	Solvencia Patrimonial
Oscus Ltda.	274.49%	94.46%	3.63%	76.77%	6.52%	79.15%	26.78%	16.87%
San Francisco Ltda.	3520.15%	98.90%	3.63%	3.85%	5.86%	84.29%	44.16%	24.65%
Mushuc Runa Ltda.	204.25%	90.75%	6.56%	96.06%	2.99%	101.50%	24.83%	21.11%
El Sagrario Ltda.	491.54%	95.96%	2.59%	65.27%	8.86%	75.21%	31.65%	27.71%
Chibuleo Ltda.	199.25%	93.05%	3.06%	79.28%	8.82%	102.30%	21.77%	13.48%
Cámara De Comercio De Ambato Ltda.	59.71%	80.66%	2.54%	80.10%	8.70%	77.11%	19.66%	13.78%
Ambato Ltda.	304.71%	94.21%	2.25%	68.59%	10.79%	105.43%	26.75%	15.46%
Kullki Wasi Ltda.	179.66%	91.50%	4.23%	79.25%	9.18%	110.71%	24.56%	16.67%

Nota: En la tabla 2 se presentan los indicadores financieros más relevantes de las cooperativas de Tungurahua del segmento 1. Fuente: SEPS (2020).

En este contexto, en referencia a Medina (2011) señala que en Ambato el apareamiento y crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito representa una gran oportunidad de desarrollo económico en la ciudad, aportando a la matriz productiva. Sin embargo, la autora Medina manifiesta también que estas instituciones deben buscar opciones estratégicas que les brinden seguridad a los socios al momento de optar por servicios financieros de calidad y que satisfagan las necesidades de los socios y una opción viable es la Norma ISO 9000.

Por estas consideraciones, en Tungurahua es esencial que se analice si las cooperativas de ahorro y crédito poseen certificaciones de calidad, específicamente de la Norma ISO 9001:2015; puesto que apoya en el nivel de competitividad de las instituciones, ya que actualmente los socios requieren diferentes estándares que les brinden confianza para optar por los servicios financieros.

1.3. Problema de Investigación

En Ecuador desde el año 2000, después de la crisis financiera que dio lugar al feriado bancario se como parte de la dolarización, el Sistema Financiero Nacional (SFN) se transformó en uno de los sectores que posee mayor relevancia para la matriz productiva; registrándose una tasa de crecimiento anual del 14.11% durante los años 2000 hasta 2015 y en consecuencia, las COAC tuvieron un crecimiento del 34,48%; por lo cual las instituciones con mayor peso en el mercado financiero y de mayor aporte monetario a la economía ecuatoriana (SEPS, 2019).

Cabe recalcar que, el análisis financiero resulta imprescindible para una buena administración en todo tipo de empresa, especialmente en el sector cooperativo (Díaz, Coba et al., 2017). Por ello, es imprescindible que las COAC utilicen herramientas que brinden una mejor interpretación y análisis de los resultados para la mejora de la atención al cliente y para la mejora de su competitividad en el sector financiero.

Además, de acuerdo a la SEPS (2019) las COAC se posicionaron en un segundo lugar como instituciones que brindan servicios financieros con una participación de mercado del 20.20% y una administración en activos de \$ 8440 millones en activos. Por ese motivo, es relevante que se investigue sobre este sector, gracias a su gran aporte a la matriz productiva ecuatoriana.

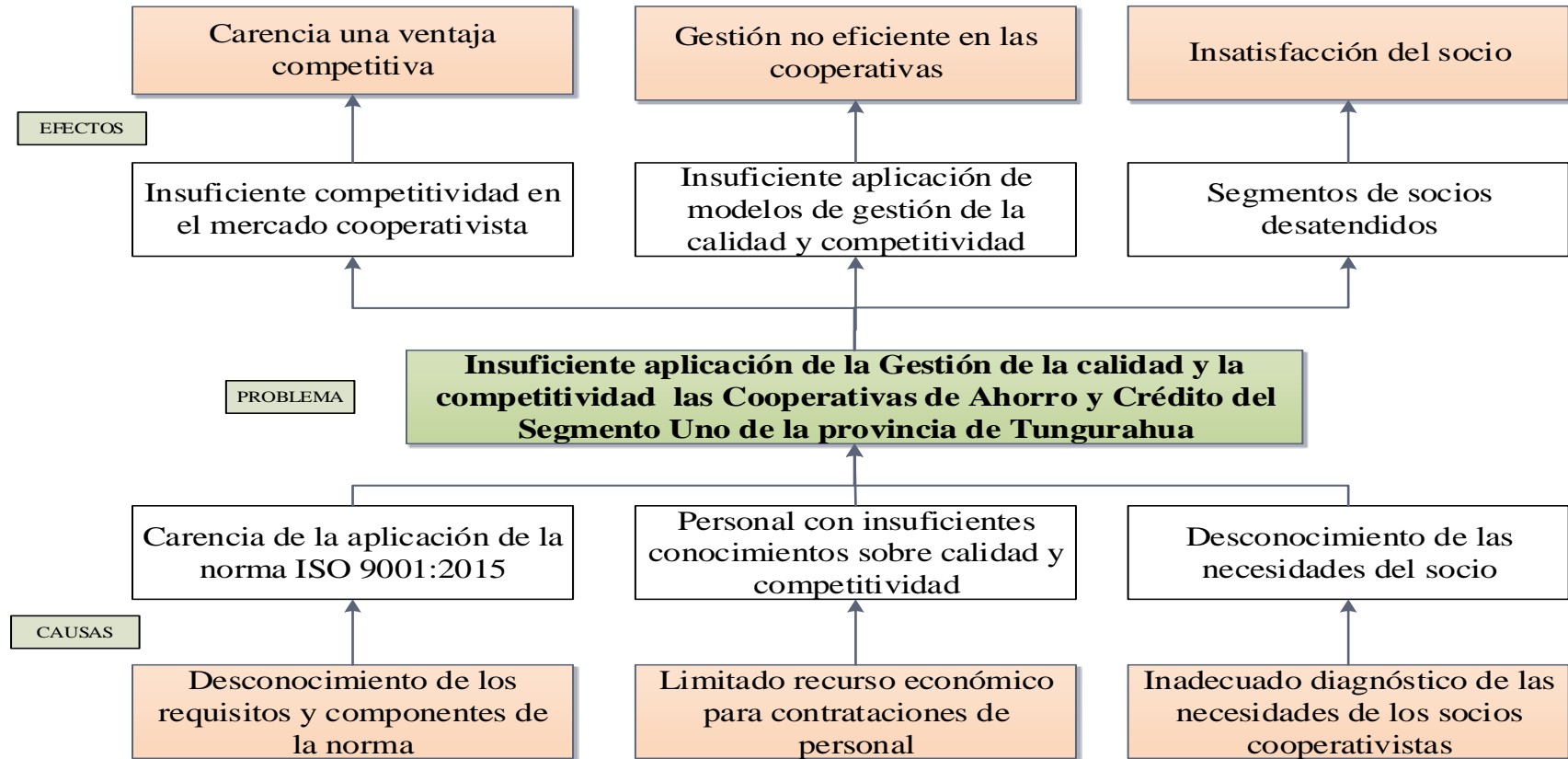
En referencia a Cano, Hernández y Santos (2019) las cooperativas de ahorro y crédito son instituciones que permiten la inclusión financiera y se han convertido en una parte importante de la economía del país; considerándose como una alternativa a lo que ofrecen los grandes bancos privados. Es por ello, que estas instituciones requieren especial atención a nivel investigativo para aportar con diferentes estrategias y acciones que apoyen en su gestión y como consecuencia en su competitividad.

En este contexto, mediante la investigación se busca establecer los factores de calidad que pueden contribuir con el establecimiento de una ventaja competitiva que permita a las cooperativas de ahorro crédito segmento 1 de la Provincia de Tungurahua, lograr los objetivos organizacionales y mantenerse en el tiempo con éxito sostenido.

1.3.1. Árbol de problemas

Figura 2.

Árbol de problemas



Fuente: elaboración propia

1.3.2. Análisis Crítico

En la figura 2 se muestra que el problema principal de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno de la provincia de Tungurahua es la insuficiente aplicación de la gestión de la calidad y la competitividad, reflejándose que sus procesos internos no están alineados a la normativa ISO 9001:2015.

Además, las cooperativas tienen personal con insuficientes conocimientos de calidad y competitividad pues son temáticas relativamente nuevas. Así mismo, gracias a la pandemia del COVID-19 cuentan con recursos limitados para nuevas contrataciones de personal, por lo cual no es una opción viable en este periodo. Generándose, una insuficiente aplicación de modelos de gestión de calidad y competitividad; donde la gestión de las cooperativas es deficiente.

Se evidencia también que existe un desconocimiento de las necesidades del socio y un inadecuado diagnóstico de éstas, ya que no se define los gustos y preferencias de los socios respecto a los servicios financieros. Por consiguiente, existen segmentos desatendidos y una insatisfacción de los socios.

Finalmente, se refleja una carencia de la aplicación de la norma ISO 9001:2015, puesto que no todas las cooperativas la aplican por el desconocimiento de los requisitos y de los componentes. En consecuencia, se genera un nivel inadecuado de competitividad en el mercado cooperativista y la carencia de una ventaja competitiva.

1.3.3. Justificación

La gestión de calidad y la competitividad apoyan a las cooperativas de ahorro y crédito para ofrecer servicios financieros eficientes y que satisfagan las necesidades actuales de los socios; por lo cual es necesario su análisis para establecer acciones de mejora que les permitan procesos internos eficientes. Así, la norma ISO 9001:2015 se convierte en una herramienta esencial para las cooperativas, considerándose importante que se evalúe si cumplen o no con los requisitos para obtener la certificación.

Por ello, en esta investigación se pretende analizar los factores de calidad que las cooperativas de ahorro crédito del segmento 1 de la Provincia de Tungurahua poseen actualmente, para apoyar en el nivel competitivo de las mismas a lograr los objetivos organizacionales y mantenerse en el tiempo eficientemente. De esta manera, se revisa la ventaja competitiva de las organizaciones, para posteriormente realizar el análisis de la información, definiéndose así los factores internos con los que se puede lograr una calidad óptima en los servicios financieros a través de la norma ISO 9001:2015.

Cabe destacar que, la calidad de productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad de satisfacción de las necesidades de clientes internos y externos, su sostenibilidad en el tiempo a través del mejoramiento continuo. Considerándose necesario que se analice la gestión de la calidad en las cooperativas de ahorro y crédito como un conjunto de principios, prácticas y técnicas, que permiten un nivel óptimo de competitividad.

1.4.Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión de calidad y la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno de la Provincia de Tungurahua.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar la gestión de calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito.
- Caracterizar la gestión de la calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.
- Establecer la relación existente entre la gestión de la calidad y la competitividad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

1.5.Fundamentación teórica de la variable independiente

1.5.1. Calidad

Los orígenes de la calidad se remontan históricamente en varias civilizaciones, por ejemplo en Grecia se referirían a un trabajo bien realizado, en Egipto se utilizaba para referirse al correcto funcionamiento de los sistemas de producción y mano de obra; mientras que en países escandinavos aplicaban las capacitaciones frecuentes para lograr la calidad esperada. Posteriormente, en la Edad Media la calidad y sus estándares se difundían a través de los maestros artesanos hacia sus aprendices, apareciéndose los gremios (Montaudon, 2010, p.51). De esta forma, se muestra que los productos ya tenían estándares a los cuales regirse de acuerdo a la época y lo catalogaban como una garantía de confianza. En ese sentido, las cooperativas de ahorro y crédito también deben cumplir con ciertas normativas que le permitan asegurar un nivel de calidad óptimo para los socios, por lo cual es necesario su estudio.

Tiempo después, con el aparecimiento de las herramientas, maquinarias y tecnologías denominada Revolución Industrial, permitió que los procesos de manufactura se optimicen y a la vez, fue necesario que se establezcan estándares de calidad que estandaricen y normalicen dichos procesos; donde sus orígenes se encuentran en diferentes países europeos que influyeron en el conocido como *American System of*

*Mnufacturing*¹ (Montaudon, 2010, p. 52). Por ello, la calidad en las cooperativas es esenciales desde el punto de vista financiero, donde los servicios al ser productos intangibles requieren estándares de calidad precisos que permitan un nivel de competitividad acorde a las nuevas exigencias de los socios.

El término “calidad” se refiere como la mejora continua de todas las actividades que realiza una organización para alcanzar el nivel de excelencia que satisfaga la demanda del cliente (Albretch, 2016; Haywood, 2018). Además, ofrecen prestaciones idóneas para los clientes con el objetivo de compensar un requerimiento (Alcaraz y Martínez, 2015). Mientras que, para (Bednar, 2015; Cronin y Taylor, 2017) concuerdan que calidad de servicio es amplitud de la diferencia que existe entre deseos o expectativas del cliente y la percepción de superación por el servicio prestado. A criterio de Mora (2017) y Vargas (2018) es el grado en el que una cooperativa responde las expectativas del cliente debido a factores subjetivos que se relacionan con los juicios de las personas en el momento de compra. Por consiguiente, las cooperativas de ahorro y crédito requieren incorporar en sus actividades niveles adecuado de excelencia en sus procesos internos y externos, así se debe evaluar si cumplen con éstos para garantizar una competitividad en el mercado financiero

Por otro lado, Carranza (2016) manifiesta que la calidad del servicio es importante ya que evalúa la satisfacción del cliente desde puntos estratégicos que permiten la toma de decisiones y la puesta en marcha de programas funcionales. Para (Aniorte, 2018; Black, Briggs y Keogh, 2017) la calidad del servicio es relevante porque genera confianza y fideliza al cliente. Según Parasuraman y Zeithaml (2019) es fundamental puesto que tiene la misión de administrar los factores que están en control del prestador del servicio para que la experiencia sea única y satisfactoria en un mercado tan cambiante. Por ello, es esencial su investigación en las cooperativas para determinar la satisfacción de los socios a través del cumplimiento de los estándares de calidad y competitividad para entidades financieras.

¹ Sistema Americano de Manufactura

1.5.2. Gestión de la calidad

La gestión de la calidad aparece con el enriquecimiento referente al tema gracias a los gurús de la calidad como: William Edwards Deming, Joseph M. Juran, Kaoru Ishikawa, Philip Crosby, William Ouchi y Armand V Feigenbaum; quienes propusieron diferentes aportes de la calidad para lograr niveles adecuados en las empresas, como lo señala (Cubillos y Rozo, 2009) (ver tabla 3). De esta forma, las cooperativas deben considerar los estándares de la calidad para una mejora continua que origina un nivel de competitividad adecuado y en consecuencia una satisfacción del socio.

Tabla 3.

Evolución de la Gestión de la Calidad

Autor	Calidad	Aportes
William Edwards Deming	Reunión de aspectos para lograr una mejora continua.	TQM Total Quality Management: con 14 puntos para equilibrar los cambios externos del entorno. Ciclo de Deming: PHVA Planear, Hacer, Verificar y Actuar, que son 4 pasos para una mejora continua.
Joseph M. Juran	Aptitud de uso para lograr la satisfacción de los requerimientos de los clientes.	Trilogía de procesos: Planeación, Control y Mejora
Kaoru Ishikawa	Desarrollar, diseñar, producir, conservar un producto económico y de calidad que satisfaga al cliente.	7 Herramientas: grafica de Pareto, diagrama de dispersión y de control de Shewhart, diagrama causa-efecto e histograma, estratificación, hoja de verificación.
Philip Crosby	La calidad es gratuita, suple los requerimientos de un cliente y permite los ceros defectos.	Concepto Cero defectos y concepto los absolutos de la calidad total, considerándose 4 principios.
William Ouchi	Es hacer las cosas bien comenzando desde la primera vez.	Teoría Z: para dirigir al personal armónica y eficazmente, con relaciones estrechas minimizándose las diferencias culturales norteamericanas y japonesas.

Armand Feigenbaum	V	<p>Resultado se varios aspectos del producto, servicios de marketing, ingeniería, producción y con los cuales satisface las expectativas del cliente.</p>	<p>19 pautas para el mejoramiento de la calidad, enfocado con un sistema global empresarial.</p>
-------------------	---	---	--

Fuente: Cubillos y Rozo (2009).

De acuerdo a Barrios et al., (2018) la gestión de calidad se considera como una estrategia que permite la competitividad en las organizaciones o empresas, pues se enmarca en un conjunto de diferentes procesos que se relacionan entre sí (p. 182). A su vez, para Westgard (2014) estos sistemas de gestión se refieren a una estructura organizativa, donde se considera el aprovechamiento de los recursos que posee y la implementación de procedimientos que garanticen una calidad interna (p. 1). Donde para Rashmi-Urdhwareshe (2014); Camisón (2006) incluyen diferentes niveles de recursos, personas, procesos y normativas que se interrelacionan mutuamente para ejecutar acciones específicas y lograr un resultados equilibrados. Por ello, es esencial que las cooperativas de ahorro y crédito apliquen la gestión de la calidad para lograr un nivel de competitividad óptimo, por lo cual es necesario esta investigación para evaluar los diferentes parámetros de calidad y si cumplen con dichas normativas.

Un aspecto a recalcar, es que la implementación de estos sistemas de gestión de calidad se ha convertido en un eje fundamental para las empresas de desean diferenciarse de sus competidores, pues se considera un certificado de confianza y referente para otras (Aragón et al., 2010). Por ello, las cooperativas al ser instituciones que ofertan productos financieros, también lo pueden implementar pues responden a estándares como una empresa que elabore o fabrique bienes tangibles; asumiéndose como un ejemplo la aplicación de normas ISO 9001:2015.

Por tanto, la Gestión de la Calidad se refiere a un conjunto de actividades las cuales apoyan a las instituciones a lograr el éxito mediante el cumplimiento de las actividades, así como de las metas que se plantean coherentemente y que sean realizables. De esta forma producen y ofrecen productos y servicios de calidad satisfaciéndose las necesidades de los grupos o segmentos a los cuales se atiende.

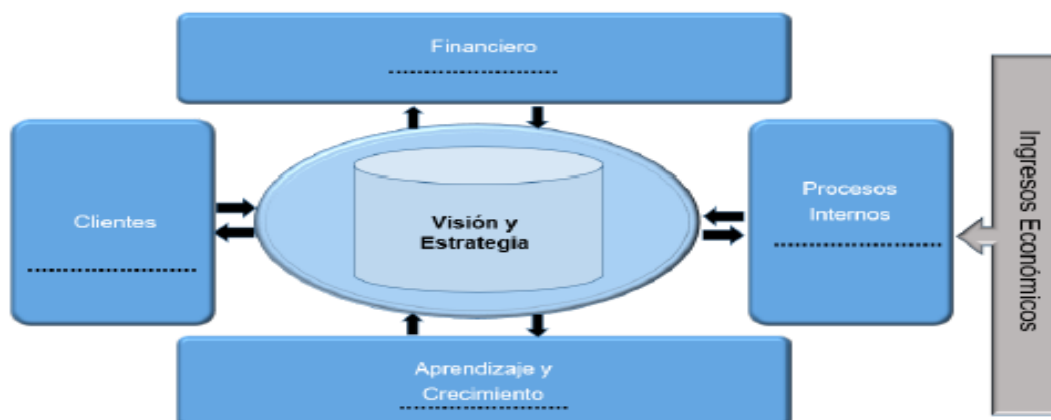
1.5.3. Modelos de Gestión de la Calidad

La calidad ha pasado por diferentes cambios desde que se publicó sobre éste término, por ello en la actualidad se le conoce como gestión de calidad y como excelencia de calidad. En ese sentido, al inicio se le atribuía a la calidad del producto, posteriormente a los clientes y hoy en día engloba incluye a varias partes interesadas como: colaboradores internos, proveedores, directivos y a la sociedad (Valencia, 2016, p. 1). Por tanto, gracias a esa evolución, surgen varios modelos de gestión de la calidad con la finalidad de asegurar los requerimientos de todas las partes interesadas y cubrir las expectativas del entorno empresarial.

De acuerdo a Kaplan y Norton (2002) manifiestan que "*si no puedes medirlo no puedes gestionarlo*" (p. 34). Es por ello que, crearon una herramienta que apoya la gestión de las empresas u organizaciones denominada Cuadro de mando Integral², que convierte la visión, la misión y las estrategias en indicadores que dirigen a los empleados, directivos y gerentes a medir el logro de estas acciones gracias a cuatro perspectivas: la financiera, del cliente, del proceso interno, del crecimiento y formación. También, para Gallardo (2012) esta matriz apoya a las organizaciones que tienen gran variedad de productos, con ello facilita el análisis de participación que posee en el mercado y la tasa de crecimiento de la industria enfocándose en los aspectos internos de la entidad (260), como se muestra en la figura 3.

Figura 3.

Indicadores de la herramienta BSC



² Con sus siglas CMI o en inglés *Balanced ScoreCard* (BSC)

Fuente: Saquicela, Erazo, Narváez y Omaza (2019).

La herramienta BSC ha tenido varias aplicaciones en entidades financieras, como por ejemplo: el Banco del Austro para apoyar en la gestión administrativa y la mejora operacional de la entidad, para ello se realizó un análisis situacional, definición de la estrategia, definición de indicadores, perspectiva financiera, de clientes, de procesos, desarrollo y aprendizaje; así como el seguimiento a la ruta crítica (Abad, 2019). Por ello, se considera una opción viable para que las cooperativas puedan aplicar este modelo para evaluar sus estándares de calidad propios.

Cabe destacar que, de acuerdo a la aplicación de este modelo en las cooperativas de ahorro y crédito es viable por su versatilidad (Campos et al., 2019). Así un ejemplo es en la cooperativa Alianza del Valle, donde se enfocan en estrategias de crecimiento de ingresos, retorno social y estrategias de productividad de sus operaciones, con una excelente calidad en el servicio (Sánchez, 2008). Por tanto, las cooperativas pueden implementarla pues apoya cada uno de sus procesos internos y gracias a su preocupación por el cliente.

Por otro lado, existe otro modelo de Modelo de Excelencia³ como lo menciona Medina (2006) que se creó en el año 1988 por 14 empresas europeas y se basa principalmente en la premisa de que las personas deben ser incluidas en la evolución de procesos internos de las empresas para generar mayores resultados (p.50). A su vez, para Laurett y Mendes (2019) este modelo establece que los resultados y logros que obtenga deben ser excelentes dentro de una empresa o institución para garantizar el rendimiento óptimo de la misma; sumándose también a los clientes, colaboradores y la sociedad a través del liderazgo que guíen las diferentes políticas, acciones y estrategias (p. 258). Por consiguiente, a nivel financiero es una herramienta que apoya el desarrollo interno pues involucra todos y cada uno de los departamentos de la institución, considerándose un eje fundamental para las cooperativas de ahorro y crédito por incluir a las personas en general y a los clientes.

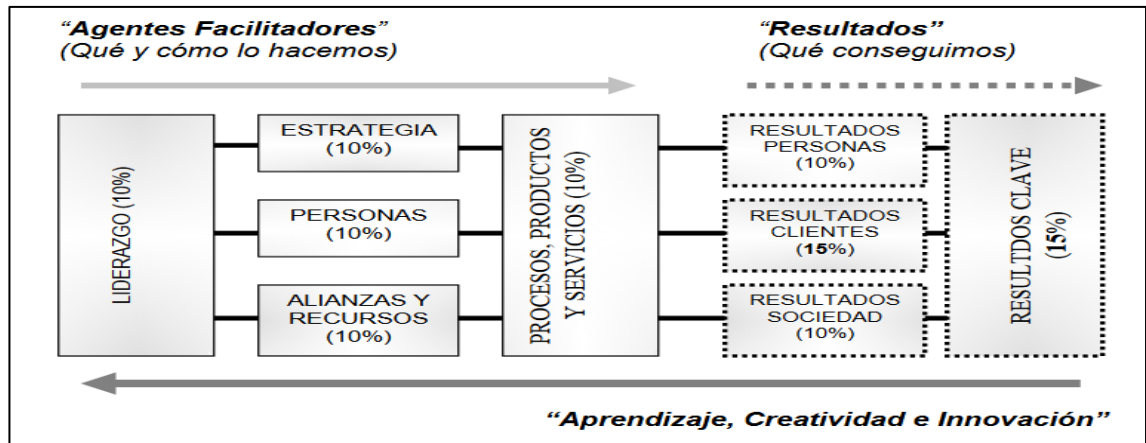
En la figura 3, se detalla que cada uno de los componentes posee un porcentaje definido y la sumatoria de éstos conlleva al modelo EFQM. Si bien es cierto, para (Laurett y

³ *European Foundation for Quality Management (EFQM)*

Mendes, 2019; Johnson, 2018) concuerdan que el aprendizaje, la innovación y la creatividad apoyan en la mejora interna de la empresa; los agentes facilitadores brindan un trabajo en conjunto que conlleva a los objetivos empresariales; los resultados que evidencian cuánto avanzaron en el pasado y los resultados que alcanzan en el día a día.

Figura 4.

Modelo EFQM



Fuente: Laurett y Mendes (2019).

De acuerdo a se aplicó este modelo a la Cooperativa “La Nostra Escola Comarcal” en España, donde comenzó con una definición de la misión, visión y valores, objetivos, un análisis estratégico y un establecimiento de un plan estratégico enfocado en la participación de todo el personal; mostrándose cambios evidentes en la comunicación interna, trabajo en equipo, mejora de los procesos de evaluación y control, así como la optimización de los tiempos (Taboada et al., 2012). Por consiguiente, se puede aplicar este modelo en el entorno ecuatoriano para incrementar el liderazgo y trabajo en equipo de todo el personal, utilizándose adecuadamente los recursos de la entidad.

Por otro lado, de acuerdo a (Manzo, 2016; Noronha, 2018) otro modelo que destaca es el de Deming y las aplicaciones prácticas de teorías japonesas sobre el Control Total De la Calidad (TQC), así como en las cooperativas el amplio Control de la Calidad (CWQC), las cuales brindan lineamientos para el aseguramiento de la calidad. Además, para Santana (2017) incluye diferentes aspectos para evaluar la calidad de las empresas, como: normas, metas, organización, flujo de información, estandarización, crecimiento profesional y personal de los colaboradores, aseguramiento de la calidad, gestión y control, mejora y efectos; así como la planificación de prevención (p. 21).

De esta forma, se considera un modelo que se puede aplicar a nivel financiero en las cooperativas de ahorro y crédito, por la definición directa de lo que la entidad desea lograr y la normalización de los procesos financieros.

A su vez, este modelo engloba la planificación de los recursos, hacer lo planificado, verificar si se realizó lo planificado o establecer qué fue lo que se hizo erróneamente, y actuar para identificar los aspectos que requieren mejoras (ver figura 4). En consecuencia, la mejora de la calidad abarca desde la producción, pasando por la recepción de insumos y materias primas hasta el ofrecimiento al cliente (Santana, 2017).

Figura 5.

Modelo Deming



Fuente: Santana (2017) a partir de Deming (2016, p. 10).

El Modelo de Deming se ha aplicado en varias cooperativas de ahorro y crédito, entre ellas en Colombia, encontrándose que ofrece soluciones reales y enfocadas en la mejora de la competitividad de los servicios, reducción de costos, incremento de la rentabilidad y productividad, así como aumento de participación en el mercado. Así, en la región centro y medio de Sinú del departamento de Córdoba se aplicó las cooperativas de esta zona a partir de un diagnóstico previo, y la definición de varios

componentes: planeación (herramientas gerenciales, *CRM*⁴, *benchmarking*⁵), organización (*rightsizing*⁶ y *outsourcing*⁷, reingeniería), dirección (coaching, inteligencia emocional, *empowerment*⁸), control (*just in time*⁹, *kizen*¹⁰ y *balanced scorecard*), enfocados en las Normas ISO 14000 (Calvo et al., 2019). Por consiguiente, las cooperativas de ahorro y crédito pueden aplicar este modelo que parte de 4 principios básico para lograr un nivel de competitividad adecuado en el sistema financiero ecuatoriano.

Desde otra perspectiva, existe el Modelo de las 6C que se enfoca en los procesos, sistemas, acciones estratégicas y en la organización de clientes (Ivanović y Majstorović, 2015). Similarmente, apoya la mejora de la calidad para preservar la satisfacción de los clientes, considerándose un proceso de crecimiento continuo dentro de las empresas (Stamenkov y Dika, 2015). De esta forma, el Modelo de las 6C apoya en la consecución de objetivos de las cooperativas y brinda la opción de mejoramiento de la calidad en los diferentes procesos internos (Ramos y Alves, 2019, p. 365), como se detalla en la figura 6.

⁴ *Customer Relationship Management (CRM)*

⁵ Evaluación comparativa

⁶ Dimensionamiento correcto

⁷ Subcontratación

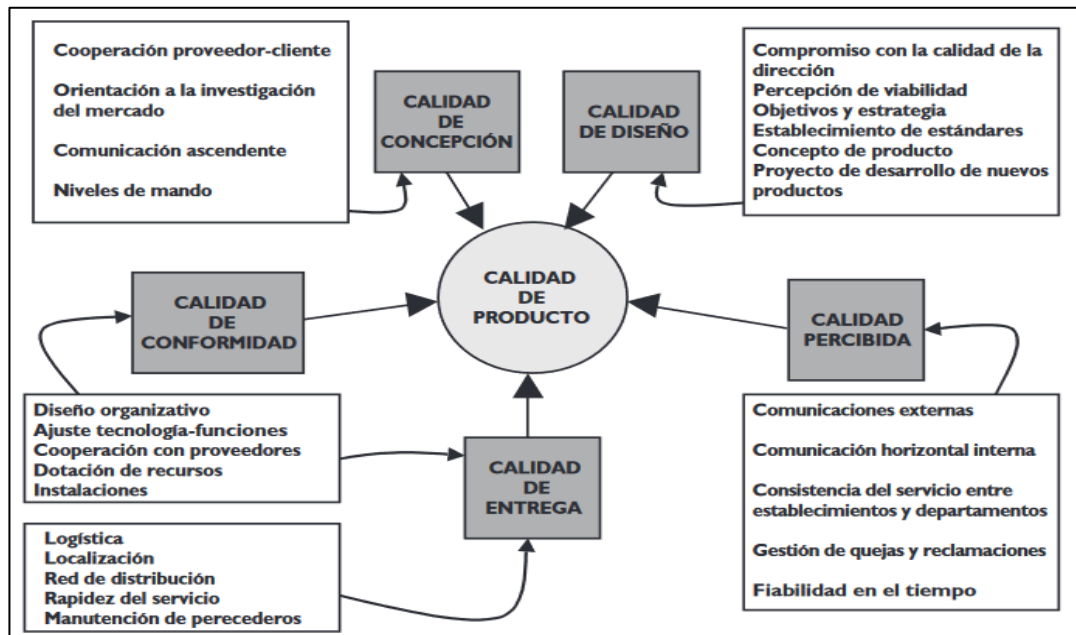
⁸ Empoderamiento

⁹ Método JI de gestión de la calidad, Justo a Tiempo

¹⁰ Cambio a mejor o mejora, se refiere a un método de gestión de la calidad

Figura 6.

Modelos de las 6C



Fuente: Ramos y Alves (2019, p. 365).

En referencia a Ramos y Alves (2019); Gaitan (2016); Atencio y González (2007) este modelo apoya la calidad empresarial, donde conlleva a un aprovechamiento de las comunicaciones dentro y fuera de éstas instituciones con la finalidad de incrementar y mantener nivel de satisfacción en los clientes objetivos. Considerándose un modelo apto para que las cooperativas de ahorro y crédito puedan aplicarlo y lograr un nivel de satisfacción alto en los socios, a partir de su preocupación fundamental como es la atención al socio.

Cabe destacar que, un modelo específico para las cooperativas no existe pero sí una combinación de ellos y diferentes enfoques que le permiten elevar la eficiencia de las instituciones. Así, de acuerdo a Calvo et al. (2019) se ha considerado varios aportes para la gestión cooperativa como: E. Thomas en su libro *Gestión de las Cooperativas*, John Jacques en su publicación *Manual de Gerencia Cooperativa* y Carlos Pineda y Nicolás Palacios en sus libros *La Administración de las Empresas de Economía Solidaria I y II*. Donde cada uno de ellos detalla formas de gestionar instituciones financieras cooperativistas, pero se rigen en el modelo tradicional del Ciclo de Deming, y a partir del cual se genera estos enfoques. Razón por la cual, las

cooperativas ecuatorianas deben utilizar un modelo que le permita competir en un mercado actual cada vez más saturado por la creación de numerosas entidades.

1.5.4. Aseguramiento de la Calidad y las normas ISO 9000; 2015

El origen del aseguramiento de la calidad parte de las tendencias que posee el ser humano para la misma calidad, hacia lo bueno y lo mejor en lo que realice; desde las primeras civilizaciones que lo hacían empíricamente hasta consolidarse a partir de la Revolución Industrial, con el surgimiento de las máquinas y automatizaciones tecnológicas, considerándose poco la primera etapa de inspección (Albretch, 2016). Posteriormente se dio el control estadístico para la década de 1930 donde surgieron diferentes conceptos de calidad. Así, al comienzo las cooperativas de ahorro y crédito no se preocupaban por el mejoramiento de la calidad, puesto que esto se enfocaba en las empresas de producción (Black et al., 2017). Pero con el paso de tiempo, también se involucraron como un eje fundamental que hoy en día destaca a la hora de optar por servicios financieros.

En 1950 aparece el aseguramiento de la calidad en todo su esplendor, donde se define que todos los procesos y servicios de soporte están presentes dentro de la calidad, como: producción diseño, abastecimiento, laboratorio, comercialización, ventas, atención al cliente. Y para la década de 1990, se enfoca en el mercado y sus necesidades apareciendo la etapa de la calidad total y desde el siglo XXI es la competitividad la base para enfrentar los cambios del mercado apoyada en la tecnología y en la innovación de sus procesos, productos y servicios (Heras et al., 2015). Entonces, las cooperativas de ahorro y crédito requieren cumplir estándares de calidad que le permitan competir en el mercado, por ello en esta investigación se enfoca en diagnosticar si poseen certificaciones de calidad o qué estándares cumplen para lograrlo.

Los sistemas de Aseguramiento de la Calidad se enfocan en estándares internacionales que nace de la normalización e interactúa con la gestión empresarial dentro de un medio económico que cambia constantemente por la globalización y herramientas tecnológicas dentro de un mercado competitivo. Así se refieren a una reunión de decisiones empresariales que tiene como meta la optimización de la calidad dentro de una organización o empresa, incluyéndose los productos, servicios y procesos internos

(Heras et al., 2015). Por ello, es esencial el estudio del aseguramiento de la calidad en las cooperativas de ahorro y crédito por su presencia y participación en la economía ecuatoriana.

La Organización Internacional de Normalización-Organización Internacional de Normalización¹¹ es una entidad independiente de carácter internacional y no gubernamental que actualmente integra 162 instituciones nacionales de normalización. Además, de acuerdo a la Organización Internacional de Normalización (ISO, 2018) los miembros de este organismo incorpora a profesionales que se encargan de ejecutar desarrollos voluntariamente para innovar y brindar alternativas de solución enfocados en los retos del mercado actual. Por ello, las cooperativas de ahorro y crédito deben buscar estándares que les permitan competir en el mercado financiero y lograr niveles de competitividad mayores.

1.5.5. Historia de las normas ISO

Las normas ISO aparecen como acción para enfrentar necesidades en el mercado, entre industrias y entre clientes o consumidores. Así, avalan la coherencia de los aspectos importantes de los bienes y servicios, enfocándose en la calidad, semejanza, seguridad, ecología, economía, veracidad, eficiencia y eficacia. Donde, las instituciones o gobiernos se pueden apoyar en estas normas con la finalidad de aprovechar la experiencia y conocimientos para la mejora propia (ISO, 2018). Por lo cual, es fundamental para las cooperativas de ahorro y crédito enfocarse en la calidad de servicios, para lograr un nivel de competitividad óptimo al cumplir estándares y normativas internacionales.

De acuerdo a Moreta y Peñaherrera (2019) los fundadores el nombre ISO fue determinado en siglas por sus diferentes traducciones, derivándose del griego “isos”, que significa igual; entonces su nombre será igual en cualquier país, idioma, o institución (p. 6). De esta forma se generaliza e internacionaliza sus siglas, permitiendo un nivel de uniformidad y equidad. Así, las cooperativas requieren de las normas ISO

¹¹ *International Organization for Standardization*, Organización Internacional de Normalización

pues les permite optar por estándares internacionales para promover su calidad y competitividad.

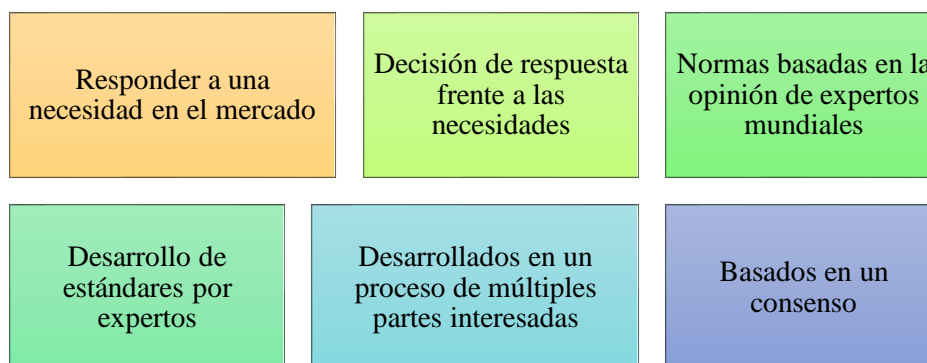
Además, las normas ISO apoyan diferentes ventajas para el público en general y para las empresas certificadas. Por ello, la ISO *Central Secretariat* en el año 1997 establece que ha tenido un crecimiento notable a nivel económico llegando a \$8.200 millones de dólares en el PIB en el Reino Unido, mientras que en Canadá ha aportado con más de \$ 91.000 millones en la economía desde 1981 (Moreta y Peñaherrera, 2019). De esta forma, no solo las empresas sino también las cooperativas de ahorro y crédito pueden aprovechar esta experiencia de otras entidades internacionales como fuente de información valiosa para su aplicación propia.

1.5.6. Estándares

Los estándares internacionales hacen que las cosas funcionen, son aquellos que brindan lineamientos internacionales o mundiales para empresas o instituciones que elaboran productos o servicios, así como para asegurar un rendimiento óptimo de sistemas que garanticen la calidad de los mismos y su eficiencia. Estas normas son fundamentales para facilitar el comercio internacional. Además, los estándares nacen a partir de la creación de la Organización Internacional de Normalización (ISO) en el año 1946, misma que gracias a su equipo de trabajo ha publicado alrededor de 21,000 normas internacionales que son generalizadas en varias áreas como la tecnológica, manufacturera, de seguridad alimentaria y agricultura, como se muestra en la figura 7 (ISO, 2018). Considerándose esencial que se diagnostique cuántas cooperativas tienen estándares de calidad y qué normas utilizan para ello.

Figura 7.

Estándares ISO



Fuente: Moreta y Peñaherrera (2019).

Cabe destacar que, las empresas o instituciones que están certificadas con estos estándares ISO poseen niveles de eficiencia mayores a las que no lo implementan, puesto que registran una optimización de recursos y disminución de costos en sus procesos internos, generándose una satisfacción del cliente. Además, estas empresas pueden acceder a mercados internacionales donde sus productos o servicios son compatibles gracias a estos estándares de calidad, garantizándose que puedan competir y afianzarse en dichos mercados (Moreta y Peñaherrera, 2019). Por consiguiente, las cooperativas de ahorro y crédito deben apoyarse en estándares ISO que les permitan lograr una mayor eficiencia en los procesos internos y en su competitividad.

De acuerdo a León et al. (2019) los pasos para implementar un SGC son:

- Definición y revisión de las políticas y objetivos de las organizaciones
- Establecimiento de la estructura documental
- Obtención de la documentación de referencia
- Elaboración y corrección de los documentos
- Definir el alcance del sistema
- Seleccionar un proceso o área de prueba
- Mantenimiento de la comunicación interna referente a los resultados

Considerándose esencial estos pasos para lograr un óptimo manejo e implementación de un sistema de gestión de calidad; sin embargo se debe evaluar si estos pasos son los

más idóneos para el entorno financiero, específicamente para las cooperativas de ahorro y crédito.

Por otro lado, Nápoles et al. (2013) manifiestan que los pasos para llevar a cabo un SGC son los siguientes:

- Preparación de la entidad
- Planificación del sistema
- Comunicación e información
- Diseño del SGC y elaboración de la documentación
- Implantación del SGC
- Seguimiento y evaluación del sistema hasta llegar a la certificación
- Mejora continua
- Certificación
- Mantenimiento

Es por ello, que los pasos son importantes a la hora de implementar un sistema de gestión de calidad ya que conllevan implícitamente a un proceso continuo hasta lograr el objetivo primordial.

En ese sentido, en la tabla 4 se evidencia que algunas cooperativas del segmento 1 en Tungurahua poseen certificaciones de calidad en su mayoría las normas ISO 9001:2008 y 2015; pero también calificaciones riesgo de su capacidad financiera (ver tabla 4). Así, de las 8 cooperativas del segmento 1 en Tungurahua 5 de ellas poseen certificaciones ISO 9001, evidenciándose que estos estándares son esenciales para que el nivel de competitividad y de confianza en el socio actual se incremente. Si bien no todas poseen estas certificaciones, pero constan dentro del segmento 1 pues cumplen con los requisitos de aportación y capital.

Tabla 4.*Cooperativas que poseen estándares de calidad*

Nº	Nombre	Poseen certificación	Norma
1	Cooperativa De Ahorro y Crédito Oscus Ltda.	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001: 2008 ICONTEC • ISO 9001:2008 IQNET
2	Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación de riesgo global de fortaleza financiera, Class International Ratin: AA • Total Quality Award 2011 • Global Management Award 2013
3	Cooperativa De Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación de Riesgo Latinoamericana A-
4	Cooperativa De Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001: 2008 ICONTEC • ISO 9001:2008 IQNET • ISO 9001:2015 ICONTEC • ISO 9001:2015 IQNET
5	Cooperativa De Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2015 ICONTEC • ISO 9001:2015 IQNET • Certificado de Transparencia 2017 MIX
6	Cooperativa De Ahorro y Crédito Cámara de Comercio De Ambato Ltda.	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2008 IQNET
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 9001:2015 ICONTEC • ISO 9001:2015 IQNET
8	Cooperativa De Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.	Sí	<ul style="list-style-type: none"> • Calificación de riesgo global de fortaleza financiera, Class International Ratin: BBB-

Fuente: elaboración propia.

1.5.7. Objetivos de las normas ISO

Los objetivos de las normas ISO 9001 (ISO, 2018) son los siguientes:

- **Respuesta a las necesidades**

Refiriéndose a que las organizaciones sean capaces de responder a los requisitos del mercado; donde aborda las necesidades comerciales del lugar donde se desenvuelve para apoyar con sus actividades en la solución de dichas necesidades.

- **Basado en expertos**

Los comités técnicos de ISO son quienes deben ejecutar los estándares, se los realiza para que a nivel mundial cualquier entidad pueda implementarlas. Este comité es mundial y propone guías para la mejora de la calidad, donde un ejemplo claro son las normas de eficiencia energética y energía renovable.

- **Involucrar a los interesados**

Incluir a todas las partes interesadas donde los comités técnicos, los consumidores y representantes de la industria pueden participar con sus conocimientos y aportes para contribuir en la construcción de estándares que permitan una competitividad mundial.

- **Consenso**

Los aportes de todos los interesados se someten a un proceso de aceptación mutua, promoviéndose guías aprobadas por todas las partes. Además, apoya en la gestión de riesgos porque las organizaciones que lo implementan pueden sentirse seguras del éxito de otras empresas.

Por ello, las cooperativas de ahorro y crédito al utilizar las normas ISO persiguen varios objetivos en conjunto, como responder a las necesidades actuales de los socios referente a los servicios financieros, donde todos los colaboradores, directivos y agentes involucrados ofrezcan una atención de calidad y brinden seguridad a los socios. De esta forma, en esta investigación se pretende determinar que cooperativas utilizan estándares de calidad y cómo lo hacen para ser competitivos en el mercado ecuatoriano.

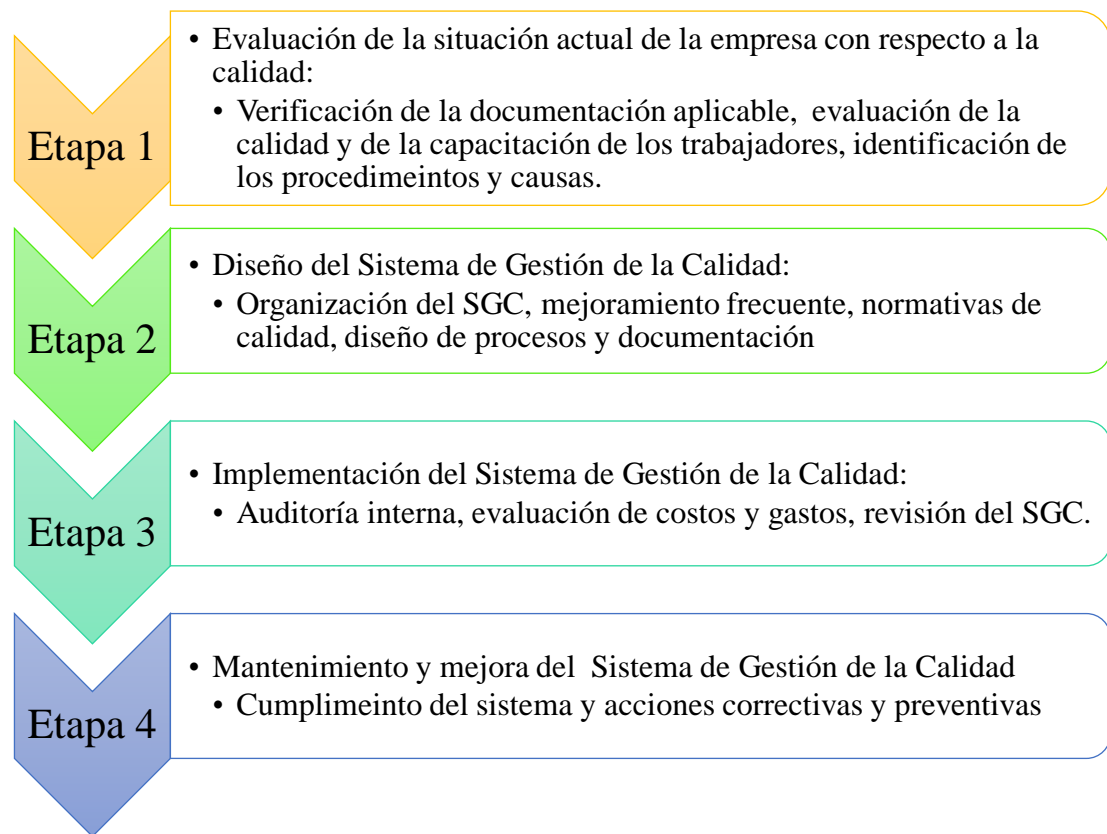
1.5.8. Etapas para implementar las normas ISO

A su vez, Samuel (2013) menciona que las normas esenciales que aseguran la calidad son las normas ISO 9000 e ISO 14000 con algunas actualizaciones, los cuales poseen una ventaja sobre otras certificaciones, puesto que poseen un reconocimiento a nivel mundial lo cual aporta una adaptación general a cualquier empresa o institución (ver figura 8). Razón por la cual, en esta investigación se enfoca específicamente en las cooperativas de ahorro y crédito para asegurar la calidad dentro de las instituciones

gracias a su normalización; apoyando al nivel de competitividad dentro del mercado financiero.

Figura 8.

Etapas para implementar un SCG



Fuente: elaboración propia a partir de Santana (2017).

De acuerdo a Pérez (2017) la norma ISO 9001:2015 proporciona los conceptos fundamentales, principios y vocabulario que se requiere para garantizar la calidad empresarial, por ello estos conceptos son:

- **Organización:** individuos que poseen actividades que deben realizar para el logro de objetivos en las empresas.
- **Contexto de una organización:** conocer el entorno en el que se desenvuelve una empresa o institución, el cual establece que aspectos influyen en el logro de objetivos y de sustentación de la misma. Entre los factores están: misión, valores, cultura, aspectos tecnológicos, legales y de investigación de mercados.

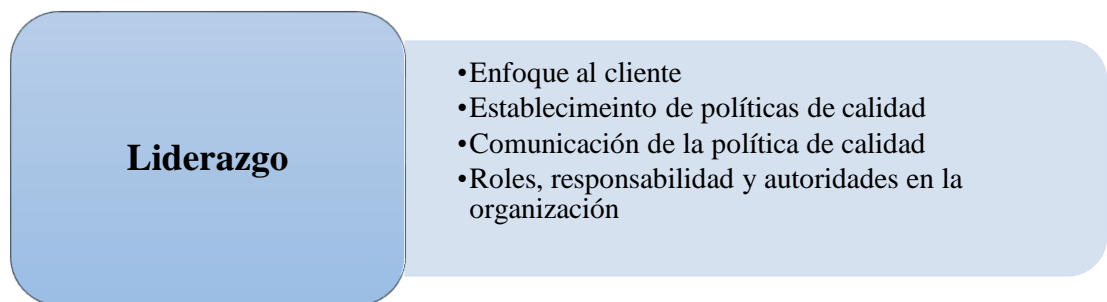
- **Parte interesadas:** involucran todas las partes que desean la mejora de la calidad.
- **Apoyo:** brinda un seguimiento al aprovisionamiento ideal del SGC y de sus procesos internos.
- **Personas:** son los individuos que requieren lineamientos para generar los resultados óptimos de calidad. Recursos esenciales en la organización.

Por lo cual, las cooperativas de ahorro y crédito requieren que se implementen en cada uno de sus establecimientos puesto que conllevan a estándares internacionales que les permite competir con otras instituciones y destacarse de aquellas que no lo tienen, ya que se convierte en una ventaja competitiva.

En este contexto, la estructura de la Norma ISO 9001 (2015) involucra ciertos principios que son: liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora (ver figuras 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15).

Figura 9.

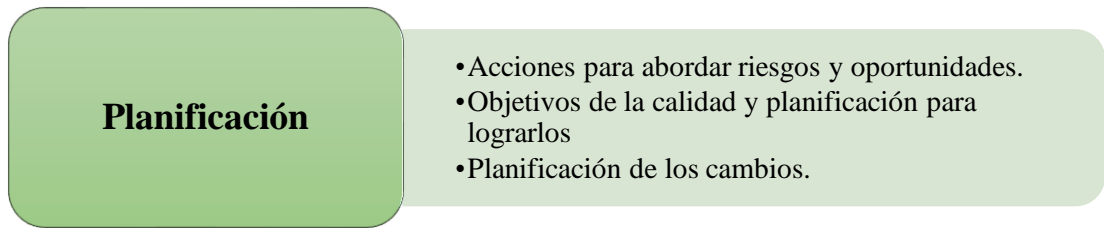
Liderazgo



Fuente: elaboración propia a partir de ISO 9001 (2015).

Figura 10.

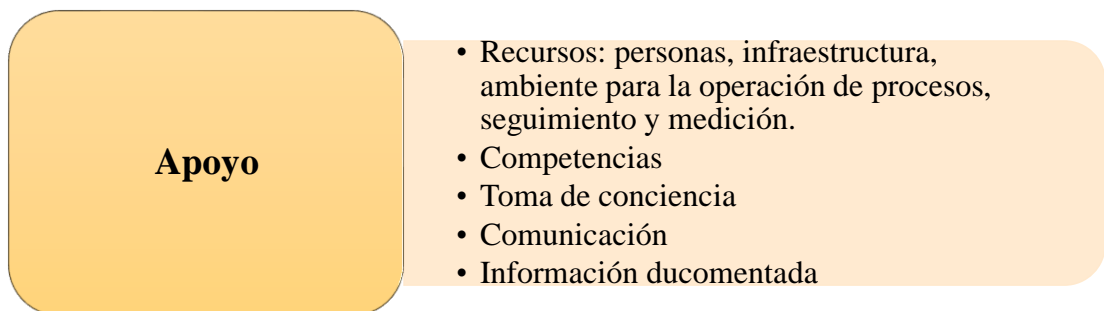
Planificación



Fuente: elaboración propia a partir de ISO 9001 (2015).

Figura 11.

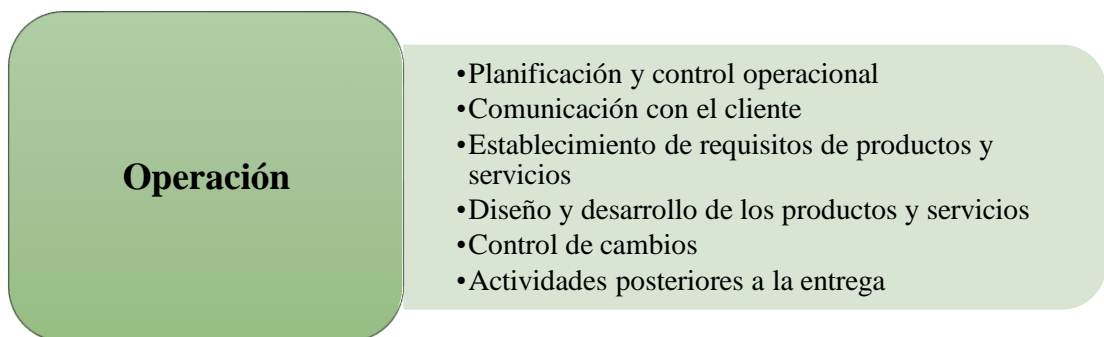
Apoyo



Fuente: elaboración propia a partir de ISO 9001 (2015).

Figura 12.

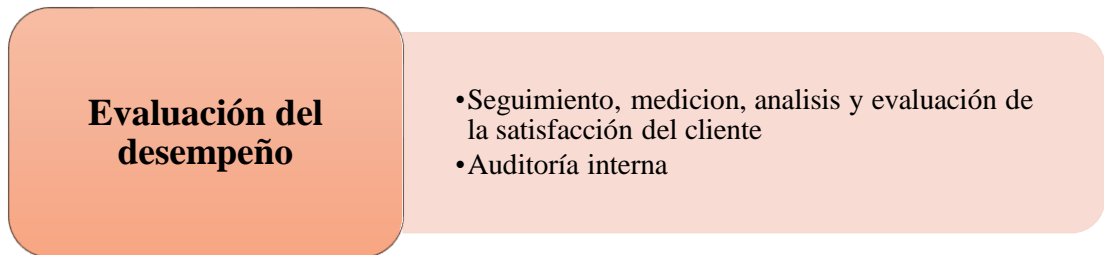
Operación



Fuente: elaboración propia a partir de ISO 9001 (2015).

Figura 13.

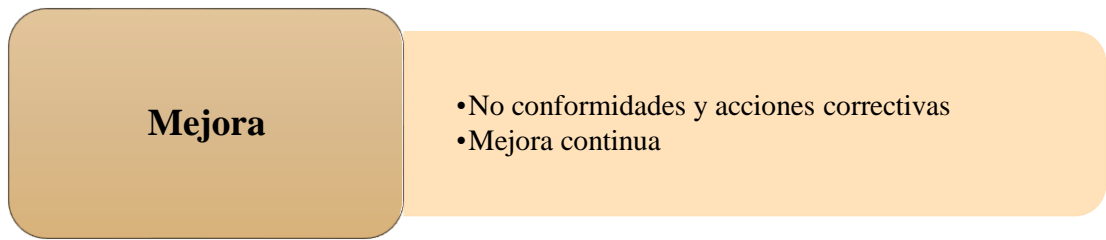
Evaluación del desempeño



Fuente: elaboración propia a partir de ISO 9001 (2015).

Figura 14.

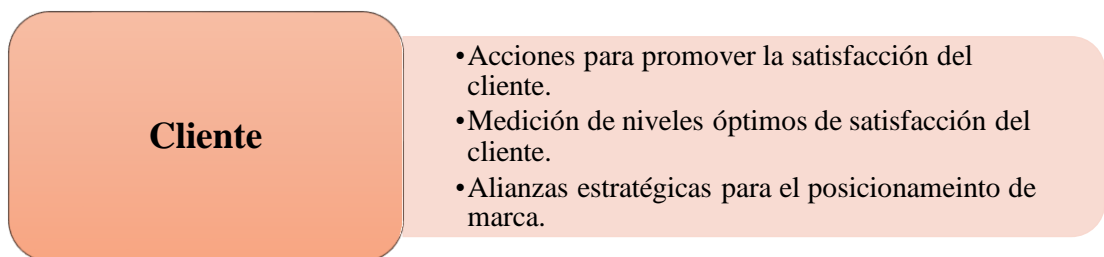
Mejora



Fuente: elaboración propia a partir de ISO 9001 (2015).

Figura 15.

Cliente



Fuente: elaboración propia a partir de ISO 9001 (2015).

Entonces, las cooperativas de ahorro y créditos deben evaluar las acciones que realizan de liderazgo, planificación, apoyo, operación, mejora continua, evaluación del desempeño de sus colaboradores y las necesidades de los clientes; puesto que los estándares de calidad permiten que los socios tengan seguridad en los servicios

financieros que ofertan al mercado y confíen con sus inversiones, generándose una fidelización en el socio. Así, determinar qué aspectos de estas normas requieren atención es de vital importancia para establecer estrategias direccionadas a la mejora continua de dichas instituciones, razón por la cual en esta investigación se enfoca en el diagnóstico de las COAC del segmento 1 respecto a la normativa ISO 9001:2015.

1.5.9. Gestión de la calidad y competitividad

La mejora de la competitividad de una empresa o institución se evalúa mediante el análisis de los indicadores de desempeño, como la rentabilidad, productividad y eficiencia y el crecimiento en la cuota de mercado (Camisón, 1997, p. 65). Los cuales miden activos intangibles en su mayoría y por ello, la gestión de la calidad puede producir dichos activos, entre ellos están: la imagen de marca, calidad de servicio, niveles óptimos de satisfacción, reputación empresarial, entre otros (Camisón, 2000, p. 73). Por tanto, el estudio de la calidad y de la competitividad en las cooperativas de ahorro y crédito es de gran relevancia puesto que como se ha visto anteriormente el sector cooperativista ecuatoriano representa el 26% del aporte económico al país y ocupa el tercer lugar de aporte financiero. De allí que, el diagnóstico respecto a los estándares de calidad que manejan es esencial para el establecimiento de estrategias direccionadas a un desarrollo óptimo en cada uno de sus establecimientos.

A su vez, según Arana et al (2008) la gestión de la calidad se considera una ventaja competitiva puesto que permite que los resultados obtenidos a nivel económico y financiero sean óptimos; donde las acciones de mejora brindan un crecimiento en la rentabilidad empresarial y van de la mano con la productividad (p.13). Por lo cual, a través de diferentes modelos de gestión de la calidad las cooperativas permiten un crecimiento económico donde se las aplique, y por ende influye en la competitividad dentro de un mercado cada vez más saturado financieramente por la cantidad de cooperativas que se crean anualmente.

Cabe destacar que, gracias a la información recopilada previamente se determinó que la mayoría de cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua posee certificaciones ISO 9001:2015 lo que evidencia que sí cumplen con normas de calidad internacionales, permitiéndoles lograr una ventaja competitiva frente a aquellas que no las tengan.

Además, la importancia de la evaluación y control de la calidad en las cooperativas de ahorro y crédito permite que su nivel de productividad y rentabilidad de eleve, ya que reduce gastos innecesarios y optimiza el tiempo que se utiliza para este proceso. A su vez, las cooperativas requieren especial atención en estos estándares de calidad pues al manejar servicios intangibles necesitan solidez no solo en la atención al socio, sino también en sus procesos administrativos. Razones por las cuales, en esta investigación se enfoca precisamente en conocer qué parámetros de las normas ISO 9001:2015 las aplican y cómo lo hacen.

1.6.Fundamentación teórica de la variable dependiente

1.6.1. Competitividad

Para Abdel y Romo (2004) la competitividad en las empresas es la que procede de la ventaja competitiva que ésta posee mediante la aplicación de procesos internos, como el establecimiento de precios y la calidad de los productos o servicios frente a los de sus rivales dentro de un entorno específico (p. 54). De acuerdo al criterio de Suñol (2006), es esencial que se maneje aspectos de desarrollo de sistemas de innovación que permitan lograr un fortalecimiento de la capacidad tecnológica, la diversificación y crecimiento de actividades productivas, así como de servicios de calidad. Por consiguiente, es importante que en las cooperativas de ahorro y crédito se mida en nivel de competitividad, para generar estrategias que les permita mejorar continuamente en el mercado financiero.

Mientras que, para Flores y González (2009) la competitividad parte simultáneamente del éxito empresarial que recae de la capacidad organizativa de prever sucesos o situaciones de riesgo y establecer acciones en el mercado; donde para Chiavenato (2009) es la base principal para que las empresas puedan adaptarse a los cambios frecuentes, así como la innovación y la creatividad para atravesar las situaciones difíciles (p. 72). De esta forma, las cooperativas de ahorro y crédito requieren de la innovación y creatividad en los servicios que ofertan, asumiéndose como uno de los más usado el manejo de redes sociales y de banca móvil. Aunque la mayoría de las cooperativas están en proceso de implementación pues aún no están en la capacidad de utilizarlas, sea por limitantes como recursos económicos o personal capacitado en estas áreas tecnológicas.

También, para Botero (2014); Sánchez et al. (2019) consideran como una capacidad que tiene una empresa u organización para brindar un valor agregado a los clientes y con el cual pueden afrontar a los competidores; entonces es precisamente allí donde aparece la ventaja competitiva que conlleva al uso apropiado de recursos económicos, tecnológicos, humanos o de conocimientos y habilidades propias del personal o colaboradores. Por ello, las cooperativas de ahorro y crédito necesitan innovar en sus formas de publicidad, marketing, canales de atención al cliente y en la optimización de sus procesos administrativos.

Por otro lado, se refiere a un performance que surge de la capacidad que tiene una empresa o institución para crear un valor distintivo en sus productos o servicios y por tanto, se añade más valor que otras empresas de la competencia (Red de Observatorios Regionales del Mercado de trabajo, 2013, p. 26). Además, la rentabilidad está ligada al desempeño laboral y estas dos dan como resultado un mayor nivel de competitividad, puesto que se deriva de la aplicación de una ventaja competitiva frente a otras (Jaramillo, 2017). En ese sentido, las cooperativas requieren un desempeño laboral óptimo para lograr los estándares competitivos necesarios para mantener un nivel de calidad adecuado en el mercado financiero; considerándose necesario que se evalúe si estos estándares los cumplen y cómo lo realizan, ya que representan el 26% de aporte económico al país y ocupan el tercer lugar de aportaciones financieras.

1.6.2. Tipos de competitividad

De acuerdo a Arboleda (2016) la Competitividad Sistémica engloba diferentes aspectos de análisis que intervienen para entender los factores de un crecimiento económico óptimo; donde permite un apoyo directo a economías locales y regionales enfocándose en aspectos macro y microeconómicos tradicionales. A su vez, para Jaramillo (2017) se refiere a un aspecto básico y valorado en el mercado comercial, que brinda ventajas a los clientes y a las empresas (p. 92). Mostrándose en la figura 16 sus componentes que se basan en los niveles micro, meso y macro, y las cuales al aplicarse en las cooperativas de ahorro y crédito permiten un análisis global de toda la institución, haciéndose énfasis en los factores externos como las normativas políticas

y factores internos como en nivel de gestión que poseen y las estrategias que implementan.

Figura 16.

Competitividad Sistémica



Fuente: Escuela de Posgrados (2009) y Jaramillo (2017).

Por otro lado, existe otro tipo de competitividad la Dinámica que se refiere a la capacidad de bosquejar, crear y mercantilizar una oferta que conlleva a la satisfacción de las necesidades de los clientes, a través de los recursos adecuadamente utilizados (Melgarejo, Mora y Vera, 2013). En el caso de las cooperativas, necesitan determinar las necesidades y deseos de los socios para utilizar recursos apropiadamente en aspectos prioritarios.

Otro tipo de competitividad, es la Estructural la cual para Paez (2014) que conlleva a un detalle minimizado del entorno en el que se desenvuelve actual, donde consta toda la información del producto o servicio, información de los competidores, límites de los mismos, nivel de oferta y demanda; así como las barreras de entrada y salida. Por ello, este tipo de competitividad es esencial para las cooperativas ya que los socios

necesitan información clara y concreta respecto a los servicios financieros que ofertan al mercado; así también necesita conocer a sus competidores y qué certificaciones de calidad poseen para saber qué aspectos internos deben mejorar y obtener dichas certificaciones que les permitan un nivel de competitividad mayor.

El siguiente tipo de competitividad es la Empresarial, que de acuerdo a Medina (2014) se considera como una ventaja competitiva la cual brinda la posibilidad de ofrecer bienes o servicios eficientemente; también se considera una característica diferenciadora de otras empresas u organizaciones, donde las estrategias que implementen deben ser creativas para destacar de la competencia (p. 84). Así, las cooperativas deben establecer su ventaja competitiva, conociendo qué característica los hace diferenciarse de la competencia. Donde una de ellas es la certificación ISO 9001:2015 ya que aquellas cooperativas que la poseen, promocionan dentro de sus medios de comunicación que las obtuvieron, lo cual aporta credibilidad, confianza y seguridad en los socios.

1.6.3. Factores que influyen en la competitividad

En referencia a Cabrera et al (2011) los factores que influyen en la competitividad se consideran también indicadores a nivel empresarial, y son los siguientes:

- Administración de los flujos de producción, inventarios de materia prima o insumos.
- Planificación de mercado, investigación y desarrollo (i+d), diseño, ingeniería y manufactura.
- Innovación, patentes, protección industrial e intelectual.
- Combinación de i+d interna y ejecutada en universidades e instituciones especializadas y empresariales.
- Adaptación de cambios en la demanda y en los mercados.
- Generación de un clima laboral óptimo.
- Promover los programas productivos con estructuras de integración y trabajo cooperativo entre empresas (p. 23).

De estos factores, las cooperativas de ahorro y crédito para lograr un nivel de calidad apropiado y en consecuencia de competitividad requieren de aspectos de innovación,

desarrollo, adaptación al cambio y aspectos que permitan un ambiente laboral adecuado. De esta forma, los estándares de calidad se cumplen a cabalidad y su nivel de competitividad va acorde a los objetivos que persiguen.

Por otro lado, los factores en referencia a Listerri (2002) son:

- Gestión: engloba las estrategias y acciones de planificación estratégica, incluyéndose la capacidad de tomar decisiones adecuadamente de acuerdo a información verídica, la capacitación continua, preocupación por el cliente, así como su satisfacción.
- Innovación: aseguran una ventaja competitiva referente en precios y en calidad sobre otras empresas; lo cuales apoyan en la generación de procesos eficaces y tecnificados.
- Producción: utilizándose los recursos eficientemente para generar productividad; así como, la disminución de costos y flexibilidad de adaptación al mercado.
- Recursos Humanos: engloba la capacitación frecuente para que el recurso humano logre los objetivos empresariales y estén motivados a realizar sus diferentes tareas con entusiasmo y compromiso (p. 3-4).

Dentro de la competitividad, está presente un factor notable como es la capacidad de la producción que se refiere a la cantidad de producción que una empresa posee o realiza en un periodo específico, basado siempre en sus capacidades y recursos actuales (Meyers, 2016, p. 63). Motivo por el cual, las cooperativas de ahorro y crédito requieren poner énfasis en aspectos de gestión interna en cada uno de sus procesos, establecer acciones para que el personal se sienta motivado y los directivos deben definir aspectos de innovación no solo en los canales de atención al cliente sino en la optimización de documentación interna. Así, implícitamente el nivel de calidad de las cooperativas se incrementa al cumplir requisitos básicos de competitividad financiera.

Sin embargo, para el autor Londoño (2015) esta capacidad es relevante en el ámbito empresarial y organizacional, puesto que brindan una serie de ventajas como:

- Tener una capacidad óptima de abastecimiento en volumen y periodos de entrega de los productos o servicios, con la finalidad de generar un nivel adecuado de satisfacción del cliente.

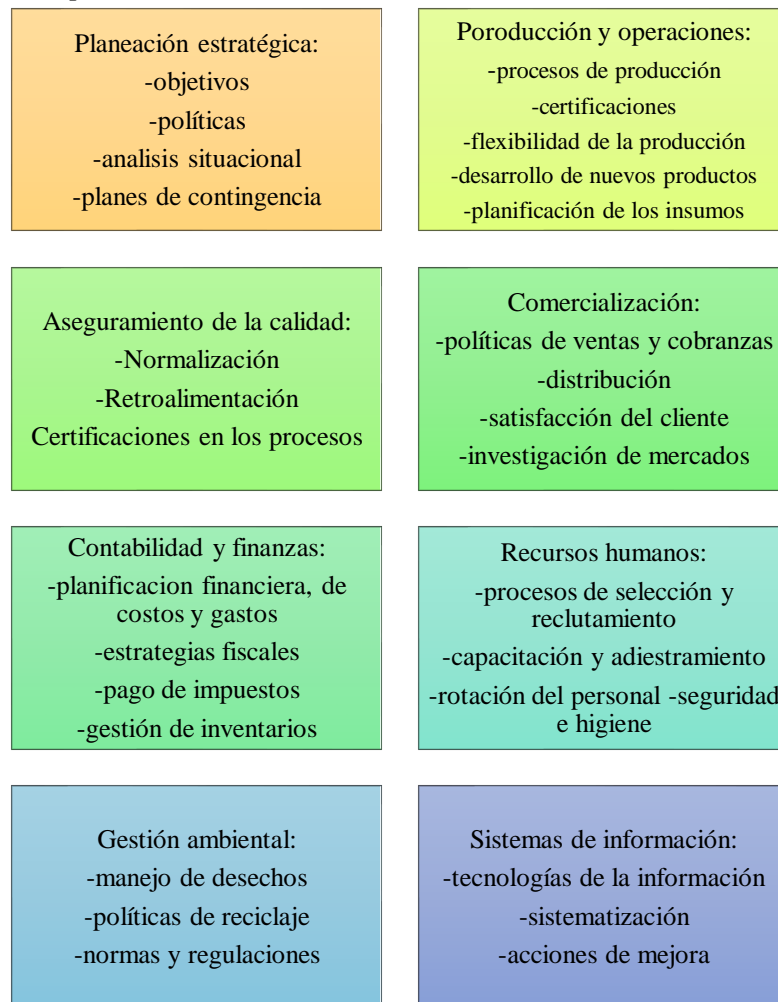
- Disponibilidad de la capacidad adecuada pues influye en planeación de la producción o de oferta de servicios, costos y gastos generados por los mismos, así como, costos de mantenimiento de toda la maquinaria o equipos tecnológicos.
- Al ser una inversión, se debe evaluar si es aconsejable tenerlo, en qué tiempo y los costos que involucran, y si representa un oportunidad frente a los ingresos obtenidos (p. 95).

De esta forma, las cooperativas deben evaluar constantemente su capacidad de ofertar servicios adecuados y rápidos a los socios, así como disponer cuando se necesite del capital para imprevistos. Todos estos factores también apoyan en el aseguramiento de la calidad de las cooperativas ya que toda la institución debe cumplir parámetros de calidad en sus procesos internos y externos. Así, en esta investigación se hace énfasis en determinar en qué factores las cooperativas se preocupan para incrementar su nivel de calidad y competitividad.

Por otro lado, para Ibarra et al (2017) existen dimensiones que permiten la evaluación frecuente de la competitividad empresarial que permiten integrar todos los aspectos internos minimizando sesgos en los departamentos y funciones (p. 116), como se muestra en la figura 17.

Figura 17.

Indicadores de competitividad



Fuente: Ibarra, González y Demune (2017).

En las cooperativas se puede evaluar las siguientes dimensiones de competitividad: planeación estratégica (objetivos, metas, políticas, análisis situacional y planes estratégicos), operaciones (certificaciones de calidad, definición de servicios financieros, costos y gastos operativos), aseguramiento de la calidad (normalización, retroalimentación y certificaciones en proceso y obtenidas), comercialización (políticas de inversiones y créditos, relación socio-cooperativa, investigación de mercados), contabilidad y finanzas (planificación financiera, indicadores, techos en tasas para inversiones y créditos), recursos humanos (selección y reclutamiento, capacitaciones, rotación del personal, seguridad y ambiente laboral), sistemas de información (tecnologías de información y sistematización en los procesos internos y

de atención al socio) y gestión ambiental (manejo óptimo del papel y reciclaje). Cada uno de estos aspectos, interfiere en la obtención de certificaciones de calidad, por ejemplo ISO 9001:2015, por lo que es necesario su análisis en la presente investigación.

1.6.4. Modelos de competitividad

En referencia a Iborra et al. (2014) dentro de una empresa o institución existen diferentes aspectos que interfieren en la competitividad, los cuales conllevan a una evaluación frecuente para anticiparse a situaciones problemáticas; entre estos aspectos están: nivel de educación, conocimientos del personal, recursos actuales, clima de trabajo, entre otros. Además, los autores añaden que los indicadores de competitividad son: administración óptima de los flujos de producción y de los de inventarios, sean estos de insumos o de materias primas (p. 111). Por ello, las cooperativas de ahorro y crédito requieren un análisis frecuente de sus diferentes procesos internos para que puedan prever problemas en el futuro, por lo cual es necesario determinar específicamente el segmento 1 los conocimientos que posee el personal, la utilización adecuada de los recursos y la atención que brinda a los socios.

De acuerdo a Daza et al. (2017) los modelos de competitividad son:

- Cadena de Valor: modelo donde todas y cada una de las actividades y funciones específicas del proceso productivo contribuyen al valor al cliente; considerándose como ventaja la determinación de costos por actividad; pero requiere definir qué actividad agrega o no valor al cliente.
- Basado en los recursos: aquí las empresas o instituciones ganan una ventaja competitiva al utilizar adecuadamente los recursos, incluyéndose los humanos, tecnológicos, financieros; así como las estrategias que deben ser de difícil imitación por otras empresas.
- Basado en el conocimiento: especial atención en los recursos empresariales, pero destaca el recurso humano, donde se procura su capacitación y las competencias del mismo.

- Modelo Aperturista: se refiere a la apertura comercial y financiera de los mercados nacionales y en los que se pueden optar por ampliar segmentos de mercados dentro de una región (p. 24).

Las cooperativas pueden optar por cualquiera de estos modelos, pero la cadena de valor es el modelo que más se asemeja a la actividad de productos intangibles, pues hace énfasis en cada departamento, como el de atención al cliente y el administrativo. Además, el modelo basado en los conocimientos se puede aplicar en las cooperativas simultáneamente pues la capacitación frecuente a los colaboradores es de vital importancia para que conozcan por ejemplo, cómo atender al socio, cómo utilizar los sistemas como el *software Equifax* para gestión de información crediticia del socio y capacitaciones sobre manejo de conflictos internos, entre otros.

Además, existe otro modelo que se sustenta en la medición gracias a que la empresa dispone de información verídica sobre los proveedores, clientes, inversiones e a actividades de comercialización internacional, como se muestra en la figura 18 (Jaramillo, 2017, p. 91). Sin embargo, al llevarlo al sector financiero y específicamente el cooperativista posee ciertas restricciones como las exportaciones e importaciones, pues la mayor parte de cooperativas no realiza transacciones internacionales sino solamente a nivel nacional, considerándose una desventaja que sí se puede aprovechar posteriormente.

Figura 18.

Competitividad

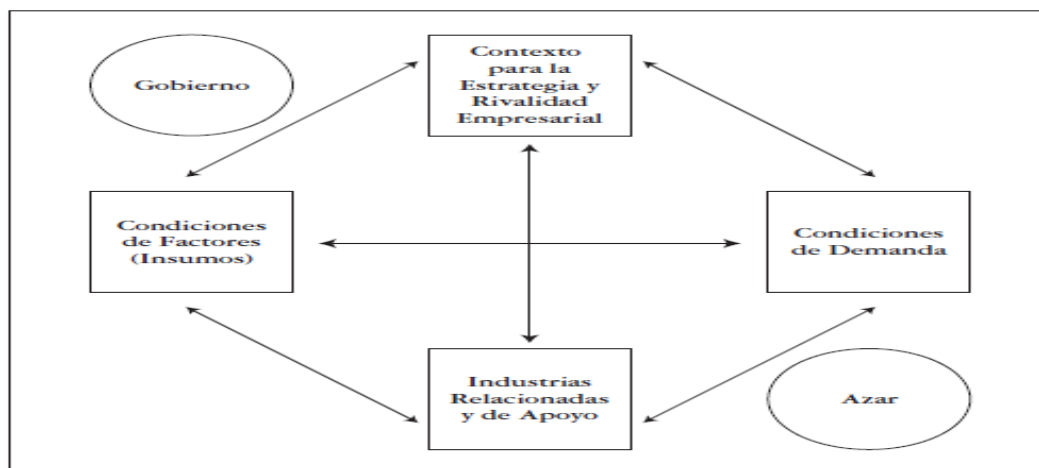


Fuente: Lombana (2009) y Jaramillo (2017, p 91).

Por otro lado, para (Jaramillo, 2017) la competitividad posee otro modelo, denominado como: Diamante de la Competitividad propuesto por Porter, el cual posee factores que interactúan entre sí, como son la producción, demanda, estrategias y acciones, así como, la rivalidad con otras empresas; conjuntamente con aspectos gubernamentales y de azar (ver figura 19). Considerándose una herramienta versátil para el sector financiero puesto que involucra factores externos e internos propios de las cooperativas de ahorro y crédito, así como el análisis de cada segmento y sus requerimientos propios; por ello sí se recomienda en su aplicación.

Figura 19.

Diamante de la Competitividad

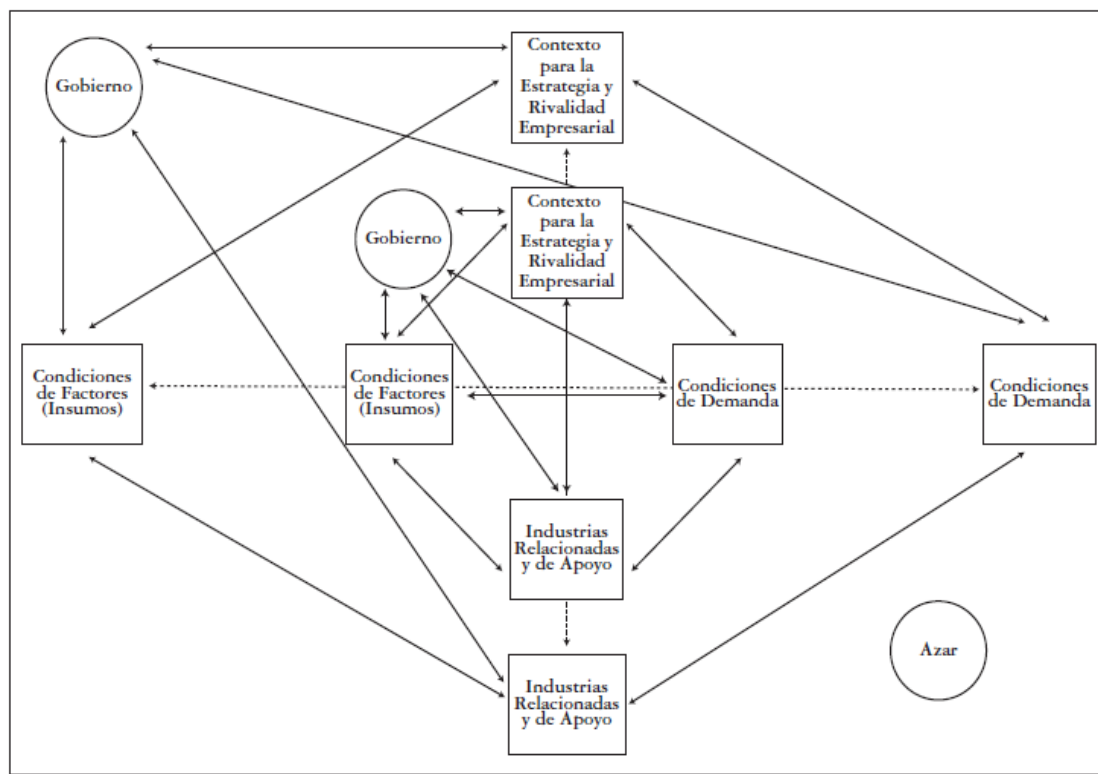


Fuente: Lombana y Gutiérrez (2009, p. 13).

Finalmente, de acuerdo a Lombana y Gutiérrez (2009) añade un modelo llamado Doble (diamante) pentágono de Rugman de 1991, el cual establece la rigurosidad del análisis de los países en vías de desarrollo, el cual requiere una revisión exhaustiva de los objetivos y del ambiente internacional (p.16), como se detalla en la figura 20. Además, menciona la ausencia de este último ambiente por lo que en este modelo intervienen análisis de macroentorno y que influyen en las empresas y su crecimiento.

Figura 20.

Doble (diamante) pentágono de Rugman de 1991



Fuente: Lombana y Gutiérrez (2009, p. 16).

Este modelo es más específico que el anterior, pero parte de los mismos principios convirtiéndose en un modelo apto para las cooperativas de ahorro y crédito por los factores de análisis como la oferta y demanda, competidores, instituciones de apoyo y rivales en cada uno de los segmentos del sector cooperativista. De esta forma, se evidencian que existen varios modelos que en su mayoría sí se pueden aplicar al sector financiero cooperativista por su versatilidad y aspectos de análisis, pero si requieren un continuo seguimiento para generar un desarrollo óptimo de las mismas.

1.6.5. Competitividad en las cooperativas

En referencia a Aguilera et al (2010) las instituciones financieras tienen un alto nivel de competencia, puesto que existen numerosas entidades, pero es precisamente allí donde surge la creatividad para contrarrestar esta desventaja y verla como oportunidad (p. 123); por lo cual es fundamental que los procesos de innovación sean cada vez más exigentes y

generen ventajas competitivas en el entorno en el que desenvuelvas. Además, es pertinente su preocupación actual debido a que existen zonas rurales a las cuales las cooperativas tienen facilidad de acceso pues son su mercado objetivo prioritario.

Para Sánchez et al. (2019) la competitividad se refiere a un aspecto esencial en el crecimiento empresarial y los sectores del país, por lo que son importantes las investigaciones referentes a estas temáticas que involucren las ventajas competitivas que deben lograr las empresas (p. 50). Por consiguiente, para las cooperativas de ahorro y crédito es esencial que se preocupen en la competitividad no solo de sus productos o servicios financieros, sino también de toda su marca en general; puesto que contribuyen al crecimiento de la economía en la provincia de Tungurahua.

Como se evidencia en el gráfico 5, de las 8 cooperativas del segmento 1 en la provincia de Tungurahua, 4 de ellas poseen normas ISO 9001: 2008 y 2015; mientras que 3 de ellas no lo poseen. Evidenciándose, que a nivel de competitividad la mayoría de empresas desean mantener sus estándares de calidad para poder competir con otras instituciones y pues consideran que es una característica que les destaca en el mercado financiero.

Gráfico 5.

Certificaciones ISO 9001



Fuente: elaboración propia.

1.7. Fundamentación teórica del sector

1.7.1. Sector Financiero

Para Gómez (2016) el sistema financiero se refiere a un medio de intermediación el cual logra reunir los ahorros y los ofrecen a la sociedad satisfaciendo sus necesidades

básicas; donde estas instituciones apoyan la mercantilización de los servicios asegurándose que los recursos existen para cubrir la demanda (p. 30-31). Por consiguiente, las cooperativas apoyan a los sectores rurales, considerándose su segmento de mercado predilecto, pero en los últimos años su alcance se ha diversificado a nivel urbano. Razón por la cual, es pertinente el análisis de qué estándares de calidad aplican en sus establecimientos para definir su nivel de competitividad en el mercado ecuatoriano.

Por ello, es importante que se analice el sistema financiero porque apoya en generación de proyectos sostenibles para el futuro, incluyéndose cambios del mercado actual y cambios en las necesidades actuales de los clientes (Berenguer, 2009, p. 45). Así, se considera como un engranaje que capta, activa y distribuye los diferentes recursos financieros que tiene a su alcance para incrementar la productividad de un sector y de un país; así como la redistribución de recursos hacia las personas más vulnerables. Específicamente la importancia de las cooperativas de ahorro y crédito radica en su aporte directo a la economía del país, pues logra un 26% de aporte y ocupa el tercer lugar dentro del sistema financiero, por lo cual es pertinente su estudio referente a las normas de calidad que aplican en sus instituciones.

Tabla 5.

Tipos de intermediarios financieros

Tipos de intermediarios financieros	Número de instituciones
Cooperativas	692
Mutualistas	5
Sociedades financieras	10
Bancos	28
Total	735

Fuente: Superintendencia de Bancos y SEPS (2017).

En la tabla 5, se muestra que el sistema financiero en el Ecuador está conformado por cuatro tipos de intermediarios. En ese sentido, para Pasaña y Vásquez (2019) detalla a que se refiere cada uno, las Cooperativas que se refiere a son organizaciones sin fines de lucro creadas por personas que se unen de forma voluntaria, con objetivo de convertirse en un ente de intermediación financiera, recalando el compromiso y responsabilidad con sus socios. Las Mutualistas son entidades financieras sin fines de lucro pertenecientes al sector financiero popular y solidario; que participan en las

finanzas para captar los recursos y lograr réditos económicos, con un capital mínimo de USD 1'314.470, por lo que es una de las organizaciones más difíciles de constituir. Y los bancos que son entidades financieras que realizan actividades comerciales de prestación de servicios para ofrecer recursos económicos.

En este sentido, las cooperativas representan uno de los tipos de intermediarios financieros con mayor crecimiento que ha tenido en los últimos años, y por esta razón es necesario que se determine qué acciones realizaron en cuanto a calidad y a competitividad.

1.7.2. Sector Financiero, Popular y Solidario

En referencia a Ortega et al (2017) el Sistema Financiero Popular y Solidario se compone por las cooperativas de ahorro y crédito y los diferentes organismos de control, como lo establece a continuación:

Está compuesto tanto por las COAC que anteriormente a la aplicación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria (LOEPS) estaban bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos (SB), como las de la Dirección Nacional de Cooperativas (DNC) y El Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES). En el 2015, las IFI que pasaron a formar parte del SFPS fueron reguladas por la SEPS y amparadas en la LOEPS que en su artículo 147 les faculta a ejercer control de las actividades económicas, velar por la estabilidad, solidez y correcto funcionamiento, otorgar personalidad jurídica entre otras, a las organizaciones que conforman el SFPS4 y su Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (RLOEPS). (p. 189)

A su vez, se define este sector como opción factible frente a crisis de sobreproducción y consumismo; donde las instituciones u organizaciones establecen una opción para redefinir y redistribuir la aportación de bienes, capacidades tecnologías y recursos financieros. De esta forma, se ofrece al mercado servicios y productos con valor agregado, considerándose ideal para el apoyo a la matriz productiva (Chakana, 2015). Así, en el país es de vital importancia este sector por su dinamismo dentro de la economía de la población, así como el apoyo a los emprendimientos de las zonas

rurales. Específicamente las cooperativas poseen un mayor alcance a estas zonas donde la banca privada no accede, asumiéndose como una ventaja competitiva que han sabido aprovechar y por cuanto en esta investigación se enfoca en analizar qué aspectos de las normas de calidad utilizaron para su crecimiento.

1.7.3. Sector cooperativo

Los inicios del sistema cooperativista se remontan a finales del siglo XIII, donde las cooperativas de ahorro y crédito (COAC) se originan para atender y procurar a las personas menos favorecidas o que están en riesgo, puesto que no poseen ingresos estables y que la banca tradicional no atiende a sus necesidades (Jácome et al., 2004). Además, estas entidades apoyan en la erradicación o minimización de problemas económicos y sociales, como la pobreza y la exclusión de personas marginadas; así promueven la generación de empleo y la ayuda social para el cooperativismo (Saquicela et al., 2019). De esta forma, las cooperativas de ahorro y crédito apoyan a los socios que desean emprender y a personas que se encuentran marginadas, por lo cual es necesario el seguimiento de sus acciones referente a calidad y a competitividad, para en el futuro establecer estrategias direccionadas a promover su desarrollo económico.

Para Gómez (2016) el sistema cooperativo en el Ecuador se ha convertido en un eje de ayuda mutua y solidaria, pues está enmarcado en parámetros de colaboración a los sectores más vulnerables o que están en riesgo, brindándose oportunidades de acceso a servicios financieros que otras instituciones no lo hacen. Razón por la cual en este estudio se analiza a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y el cumplimiento de los estándares de calidad de la norma ISO 9001:2015.

También, según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS, 2018) en el artículo 21 este sector “*son 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*” (p.10). Evidenciándose que, las cooperativas son instituciones que apoyan directamente a zonas rurales y requieren estrategias para la mejora de sus niveles de competitividad y por ello optan

por certificaciones de calidad como la Norma ISO 9001:2015, razón por la cual es el objeto de estudio de esta investigación.

1.7.4. Principios del cooperativismo

Los principios cooperativos se consideran un marco referencial de comportamiento y de conducta dirigido a los individuos que lo conforman y los cuales deben ser puestos en práctica mientras estén inmersos en las actividades financieras (SEPS, 2018). Así, las cooperativas deben acatar estos principios pues son regidores de su actividad financiera y constitución.

De acuerdo a Endara (2014) los principios del cooperativismo son:

- **Adhesión abierta y voluntaria**

Las cooperativas son instituciones de carácter voluntario, que brindan acceso a todos los individuos que requieren usar sus servicios y están dispuestas a regirse a los deberes como socio/a, independientemente de su nivel social, político o religioso, de género o de etnia.

- **Participación económica de los socios/as**

Todos los socios/as deben apoyar en forma equitativa el capital de sus cooperativas y deben administrarlo de forma libre y democrática.

- **Autonomía e independencia**

Son instituciones libres, independientes y que se ayudan mutuamente para asegurar su participación democrática en el sector financiero y económico, manteniéndose si independencia y autonomía.

- **Cooperación entre cooperativas**

Estas instituciones sirven a sus socios/as para garantizar el movimiento cooperativo al trabajar en forma conjunta entre ellas.

- **Control democrático por parte de los socios/as**

Estas instituciones son democráticas y se rigen por los socios/as, quienes toman acciones frecuentes en el establecimiento de normativas y decisiones institucionales.

- **Educación, capacitación e información**

Ofrecen educación y capacitación a los socios/as, directivos, personal administrativos y operativo para garantizar su atención y servicios. Además, ofrecen información al público y sociedad en general, principalmente a los jóvenes, para apoyar la comunicación y opinión ciudadana enmarcados en el cooperativismo.

- **Preocupación por la comunidad**

Apoyan el crecimiento sostenible de las comunidades, especialmente las de riesgo o de zonas rurales a través de normas aprobadas por los socios/as (p. 5).

Donde cada uno de los principios que rigen al cooperativismo, están inmersos en cada una de las actividades de las cooperativas de ahorro y crédito. Entonces, necesitan un seguimiento y control de los estándares de calidad para complementar su ventaja competitividad y diferenciarse entre ellas. Así la Norma ISO 9001:2015 representa una ventaja que no todas cooperativas poseen y requieren para posicionarse en el mercado financiero.

Por otro lado, para Analuisa y Mora (2019) los principios del cooperativismo son:

- Aplicación y adaptación del buen vivir y del bien conjunto.
- Prioridad del trabajo sobre el capital, así como, la prevalencia de los intereses colectivos sobre los individuales.
- La comercialización de los servicios de forma justa, honesta, segura y ética.
- Igualdad de género
- Tolerancia a la identidad cultural
- Autonomía y gestión propia
- Responsabilidad social y con el medio ambiente
- Distribución equilibrada de los excedentes (p. 5-6)

De esta forma, gracias a los principios de cooperativismo los socios se sienten seguros de optar los servicios financieros de las cooperativas y confían en su actividad. De allí, la importancia de esta investigación, puesto que estas instituciones requieren necesitan establecer estrategias en cuanto a calidad y competitividad pero es esencial que se evalúa su situación actual.

1.7.5. Cooperativas de Ahorro y Crédito

En referencia a las cooperativas de ahorro y crédito tienen como actividad esencial de intermediación financiera, para captar el excedente y el ahorro de las personas u organizaciones para dirigirlos como créditos a las personas u organizaciones con un déficit monetario (Bossis et al., 2015). De acuerdo a Narváez et al. (2019) señalan que son instituciones importantes por el desarrollo social y económico, para generar aspectos positivos gracias al cooperativismo; también, se consideran instituciones de intermediación financiera donde su actividad esencial es la captación de recursos monetarios, la oferta de créditos a corto y mediano plazo (p. 450). Entonces su análisis en cuanto a calidad y competitividad es de vital importancia pues al ocupar el tercer lugar en el sistema financiero requieren acciones específicas para posicionarse en el mercado.

Cabe destacar que, para Wulff et al (2013) estas instituciones realizan captaciones que se refieren a operaciones pasivas donde se reúne dinero del segmento de mercado al que se enfoca, poniéndose a disposición diferentes productos financieros para que se genere niveles de rentabilidad (p. 712). Para Gómez (2016) las cooperativas de ahorro y crédito se consideran sociedades que incluyen dos componentes: los productores y los comerciantes o clientes, que apoyan en la consecución de créditos de factible acceso y que depende de las aportaciones. A su vez, para Charterina (2016) manifiesta que son asociaciones de personas que se unen de forma voluntaria para cubrir requerimientos específicos de aspectos económicos, culturales y sociales a través de una empresa u organización democrática y conjunta (p. 18). Entonces, al ser productos intangibles los que se ofertan al mercado los directivos y gerentes necesitan ser competitividad y esto se logra con las certificaciones de calidad, como la Norma ISO 9001:2015.

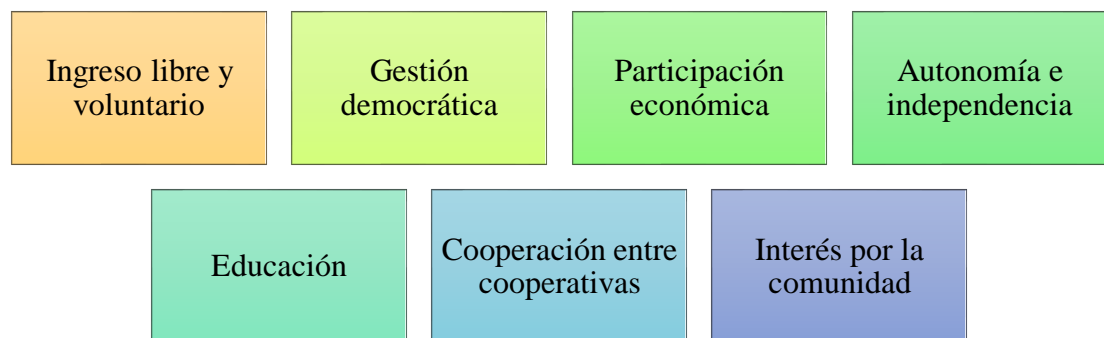
En referencia a Richardson (2009) existen varios indicadores los cuales permiten cuidar al socio, así como, a la administración y evaluación de las COAC, denominados PERLAS: Protección, Estructura financiera eficaz, Rendimiento, Liquidez, Activos y Señales de crecimiento (p. 35). De esta forma, cada uno de estos indicadores se refieren a los siguientes puntos:

- Protección: engloban esfuerzos de seguridad de los activos, donde se analizan si los suministros cubren eventualidades o imprevistos.
- Estructura financiera eficaz: análisis del balance general incluyéndose niveles óptimos de activos, pasivos y capitales.
- Rendimiento: análisis de gastos y rendimientos de las inversiones.
- Liquidez: análisis de la capacidad de cubrir los retiros de los socios.
- Señales de crecimiento: análisis de la capacidad de crecimiento de los activos con el transcurso del tiempo (p. 35).

Los principios de las cooperativas de acuerdo a García (2013) se rigen por valores fundamentales del cooperativismo, como se muestra en la figura 21. En donde estas instituciones necesitan un seguimiento frecuente de los mismos y utilizar estándares de calidad que les permita diferenciarse en el mercado financiero.

Figura 21.

Principios de las cooperativas



Fuente: elaboración propia a partir de García (2013).

El sector cooperativista en referencia a la (SEPS, 2019) incluye algunos segmentos que dependen del tipo de institución financiera, entre ellos son: cajas comunales, bancos comunales, mutualistas y cooperativas; así como del saldo de sus activos.

Tabla 6.

Sector financiero popular y solidario

SEGMENTO	ACTIVOS (USD)
Segmento 1	Mayor a 80'000.000,00
Segmento 2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
Segmento 3	Mayor a 5'000.000,00 hasta como 20'000.000,00
Segmento 4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
Segmento 5	Hasta 1'000.000,00 Caja de Ahorro, bancos comunales y cajas solidarias

Nota: En la tabla 6 se presentan los requisitos de constitución de las cooperativas para definirse su segmento de acuerdo a sus activos. Fuente: datos de la SEPS (2019).

Por otro lado, en referencia al nivel tecnológico de todos los todos los segmentos de las COAC, en su mayoría se usan computadoras; donde el segmento 4 posee 441 computadoras en promedio, el segmento 3 tiene 337, el segmento 2 poseen 262 y el segmento 1 tienen 125 por cada institución (SEPS, 2017). Evidenciándose que pese a tener computadoras a veces, requieren sistemas de gestión interna para satisfacción de clientes y para automatizar sus servicios, parámetros que se evalúan en la Norma 9001:2015 como parte de sus estándares de calidad y los cuales deben ser analizados en esta investigación.

En referencia a la infraestructura, las COAC poseen a su alcance áreas de la matriz oficinas y agencias, considerándose en promedio 248 metros cuadrados e incluyen equipos de seguridad, cajas fuertes e inhibidores de señales de dispositivos móviles (SEPS, 2017). Por consiguiente, las cooperativas de ahorro y crédito están presentes en la economía ecuatoriana y han tenido niveles de crecimiento de inmersión en zonas rurales, apoyándose a personas que poseen necesidades específicas, enfocados en los principios de cooperativismo y de ayuda mutua. Por lo cual, es necesario su estudio en cuanto a los estándares de calidad que poseen, las certificaciones que han logrado obtener y específicamente determinar cuántas de ellas poseen la Norma ISO 9001:2015.

Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1

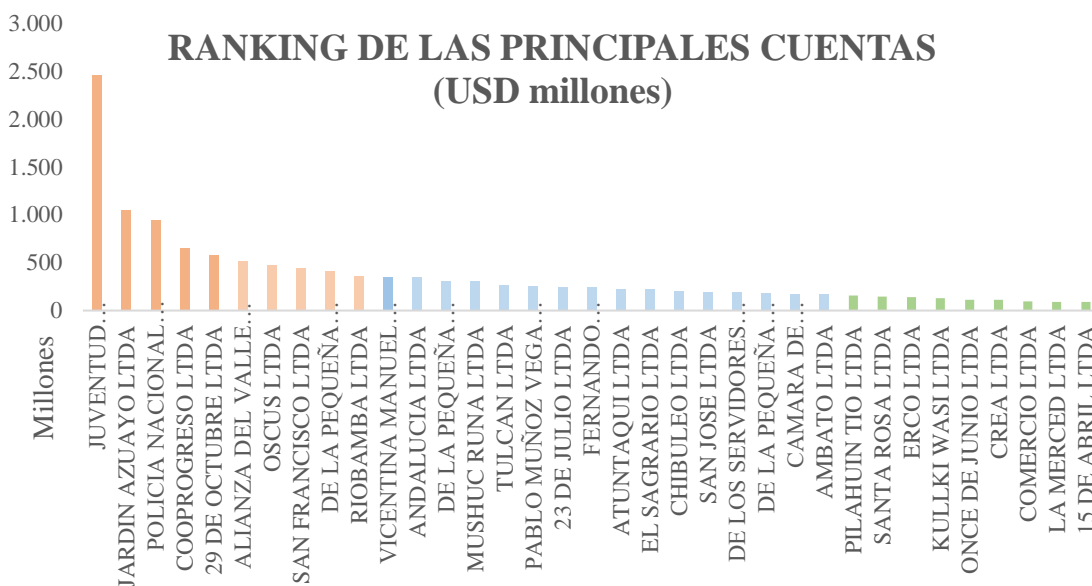
Tabla 7.*Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 Nacional*

ENTIDAD	DÓLARES	PORCENTAJE
Juventud Ecuatoriana Progresista Ltda.	2,459,482,718	19.12%
Jardín Azuayo Ltda.	1,047,857,452	8.15%
Policía Nacional Ltda.	946,270,709	7.36%
Cooprogreso Ltda.	649,621,291	5.05%
29 De Octubre Ltda.	577,824,572	4.49%
Alianza Del Valle Ltda.	516,314,927	4.01%
Oscus Ltda.	478,132,274	3.72%
San Francisco Ltda.	444,798,104	3.46%
De La Pequeña Empresa De Cotopaxi Ltda.	412,261,287	3.21%
Riobamba Ltda.	360,663,244	2.80%
Vicentina Manuel Esteban Godoy Ortega Ltda.	351,002,006	2.73%
Andalucía Ltda.	349,687,125	2.72%
De La Pequeña Empresa Biblian Ltda.	309,858,425	2.41%
Mushuc Runa Ltda.	305,839,961	2.38%
Tulcán Ltda.	270,887,676	2.11%
Pablo Muñoz Vega Ltda.	256,461,959	1.99%
23 De Julio Ltda.	242,733,768	1.89%
Fernando Daquilema	242,206,877	1.88%
Atuntaqui Ltda.	228,603,337	1.78%
El Sagrario Ltda.	221,956,399	1.73%
Chibuleo Ltda.	202,587,171	1.58%
San José Ltda.	191,720,921	1.49%
De Los Servidores Públicos Del Ministerio De Educación Y Cultura	189,970,406	1.48%
De La Pequeña Empresa De Pastaza Ltda.	188,020,853	1.46%
Camara De Comercio De Ambato Ltda.	173,726,499	1.35%
Ambato Ltda.	169,195,251	1.32%
Pilahuín Tío Ltda.	156,755,514	1.22%
Santa Rosa Ltda.	146,623,125	1.14%
Erco Ltda.	141,973,476	1.10%
Kullki Wasi Ltda.	129,327,043	1.01%
Once De Junio Ltda.	113,431,638	0.88%
Crea Ltda.	110,053,078	0.86%
Comercio Ltda.	93,509,333	0.73%
La Merced Ltda.	91,612,826	0.71%
15 De Abril Ltda.	91,041,633	0.71%
Total general	12,862,012,880	100.00%

Fuente: SEPS (2020).

Gráfico 6.

Ranking de cuentas del Segmento 1

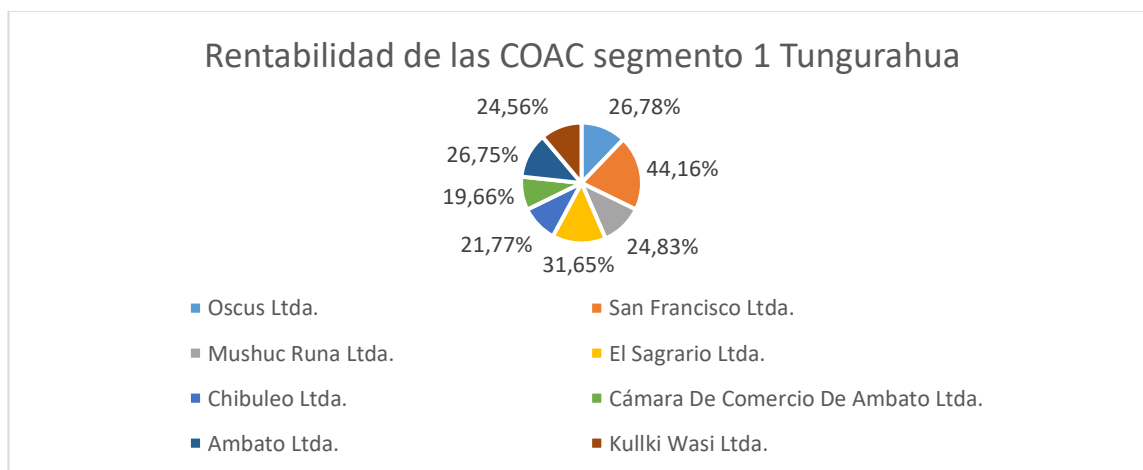


Fuente: SEPS (2020).

Como se observa en tabla 1 y gráfico 6, las entidades reflejan un total de \$12'862,012,880 de dólares, donde existe un tope de \$2,459,482,718 de dólares por la cooperativa Juventud. Por lo cual el segmento 1 es más consolidado dentro del país evidenciándose una recaudación considerable de activos. Entonces, es importante su estudio en cuanto a las normas de calidad que aplican para lograr un nivel de competitividad adecuado.

Gráfico 7.

Rentabilidad de las COAC segmento 1 en Tungurahua



Fuente: SEPS (2020).

Además, en el gráfico 7 se muestra la liquidez del total de cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua, donde el mayor aporte recae en la cooperativa San Francisco con un 44.16% de liquidez, seguido de la cooperativa El Sagrario con un 31.65% y la cooperativa Oscus con un 26.78%. Evidenciándose que pueden cubrir cualquier eventualidad o gasto imprevisto, considerándose uno de los parámetros de calidad que se evalúa al momento de optar por una certificación ISO 9001:2015, así de las tres cooperativas solo la cooperativa San Francisco no posee certificación ISO pero posee otras referentes al riesgo financiero. Por lo cual, en esta investigación se hace énfasis en el diagnóstico sobre los diferentes aspectos de calidad y competitividad que poseen actualmente las cooperativas del segmento 1 en la provincia.

1.7.6. Organismos de control

Actualmente, el organismo de control primordial de las COAC es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), la cual *“ejercerá de manera objetiva el control de forma profesional e independiente, logrando cumplir las regulaciones para las actividades económicas y sociales de las organizaciones”* (Analuisa y Mora, 2019, p. 39). Además, el control es la potestad que posee la Superintendencia con el objetivo de supervisar el cumplimiento de la ley, normativas y regulaciones, durante la realización de actividades financieras de las instituciones que están enmarcadas a ella (SEPS, 2018).

Por ello, las cooperativas se rigen a estas instituciones gubernamentales que precautelan y aseguran que las actividades realizadas cumplen con ciertos requisitos y pueden velar por el bienestar de sus socios. De esta forma, los organismos de control son vitales para que el mercado financiero cumpla y oferte servicios financieros seguros y confiables a los socios. Donde cada uno de los requerimientos para ser instituciones financieras requieren ser cumplidas, e informar frecuentemente de sus actividades a la sociedad, con transparencia en la información.

Así, las cooperativas a más de cumplir con esas disposiciones de los organismos como la SEPS, si desea sobresalir y diferenciarse de otras entidades debe cumplir ciertos parámetros para lograr certificaciones de calidad, como son las Normas ISO 9000 y 9001, considerándose la última la más destacada en el entorno ecuatoriano; razón por la que en esta investigación se hace énfasis en su diagnóstico.

1.8. Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE CALIDAD

Tabla 8.

Operacionalización de la variable independiente: Gestión de la calidad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Gestión de calidad</p> <p>De acuerdo a Barrios et al., (2018) la gestión de calidad se considera como una estrategia que permite la competitividad en las organizaciones o empresas, pues se enmarca en un conjunto de diferentes procesos que se relacionan entre sí. A su vez, para Westgard (2014) estos sistemas de gestión se refieren a una estructura organizativa, donde se considera el aprovechamiento de</p>	<ul style="list-style-type: none"> Modelos de gestión de la calidad Aseguramiento de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> <i>Balance Score Card (BSC)</i> <i>Modelo Malcolm Baldrige</i> <i>Modelo de Excelencia European Foundation for Quality Management (EFQM)</i> <i>Modelo Iberoamericano de excelencia de calidad</i> <i>El Modelo de Deming (PHVA)</i> Modelo de las 6C Normas ISO 9000 Normas ISO 9001; 2015 Sistemas de gestión de la calidad 	<ul style="list-style-type: none"> ¿Qué tipo de modelo de gestión de la calidad aplica la cooperativa? Marque cuál de ellas: ¿Cuenta su cooperativa con un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Norma ISO 9001:2015? ¿Qué tan importante considera, aplicar un Manual de Gestión de Calidad? 	<p>Encuesta a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1</p> <p>Encuesta a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1</p>	<p>Cuestionario estructurado</p> <p>Cuestionario estructurado</p>

los recursos que posee y la implementación de procedimientos que garanticen una calidad interna.

- Norma ISO 9001; 2015

- Contexto de la organización

- Liderazgo

- ¿Está usted de acuerdo, que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, implementen la Norma ISO 9001:2015 para la mejora del nivel de satisfacción de los socios?
- ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos establecidos por su cooperativa?
- ¿Está usted de acuerdo, con políticas internas de su cooperativa en los procesos dirigidos a la Gestión de la Calidad y la Competitividad?
- ¿Identifica a los socios potenciales?
- ¿Conoce las necesidades actuales de los socios?
- ¿Relaciona los objetivos de la cooperativa con las necesidades de los clientes?
- ¿Se socializa el perfil del socio actual dentro de la cooperativa?
- ¿Monitorea y da seguimiento a la satisfacción del socio?
- ¿Fomenta los valores, imparcialidad y ética en la cooperativa?
- ¿Promueve la calidad de los servicios financieros en la cooperativa?
- ¿Brinda capacitaciones a los colaboradores?

Encuesta a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1

Cuestionario estructurado

-
- Planificación
 - ¿Promueve el trabajo en equipo?
 - ¿Existe una buena comunicación dentro de la cooperativa?
 - ¿Las acciones de la cooperativa permiten minimizar los riesgos y utilizarlos como oportunidades de cambio?
 - ¿Los objetivos se socializan con todos los colaboradores?
 - ¿Los objetivos están orientados a la mejora de la calidad de los servicios financieros?
 - ¿Se realiza una planificación adecuada de las estrategias para cumplir los objetivos?
 - ¿Los cambios son correctamente planificados antes de ejecutarlos?
 - ¿Prioriza un buena relación laboral entre colaborador y directivo?
 - ¿Mide el desempeño laboral de los colaboradores en la cooperativa?
 - ¿Dispone de personal capacitado?
 - Apoyo
 - ¿Posee información financiera actualizada y documentada rigurosamente?
 - ¿La comunicación es óptima en la cooperativa?
 - ¿Se promueve las competencias de cada colaborador?
 - ¿La infraestructura de la cooperativa está en buen estado?
 - Operación
 - ¿Gestiona sus procesos internos?
 - ¿Define quiénes son los encargados
-

-
- Evaluación del desempeño
 - de la rendición de cuentas en cada departamento?
 - ¿La información de la cooperativa está disponible para todos en caso de requerirlo?
 - ¿La comunicación con el cliente es buena?
 - ¿Realiza un control de los cambios realizados en los procesos internos de la cooperativa?
 - ¿La planificación es realizada eficientemente?
 - ¿Realiza un seguimiento y monitoreo de la satisfacción del socio?
 - ¿Mide la percepción del socio en medios tradicionales y digitales?
 - ¿Apoya la autoevaluación de los colaboradores?
 - ¿Ejecuta una auditoría interna frecuente?
 - ¿Establece herramientas para mejorar la calidad en los servicios financieros?
 - Mejora
 - ¿Realiza capacitaciones sobre dichas herramientas?
 - ¿Ejecuta seguimientos sobre los objetivos y los resultados alcanzados?
-

Fuente: elaboración propia.

VARIABLE DEPENDIENTE: COMPETITIVIDAD

Tabla 9.

Operacionalización de la variable dependiente: Competitividad

CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TECNICAS	INSTRUMENTOS
<p>Competitividad</p> <p>Para Abdel y Romo (2004) la competitividad en las empresas es la que procede de la ventaja competitiva que ésta posee mediante la aplicación de procesos internos, como el establecimiento de precios y la calidad de los productos o servicios frente a los de sus rivales dentro de un entorno específico. De acuerdo al criterio de Suñol (2006), es esencial que se maneje aspectos de desarrollo de sistemas de innovación que permitan lograr un</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modelos de competitividad • Indicadores de competitividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Cadena de Valor • Basado en los recursos • Basado en el conocimiento • Modelo Aperturista • Diamante de la Competitividad • Doble (diamante) pentágono de Rugman • Planeación estratégica • Operaciones • Aseguramiento de la calidad • Comercialización • Contabilidad y finanzas • Recursos humanos • Sistemas de información • Gestión ambiental 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Su cooperativa utiliza algún modelo de Competitividad? Marque cuál de ellas: • ¿Está usted de acuerdo, con el proceso interno sobre la gestión de la calidad para generar un nivel de competitividad en el sector financiero? • ¿Administra coherentemente los recursos de la cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1? • ¿Realiza planificaciones de 	<p>Encuesta a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1</p> <p>Encuesta a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1</p>	<p>Cuestionario estructurado</p> <p>Cuestionario estructurado</p>

fortalecimiento de la capacidad tecnológica, la diversificación y crecimiento de actividades productivas, así como de servicios de calidad.

mercados, investigación y desarrollo?

- ¿Realiza procesos de innovación dentro de la cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1?
- ¿Genera un clima laboral adecuado?
- ¿Apoya los programas o proyectos productivos entre cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1?
- ¿Posee planes de contingencia en caso de imprevistos?

Fuente: elaboración propia.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

En este capítulo, se incluyen los métodos que se utilizarán en la investigación, el tipo de estudio, la población y la muestra a la cual está enfocado, así como los instrumentos de recolección de datos y de validación.

2.1. Tipos de investigación

2.1.1. Investigación Descriptiva

Para Pérez (2004) define a la investigación descriptiva como “*la capacidad para seleccionar las características de una población, situación o fenómeno y fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clase de objeto*” (p. 35). Entonces, dentro del trabajo de investigación se recurrió a la investigación descriptiva ya que analizará las características propias de las cooperativas ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

2.1.2. Investigación No experimental

De acuerdo con Dzul (2012) “*en un estudio no experimental no se constituye ninguna situación, sino que se observan situaciones existentes*” (pág. 46). Por consiguiente, en este estudio se utiliza la investigación no experimental, pues se realizará en el entorno económico-financiero para obtener resultados reales y fiables de las cooperativas ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

2.1.3. Investigación de Campo

Según Abreu (2014) la investigación de campo engloba la recolección de datos que proceden de fuentes primarias, con un objetivo específico y donde se observa lo sucedido con dichas fuentes directamente en su entorno (p. 197). Entonces, este tipo de investigación de campo permitirá recolectar los datos de las variables de gestión de la calidad y la competitividad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 de la provincia de Tungurahua, lo que conlleva a un análisis preciso para la presente investigación.

2.2. Enfoque de investigación

2.2.1. Enfoque Cuantitativo

Los autores Galeano (2004); Gómez (2006) manifiesta que este enfoque usa la recopilación y análisis de los datos para responder las preguntas y de esta forma la comprobación de hipótesis que se establecen al inicio de la investigación, a través de herramientas estadísticas que se adapten al tipo de estudio (p. 45). Para presente investigación, se aplicará la metodología cuantitativa a través de la encuesta, que será aplicada a las cooperativas de ahorro crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua en la matriz principal. Dicha información obtendrá los resultados requeridos para análisis.

2.3. Métodos

2.3.1. Histórico lógico

Este método permite analizar la evolución de las variables de estudio, su trayectoria y acontecimientos más importantes (Lissabet, 2017, p. 24). Por ello, en este estudio se investigará sobre la evolución de la calidad, de la competitividad, sus modelos más relevantes, así como de las Normas ISO y específicamente de la Norma ISO 9001:2015; así como aspectos más esenciales de estas variables con las cooperativas de ahorro y crédito.

2.3.2. Deductivo

Este método permite estudiar y analizar las características desde las más generales hasta las más específicas o particulares (Abreu, 2014, p. 198). Por consiguiente. Esta investigación analizará desde los aspectos más generales de la gestión de calidad y de la competitividad, así como de la aplicación de las Normas ISO, hasta aspectos específicos como sus modelos, factores de influencia y tipos.

2.4. Técnicas de recolección de datos

2.4.1. Encuesta

De acuerdo a Fernández (2004) se refiere a un instrumento de recolección de datos que conlleva a la recopilación de información de fuentes primarias como son las personas

objeto de análisis (p. 19). En ese sentido, en esta investigación se aplicará una encuesta a las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 y que estén geográficamente en la provincia de Tungurahua, para conocer su gestión en cuanto a calidad y en competitividad, así como en Normas ISO.

2.3.1. Investigación Bibliográfica o Documental

De acuerdo a Fidias (2012) se refiere a un proceso que incluye la investigación, recopilación, análisis e interpretación de la información que se encuentre referente a documentos como tesis, libros artículos científicos y documentos de gobierno (p. 26). Entonces, en este estudio se usará esta investigación bibliográfica para recabar información relevante de autores sobre las variables de estudio.

2.5. Población y Muestra

Una población se refiere al conjunto de individuos que poseen características similares y son poblaciones finita o infinita; mientras que, una muestra se refiere al conjunto de individuos que son parte de un estudio, y que al tener aspectos similares son representativas de una población (Hernández et al., 2010, p. 88).

De esta forma, la población para esta investigación son las 37 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 a nivel nacional (INEC, 2020). Mientras que la muestra son 8 cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 que constan en la provincia de Tungurahua (INEC, 2020), (ver tabla 10). Donde su detalle, por nombres, número de matrices y agencias de cada una de ellas está en la tabla 11.

Tabla 10.

Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito		
Total de los 5 segmentos	Nacional	524
Segmento 1	Nacional	37
	Tungurahua	8

Nota: En la tabla 10 se muestra el número de cooperativas a nivel nacional y el número de ellas que son del segmento 1. Fuente: INEC (2020).

Tabla 11.*Muestra por Cooperativas de Ahorro y Crédito Segmento 1 en Tungurahua*

N°	Nombre	Matriz	Agencia	Detalle por Catón								
				Ambato	Baños	Cevallos	Mocha	Pelileo	Píllaro	Patate	Quero	Tisaleo
1	Cooperativa De Ahorro y Crédito Ocus Ltda.	1	7	4	1			1	1	1		
2	Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.	1		1		1	1	1	1	1	1	1
3	Cooperativa De Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	1		1				1	1			
4	Cooperativa De Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.	1	2	2	1							
5	Cooperativa De Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.	1	2	2				1				
6	Cooperativa De Ahorro y Crédito Cámara de Comercio De Ambato Ltda.	1	5	3	1			1	1			
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	1	4	2		1		1				
8	Cooperativa De Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.	1	2	3	1			1	1			
Total		8	23	20	4	2	1	7	5	2	1	1

Nota: En la tabla 11 se muestra el número de cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua, el número por matriz, agencia y por cantón. Fuente: elaboración propia a partir de (SEPS, 2020).

Además, para la presente investigación se tomó como referencia el número total de empleados en cada sucursal, sin embargo solo se consideró el nivel directivo de cada cooperativa de ahorro y crédito; los cuales son los jefes departamentales de: talento humano, captaciones, crédito, contabilidad, aspectos legales y atención al cliente. Por tanto, la muestra es de 48 empleados de nivel directivo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua (ver tabla 12).

Tabla 12.

Muestra por empleados

Nº	Nombre	Nº empleados	Nº empleados muestra
1	Cooperativa De Ahorro y Crédito Oscus Ltda.	55	6
2	Cooperativa De Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.	48	6
3	Cooperativa De Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda.	60	6
4	Cooperativa De Ahorro y Crédito El Sagrario Ltda.	52	6
5	Cooperativa De Ahorro y Crédito Chibuleo Ltda.		6
6	Cooperativa De Ahorro y Crédito Cámara de Comercio De Ambato Ltda.	62	6
7	Cooperativa De Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	35	6
8	Cooperativa De Ahorro y Crédito Kullki Wasi Ltda.	58	6
Total		370	48

Nota: En la tabla 12 se muestra el número de empleados por sucursal y el número de muestra seleccionado. Fuente: elaboración propia.

2.6. Validación del instrumento

De acuerdo a la validación por juicio de expertos se refiere a un criterio de personas con trayectoria o experiencia en un tema específico, que son reconocidas por otras personas con similar trayectoria, que además brinda juicios o valoraciones del tema en cuestión (Robles y Rojas, 2015; Escobar y Cuervo, 2008). Por tal motivo, en esta investigación se realizó una validación por expertos en temáticas de Gestión de la calidad y la Competitividad. Así, se seleccionó 3 docentes de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato cuyos criterios respecto al cuestionario de la encuesta permitió consolidar la presentación, claridad en la redacción, relevancia del contenido y su factibilidad de aplicación (ver Anexo 2).

CAPÍTULO III

RESULTADOS

En este capítulo, se detallan los análisis e interpretaciones de los resultados obtenidos a partir de la encuesta. Además se presenta un análisis estadístico para establecer la concordancia de la gestión de la calidad y la competitividad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

3.1. Análisis e interpretación de los resultados

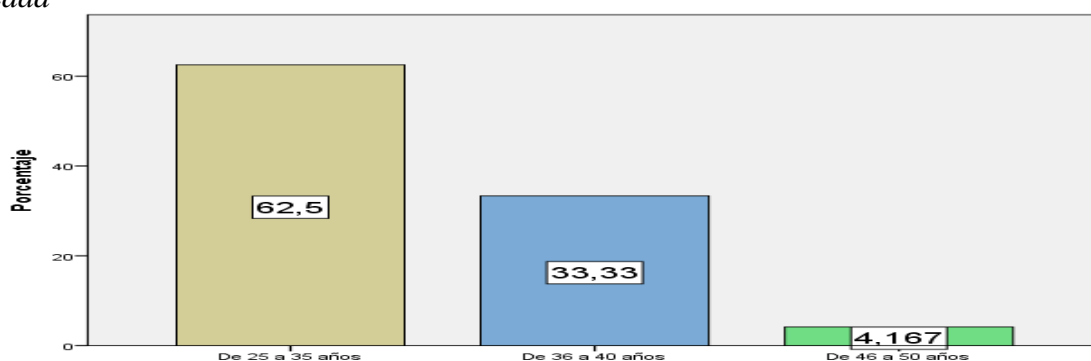
1. Edad (en años)

Tabla 13.
Edad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 25 a 35 años	30	62,5	62,5	62,5
De 36 a 40 años	16	33,3	33,3	95,8
De 46 a 50 años	2	4,2	4,2	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 13 se muestra la edad del personal directivo de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 8.
Edad



Nota: En el gráfico 8 se muestra la edad del personal directivo de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 62.5% poseen una edad de 25 a 35 años, un 33.3% poseen 36 a 40 años y un 4.2% tiene de 46 a 50 años. Por tanto se evidencia que en las COAC el personal directivo es joven, evidenciándose la importancia del personal con conocimientos actualizados para áreas de gestión de la calidad y competitividad.

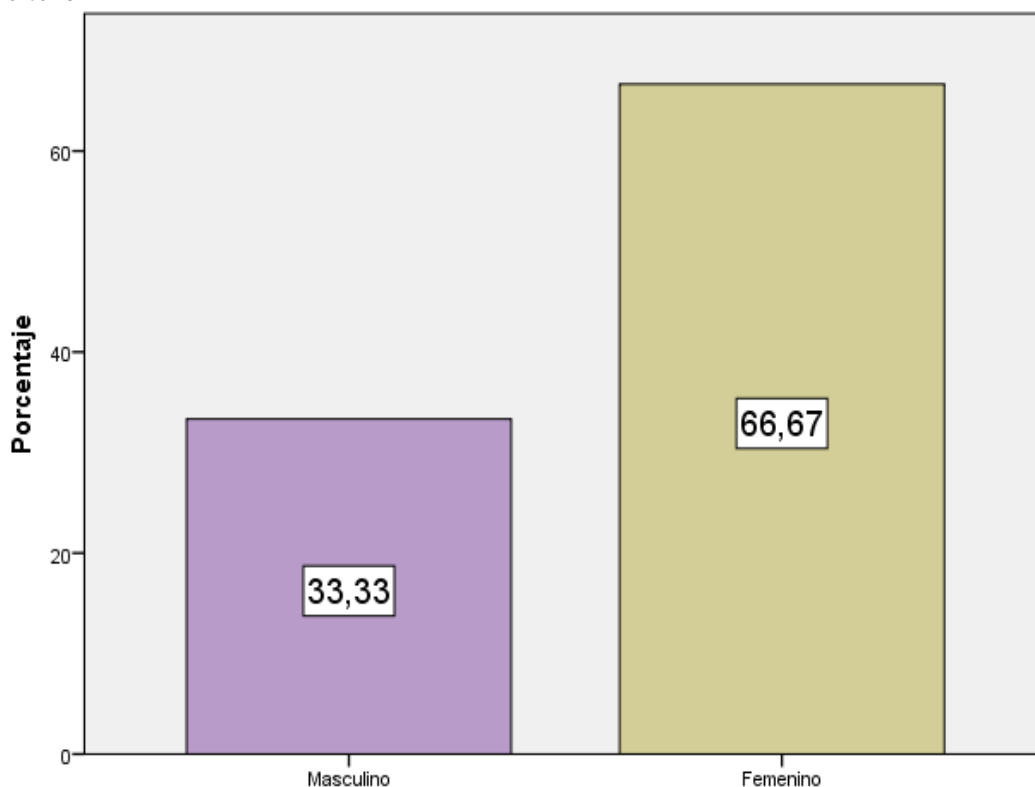
2. Género

Tabla 14.
Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	16	33,3	33,3	33,3
Femenino	32	66,7	66,7	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 14 se muestra el género del personal directivo de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 9.
Género



Nota: En el gráfico 9 se muestra el género del personal directivo de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 66.67% es de género femenino y un 33.33% es de género masculino. Por consiguiente, se deduce que en las COAC el personal directivo en su mayoría son mujeres quienes están capacitadas y poseen conocimientos sobre gestión de la calidad y competitividad.

**3. ¿Qué tipo de modelo de gestión de la calidad aplica la cooperativa?
Marque cuál de ellas:**

Tabla 15.

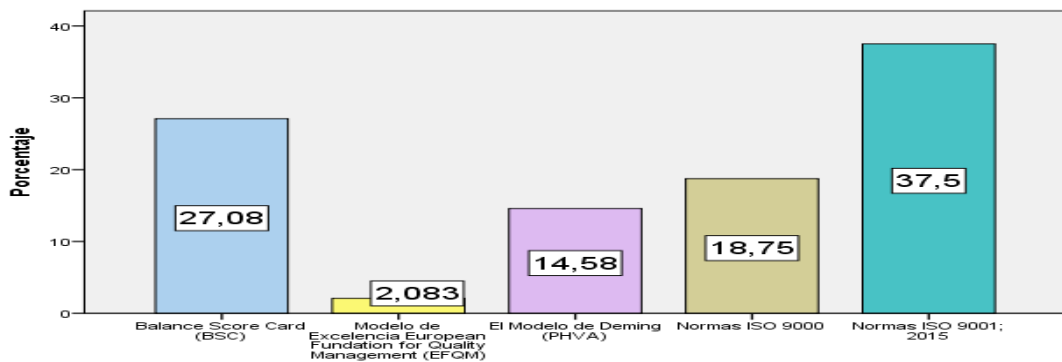
Tipo de modelo de gestión de la calidad aplica la cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Balance Score Card (BSC)	13	27,1	27,1	27,1
Modelo de Excelencia European Foundation for Quality Management (EFQM)	1	2,1	2,1	29,2
El Modelo de Deming (PHVA)	7	14,6	14,6	43,8
Normas ISO 9000	9	18,8	18,8	62,5
Normas ISO 9001; 2015	18	37,5	37,5	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 15 se muestra el tipo de modelo de gestión de calidad que aplican en las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 10.

Tipo de modelo de gestión de la calidad aplica la cooperativa



Nota: En el gráfico 10 se muestra el tipo de modelo de gestión de calidad que aplican en las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 37.5% del personal directivo menciona que las cooperativas utilizan la Norma ISO 9001:2015 como modelo de gestión de la calidad, seguido de un 27.08% que usan el modelo BSC, un 18.75% utilizan la Norma ISO 9000, mientras que un 14.58% utiliza el Modelo de Deming (PHVA) y un 2.08% un Modelo EFQM. En ese sentido, se muestra que las COAC, si implementan modelos de calidad y buscan ofrecer seguridad en sus servicios financieros.

4. ¿Su cooperativa utiliza algún modelo de Competitividad? Marque cuál de ellas:

Tabla 16.

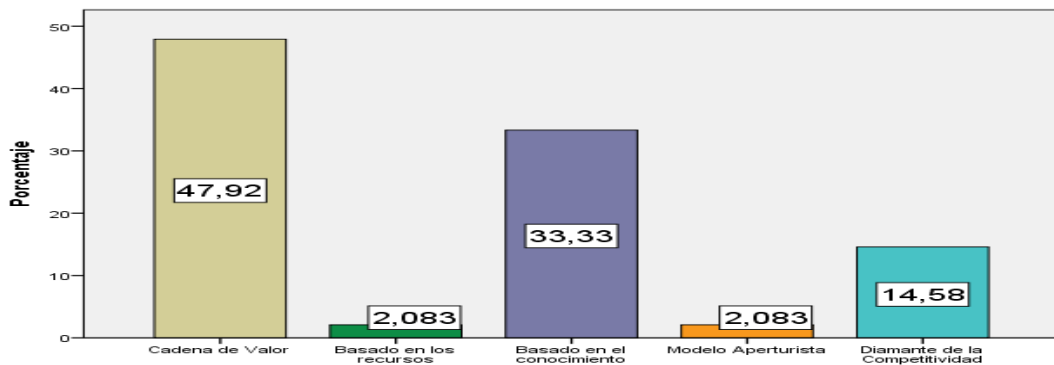
Modelo de Competitividad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Cadena de Valor	23	47,9	47,9	47,9
Basado en los recursos	1	2,1	2,1	50,0
Basado en el conocimiento	16	33,3	33,3	83,3
Modelo Aperturista	1	2,1	2,1	85,4
Diamante de la Competitividad	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 16 se muestra el tipo de modelo de competitividad que aplican en las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 11.

Modelo de Competitividad



Nota: En el gráfico 11 se muestra el tipo de modelo de competitividad que aplican en las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 47.92% del personal directivo señala que las cooperativas utilizan la Cadena de valor como modelo de competitividad, un 33.33% usan el modelo basado en el conocimiento, un 14.58% utilizan el diamante de la competitividad; mientras que un 2.08% el modelo basado en los recursos y otro 2.08% el modelo Aperturista. Por ello, las COAC si implementan modelos de competitividad para mantener sus estándares de calidad y ser la mejor opción que las diferencie en el mercado financiero, para lograr un nivel adecuado de competitividad.

5. ¿Cuenta su cooperativa con un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Norma ISO 9001:2015?

Tabla 17.

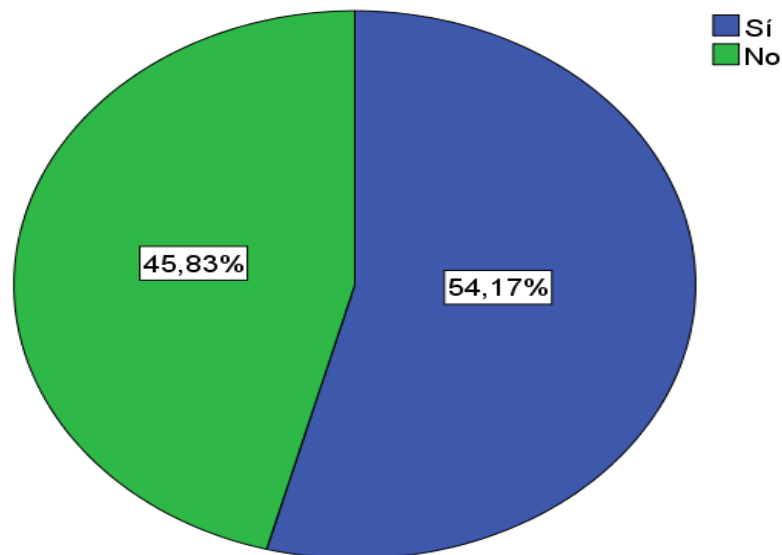
Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Norma ISO 9001:2015

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	26	54,2	54,2	54,2
No	22	45,8	45,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 17 se muestra cuantas cooperativas cuentan con un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 12.

Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Norma ISO 9001:2015



Nota: En el gráfico 12 se muestra cuantas cooperativas cuentan con un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 54.17% especifican que las cooperativas sí poseen un sistema de gestión de calidad enfocado en la Norma ISO 9001:2015; mientras que un 45.83% no lo tienen. De esta forma, las COAC sí cuentan con esta normativa puesto que desean mantener sus estándares de calidad internacional, para lograr un desarrollo óptimo en cada uno de sus establecimientos; permitiéndoles lograr una ventaja competitiva frente a aquellas que no las tengan.

6. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos establecidos por su cooperativa?

Tabla 18.

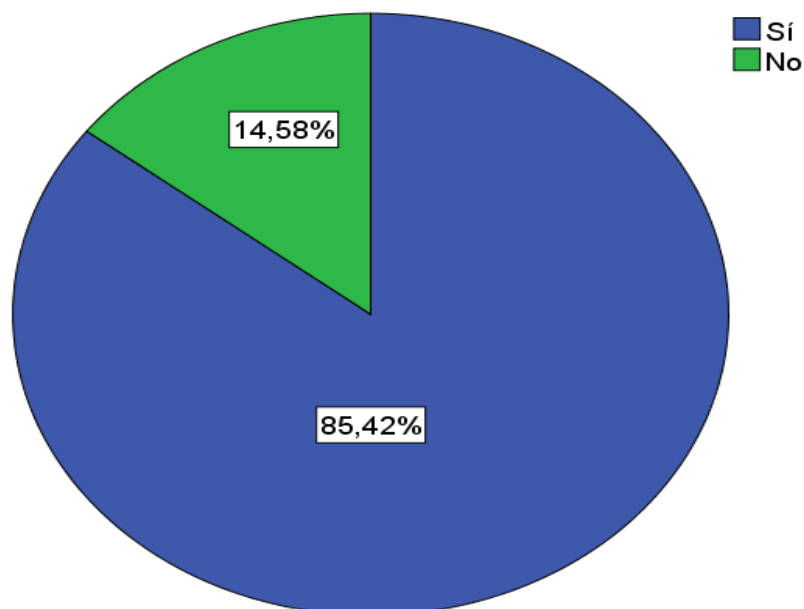
Conocimiento de la misión, visión y objetivos de la cooperativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Sí	41	85,4	85,4	85,4
No	7	14,6	14,6	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 18 se detalla el conocimiento de la información básica de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 13.

Conocimiento de la misión, visión y objetivos de la cooperativa



Nota: En el gráfico 13 se detalla el conocimiento de la información básica de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 85.42% señalan que sí conocen la misión, visión y objetivos establecidos por las cooperativas; mientras que un 14.58% no lo conocen. Así, se evidencia que las COAC conocen la información básica de cada una de ellas, que es esencial para definir los objetivos y estrategias alineadas a la calidad de cada uno de sus servicios financieros.

7. ¿Está usted de acuerdo, con las políticas internas de su cooperativa en los procesos dirigidos a la Gestión de la Calidad y la Competitividad?

Tabla 19.

Políticas internas alineadas a los procesos de Gestión de la Calidad y la Competitividad

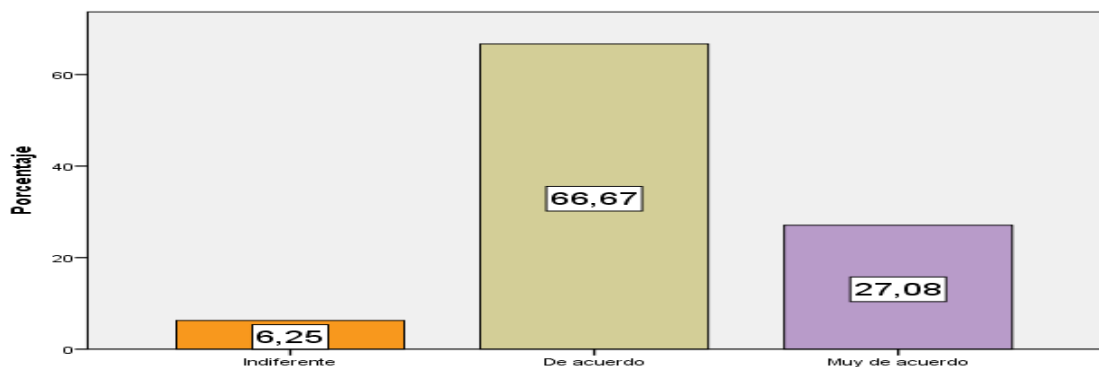
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	3	6,3	6,3	6,3
De acuerdo	32	66,7	66,7	72,9
Muy de acuerdo	13	27,1	27,1	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 19 se detalla las políticas internas de la gestión de la calidad y competitividad de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 14.

Políticas internas alineadas a los procesos de Gestión de la Calidad y la Competitividad



Nota: En el gráfico 14 se detalla las políticas internas de la gestión de la calidad y competitividad de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 66.67% están de acuerdo en que las políticas internas se alinean a los procesos de gestión de calidad y competitividad, un 27.08% lo considera muy importante y un 6.25% se muestra indiferente. Entonces, las COAC poseen políticas internas correctamente estructuradas y enfocadas a mantener los estándares de gestión de la calidad, para lograr un nivel óptimo de competitividad en un mercado financiero altamente saturado.

8. ¿Qué tan impórtate considera, aplicar un Manual de Gestión de Calidad?

Tabla 20.

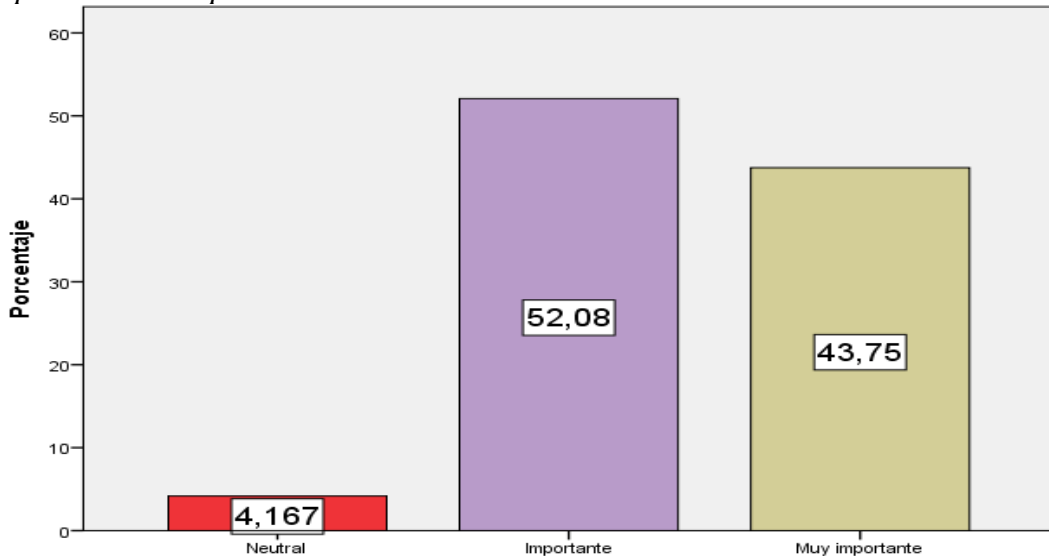
Importancia de aplicar un Manual de Gestión de Calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Neutral	2	4,2	4,2	4,2
Importante	25	52,1	52,1	56,3
Muy importante	21	43,8	43,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 20 se detalla la importancia de un manual de gestión de calidad de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 15.

Importancia de aplicar un Manual de Gestión de Calidad



Nota: En el gráfico 15 se detalla la importancia de un manual de gestión de calidad de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 52.08% mencionan que la implementación de un manual de gestión de calidad es importante para las cooperativas, un 43.75% señala como muy importante y un 4.17% se muestra neutral en esta aseveración. Por tanto, las COAC están conscientes que un manual de gestión de calidad es necesario para la mejora de sus servicios financieros, atención al cliente y un seguimiento adecuado de los procesos internos que deben ejecutar los colaboradores.

9. ¿Está usted de acuerdo, con el proceso interno sobre la gestión de la calidad para generar un nivel de competitividad en el sector financiero?

Tabla 21.

Proceso interno de gestión de calidad para general un nivel de competitividad

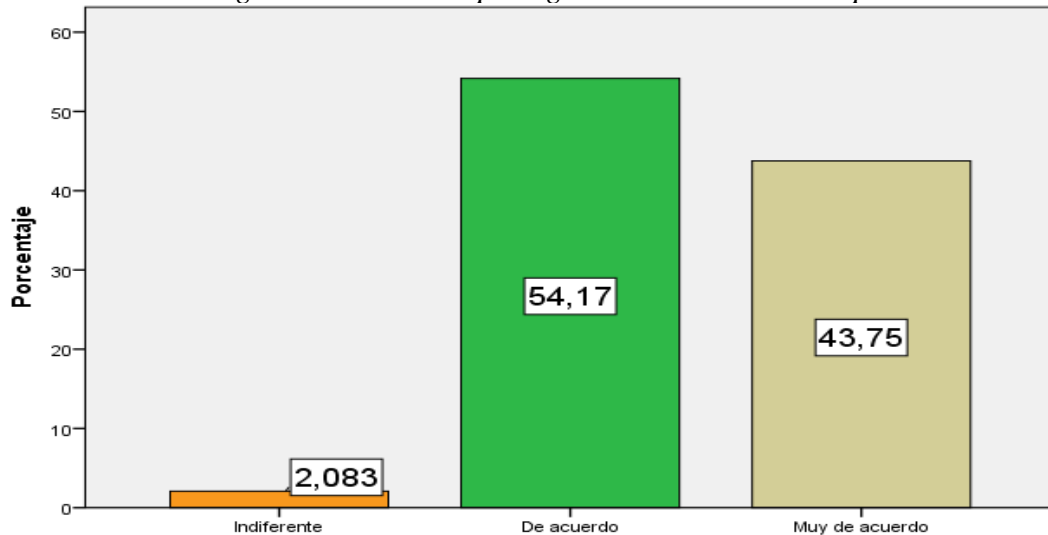
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indiferente	1	2,1	2,1	2,1
De acuerdo	26	54,2	54,2	56,3
Muy de acuerdo	21	43,8	43,8	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 21 se detalla si las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua están de acuerdo con los procesos internos de calidad y competitividad.

Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 16.

Proceso interno de gestión de calidad para general un nivel de competitividad



Nota: En el gráfico 16 se detalla si las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua están de acuerdo con los procesos internos de calidad y competitividad.

Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 54.17% del personal directivo está de acuerdo en que los procesos internos son esenciales en la gestión de la calidad para generar un nivel de competitividad en el sector financiero; mientras que un 43.75% está muy de acuerdo y un 2.08% se muestra indiferente. Así, las COAC requieren una normativa de calidad con la cual se definan estándares internacionales con los cuales puedan ser más competitivos en el mercado financiero ecuatoriano.

10. ¿Está usted de acuerdo, que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, implementen la Norma ISO 9001:2015 para la mejora del nivel de satisfacción de los socios?

Tabla 22.

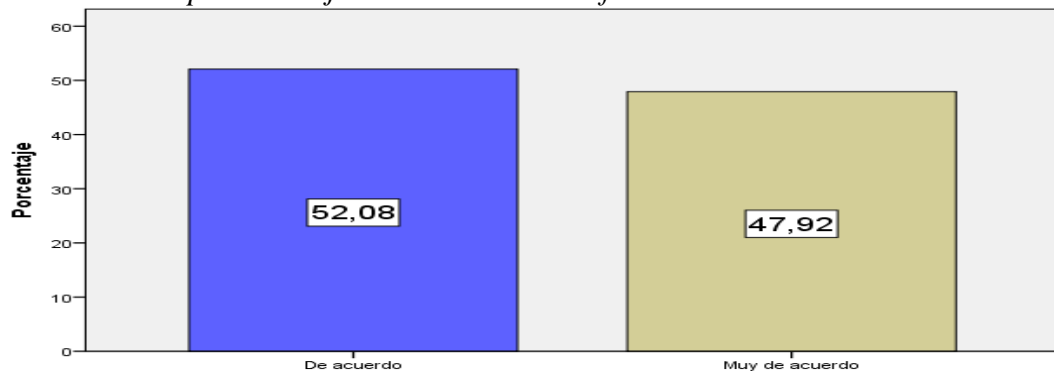
Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 deben implementar la Norma ISO 9001:2015 para la mejora del nivel de satisfacción de los socios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De acuerdo	25	52,1	52,1	52,1
Muy de acuerdo	23	47,9	47,9	100,0
Total	48	100,0	100,0	

Nota: En la tabla 22 se detalla si las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua están de acuerdo con la implementación de la norma. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 17.

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 deben implementar la Norma ISO 9001:2015 para la mejora del nivel de satisfacción de los socios



Nota: En la tabla 22 se detalla si las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua están de acuerdo con la implementación de la norma. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 52.08% del personal directivo está de acuerdo en que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, implementen la Norma ISO 9001:2015 para la mejora del nivel de satisfacción de los socios; similarmente un 47.92% está muy de acuerdo. De esta forma, se evidencia que las COAC deben utilizar esta normativa para ofrecer servicios financieros seguros y de calidad a los socios, lográndose un crecimiento no solo de cada una de las cooperativas sino también de la economía ecuatoriana.

11. De los siguientes ítems, señale la importancia de cada uno de ellos para la implementación de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

a) Liderazgo

Tabla 23.

Liderazgo

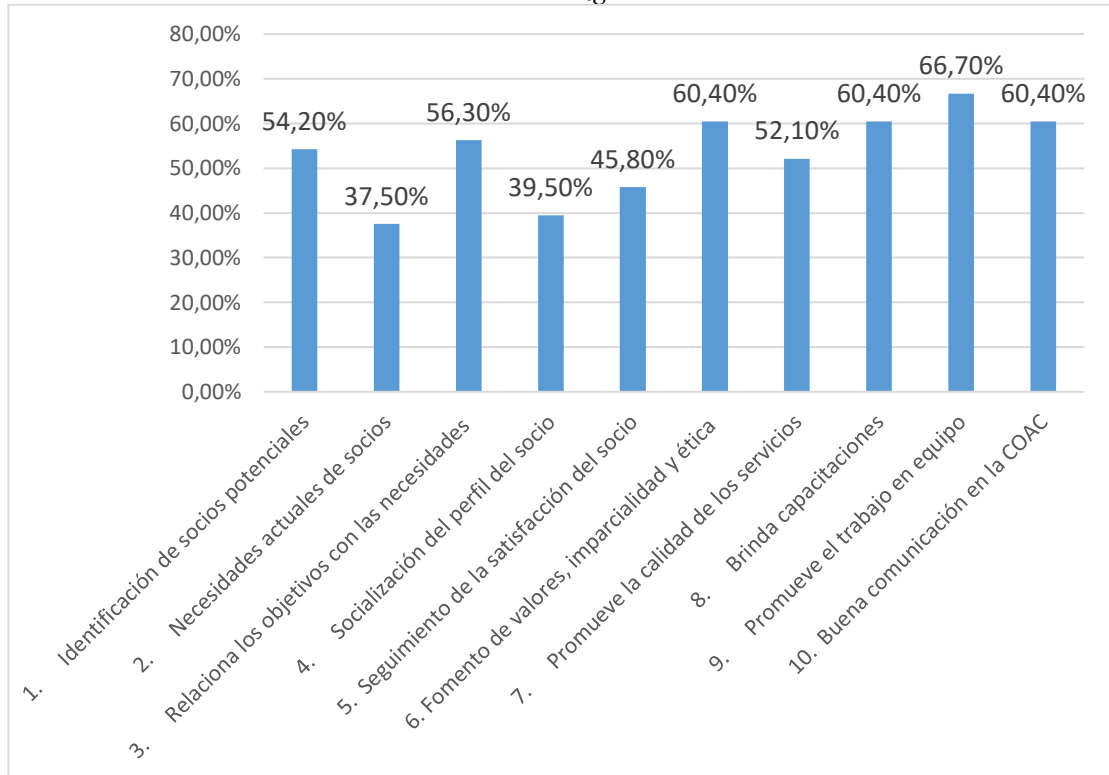
Ítems	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
1. ¿Identifica a los socios potenciales?	14.6%	14.6%	12.5%	54.2%	4.2%
2. ¿Conoce las necesidades actuales de los socios?	12.5%	10.4%	20.8%	37.5%	18.8%
3. ¿Relaciona los objetivos de la cooperativa con las necesidades de los clientes?	16.7%	6.3%	12.5%	56.3%	8.3%
4. ¿Se socializa el perfil del socio actual dentro de la cooperativa?	12.5%	20.8%	12.5%	39.5%	14.6%
5. ¿Monitorea y da seguimiento a la satisfacción del socio?	14.6%	20.8%	10.4%	45.8%	8.3%
6. ¿Fomenta los valores, imparcialidad y ética en la cooperativa?	12.5%	4.2%	4.2%	60.4%	18.8%
7. ¿Promueve la calidad de los servicios financieros en la cooperativa?	10.4%	6.3%	2.1%	52.1%	29.2%
8. ¿Brinda capacitaciones a los colaboradores?	14.6%	2.1%	0%	60.4%	22.9%
9. ¿Promueve el trabajo en equipo?	10.4%	6.3%	2.1%	66.7%	14.6%
10. ¿Existe una buena comunicación dentro de la cooperativa?	12.5%	4.2%	2.1%	60.4%	20.8%

Nota: En la tabla 23 se detallan los indicadores de Liderazgo de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 18.

Liderazgo



Nota: En el gráfico 18 se detallan los indicadores de Liderazgo de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 66.70% del personal directivo especifica que promueve el trabajo en equipo en las cooperativas, el 60.40% brinda capacitaciones y fomenta los valores y la comunicación, el 56.30% relaciona los objetivos con las necesidades de los clientes, el 54.20% identifican a los socios potenciales, un 52.10% promueve la calidad en los servicios. Mientras que, con porcentajes inferiores realizan seguimientos de satisfacción del socio (45.80%), socializa el perfil del socio a los colaboradores (39.50%) y conocen las necesidades de los socios (37.50%).

De esta forma, se infiere que las COAC poseen un liderazgo adecuado en cada una de las instituciones puesto que los colaboradores trabajan en conjunto para lograr los objetivos propuestos, enfocados en los requerimientos actuales de los socios potenciales. Sin embargo, se debe fortalecer ciertos aspectos como: la definición un perfil detallado de los socios y brindar un seguimiento para evaluar su satisfacción respecto a los servicios financieros.

b) Planificación

Tabla 24.

Planificación

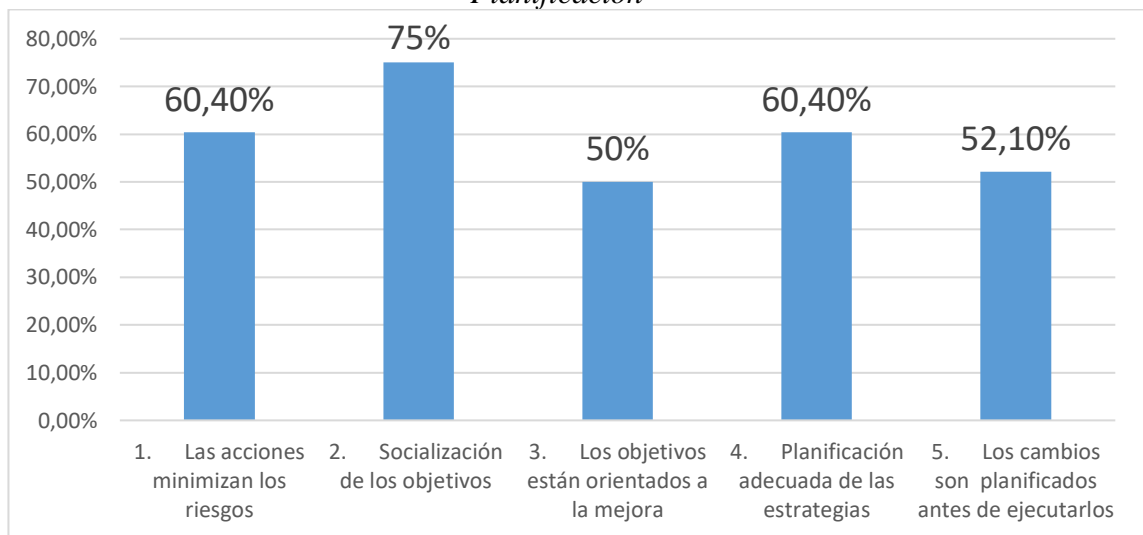
Ítems	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. ¿Las acciones de la cooperativa permiten minimizar los riesgos y utilizarlos como oportunidades de cambio?	12.5%	4.2%	2.1%	60.4%	20.8%
2. ¿Los objetivos se socializan con todos los colaboradores?	14.6%	4.2%	0%	75%	6.3%
3. ¿Los objetivos están orientados a la mejora de la calidad de los servicios financieros?	12.5%	4.2%	4.2%	50%	29.2%
4. ¿Se realiza una planificación adecuada de las estrategias para cumplir los objetivos?	16.7%	6.3%	0%	60.4%	16.7%
5. ¿Los cambios son correctamente planificados antes de ejecutarlos?	12.5%	4.2%	2.1%	52.1%	29.2%

Nota: En la tabla 24 se detallan los indicadores de Planificación de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 19.

Planificación



Nota: En el gráfico 19 se detallan los indicadores de Planificación de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 75% del personal directivo detalla que socializa los objetivos con todos los colaboradores, el 60.40% planifica adecuadamente sus estrategias y las acciones de la cooperativa minimizan los riesgos para utilizarlos como oportunidades de cambio. Sin embargo, un 52.10% menciona que los cambios son correctamente planificados antes de ejecutarlos y el 50% de los objetivos están orientados a la mejora de la calidad de los servicios financieros.

En este contexto, la planificación de las COAC se realiza adecuadamente pero el nivel directivo debe planificar los diferentes cambios antes de realizarlos, pues se necesitan evidencias del funcionamiento óptimo en el entorno financiero. Además, es pertinente

que los objetivos se enfoquen en la mejora de la calidad de los servicios financieros a través de la aplicación de estándares de calidad y competitividad.

c) Apoyo

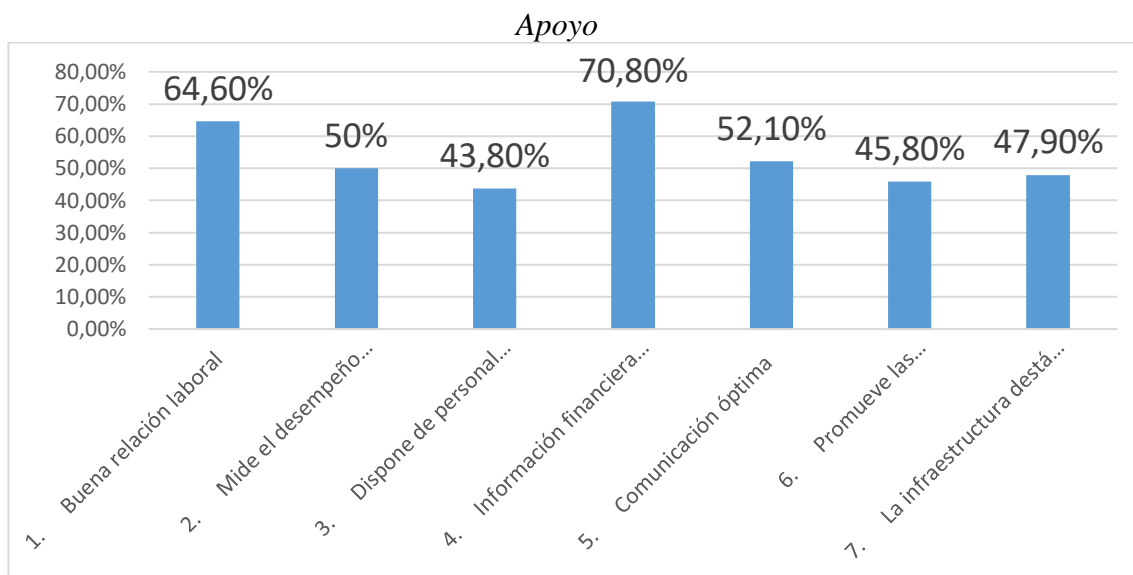
Tabla 25.

Ítems	<i>Apoyo</i>				
	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
1. ¿Prioriza un buena relación laboral entre colaborador y directivo?	12.5%	4.2%	8.3%	64.6%	10.4%
2. ¿Mide el desempeño laboral de los colaboradores en la cooperativa?	16.7%	8.3%	14.6%	50%	10.4%
3. ¿Dispone de personal capacitado?	12.5%	4.2%	6.3%	43.8%	33.3%
4. ¿Posee información financiera actualizada y documentada rigurosamente?	14.6%	2.1%		70.8%	12.5%
5. ¿La comunicación es óptima en la cooperativa?	12.5%	4.2%	2.1%	52.1%	29.2%
6. ¿Se promueve las competencias de cada colaborador?	14.6%	6.3%	8.3%	45.8%	25%
7. ¿La infraestructura de la cooperativa está en buen estado?	12.5%	4.2%	4.2%	47.9%	31.3%

Nota: En la tabla 25 se detallan los indicadores de Apoyo de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 20.



Nota: En el gráfico 20 se detallan los indicadores de Apoyo de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 70.80% del personal directivo detalla que posee información financiera actualizada y documentada rigurosamente, el 64.60% prioriza un buena relación laboral entre colaborador y directivo, el 52.10% manifiesta que la comunicación es óptima en las cooperativas y un 50% mide el desempeño laboral de los colaboradores. Sin embargo, con porcentajes inferiores el personal directivo señala que la infraestructura de la cooperativa está en buen estado (47.90%), promueve las competencias de cada colaborador (45.80%) y cuenta con personal capacitado (43.80%).

Es por ello que, el indicador de apoyo de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 debe reforzarse en varios aspectos, como: la capacitación del personal respecto a la calidad de los servicios financieros y una atención óptima. Similarmente, en el fortalecimiento de las competencias de cada colaborador para que se puedan desarrollar eficientemente en sus puestos laborales, a través de la definición de estándares de gestión de calidad y competitividad.

d) Operación

Tabla 26.

Operación

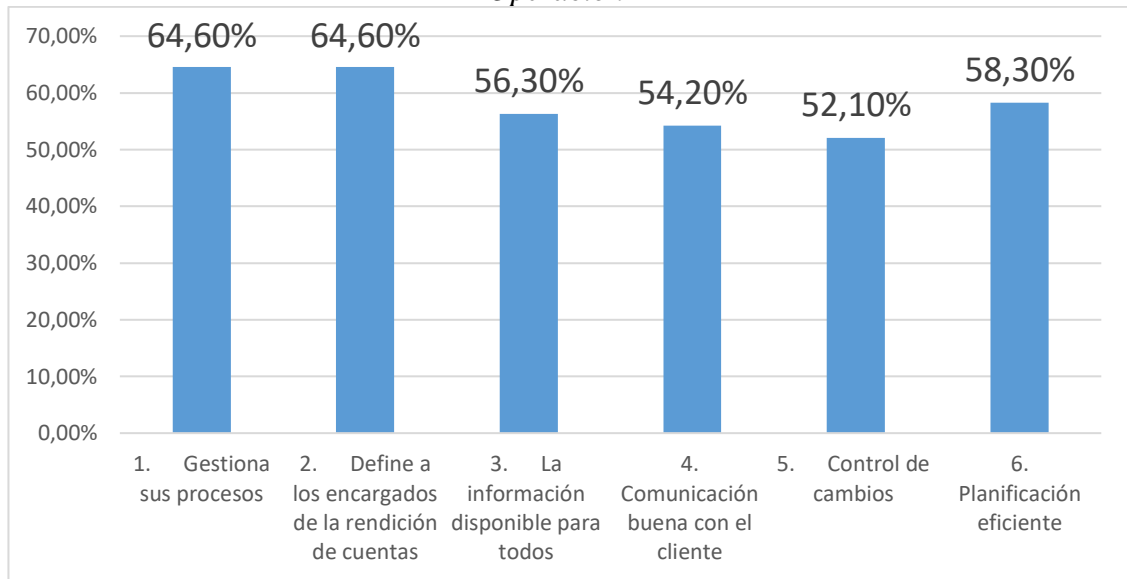
Ítems	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. ¿Gestiona sus procesos internos?	10.4%	6.3%	0%	64.6%	18.8%
2. ¿Define quiénes son los encargados de la rendición de cuentas en cada departamento?	14.6%	4.2%	4.2%	64.6%	12.5%
3. ¿La información de la cooperativa está disponible para todos en caso de requerirlo?	14.6%	2.1%	0%	56.3%	27.1%
4. ¿La comunicación con el cliente es buena?	14.6%	2.1%	4.2%	54.2%	25%
5. ¿Realiza un control de los cambios realizados en los procesos internos de la cooperativa?	14.6%	2.1%	8.3%	52.1%	22.9%
6. ¿La planificación es realizada eficientemente?	14.6%	2.1%	10.4%	58.3%	14.6%

Nota: En la tabla 26 se detallan los indicadores de Operación de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 21.

Operación



Nota: En el gráfico 21 se detallan los indicadores de Operación de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 60.40% gestiona sus procesos internos y define quiénes son los encargados de la rendición de cuentas en cada departamento, un 58.30% realiza una planificación eficiente y un 56.30% tiene disponible la información de la cooperativa en casos puntuales. Mientras que, un 54.20% detallan que la comunicación con el cliente es buena y un 52.10% realiza un control de los cambios realizados en los procesos internos de la cooperativa.

De esta forma, el indicador de operación de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 es bastante aceptable, pero requiere de un fortalecimiento en el control de los cambios que se realicen internamente; así como, en mejorar la comunicación entre colaborador y socio. Así, se logrará un nivel óptimo de calidad de los servicios financieros que se oferten al mercado y un nivel de competitividad; a través de la implementación de estándares de la norma ISO 9001:2015.

e) Evaluación del desempeño

Tabla 27.

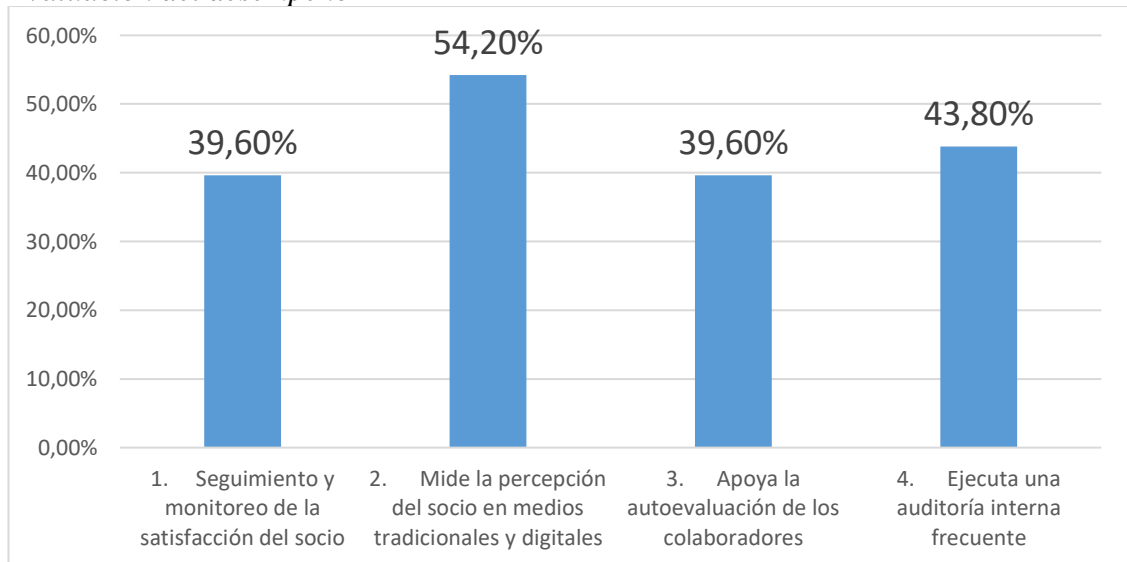
Evaluación del desempeño

Ítems	<i>Evaluación del desempeño</i>				
	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
1. ¿Realiza un seguimiento y monitoreo de la satisfacción del socio?	14.6%	27.1%	14.6%	39.6%	4.2%
2. ¿Mide la percepción del socio en medios tradicionales y digitales?	12.5%	4.2%	4.2%	54.2%	25%
3. ¿Apoya la autoevaluación de los colaboradores?	14.6%	27.1%	14.6%	39.6%	4.2%
4. ¿Ejecuta una auditoría interna frecuente?	14.6%	12.5%	16.7%	43.8%	12.5%

Nota: En la tabla 27 se detallan los indicadores de Evaluación del desempeño de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 22.

Evaluación del desempeño



Nota: En el gráfico 22 se detallan los indicadores de Evaluación del desempeño de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 54.20% mide la percepción del socio en medios tradicionales y digitales, el 43.80% ejecuta una auditoría interna frecuente; mientras que tan solo un 39.60% realiza un seguimiento y monitoreo de la satisfacción del socio, similarmente otro porcentaje igual apoya a la autoevaluación de los colaboradores.

Por ello, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 realizan una evaluación del desempeño mínima respecto a la autoevaluación de los colaboradores, y el monitoreo los clientes y su satisfacción. En ese sentido, las cooperativas deben establecer lineamientos enfocados en la gestión de la calidad y la competitividad, considerándose una opción factible la norma ISO 9001:2015.

f) Mejora

Tabla 28.

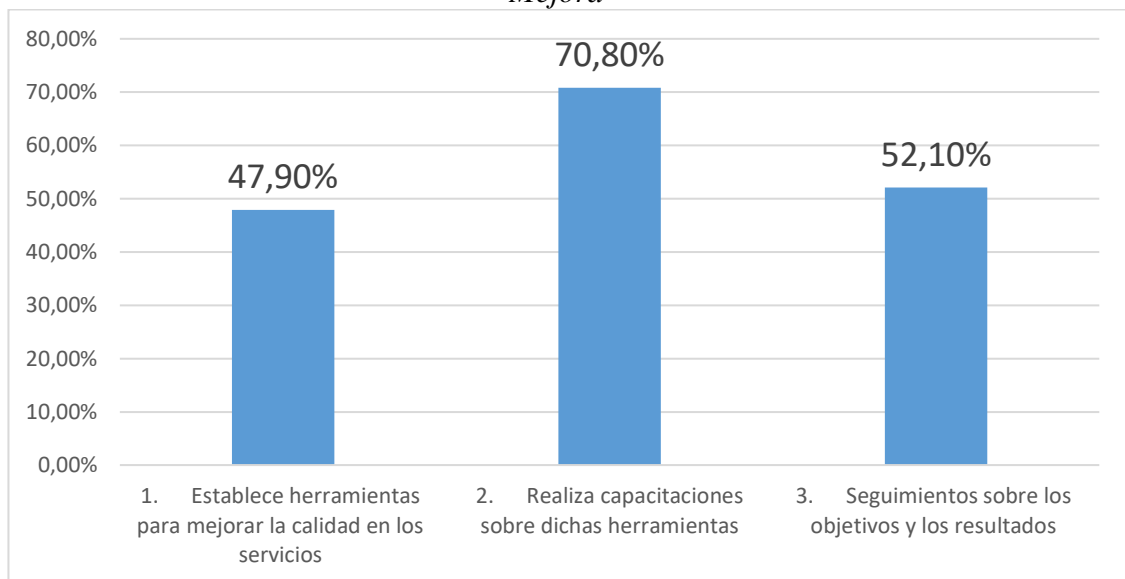
Ítems	<i>Mejora</i>				
	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
1. ¿Establece herramientas para mejorar la calidad en los servicios financieros?	14.6%	2.1%	2.1%	47.9%	33.3%
2. ¿Realiza capacitaciones sobre dichas herramientas?	14.6%	8.3%	4.2%	70.8%	2.1%
3. ¿Ejecuta seguimientos sobre los objetivos y los resultados alcanzados?	16.7%	2.1%	6.3%	52.1%	22.9%

Nota: En la tabla 28 se detallan los indicadores de Mejora de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 23.

Mejora



Nota: En el gráfico 23 se detallan los indicadores de Mejora de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 70.80% realiza capacitaciones sobre herramientas para mejorar la calidad en los servicios, el 52.10% realiza seguimientos sobre los objetivos y los resultados, y un 47.90% establece dichas herramientas. Es por ello, que las COAC necesitan reforzar varios parámetros de mejora, enfocándose en herramientas que le permitan lograr sus objetivos óptimamente, considerándose a la norma ISO 9001:2015 como la idónea para incrementar la calidad de los servicios financieros y su nivel de competitividad.

COMPETITIVIDAD

Tabla 29.

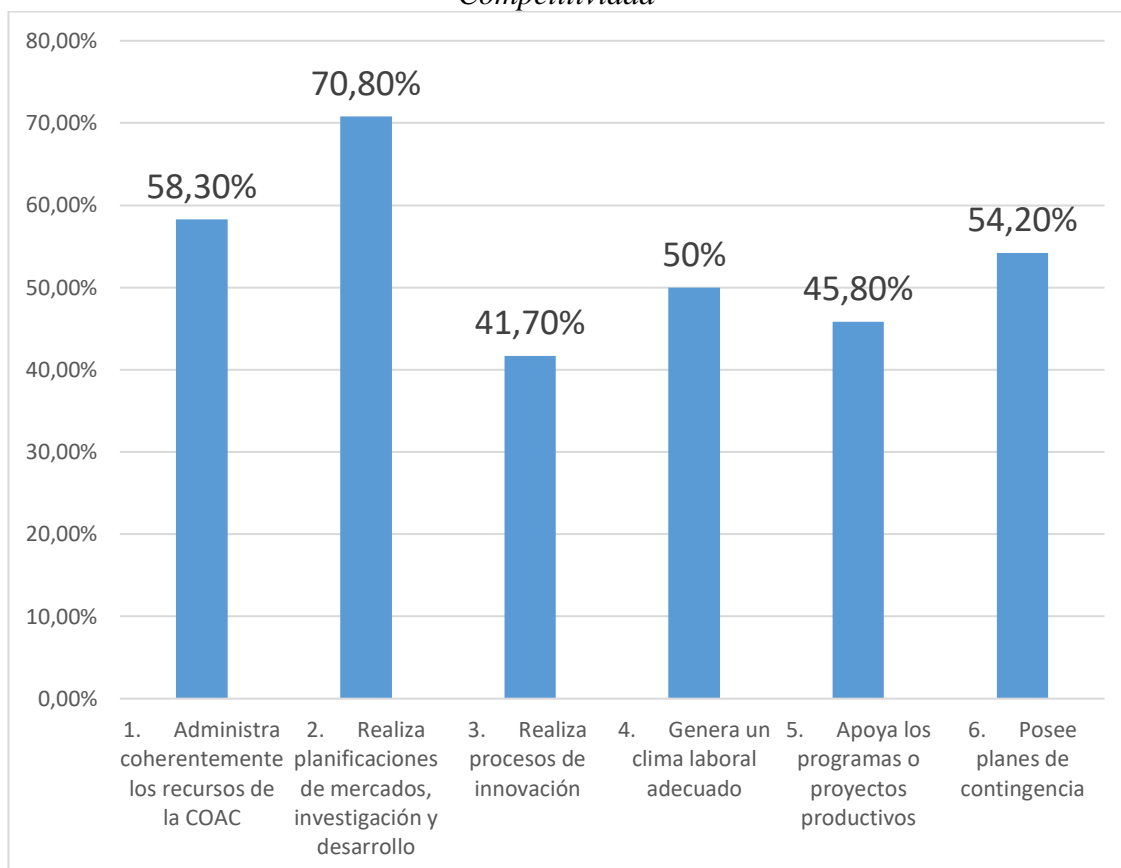
Competitividad

Ítems	1 Muy en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Indiferente	4 De acuerdo	5 Muy de acuerdo
1. ¿Administra coherentemente los recursos de la cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1?	16.7%	2.1%	2.1%	58.3%	20.8%
2. ¿Realiza planificaciones de mercados, investigación y desarrollo?	14.6%	4.2%	4.2%	70.8%	6.3%
3. ¿Realiza procesos de innovación dentro de la cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1?	14.6%	12.5%	4.2%	41.7%	27.1%
4. ¿Genera un clima laboral adecuado?	10.4%	10.4%	6.3%	50%	22.9%
5. ¿Apoya los programas o proyectos productivos entre cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1?	14.6%	4.2%	2.1%	45.8%	33.3%
6. ¿Posee planes de contingencia en caso de imprevistos?	14.6%	4.2%	4.2%	54.2%	22.9%

Nota: En la tabla 29 se detallan los indicadores de Competitividad de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua.

Fuente: datos generados por el software SPSS.

Gráfico 24.
Competitividad



Nota: En el gráfico 24 se detallan los indicadores de Competitividad de la Norma ISO 9001:2015 de las cooperativas del segmento 1 de la provincia de Tungurahua. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Del 100% de encuestados, el 70.80% realiza planificaciones de mercados, investigación y desarrollo, el 58.30% administra coherentemente los recursos de la COAC, el 54.20% posee planes de contingencia y el 50% genera un clima laboral adecuado. Mientras que, el 45.80% apoya los programas o proyectos productivos y un 41.70% realiza procesos de innovación. De esta forma, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 tienen un nivel adecuado de competitividad en el entorno de la provincia, pero se requiere establecer procesos internos de innovación que permitan mantener sus estándares de calidad para poder competir con otras instituciones.

3.2. Análisis estadístico

Para establecer la relación existente entre la gestión de la calidad y la competitividad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno, es necesario analizarla a través del coeficiente de Pearson, que de acuerdo a los autores (Hernández et al., 2010) se basa en establecer el nivel de relación o dependencia de las variables de estudio, y el valor de significancia representa el valor de p en dos condiciones:

- Si $p < 0.05$ se rechaza H_0
- Si $p \geq 0.05$ se acepta H_0

De esta forma, en este estudio las hipótesis son:

H₀= La gestión de la calidad NO se relaciona con la competitividad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

H₁= La gestión de la calidad SÍ se relaciona con la competitividad en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

En la tabla 30. Donde se muestra que a una correlación es de 0.93 a una significancia bilateral de 0.000 la cual es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, deduciéndose que la gestión de calidad sí se relaciona con la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

Tabla 30.

Correlación de la gestión de la calidad y competitividad

		GESTIÓN DE CALIDAD	COMPETITIVIDAD
GESTIÓN DE CALIDAD	Correlación de Pearson	1	,930**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
COMPETITIVIDAD	Correlación de Pearson	,930**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

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

Nota: En la tabla 30 se detalla la relación entre las dos variables del estudio. Fuente: datos generados por el software SPSS.

Tabla 31.

Correlación de la gestión de la calidad y competitividad por indicadores

		Correlaciones						
		LIDERAZGO	PLANIFICACIÓN	APOYO	OPERACIÓN	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	MEJORA	COMPETITIVIDAD
LIDERAZGO	Correlación de Pearson	1	,955**	,902**	,920**	,869**	,881**	,888**
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
PLANIFICACIÓN	Correlación de Pearson	,955**	1	,957**	,965**	,841**	,923**	,916**
	Sig. (bilateral)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
APOYO	Correlación de Pearson	,902**	,957**	1	,955**	,822**	,928**	,911**
	Sig. (bilateral)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
OPERACIÓN	Correlación de Pearson	,920**	,965**	,955**	1	,850**	,926**	,903**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	,869**	,841**	,822**	,850**	1	,830**	,817**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
MEJORA	Correlación de Pearson	,881**	,923**	,928**	,926**	,830**	1	,928**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	48	48	48	48	48	48	48
COMPETITIVIDAD	Correlación de Pearson	,888**	,916**	,911**	,903**	,817**	,928**	1
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	48	48	48	48	48	48	48

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

Nota: En la tabla 31 se detalla la relación entre las dos variables del estudio por indicadores. Fuente: datos generados por el software

SPSS.

En la tabla 31, se evidencia que dentro de los indicadores de gestión de calidad que más relación tienen con la competitividad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 1 son: apoyo y planificación (0.957), planificación y liderazgo (0.955) y competitividad y mejora (0.928); a una significancia bilateral de 0.01.

Destacándose que las cooperativas deben preocuparse por aspectos de liderazgo, planificación, apoyo y mejora para que el nivel de competitividad se incremente. Así, deben enfocarse en definir los objetivos y establecer estrategias coherentes con las necesidades actuales de los socios en el mercado ecuatoriano. Además, deben medir y evaluar frecuentemente el desempeño laboral para garantizar que las cooperativas oferten servicios de calidad y exista un nivel de satisfacción en los socios.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Actualmente, las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento uno de la provincia de Tungurahua requiere estándares de calidad, los cuales permitan ofrecer servicios financieros que se adapten a las exigencias de los socios. Donde, la importancia de estas entidades radica en el fortalecimiento de economías rurales y poco solventes, por lo cual es necesario que sus procesos internos se enfoquen la normativa ISO 9001:2015.

La gestión de la calidad se refiere a un conjunto de actividades las cuales apoyan a las instituciones a lograr el éxito mediante el cumplimiento de las actividades, así como de las metas que se plantean coherentemente y que sean realizables. En ese sentido, es esencial que las cooperativas de ahorro y crédito apliquen la gestión de la calidad para lograr un nivel de competitividad óptimo dentro del mercado financiero.

En la caracterización de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua se evidencia que en su mayoría implementan la Norma ISO 9001:2015 (54.17%) como modelo de gestión de la calidad para la mejora del nivel de satisfacción de los socios y utilizan la Cadena de valor (47.92%) como modelo de competitividad. Además, dentro los indicadores de la normativa se destacan los siguientes: en Liderazgo el 66.70% promueve el trabajo en equipo; en Planificación el 75% socializa los objetivos con todos los colaboradores; en Apoyo el 70.80% posee información financiera actualizada; en Operación el 60.40% gestiona sus procesos internos; en Evaluación del Desempeño el 54.20% mide la percepción del socio en medios tradicionales y digitales; en Mejora el 70.80% realiza capacitaciones sobre herramientas para mejorar la calidad en los servicios. Mientras que, en la Competitividad el 70.80% realiza planificaciones de mercados, investigación y desarrollo, el 58.30% administra coherentemente los recursos de la COAC.

La gestión de calidad sí se relaciona con la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno de la provincia de Tungurahua, pues a través del estadístico de correlación de Pearson se obtuvo un valor de 0.93 a una significancia

bilateral de 0.000, considerándose menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alternativa.

4.2. Recomendaciones

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito al ofrecer servicios financieros deben utilizar modelos de gestión de la calidad y de competitividad, que les permita diferenciarse unos de otros y lograr los objetivos organizacionales; así como mantenerse, posicionarse y en el mercado competitivo.

La gestión de la calidad cumple un rol muy importante dentro de una organización, ya que permite brindar productos y servicios de mejor calidad y satisfacer las necesidades del socio actual. Así, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua deben enfocarse en este aspecto para lograr un nivel óptimo de competitividad, a través de la mejora del crecimiento en el ámbito económico – financiero.

Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua deben utilizar e implementar la normativa ISO 9001:2015, ya que permite optar por estándares internacionales para promover su calidad y competitividad, mostrándose una imagen positiva al mercado financiero. Además, les permite lograr una mayor eficiencia en los procesos internos con servicios que satisfagan las necesidades actuales de los socios.

La gestión de calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua se relacionan entre sí, por ello el nivel directivo requiere la implementación de normas que les permitan obtener estándares de calidad dentro un mercado altamente competitivo; donde la norma ISO 9001:2015 aporta directamente en el crecimiento económico de las empresas.

PROPUESTA

Pasos para implementar un sistema de gestión de calidad

A partir de los resultados obtenidos previamente se evidencian la dificultad para recopilar información comprensible sobre el proceso de implementación, con base en las vivencias y conocimientos de la organización; por ello resulta útil desarrollar una metodología que facilite la implementación del sistema de gestión de la calidad. Como resultado se desarrolló una guía dirigida a las COAC del segmento 1 de la provincia de Tungurahua, que busca ser didáctica, sencilla y ordenada, estructurada en 9 pasos para llevar a cabo la implementación del SGC.

Importancia de la propuesta:

La implementación de un sistema de la calidad sirve como instrumento para cumplir con los siguientes aspectos:

- Regulatorios; conlleva a cumplir con las exigencias para las cooperativas de ahorro y crédito de la Superintendencia Economía Popular y Solidaria (SEPS). Además, con los requisitos del Servicio de Acreditación Ecuatoriano (SAE) entidad que brinda las certificaciones de la organización internacional ISO: la 9001.
- Económicos: incrementa la eficiencia en los departamentos financieros de COAC, mediante la utilización de la tecnología
- Promocionales: aumentan la satisfacción de todas las partes involucradas, como: socios, accionistas y colaboradores.
- Legales: cumplir con cada componente y requisito de la Norma ISO 9001; 2015, el objeto y campo de aplicación, referencias normativas, Términos y definiciones, contexto de la organización, liderazgo, planificación, apoyo, operación, evaluación del desempeño y mejora.
- Organizacionales y operativos: mejora los procesos y optimiza los recursos financieros.
- Técnicos: incrementa y mantiene la confiabilidad de los resultados.

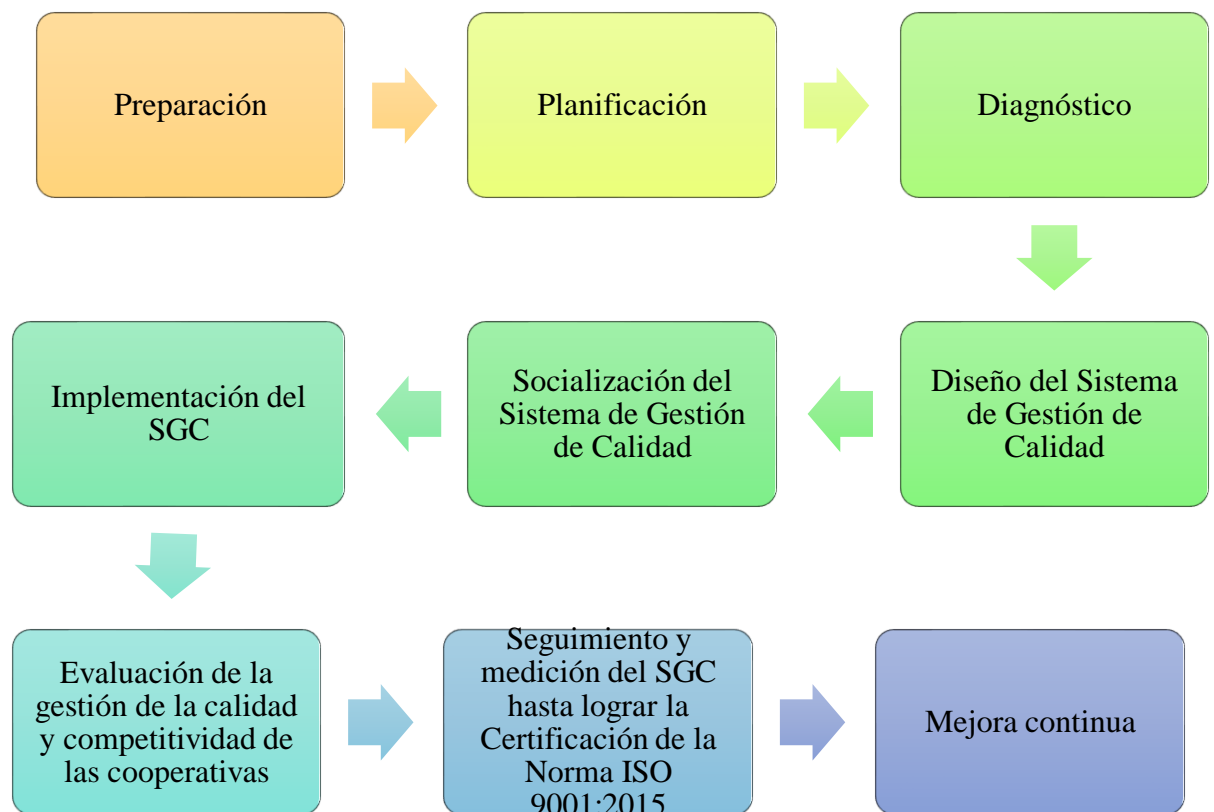
Objetivo: Definir los pasos y lineamientos para implementar un sistema de gestión de calidad y competitividad basado en la Norma ISO 9001:2015 en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno de la provincia de Tungurahua.

Pasos de la propuesta:

Cabe destacar que esta guía se tomó como referencia de los autores Moreta y Peñaherrera (2019); León et al. (2019); Nápoles et al. (2013) proponiéndose exclusivamente los lineamientos para implementar un sistema de gestión de calidad, específicamente de la norma ISO 9001:2015 en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno. A continuación se presenta los pasos para ejecutarlo:

Figura 22.

Pasos para implementar un SGC



Fuente: elaboración propia.

Desarrollo:

A continuación, se detallan cada uno de los pasos para implementar un sistema de gestión de calidad y competitividad basado en la Norma ISO 9001:2015 en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

1. Preparación

En este paso, las cooperativas deben designar un representante de la Dirección, quien se encargará mediante la votación por partes socios – accionistas – colaboradores de supervisar el cumplimiento de cada uno de los componentes y requisitos de la Norma ISO 9001:2015 en la institución.

Posteriormente, las cooperativas deben preparar a la organización para el cambio, donde se necesitará el apoyo total de todos los colaboradores y personal directivo; además del apoyo de entidades gubernamentales.

2. Planificación

El segundo paso involucra la organización y esbozo del plan de trabajo, donde se especifican las fechas de las actividades, el periodo de duración y se asigna al personal responsable que se encargará de supervisar y ejecutar el sistema de gestión de la calidad.

En este caso para las cooperativas de ahorro y crédito se realizó el diagnóstico durante el periodo de un mes aproximadamente, donde se evidenció las fortalezas y debilidades de cada uno de los componentes o indicadores de la Norma ISO 9001:2015. Además, las cooperativas deben asignar un supervisor exclusivamente para la implementación del sistema de gestión de calidad y competitividad con un equipo de trabajo de mínimo 2 personas por cooperativa; de esta forma se garantiza el cumplimiento de todos los requisitos de la norma. Así mismo, se debe especificar las actividades a realizarse, los responsables y los recursos, como se muestra en la tabla 31.

Tabla 32.*Planificación de SGC*

Actividades	Responsables	Recursos
	Gerente	
Obtener la Normas ISO 9001;2015	Accionistas	SEPS
	Socios	
Análisis Normas ISO 9001;2015	Gerente	Impresiones
	Accionistas	Computadora
	Socios	Afiches
	Auditor externo	Salario –Auditor

Fuente: elaboración propia.

3. Diagnóstico

En este paso, las cooperativas de ahorro y crédito deben realizar un diagnóstico para establecer la situación actual de las instituciones, además de conocer si cumplen o no con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y sus indicadores de calidad, así como los indicadores de competitividad. Por ello, este paso es esencial para determinar qué aspectos de calidad se deben fortalecer para conseguir la certificación.

En este caso, se diagnosticó la gestión de la calidad y la competitividad de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno de la provincia de Tungurahua evidenciándose que el 37.5% utilizan la Norma ISO 9001:2015 como modelo de gestión de la calidad; el 47.92% utilizan la Cadena de valor como modelo de competitividad y el 54.17% de las cooperativas sí poseen un sistema de gestión de calidad enfocado en la Norma ISO 9001:2015; mientras que un 45.83% no lo tienen.

Contexto de la organización: el 85.42% conocen la misión, visión y objetivos establecidos por las cooperativas, el 66.67% están de acuerdo en que las políticas internas se alinean a los procesos de gestión de calidad y competitividad, el 52.08% mencionan que la implementación de un manual de gestión de calidad es importante para las cooperativas, el 54.17% está de acuerdo en que los procesos internos son

esenciales en la gestión de la calidad para generar un nivel de competitividad en el sector financiero. Es por ello, que el 52.08% está de acuerdo en que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua, implementen la Norma ISO 9001:2015 para la mejora del nivel de satisfacción de los socios.

Liderazgo: el 66.70% promueve el trabajo en equipo en las cooperativas, el 60.40% brinda capacitaciones y fomenta los valores y la comunicación, el 56.30% relaciona los objetivos con las necesidades de los clientes, el 54.20% identifican a los socios potenciales y un 52.10% promueve la calidad en los servicios.

Planificación: el 75% socializa los objetivos con todos los colaboradores, el 60.40% planifica adecuadamente sus estrategias y las acciones de la cooperativa minimizan los riesgos para utilizarlos como oportunidades de cambio.

Apoyo: el 70.80% posee información financiera actualizada y documentada rigurosamente, el 64.60% prioriza una buena relación laboral entre colaborador y directivo, el 52.10% manifiesta que la comunicación es óptima en las cooperativas y un 50% mide el desempeño laboral de los colaboradores.

Operación: el 60.40% gestiona sus procesos internos y define quiénes son los encargados de la rendición de cuentas en cada departamento, un 58.30% realiza una planificación eficiente y un 56.30% tiene disponible la información de la cooperativa en casos puntuales.

Evaluación del desempeño: el 54.20% mide la percepción del socio en medios tradicionales y digitales, el 43.80% ejecuta una auditoría interna frecuente; mientras que tan solo un 39.60% realiza un seguimiento y monitoreo de la satisfacción del socio, similarmente otro porcentaje igual apoya a la autoevaluación de los colaboradores.

Mejora: el 70.80% realiza capacitaciones sobre herramientas para mejorar la calidad en los servicios, el 52.10% realiza seguimientos sobre los objetivos y los resultados, y un 47.90% establece dichas herramientas.

Competitividad: el 70.80% realiza planificaciones de mercados, investigación y desarrollo, el 58.30% administra coherentemente los recursos de la COAC, el 54.20% posee planes de contingencia y el 50% genera un clima laboral adecuado.

Similarmente, las cooperativas deben especificar aspectos o factores relevantes para el diseño del sistema de gestión de calidad y competitividad, para ello es pertinente que se sintetizen las razones por las cuales no tienen o no implementan la norma ISO 9001:2015. De esta forma, las instituciones pueden enfocar y mejorar dichos aspecto para conseguir la certificación.

Dentro de las razones por las cuales las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua no cuentan con un sistema de gestión de calidad y competitividad es porque desconocen qué componentes se evalúan para obtener la certificación de la Norma ISO 9001:2015, así como sus requisitos y cláusulas. Además, no cuentan con el personal capacitado en esta normativa para se encargue de todo el proceso interno; considerándose pertinente que se contrate a un equipo de trabajo que ejecute todos estos pasos en las cooperativas. Sin embargo, por motivo de la pandemia algunas cooperativas no cuentan con el presupuesto para contratar más personal y en consecuencia se ha detenido este proceso para la obtención del certificado.

Si bien es cierto, mencionan que obtener esta certificación es una tendencia actual en el mercado ecuatoriano y se convierte en una ventaja competitiva frente a otras cooperativas que no lo poseen. Están conscientes, de que en algún momento lo obtendrán para garantizar que los servicios financieros sean de calidad y lograr un nivel óptimo de competitividad.

4. Diseño del Sistema de Gestión de Calidad

Este paso involucra la definición de los indicadores que se tomarán en consideración para el SGC de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua, los cuales se basa en:

- 1) Objeto y campo de aplicación: orientado a satisfacer los requisitos del cliente con servicios financieros de calidad, a través de un sistema eficaz con procesos de mejora y aseguramiento de cada uno de los componentes de la norma.
- 2) Referencias normativas: incluye los fundamentos y vocabulario sobre gestión de calidad y competitividad.

- 3) Términos y definiciones: incluye los términos utilizados frecuentemente en la gestión de calidad y competitividad.
- 4) Contexto de la organización: se refiere a la comprensión del entorno financiero ecuatoriano, específicamente de la provincia de Tungurahua, así como los factores positivos y negativos que se originan en este entorno. Además, incluye la definición de las necesidades y expectativas de los socios sobre los servicios financieros que las cooperativas ofrecen.
- 5) Liderazgo: enfocado en el cliente, su capacidad de dirigir los procesos internos de las cooperativas, establecimiento de políticas de calidad alineadas a los objetivos, las responsabilidades y roles de las mismas.
- 6) Planificación: se refiere en las acciones de riesgos que tienen las cooperativas, su capacidad de convertirlas en oportunidades y alinearlos a los objetivos de calidad, así como la determinación de los cambios opción y correctamente definidos.
- 7) Apoyo: referente a los recursos que tienen las cooperativas para la ejecución y el ofrecimiento de servicios financieros al mercado, los diferentes métodos de evaluación y seguimiento de dichos procesos, el fortalecimiento de las competencias de los colaboradores y la comunicación activa dentro de las instituciones.
- 8) Operación: las cooperativas deben establecer planes y formas de controlar las actividades financieras, definir los requisitos de los servicios que se ofertan al mercado, así como los nuevos servicios o innovaciones internas.
- 9) Evaluación del desempeño: acciones enfocadas en el seguimiento, monitorización y evaluación de la satisfacción del socio, así como las auditorías realizadas.
- 10) Mejora: las cooperativas requieren definir las acciones que se implementarán en las instituciones, para elevar su nivel de competitividad.

5. Socialización del Sistema de Gestión de Calidad

Las cooperativas necesitan socializar y poner en conocimiento de todos los colaboradores el SGC que se va a implementar, de que se trata cada uno de los indicadores, cómo se ejecutará en la institución y cómo se medirán los resultados.

En este caso las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua deben considerar los siguientes lineamientos respecto a la gestión de la calidad y competitividad basado en la Norma ISO 9001:2015:

- 1) Objeto y campo de aplicación: las cooperativas deben ofrecer servicios financieros de calidad que les permita satisfacer sus necesidades y expectativas, siempre promoviéndose el uso de herramientas tecnológicas y medios digitales como ventaja competitiva.
- 2) Referencias normativas: los socios deben conocer varios aspectos de gestión de calidad y competitividad que la cooperativa promueve o utiliza por ejemplo la norma ISO 9001:2015.
- 3) Términos y definiciones: se debe socializar en medios digitales sobre aspectos de gestión de calidad y competitividad que la cooperativa promueve o utiliza por ejemplo la norma ISO 9001:2015.
- 4) Contexto de la organización: las cooperativas deben definir y socializar los modelos de calidad y competitividad que se implementen en ellas. Además, se debe promover el conocimiento de la misión, visión y objetivos como información básica y fundamental en los colaboradores. Por otro lado, se debe definir las necesidades y expectativas de los socios actuales respecto a los medios de información que se utilizan, por ejemplo las redes sociales, páginas *web* y medios tradicionales como la televisión, prensa y radio; conocer qué tipo de créditos requieren frecuentemente y otros servicios financieros, para establecer estrategias direccionadas a la captación de potenciales socios.
- 5) Liderazgo: las cooperativas deben definir el perfil de los socios para la definición de estrategias direccionadas en estos segmentos de mercados. Además, deben realizar evaluaciones y monitorizaciones de la satisfacción de los socios respecto a los servicios financieros.
- 6) Planificación: las cooperativas deben planificar los diferentes cambios o acciones correctivas antes de realizarlos, pues se necesitan evidencias del funcionamiento óptimo en el entorno financiero. Además, es pertinente que los objetivos se enfoquen en la mejora de la calidad de los servicios

financieros a través de la aplicación de estándares de calidad y competitividad.

- 7) Apoyo: las cooperativas deben capacitar al personal respecto a la calidad de los servicios financieros y a una atención óptima para sus socios. Similarmente, se deben realizar seminarios o cursos para fortalecer las competencias de cada colaborador.
- 8) Operación: las cooperativas deben fortalecer el control de los cambios que se realicen internamente; así como, definir acciones enfocadas en mejorar la comunicación entre colaborador y socio.
- 9) Evaluación del desempeño: las cooperativas deben establecer acciones enfocadas en el seguimiento, monitorización y evaluación de la satisfacción del socio, no solo en las instalaciones físicas de las instituciones, sino también en la atención a través de medios digitales como las redes sociales.
- 10) Mejora: las cooperativas deben establecer herramientas para la mejora de la calidad en los servicios financieros, por ejemplo herramientas tecnológicas de atención al cliente en las redes sociales, aplicaciones móviles para que puedan utilizar los servicios financieros en cualquier lugar con acceso a internet, el uso de *chatbots* o respuestas automatizadas en la página *web* y otras redes sociales. Ofrecer capacitaciones para todo el personal sobre estas herramientas y monitorear constantemente su evolución y satisfacción del socio respecto a éstas.

6. Implementación del SGC

Una vez que se socializa el SGC, las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua pueden implementarlo en las instituciones, notificándose previamente el tiempo que se requiere para ello.

7. Seguimiento y Medición del Sistema hasta llegar a la Certificación de la Norma ISO 9001:2015

Finalmente, una vez que la evaluación tiene resultados positivos y se hayan cumplido con todos los requisitos, las cooperativas de ahorro y crédito pueden optar por la

Certificación de la norma. Sin embargo, las cooperativas deben mantener ese certificado y requieren aplicar frecuentemente los lineamientos especificados previamente y evaluarse constantemente para que los servicios financieros sean de calidad y permitan un nivel óptimo de competitividad.

Cabe destacar que las auditorías internas deben evaluar el SGC para establecer si las cooperativas de ahorro y crédito cumplieron con los requisitos de la normativa, así como la valoración del proceso que se llevó a cabo. Así, debe realizarse este proceso cada dos meses y se realizará un seguimiento de las acciones para abordar los riesgos y oportunidades, donde se involucra tanto al Gerente y Auditor externo para sus respectivos análisis de las cooperativas de ahorro y créditos, con la finalidad del lograr los objetivos establecidos.

8. Evaluación de la gestión de la calidad y de la competitividad

A continuación se detallan las fórmulas que las cooperativas deben aplicar en cada una de las instituciones con la finalidad de evaluar la gestión de la calidad y de la competitividad, mismas que se deben realizar cada seis meses para garantizar que se cumplan los parámetros de la normativa.

Tabla 33.

Fórmulas para la gestión de calidad y competitividad de las cooperativas

Variable	Indicadores	Nº	Fórmulas
Gestión de la calidad de las cooperativas	Estructura financiera eficaz	1	$\frac{\text{Préstamos netos}}{\text{Total activos}}$ Meta: 70-80%
		2	$\frac{\text{Inversiones financieras}}{\text{Total activos}}$ Meta: máximo el 10%
	3	$\frac{\text{Créditos externos}}{\text{Total activos}}$ Meta: máximo el 5%	
	4	$\frac{\text{Aportaciones de los socios}}{\text{Total activos}}$ Meta: máximo el 20%	
	Calidad de activos	5	$\frac{\text{Total morosidad de préstamos}}{\text{Cartera de préstamos bruta}}$ Meta: $\leq 5\%$
		6	$\frac{\text{Activos improductivos}}{\text{Total activos}}$

			Meta: $\leq 5\%$
	Suficiencia patrimonial	7	$\frac{(\text{Patrimonio} + \text{Resultados})}{\text{Activos inmovilizados}}$
Desempeño laboral	Calidad en el desempeño laboral	8	Número de colaboradores que logran los objetivos propuestos
		9	Número de colaboradores que logran las metas de créditos o de captaciones de inversiones
	Gustos y Preferencias de los socios	10	$\frac{\# \text{ de socios}}{\# \text{ Población Económicamente Activa}} * 100$
	Expectativas	11	$\frac{\# \text{ de Clientes Muy Satisfechos}}{\# \text{ de Clientes Encuestados}} * 100$
Satisfacción del socio	Experiencia	12	$\frac{\# \text{ De experiencias positivas registradas}}{\# \text{ Total de experiencias registradas}} * 100$
	Quejas y reclamos	13	$\frac{\text{Quejas} \frac{y}{o} \text{reclamos solucionados}}{\text{Quejas} \frac{y}{o} \text{reclamos totales recibidas}}$
	Satisfacción del cliente	14	$\frac{\# \text{ de socios satisfechos}}{\text{Total de socios encuestados}}$
	Rendimiento	15	$\frac{\text{Ingresos netos de préstamos}}{\text{Promedio de cartera de préstamos neta}}$
		16	$\frac{\text{Ingresos por inversiones financieras}}{\text{Promedio de inversiones financieras}}$
		17	$\frac{\text{Margen bruto}}{\text{Promedio de activo total}}$
Competitividad	Rentabilidad	18	$\frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Patrimonio promedio}}$
		19	$\frac{\text{Resultados del ejercicio}}{\text{Activo promedio}}$
	Eficiencia financiera	20	$\frac{\text{Margen de intermediación estimado}}{\text{Activo promedio}}$
		21	$\frac{\text{Margen de intermediación estimado}}{\text{Patrimonio promedio}}$

Fuente: elaboración propia a partir de Mantilla (2018); Abril (2015); Dalongaro (2014); Iturralde (2011).

9. Mejora continua

Las cooperativas de ahorro y crédito deben realizar acciones de mejora continua, para ello se tomará como base principal para el estudio analizado los resultados obtenidos anteriormente, para hacer estrategias preventivas y correctivas. Además, se realizará un seguimiento de las no conformidades y las acciones correctivas: se trata de realización, Los resultados obtenidos deben ser priorizados para la realización de estrategias preventivas en un periodo corto. Es decir actuar de manera oportuna.

Por otro lado, se realizarán las auditorías internas periódicas y revisión por la Dirección y serán realizadas por un supervisor –Auditor externo (empresas auditoras legales Publico). Mediante el apoyo total de la organización con la finalidad de cumplimiento de los objetivos establecidos de las misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Abad, P. (2019). El Cuadro de Mando Integral Aplicado a la Planificación Estratégica de la Banca Privada. *Revista Ciencia Unemi*, 12(29), 20-35.
- Abdel, G., & Romo, D. (2004). *Sobre el concepto de competitividad. Documentos de trabajo en estudios de competitividad*. Distrito Federal, México: Centro de estudios de competitividad, ITAM.
- Abreu, J. (2014). El Método de la Investigación. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9(3), 195-204.
- Abril, F. (2015). Análisis financiero de las Cooperativas de Ahorro y Crédito pertenecientes al segmento 3 Zonal 6 Bajo el sistema de monitoreo Perlas para el periodo 2010-2013. *Tesis de Contabilidad y Auditoría*. Cuenca, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca.
- Aguilera, L., González, M., & Rodríguez, R. (2010). Factores que impactan la competitividad de las pymes. *Mercados y negocios*, 11(1), 116-136.
- Albretch, K. (2016). *Revolución del servicio: calidad*. Argentina: Machi.
- Alcaraz, A., & Martínez, Y. (2015). Calidad en el servicio. *Panorama Administrativo*, 57-60.
- Alcázar, K. (2012). Modelo servqual para el analisis de la percepcion de lalocalidad del servicio de la atencion prioritaria en la unidad médica Cartagena De Indias. *Revista Concepto*, 1-19.
- Analuisa, M., & Mora, E. (2019). Estudio de mercado para la cooperativa de ahorro y crédito riobamba ltda., agencia sur y estrategias para mejorar su competitividad. *Tesis en Administración de Empresas*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Aniorte, N. (2018). *Servicios de calidad*. España: Nic.
- Apolo, M. (2016). *Calidad de servicio y desarrollo personal*. Paraguay: Mon S.A.
- Aragón, J., De la Torre, J., & Ferrón, V. (2010). Calidad y algo más: el efecto conjunto de la gestión de la calidad y medioambiental en la rentabilidad de la

- empresa. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, XXXIX(148), 655- 675.
- Arana, G., Camisón, C., Casadesús, M., & Martiarena, A. (2008). *Gestión de la Calidad y competitividad de las empresas de la CAPV*. Bilbao: Orkestra.
- Arboleda, H. (2016). Competitividad: Concepto y Evolución Histórica. *Revista de Economía & Administración*, 13(2), 13-26.
- ASOBANCA. (2012). *Boletín Informativo de la Asociación de Bancos privados del Ecuador*. Obtenido de https://www.asobanca.org.ec/sites/default/files/diciembre_2012.pdf
- Atencio, E., & González, B. (2007). Calidad en el servicio en la editorial de la Universidad de Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 1, 172-186.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2006). *Informe anual 2006*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/13199/banco-interamericano-de-desarrollo-informe-anual-2006>
- Barrios, I., Hernández, H., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Criterio Libre*, 16(28), 179- 195.
- Bednar, R. (2015). *¿Qué es la calidad de servicio?* Europa: Ceupe.
- Beguiría, S. (2017). *Modelos de gestión de calidad*. Europa: Ceupe.
- Berenguer, F. (2009). Comisión Nacional de la Competencia y transposición de la Directiva de Servicios. *En: Retos y oportunidades*.
- BID. (2006). *Banco Interamericano de Desarrollo informe anual 2006*. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/publicacion/13199/banco-interamericano-de-desarrollo-informe-anual-2006>
- Black, S., Briggs, S., & Keogh, W. (2017). Service quality performance measurement in public/private sectors. *Managerial Auditing Journal*, 400-405.

- Bossis, G., Marins, J., Kuzhir, P., Volkova, O., & Zubarev, A. (2015). Functionalized microfibers for field-responsive materials and biological applications. *Journal of Intelligent Material Systems and Structures*, 1-9.
- Botero, L. (2014). Internacionalización y competitividad. *Revista Ciencias y Estratégicas*, 187-196.
- Cabrera, A., López, P., & Ramírez, C. (2011). La competitividad empresarial: un marco conceptual para su estudio. *Documentos de investigación. Administración de Empresas*(4), 1-56. Obtenido de http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2016597
- Calvo, A., Sarmiento, Y., Fuentes, D., & Alfonso, L. (2019). Modelo de prácticas de gestión en las cooperativas y asociaciones agropecuarias de la región centro y medio Sinú del departamento de Córdoba (Colombia). *Espacios*, 40, 24.
- Camisón, C. (1997). *La competitividad de la Pyme industrial española: Estrategia y Competencias distintivas*. Madrid, España: Civitas.
- Camisón, C. (2000). *Calidad y competitividad empresarial*. Valencia: Cámara de Comercio de Valencia.
- Camisón, C. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: PEARSON EDUCACIÓN, S.A.
- Campos, V., Guillén, J., & Sanchis, J. (2019). La Dirección Estratégica en las Cooperativas de Crédito. Utilización del Balanced Scorecard. *XVI Congreso de Investigadores en Economía Social y Cooperativa, Economía Social: crecimiento económico y bienestar*. España: CIRIEC .
- Cano, W., Hernández, S., & Santos, D. (2019). Metodología para un sistema de gestión de continuidad de negocio en las asociaciones cooperativas de ahorro y crédito del municipio de San Salvador, basado en ISO 22301:2012. *Tesis en Contaduría Pública*. San Salvador, El Salvador, Centroamérica: Universidad de El Salvador.
- Carranza, V. (2016). *La relación entre calidad de servicio y satisfacción del cliente*. España: ML.

- Castro, J. (2017). *Proyectos bajo ataque: Una historia en la búsqueda de la creación del valor*. México D.F.: Díaz de Santos.
- Chakana. (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>
- Charterina, A. (2016). *La Cooperativa y su identidad*. Madrid: DYKINSON.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill.
- Cronin, J., & Taylor, S. (2017). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 304-315.
- Cubillos, M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*, 80-90.
- Dalongaro, R. (2014). La satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de frontera. *Ciencias Administrativas*(4), 35-49.
- Daza, M. E., Daza, M. I., & Pérez, A. B. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *AiBi revista de investigación en administración e ingeniería*, 5(1), 20-26.
- Díaz, J., Coba, E., Hidalgo, C., Valencia, E., & Bonilla, J. (2017). Conjuntos borrosos aplicado al sector cooperativo del Ecuador. *Política y Cultura, primavera*(47), 227-253.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR, Revista de ciencias administrativas y sociales*, 1-17.
- Dzul, M. (2012). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

- Endara, C. (2014). *Un aporte a la discusión sobre profundización financiera en el Ecuador desde las cooperativas de ahorro y crédito*. Quito: Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- Escobar, J., & Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en Medicina*, 6, 27-36.
- Escuela de Posgrados. (2009). Ciclo de conferencias doctorales para MBA'S. Factores determinantes de competitividad empresarial., (págs. 20, 27 y 2 de Mayo - Junio).
- Fernández Nogales, Á. (2004). *Investigación y Técnicas de Mercado*. Madrid, España: ESIC.
- Fidias, G. (2012). *El proyecto de investigación, Introducción a la metodología científica* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Flores, B., & González, F. (2009). La competitividad de las pymes morelianas. *Cuadernos del CIMBAGE*, 11, 85-104.
- Gaitan, L. (2016). *Diseño de un modelo de gestión de calidad basado en los modelos de excelencia y el enfoque de gestión por procesos*. Barranquilla: FUN.
- Galeano, M. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Gallardo, J. (2012). *Administración Estratégica de la visión a la ejecución*. México: Alfaomega.
- García, F. (2013). *Administración Cooperativa*. Obtenido de https://www.coopeduc.com/files/archivos/administracion_cooperativa.pdf
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- Gómez, R. I. (2016). Análisis e impacto de la aplicación de la ley de economía popular y solidaria en las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Imbabura; a un año de vigencia como política social 2011- 2012. *Tesis en Ingeniería en Economía, Mención Finanzas*. Ibarra, Ecuador.

- Haywood, J. (2018). A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 19-29.
- 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, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Ibarra, M. A., González, L. A., & Demuner, M. d. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas. *Estudios Fronterizos*, 18(35), 107-130. doi:10.21670/ref.2017.35.a06
- Iborra, M., Dasi, A., Dolz, C., & Ferrer, C. (2014). *Fundamentos de dirección de empresa concepto y habilidades directivas*. Madrid: Paradinfo.
- INEC. (2020). *Directorio Empresarial, REDATAM*. Obtenido de <http://redatam.inec.gob.ec>
- ISO. (2018). *International Organization for Standardization*. Obtenido de <https://www.iso.org/home.html>
- ISO 9001:2015. (2015). *Norma Internacional*. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO en Ginebra.
- Iturralde, J. (2011). La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Oscus de la Ciudad de Ambato año 2010. *Tesis de Ingenierías en Contabilidad y Auditoría CPA*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Ivanović, M., & Majstorović, V. (2015). Model developed for the assessment of quality management level in manufacturing systems. *The TQM Magazine*, 410-423.
- Jácome, H., Ferraro, E., & Sánchez, J. (2004). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana: Una alternativa para el desarrollo*. Quito: Riespergraf.
- Jaramillo, R. (2017). Dictamen Libre. *Una mirada a la competitividad*, 87 - 98.

- Johnson, D. (2018). Adaptation of organizational change models to the implementation of quality standard requirements. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 154-174.
- Kaplan, R., & Norton, D. (2002). *Cuadro de mando Integral*. España: Gestión 2000.
- Laurett, R., & Mendes, L. (2019). EFQM model's application in the context of higher education. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 257-285.
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., & Quesada, L. (2019). Primeros pasos para implementar un sistema de gestión de la calidad en la universidad médica. *Revista Archivo Médico de Camagüey*.
- Lissabet, J. (2017). Experiencia de la aplicación del método “histórico-lógico” y la técnica cualitativa “análisis de contenido” en una investigación educativa. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1(23), 1-27.
- Listerri, J. A. (2002). *Guía Operativa para Programas de Competitividad para la Pequeña y Mediana Empresa. Informe de trabajo*. Washington: BID.
- Lombana, G., & Gutiérrez, S. (2009). Marco Analítico de la Competitividad. Fundamentos para el estudio de la competitividad regional. *Pensamiento & Gestión*(26), 1-38.
- Londoño, D. (2015). *Jóvenes y literacidad: Un análisis sociolingüístico*. Envigado: Editorial Institución Universitaria de Envigado.
- Mantilla, A. (2018). Modelo para que un usuario financiero pueda definir en qué Cooperativa de Ahorro y Crédito es adecuado invertir. *Tesis de Maestría en Dirección de Empresas*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Manzo, C. (2016). *Modelo Deming gestión de calidad*. España: Scrin.
- Mariño, M., Arregui, R., Guerrero, R., Mora, A., & Pérez, X. (2014). *Ecuador: Cooperativas de Ahorro y Crédito e Inclusion Financiera*. Ecuador: (Primera Ed. ed.). (A. C. Cooperativa de las Américas, Ed.).

- Mayo, J., & Avila, Y. (2010). La calidad y sus sistemas de gestión. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*(141). Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2010/>
- Medina, E. (2011). El Sistema de Gestión de la Calidad y su incidencia en el nivel de satisfacción de los clientes, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Migrantes del Ecuador Ltda., de la ciudad de Ambato. *Tesis de Ingeniería en Marketing y Gestión de Negocios*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Medina, J. (2014). *Competitividad Empresarial*. México: Alba.
- Melgarejo, Z., Mora, E., & Vera, M. (2013). Competitividad de la Mipyme y desarrollo regional. Estudio del caso colombiano. *Revista de la Facultad de ciencias económicas y administrativas Universidad de Nariño*, 2, 184-215.
- Meyers, J. (2016). *Competitividad internacional*. México: Petrice .
- Montaudon, C. (2010). Explorando la noción de la calidad. *Acta Universitaria*, 50-56.
- Mora, C. (2017). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Brasileira de Marketing*, 146-162.
- Moreta, R., & Peñaherrera, M. (2019). Mi primer certificado INEN y su incidencia en la competitividad de las Mipymes del sector textil de la provincia de Tungurahua. *Tesis de Ingeniería de Empresas*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Nápoles, L., Moreno, M., Arteta, Y., Steffaneli, I., & Tapia, I. (2013). ¿Cómo documentar un Sistema de Gestión de la Calidad según ISO 9001? *Ingeniare*, 8(15), 115-123.
- Narváez, C., Erazo, J., & Campos, J. (2019). Aplicación del sistema COBIT en los procesos de auditoría informática para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 5. *Visionario Digital*, 3(2), 445-475.
- Noronha, C. (2018). Confirmation of a four-variable quality management model. *Managerial Auditing Journal*, 12-19.

- Ortega, J., Borja., Aguilar, L., & Montalván, R. (2017). Evolución de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador, 2000-2015. *Semestre Económico*, 20(45), 187-216.
- Paez, C. (2014). *Competitividad Estructural*. México: Mc. Graw Hill.
- Palomo, R., Sanchis, J., & Gutiérrez, M. (2011). Efectos de la crisis financiera sobre la innovación en la reorganización de los sistemas bancarios: los sistemas institucionales de protección en las entidades financieras de ámbito territorial. *Innovar*, 21(39), 179-190.
- Parasuraman, A., & Zeithaml, V. (2019). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 198-206.
- Pasuña, M., & Vásquez, M. (2019). Análisis del crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 de la provincia de Tungurahua y su participación en el sistema financiero del Ecuador. *Tesis de Ingeniería financiera*. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Perdomo, Y., & Prieto, R. (2009). El Liderazgo como herramienta de competitividad para la gerencia del servicio. *Revista de Estudios Temáticos*, 6(2), 20-35.
- Pérez, D. (2017). Diseño de propuesta de un sistema de gestión de calidad para empresas del sector construcción. Caso: CONSTRUECUADOR S.A. *Tesis de Maestría en Administración de Empresas*. Quito, Pichincha, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Pérez, G. (2004). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural aplicaciones y prácticas*. Madrid: Narcea.
- Pomboza, E., Arguello, P., Monzano, H., & Moyano, M. (2017). Las Normas ISO 9001:2008 para el sistema de gestión de calidad. Aplicabilidad en Cooperativas de Ahorro y Crédito de la Ciudad de Riobamba. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/riobamba.html>

- Ramos, R., & Alves, G. (2019). O papel do ambiente obesogénico e dos estilos de vida parentais no comportamento alimentar infantil. *Rev Paul Pediatr*, 7(3), 363-371.
- Rashmi Urdhwareshe, H. U. (2014). *Total Quality Management*. Washigton DC. : Pearson S.A.
- Red de Observatorios Regionales del Mercado de trabajo. (2013). *Plan de fortalecimiento de la competitividad en Mipymes del sector industrial manufacturero del municipio de Pasto*. Pasto: Red ORMET.
- Richardson, D. (2009). *Sistema de monitoreo PERLAS*. USA.
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). Validation by expert judgements: two cases of qualitative research in Applied Linguistics. *Revista Nebrija*, 18. Obtenido de <https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada.html>
- Ruiz, A. (2008). Banking competitionand financial fragility. *Estudios Económicos*, 23(1), 49-87.
- Samuel, A. A. (2013). *Iso 900 -2008, The Internationa Standard. Total Quality Management 3st Edition*. EE.UU: Pearson Editor.
- Sánchez, C. (2008). Diseño y Propuesta de un modelo de Balanced Scorecard en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Alianza del Valle Ltda.". Quito: Escuela Politécnica Nacional.
- Sánchez, J., Delgado, G., Quijano, S., Gómez, G., & Delgado, D. (2019). Elementos de competitividad sistémica y la relación costo privado. *593 Digital Publisher*, 4(3), 48-61.
- Sánchez, X. &. (2008). Caracterización del sector cooperativo de ahorro y crédito en el Valle del Cauca. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 4(1), 42-63.
- Santana, C. (2017). Sistema de gestión de calidad para el sector de inyección de suelas de la provincia de Tungurahua: caso Teimsa. Ambato, Tungurahua, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

- Saquicela, J., Erazo, J., Narváez, C., & Omaza, J. (2019). Plan estratégico para la óptima gestión de los ingresos en las cooperativas de ahorro y crédito del sector financiero popular y solidario. *Visionario Digital*, 3(2.2), 216-237.
- SEPS. (2017). *Economía Popular y Solidaria (EPS)*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/noticia?conoce-la-eps>
- SEPS. (2018). *Reglamento de la Ley Orgánica Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de http://www.pichincha.gob.ec/images/xvillamarin/lotaip/anexos/2018/lit_a/a2/reglamento_a_la_ley_org_economia_popular_y_solidaria.pdf
- SEPS. (2019). *El sector cooperativo popular y solidario presenta un crecimiento positivo*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?el-sector-cooperativo-popular-y-solidario-presenta-un-crecimiento-positivo>
- SEPS. (2020). *Actualidad y Cifras EPS – Noviembre 2020*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>
- SEPS. (2020). *Reporte financiero comparativo el Segmento I*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/estadistica?boletines-financieros-mensuales>
- Soler, F., & Melián, A. (2012). Cooperativas de crédito y banca social: viejas y nuevas respuestas éticas y solidarias a problemas de siempre. *REVESCO* (109), 45-80.
- Stamenkov, G., & Dika, Z. (2015). A sustainable e-service quality model. *Journal of Service Theory and Practice*, 441-452.
- Suñol, S. (2006). Aspectos teóricos de la competitividad. *Revista Ciencia y Sociedad*, xxxi(2), 179-198.
- Taboada, R., Balbastre, F., & Redondo, A. (2012). Principios cooperativos y aplicación del modelo EFQM: efectos en el proceso estratégico de la cooperativa de enseñanza "La Nostra Escola Comarcal". *CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 228-259.
- Valencia, C. (2016). *Calidad total: principios y modelos de gestión, certificación ISO satisfacción del cliente interno y externo*. México: EPE.

- Vargas, T. (2018). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. España: Apdo.
- Westgard, J. (2014). *Sistemas de gestión de la calidad para el laboratorio clínico* .
Obtenido de QC Westgard:
http://www.ifcc.org/media/433206/SISTEMAS_DE_GESTION_DE_CALIDAD_PARA_EL_LABORATORIO_CLINICO.pdf
- Wulff, M., Martín, A., Gálvez, M., & De Vicente, J. (2013). The effect of polymer surfactant on the rheological properties of nanoemulsions. *Colloid and Polymer Science*, 291, 709–716.
- Zevallos, E. (2007). *Restricciones del entorno a la competitividad empresarial en América Latina*. San José, Costa Rica: FUNDES.

Anexos

Anexo 1: Encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Tema: “Gestión de la calidad y la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno”

Objetivo: Caracterizar la gestión de la calidad de las cooperativas de ahorro y crédito segmento uno

Instructivo:

- Marque con una X la respuesta que esté más próxima a su realidad.
- Sus respuestas serán tratadas de forma anónima

Información General

1. Edad (en años)

De 25 a 35 años	
De 36 a 40 años	
De 41 a 45 años	
De 46 a 50 años	
Más de 50 años	

2. Género

Masculino	
Femenino	

3. ¿Qué tipo de modelo de gestión de la calidad aplica la cooperativa?

Marque cuál de ellas:

Balance Score Card (BSC)	
Modelo Malcolm Baldrige	
Modelo de Excelencia <i>European Foundation for Quality Management</i> (EFQM)	
Modelo Iberoamericano de excelencia de calidad	
El Modelo de Deming (PHVA)	
Modelo de las 6C	
Normas ISO 9000	
Normas ISO 9001; 2015	

Otro (especifica) -----

- 4. ¿Su cooperativa utiliza algún modelo de Competitividad? Marque cuál de ellas:**

Cadena de Valor	
Basado en los recursos	
Basado en el conocimiento	
Modelo Aperturista	
Diamante de la Competitividad	
Doble (diamante) pentágono de Rugman	

Otro (especifica) -----

- 5. ¿Cuenta su cooperativa con un Sistema de Gestión de Calidad enfocado en la Norma ISO 9001:2015?**

Sí	
No	

- 6. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos establecidos por su cooperativa?**

Sí	
No	

- 7. ¿Está usted de acuerdo, con políticas internas de su cooperativa en los procesos dirigidos a la Gestión de la Calidad y la Competitividad?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

- 8. ¿Qué tan importante considera, aplicar un Manual de Gestión de Calidad?**

Muy importante	
Importante	
Neutral	
Poco importante	
No es importante	

- 9. ¿Está usted de acuerdo, con el proceso interno sobre la gestión de la calidad para generar un nivel de competitividad en el sector financiero?**

Muy de acuerdo	
De acuerdo	

Indiferente	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

10. ¿Está usted de acuerdo, que las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1, implementen la Norma ISO 9001:2015 para la mejora del nivel de satisfacción de los socios?

Muy de acuerdo	
De acuerdo	
Indiferente	
En desacuerdo	
Muy en desacuerdo	

11. De los siguientes ítems, señale la importancia de cada uno de ellos para la implementación de la Calidad en la Norma ISO 9001:2015.

Ítems	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
Gestión de la calidad					
Liderazgo					
1. ¿Identifica a los socios potenciales?					
2. ¿Conoce las necesidades actuales de los socios?					
3. ¿Relaciona los objetivos de la cooperativa con las necesidades de los clientes?					
4. ¿Se socializa el perfil del socio actual dentro de la cooperativa?					
5. ¿Monitorea y da seguimiento a la satisfacción del socio?					
6. ¿Fomenta los valores, imparcialidad y ética en la cooperativa?					
7. ¿Promueve la calidad de los servicios financieros en la cooperativa?					

8. ¿Brinda capacitaciones a los colaboradores?					
9. ¿Promueve el trabajo en equipo?					
10. ¿Existe una buena comunicación dentro de la cooperativa?					
Planificación					
1. ¿Las acciones de la cooperativa permiten minimizar los riesgos y utilizarlos como oportunidades de cambio?					
2. ¿Los objetivos se socializan con todos los colaboradores?					
3. ¿Los objetivos están orientados a la mejora de la calidad de los servicios financieros?					
4. ¿Se realiza una planificación adecuada de las estrategias para cumplir los objetivos?					
5. ¿Los cambios son correctamente planificados antes de ejecutarlos?					
Apoyo					
1. ¿Prioriza un buena relación laboral entre colaborador y directivo?					
2. ¿Mide el desempeño laboral de los colaboradores en la cooperativa?					
3. ¿Dispone de personal capacitado?					
4. ¿Posee información financiera actualizada y documentada rigurosamente?					
5. ¿La comunicación es óptima en la cooperativa?					

6. ¿Se promueve las competencias de cada colaborador?					
7. ¿La infraestructura de la cooperativa está en buen estado?					
Operación					
1. ¿Gestiona sus procesos internos?					
2. ¿Define quiénes son los encargados de la rendición de cuentas en cada departamento?					
3. ¿La información de la cooperativa está disponible para todos en caso de requerirlo?					
4. ¿La comunicación con el cliente es buena?					
5. ¿Realiza un control de los cambios realizados en los procesos internos de la cooperativa?					
6. ¿La planificación es realizada eficientemente?					
Evaluación del desempeño					
1. ¿Realiza un seguimiento y monitoreo de la satisfacción del socio?					
2. ¿Mide la percepción del socio en medios tradicionales y digitales?					
3. ¿Apoya la autoevaluación de los colaboradores?					
4. ¿Ejecuta una auditoría interna frecuente?					
Mejora					
1. ¿Establece herramientas para mejorar la calidad en los servicios financieros?					

2. ¿Realiza capacitaciones sobre dichas herramientas?					
3. ¿Ejecuta seguimientos sobre los objetivos y los resultados alcanzados?					
Competitividad					
1. ¿Administra coherentemente los recursos de la cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1?					
2. ¿Realiza planificaciones de mercados, investigación y desarrollo?					
3. ¿Realiza procesos de innovación dentro de la cooperativa de ahorro y crédito del segmento 1?					
4. ¿Genera un clima laboral adecuado?					
5. ¿Apoya los programas o proyectos productivos entre cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1?					
6. ¿Posee planes de contingencia en caso de imprevistos?					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 2: Validaciones por expertos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a las Cooperativas de Ahorro Crédito del Segmento UNO en la Provincia de Tungurahua.

Tema: “Gestión de la calidad y la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno”

CRITERIOS	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación		X			
Claridad en la redacción de los ítems		X			
Pertinencia de las variables con los indicadores		X			
Relevancia del contenido		X			
Factibilidad de la aplicación		X			

OBSERVACIONES:

En el instrumento

Validado por: Ing. **Gallardo Medina Washington Marcelo**

Profesión: **Magister en Administración de Empresas**

Lugar de trabajo: **Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas**

Cargo que desempeña: **Docente**

Lugar y fecha de validación: **Ambato, 18 de Febrero de 2021**

Firma:



Firmado digitalmente por:
**WASHINGTON MARCELO
GALLARDO MEDINA**

C.I:180341501-5

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a las Cooperativas de Ahorro Crédito del Segmento UNO en la Provincia de Tungurahua.

Tema: “Gestión de la calidad y la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno”

CRITERIOS	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
Presentación			x		
Claridad en la redacción de los ítems		x			
Pertinencia de las variables con los indicadores		x			
Relevancia del contenido		x			
Factibilidad de la aplicación		x			

OBSERVACIONES:

Se adjunta en el documento

Validado por: **Jiménez Castro Wilson Fernando**

Profesión: **Magister en Administración de Empresas**

Lugar de trabajo: **Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas**

Cargo que desempeña: **Docente**

Lugar y fecha de validación: **Ambato, 18 de Febrero de 2021**

Firma:



WILSON FERNANDO
JIMÉNEZ CASTRO

C.I: 1803098126

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

Cuestionario dirigido a las Cooperativas de Ahorro Crédito del Segmento UNO en la Provincia de Tungurahua.

Tema: "Gestión de la calidad y la competitividad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento Uno"

CRITERIOS	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Maló
Presentación	/				
Claridad en la redacción de los ítems		X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	/				
Relevancia del contenido	/				
Factibilidad de la aplicación	/				

OBSERVACIONES:

Proceder.

Validado por: Economista: Lascano Pérez Luis Fabricio

Profesión: Magister en Administración de Empresas

Lugar de trabajo: Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Administrativas

Cargo que desempeña: Docente Ocasional

Lugar y fecha de validación: Ambato, 18 de Febrero de 2021

Firma:

C.I:

1803521945