

Volumen 6 - Número 1 Especial  
Enero/Marzo 2019

# REVISTA INCLUSIONES

REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

ISSN 0719-4705



Editores:

Jaime Fabian Díaz Córdova

Tito Patricio Mayorga Morales

Estefanía de las Mercedes Zurita Meza



EDITORIAL CUADERNOS DE SOFÍA

**CUERPO DIRECTIVO**

**Directores**

**Dr. Juan Guillermo Mansilla Sepúlveda**

Universidad Católica de Temuco, Chile

**Dr. Francisco Ganga Contreras**

Universidad de Los Lagos, Chile

**Subdirectores**

**Mg © Carolina Cabezas Cáceres**

Universidad de Los Andes, Chile

**Dr. Andrea Mutolo**

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

**Editor**

**Drdo. Juan Guillermo Estay Sepúlveda**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Editor Científico**

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**

Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil

**Cuerpo Asistente**

**Traductora: Inglés**

**Lic. Pauline Corthorn Escudero**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Traductora: Portugués**

**Lic. Elaine Cristina Pereira Menegón**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**Portada**

**Sr. Felipe Maximiliano Estay Guerrero**

Editorial Cuadernos de Sofía, Chile

**COMITÉ EDITORIAL**

**Dra. Carolina Aroca Toloza**

Universidad de Chile, Chile

**Dr. Jaime Bassa Mercado**

Universidad de Valparaíso, Chile

**Dra. Heloísa Bellotto**

Universidad de San Pablo, Brasil

**Dra. Nidia Burgos**

Universidad Nacional del Sur, Argentina

**Mg. María Eugenia Campos**

Universidad Nacional Autónoma de México, México

**Dr. Francisco José Francisco Carrera**

Universidad de Valladolid, España

**Mg. Keri González**

Universidad Autónoma de la Ciudad de México, México

**Dr. Pablo Guadarrama González**

Universidad Central de Las Villas, Cuba

**Mg. Amelia Herrera Lavanchy**

Universidad de La Serena, Chile

**Dr. Aleksandar Ivanov Katrandzhiev**

Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria

**Mg. Cecilia Jofré Muñoz**

Universidad San Sebastián, Chile

**Mg. Mario Lagomarsino Montoya**

Universidad de Valparaíso, Chile

**Dr. Claudio Llanos Reyes**

Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile

**Dr. Werner Mackenbach**

*Universidad de Potsdam, Alemania  
Universidad de Costa Rica, Costa Rica*

**Mg. Rocío del Pilar Martínez Marín**

*Universidad de Santander, Colombia*

**Ph. D. Natalia Milanesio**

*Universidad de Houston, Estados Unidos*

**Dra. Patricia Virginia Moggia Münchmeyer**

*Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile*

**Ph. D. Maritza Montero**

*Universidad Central de Venezuela, Venezuela*

**Dra. Eleonora Pencheva**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dra. Rosa María Regueiro Ferreira**

*Universidad de La Coruña, España*

**Mg. David Ruete Zúñiga**

*Universidad Nacional Andrés Bello, Chile*

**Dr. Andrés Saavedra Barahona**

*Universidad San Clemente de Ojrid de Sofía, Bulgaria*

**Dr. Efraín Sánchez Cabra**

*Academia Colombiana de Historia, Colombia*

**Dra. Mirka Seitz**

*Universidad del Salvador, Argentina*

#### COMITÉ CIENTÍFICO INTERNACIONAL

##### Comité Científico Internacional de Honor

**Dr. Adolfo A. Abadía**

*Universidad ICESI, Colombia*

**Dr. Carlos Antonio Aguirre Rojas**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Martino Contu**

*Universidad de Sassari, Italia*

**Dr. Luiz Alberto David Araujo**

*Pontificia Universidad Católica de Sao Paulo, Brasil*

**Dra. Patricia Brogna**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Horacio Capel Sáez**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Javier Carreón Guillén**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Lancelot Cowie**

*Universidad West Indies, Trinidad y Tobago*

**Dra. Isabel Cruz Ovalle de Amenabar**

*Universidad de Los Andes, Chile*

**Dr. Rodolfo Cruz Vadillo**

*Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México*

**Dr. Adolfo Omar Cueto**

*Universidad Nacional de Cuyo, Argentina*

**Dr. Miguel Ángel de Marco**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Emma de Ramón Acevedo**

*Universidad de Chile, Chile*

**Dr. Gerardo Echeita Sarrionandia**

*Universidad Autónoma de Madrid, España*

**Dra. Patricia Galeana**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dra. Manuela Garau**

*Centro Studi Sea, Italia*

**Dr. Carlo Ginzburg Ginzburg**

*Scuola Normale Superiore de Pisa, Italia  
Universidad de California Los Ángeles,  
Estados Unidos*

**José Manuel González Freire**

*Universidad de Colima, México*

**Dra. Antonia Heredia Herrera**

*Universidad Internacional de Andalucía, España*

**Dr. Eduardo Gomes Onofre**

*Universidade Estadual da Paraíba, Brasil*

**Dra. Blanca Estela Zardel Jacobo**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Miguel León-Portilla**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Miguel Ángel Mateo Saura**

*Instituto de Estudios Albacetenses "don Juan Manuel", España*

**Dr. Carlos Tulio da Silva Medeiros**

*Diálogos em MERCOSUR, Brasil*

**Dr. Álvaro Márquez-Fernández**

*Universidad del Zulia, Venezuela*

**Dr. Oscar Ortega Arango**

*Universidad Autónoma de Yucatán, México*

**Dr. Antonio-Carlos Pereira Menaut**

*Universidad Santiago de Compostela, España*

**Dr. José Sergio Puig Espinosa**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dra. Francesca Randazzo**

*Universidad Nacional Autónoma de Honduras, Honduras*

**Dra. Yolando Ricardo**

*Universidad de La Habana, Cuba*

**Dr. Manuel Alves da Rocha**

*Universidade Católica de Angola Angola*

**Mg. Arnaldo Rodríguez Espinoza**

*Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica*

**Dr. Miguel Rojas Mix**

*Coordinador la Cumbre de Rectores Universidades Estatales América Latina y el Caribe*

**Dr. Luis Alberto Romero**

*CONICET / Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Maura de la Caridad Salabarría Roig**

*Dilemas Contemporáneos, México*

**Dr. Adalberto Santana Hernández**

*Universidad Nacional Autónoma de México, México*

**Dr. Juan Antonio Seda**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dr. Saulo Cesar Paulino e Silva**

*Universidad de Sao Paulo, Brasil*

**Dr. Miguel Ángel Verdugo Alonso**

*Universidad de Salamanca, España*

**Dr. Josep Vives Rego**

*Universidad de Barcelona, España*

**Dr. Eugenio Raúl Zaffaroni**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Comité Científico Internacional**

**Mg. Paola Aceituno**

*Universidad Tecnológica Metropolitana, Chile*

**Ph. D. María José Aguilar Idañez**

*Universidad Castilla-La Mancha, España*

**Mg. Elian Araujo**

*Universidad de Mackenzie, Brasil*

**Mg. Romyana Atanasova Popova**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Dra. Ana Bénard da Costa**

*Instituto Universitario de Lisboa, Portugal  
Centro de Estudios Africanos, Portugal*

**Dra. Alina Bestard Revilla**

*Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte, Cuba*

**Dra. Noemí Brenta**

*Universidad de Buenos Aires, Argentina*

**Dra. Rosario Castro López**

*Universidad de Córdoba, España*

**Ph. D. Juan R. Coca**

*Universidad de Valladolid, España*

**Dr. Antonio Colomer Vialdel**

*Universidad Politécnica de Valencia, España*

**Dr. Christian Daniel Cwik**

*Universidad de Colonia, Alemania*

**Dr. Eric de Léséulec**

*INS HEA, Francia*

**Dr. Andrés Di Masso Tarditti**

*Universidad de Barcelona, España*

**Ph. D. Mauricio Dimant**

*Universidad Hebrea de Jerusalén, Israel*

**Dr. Jorge Enrique Elías Caro**

*Universidad de Magdalena, Colombia*

**Dra. Claudia Lorena Fonseca**

*Universidad Federal de Pelotas, Brasil*

**Dra. Ada Gallegos Ruiz Conejo**

*Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú*

**Dr. Francisco Luis Giraldo Gutiérrez**

*Instituto Tecnológico Metropolitano,  
Colombia*

**Dra. Carmen González y González de Mesa**

*Universidad de Oviedo, España*

**Ph. D. Valentin Kitanov**

*Universidad Suroeste Neofit Rilski, Bulgaria*

**Mg. Luis Oporto Ordóñez**

*Universidad Mayor San Andrés, Bolivia*

**Dr. Patricio Quiroga**

*Universidad de Valparaíso, Chile*

**Dr. Gino Ríos Patio**

*Universidad de San Martín de Porres, Per*

**Dr. Carlos Manuel Rodríguez Arrechavaleta**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de  
México, México*

**Dra. Vivian Romeu**

*Universidad Iberoamericana Ciudad de  
México, México*

**Dra. María Laura Salinas**

*Universidad Nacional del Nordeste, Argentina*

**Dr. Stefano Santasilia**

*Universidad della Calabria, Italia*

**Mg. Silvia Laura Vargas López**

*Universidad Autónoma del Estado de  
Morelos, México*

**Dra. Jaqueline Vassallo**

*Universidad Nacional de Córdoba, Argentina*

**Dr. Evandro Viera Ouriques**

*Universidad Federal de Río de Janeiro, Brasil*

**Dra. María Luisa Zagalaz Sánchez**

*Universidad de Jaén, España*

**Dra. Maja Zawierzeniec**

*Universidad Wszechnica Polska, Polonia*

Editorial Cuadernos de Sofía

Santiago – Chile

Representante Legal

Juan Guillermo Estay Sepúlveda Editorial

REVISTA  
INCLUSIONES  
REVISTA DE HUMANIDADES  
Y CIENCIAS SOCIALES

CUADERNOS DE SOFÍA  
EDITORIAL

### Indización, Repositorios y Bases de Datos Académicas

Revista Inclusiones, se encuentra indizada en:



Information Matrix for the Analysis of Journals







uOttawa

Bibliothèque  
Library



REX



WESTERN  
THEOLOGICAL SEMINARY

BIBLIOTECA ELECTRÓNICA  
DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Ministerio de  
Ciencia, Tecnología  
e Innovación Productiva



Vancouver Public Library



Universidad  
de Concepción

BIBLIOTECA UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

EST. 1785  
UNB  
LIBRARIES



UNIVERSITY OF  
SASKATCHEWAN

MLZ  
Heinz Maier-Leibnitz Zentrum

Hellenic Academic Libraries Link

HEAL LINK

Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

**LA GESTIÓN DE CALIDAD CON EL MODELO EUROPEO DE EXCELENCIA (EFQM)  
Y EL CRECIMIENTO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO  
DE LA PROVINCIA DE TUNGURAHUA**

**QUALITY MANAGEMENT BASED ON THE EUROPEAN FOUNDATION FOR QUALITY  
MANAGEMENT MODEL (EFQM) AND THE DEVELOPMENT OF FINANCIAL COOPERATIVES  
FROM THE TUNGURAHUA PROVINCE**

**Mg. María del Carmen Gómez Romo**

Universidad Técnica de Ambato, Ecuador  
mariadgomez@utal.edu.ec

**Dra. Mary Elizabeth Cruz Lascano**

Universidad Técnica de Ambato, Ecuador  
me.cruz@uta.edu.ec

**Mg. Myriam del Rocío Manjarrés Vásquez**

Universidad Técnica de Ambato, Ecuador  
myriandmanjarres@uta.edu.ec

**Fecha de Recepción:** 07 de noviembre de 2018 – **Fecha Revisión:** 14 de diciembre de 2018

**Fecha de Aceptación:** 11 de enero de 2019 – **Fecha de Publicación:** 30 de enero de 2019

### **Resumen**

La gestión de calidad es una herramienta administrativa que permite mejorar el desempeño de las organizaciones cuya contribución se ha hecho visible a través de la obtención de resultados satisfactorios. Los modelos de excelencia de calidad han impulsado la mejora continua, tal es el caso del modelo de la Fundación Europea de Calidad (EFQM) alrededor de cuyos criterios gira la presente investigación. El universo objeto de estudio está constituido por 51 Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua de los segmentos 1, 2, 3 y 4, a cuyos gerentes se les aplicó un cuestionario estructurado con 33 ítems, 27 de ellos fueron distribuidos equitativamente en cada uno de los 9 criterios del modelo y 6 se direccionaron a los descriptores del crecimiento cooperativo, las respuestas se evaluaron con escala de Likert (5 categorías). Se determinó la correlación entre la gestión de calidad y el crecimiento de las cooperativas con el paquete estadístico SPSS (versión 24), a partir de ello se estableció que el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es explicado parcialmente por la gestión de calidad, además se evaluó la existencia de correlación entre cada uno de los criterios del modelo de calidad y los descriptores del crecimiento de las cooperativas.

### **Palabras Claves**

Gestión de calidad – Crecimiento cooperativas financieras – Modelo EFQM

### **Abstract**

Quality management is an administrative tool that allows improving the performance of organizations, whose contribution has been visible through obtaining satisfactory results. Quality excellence models have driven continuous advance, such is the case of the European Quality Foundation (EFQM) model around whose criteria the present investigation revolves. The studied universe was integrate with 51 Savings and Credit Cooperatives of the province of Tungurahua. Which belongs to segments 1, 2, 3 and 4, whose managers answered a structured questionnaire with 33 items, 27 of them distributed equally to each one of the nine criteria of the model, and six addressed to the descriptors of cooperative growth, the responses were assessed with the Likert scale (5 categories). The correlation between quality management and the growth of cooperatives was determined with the statistical package SPSS (version 24). Based on it was established that the growth of Savings and Credit Cooperatives is explained partially by the quality management of In addition, the existence of correlation between each one of the criteria of the quality model and the descriptors of the growth of the cooperatives was evaluated.

### **Keywords**

Quality management – Financial cooperative growth – EFQM model

### **Para Citar este Artículo:**

Gómez Romo, María del Carmen; Cruz Lascano, Mary Elizabeth y Manjarrés Vásquez, Myriam del Rocío. La gestión de calidad con el modelo europeo de excelencia (EFQM) y el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua. Revista Inclusiones Vol: 6 num Especial (2019): 72-89.

## Introducción

Las cooperativas de ahorro y crédito, tienen el papel fundamental de facilitar la integración de las comunidades y ciudadanía al sector financiero, especialmente cuando las condiciones y requisitos de la banca privada y pública resultan difíciles de cumplir. En Ecuador, a mayo de 2018 según la SEPS<sup>1</sup> existen 645 cooperativas, de las cuales 335 pertenecen a los segmentos 1, 2, 3 y 4. Tungurahua se ubica en el tercer lugar por número de cooperativas a nivel nacional, esto se debe a que muchas de ellas han sido constituidas por comunidades indígenas que tienen presencia importante en la provincia<sup>2</sup>.

En las últimas dos décadas, el sector cooperativo tuvo un crecimiento acelerado, las cooperativas se crearon con requisitos que priorizan el control económico, esto sumado al escaso o ningún conocimiento de dirigentes, socios y administradores de la aplicación de metodologías de gestión social, económica y ambiental<sup>3</sup> resultó en la quiebra y cierre de algunas de ellas causando perjuicio a los asociados y la comunidad en general. Esto obligó al Estado a garantizar la estabilidad y manejo adecuado de los fondos y para ello se creó el ente de control de las cooperativas y asociaciones financieras y no financieras, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), con ello, se ha logrado regularizar la creación y se controlan periódicamente los resultados, pero la gestión sigue siendo una debilidad, especialmente en los segmentos 3, 4 y 5.

La gestión empresarial es el medio para alcanzar los resultados esperados, cuando el liderazgo no aporta a la definición de la cultura organizacional y direccionamiento de los planes, acciones y mediciones, el crecimiento, en caso de existir, provoca desorden y dificultades, esto, en un momento determinado se desborda y perjudica a la organización y su entorno. Ante esta realidad, se han desarrollado varias herramientas de gestión desde las más elementales hasta las que buscan estandarizar procesos y asegurar la calidad de los productos y servicios. La gestión de calidad, desde los años 80, tiene presencia internacional, como una forma de mejorar las relaciones comerciales a través de certificados o reconocimientos que garanticen la calidad de la gestión en las empresas y como consecuencia de los productos y servicios. Uno de los modelos que surgieron a través de la European Foundation of Quality Management (EFQM), presenta un conjunto de requerimientos a cumplir, que pueden ser tomados textualmente para concursar y conseguir el premio, o como una guía de gestión que mejora sustancialmente los procesos.

Para el presente estudio se ha tomado el modelo EFQM, como base para establecer el nivel de calidad en la gestión de las cooperativas de ahorro y crédito que conforman la muestra y cómo influye este en el crecimiento de las cooperativas de ahorro y crédito de Tungurahua. Para ello se evalúa el nivel de cumplimiento de los requisitos del modelo, se analiza la evolución económica mediante la información financiera presentada a los entes de control y se establece la relación que existe entre estas dos variables.

<sup>1</sup> Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Boletín SEPS 12 (Quito: Consejo Editorial de la SEPS, 2018), 6.

<sup>2</sup> Diario La Hora, Malas administraciones llevan a cerrar 15 cooperativas en este año (Noticias Tungurahua, 13 de junio de 2016). Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1101953382/malas-administraciones-llevan-a-cerrar-15-cooperativas-en-este-ac3b1o>

<sup>3</sup> Diego Barba y María Gaviláñez, "Gestión social en las cooperativas de ahorro y crédito de una provincia ecuatoriana", Revista ciencia UNEMI, Vol: 9 num 19 (2016): 30-38.

## Marco teórico

### Gestión empresarial.

La gestión en las organizaciones se concentra en las estrategias y decisiones definidas por el líder o nivel directivo, cuyo propósito es alcanzar los resultados esperados promoviendo la integración y compromiso de las personas para la utilización óptima de los recursos. “La efectividad organizacional se fundamenta en el grado de cumplimiento de ese resultado esperado, basado en el dinamismo de las personas que componen la organización y, en menor proporción, en los recursos tangibles”<sup>4</sup>.

Como consecuencia, son los recursos intangibles los que influyen en mayor medida en el grado de certeza del nivel directivo, “las decisiones se basan en información fiable y basada en datos de los resultados fiables y previstos, en la capacidad de los procesos y sistemas, en las necesidades, expectativas y experiencia de los grupos de interés, y en el rendimiento de otras organizaciones.”<sup>5</sup>

La definición y organización de estos recursos no es tarea fácil, se requiere de la estructuración de sistemas que estandaricen las operaciones y aseguren su efectividad y mejora continua, en suma, que garanticen la satisfacción de los grupos de interés a través de la calidad.

### Gestión de calidad

“La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes”.<sup>6</sup> El concepto de calidad tiene una importante evolución, desde establecer características tangibles de los productos y servicios, relacionados con el precio, hasta la actualidad, que tiene más que ver con la satisfacción de las necesidades de los clientes internos y externos y la sostenibilidad en el tiempo de los procesos que la hacen posible, a través del mejoramiento continuo. En este proceso, “no se puede hablar de momentos o etapas claramente definidas; se trata más bien de ideas y conceptos que han ido incorporándose a los ya existentes y conviven con ellos, pero que marcan las tendencias seguidas por la mayoría de las empresas en sucesivos períodos”.<sup>7</sup>

Existen varios modelos de gestión de calidad, se puede distinguir el más conocido a nivel internacional por otorgar una certificación que es el Sistema ISO 9001, y otros que otorgan premios y reconocimientos como el Premio Deming originario de Japón, El premio Malcolm Baldrige otorgado en Estados Unidos y el modelo de la comunidad europea a través de la European Foundation for Quality Management (EFQM), objeto del estudio.

<sup>4</sup> Carlos Gallo, “Innovación Empresarial”, Sabaneta Vol: 1 num 1 (2015): 41.

<sup>5</sup> Alexia Mastache, Implantación del modelo EFQM y su impacto en la competitividad de la empresa: un análisis de casos de empresas localizadas en Asturias (Oviedo: Universidad de Oviedo, 2012): 31.

<sup>6</sup> ISO 9000, Sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario (Ginebra: Secretaría Central de ISO, 2015): 7

<sup>7</sup> María Pichardo; Ana Hurtado; Juana García y Silvano Hernández, “Análisis documental de los sistemas de gestión de calidad mediante la cartografía conceptual”, Revista Entramados-educación y calidad, año 4 num 4 (2017): 163.

Cabe indicar que existen varios tipos de motivaciones para adoptar un sistema de gestión de calidad relacionados con la organización, desarrollo, crecimiento, productividad, eficiencia, competitividad, imagen institucional, entre otras, sin embargo, existen otras consideraciones y motivos para implementarla que no responden al concepto original y terminan desvirtuando los procesos y los resultados, como cuando se utiliza únicamente para cumplir exigencias comerciales, por ejemplo.

La Norma ISO 9001, al otorgar una certificación reconocida internacionalmente, es implementada por las empresas para facilitar las relaciones comerciales con clientes que exigen altos niveles de calidad; los otros modelos antes mencionados, a más de los fines comerciales, tienen mayor impacto en la gestión y prestigio de la organización como tal. De ahí que el modelo EFQM, puede ser considerado para medir el nivel de calidad de la gestión y determinar los aspectos a mejorar (acciones de mejora).

### El modelo de calidad EFQM

El modelo EFQM se basa en la satisfacción de clientes y empleados, ubicando al liderazgo como la clave para lograr un impacto significativo en la organización y en la sociedad. Los resultados de su aplicación se centran en alcanzar resultados significativos. El objetivo es la sistematización y estructuración de un modelo que funciona con hechos y datos comprobables que minimizan la subjetividad al tomar decisiones y valorar resultados.<sup>8</sup> Se basa en nueve criterios que a su vez se dividen en sub-criterios, que se utilizan para evaluar el progreso de una organización hacia la excelencia. Los criterios agentes (lo que la organización hace) son: Liderazgo, Política y estrategia, personal, alianzas y recursos; y, procesos. Los criterios resultados (lo que se consigue) son: resultados en clientes, resultados en las personas, resultados en la sociedad; y, resultados clave.<sup>9</sup> Cada subcriterio tiene un peso porcentual en la calificación final que una organización puede alcanzar sobre el 100% o 1000 puntos, como se observa en la Figura 1, la importancia que tienen la satisfacción de cliente, los procesos y el liderazgo es evidente.

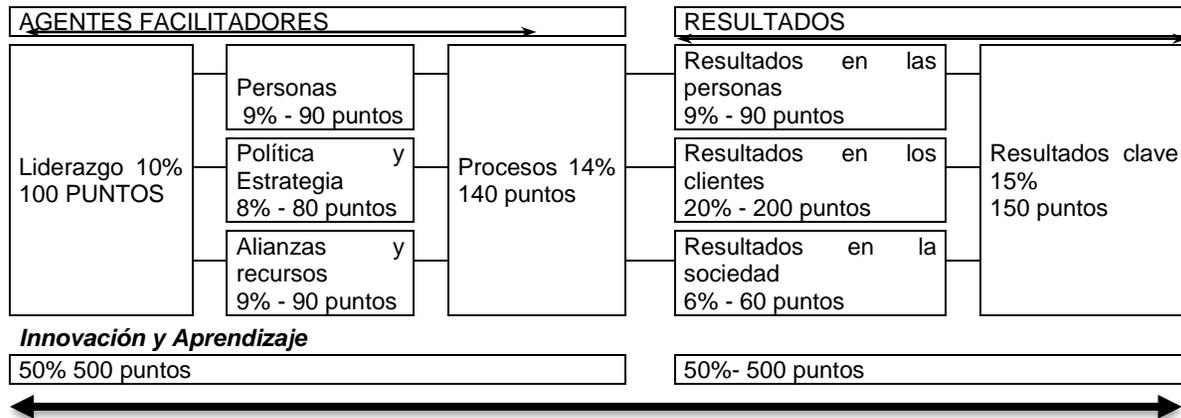


Figura 1  
Descripción esquemática del modelo de calidad EFQM  
Fuente: modelo de calidad EFQM 2013

<sup>8</sup> Luis González y Oscar Espinoza, "Calidad de la educación superior. Concepto y modelos", *Calidad en la educación*, num 28 (2018): 269.

<sup>9</sup> Pilar Martínez; Francisco Pérez y Mirian Martínez, "Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria", *Revista Complutense de Educación*, Vol: 29 num 3 (2018): 635.

## Fundamentos y características del modelo.

El modelo EFQM está basado en los “conceptos fundamentales de la excelencia”<sup>10</sup> como son: 1) Orientación hacia los resultados, 2) Orientación al cliente, 3) Liderazgo y constancia en los objetivos, 4) Gestión por procesos y hechos, 5) Desarrollo e implicación de las personas, 6) Aprendizaje, innovación y mejora continuos, 7) Desarrollo de alianzas, 8) Responsabilidad social. Estos conceptos, conocidos también como principios de la Gestión de Calidad, acercan a la excelencia a la organización. El grado de cumplimiento se determina a través de la calificación que la organización obtiene, aunque en principio ésta no es importante, considerando que el fin principal es el mejoramiento interno, se constituye en la herramienta de medición que permite valorar el avance de la excelencia en un momento determinado, e irlo comparando en el transcurso del tiempo.

El concepto de excelencia en el modelo de EFQM, abarca todos los procesos que integran la actividad de la organización

No es una teoría. Es necesario que la evidencia relacionada con las actividades fundamentales de las áreas y los procesos estén disponibles. Entre las evidencias se encuentran la satisfacción y lealtad del cliente, la motivación y la competencia de los empleados, y el resultado de excelencia se mide también en relación con la lealtad de la sociedad.<sup>11</sup>

Durante el proceso de aplicación del modelo, se utiliza también el esquema REDER: Resultados esperados, Enfoques a planificar y desarrollar, Despliegue de enfoque, Evaluación y Revisión de los enfoques y su despliegue.

Este modelo de autoevaluación es factible de aplicarse a todo tipo de organización. En primera instancia para hacer un diagnóstico del nivel de cumplimiento, consiente o no, y luego para tomar decisiones en función del cumplimiento, mantenimiento y mejora de los requisitos que permitan asegurar la satisfacción de los clientes a través de la calidad de los productos o servicios ofertados. El sector cooperativo, carente generalmente de herramientas de gestión, presenta las condiciones adecuadas para realizar un estudio sobre el cumplimiento y factibilidad de aplicación del modelo de calidad.

## El Sistema financiero

Es el responsable de la circulación del dinero en la economía, canaliza el excedente de fondos de las personas que no gastan todo su dinero, hacia aquellos que necesitan financiar sus actividades de consumo o inversión<sup>12</sup>; una vasta discusión se ha forjado ante el hecho de considerar al desarrollo del sistema financiero como determinante del crecimiento económico, o si es éste último el responsable de la calidad del primero, los análisis existentes no son concluyentes al respecto, sin embargo,

<sup>10</sup> European Foundation Quality Management, Ocho Fundamentos de la Excelencia. Los Conceptos fundamentales y sus beneficios. Disponible en: URL: <http://www.efqm.org>

<sup>11</sup> Akyay Uygur y Sevgi Sümerli, “EFQM Excellence Model”, International Review of Management and Business Research, Vol: 2 Issue 4 (2013): 992.

<sup>12</sup> Superintendencia de Bancos, “Glosario de términos financieros” [base de datos en línea], 2018. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/> [fecha de consulta: octubre 2018)]

Pussetto<sup>13</sup> señala que un sistema financiero sólido es altamente deseable para la economía, mientras que Hernández Mota<sup>14</sup>, considera que es la productividad de la inversión, y no su volumen, la condición suficiente para que las finanzas contribuyan al crecimiento económico a través del sistema financiero.

Para que este sistema funcione adecuadamente requiere de tres elementos fundamentales: instituciones financieras, activos financieros y el mercado financiero.

Las instituciones financieras actúan como intermediarias entre las personas que disponen de fondos excedentes y aquellas que los requieren; de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador

el Sistema Financiero Nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez<sup>15</sup> (CRE, art. 309).

Según el artículo 162 del Código Orgánico Monetario Financiero del Ecuador (COMF, 2014)<sup>16</sup>, entre las entidades del sector financiero público están: Banco de Desarrollo del Ecuador B.P., BanEcuador, Corporación Financiera Nacional, Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Banco Central del Ecuador; mientras que el sector financiero privado, está compuesto por: Bancos múltiples y privados, entidades de servicio financiero, y entidades de servicios auxiliares del sistema financiero; finalmente el Sector Financiero Popular y Solidario, en base al artículo 163 (COMF, 2014) se integra por las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales; entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales y cajas de ahorro; y de servicios auxiliares del sistema financiero, así como por las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda.

### **Las Cooperativas de Ahorro y Crédito en Ecuador**

Según el artículo 445, las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente bajo los principios establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, con el objetivo de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios, clientes o terceros.

Las Cooperativas objeto de este estudio están segmentadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera de acuerdo al numeral 35 del Artículo 14 en base al monto de sus activos que es actualizado cada año mediante la variación del

<sup>13</sup> Lucas Pussetto, "Sistema financiero y crecimiento económico: Un misterio sin resolver", Palermo Business Review num 1 (2008):49-51

<sup>14</sup> José Hernández Mota, "El papel del desarrollo financiero como fuente del crecimiento económico", Revista Finanzas y Política Económica, Vol: num 2 (2015): 254.

<sup>15</sup> Ecuador, Asamblea Constituyente, *Constitución del Ecuador*, en Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 ,

<sup>16</sup> Código Orgánico Monetario Financiero, 5 de Septiembre de 2014. 2do.Suplemento Registro Oficial 332 del 12 de septiembre de 2014.

índice de precios al consumidor. La tabla No.1 muestra la segmentación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito vigente en Ecuador.

Segmento	Activos (USD)
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Tabla 1  
Clasificación de las Cooperativas de Ahorro y Crédito por segmentos  
Fuente: Código Orgánico Monetario Financiero (2014)

### El crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

Las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas, son parte sustancial del sector financiero del país, y despliegan un papel fundamental en el desarrollo económico y financiero del estado, el cual en el período 2001-2014, experimentó un crecimiento anual en el PIB real promedio del 4.5 por ciento, superando el promedio regional del 3.3 por ciento. Durante este período, el país experimentó la segunda tasa de crecimiento más alta en América Latina. En el estudio del Banco Mundial se menciona que en Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito para el año 2017, alcanzaron un número de 674, con más de 6,1 millones de miembros que forman parte de la economía popular y solidaria. Estas cooperativas tienen alrededor de \$ 12 mil millones en activos y \$ 9 mil millones en depósitos, lo que sugiere que en el año en mención, sus activos representaron más de una quinta parte de todos los activos en el sistema financiero<sup>17</sup>.

Además, en base a la información publicada por la SEPS<sup>18</sup>, en el año 2017, las cooperativas de ahorro y crédito a nivel nacional registran un crecimiento del 4.9% en relación a los activos con USD 11.387 millones. El mismo porcentaje de evolución corresponde a los pasivos, con una representación de USD 9.296,4 millones; asimismo, el patrimonio llegó al 2,2% con USD 1.566,7 millones.

Este crecimiento se refleja principalmente en la zona centro del país (Bolívar, Chimborazo, Cotopaxi, Tungurahua, Pastaza); en donde los activos de las 259 entidades financieras populares y solidarias llegan a \$2.918 millones; con un nivel de ingresos de 351,97 millones, según cifras del año 2017.

Es importante destacar que en esta misma zona del país, el 69,92% de colocaciones de créditos, llega a socios que tienen instrucción primaria y secundaria, reflejando un alto grado de inclusión financiera en el sector rural de esta zona del país.

<sup>17</sup> World Bank, Ecuador - Systematic Country Diagnostic (English). Washington, D. C.: World Bank Group. 2018. <http://documents.worldbank.org/curated/en/835601530818848154/Ecuador-Systematic-Country-Diagnostic>, 8.

<sup>18</sup> Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, "El sector cooperativo popular y solidario presenta un crecimiento positivo". 2017. [base de datos en línea], <http://www.seps.gob.ec/noticia?el-sector-cooperativo-popular-y-solidario-presenta-un-crecimiento-positivo>, [fecha de consulta: noviembre 2018]

Lo dicho anteriormente se corrobora con el análisis realizado por la revista Ekos,<sup>19</sup> la cual mantiene que la confianza en el sistema financiero ecuatoriano se visualiza en la tendencia creciente de los depósitos hasta el año 2014, al entrar la economía en recesión (2015), el crecimiento se reduce en -10,50%, tras lo cual los depósitos continúan en ascenso hasta alcanzar un máximo histórico que supera los USD 34.800 millones en el 2017. El crédito del sistema financiero siguió el mismo comportamiento que los depósitos, con la diferencia que la disminución presentada en el 2015 fue apenas del -3,39%; de manera similar en 2017 también alcanza niveles históricos que bordean los USD 34.800 millones; situación que expresa la confianza de los intermediarios financieros en la economía, así como el dinamismo y capacidad de recuperación del sistema financiero, aún en períodos de recesión. De manera general. Para el año 2017, los bancos lograron utilidades por USD 324,58 millones, y las cooperativas, USD 76,85 millones, lo cual fue favorable para el sistema, con un crecimiento del 10,9%.

En referencia a los datos estadísticos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria<sup>20</sup>, como se muestra en la tabla No. 2, del total de las cooperativas de ahorro y crédito activas del país, alrededor del 16% corresponden a la provincia del Tungurahua, de un total de 205 cooperativas que se encuentran en proceso de liquidación, 54 que representan el 26% corresponden a nuestra provincia; mientras que de 196 cooperativas de ahorro y crédito extintas en el país, alrededor del 11% pertenecieron a Tungurahua.

	Activas		En liquidación		Extintas	
	País	Tungurahua	País	Tungurahua	País	Tungurahua
Segmento 1	32	7				
Segmento 2	40	2	2	1		
Segmento 3	81	11	6	1	3	
Segmento 4	176	31	22	6	13	2
Segmento 5	282	45	143	45	119	16
Sin segmento			32	1	61	3
<b>Total</b>	<b>611</b>	<b>96</b>	<b>205</b>	<b>54</b>	<b>196</b>	<b>21</b>

Tabla 2

Composición del Número de Cooperativas a nivel nacional y de Tungurahua  
Fuente: Catastro Sector Financiero SEPS (2018)

El crecimiento del sector cooperativo puede presentar evidencia en los resultados del análisis de indicadores financieros, además de otras dimensiones como el incremento de socios, clientes, colocaciones y captaciones que lo respaldan de manera objetiva. En cuanto los indicadores financieros como la liquidez y rentabilidad de las Cooperativas de Ahorro y Crédito se considera lo dispuesto por la SEPS<sup>21</sup> en el documento de Fichas

<sup>19</sup> Fausto Maldonado, et al "El Sector Financiero es Fuerte" (Ekosnegocios.com, Abril, 2018, <https://issuu.com/ekosnegocios/docs/278>): 48

<sup>20</sup> Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, "Catastro sector financiero" [base de datos en línea], 2018. <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf> [fecha de consulta: noviembre 2018]

<sup>21</sup> Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, "Nota técnica.- Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros" [base de datos en línea], 2018. <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLI+CAR+-+FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa> [fecha de consulta: noviembre 2018]

metodológicas de indicadores financieros que estipula su definición, fórmula de cálculo, definición de cuentas relacionadas e interpretación del indicador en base a lo cual se deben emitir los criterios relacionados a la situación financiera de las cooperativas.

Se consideran socios de una cooperativa, según el Art. 29.- de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) a las personas naturales legalmente capaces o las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común y los requisitos establecidos en el reglamento de esta Ley y en el estatuto social de la organización. Por otro lado, las cooperativas de ahorro y crédito también realizan actividades de intermediación financiera con personas naturales o jurídicas independientes, a los cuales se los conoce como clientes.

Dentro de las operaciones esenciales de las Cooperativas de Ahorro y Crédito están las colocaciones y las captaciones.

Las colocaciones se refieren al total del portafolio crediticio de una institución financiera, el cual, según lo dispuesto en el artículo 1 de las Normas que regulan la segmentación de la cartera de crédito de las entidades del sistema financiero nacional del Ecuador<sup>22</sup> se encuentra integrado por los siguientes rubros de crédito: productivo, comercial ordinario, comercial prioritario, consumo ordinario, consumo prioritario, educativo, de vivienda de interés público, inmobiliario, microcrédito, y de inversión pública.

Por otro lado, las captaciones conocidas también como depósitos, según el glosario de términos de la superintendencia de bancos del Ecuador, son aquellas obligaciones con un costo financiero implícito para la entidad financiera; se consideran a la vista, cuando el depositante puede disponer de ellas en cualquier momento; o a plazo fijo, cuando los fondos permanecen en la entidad durante el tiempo acordado al momento de la colocación, transcurrido el cual, la institución financiera devuelve el dinero, junto con los intereses pactados<sup>23</sup>.

## Metodología

Esta investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal<sup>24</sup> con un enfoque cuali-cuantitativo a fin de establecer la correlación entre las variables gestión de calidad y crecimiento de las cooperativas, para el efecto se aplicó un cuestionario estructurado dirigido a un universo de 51 Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua de los segmentos 1, 2, 3, y 4, de las cuales participaron solamente 50.

El universo de estudio está compuesto por cooperativas de las siguientes características: el 12% corresponden al segmento 1, el 8% al segmento 2, el 14% al segmento 3 y el 66% al segmento 4. El 82% de las cooperativas tienen menos de 21 años de funcionamiento, el 10% entre 21 y 40 años y el 8% más de 40 años. El 76% de cooperativas tienen menos de 41 empleados, el 14% tienen entre 41 y 80 empleados, el 4% ente 81 y 120 empleados y el 6% tienen más de 120 empleados.

<sup>22</sup> Junta de política y regulación monetaria y financiera, Resolución No. 043-2015-F del 5 de marzo del 2015.

<sup>23</sup> Superintendencia de Bancos, "Glosario de términos financieros"...

<sup>24</sup> R. Ynoub, Cuestión del Método. Aportes para una metodología crítica (México, DF.: Cengage Learning Editores, 2015).

El cuestionario estuvo estructurado con 33 ítems, 27 de ellos fueron distribuidos equitativamente en cada uno de los 9 criterios del modelo europeo de excelencia de la calidad (EFQM) y 6 ítems para los descriptores del crecimiento cooperativo, las respuestas se evaluaron con escala de Likert<sup>25</sup> de 5 categorías (1, totalmente en desacuerdo a 5 totalmente de acuerdo). Los 9 criterios del modelo EFQM son liderazgo, política y estrategia (P y estrategia), personas, alianzas, resultados en procesos (Rprocesos), resultados en clientes (Rclientes), resultados en personas (Rpersonas), resultados en la sociedad (Rsociedad) y resultados claves (Rclaves). Los descriptores del crecimiento de las cooperativas son: liquidez, clientes, captación, colocación y rentabilidad.

Las cooperativas objeto de estudio corresponden en su totalidad los segmentos 1, 2, 3 y 4, no se tomó en cuenta el segmento 5 por tratarse de cooperativas pequeñas, poco organizadas, inestables y con notorios antecedentes de liquidación. El instrumento aplicado fue evaluado con el coeficiente Alfa de Cronbach, cuyo valor reportado por el SPSS<sup>26</sup> (versión 24) fue de 0,970.

Las hipótesis planteadas en el presente estudio son:

H0: La gestión de calidad evaluada con el modelo (EFQM) no está significativamente correlacionada con el crecimiento cooperativo

H1: La gestión de calidad evaluada con el modelo (EFQM) está significativamente correlacionada con el crecimiento cooperativo

H0: El segmento cooperativo no influye en la gestión de calidad

H2: El segmento cooperativo influye en la gestión de calidad

H0: La antigüedad de las cooperativas no influye en la gestión de calidad

H3: La antigüedad de las cooperativas influye en la gestión de calidad

H0: El número de empleados de las cooperativas no influye en la gestión de calidad

H4: El número de empleados de las cooperativas influye en la gestión de calidad

H0: El segmento cooperativo no influye en el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

H5: El segmento cooperativo influye en el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

H0: La antigüedad de las cooperativas no influye en el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

H6: La antigüedad de las cooperativas influye en el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

H0: El número de empleados de las cooperativas no influye en el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

<sup>25</sup> Likert Rensis, "A technique for the measurement of attitudes", Archives of Psychology Vol: 22 num 140 (1932): 55.

<sup>26</sup> IBM Corp, Released, IBM SPSS Statistics for Windows, Version 24.0 (Armonk, NY: IBM Corp., 2016).

H7: El número de empleados de las cooperativas influye en el crecimiento de las Cooperativas de Ahorro y Crédito

## Resultados y discusión

En la tabla No.3 se resumen los estadísticos descriptivos de los criterios del modelo EFQM y de los descriptores del crecimiento empresarial. De manera general los promedios en todos los casos están aproximadamente entre 4 y 4,5, es decir que según la escala de Likert utilizada “están de acuerdo” en las afirmaciones del cuestionario en todos los indicadores utilizados.

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Coefficiente de Variación
Liderazgo	2,33	5,00	4,45	0,57778	0,13
P y Estrategia	3,00	5,00	4,47	0,49068	0,11
Personas	3,33	5,00	4,42	0,53795	0,12
Alianzas	3,00	5,00	4,61	0,49193	0,11
Rprocesos	3,33	5,00	4,57	0,49505	0,11
Rclientes	2,33	5,00	3,95	0,73157	0,19
Rpersonas	3,00	5,00	4,44	0,4923	0,11
Rsociedad	3,00	5,00	4,43	0,51305	0,12
Rclaves	3,67	5,00	4,59	0,43273	0,09
Liquidez	2,00	5,00	4,60	0,63888	0,14
Cientes	2,00	5,00	4,58	0,67279	0,15
Captación	3,00	5,00	4,64	0,59796	0,13
Colocación	2,00	5,00	4,60	0,67006	0,15
Rentabilidad	2,50	5,00	3,76	0,7905	0,21

Tabla No. 3

Estadísticos descriptivos de los criterios del Modelo EFQM y las dimensiones del Crecimiento Cooperativo.

Fuente: Base de datos SPSS (2016)

Los coeficientes de variación indica la razón de variación de las respuestas en escala de Likert varían alrededor de su promedio. En el caso de los criterios del modelo se encontró que la variación más alta estuvo en el caso de los resultados en clientes y la más baja en los resultados claves, es decir que éste último exhibe las respuestas más homogéneas, mientras que dentro de los descriptores de crecimiento cooperativo el grupo de respuestas más heterogéneas se encontró en la rentabilidad, denotando que existe una importante variación en las respuestas de los clientes en lo que se refiere a este indicador. Al presentar el liderazgo un promedio de 4,45 se determina que el nivel de liderazgo en las cooperativas es alto, pues, los gerentes manifiestan que han identificado las personas líderes en la cooperativa, han definido los lineamientos estratégicos y que también existe un alto nivel de compromiso por parte de ellos. En cuanto a política y estrategia se refiere (promedio 4,47), se observa que están de acuerdo en que disponen de documentos donde están los objetivos estratégicos y hacen seguimiento de resultados en base a indicadores de gestión. Dentro del criterio personas, se encuentra que las áreas y funciones de los puestos de trabajo están definidas y que suele medirse la satisfacción laboral de los empleados (promedio 4,42). Con relación al criterio de alianzas (promedio 4,61) se determinó la existencia de alianzas para el incremento de la satisfacción de los clientes cuyos datos de carácter personal son confidenciales, por otro lado, existen la adecuada disposición de instalaciones y herramientas para el trabajo. Los resultados de procesos indican que existen procesos documentados, responsables de los

procesos e indicadores para el monitoreo periódico de los objetivos (promedio 4,57). Los resultados de clientes (promedio 3,95) señalan que los clientes están identificados, de modo que se monitorea su satisfacción a través de la atención de quejas y sugerencias. Los resultados de personas establecen que se hace seguimiento sobre el trabajo de los empleados quienes reciben información necesaria y oportuna para su trabajo, además se dispone de un sistema de reconcomiendo y evaluación de los empleados (promedio = 4,44).

En los resultados con la sociedad se aprecia que las cooperativas dicen aportar con soluciones para mejorar el entorno social, que ofrecen igualdad de oportunidades y que se han orientado al ahorro de la energía, el reciclaje para mitigar el impacto ambiental (promedio 4,43). De modo análogo los resultados claves (promedio 4,59) las cooperativas se han encargado de cuidar su imagen en congruencia de la oferta de su servicio con lo que realmente les llega al cliente, desempeñándose en función de lo que se espera de una cooperativa de ahorro y crédito de la forma más adecuada posible con el apoyo eficaz de la tecnología. Consideran que en los últimos dos años el número de clientes, las capacitaciones y colocaciones se han incrementado y que la liquidez y la rentabilidad han evolucionado dentro de los parámetros deseados.

	P y													
	Liderazgo	Estrategia	Personas	Alianzas	Renproceso	Renclientes	Rpersonas	Rsociedad	Rclaves	Liquidez	Clientes	Captación	Colocación	Rentabilidad
Liderazgo	1													
Sig.														
P y														
Estrategia	,623**	1												
Sig.	,000													
Personas	,420**	,322*	1											
Sig.	,002	,022												
Alianzas	,508**	,351*	,489**	1										
Sig.	,000	,012	,000											
Renproceso	,379**	,531**	,491**	,389**	1									
Sig.	0,007	,000	,000	,005										
Renclientes	,276	,233	,615**	,466**	,420**	1								
Sig.	,053	,103	,000	,001	,002									
Rpersonas	,443**	,387**	,666**	,417**	,386**	,593**	1							
Sig.	,001	,005	,000	,003	,006	,000								
Rsociedad	,545**	,397**	,603**	,487**	,330*	,531**	,750**	1						
Sig.	,000	,004	,000	,000	,019	,000	,000							
Rclaves	,515	,338*	,642**	,535**	,370**	,447**	,527**	,614**	1					
Sig.	,000	,016	,000	,000	,008	,001	,000	,000						
Liquidez	,236	,204	,360*	,450**	,439**	,294*	,290*	,345*	,359*	1				
Sig.	,099	,155	,010	,001	,001	,038	,041	,014	,010					
Clientes	,282*	,141	,347*	,445**	,350*	,277	,384**	,392**	,289*	,741**	1			
Sig.	,047	,330	,014	,001	,013	,051	,006	,005	,042	,000				
Captación	,317*	,407**	,458**	,327*	,482**	,334*	,387**	,267	,395**	,630**	,580**	1		
Sig.	,025	,003	,001	,021	,000	,018	,005	,061	,004	,000	,000			
Colocación	,488**	,339*	,513**	,636**	,377**	,364**	,421**	,328*	,343*	,334*	,480**	,601**	1	
Sig.	,000	,016	,000	,000	,007	,009	,002	,020	,015	,018	,000	,000		
Rentabilidad	-,163	-,280	,066	,054	,011	,263	,006	-,019	,107	-,113	-,040	-,014	,065	1
Sig.	,259	,049	,649	,710	,939	,065	,967	,895	,461	,434	,783	,924	,651	

\*\*La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

\*La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

Tabla 4  
Correlaciones de los criterios del Modelo EFQM  
y las dimensiones del crecimiento cooperativo.  
Fuente: Base de datos SPSS (2016)

La correlación entre los diferentes criterios del Modelo EFQM se puede apreciar en la tabla No.4 en la que constan los coeficientes de correlación de Pearson y las significancias para cada criterio y cada uno de los descriptores del crecimiento de las cooperativas.

Se observa en la tabla que existe significancia estadística para la correlación del 80% las correlaciones bivariadas con una intensidad de la relación entre medio baja (0,28) a alta (0,75) para niveles de significancia del 1% (\*\*) y del 5% (\*).

El criterio liderazgo muestra una correlación estadísticamente significativa con los criterios P y estrategias, personas, alianzas, Rprocesos, Rpersonas, Rsociedad, Rclaves, para el 1% de significancia, mientras que con los descriptores del crecimiento de las cooperativas presenta correlación significativa con los clientes y captación a un nivel del 5% y con colocación para el 5%.

El criterio P y estrategia exhibe una correlación estadísticamente significativa con 6 de los criterios del modelo EFQM y 2 de los descriptores del crecimiento tanto para el 1% como para el 5% de significancia conforme se aprecia en la tabla 2. De modo análogo se puede apreciar las correlaciones en los demás criterios y descriptores en dicha tabla.

### Comprobación de hipótesis

Las hipótesis H0 y H1 se comprueban mediante el análisis de correlación que se reporta en la siguiente tabla:

	Crecimiento	
Gestión de Calidad	Correlación	,557**
	Significancia	0,000

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

Tabla No 5.

Correlación entre la Gestión de Calidad y el crecimiento de las cooperativas

Fuente: Base de datos SPSS (2016)

Con los datos de la tabla No.5 se comprueba la hipótesis H1: la gestión de calidad evaluada con el modelo (EFQM) está significativamente correlacionada con el crecimiento cooperativo para un nivel de significancia del 1%. Se puede afirmar también que el 31% el crecimiento de las cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua está explicado por la gestión de calidad con el modelo EFQM.

Tomando en cuenta las características de las cooperativas respecto a la antigüedad y el número de empleados, se aplicó la prueba de hipótesis no paramétrica de Kruskal-Wallis<sup>27</sup> para comprobar las hipótesis H2, H3, H4, H5, H6, H7 o su correspondiente hipótesis nula (H0).

Se observa que los segmentos de las cooperativas tienen diferente antigüedad y que existe diversidad en la participación del número de empleados.

<sup>27</sup> W. H. Kruskal & W. A. Wallis, Use of ranks in one-criterion variance analysis. J. Amer. Statist. Assn. 47 (1952): 583-621 and Errata. J. Amer. Statist. Assn. 48 (1953):907-11.

Al aplicar la prueba Kruskal-Wallis se determinó que el segmento de las cooperativas (1, 2, 3, y 4) no influyen en la gestión de la calidad ni en su crecimiento, pues la significativa estadística fue de 0,971 para el primer caso y de 0,216 en el segundo.

Según la misma prueba se estableció que la antigüedad de las cooperativas no influye en la gestión de la calidad ni en su crecimiento, pues la significancia estadística fue 0,841 y 0,170 respectivamente. Así mismo, se reportó que el número de empleados en las cooperativas no influyen en la gestión de la calidad ni en su crecimiento, en razón de que no existe insignificancia estadística para ninguno de las dos variables (0,456 y 0,318).

Con lo indicado se comprueba la hipótesis nula de las hipótesis alternativas confrontadas por las hipótesis H2, H3, H4, H5, H6 y H7 expresadas en la metodología.

## Conclusiones

La gestión de calidad, independientemente del reconocimiento o certificación que puedan provocar, tiene como objetivo estandarizar los procesos para asegurar que los resultados y la satisfacción interna y externa que generan, sean consistentes en el tiempo y que esta se pueda comprobar a través de evidencias que faciliten la trazabilidad y la identificación de oportunidades de mejora continua.

Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1, 2, 3, y 4 objeto del presente estudio, deben cumplir con ciertos requisitos generales para constituirse y mantenerse en el mercado sin embargo, la gestión no tiene lineamientos y criterios específicos para aplicar y ser evaluados. El modelo EFQM con los criterios definidos se constituye en una guía factible de aplicar y evaluar, que direcciona a un crecimiento ordenado y sostenible, con beneficios para los clientes internos y externos y para la sociedad.

Del universo total de Cooperativas de Ahorro y Crédito de la provincia de Tungurahua que constan en el catastro de la SEPS, únicamente el 56,14% se mantienen activas, el 31,58% se encuentran en proceso de liquidación, y el 12,28% se encuentran extintas, correspondiendo estos dos últimos grupos a aquellas que antes de la promulgación de la Ley de Economía Popular y Solidaria se crearon con requisitos mínimos, fueron administradas con un débil modelo de gestión, y carentes en muchos casos de organización y control, en este contexto, una gestión de calidad efectiva contribuirá al crecimiento y sostenibilidad del sector cooperativo.

Las cooperativas de ahorro y crédito de los segmentos 1 y 2 de la provincia de Tungurahua incrementaron el volumen de sus activos en un 22% entre 2015 y 2017, un comportamiento similar tuvieron los depósitos y las cuentas de resultados quienes crecieron en 27% y 26% respectivamente, no así el rubro de créditos, el cual a pesar de que creció en el periodo indicado, no lo hizo más allá del 9%. No obstante al crecimiento desplegado por las cooperativas de ahorro y crédito objeto del presente estudio; a criterio del Banco Mundial<sup>28</sup>, nuestro país refleja un bajo rendimiento en cuanto a su eficiencia en el desarrollo de los mercados financieros así como en el acceso al financiamiento. Es aquí donde se hace imprescindible la presencia de una gestión cooperativa con estándares de calidad, que contribuiría a la sostenibilidad del sistema en épocas de desaceleración económica y a potencializar su desarrollo en épocas de crecimiento.

<sup>28</sup> World Bank, Ecuador - Systematic Country Diagnostic... 31.

En virtud de que existe evidencia estadística de la correlación entre la gestión de calidad y el crecimiento de las cooperativas, se abren oportunidades para trabajar en los diferentes criterios del modelo EFQM que contribuyen a mejorar el desempeño de las cooperativas y repercuten en el crecimiento de este importante sector de la provincia de Tungurahua.

## **Bibliografía**

Barba Diego, Gavilánez María. "Gestión social en las cooperativas de ahorro y crédito de una provincia ecuatoriana". Revista ciencia UNEMI Vol: 9 num 19 (2016): 30-38.

Código Orgánico Monetario Financiero. 5 de Septiembre de 2014. 2do.Suplemento Registro Oficial 332 del 12 de septiembre de 2014.

Diario La Hora. Malas administraciones llevan a cerrar 15 cooperativas en este año (Noticias Tungurahua, 13 de junio de 2016). Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1101953382/malas-administraciones-llevan-a-cerrar-15-cooperativas-en-este-ac3b1o>.

Ecuador. Asamblea Constituyente. Constitución del Ecuador, en Registro Oficial 449 de 20-oct-2008.

European Foundation Quality Management. Ocho Fundamentos de la Excelencia. Los Conceptos fundamentales y sus beneficios. Disponible en: URL: <http://www.efqm.org>

Gallo, Carlos. "Innovación Empresarial". Sabaneta Vol: 1 num 1 (2015): 35-41.

González Luis, Espinoza Oscar. "Calidad de la educación superior. Concepto y modelos". Calidad en la educación num 28 (2018): 248-276.

Hernández Mota, José. "El papel del desarrollo financiero como fuente del crecimiento económico" Revista Finanzas y Política Económica Vol: 7 num 2 (2015): 235-256.

ISO 9000. Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario. Secretaría Central de ISO. Ginebra: 2015.

IBM Corp. Released. IBM SPSS Statistics for Windows, Version 24.0. Armonk, NY: IBM Corp. 2016.

Junta de política y regulación monetaria y financiera. Ecuador. Resolución No. 043-2015-F del 5 de marzo del 2015.

Kruskal, W. H. & Wallis, W. A. Use of ranks in one-criterion variance analysis. J. Amer. Statist. Assn. num 47 (1952): 583-621.

Likert, Rensis. "A technique for the measurement of attitudes". Archives of Psychology, Vol: 22 num 140 (1932): 1-55.

Maldonado, Fausto et al. "El Sector Financiero es Fuerte" (Ekosnegocios.com, abril, 2018, <https://issuu.com/ekosnegocios/docs/278>).

Martínez, Pilar; Pérez, Francisco y Martínez, Mirian. “Aplicación de los modelos de gestión de calidad a la tutoría universitaria”. Revista Complutense de Educación Vol: 29 num 3 (2018): 633-649.

Mastache, Alexia. Implantación del modelo EFQM y su impacto en la competitividad de la empresa: un análisis de casos de empresas localizadas en Asturias. Oviedo: Universidad de Oviedo. 2012.

Pichardo, María; Hurtado, Ana; García, Juana y Hernández, Silvano. “Análisis documental de los sistemas de gestión de calidad mediante la cartografía conceptual”. Revista Entramados-educación y calidad, año 4 num 4 (2017): 161-182.

Pussetto, Lucas. “Sistema financiero y crecimiento económico: Un misterio sin resolver”. Palermo Business Review num 1 (2008):49-51.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. “Boletín financiero comparativo por segmentos”, “Boletín financiero mensual” [base de datos en línea], 2018. <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf> [fecha de consulta: noviembre 2018)].

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. “El sector cooperativo popular y solidario presenta un crecimiento positivo” [base de datos en línea]. 2017. <http://www.seps.gob.ec/noticia?el-sector-cooperativo-popular-y-solidario-presenta-un-crecimiento-positivo>, [fecha de consulta: noviembre 2018)].

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. “Nota técnica.- Fichas Metodológicas de Indicadores Financieros” [base de datos en línea]. 2018. <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/594508/NOTA+TE%CC%81CNICA+PARA+PUBLICAR+-FICHA+METODOLOGICAS+DE+INDICADORES.pdf/a71e5ed1-7fae-4013-a78d-425243db4cfa> [fecha de consulta: noviembre 2018)].

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, Boletín SEPS 12. Quito: Consejo Editorial de la SEPS. 2018.

Superintendencia de Bancos. “Glosario de términos financieros” [base de datos en línea], <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/> 2018. [fecha de consulta: octubre 2018)].

Uygur, Akyay y Sümerli, Sevgi. “EFQM Excellence Model”. International Review of Management and Bussines Research, Vol: 2, Issue 4 (2013): 980-993.

World Bank. Ecuador. Systematic Country Diagnostic (English). Washington, D. C.: World Bank Group. 2018. <http://documents.worldbank.org/curated/en/835601530818848154/Ecuador-Systematic-Country-Diagnostic>

La gestión de calidad con el modelo europeo de excelencia (EFQM) y el crecimiento de las cooperativas de ahorro y... pág. 89

Ynoub, R. Cuestión del Método. Aportes para una metodología crítica. México, DF.: Cengage Learning Editores. 2015.

## CUADERNOS DE SOFÍA EDITORIAL

Las opiniones, análisis y conclusiones del autor son de su responsabilidad y no necesariamente reflejan el pensamiento de la **Revista Inclusiones**.

La reproducción parcial y/o total de este artículo debe hacerse con permiso de **Revista Inclusiones**.