



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

SEDE QUITO EL GIRON

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ANÁLISIS DEL RENDIMIENTO FINANCIERO DE LAS COAC DEL SEGMENTO 1
RADICADAS EN LA CIUDAD DE QUITO POR APLICACIÓN DE LA ISO 9001 EN EL
PERIODO 2019-2021.

Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Licenciado en Administración de
Empresas

AUTOR: Yabel Dave Baquero Duque

TUTOR: Santiago Ramon Valladares Vásquez

Quito-Ecuador

Febrero 2023

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Yabel Dave Baquero Duque con documento de identificación N° 1718548439 manifiesto que:

Soy el autor y responsable del presente trabajo; y, autorizo a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 10 de febrero del año 2023

Atentamente,



Yabel Dave Baquero Duque
1718548439

CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA

Yo, Yabel Dave Baquero Duque con documento de identificación No. 1718548439, expreso mi voluntad y por medio del presente documento cedo a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que soy autor del Artículo Académico: Análisis del rendimiento financiero de las COAC del segmento 1 radicadas en la ciudad de Quito por aplicación de la ISO 9001 en el periodo 2019-2021, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: licenciado en administración de empresas, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribo este documento en el momento que hago la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 10 de febrero del año 2023

Atentamente,



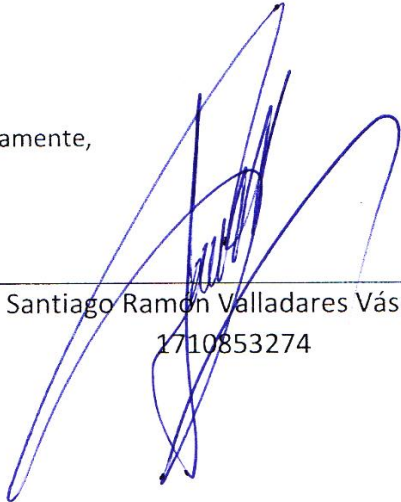
Yabel Dave Baquero Duque
1718548439

CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Santiago Ramón Valladares Vásquez con documento de identificación N° 1710853274, docente de la Universidad Politécnica Salesiana , declaro que bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: Análisis del rendimiento financiero de las COAC del segmento 1 radicadas en la ciudad de Quito por aplicación de la ISO 9001 en el periodo 2019-2021 , realizado por Yabel Dave Baquero Duque con documento de identificación N° 1718548439 , obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Artículo Académico que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 10 de febrero del año 2023

Atentamente,



Santiago Ramón Valladares Vásquez
1710853274

Índice

Índice de Tablas.....	5
Índice de Figuras	5
Resumen.....	1
Abstract	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. MATERIALES Y METODO	4
2.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 4	
2.2. ISO 9001 y su estructura	5
2.3. Gestión financiera e indicadores	5
2.4. Rendimiento Activos-ROA	6
2.5. Rendimiento Capital-ROE.....	6
3. METODOLOGÍA.....	7
4. RESULTADOS	9
CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN	13
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	15

Índice de Tablas

Tabla 1. COAC radicadas en la ciudad de Quito.....	5
Tabla 2. Matriz Instrumental.....	7
Tabla 3. Cruce edad, género y cargo de las COAC.....	9
Tabla 4. Análisis horizontal con relación de las COAC.....	11
Tabla 5. Cruce liquidez, endeudamiento y rendimiento del periodo 2019-2021.....	12

Índice de Figuras

Figura 1. Promedio de la variable Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con relación de sus dimensiones.....	10
Figura 2. Promedio de la variable gestión financiera con relación de sus dimensiones.....	10

Análisis del rendimiento financiero de las COAC del segmento 1 radicadas en la ciudad de Quito por aplicación de la ISO 9001 en el periodo 2019-2021.

Yabel Baquero

Resumen

En la actualidad las entidades financieras han tenido la necesidad de implementar certificaciones de calidad, ya que el sistema financiero marcha en constante crecimiento, de esta manera, adquieren normas, políticas y requisitos para la mejora del desempeño financiero. La presente investigación se realiza con el objetivo principal de analizar el rendimiento financiero de las Cooperativas de Ahorro y crédito del segmento 1 radicadas en la ciudad de Quito por aplicación de la ISO 9001 en el periodo 2019-2021. La metodología corresponde a un enfoque mixto, considerando un nivel de estudio de tipo descriptivo con una modalidad de investigación de campo, complementando con un método de tipo inductivo-deductivo, por medio de una encuesta, con opción de respuesta tipo Likert, que se realizó a las 3 COAC del segmento 1 que implementan la normativa ISO 9001 en la actualidad.

Los resultados obtenidos de la relación entre calidad y rendimiento financiero indican que, si existe relación, se destaca que esta relación es significativa durante el periodo de estudio, por lo que se esperan mejores resultados, así como también el levantamiento de encuestas a los gestores de las COAC con la finalidad de establecer información cualitativa y cuantitativa sobre características del proceso, que permitan entregar una propuesta metodológica más acorde a la realidad de la cooperativa y que aporten al desarrollo de este tipo de organizaciones.

Palabras Clave

Calidad, cooperativas, certificaciones de calidad, rendimiento financiero

Abstract

Nowadays, financial entities need to implement quality certifications since the financial system is constantly growing. Thus, entities acquire standards, policies, and requirements to improve financial performance.

The purpose of this research is to analyze the financial performance of Savings and Credit Cooperatives in one segment located in Quito city by applying ISO 9001 during 2019-2021. The methodology corresponds to a mixed approach, considering a level of study of a descriptive type and field methodology, complemented with an inductive-deductive method, through a survey, with a Likert-type response option, that conducts the three COAC of segment one that currently implements the ISO 9001 standard.

The results show a good correlation between quality and financial performance. It emphasizes that this relationship is significant during the study period. Therefore, the results are better, as well as the survey of COAC managers to establish qualitative and quantitative information on the characteristics of the process that allow delivering a methodological proposal more in line to these types of organizations.

Keywords

Quality, cooperatives, quality certifications, financial performance

1. INTRODUCCIÓN

Tobar y Solano. (2014, p. 1), argumentan sobre la consecuencia de la crisis bancaria y financiera ecuatoriana en 1999, que esta llevó a la quiebra a un gran número de bancos en el país, fue a partir de esta situación que el sistema financiero experimentó una transformación, generando una nueva consolidación del sistema cooperativo representado por las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COAC); quienes se fortalecieron al ser consideradas como una opción de financiamiento para las pequeñas empresas, organizaciones y personas que carecían de la capacidad crediticia de los bancos comerciales aprovechando la oportunidad de mercado dado el déficit de confianza en el modelo bancario; lo que ocasiona un crecimiento, particularmente favorable en las instituciones financieras de la economía social y popular, por esta razón las COAC se ven obligadas a buscar una alternativa efectiva al sistema económico, para lo cual estas entidades deben optar por un cambio obligatorio en la mentalidad empresarial según Betancourt. (2015, p. 124).

Sin embargo en las últimas décadas, los clientes son más exigentes por la calidad del servicio debido a los cambios en las políticas financieras, la globalización y la liberalización de mercados impuestas por las entidades gubernamentales de todo el mundo según explica Gayathri et al., (2005, p. 123), por lo que una de las alternativas que las entidades bancarias han, decidido, es adaptarse al entorno competitivo modificando sus acciones de trabajo enfocados más al servicio al cliente, a fin de transformar un nuevo concepto sobre calidad de servicio para ellos, cuyo objetivo básico es alcanzar una mejora continua según nos menciona Sharma y Mehta. (2004, p. 218).

Según ISO ORG. (2022) la Norma Internacional ISO 9001 “promueve la adopción de un enfoque a procesos al desarrollar, implementar y mejorar la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de los requisitos del cliente.” Y por su parte ISO ORG. (2022) también indica que la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) ayuda al mejoramiento organizacional facilitando así al desarrollo sostenible de la misma. Ampliando los beneficios de esta norma según Ibáñez. (2017) la gran cantidad de acreditaciones ISO 9001 en todo el mundo ha convertido a la norma en un fenómeno universal que tiene un impacto significativo en diferentes contextos económicos, sociales y culturales (p. 580).

ISOTools. (2012) asegura que gestionar con la norma ISO 9001 mejora el rendimiento financiero de las organizaciones, “la afirmación parte de un estudio realizado por investigadores de Rotterdam School of Management, en el que se sometieron a prueba 42 organizaciones de diferentes países, que han obtenido la certificación ISO 9001 en los últimos tres años” y de esta manera las organizaciones que implementen y obtengan una calificación del SGC ISO 9001 generaran una potenciación en el control de procesos, reduciendo costos y optimizando componentes esenciales como el tiempo y recursos de diverso tipo, mejorando el rendimiento financiero de la organización a través del aumento de sus ventas.

Una vez que se ha expuesto algunos antecedentes en el sistema financiero de las COAC para el área específica de Quito ciudad; el presente trabajo de titulación, se ha orientado al análisis del rendimiento financiero en cooperativas de ahorro/crédito del segmento 1, mediante la aplicación de la norma ISO-9001; con lo cual se espera estudiar el resultado de la misma.

2. MATERIALES Y METODO

2.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Y Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

De acuerdo con Celis Minguet. (2003) el cooperativismo es “un movimiento socioeconómico de carácter mundial constituido por asociaciones económicas cooperativistas en las que todos los miembros son beneficiarios de su actividad según el trabajo que aportan a la cooperativa” (p. 15). En cuanto a las cooperativas el MIES. (2012) menciona que son un grupo de personas con un motivo final de tipo social, sin fines de lucro, gestionadas de forma democrática por los socios, que ponen en común su inversión financiera, su fuerza de trabajo, la capacidad productiva y sus servicios para satisfacer las necesidades económicas de sus miembros, incluyendo las necesidades de tipo social/cultural, mediante una sociedad de gestión conjunta que vela por los intereses de sus integrantes (p. 10).

Por consiguiente, las cooperativas tienen una misión fundamental en Ecuador, integrando a ciertos grupos vulnerables que tradicionalmente han sido excluidos del sistema financiero, al mismo tiempo que contribuyen al dinamismo económico. Los inicios de las COAC se dieron a partir del siglo XI en las ciudades de Quito y Guayaquil, donde predominaba las organizaciones gremiales, estas organizaciones siempre han tenido el propósito de fortalecer el bienestar social, a lo largo de los años las COAC empezaron a tener diferentes cambios para mejorar los servicios a sus participantes, hasta llegar a los años 60's y 70's donde estas organizaciones obtuvieron apoyo económico y técnico por entidades extranjeras para su mejora en la participación del mercado.

Alrededor de esas décadas las COAC se gestionaban en un área geográfica limitada, permitiendo tener un mayor conocimiento de su público objetivo generando así inversiones en proyectos productivos en zonas comunes, situación que se vio modificada al crearse en el 2012 la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), según nos explica Cordovéz y Jácome. (2004, p. 32).

Se define a la economía popular y solidaria como “la forma de organización económica donde sus integrantes desarrollan procesos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento y consumo de bienes y servicios, privilegiando al trabajo y al ser humano como sujeto y fin de su actividad”. SEPS. (2021, p. 5), siendo este el organismo técnico de supervisión y control para este sector.

La (SEPS). 2021 de acuerdo con la información remitida por cada una las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario han clasificado a las cooperativas de ahorro y crédito por segmentos, estos se determinan por solidario considerando el tipo y saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos:

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.

Las cooperativas de ahorro/crédito se clasifican según sus montos activos, que para los del segmento 1, se ha identificado seis clasificadas en el área de estudio perteneciente a Quito ciudad, de acuerdo los balances mensuales socializados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Tabla 1.

COAC radicadas en la ciudad de Quito.

Ruc	Razón Social	Tipo	Segmento	Cantón
1790325083001	COAC Andalucía Ltda.	COAC	Segmento1	Quito
1790451801001	COAC Cooprogreso Ltda.	COAC	Segmento 1	Quito
1790501469001	COAC Alianza del Valle Ltda.	COAC	Segmento 1	Quito
1790567699001	COAC 29 de octubre Ltda.	COAC	Segmento 1	Quito
1790866084001	COAC Policía Nacional Ltda.	COAC	Segmento 1	Quito
1790979016001	COAC de los Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura.	COAC	Segmento 1	Quito

Nota. Elaboración a partir de SEPS Superintendencia de Economía Popular y Solidaria 2022.
COAC del segmento 1 radicadas en la ciudad de Quito.

2.2. ISO 9001 y su estructura

La Organización Internacional (ISO: Organización Internacional para la Estandarización) surgió de la necesidad de desarrollar estándares globales. El primer paquete de especificaciones, ISO 9000, se publicó en 1987. Desde su publicación inicial, se ha revisado, implementándose actualizaciones normativas. La última versión cumple con la norma ISO-9001:2015, publicada el 23-septiembre del mismo año. Leiva et al. (2016, p. 9) De las cinco versiones de la norma se tomarán en cuenta las dos últimas vigentes que fueron publicadas en el año 2008 y la actual del año 2015. Según ISO Tools. (2015) la estructura de la nueva ISO 9001:2015 incluye dos nuevos requisitos:

1. Alcance
2. Referencias Normativas
3. Términos y Definiciones
4. Contexto de la Organización
5. Liderazgo
6. Planificación
7. Soporte
8. Operación
9. Evaluación del Desempeño
10. Mejora

La ISO-9001 es una norma internacional implementada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) para sistemas de gestión de la calidad en organizaciones indistintamente de su tamaño o actividad comercial. Siendo un excelente método para potenciar la calidad de los productos y servicios para la satisfacción del cliente. El interés de las entidades por la certificación de esta normativa es prioritario, ya que garantiza a sus clientes una mejor gestión de productos y/o servicios, siendo fundamental la implementación de estas normas estandarizadas, logrando así convertirse en una mejora competitiva para las organizaciones. ISO Tools (2015).

2.3. Gestión financiera e indicadores

Los indicadores financieros tuvieron su origen en la era industrial, a partir de esta época se reflejaron incrementos en los inventarios obteniendo así una ventaja competitiva, permitiendo que los gestores institucionales intenten tomar decisiones acertadas basadas en los resultados de los balances financieros

empresariales, según Gonzáles y Bermúdez. (2009) por esta razón, se ha tomado en cuenta el indicador financiero de rentabilidad que predomina con relación al tema realizado (p. 91).

Según Alcántara (2013), los indicadores financieros sirven para identificar las relaciones existentes entre las cuentas de los estados financieros; permitiendo el análisis de su liquidez, rentabilidad, solvencia, su eficiencia operativa y las rentabilidades de un ente. Por otra parte, Gómez, et al. (2012), definen a los indicadores, como un instrumento para la evaluación financiera de una entidad, para congregar al valor de esta, incluyendo sus perspectivas económicas, mostrando la evolución de tamaño de las empresas a través del tiempo, así como su clasificación en componentes tales como la, liquidez, la solvencia, la rentabilidad y la eficiencia operativa. (p. 18).

En este artículo se analizará el indicador financiero de rentabilidad, según Gómez. (2012) estos indicadores se calculan para obtener un indicador sobre la efectividad empresarial, ya que esta controla indicadores tales como el nivel de costos/gastos en su operación, generando ideas sobre el retorno adquirido de las inversiones realizadas (p. 18). por otra parte, según, Jaffe. (2009), este indicador mide la eficiencia empresarial usando sus activos y la eficiencia con la que se administra sus operaciones (p. 54); estos indicadores que se presentan a continuación para la rentabilidad son las que se usaran para la presente investigación. Por otro lado, según Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros (SCVS) las variables del rendimiento permiten medir la efectividad administrativa empresarial para controlar los costos/gastos, reconvirtiendo las ventas en utilidades.

2.4. Rendimiento Activos-ROA

Los activos ROA (por las siglas de Return on Assets), reflejan los beneficios que obtiene una empresa en las inversiones realizadas, definiéndose como una utilidad de la empresa según la cantidad de moneda invertida en sus distintos bienes, esperando una ganancia a futuro.

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Activos Totales}}$$

2.5. Rendimiento Capital-ROE

El rendimiento sobre el capital de la rentabilidad financiera (ROE, por las siglas de Return on Equity), sirve como un indicador que mide la rentabilidad empresarial como una relación entre el beneficio neto y su cifra de fondos propios, gestionándose como medida del desempeño con relación al renglón de resultados. El ROE se calcula de la siguiente manera:

$$\frac{\textit{Utilidad Neta}}{\textit{Capital Total}}$$

El sistema financiero requiere de las unidades excedentarias y deficitarias de liquidez económica según su existencia. Estas unidades excedentes optan por usar o prodigar liquidez, o a su vez pueden limitar la satisfacción de la demanda ahorrando, estas entidades pueden querer invertir estos ahorros a través del sistema financiero, rentabilizando así estos ahorros con lo que se puede determinar un sistema financiero como un grupo de organizaciones, herramientas y mercados por el cual orienta al ahorro hacia la inversión. Según sugieren Pascual y Gonzales. (2008, p. 2). Por otro lado, según Dueñas (2008), la SEPS “es el conjunto de instituciones que, previamente autorizadas por el Estado, están encargadas de captar, administrar e invertir el dinero tanto de personas naturales como de personas jurídicas nacionales o extranjeras” (p. 4).

3. METODOLOGÍA

Desde el punto de vista metodológico la investigación se clasifica de orden descriptiva-explicativa, detallando los elementos esenciales del proceso, así como las características de los distintos indicadores investigados, para lo cual se incluye la composición del sector financiero, destacado el área de la Economía Popular y Solidaria, definiendo los supuestos a complementar por parte de las cooperativas de ahorro/ crédito del segmento 1. De la misma manera, se confirma que las cooperativas del segmento mencionado se encuentren en estatus activo, con el propósito de identificar cuáles poseen o no una certificación de calidad, determinando sí la certificación es significativa en el desempeño financiero.

Esta investigación se apoyó en la metodología de tipo cuantitativo/cualitativo; enfoque de funciones mixtas en un modelo de dos etapas donde se recopiló, analizó y vinculó los tipos de datos mencionados del mismo estudio, respondiendo a las interrogantes de la investigación mediante el planteamiento de un problema científico, según explican Tashakkori y Teddlie, (2003). El enfoque cualitativo se implementa mediante la investigación explicativa, al comparar las cooperativas acreditadas y no acreditadas con la norma ISO-9001, teniendo presente la evolución de indicadores financieros, así como la implementación del enfoque cuantitativo al trata de determinar la fuerza correlacional entre las variables numéricas dispuestas en los resultados extraídos de la población de estudio. (p. 54).

También se implementará la investigación de campo, dado que los datos se recolectan en el mismo lugar de la investigación, lugar donde se observa, registra y procesa el fenómeno, variables que incluye la gestión de la calidad, así como la competitividad en las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Segmento 1) de Quito, mediante una un encuestado al personal administrativo de los mismos.

Tabla 2.
Matriz Instrumental.

Variable	Dimensión	Ítems
Sistema de Gestión y Calidad ISO-9001	Alcance	A1. ¿La cooperativa tiene una buena organización y se conoce los límites hasta donde puede expandirse? A2. ¿La cooperativa tiene claramente identificados los productos y servicio que se crean o se aplican un sistema de gestión de calidad SGC?
	Referencias Normativas	RF3. ¿La cooperativa presenta normas centradas en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente? RF4. ¿Las normativas creadas en la cooperativa han generado valor en la institución a lo largo del tiempo en su aplicación?
	Contexto de la Organización	CO5. ¿Se han considerado las cuestiones internas y externas que pueden impactar a los objetivos estratégicos de la organización en el sistema de gestión de calidad SGC? CO6. ¿Han existido cambios significativos en áreas específicas de la empresa al momento de la implantación de este SGC en su cooperativa?
	Liderazgo	L7. ¿Existe formación en habilidades de liderazgo que desarrolla, promueve y crea procesos que conducen al éxito su cooperativa? L8. ¿La cooperativa se ha orientado al personal para contribuir a la eficacia del sistema de gestión?

	Planificación	<p>P9. ¿La organización establece, implementa, mantiene y mejorara continuamente su sistema de gestión de calidad SGC en todas sus áreas?</p> <p>P10. ¿Se han planificado los cambios que ocurran en la organización, tomando en cuenta las consecuencias de los cambios, la integridad del SGC, la disponibilidad de recursos y la asignación de responsabilidades?</p>
	Soporte	<p>S11. ¿Se han determinado y proporcionado los recursos, tanto internos como externos, necesarios para establecer, implementar, mantener y mejorar de forma continua la SGC de la organización?</p> <p>S12. ¿La información documentada que presenta en la actualidad la cooperativa es apta e idónea para su uso?</p>
	Operación	<p>O13. ¿Se han definido efectivamente los criterios y procesos para los productos y servicios que se entregarán a los clientes en su institución?</p> <p>O14. ¿Se ha conservado la información documentada para demostrar que los criterios establecidos y los procesos productivos están alineados con los resultados buscados?</p>
	Evaluación del Desempeño	<p>EV15. ¿La cooperativa cuenta con procesos para conocer y medir los aspectos que aparecen al evaluar el desempeño personal?</p> <p>EV16. ¿Se ha realizado una auditoría de calidad sea interna o externa para ver cómo se han aplicado los procesos del SGC o una revisión por dirección?</p>
	Mejora	<p>M17. ¿Se han identificado mejoras continuas desde la implementación del SG en la organización?</p> <p>M18. ¿Se determinan y seleccionan las oportunidades de mejora e implementación de las acciones necesarias para cumplir los requisitos y aumentar la satisfacción del cliente?</p>
Gestión Financiera	Operativo	<p>O19. ¿Los responsables del área financiera presentan conocimiento sobre herramientas de análisis y gestión de corto, mediano y largo plazo?</p> <p>O20. ¿La cooperativa cuenta con calificación de riesgo, auditorías externas y aplicación de NIIF en su gestión financiera?</p>
	Administrativo	<p>A21. ¿A su criterio la aplicación de gestión de calidad ha mejorado los índices financieros de la cooperativa?</p> <p>A22. ¿Con la aplicación de un SGC se ha observado una mejora en los rendimientos de la cooperativa y el valor de empresa de la misma?</p>

Nota: Elaboración a partir de ISO TOOLS 2015.

Encuestas para el personal de las COA.

4. RESULTADOS

La mayoría de los sujetos participantes en esta encuesta son de género masculino comprendiendo un 58.82% (10) y la diferencia son de género femenino con un 41.18% (7), en donde la mayoría del personal tienen una edad entre 40 a 49 años con un valor del 52.95%, los resultados reflejados en la tabla 3, exhibe que de los sujetos encuestados pertenecen más al cargo estratégico con un 58.82% y el resto son del cargo operativo, siendo la diferencia de 41.18%, Como complemento de la sección sociodemográfica de los sujetos encuestados se identificó que la mayoría del personal llevan más de 10 años de tiempo en la empresa predominando el cargo estratégico de las mismas.

Tabla 3.
Cruce edad, género y cargo de las COAC.

		SE 2,3 Género-Cargo						Total	
		Mujer			Hombre				
		Estratégico	Operativo	Subtotal	Estratégico	Operativo	Subtotal		
SE 1 Edad	Menos de 20.	Frecuencia	1	0	1	0	0	0	1
		% Del Total	5.88%	0.00%	5.88%	0.00%	0.00%	0.00%	5.88%
	De 20 a 29	Frecuencia	0	1	1	0	0	0	1
		% Del Total	0.00%	5.88%	5.88%	0.00%	0.00%	0.00%	5.88%
	De 30 a 39	Frecuencia	1	0	1	1	0	1	2
		% Del Total	5.88%	0.00%	5.88%	5.88%	0.00%	5.88%	11.76%
	De 40 a 49	Frecuencia	2	2	4	2	3	5	9
		% Del Total	11.77%	11.77%	23.54%	11.76%	17.65%	29.41%	52.95%
	Más de 50	Frecuencia	0	0	0	3	1	4	4
		% Del Total	0.00%	0.00%	0.00%	17.65%	5.88%	23.53%	23.53%
	Total	Frecuencia	4	3	7	6	4	10	17
		% Del Total	23.53%	17.65%	41.18%	35.29%	23.53%	58.82%	100.00%

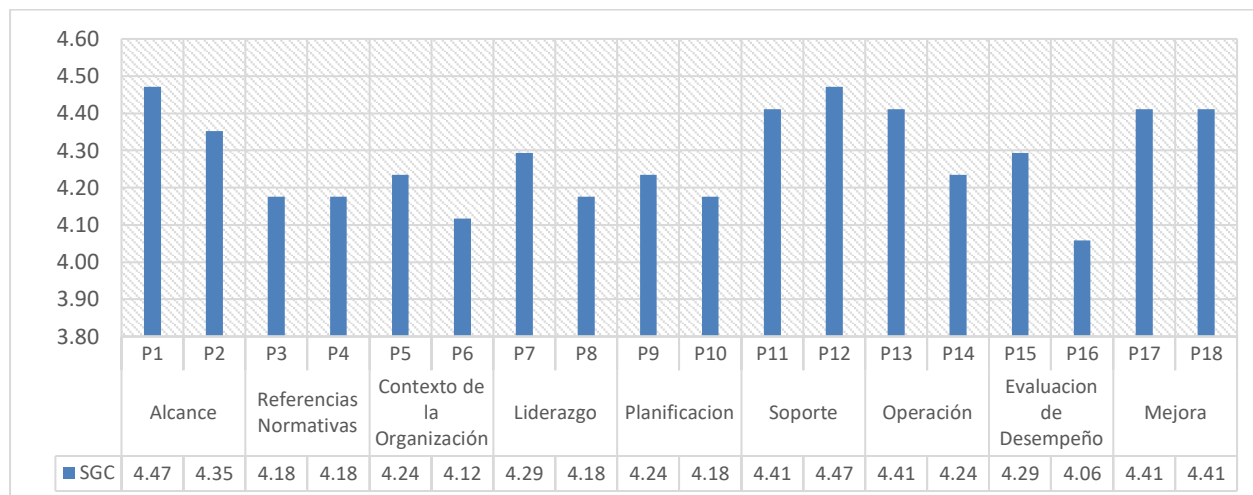
Nota: Elaborado propia del autor.

Porcentaje por edad, género y cargo del personal de las COAC.

En referencia a los resultados dispuestos en la Figura 1, se puede apreciar que el promedio obtenido de las preguntas, en su totalidad superaron la valoración de 4,18; siendo el valor más alto 4,47 y el menor de 4,18; las dimensiones más altas, fueron Alcance, Soporte y Mejora; mientras que el valor más bajo, alcanzaron las dimensiones de Referencia Normativa, Contexto de la Organización y Evaluación de Desempeño. La encuesta evidencia un promedio alto en la calificación de las dimensiones; factores importantes que demuestran el esfuerzo de las cooperativas por alcanzar el cumplimiento de la normativa ISO 9001.

Figura 1.

Promedio de la variable Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 con relación de sus dimensiones.



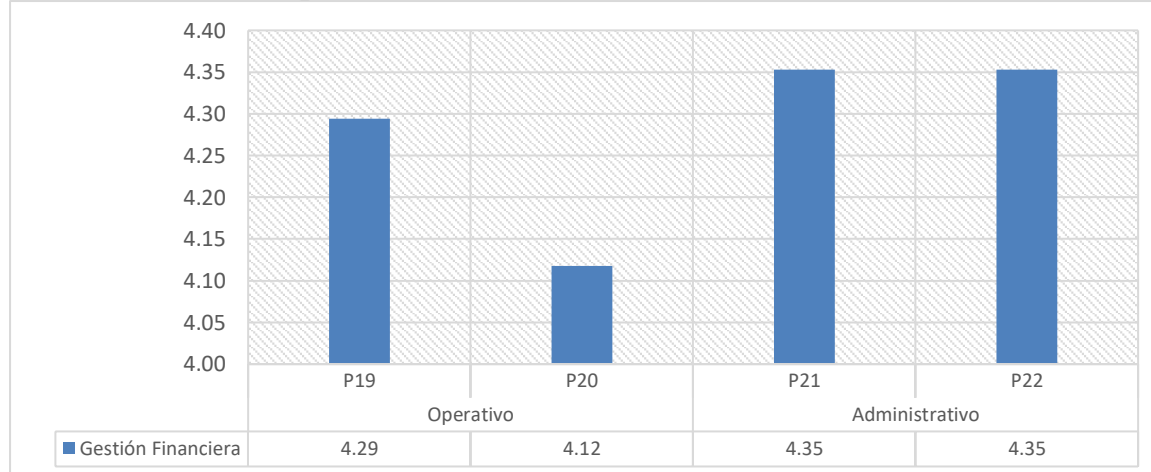
Nota: Elaboración propia del autor.

Resultados promediados de las encuestas al personal de las COAC con relación a la variable Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001 y sus dimensiones.

En la figura 2 se puede observar que en la dimensión de operatividad, el personal ha tenido un rechazo a diferencia de la dimensión administrativa, en cuanto a la calificación de riesgo, auditora externa y aplicación de NIIF, pero si están de acuerdo en relación al conocimiento del personal respectivo del área financiera, por otra parte se puede evidenciar un alto índice de aceptación en cuanto a la dimensión administrativa, donde se ha preguntado si la aplicación de gestión de calidad ha mejorado los índices financieros de la cooperativa teniendo como valor un 4.35 en promedio de todos los encuestados al igual que la otra pregunta sobre el mejoramiento de los índices financieros en cuanto a la aplicación de las normas, teniendo como resultado que el personal está de acuerdo que la implementación de un SGC mejora el rendimiento financiero de las entidades y el valor empresarial.

Figura 2.

Promedio de la variable gestión financiera con relación de sus dimensiones.



Nota: Elaboración propia del autor.

Resultados promediados de las encuestas al personal de las COAC con relación a la variable gestión financiera y sus dimensiones

Se evidencia que las variaciones de las cuentas de las COAC han aumentado de un periodo a otro, por consecuente, se refleja la capacidad empresarial para gestionar sus deudas a corto plazo, y de forma inmediata, además las estrategias planteadas son coherentes con la estructura de las cooperativas y las fuentes de dinero están destinadas a las cuentas correspondientes.

Tabla 4.
Análisis horizontal con relación de las COAC.

29 de Octubre									
	2019	2020	2021	Variacion (2019/2020)	A	Variacion R (2019/2020)	Variacion (2020/2021)	A	Variacion R (2020/2021)
Activo	\$554,581,987.88	\$605,296,285.74	\$ 769,107,105.17	\$ 50,714,297.86	9%		\$163,810,819.43	27%	
Pasivo	\$486,172,379.13	\$534,351,706.23	\$690,499,381.83	\$ 48,179,327.10	10%		\$156,147,675.60	29%	
Patrimonio	\$ 68,409,608.75	\$ 70,944,579.51	\$ 78,607,723.34	\$ 2,534,970.76	4%		\$ 7,663,143.83	11%	
Cartera de Credito	\$376,404,481.55	\$ 85,424,239.29	\$ 463,534,600.56	\$ 9,019,757.74	2%		\$78,110,361.27	20%	
Obligaciones con el Público	\$458,630,729.20	\$511,649,042.54	\$ 651,623,296.44	\$ 53,018,313.34	12%		\$139,974,253.90	27%	
Utilidad Neta	\$ 1,896,464.86	\$ 135,561.56	\$ 5,719,014.27	-\$ 1,760,903.30	-93%		\$5,583,452.71	4119%	
Cooprogreso									
Activo	\$606,485,419.78	\$672,077,590.29	\$ 908,383,428.37	\$65,592,170.51	11%		\$236,305,838.08	35%	
Pasivo	\$545,604,088.87	\$607,040,243.44	\$ 813,127,301.54	\$61,436,154.57	11%		\$206,087,058.10	34%	
Patrimonio	\$ 60,881,330.91	\$ 65,037,346.85	\$ 95,256,126.83	\$ 4,156,015.94	7%		\$ 30,218,779.98	46%	
Cartera de Credito	\$385,053,441.54	\$378,519,789.88	\$ 562,075,160.09	-\$ 6,533,651.66	-2%		\$183,555,370.21	48%	
Obligaciones con el Público	\$487,720,999.00	\$543,463,702.87	\$1,020,920,104.96	\$55,742,703.87	11%		\$477,456,402.09	88%	
Utilidad Neta	\$ 4,095,485.53	\$ 35,019.52	\$ 3,049,370.35	-\$ 4,060,466.01	-99%		\$ 3,014,350.83	8608%	
Policia Nacional									
Activo	\$830,382,328.80	\$974,459,302.71	\$1,244,004,899.20	\$144,076,973.91	17%		\$269,545,596.49	28%	
Pasivo	\$685,376,102.60	\$824,958,971.55	\$1,085,394,164.95	\$139,582,868.95	20%		\$526,435,193.40	32%	
Patrimonio	\$145,006,226.20	\$149,500,331.16	\$ 158,610,734.25	\$ 4,494,104.96	3%		\$9,110,403.09	6%	
Cartera de Credito	\$632,659,803.84	\$723,273,821.09	\$1,002,704,916.36	\$90,614,017.25	14%		\$279,431,095.27	39%	
Obligaciones con el Público	\$647,261,269.72	\$776,029,514.39	\$1,020,920,104.96	\$128,768,244.67	20%		\$244,890,590.57	32%	
Utilidad Neta	\$ 5,803,449.60	\$ 2,970,792.30	\$ 4,930,966.85	-\$2,832,657.30	-49%		\$1,960,174.55	66%	

Nota: Elaboración a partir de SEPS.

Variaciones de las cuentas con relación de las COAC.

La tabla 5 evidencia el cruce de tabla de la liquidez, endeudamiento y del rendimiento de los periodos investigados, donde se puede evidenciar que en el año 2020 ha existido un decrecimiento por efecto de la pandemia y entre otros fenómenos sociales que han malogrado las operaciones de las cooperativas, a partir del año 2021 las operaciones han tenido mejores resultados, con un manejo eficiente de medidas oportunas que han permitido mejorar su utilidad.

Tabla 5.

Cruce liquidez, endeudamiento y rendimiento del periodo 2019-2021.

	2019	2020	2021
29 de Octubre			
Liquidez	1.127	1.092	1.100
Endeudamiento	7.107	7.532	8.784
ROE	9.88%	0.70%	29.29%
ROA	0.34%	0.02%	0.74%
Cooprogreso			
Liquidez	1.169	1.149	1.178
Endeudamiento	8.962	9.334	8.536
ROE	11.26%	0.09%	5.29%
ROA	0.68%	0.01%	0.34%
Policia Nacional			
Liquidez	1.175	1.130	1.104
Endeudamiento	4.727	5.518	6.843
ROE	5.60%	2.88%	4.7%
ROA	0.70%	0.30%	0.4%

Nota: Elaboración a partir de la SEPS.

Relación de los indicadores financieros de los 3 periodos.

CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

El cumplimiento de las certificaciones de calidad es un requisito fundamental para el crecimiento del sector financiero; de esta manera poder atender las exigencias de los nuevos clientes, alcanzando la mejora continua en la atención del servicio. La Norma Internacional ISO-9001 es la metodología que promueve la adopción de un enfoque en procesos para desarrollar/implementar una mejora del sistema de gestión de la calidad y mejoramiento organizacional; gestionar la norma ISO 9001 aumenta el rendimiento financiero de las organizaciones, el control de los procesos reduciendo sus costos; de igual forma optimiza su tiempo y recursos, generando un aumento en las potencialidades financieras de la organización, a través del aumento de sus ventas.

La Organización Internacional ISO: 9001, generó la necesidad de desarrollar estándares globales y determinó las dimensiones más importantes: Alcance, Referencias Normativas, Contexto de la Organización, Liderazgo, Planificación, Soporte, Operación, Evaluación del Desempeño y Mejora. En esta investigación de campo se utilizó la modalidad de encuesta; evaluando a los empleados de las cooperativas las dimensiones de la ISO 9001; del resultado de la misma se determinó que, el mayor porcentaje sobrepasa la edad 30 años y se encuentran laborando más de 10 años en el ámbito estratégico de estas instituciones. Este personal con experiencia determinó que la mayor parte de las dimensiones se aplican en sus instituciones y alcanzan una valoración importante en el desempeño de las mismas. De igual forma, la aplicación de las dimensiones, reflejan importantes resultados en sus indicadores financieros; que incluye el rendimiento sobre activos-ROA y capital-ROE que mide la rentabilidad de una empresa.

La liquidez corriente en las cooperativas más representativas del segmento 1, como son la 29 de Octubre, Cooprogreso y Policía Nacional; en promedio en el año 2019 y 2020 es 1.16, mientras que en el Año 2021 es 1.11. Notándose una baja liquidez ya que en el supuesto de que las inversiones, la cartera y sus salidas de los ahorros se comporten acorde a lo planificado; solo disponen de un excedente en promedio de 16 centavos por cada unidad de dólar de deuda.

El endeudamiento con respecto al patrimonio en las cooperativas más representativas del segmento 1, como son la 29 de Octubre, Cooprogreso y Policía Nacional; en promedio en el año 2019 es 6,93%, en el año 2020 es 7,46% y en el año 2021 es 8,05%. Notándose un bajo nivel de endeudamiento, esto significa que las cooperativas han aplicado estrategias de fortalecer su patrimonio, con lo cual disponen de suficiente respaldo para asumir mayor pasivo a la vista y a plazo.

El rendimiento sobre el patrimonio (ROE), en las cooperativas más representativas del segmento 1, como son la 29 de octubre, Cooprogreso y Policía Nacional; en promedio en el año 2019 es un 8,91%, en el año 2020 es 1,22%, mientras que en el año 2021 es de un 13,3%. Se evidencia que el año sin pandemia las cooperativas alcanzan un rendimiento aceptable, pero en el 2020 con pandemia realmente este indicador es insuficiente pero por la crisis es aceptable y en el año 2021, este rendimiento sube a un 13,30% lo cual demuestra una mejora significativa y la tendencia hacia el alza, siempre que la pandemia no se afecta nuevamente.

En la investigación de las 3 cooperativas, se observa que el índice de liquidez presenta una leve disminución de los indicadores financieros del periodo 2019 al 2020 (afectación económica por la pandemia) y un mínimo incremento del 2020 al 2021; también se puede apreciar, que el índice de endeudamiento presenta un leve incremento en relación con los años 2019-2021, lo que demuestra que las cooperativas realizaron importantes inversiones para ampliar y mejorar su cartera de servicios a fin de Incrementar sus respectivos indicadores. Tomando en cuenta los indicadores mencionados se puede apreciar que existe una recesión en el año 2020 los mismos que afectan a los indicadores de rentabilidad. Los indicadores ROE y ROA han tenido una baja significativa en el año mencionado, posterior a este en el año 2021, han tenido un leve incremento en sus resultados, el cual representa una mejora en su eficiencia operativa para alcanzar una mayor rentabilidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, M. (2013). *Indicadores Financieros*. Sahagun: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Celis Minguet, A. (2003). *El Nuevo Cooperativismo*. Caracas: Vadell Hermanos Editores.
- Cordovez, J., & Jacome, H. (2004). *Microfinanzas en la economía ecuatoriana una alternativa para el desarrollo*. Quito: Riespergraf.
- Dueñas, R. (2008). *Introducción al sistema financiero y bancario Politécnico*. Bogota: Grancolombiano Institución Universitaria Member of Whitney.
- Gómez, J., Herrera, T. J., & Granadillo, E. (2012). *Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia*. Entramado.
- González, P., & Bermúdez, T. (2009). *Fuentes de información, indicadores y herramientas más usadas por gerentes de Mipyme en Cali, Colombia*. Cali.
- Ibañez, M. A. (2017). *ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad*. Venezuela: Universidad del Zulia, Venezuela.
- ISO ORG. (2022). *ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad*. Obtenido de Online Browsing Platform (OBP): <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es:sec:4.4>
- ISO Tools. (2015). *ISO Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia*. Obtenido de Norma ISO 9001: <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>
- ISOTools. (10 de 10 de 2012). *Cómo ISO 9001 mejora el rendimiento financiero de una organización*. Obtenido de ISO TOOLS EXCELLENCE: <https://www.isotools.cl/como-iso-9001-mejora-el-rendimiento-financiero-de-una-organizacion/>
- Jaffe, R. W. (2009). *Finanzas Corporativa 9 edición*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Martínez, J. A. (2016). *Guía para la aplicación de ISO 9001 2015*. Colombia: Alpha Editorial.
- MIES. (2012). *Ley de la economía popular y solidaria*. Quito.
- Morelos Gómez, J. F. (2012). *Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia*. Colombia: Entramado.
- Ojeado, A. C. (2016). *Implantación de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 en empresa de certificación en ensayos*. Madrid: Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales.
- Pascual, J., & Gonzales, A. (2008). *Gestión Bancaria Factores claves en un entorno competitivo Tercera edición*. Madrid: Mc Graw Hill.
- SCVS. (s.f.). SC. Obtenido de CONCEPTO Y FÓRMULA DE LOS INDICADORES: https://reporteria.supercias.gob.ec/portal/samples/images/docs/tabla_indicadores.pdf
- SEPS. (2021). *Rendición de Cuentas 2021*. Quito.
- Sharma, A., & Mehta, V. (2004). *Service quality perceptions in financial services - A case study of banking*. Journal of Services Research, Vol. 4 N° 2.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2003). *Major Issues And Controversies In The Use Of Mixed Methods In The Social And Behavioral Studies*. SAGE Publications, Inc.