

**XVI Congreso Internacional Academia de Ciencias Administrativas A. C.
(ACACIA).**

**“Retos de las Ciencias Administrativas desde las Economías Emergentes:
Evolución de Sociedades”**

EGADE-ITESM, Monterrey Nuevo León, México del 22 al 25 de Mayo de 2012

Ponencia:

**INNOVACION DE SERVICIOS: DETERMINANTES VINCULADAS A LA
PERMANENCIA Y CRECIMIENTO DE LAS CAJAS POPULARES DE LAS
REGIONES DE SIERRA DE AMULA Y COSTA SUR DEL ESTADO DE
JALISCO.**

Autores

Dr. Juan Mejía Trejo

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA)

Universidad de Guadalajara (UdG)

**Periférico Norte N° 799, Núcleo Universitario Los Belenes, C.P. 45100,
Zapopan, Jalisco, México.**

Teléfono: +52 (33) 3770 3300

juanmejiatrejo@hotmail.com

Maestro Gabriel Fregoso Jasso

Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas (CUCEA)

Universidad de Guadalajara (UdG)

**Periférico Norte N° 799, Núcleo Universitario Los Belenes, C.P. 45100,
Zapopan, Jalisco, México.**

Teléfono: +52 (33) 3770 3300

gfregoso@cencar.udg.mx

RESUMEN

El presente estudio estuvo orientado a descubrir las principales variables vinculadas a la permanencia y el crecimiento (VPC) de las Cajas Populares originadas en las regiones Sierra de Amula y Costa Sur del estado de Jalisco (CPSACS), para lo cual fue necesaria la participación de quince expertos en dichas organizaciones, así como de la investigación documental pertinente para seleccionar cuatro VPC que son: Perfil del Dirigente, Normatividad, Decisiones de Dirección e Innovación, mismas, que una vez aplicados los instrumentos de medición cuantitativos a cuarenta dirigentes y empleados principales y realizada la prueba de hipótesis, se pudo comprobar que las variables citadas están ligadas a la permanencia en lapsos no menores a treinta años y al crecimiento de los principales rubros de interés para las cajas populares como membrecía, ahorros, prestamos y activos de dichas instituciones. También se concluyó que las CPSACS son entidades que tienen una percepción bastante positiva de sus socios, en cuanto a la confianza en sus dirigentes y a la satisfacción de los servicios recibidos por sus respectivas cajas.

Palabras Clave: Innovación, Servicios, Cajas Populares.

ANTECEDENTES

Las experiencias de ahorro y crédito popular tienen como esencia el cooperativismo, la organización del espíritu colectivo, la ayuda mutua: los capitales en manos del pueblo. Estas experiencias tienen un origen común dentro del cooperativismo moderno, y el merito lo tiene Alemania, con influencia a todo el mundo, y en particular hacia el continente americano; el creador tiene un nombre: Federico Raiffeisen. En México, la historia de las organizaciones de ahorro y crédito popular, inicia en 1951, año en que apareció la primera caja de ahorro popular, la iniciativa fue del sacerdote Pedro Velázquez Hernández, quien dos años antes había enviado a varios sacerdotes a estudiar el movimiento de las cajas populares de Canadá y de las uniones de crédito de los Estados Unidos de Norteamérica. (Esquivel, 2008). De esta forma, se puede señalar que en algunas regiones del planeta estas instituciones financieras, mejor conocidas como cajas populares, conservan los objetivos por los cuales fueron fundadas, tales como: Promover el ahorro y la planeación financiera en las personas de bajos recursos, así como otorgar microcréditos, especialmente para vivienda y proyectos productivos. (Server & Villalonga, 2008). Dichos objetivos han sido logrados, por este tipo de entidades financieras a través de los años, en zonas geográficas tales como la Sierra de Amula y la Costa Sur del Estado de Jalisco, lugares en los cuales las cooperativas de ahorro y préstamo han contribuido notablemente al bienestar de miles de personas y al crecimiento de las empresas regionales.

Por lo tanto, en éste documento, serán presentadas como sujetos de estudio, cuatro de las siete cajas populares que fueron creadas en las mencionadas regiones del estado jalisciense. Las cajas elegidas son por orden alfabético, las siguientes: Caja Popular Agustín de Iturbide, Caja Popular Cristóbal Colon, Caja Popular San José de Casimiro y Caja SMG mencionando que el criterio seguido para la selección de dichas cooperativas, fue simplemente, el hecho de que estuvieran inscritas en el padrón de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), inscripción que en definitiva, termina por dar garantías a los socios que hacen uso de los servicios financieros ofertados por dichas instituciones, dado que la citada entidad reguladora, autoriza solo aquellas sociedades de ahorro y

préstamo, (SAP) capaces de cumplir con la legislación impuesta por Gobierno Federal, como es el caso de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP), que entre sus objetivos fundamentales está, el proteger los intereses de los ahorradores que en otras tantas partes del país, con mucha facilidad han sido defraudados. Aunado a lo anterior, el interés de este estudio, se centró en descubrir en base a una metodología de investigación, aquellos factores ligados a la *permanencia y crecimiento* de las mencionadas cajas populares, logros alcanzados, incluso a pesar de las diferentes crisis económicas que el país de México ha sufrido en las últimas cuatro décadas.

MARCO TEÓRICO

COOPERATIVA.

Una cooperativa es una sociedad autónoma de personas unidas voluntariamente para enfrentar sus comunes necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales mediante una empresa de propiedad conjunta administrada democráticamente. Fundamentada en siete principios: Adhesión abierta y voluntaria. Gobierno democrático de los socios. Participación económica de los miembros. Autonomía e independencia. Educación, capacitación e información. Cooperación entre cooperativas y Compromiso con la comunidad. Los tres primeros se enfocan primordialmente a la dinámica interna, típica de cualquier cooperativa, y los cuatro restantes afectan tanto la operatividad interna, como a sus relaciones exteriores. (MacPherson y Eguía, 1997)

CAJA POPULAR

Es una sociedad cooperativa de capital variable y responsabilidad limitada, en la que sus miembros, unidos por un vínculo común natural, profesional o local, se agrupan para ahorrar en común y para obtener préstamos a un interés razonable y a esto habrá que agregar que es deber de toda cooperativa financiera ser una escuela de formación en el sentido de practicar una nueva forma de vida entre sus miembros y respecto a sus comunidades. (Eguía, 2003)

ORGANOS DE GOBIERNO DE LAS CAJAS POPULARES.

Asamblea General de Socios. Es la autoridad suprema y sus acuerdos obligan a todos los socios, presentes, ausentes y disidentes, siempre que se hubieren tomado conforme a la Ley vigente en México y a las bases constitutivas. (Diario Oficial Federación LGSC, 2009)

Consejo de Administración. Será el órgano ejecutivo de la Asamblea General y tendrá la representación de la sociedad cooperativa y la firma social, pudiendo designar de entre los socios o personas no asociadas, uno o más gerentes con la facultad de representación que se les asigne, así como uno o más comisionados que se encarguen de administrar las secciones especiales. (Diario Oficial de la Federación LGSC, 2009) Es deber del consejo de administración establecer la dirección estratégica, aprobar políticas y monitorear el logro de los objetivos de la gerencia. (Johnston, citado por Guzmán & Romero, 2006)

Consejo de Vigilancia. Será el órgano encargado de supervisar el funcionamiento interno de la Cooperativa, así como el cumplimiento de sus estatutos y demás normatividad aplicable, estará integrado por no menos de tres personas ni más de siete, ejercerá la supervisión de todas las actividades de la sociedad cooperativa y tendrá el derecho de veto para el solo objeto de que el Consejo de Administración reconsidere las resoluciones vetadas. (Diario Oficial de la Federación LGSC, 2009)

Gerencia. Es deber de la gerencia preparar el plan y presupuesto, asumir operaciones, implementar las políticas aprobadas por los consejos directivos y lograr los objetivos preestablecidos. (Johnston, citado por Guzmán y Romero, 2006)

PERFIL DEL DIRIGENTE.

Es el conjunto de habilidades y conductas que acordes a los principios y valores cooperativos, así como a las exigencias del mercado, debe poseer la persona que intenta guiar las acciones de un grupo de gente o equipo dentro de una caja de ahorro y préstamo. (Díaz, 1984)

NORMATIVIDAD.

Es el establecimiento de reglas tanto específicas para cada área que compone la entidad, así como generales para toda la caja, que le permitan un orden, con lo cual generar una sana convivencia; de la misma forma deben trazarse objetivos que orienten los esfuerzos de directivos y empleados, y que también sirvan para que dichos elementos puedan ser evaluados, todo ello en base a una metodología. Será importante además planear las líneas de acción a largo plazo, para contribuir a la permanencia de la institución y por ultimo no debe descuidarse el respeto hacia las leyes impuestas por el gobierno. (Díaz Esqueda, 1984)

DECISIONES DE DIRECCIÓN.

Es la toma de alternativas de parte de quienes dirigen una organización, para determinar la orientación de los recursos totales de la misma, en donde en cada elección debe existir la facultad de vislumbrar las consecuencias a largo plazo de las acciones presentes, con la disposición para sacrificar los logros a corto plazo por beneficios mayores que se obtengan en el largo plazo, y la habilidad para controlar lo que es controlable y no desgastarse con lo que no es posible controlar. (Ackoff, 2002)

INNOVACIÓN

Es todo invento o mejora de un sistema existente, con éxito comercial, que se convierte en la respuesta para enfrentar entornos altamente variables así como a la competencia. (Mejía, 2010, 2012,a,b,c)

Con lo anterior, se establece el Modelo Conceptual ex ante. Ver **Esquema 1**
Esquema 1.-Modelo Conceptual ex ante

VARIABLES X	DIMENSIONES	INDICADORES	VARIABLE Y
X₁ PERFIL DEL DIRIGENTE	HABILIDADES	Competencia, Conocimiento del Entorno, Visión de Negocio, Relaciones Publicas.	Permanencia y Crecimiento de las Cajas Populares originadas en las regiones Sierra de Amula y Costa Sur del Estado de Jalisco autorizadas por la CNBV.
	CONDUCTAS	Integridad, Transparencia, Vocación de Servicio.	
	LIDERAZGO	Influencia	
X₂ NORMATIVIDAD	INTERNA	Reglas, Objetivos, Continuidad.	
	EXTERNA	Legislación de Gobierno Federal	
X₃ DECISIONES DE DIRECCIÓN	ENFOQUES	Control, Mejoramiento de Recursos, Aprendizaje, Educación para el socio, Adecuación de los Servicios, Cooperación, Difusión y Expansión.	
	RUTA ESTRATÉGICA	Patrón Histórico de Decisiones Tomadas	
X₄ INNOVACIÓN	MOTIVACIÓN	Factores Influyentes.	
	IMPULSORES	Grado de Promoción.	

Fuente: elaboración propia

PROBLEMÁTICA

En los últimos 20 años se han presentado casos graves de fraude en múltiples cajas populares de nuestro país, afectando considerablemente el patrimonio de un gran número de familias mexicanas. Por otra parte, existen muchos municipios a nivel nacional que carecen de un sistema de financiamiento justo que permita el progreso individual y colectivo de sus habitantes. Así se establecen las siguientes preguntas:

PREGUNTA GENERAL DE INVESTIGACION (PG)

- ¿Cuáles son las principales variables vinculadas a la permanencia y el crecimiento (VPC) de las Cajas Populares originadas en las regiones Sierra de Amula y Costa Sur del estado de Jalisco (CPSACS) autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)?

PREGUNTAS ESPECÍFICAS DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICAS (P#)

- **P1.** ¿Cuáles son las CPSACS autorizadas por la CNBV y qué indicadores financieros y estadísticos de cada una de ellas, pueden demostrar solidez financiera, permanencia y crecimiento?
- **P2.** ¿Cuáles son las variables, así como sus dimensiones e indicadores correspondientes, que están relacionadas a la permanencia y crecimiento de las CPSACS seleccionadas?
- **P3.** ¿Qué opinión tienen los dirigentes y empleados principales que conocen y conviven con las CPSACS sujetas del estudio, acerca de los factores propuestos como vinculados, a la permanencia y crecimiento de dichas instituciones?

OBJETIVO GENERAL. (OG)

- Descubrir las principales variables vinculadas a la permanencia y el crecimiento (VPC) de las Cajas Populares originadas en las regiones Sierra de Amula y Costa Sur del estado de Jalisco (CPSACS) autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (CNBV).

OBJETIVOS ESPECIFICOS. (OE)

- **OE1.** Identificar a las CPSACS autorizadas por la CNBV y exponer los indicadores financieros y estadísticos de cada una de ellas, que demuestren solidez financiera, permanencia y crecimiento.
- **OE2.** Preponderar, seleccionar y organizar las variables, así como definir sus dimensiones e indicadores correspondientes, que están relacionadas a la permanencia y crecimiento de las CPSACS seleccionadas.
- **OE3.** Saber cuál es la opinión de los dirigentes y empleados principales que conocen y conviven con las CPSACS sujetas del estudio, acerca de los factores propuestos como vinculados, a la permanencia y crecimiento de dichas instituciones.

HIPOTESIS GENERAL (HG)

- Las principales variables vinculadas a la Permanencia y el Crecimiento (PC), de las Cajas Populares originadas en las regiones Sierra de Amula y Costa Sur del Estado de Jalisco (CPSACS) son:

Perfil del Dirigente, Normatividad, Decisiones de Dirección e Innovación.

HIPOTESIS ESPECIFICAS (H#)

- **H1.** Si las CPSACS presentan mayor nivel de desempeño en el PERFIL DEL DIRIGENTE, se tendrá como resultado mayor PC.
- **H2.** Si las CPSACS presentan mejor ejercicio de la NORMATIVIDAD, se tendrá como resultado mayor PC.
- **H3.** Si las CPSACS presentan mayor nivel en las DECISIONES DE DIRECCIÓN se tendrá como resultado mayor PC.
- **H4.** Si las CPSACS presentan mejor ejercicio en la INNOVACION, se tendrá como resultado mayor PC.

JUSTIFICACIÓN

Al inicio del siglo XXI, el sistema financiero mexicano se caracterizaba por ser de bajo nivel de profundidad y tener un desarrollo desigual de los intermediarios, principalmente los no bancarios. Además, un porcentaje elevado de la población económicamente activa no tenía acceso a los servicios financieros formales, ya que la mayor parte de los intermediarios que conforman la llamada Banca Social no estaban regulados ni supervisados. Así, se entiende que los servicios del sistema financiero tradicional están enfocados a atender preponderantemente a la población de mayores ingresos; por su parte, la Banca Social atiende a la población de ingreso medio o bajo y su desarrollo todavía es incipiente. (Mansell, 2006). Además hay que recordar que parte elemental de un plan de negocios debidamente elaborado o quizás de algún proyecto de crecimiento empresarial formulado diligentemente, es el *financiamiento*, por lo que identificar dicha necesidad es asunto bastante sencillo, encontrar y acceder al proveedor de crédito adecuado no es tarea fácil, mucho menos en países como México y especialmente difícil para aquellos micro y pequeños empresarios, que tienen en la insuficiencia de recursos financieros uno de sus principales obstáculos para el desarrollo de su negocio. (Cáceres & Romero, 2006). Y es que habrá que considerar lo que señala Carrasco (2005), en un estudio relacionado al micro y pequeño empresario mexicano donde se afirma:

En la actualidad la empresa mexicana está compuesta en su mayoría por micros y pequeñas empresas que conforman más del 95% del total de la industria, esto demuestra la importancia que reviste este tipo de empresas, que conforman una parte fundamental en los procesos de recuperación y de reordenación de la economía nacional y en el cambio estructural del aparato productivo que el país requiere [...] “En México sólo una tercera parte de la población económicamente activa tiene capacidad para contratar un crédito en el Sistema Financiero Nacional y esta restricción es mayor para el financiamiento de la inversión empresarial. Es significativo que apenas 30% de las empresas mexicanas lograron contratar un préstamo bancario. Entre los factores que más dificulta obtener el crédito bancario

destacan las elevadas tasas de interés, en particular las garantías de crédito son barreras infranqueables debido a que los micros y los pequeños empresarios no disponen de inmuebles o propiedades para otorgar como garantía real [...]

Bajo este contexto económico, donde proliferan los prestamistas llámese, agiotistas, casas de empeño, banca comercial e incluso banca estatal de financiamiento, que han aprovechado la necesidad eterna de dinero, para hacer, ellos sí, un negocio significativo, emerge la figura de la Caja Popular como una respuesta eficaz para resolver la citada problemática. Sin embargo, habrá que reconocer que al menos en los últimos quince años, se ha desvirtuado la imagen de las cajas populares, dados los acontecimientos lamentables que han llevado a la ruina a muchas familias mexicanas, quienes depositaron su confianza, manifestada en sus ahorros, en esta clase de entidades financieras y qué éstas aprovecharon para el beneficio de unos cuantos particulares, por lo tanto, en México, para un gran número de personas, en la actualidad, las denominadas cajas populares son sinónimo de fraude y existe una notable desconfianza sobre la probidad de dichas organizaciones (Bazán, 2008). De esta manera, un trabajo como el que se presenta, pretende, la comprensión del modelo de cooperativa, que las CPSACS han conseguido desarrollar en al menos 30 años de trayectoria, para que en su momento pueda ser aprovechado por otras cooperativas, (ya sean establecidas o aquellas que quieren empezar su aventura empresarial) como una pequeña guía, que oriente mejor sus esfuerzos y les permita coadyuvar con la comunidad en la que coexiste al logro de beneficios económicos y sociales.

DELIMITACIÓN DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación implica a cuatro de las siete cajas populares, que han sido originadas en las regiones Sierra de Amula y Costa Sur del estado de Jalisco, dicha selección se dio, debido a que solo las siguientes entidades financieras, como son: Caja Popular Agustín de Iturbide, Caja Popular Cristóbal Colon, Caja Popular San José de Casimiro y Caja SMG, cumplen con las disposiciones que marca la ley relativa a la regulación de las Sociedades

Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SCAP) y que a su vez han sido aprobadas por la CNBV, misma entidad que realiza labores de regulación y supervisión, con lo cual, los socios ahorradores pueden tener una mayor confianza en que las operaciones de su caja, están siendo correctamente encaminadas y de esta forma saber que el patrimonio que cada cual deposita en dichas sociedades, está bien protegido.

Con lo anterior, se concluye la **Matriz 1.**

Matriz 1.-De Congruencia

OBJETIVOS	PREGUNTAS	ACTIVIDADES
<p>OG. Descubrir las principales variables vinculadas a la permanencia y el crecimiento (VPC) de las Cajas Populares originadas en las regiones Sierra de Amula y Costa Sur del estado de Jalisco (CPSACS) autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (CNBV).</p>	<p>PIG. ¿Cuáles son las principales variables vinculadas a la permanencia y el crecimiento (VPC) de las Cajas Populares originadas en las regiones Sierra de Amula y Costa Sur del estado de Jalisco (CPSACS) autorizadas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación Documental (Bibliografía vinculada al tema cajas populares y archivos particulares de las CPSACS) • Entrevistas con expertos y sondeos con Directivos, Empleados y Socios. • Ponderación y evaluación de las variables obtenidas.
<p>OE1. Identificar a las CPSACS autorizadas por la CNBV y exponer los indicadores financieros y estadísticos de cada una de ellas, que demuestren solidez financiera, permanencia y crecimiento.</p>	<p>PE1. ¿Cuáles son las CPSACS autorizadas por la CNBV y qué indicadores financieros y estadísticos de cada una de ellas, pueden demostrar solidez financiera, permanencia y crecimiento?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda en la página de la CNBV. Determinación, Evaluación y Comparación de Indicadores Financieros. • Investigación en los Archivos de CPSACS,

<p>OE2.Preponderar, seleccionar y organizar las variables, así como definir sus dimensiones e indicadores correspondientes, que están relacionadas a la permanencia y crecimiento de las CPSACS seleccionadas.</p>	<p>PE2. ¿Cuáles son las variables, así como sus dimensiones e indicadores correspondientes, que están relacionadas a la permanencia y crecimiento de las CPSACS seleccionadas?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Investigación Bibliográfica, Entrevistas con expertos y Sondeos a Directivos, Empleados, Socios. • Ponderación por el teorema de Saaty. • Generación del modelo con 4 variables, 9 dimensiones y 23 indicadores. • Formulación de las Hipótesis.
<p>OE3. Saber cuál es la opinión de los dirigentes y empleados principales que conocen y conviven con las CPSACS sujetas del estudio, acerca de los factores propuestos como vinculados, a la permanencia y crecimiento de dichas instituciones.</p>	<p>PIE3. ¿Qué opinión tienen los dirigentes y empleados principales que conocen y conviven con las CPSACS sujetas del estudio, acerca de los factores propuestos como vinculados, a la permanencia y crecimiento de dichas instituciones?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño del Instrumento de medición. • Estudio de campo, Aplicación de 40 encuestas. • Análisis de los resultados, apoyado en Estadística Descriptiva. • Prueba de Hipótesis a través del Coeficiente r de Pearson.

Fuente: elaboración propia

METODOLOGÍA

Es planteada mediante la **Tabla 1**.

Tabla 1.-Metodología Propuesta

Paso	Denominación	Descripción
1	Objetivos.	Se trazo un objetivo general y tres objetivos específicos.
2	Investigación Documental.	Búsqueda bibliográfica en relación al tema de cajas populares, revisión de Indicadores Financieros que muestra la CNBV de cada caja estudiada, investigación en los archivos particulares de las CPSACS para conocer los años de permanencia, así como los saldos de los últimos diez años en rubros tales como: sucursales, membrecía, activos, prestamos, ahorros, excedentes, sobre los cuales determinar sus tasas de crecimiento promedio.
3	Sondeo a Expertos en CPSACS.	Consulta a quince expertos en las CPSACS, para la confirmación de los parámetros de crecimiento a considerar, la valoración de las variables de respuesta al objetivo general de la investigación y de las personas a encuestar.
4	Modelo Ex Ante.	Ponderación de variables por el teorema de Saaty. (Flament, 2007). Se crea un modelo con cuatro variables, nueve dimensiones y veintitrés indicadores. Se formulan hipótesis.
5	Diseño de la Investigación	Cuantitativa, No experimental y Transeccional. Exploratorio, Descriptivo y Correlacional. (Hernández, 2010)
6	Selección de la Muestra	Muestra probabilística estratificada, para 382 socios encuestados en el estudio de percepción y, para el instrumento de medición relacionado a validar la Hipótesis General, se encuestó a cuarenta Dirigentes y Empleados Principales de las CPSACS, diez por cooperativa financiera.
7	Elaboración del Instrumento.	Ambos instrumentos de medición fueron sometidos a las pruebas de validez y de confiabilidad. Para la prueba de validez se utilizo la Matriz Metodológica (Rivas, 2004) y la prueba de confiabilidad fue la denominada Alpha de Cronbach (Ruiz, 2007)
8	Análisis de los Resultados.	Para realizarlo se aplicó: Distribución de Frecuencias, Medidas de Tendencia Central como la media, Medidas de Variabilidad como la varianza y desviación estándar.
9	Modelo Ex Post	Coeficiente r de Pearson.
10	Conclusiones	En base a 26 indicadores y para 2 instrumentos de medición.

Fuente: elaboración propia

RESULTADOS

Son recopilados mediante la **Tablas 2 y Tabla 3**

Tabla 2.-Percepción de los Socios de las Cpsacs

INDICADOR	Agustín de Iturbide	Cristóbal Colón	San José Casimiro	SMG
CONFIANZA	4.53	4.03	4.35	4.24
SATISFACCIÓN	4.52	4.07	4.32	4.26

BENEFICIOS	4.55	4.01	4.19	4.18
GLOBAL	4.53	4.04	4.29	4.22

Fuente: elaboración propia

Tabla 3.-Variables Vinculadas a Permanencia y Crecimiento de las Cpsacs.

VARIABLE I. PERFIL DEL DIRIGENTE				
DIMENSIÓN		INDICADOR		% DE EFECTIVIDAD
HABILIDADES		Competencia		76%
		Conocimiento del Entorno		85%
		Visión de Negocio		85%
		Relaciones Públicas		87%
CONDUCTAS		Integridad		91%
		Transparencia		94%
		Vocación de Servicio		92%
LIDERAZGO		Influencia		Gerencia, en 75% de los casos
Puntuaciones Finales, Por Caja Popular				
Caja Popular	Agustín de Iturbide	Cristóbal Colón	San José de Casimiro	SMG
Puntos	683	618	650	698

VARIABLE II. NORMATIVIDAD				
DIMENSIÓN		INDICADOR		% DE EFECTIVIDAD
INTERNA		Reglas		97%
		Objetivos		87%
		Continuidad		94%
EXTERNA		Legislación Federal	Gobierno	Indicador Cualitativo
PUNTUACIONES FINALES DE LA VARIABLE ANALIZADA, POR CAJA				

POPULAR				
Caja Popular	Agustín de Iturbide	Cristóbal Colón	San José de Casimiro	SMG
Puntos	376	367	372	397
VARIABLE III. DECISIONES DE DIRECCIÓN				
DIMENSIÓN	INDICADOR		% DE EFECTIVIDAD	
ENFOQUES	Control		93%	
	Mejoramiento de Recursos		88%	
	Aprendizaje		83%	
	Educación para el Socio		62%	
	Adecuación de Servicios		88%	
	Cooperación		84%	
	Difusión		85%	
	Expansión		88%	
RUTA ESTRATEGICA	Patrón Histórico	Decisiones	Indicador Cualitativo	
PUNTUACIONES FINALES DE LA VARIABLE ANALIZADA, POR CAJA POPULAR				
Caja Popular	Agustín de Iturbide	Cristóbal Colón	San José de Casimiro	SMG
Puntos	639	629	633	652

VARIABLE IV. INNOVACIÓN

DIMENSIÓN		INDICADOR		% DE EFECTIVIDAD	
MOTIVACIÓN		Grado de Promoción		88%	
IMPULSORES		Factores Influyentes		Indicador Cualitativo	
PUNTUACIONES FINALES DE LA VARIABLE ANALIZADA, POR CAJA POPULAR					
Caja Popular	Agustín de Iturbide	Cristóbal Colón	San José de Casimiro	SMG	
Puntos	85	89	81	96	

Fuente: elaboración propia

PRUEBA DE HIPOTESIS

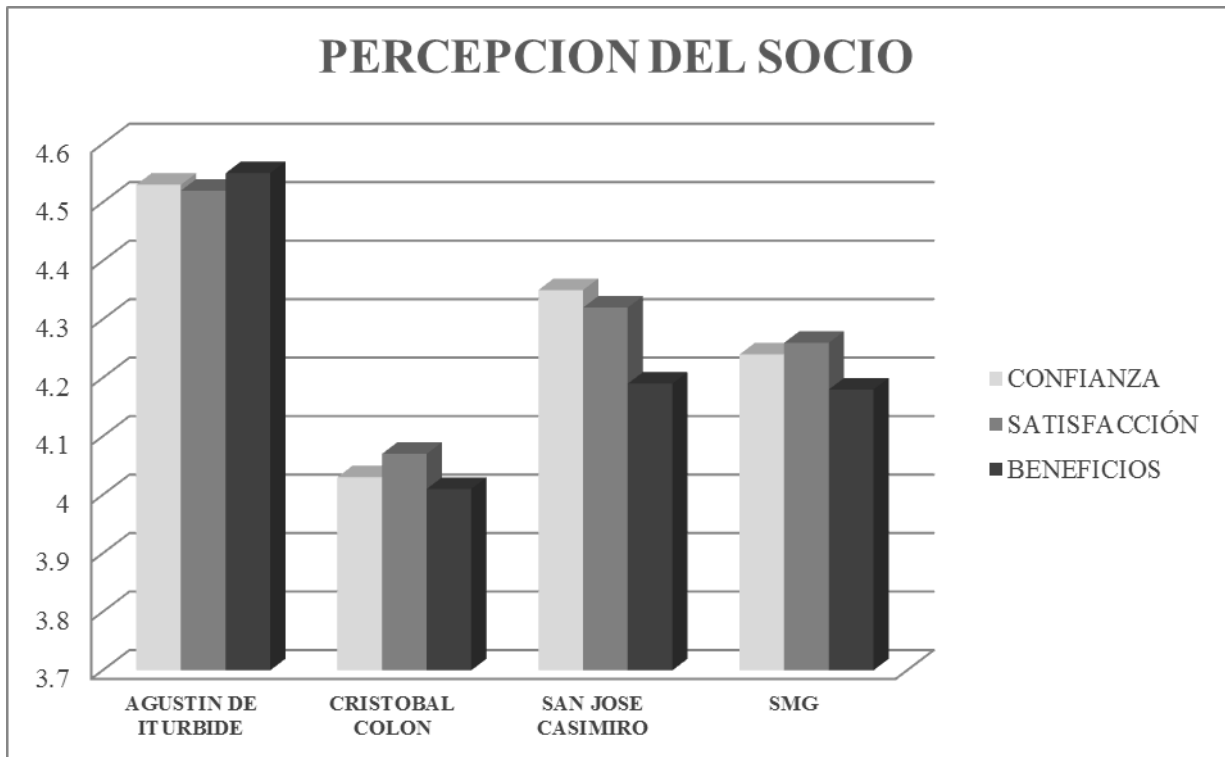
Para llevarla a cabo se utilizó el Coeficiente r de Pearson, mismo que fue tomado del texto de Fernández & Díaz (1997) y se obtuvieron los siguientes resultados por hipótesis elaborada. Ver **Tabla 4 y Gráfica 1**

Tabla 4.- Prueba de Hipótesis

Hipótesis		R	r^2	Evaluación
HE1. + Perfil Dirigente, PC.	+	.912029	.8318	Aprobada.
HE2. + Normatividad, PC.	+	.937275	.8785	Aprobada.
HE3. + Decisiones de Dirección, PC.	+	.973048	.9468	Aprobada.
HE4. + Innovación, PC.	+	.725575	.5265	Aprobada.

Fuente: elaboración propia

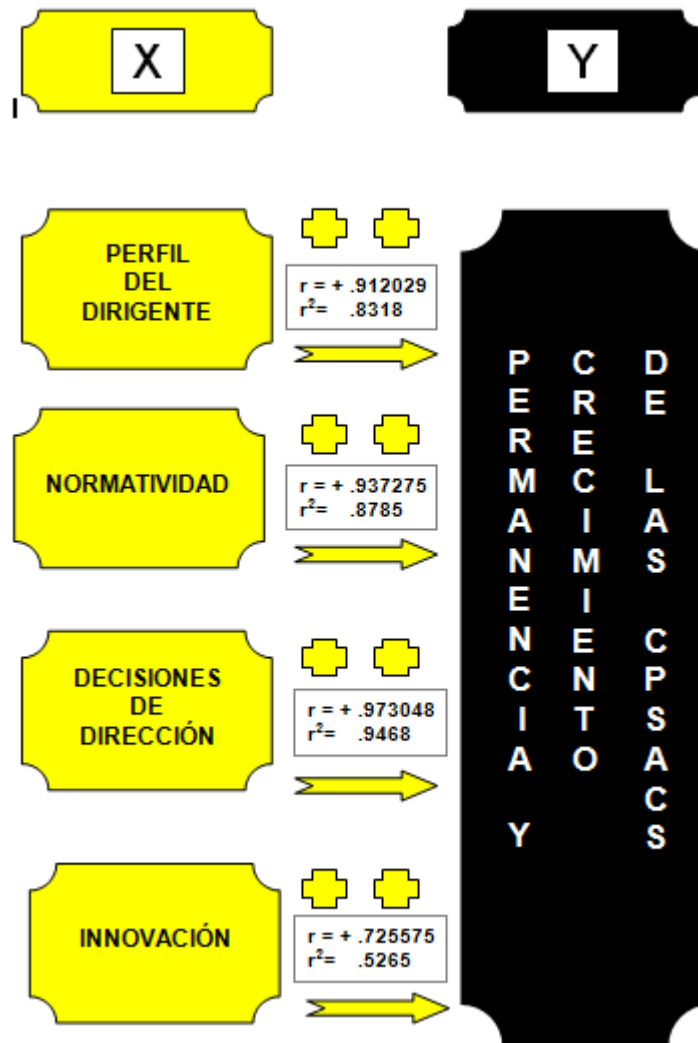
Gráfica 1.- Resultados de Percepción



Fuente: elaboración propia

Los resultados anteriores, permiten determinar el Modelo Conceptual ex post de **Esquema 2**

Esquema 2.-Modelo Conceptual ex post



Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

Las cooperativas de ahorro y préstamo originadas en las regiones Sierra de Amula y Costa Sur, del Estado de Jalisco tienen en la percepción de sus socios, elevados niveles de confianza y satisfacción, a diferencia de muchas otras cajas populares en otras regiones del país, por lo que el prestigio que las CPSACS han ganado le han permitido tener una posición privilegiada en el mercado financiero de dicha región Jalisciense e incluso proyectarse más allá de sus límites territoriales iniciales.

Dentro de la Variable de Perfil del Dirigente, fue notorio como la Gerencia en tres de las cuatro cajas, apareció como el órgano de gobierno más influyente en la dirección de las entidades financieras populares, y es la Gerencia, quien a juicio de los encuestados, tiene en las citadas cooperativas de ahorro y préstamo, un mayor nivel en las aptitudes e incluso cierta ventaja en las actitudes estudiadas en la presente investigación, en comparación con el nivel que presentan los miembros de los consejos de administración y de vigilancia. Destacándose los altos puntajes obtenidos en los diversos indicadores contenidos en la dimensión denominada *Conductas*.

El aspecto de Normatividad, mostró que las CPSACS tienen definidas y respetadas las políticas internas de trabajo y que en general los distintos órganos de gobierno cumplen con los objetivos para los cuales están hechos y de esta forma se ha garantizado la continuidad y altos niveles de desempeño en los trabajos que dichos cuerpos directivos realizan. Por otra parte, se observó como la última legislación federal que involucra a las cooperativas de ahorro y préstamo, fomenta la excelencia operativa y financiera de las entidades, sin embargo, también existen algunas dudas acerca de que la mencionada LRASCAP esté elaborada con el suficiente conocimiento del sector de las SOCAPS.

En la variable denominada Decisiones de Dirección, se destaca que las CPSACS, le han apostado fuertemente al establecimientos de controles estrictos tanto en el aspecto financiero como en el administrativo, además constantemente adecuan sus sistemas de operación sean éstos de carácter interno como aquellos requeridos para la atención al socio, y en ambos, cuando es necesario involucran tecnología de vanguardia; también procuran permanentemente mejorar los servicios ofertados tanto en calidad como en variedad; contribuyen en todo momento con las diversas comunidades en las que se encuentran ubicadas, con aportaciones realmente significativas; utilizan diferentes medios de información para captar a nuevos miembros y también para dar a conocer sus nuevas propuestas en ahorro y crédito u otros servicios adicionales; de forma *prudente*, una vez creada una estructura sólida, sabiendo de sus alcances económicos y de su dominio del negocio, y reconocidas las oportunidades reales de cierta plaza, extendieron y mantuvieron su presencia en otros municipios y en algunos casos en otros estados de la republica mexicana; han sabido forjar alianzas con empresas de su región e incluso con organizaciones de otras zonas geográficas del estado jalisciense y también de otros países.

La ultima variable estudiada y que fue llamada Innovación da cuenta de que las cajas populares en el presente estudio analizadas, no solo son empresas que han sabido *caminar* como toda cooperativa responsable, sino que además se han dado tiempo para *volar*, al ser empresas que a lo largo de su trayectoria, han tenido la capacidad de crear soluciones nuevas para sus socios.

RECOMENDACIONES

La primer recomendación va en relación a la información encontrada en el estudio enfocado a conocer la percepción de los socios de las CPSACS, acerca del desempeño de las mismas, y específicamente en el indicador denominado Beneficios, que fue de los tres reactivos, el que recibió una menor calificación, para lo cual se propone que en la tarea de educación cooperativa – financiera, se haga hincapié en las ventajas considerables en la economía personal o familiar que son generadas por una caja popular; por lo tanto, es importante difundir de

forma más agresiva, sobre todo a través de los medios publicitarios, los beneficios significativos que son provistos por este particular tipo de entidades.

Aunque hasta ahora, las CPSACS, han sido bien gobernadas básicamente por sus Gerentes, quienes han tenido el mayor peso en el manejo de las citadas cajas, será necesario que en un futuro próximo, los consejos de Administración y Vigilancia cuenten con miembros que tengan un *perfil* donde existan las *aptitudes* requeridas para su puestos respectivos, para lo cual será necesario evaluar las competencias del socio candidato y una vez que el socio sea debidamente seleccionado, debe programarse la capacitación constante y pertinente que actualice los conocimientos de los elementos que integren ambos consejos. Por otra parte, se sugiere que se mantenga el *compromiso y la integridad*, que tradicionalmente, manifiestan los participantes de los citados consejos y de la gerencia misma, hacia sus cajas populares y que para muchos ha sido la clave para el éxito que las mismas se han adjudicado.

Para el apartado de Normatividad, se recomienda implementar una campaña de concientización acerca de que el incremento de trámites, indicado por la legislación federal y que los socios en la actualidad enfrentan, tiene como finalidad un beneficio importante para los usuarios, como es la seguridad de que su dinero está siendo correctamente utilizado. También deben los diversos dirigentes de las CPSACS, en base a su conocimiento del entorno y por supuesto del tipo de empresa que manejan, además de la unidad de criterio que puedan tener con otras cajas populares, para lo cual aprovechen el vehículo que representa la federación a la que pertenecen o incluso de otras federaciones, presentar formalmente propuestas al aparato legislativo de nuestro país, para conjuntamente con los legisladores, generar una mejor ley reguladora de las actividades de las sociedades cooperativas de ahorro y préstamo.

En lo correspondiente a las Decisiones de Dirección y dado que en esa variable se pudo observar como las CPSACS, no han sido capaces de cooperar entre ellas, con el empeño que pueden ofrecer; después de todo, si individualmente han logrado éxito, muy probablemente, si deciden realmente cooperar entre sí, como una gran caja regional, el crecimiento sería exponencial. Por otra parte el haber

descuidado momentáneamente uno de los principios cooperativos como lo es la educación para los socios, por atender la nueva legislación en la que están implicados, les concede la oportunidad de reorganizar su estructura y enfocar sus esfuerzos nuevamente, a la tarea de educación financiera para sus miembros y también a la comunidad en la que estén inmersos.

Por último, en lo relativo a Innovación, habrá que señalar que será fundamental para el éxito de las nuevas soluciones que lleguen a proporcionar las CPSACS, que las alternativas novedades que dichas organizaciones puedan ofrecer, tengan como fuente de inspiración, permanentemente las necesidades de los socios o de los habitantes que conviven con las citadas cajas populares.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ackoff, R. L., (2002) *El Paradigma de Ackoff, una administración sistémica*, Limusa, México.
- Bazán, L. (2008) *Una mirada al interior del Sector de Ahorro y Crédito Popular en México. Estudios sobre hogares e instituciones, 2002 – 2006. Percepciones y experiencias del uso de servicios financieros*. BANSEFI, México.
- Comisión Nacional Bancaria y de Valores. (2011) *Sector Popular y Uniones de Crédito*. CNBV, SHCP, Gobierno Federal, México.
- Cáceres, F. & Romero, I. (2006) *Empresarios versus Propietarios de Pequeños Negocios: Una aproximación basada en el tamaño empresarial*, en *Estudios de Economía Aplicada*, Aug. 2006, Vol. 24, Issue 2, pp. 545 – 566, 22 p, Spain.
- Carrasco, A., (2005) *La micro y pequeña empresa mexicana*, en *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Number 45, Julio 2005, México.
- Diario Oficial de la Federación. DOF. (2009). Ley General de Sociedades Cooperativas. 3 de Agosto de 1994. Texto Vigente: Última reforma publicada el 13 de Agosto de 2009. Congreso de los Estados Unidos Mexicanos. México.
- Díaz, E., (1984) *Reseña Histórica de Caja Popular Santa María de Guadalupe*, El Grullo, Jalisco, México.
- Eguía, F., (2003). *Cajas Cooperativas, Caja Popular Mexicana*, S.A.P. México.
- Esquivel, H. (2008). Situación actual del sistema de ahorro y crédito popular en México, en *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, Enero- Marzo del 2008, Vol. 39 Issue 152, pp. 165 – 191, 27 p, México.
- Fernández, P. & Díaz, P. (1997) *Relación entre variables cuantitativas. Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística. Complejo Hospitalario Universitario de Coruña*. España.
- Flament, M. (2007) *Técnicas de planificación estratégica: Métodos Multicriterio*, Universidad de la Republica de Uruguay, Módulo sobre Problemas del Desarrollo, Facultad de Ciencias Sociales. Uruguay.
- Guzmán Flores, J., Romero Morett, M., (2006) *Cajas populares y gobierno corporativo. Perspectivas de una legislación*. Universidad de Guadalajara CUCEA, División de Economía y Sociedad, Departamento de Economía. Guadalajara, México.
- Hernández, R., (2010) *Metodología de la Investigación*, McGraw Hill, México.
- MacPherson, I. & Eguía Villaseñor, F. (1997). *Identidad cooperativa, ACI*, México.
- Mansell, C. (2006). *Las finanzas populares en México: el redescubrimiento de un sistema financiero olvidado*, CEMLA, México.

- Mejía-Trejo, J. (2010) *Modelo Conceptual de la Gestión del Diseño Organizacional para la Generación y Medición de la Innovación de Servicios Intensivos en Conocimiento, en las Empresas de Telecomunicaciones de la Zona Metropolitana de la Ciudad de Guadalajara, Jal. México*, Tesis de Doctorado en Ciencias con especialidad en Administración, Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA) del Instituto Politécnico Nacional (IPN), México.
- Mejía-Trejo, J. (2012a). *Innovation in Services: Conceptual Model Relating Competitiveness in the Popular Community Banks of the Region of Sierra de Amula and South Coast of Jalisco, México*. International Academy for Business and Economics. Fall Conference. Las Vegas,Nv.USA.
- Mejía-Trejo, J. (2012b). *Popular Community Banks in México: Designing the Measuring Tool of Innovation in Services for Competitiveness*. Las Vegas,Nv. USA.
- Mejía-Trejo, J. (2012c).*Innovación de Servicios y Gestión del Diseño Organizacional. Caso de Estudio las Empresas de Telecomunicaciones de la Cd. De Guadalajara, Jal.*Editorial Académica Española
- Rivas, (2004) *¿Cómo hacer una tesis de maestría?* Ediciones Taller Abierto S.C.L., IPN., México.
- Ruiz, C. (2007) *Confiabilidad. Programa Interinstitucional del Doctorado en Educación, Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA), Universidad Nacional Experimental Politécnica Antonio José de Sucre (UNEXPO), Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL).* Venezuela.
- Server, R. J. & Villalonga, I. (2008) *Responsabilidad Social y cooperativismo. El Fondo de Educación y Promoción (FEP) como indicador social en el caso del cooperativismo de crédito, en Estudios de Economía Aplicada, Apr. 2008, Vol. 26, Issue 1, pp. 1 – 25, 25.* España

