



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA., MATRIZ RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CON APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.

TRABAJO DE TITULACIÓN
TIPO: Proyecto de investigación

Presentado para optar al grado académico de:
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTORA: JESSICA PAOLA AUCANCELA GUAGCHA
DIRECTOR: Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo PhD

Riobamba – Ecuador

2019

©2019, Jessica Paola Aucancela Guagcha


Sea autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jessica Paola Aucancela Guagcha, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos.

Los textos en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; El patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 12 de noviembre de 2019



Jessica Paola Aucancela Guagcha

060465923-5

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

El tribunal del trabajo de titulación certifica que: El trabajo de titulación: Tipo: Proyecto de Investigación, **EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA., MATRIZ RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CON APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.**, realizado por la señorita: **JESSICA PAOLA AUCANCELA GUAGCHA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del trabajo de titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Javier Lenin Gaibor PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		12/11/2019
Ing. Víctor Manuel Albán Vallejo PhD DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		12/11/2019
Ing. José Fernando López Aguirre MIEMBRO DE TRIBUNAL		12/11/2019

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo está dedicado principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis hermanos por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias. A toda mi familia y amigos porque, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Jessica Paola Aucancela Guagcha

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme, por guiarme en mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mis padres, por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis, por sus valiosos consejos los consejos, valores y principios que me han inculcado.

A mis apreciados docentes de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, por haber compartido sus conocimientos durante la preparación de mi profesión, de manera especial mis tutores de tesis, Ing. PhD Víctor Manuel Albán Vallejo e Ing. José Fernando López Aguirre, quienes me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente, y a los funcionarios de la COAC “Fernando Daquilema” por permitirme realizar la investigación en su institución.

Jessica Paola Aucancela Guagcha

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xii
ÍNDICE DE ANEXOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I:	
1. PROBLEMA.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
<i>1.1.1. Formulación del problema.....</i>	<i>2</i>
<i>1.1.2. Delimitación del problema</i>	<i>2</i>
1.2. Justificación	3
1.3. Objetivos	4
<i>1.3.1. Objetivo general.....</i>	<i>4</i>
<i>1.3.2. Objetivo específico</i>	<i>4</i>
CAPÍTULO II:	
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación.....	5
<i>2.1.1. Reseña histórica</i>	<i>6</i>
2.2. Fundamentación teórica	7
<i>2.2.1. Evaluación</i>	<i>7</i>
<i>2.2.2. Proceso.....</i>	<i>7</i>
<i>2.2.3. Representación gráfica del proceso</i>	<i>8</i>

2.2.4.	<i>Clasificación de los procesos</i>	8
2.2.5.	<i>Diferencia entre proceso y procedimiento</i>	10
2.2.6.	<i>Calidad</i>	10
2.2.7.	<i>Principios de calidad</i>	14
2.2.8.	<i>Procesos de calidad</i>	16
2.2.9.	<i>Gestión</i>	16
2.2.10.	<i>Auditoría</i>	17
2.2.11.	<i>Norma ISO 9001:2015</i>	20
2.2.11.1.	<i>Implementación</i>	20
2.2.11.2.	<i>Ventajas de la norma ISO 9001:2015</i>	21
2.2.11.3.	<i>Diferencias en la estructura de la ISO 9001:2008 e ISO 9001-2015</i>	21
2.2.11.4.	<i>Estructura de alto nivel</i>	22
2.2.11.5.	<i>Estructura de la NORMA ISO 9001: 2015</i>	23
2.2.12.	<i>Eficiencia</i>	32
2.2.13.	<i>Eficacia</i>	33
2.3.	Idea a defender	33

CAPITULO III:

3.	MARCO METODOLÓGICO	34
3.1.	Modalidad de la investigación	34
3.2.	Tipos de investigación	34
3.3.	Métodos	34
3.4.	Técnicas e instrumentos	35
3.5.	Población	36
3.6.	Resultados de encuesta a los empleados	38
3.7.	Resultados de encuesta a los socios	48
3.8.	Verificación de idea a defender	58

CAPÍTULO IV:

4.	MARCO PROPOSITIVO	59
4.1.	Introducción.....	59
4.2.	Objetivos de la propuesta	60
4.2.1.	<i>Objetivo General.....</i>	60
4.2.2.	<i>Objetivos específicos</i>	60
4.3.	Título	61
4.4.	Contenido de la propuesta.....	61
4.4.1.	<i>Información general.....</i>	62
4.4.2.	<i>Mapa de procesos</i>	73
4.4.3.	<i>Check List (Lista de Verificación)</i>	74
4.4.4.	<i>Informe de Evaluación de Procesos de Calidad.....</i>	97
	CONCLUSIONES.....	103
	RECOMENDACIONES.....	104
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Precursores de la calidad	12
Tabla 2-2: Diferencias ISO 9001:2008 y ISO 9001:2015.....	21
Tabla 1-3: Nómina de Empleados	36
Tabla 2-3: Almacenamiento de información	38
Tabla 3-3: Manual de Créditos	39
Tabla 4-3: Descripción de los puestos	40
Tabla 5-3: Capacitaciones.....	41
Tabla 6-3: Instalación Física de la Cooperativa	42
Tabla 7-3: Evaluación del Desempeño a los empleados	43
Tabla 8-3: Seguridad física.....	44
Tabla 9-3: Documentación	45
Tabla 10-3: Ambiente Laboral.....	46
Tabla 11-3: Servicios personalizados	47
Tabla 12-3: Servicio personalizado	48
Tabla 13-3: Servicios de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda.....	49
Tabla 14-3: Información.	50
Tabla 15-3: Facilidades de Crédito.....	51
Tabla 16-3: Instalaciones Físicas.....	52
Tabla 17-3: Buzón de sugerencia.	53
Tabla 18-3: Cordialidad del personal.	54
Tabla 19-3: Cordialidad del personal.	55
Tabla 20-3: Calificación del Servicio.	56
Tabla 21-3: Medios Electrónicos.....	57
Tabla 1-4: Productos y Servicios.....	66
Tabla 2-4: Check List	74
Tabla 3-4: Resultados Totales	84
Tabla 4-4: Matriz de resumen.....	85
Tabla 5-4: Simbología	91
Tabla 6-4: Flujograma Concesión de Créditos	93
Tabla 7-4: Proceso de recuperación de cartera vencida.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-2. Estructura del Proceso.....	8
Figura 2-2. Modelo general de Proceso	8
Figura 1-4. Estructura Orgánica de COAC Fernando Daquilema.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3. Almacenamiento de información	38
Gráfico 2-3: Manual de Créditos	39
Gráfico 3-3. Descripción de los puestos	40
Gráfico 4-3. Capacitaciones	41
Gráfico 5-3. Instalación Física de la Cooperativa.....	42
Gráfico 6-3. Evaluación del desempeño a los empleados.....	43
Gráfico 7-3. Seguridad física	44
Gráfico 8-3: Documentación	45
Gráfico 9-3. Ambiente Laboral.....	46
Gráfico 10-3. Servicios personalizados	47
Gráfico 11-3. Servicio personalizado	48
Gráfico 12-3. Servicios de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda	49
Gráfico 13-3. Información	50
Gráfico 14-3. Facilidades de Crédito	51
Gráfico 15-3. Instalaciones Físicas	52
Gráfico 16-3. Buzón de sugerencia.....	53
Gráfico 17-3. Cordialidad del personal.....	54
Gráfico 18-3. Frecuencia de atención	55
Gráfico 19-3. Calificación del Servicio	56
Gráfico 20-3 Medios Electrónicos	57
Gráfico 1-4. Nivel de Cumplimiento	84

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: RUC

ANEXO B: Encuesta a empleados

ANEXO C: Encuesta a socios

RESUMEN

La presente investigación permitió evaluar los procesos de calidad en la gestión de la COAC Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba, provincia de Chimborazo, con aplicación de la norma ISO 9001:2015.; tiene como finalidad el mejoramiento de los procesos con eficiencia y eficacia en las operaciones. Para la investigación se recolectó información referente a los procesos de crédito, gestión de pagos, plazo fijo y ahorro, la evaluación de los procesos fue ejecutada en tres partes: la primera es información general, los procesos y mapa de procesos, segundo la aplicación del chek list apartado ocho y elaboración del flujograma, el nivel de cumplimiento de los requisitos es del cincuenta y dos por ciento. Lo anterior incidió en la determinación del incumplimiento de la norma antes mencionada, que refleja las debilidades del personal al no poseer el perfil adecuado para el segmento uno, la deficiente recuperación de cartera vencida, los empleados no aplican el manual de crédito, no posee una política de seguridad física en el manejo de información del cliente. En este contexto se recomienda que se revise las estrategias para la recuperación de cartera vencida y así disminuir la morosidad, realizar un plan de trabajo para poder verificar las causas del incumplimiento de cada uno de los apartados y de esta forma lograr la no afectación al desempeño de los procesos dentro de la cooperativa.

Palabras claves: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> < CHECK LIST > <PROCESOS DE CALIDAD> <GESTIÓN> < ISO 9001:2015> <RIOBAMBA (CANTÓN) >



ABSTRACT

This research evaluates the quality processes in the management of the COAC Fernando Daquilema Ltda., Matrix Riobamba, Chimborazo province, with the application of ISO 9001:2015; its purpose is to improve processes with efficiency and effectiveness in operations. Information concerning to the credit processes, payment management, fixed term and savings was collected for the research, the evaluation of the processes was conducted in three parts: the first is general information, processes and map of processes, second the application of the check list section eight and the elaboration of the flow chart, the level of compliance with the requirements is fifty-two percent. The above influenced in the determination of non-compliance with the aforementioned standard, which reflects the weaknesses of the staff by not having the appropriate profile for segment one, the poor recovery of past due loans, employees don't apply the credit manual, they don't have a physical security policy in handling customer information. In this context, it is recommended that the strategies for the recovery of past due loans be reviewed in order to reduce late payment, also carry out a work plan in order to verify the causes of non-compliance in each of the sections and thus ensure that the performance of the processes within the cooperative is not affected.

Key Words: < ECONOMICS AND ADMINISTRATIVE SCIENCES> < CHECK LIST>
<QUALITY PROCESSES> <MANAGEMENT> <ISO 90001:2015> <
RIOBAMBA(CANTON)>



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación se refiere a Evaluación a los procesos de calidad en la gestión de la COAC Fernando Daquilema Ltda., Matriz Riobamba, Provincia de Chimborazo, con aplicación de la Norma ISO 9001:2015., como una herramienta para determinar el nivel de cumplimiento de la norma y poder lograr el mejoramiento de los procesos.

La COAC Fernando Daquilema Ltda., como parte del sector financiero popular y solidario, a su vez perteneciente al segmento uno, busca que sus procesos sean eficientes y de calidad, para así cumplir con los respectivos requisitos establecido por la SEPS para el segmento uno.

La investigación consta de cuatro capítulos, los cuales se detallan a continuación:

Primer capítulo trata sobre el problema, planteamiento del problema, la justificación y los objetivos.

Segundo capítulo corresponde al marco teórico donde se establece los antecedentes de la investigación y la fundamentación teórica del trabajo de investigación.

Tercer capítulo es el marco metodológico donde se indica la modalidad de la investigación, tipos de investigación, métodos, técnicas e instrumentos, la población y los resultados de las encuestas realizadas.

Cuarto capítulo corresponde al marco propositivo es decir desarrollo de la propuesta el cual se compone de la introducción de y objetivos del mismo, la información general, mapa de procesos, check list y el informe de la evaluación de procesos de calidad.

CAPÍTULO I:

1. PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, es una entidad financiera de economía popular y solidaria, constituida mediante acuerdo ministerial N°00411 y número de orden 4838, con el objetivo de convertirla en uno de los instrumentos de desarrollo sustentable.

Luego de haber realizado un breve diagnóstico a la Cooperativa se ve abocado a una serie de deficiencias que afectan al desempeño de sus operaciones, tales como:

- Existe la vulnerabilidad del sistema de información interno, por la ausencia del personal idóneo y desvió de funciones.
- Falta de políticas de seguridad física.
- El Proceso de recuperación de la cartera vencida es deficiente.
- Incumplimiento de los procedimientos contemplados en el manual de créditos.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo la evaluación a los procesos de Calidad en la gestión de la COAC Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba, provincia de Chimborazo, con aplicación de la norma ISO 9001:2015., contribuye al mejoramiento de los procesos con eficiencia y eficacia en las operaciones?

1.1.2. Delimitación del problema

Campo: Evaluación

Área: Servicios

Delimitación temporal: Año 2018

Delimitación Espacial:

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

Provincia: Chimborazo

Cantón: Riobamba

Dirección: Veloz 24-16 entre Larrea y España

Email: info@coopdaquilema.com

1.2. Justificación

Justificación teórica

El presente trabajo de investigación justifica la parte teórica debido a que para la evaluación a los procesos de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015 apartado 8 se empleará las teorías y definiciones, sustentando la información por distintos autores expuestos en: libros, revistas, artículos, tesis, leyes y reglamentos, a fin de construir el marco referencial.

Justificación metodológica

Desde la perspectiva metodológica, se hizo alusión a la utilización de métodos, técnicas e instrumentos específicos de investigación como son: encuestas, cuestionarios y modelos matemáticos, con el propósito de levantar la información relevante, consistente y pertinente, necesaria para la evaluación a los procesos de calidad aplicando la Norma ISO 9001:2015.

Justificación académica

Desde la parte académica, se justificó el ámbito pedagógico y se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación educativa en la Escuela de Contabilidad y Auditoría – ESPOCH, para la evaluación a los procesos de Calidad en la gestión de la COAC Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba, provincia de Chimborazo, con aplicación de la norma ISO 9001:2015.; permitirá cumplir con un pre requisito para la incorporación como nuevo Profesional de Contaduría de la República del Ecuador

Justificación práctica

El presente trabajo de titulación, se justificó las motivaciones de interés que ejerce el investigador en evaluar los procesos de calidad aplicando la norma ISO 9001:2015 en la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., con la finalidad de contribuir a dar soluciones a las problemáticas y convirtiéndose en una herramienta esencial para tomar decisiones empresariales.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Evaluar los procesos de Calidad en la gestión de la COAC Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba, provincia de Chimborazo, con aplicación de la norma ISO 9001:2015.; para el mejoramiento de los procesos con eficiencia y eficacia en las operaciones

1.3.2. Objetivo específico

- Estructurar el Marco Teórico referencial, que servirá de guía para la evaluación de los procesos, mediante la revisión de material bibliográfico y linkográfico para la cimentación de las bases investigativas.
- Desarrollar la parte metodológica, utilizando métodos, aplicación de técnicas e instrumentos de investigación para la obtención de información confiable de la situación actual de la Cooperativa.
- Elaborar un informe de evaluación de procesos de calidad, donde se encuentren señaladas las debilidades con sus respectivas recomendaciones para la toma de decisiones de la cooperativa, permitiendo la optimización de recursos.

CAPÍTULO II:

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Se señalan trabajos de investigación de la Facultad de Administración de Empresas – ESPOCH, que tienen semejanza con la presente investigación. Se concluye que no existe propuestas similares, sin embargo, se hallan temas afines⁴ como los siguientes:

Quito, N. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua.* (Tesis de Grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración en Empresas, Escuela en Contabilidad y Auditoría, expresa que:

El desarrollo del proyecto de investigación se basa en la utilización de los siguientes procedimientos: mapa de riesgos que identifica y analiza el riesgo de acuerdo al impacto causado; Los indicadores de calidad consideran los criterios para evaluar el desempeño institucional; mediante políticas de calidad hace referencia a las líneas de acción en la gestión de calidad; las políticas de procesos son evaluados bajo técnicas estratégicas, operativos, de apoyo y soporte; las partes interesadas se fundamenta en criterios basados en riesgo; Check list, concisión en la autoevaluación del Sistema de Gestión de Calidad.(p.14)

De la misma manera para Tite, C. (2017). *Auditoría de calidad, mediante las Normas ISO 9001:2008 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015.* (Tesis de Grado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración en Empresas, Escuela en Contabilidad y Auditoría, dice que:

Esta Auditoría de calidad consta de tres etapas: en la primera etapa se dan los lineamientos para la planeación de la Auditoría, se conoce la operatividad y Documentación de los procesos implementados en el SGC, dando así el inicio a la Auditoría; en la segunda etapa se ejecuta la Auditoría como tal para analizar los procesos gobernantes, claves y de apoyo, y determinar el grado de conformidad con la normas ISO 9001:2008; en la tercera etapa se exponen las no conformidades mayores, menores y observaciones encontradas, por lo que se emite un informe de Auditoría de Calidad con conclusiones y recomendaciones.(p.11)

De lo expuesto anteriormente, se puede, establecer que para la realización de la evaluación de los procesos de calidad se tomara en cuenta lo que se establece en una auditoria de calidad, a más de lo que en la norma ISO se encuentra expresado, para lograr la eficiencia y eficacia en las actividades y beneficios del cliente.

2.1.1. *Reseña histórica*

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, es una entidad financiera de economía solidaria, constituida mediante acuerdo ministerial N°00411 y número de orden 4838, con el objetivo de convertirla en uno de los instrumentos de desarrollo sustentable:

Entre los años 1985 y 1989 un grupo de indígenas oriundos de diversas comunidades del histórico pueblo Cacha, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominada “El Banco Puruwa Cacha”, de esta manera logran juntar un capital inicial de tres mil sucres. Para esta iniciativa requirieron la asesoría del Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio FEPP, mismos que proponen legalizar la entidad ante el Ministerio de Bienestar Social y la Dirección Nacional de Cooperativas de ese entonces, los funcionarios de esta institución ratifican su constitución como Cooperativa de Desarrollo Comunal “Fernando Daquilema”, el 26 de marzo de 1990

Al inicio la cooperativa comenzó con el apoyo económico, social, moral, y personal de la comunidad de Cacha, quienes unieron sus capitales para adquirir equipos y muebles de oficina necesarios para que funcione, al principio como Caja de Fondo Rotativo en la Parroquia de Cacha y en lo posterior llegar a ser una Cooperativa, misma que tuvo reconocimiento legal, reformando y aprobando su estatuto el 25 de Julio del 2005, llegando a funcionar en la ciudad de Riobamba en las calles Larrea y Orozco, esquina junto a la Plaza Roja.

En la actualidad la cooperativa posee un capital social de \$ 4.284.103,41, se encuentra funcionando en la ciudad de Riobamba, en las calles Veloz 24-16 entre Larrea y España, tiene 15 agencias ubicadas en diferentes ciudades del país, con un personal de 245 empleados y 95 000 socios. Los servicios que ofrece son: créditos, ahorros, inversiones, gestión de pagos, daquimovil, pago de servicios básicos. Al ser una empresa de servicios se encuentra expuesta a una serie de problemáticas relacionados con la actividad administrativa y financiera.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Evaluación

Aldana, L. (2011), menciona que:

Es un proceso que permite juzgar el cumplimiento de acciones o metas de manera objetiva, de acuerdo con los estándares previstos y las metas trazadas desde el direccionamiento estratégico y que se encuentran plasmados en los planes de acción de cada área y toda la organización. (p.104)

Por otro parte, Ramírez, C. (2009), manifiesta que:

La evaluación es una actividad que puede desarrollarse de diferentes maneras. En su forma más simple, la evaluación implica una observación de resultados que da base a la elaboración de juicios de valor. La evaluación es fuente de nuevas decisiones, cambios y crecimiento del proceso administrativo. (p.164)

En base al contexto anterior se puede determinar que la evaluación es importante porque permite verificar a la organización el cumplimiento de las metas planificadas, por medio del análisis de los sus resultados obtenidos.

2.2.2. Proceso

Según Maldonado, J. (2011) dice que es:

Un conjunto de actividades organizadas dirigidas a conseguir un fin, desde la producción de un objeto o la prestación de un servicio hasta la realización de cualquier actividad interna, el cumplimiento de los objetivos de la organización depende del desarrollo adecuado de los procesos. (p.2).

Mientras que para Arostegui, A. & Doval, I. (2007) menciona que es:

El conjunto de operaciones que se desarrollan dentro del sistema sobre las entradas. Así, por ejemplo, los sistemas sociales realizan diferentes procesos, como la transformación de materiales en productos terminados, la capacitación de su personal, la detección de necesidades del consumidor, etc. (p.30).

Al proceso se lo entiende como un conjunto de actividades que se desarrollan dentro de un sistema para alcanzar un fin.

2.2.3. Representación gráfica del proceso

Para Pardo, J. (2017) menciona la estructura grafica del proceso:

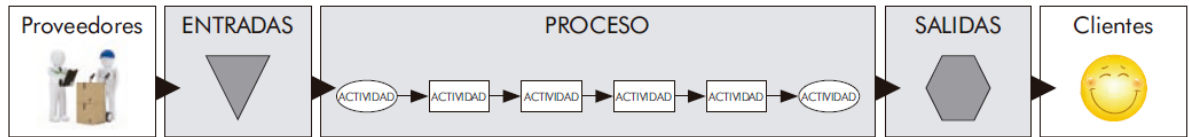


Figura 1-2. Estructura del Proceso

Fuente: Gestión por procesos y riesgo operacional
Realizado por: Pardo, J. (2017)

González, O. & Arciniegas, J. (2016) establece el siguiente modelo general de proceso:



Figura 2-2. Modelo general de Proceso

Fuente: Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015
Realizado por: González, O. & Arciniegas, J. (2016)

El proceso comprende actividades que se realizan para cumplir un fin establecido por la organización, pero que la misma siempre conlleva a la satisfacción del cliente, también cabe recalcar que el proceso tiene entradas y salidas, es decir los proveedores y los clientes.

2.2.4. Clasificación de los procesos

Pardo, J. (2017) clasifica en:

Estratégicos: también denominados procesos gerenciales, directivos o procesos de dirección. Son los procesos propios de la dirección, donde la gerencia tiene un papel relevante, como, por ejemplo, los procesos de planificación estratégica, establecimiento de alianzas, revisión por la dirección, etc.

Operativos: existen muchas denominaciones alternativas para este tipo de procesos, como procesos de negocio, productivos, nucleares, específicos, principales, misionales... A través de ellos se generan los productos y servicios que se entregan a los clientes. Estos procesos son propios de cada negocio y de cada organización, y en conjunto conforman la denominada cadena de valor. Como ejemplos, podríamos citar el proceso de gestión de multas en una policía municipal, el proceso de evaluación de alumnos en un colegio o el proceso de formalización de préstamos hipotecarios en una entidad financiera.

Soporte: también denominados procesos de apoyo o procesos auxiliares, son procesos de ayuda a los procesos operativos y también a los estratégicos, aunque en menor medida, suelen estar relacionados con la aportación de recursos y son muy parecidos en la mayoría de organizaciones. Algunos ejemplos podrían ser el proceso de selección y contratación de personal, el proceso de mantenimiento o el proceso de compras. (p.19)

Mientras González, O. & Arciniegas, J. (2016) clasifica así:

a) Misionales

Son los procesos principales, que identifican la empresa y también sus productos o servicios. Por lo general se denominan procesos productivos y están integrados por materiales, maquinas, herramientas, información y el factor humano.

b) De Apoyo o complementarios

Como su nombre lo indica, este tipo de procesos les presta apoyo a los procesos misionales y en ciertas ocasiones los complementan. Aunque no son estrictamente necesarios en la producción del bien o servicio, dependiendo de ciertas condiciones son aconsejables o deseables. (p.147)

Dentro de una organización el proceso se clasifica en estratégicos, operativos y de soporte, el primero contribuye a la planificación, el segundo a la elaboración del producto y el ultimo da apoyo a los dos primeros, mientras en otra clasificación se habla de los misionales y complementarios, los cuales se interrelacionan entre sí, para un adecuado funcionamiento.

Procedimiento

Para Pardo, J. (2017) manifiesta al procedimiento como:

Un documento u otro medio alternativo, describe para un determinado proceso cuestiones como:

- Actividades o tareas a desarrollar.
- Responsables de su ejecución.
- Recursos a emplear (equipos, entradas...).

- Documentos de apoyo.
- Criterios de aceptación y rechazo.
- Registros generados.
- Otra información: se puede incluir cualquier otro tipo de información, dependiendo de las necesidades específicas (por ejemplo, clientes y proveedores del proceso asociado, formatos a utilizar, fotos, ilustraciones, anexos informativos, etc.). (p.21)

En cambio, Maldonado, J. (2011) menciona sobre el procedimiento como:

Forma específica de llevar a cabo una actividad. En muchos casos los procedimientos se expresan en documentos que contienen el objeto y el campo de aplicación de una actividad; que debe hacerse y quien debe hacerlo; cuando, donde y como se debe llevar a cabo; que materiales, equipos y documentos deben utilizarse; y como debe controlarse y registrarse. (p.2)

Los procesos para su mejor entendimiento deben constar en un documento donde detalle las características necesarias, para su desarrollo como el responsable, registros, documentos, los recursos, dicho documento se le denomina procedimiento, el cual debe ser difundido.

2.2.5. Diferencia entre proceso y procedimiento

Pardo, J. (2017, p.20) “El proceso será, por tanto, nuestro itinerario de trabajo, nuestra mecánica de actuación, mientras que el procedimiento será el documento que especifique esa forma de trabajar”, en el mismo sentido Aldana, L. (2011, p.149), “Los procedimientos se representan a partir de gráficas, y son la parte neurálgica de los procesos; es decir, dan la operatividad al proceso”; podemos decir que, el procedimiento permite que el proceso se lleve a cabo, sea este de cualquier índole como proceso de compra, venta y servicios, dicho procedimiento se puede encontrar en un documento escrito.

2.2.6. Calidad

Es la interacción entre el modo de pensar de la empresa y los procesos que en ella se gestionan en el día a día, y la búsqueda permanente de la perfección en todas y cada una de las personas que la integran con el objetivo de transformar la sociedad, atender las necesidades del entorno y satisfacer a las partes interesadas. (Aldana,2011, p.20); en cambio las Normas ISO-9000 interpretan la calidad como la integración de las características que determinan en qué grado un producto satisface las necesidades de su consumidor. (Citado en Gonzales & Arciniegas,2016)

De lo mencionado anteriormente sobre la calidad, se puede definirla como el hecho de conseguir la perfección, el cumplimiento de los procesos y la satisfacción de los clientes internos y externos de una organización.

2.2.6.1. Características de la calidad

Toda propiedad o atributo que se identifiquen en un producto o proceso se considera una característica, González, O. & Arciniegas, J. (2016), distingue las siguientes:

- **Tecnológicas:** dureza, acidez, resistencia, inductancia, consistencia, dimensional, peso, forma.
- **Psicológicas:** sabor, belleza, estatus, confort, apariencia.
- **Con relación al tiempo:** fiabilidad, mantenibilidad
- **Contractuales:** repuestos garantizados.
- **Éticas:** cortesía del personal, honradez de los talleres de servicio. (p.36)

Mientras Cortés, J. (2017) distingue así:

- **Margen o Valor:** que beneficio espera recibir del producto, como lo percibe y cuanto estará dispuesto a pagar el cliente por ello. Hace referencia al valor o margen de la cadena de valor de Porter.
- **Fiabilidad:** probabilidad que el producto funcione satisfactoriamente durante un cierto tiempo siempre que se lo opere bajo ciertas condiciones especificadas.
- **Mantenibilidad:** facilidad de mantenimiento del producto.
- **Durabilidad:** se trata de la vida útil probable del producto. Es un concepto a optimizar y no a maximizar, ya que puede ser de interés para la empresa acotar la vida útil para no incrementar el costo o para forzar la reposición del producto en un periodo no muy largo.
- Factibilidad de elaborar el producto mediante el proceso de producción concreto.
- Disponibilidad y costo de la materia prima y componentes.
- Simplificación de los diseños. (p.177)

Dentro de las varias características de la calidad que se pueden identificar en un producto o proceso, son lo relacionado a la tecnología, psicología, tiempo y ética, como también el valor durabilidad, mantenibilidad y disponibilidad de los recursos para su elaboración.

2.2.6.2. *Objetivos de la calidad*

Para González, O. & Arciniegas, J. (2016, p.38) menciona que los objetivos de calidad “se encuentran constituidos por las metas y resultados que se pretenden alcanzar en el sistema de gestión de calidad”, así también López, P. (2015), manifiesta que:

Los objetivos de calidad son los retos que se marca la organización para su sistema de gestión. Deben ser coherentes con la política de calidad, y estar orientados hacia la mejora continua de la organización y sus grupos de interés. Por otro lado, deben ser definidos en términos medibles y cuantificables, y ser realistas y alcanzables de lo contrario, lo único que generan es frustración y desencanto. (p.30)

Los objetivos de la calidad dentro de un sistema gestión deben estar orientados al cumplimiento de metas, retos y encontrarse relacionadas con la política de calidad que se establezca para el sistema de calidad, también es esencial que estos sean cuantificables, medibles y alcanzables.

2.2.6.3. *Precursores de la calidad*

Tabla 1-2: Precursores de la calidad

AUTOR	APORTE
Dr. Edward Deming	“La calidad no es otra cosa más que "Una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua”.
Kaoru Ishikawa	“La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”
William Ouchi	“la productividad se logra al implicar a los trabajadores en el proceso”
Philip Crosby	“cero defectos”
Dr. Joseph M. Juran	“La adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”

Fuente: Espinosa, (2009, p.16), Calidad Total

Realizado por: Aucancela, J, 2019

2.2.6.4. *Evolución de la gestión de la calidad en la empresa*

Según Cortés, J. (2017), en la evolución de la gestión de la calidad dentro de la empresa se distinguen cinco etapas:

- **Inspección:** La etapa en la que se cuida la calidad de los productos mediante un trabajo de inspección.

- **Control estadístico del proceso:** La etapa en la que se cae en la cuenta de que la atención a la calidad exige observación del proceso a fin de controlarlo y mejorarlo.
- **Aseguramiento de la calidad o gestión integral de la calidad:** La etapa en la que se percibe la necesidad de asegurar la calidad en todo el ciclo de vida del producto.
- **Calidad total:** La etapa en la que la calidad, impregnando toda la empresa, ha de ser la estrategia a emplear para tener éxito en el mercado frente a los competidores.
- **Integración:** La etapa en la que se integra con otros sistemas como el Sistema de Gestión Medioambiental, Sistema de Gestión de la seguridad y salud en el trabajo u otros más específicos del sector.

Control de la calidad

El control de la calidad era la aplicación de técnicas y medios para alcanzar, mantener y mejorar la calidad de un producto o de un servicio. Es necesario plantear las siguientes técnicas y actividades, relacionadas en la consecución del fin:

- Especificación de las necesidades del producto o servicio.
- Diseño del producto o servicio de manera que cumpliera con las especificaciones.
- Producción o instalación que cumpliera completamente con las especificaciones.
- Inspección para cerciorarse del cumplimiento de las especificaciones.
- Revisión durante el uso a fin de que se recogiera información, a fin de que en caso necesario sirviera como base para modificar las especificaciones.

Aseguramiento de la Calidad

Dentro del aseguramiento de la calidad se busca que un producto cumpla con las exigencias del cliente mediante la implementación de acciones planificadas y sistemáticas. Para una empresa significa el aseguramiento de la calidad lo siguiente:

- Tener un sistema formal de calidad.
- Prevenir antes que detectar, ya que el aseguramiento no se creaba mediante la inspección.
- Actuar eficaz y eficientemente eliminando la causa básica de las no conformidades y no sobre los síntomas.
- Evidenciar activa y documentalmente las acciones para establecer confianza: cumplimiento con las norma o requisitos legales y establecer criterios de calidad acordes con los requisitos.

Calidad total

Para conseguir la calidad total dentro de una organización se aplica los denominados sistemas de gestión de calidad, en el cual se agrupa lo correspondiente a la planificación de la calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y mejora continua.

Sistema de gestión de calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determinan la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades y se implantan por medios de la planificación, el control de la calidad, el aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad en el marco del sistema de la calidad. (pp.6-9)

La evolución de la calidad dentro de la empresa se manifiesta en etapas, que permite su mayor entendimiento y comprensión de lo importante que es en la gestión de procesos. También se puede decir que, un sistema de gestión de calidad permite a una empresa gestionar y usar sus recursos, mediante una planificación previa.

2.2.7. Principios de calidad

González, O. & Arciniegas, J. (2016) manifiesta que:

La ISO en las normas 9000 y 9004 ha establecido ocho principios orientados al diseño e implementación del sistema, dichos principios son los siguientes:

a. El enfoque a las partes interesadas

La misión y el objetivo principal de cualquier organización tienen como base la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas. Aun en organizaciones sin ánimo de lucro, como podría ser el caso de un ente estatal o social, no tendría sentido su existencia sino hubiese una necesidad por satisfacer a un cliente o receptor del producto.

b. Liderazgo

La función del líder al interior de una organización consiste en establecer la unidad de propósito, la misión y visión y los objetivos generales, pero lo más importante, motivar, guiar y dirigir a la gente hacia la consecución de las metas establecidas. El éxito de la gestión del líder se mide por la capacidad para crear y mantener un ambiente interno en la cual la gente pueda estar totalmente involucrada y comprometida en la consecución de los objetivos de la organización.

c. Involucrar a la gente

Siendo la gente el factor esencial y principal del éxito o fracaso de los propósitos de la organización, resulta vital involucrar y hacer partícipe a todo el personal en el diseño, desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, y en general, en la operación de toda la organización, motivando su sentido de pertenencia hacia la empresa, comprometiéndose en el alcance de sus metas. Las personas independientemente del nivel que ocupan son la razón de ser de la organización y se

les ha de permitir la participación en los procesos de calidad, partiendo de la comunicación en doble vía, creando las condiciones para promover la innovación y asegurar el éxito del trabajador en la organización.

d. Enfoque basado en proceso

Corresponde a que el resultado deseado se alcanza cuando las actividades que lo componen y los recursos relacionados se gestionan como un proceso, la misma gestión de procesos se fundamenta en hechos, medición e información. Para ello es importante identificar los procesos clave de la organización, organizar los procesos, nombrar los responsables, revisarlos y tener mecanismos de monitoreo para el mejoramiento continuo.

e. Enfoque del sistema para la gestión

El enfoque sistemático ve a la organización como un todo integrado por partes interrelacionadas, no como entes autónomos y aislados cuyos objetivos no mantienen una relación directa con el objetivo general de la empresa.

Uno de los beneficios de los sistemas de gestión de calidad moderno es el uso del enfoque sistemático, debido a que se consigue la verdadera integración de todos los elementos constitutivos de un sistema sea productivo o de servicio como son las materias primas, los recursos económicos y los recursos humanos.

f. Mejoramiento continuo

Es importante entender que las organizaciones deben estar en permanente revisión de sus sistemas, procesos y actividades, para encontrar mejores formas de llevarlas a cabo.

El proceso de mejoramiento utiliza los indicadores de eficiencia y eficacia, como base para superar la satisfacción de los clientes

g. Enfoque basado en los hechos para la toma de decisiones

Dentro de una organización es común que muchas de las decisiones que toman los gerentes y el personal directivo, se realiza en base a la intuición y experiencia. Aunque en toda decisión siempre habrá algo de inteligencia emocional y, por consiguiente, de intuición, solamente las decisiones que se toman con base en hechos reales y datos ciertos conducen a resultados correctos.

h. Relaciones mutuamente beneficiosas entre la organización y sus proveedores

La organización a más de ser un sistema integrado cuyos componentes interactúan para la consecución de los objetivos, la misma organización es parte de un sistema mucho mayor que es conocido como cadena de valor o cadena de abastecimiento, en la cual el proveedor es el primer eslabón y el cliente es el último. Para evitar que la cadena de valor se rompa es necesario que el proveedor este integrado a la

organización, para lo cual se requiere que se establezcan relaciones mutuamente beneficiosas para las dos partes. (pp. 43-46)

La norma ISO establece los principios de calidad, los cuales deben basarse en el diseño y aplicación de un sistema de gestión de calidad, debido a que esto permitirá aprovechar los recursos de la organización.

2.2.8. *Procesos de calidad*

Para Vargas, M. & Aldana, L. (2011) un proceso de calidad para poder conseguirse, debe seguir los siguientes pasos:

- El primer paso se ha de dar a partir de la educación, pues es ella la base del cambio de actitud, que modifica los comportamientos. Cuando se educa y capacita en el proceso estratégico que lleva la organización, se debe hacer una sensibilización, hacia los conceptos y las implicaciones de este proceso. En este paso la organización debe dejar muy claros los propósitos estratégicos para que el trabajador pueda colaborar en el desarrollo de los mismos.
- El segundo paso se centra en enseñar a las personas a realizar el diagnóstico de las actividades que desarrollan, en cuanto al cumplimiento de sus objetivos, su aporte a la organización y a su propio desarrollo. (p.153)

Mientras Aldana, L. (2011) nos dice que

Los procesos de calidad solo son viables cuando el cliente interno tiene un buen clima laboral, cuando existe coherencia y consistencia entre el actuar y el pensar y cuando realmente existe una cultura en el interior de la organización. (p.38)

Dentro de una organización a más de contar con los recursos económicos, materiales y humanos, debe existir una cooperación de todos los actores que intervienen en cada una de los procesos, para así llegar a los procesos de calidad

2.2.9. *Gestión*

Según Blanco, Y. (2012), manifiesta que:

Es la actuación de la dirección y abarca lo razonable de las políticas y objetivos propuestos, los medios establecidos para su implementación y los mecanismos de control que permitan el seguimiento de los resultados obtenidos. (p.394)

Por otro lado, Luna. A, (2014) define que:

Consiste en afectar cosas por un grupo de personas con la finalidad de obtener ciertos resultados de la manera más efectiva y económica posible. Se trata de elegir las acciones en función del resultado que se espera obtener y de los bienes de que se dispone, en otros términos, asegurar la explotación óptima de recursos. (p.298)

De lo expuesto, la gestión permite tomar decisiones por parte de la dirección en el uso de los recursos y medios de la organización para alcanzar los objetivos establecidos previamente.

2.2.9.1. Indicador de gestión

De acuerdo Armas, R. (2008, p.72) “es la relación entre variables cuantitativas o cualitativas que permite observar la situación y tendencia de cambios generados en el objetivo o fenómeno observado, en relación a los resultados esperados”, en relación al tema Blanco, Y. (2012) menciona que:

Son una combinación de cifras financieras específicas como ventas, márgenes, rotaciones e índices de éxito cualitativos como las opiniones de los clientes a cerca del servicio, la motivación de los empleados y las actitudes de los grupos de interés dentro y fuera de la compañía. (p.445)

Los indicadores de gestión permiten medir cualitativamente y cuantitativamente el progreso que tiene la empresa al cumplimiento de los objetivos.

2.2.10. Auditoría

Tapia,C. Silva,R. & Rueda,R. (2017, p.15) manifiesta que la auditoria “constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización, y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización”, en el mismo sentido para Tapia, C. Guevara, E. & Castillo, S. (2016) la auditoría es:

Es revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. (p.15)

De lo expuesto anteriormente la auditoria es una herramienta que permite el control, supervisión, revisión de las operaciones y procedimientos de la organización, contribuyendo a la dirección en la toma de decisiones

2.2.10.1. Tipos de auditoría

Para Tapia, C. Guevara, E. & Castillo, S. (2016) considera las siguientes:

- **Auditoría financiera**

El Auditor revisará y emitirá una opinión informando si los Estados Financieros han sido preparados en todos los aspectos materiales, de conformidad con el marco de información financiera aplicable.

- **Auditoría Interna**

Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización.

- **Auditoría externa**

Es el examen o verificación de las transacciones, cuentas, informaciones o Estados Financieros, correspondientes a un periodo, evaluando la conformidad o el cumplimiento de las disposiciones legales o internas, vigentes en el sistema de control interno contable.

- **Auditoría operacional**

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una Entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente.

- **Auditoría administrativa**

Es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la Entidad, institución o departamento gubernamental, o de cualquier otra Entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo, que dé a sus recursos humanos y materiales.

- **Auditoría integral**

Es la evaluación multidisciplinaria, independiente y con enfoque de sistemas del grado y forma de cumplimientos de los objetivos de una organización y de la relación con su entorno, así como de sus operaciones, con el objeto de proponer alternativas para el logro más adecuado de sus fines y/o el mejor aprovechamiento de sus recursos.

- **Auditoría gubernamental**

La auditoría gubernamental es un proceso mediante el cual la autoridad vigila el uso de los recursos públicos (económicos, humanos y materiales), con objeto de revisar la eficiencia, eficacia y economía de la planeación, organización y ejecución de la Administración pública.

- **Auditoría informática**

Es la revisión y la evaluación de los controles, sistemas y procedimientos de informática de los equipos de cómputo, su utilización, eficiencia y seguridad en la organización, los

cuales participan en el procesamiento de la información, a fin de que por medio del señalamiento de cursos alternativos se logre una utilización más eficiente y segura de la información, que servirá para una adecuada toma de decisiones.

- **Auditoría de calidad**

Es una parte importante del sistema de Administración de calidad de una Entidad, y es un elemento fundamental para la obtención de la norma ISO 9001.

- **Auditoría de marketing**

Se define como un examen completo, sistemático, independiente y periódico del entorno del marketing, objetivo, estrategias y actividades comerciales de una entidad o de una unidad de negocio, con la intención de determinar amenazas y oportunidades para recomendar un plan de acción y mejorar sus actuaciones en materia de marketing.

- **Auditoría ambiental**

Es el proceso de investigación realizado por un Auditor independiente, dirigido a determinar el grado de eficiencia empresarial, en relación con el grado de satisfacción experimentado por la comunidad y su hábitat, señalando en su informe de auditoría a los agentes degradantes del medio ambiente y la magnitud de la degradación producida.

- **Auditoría de legalidad**

Este tipo de auditoría tiene como finalidad revisar si la dependencia o Entidad, en el desarrollo de sus actividades ha observado el cumplimiento de las disposiciones legales que sean aplicables.

- **Auditoría forense**

La auditoría forense es una revisión especializada que se enfoca en la prevención y detección del fraude financiero. (pp.8-15)

Se puede decir que la auditoria, permite evaluar varios aspectos de una organización, en diferentes áreas como son: en lo financiero, ambiental, el cumplimiento de leyes, la calidad de un servicio y la efectividad de un proceso entre otros aspectos.

Etapas de la auditoría de calidad

Según González, O. & Arciniegas, J. (2016) establece las siguientes etapas para la auditoria de calidad:

- **Programación:** la cual consiste básicamente en determinar cuándo se realizarán las actividades de auditoría, es decir, la elaboración de un cronograma
- **Preparación:** la preparación de las auditorías, es de suma importancia para el buen éxito de las mismas. Durante la preparación, se deben determinar aspectos como:
 - a. Qué se va a auditar.

- b. A quién se va auditar
- c. Cuáles son las evidencias que permitirán determinar el cumplimiento o no de los requisitos determinados o exigidos
- d. Cuáles son las fuentes de información a consultar
- e. Cuáles son los medios o formas para registrar los hallazgos
- f. Quién realizara las auditorías.
- g. Qué se pretende evidenciar.
- h. Cómo será la estructura del informe.
- **Ejecución:** la ejecución o realización de las auditorías, también tiene que cumplir con determinados requisitos, tales como:
 - a. No debe ser completamente planeada, es decir, debe haber un cierto grado de sorpresa para el auditado.
 - b. No debe ser intimidante, ni dar la sensación de que se está buscando no conformidades, ni mucho menos de que el objetivo de la auditoría, es encontrar culpables.
 - c. Debe ser objetiva y libre de sesgos, prejuicios y juicios de valor.
 - d. Debe ser transparente y no hacerse a escondidas.
- **El informe:** Constituye el registro de la auditoría realizada y el producto de la auditoría, por tanto, debemos ser exquisitos en su elaboración. (pp.274-282)

Las etapas o fases de la auditoria de calidad se asemejan a las demás auditorias en sí, para lo cual en nuestro proyecto de investigación se tomará en cuenta el proceso de planificación ejecución y elaboración del informe.

2.2.11. Norma ISO 9001:2015

2.2.11.1. Implementación

De acuerdo a López, P. (2016, p.22) “la norma ISO 9001 tal y como la conocemos ahora, es una forma genérica, aplicable a cualquier organización, sin importar su tamaño, sector al que pertenece o las actividades que lleve a cabo”, en el mismo sentido para González, O. & Arciniegas, J. (2016) consiste en:

Los requerimientos del manejo del sistema de calidad, no necesariamente deberán ser implementados independientemente del sistema existente en la empresa toda empresa cuenta con un sistema de gestión de la calidad, aunque este no se encuentre sistematizado y mucho menos documentado. (p.290)

La implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO:9001 se puede establecer de acuerdo al sistema existente de la empresa, sin considerar su tamaño o actividad a la que se dedique.

2.2.11.2. Ventajas de la norma ISO 9001:2015

La aplicación de la norma dentro de una organización conlleva el gasto de recursos, humanos, tecnológicos y económicos, esto es necesario en la obtención de beneficios, que, para López, P. (2016, p.25) considera los siguientes “a) Mejora en la gestión y dirección de la organización, b) Aumento de la productividad, c) Clientes satisfechos, d) Personal motivado, e) Mejora de la imagen”, en cambio para Cortés, J. (2017), menciona los siguientes:

- La capacidad de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados. (p.37)

El mejoramiento en la gestión de la organización, aumento de la productividad, obtención de clientes satisfechos y empleados motivados es el resultado de la implementación de la Norma ISO 9001:2015.

2.2.11.3. Diferencias en la estructura de la ISO 9001:2008 e ISO 9001-2015

Tabla 2–2: Diferencias ISO 9001:2008 y ISO 9001:2015

ISO 9001:2008	ISO 9001-2015
1. Objeto y campo de aplicación	1. Alcance
2. Normas para la consulta	2. Referencias normativas
3. Términos y definiciones	3. Términos y definiciones
4. Sistema de gestión de la calidad	4. Contexto de la organización
5. Responsabilidad de la dirección	5. Liderazgo
6. Gestión de los recursos	6. Planificación
7. Realización del producto	7. Soporte
8. Medición, análisis y mejora	8. Operaciones
	9. Evaluación del desempeño
	10. Mejora

Fuente: López, P. (2016, p.53), Novedades Iso 9001:2015

Realizado por: Aucancela, J, 2019

2.2.11.4. *Estructura de alto nivel*

López, P. (2016) establece en si la estructura actual de la norma que las empresas

- **Cláusula 1: Objeto y campo de aplicación**
En el caso de ISO 9001:2015, se indica que los requisitos de la norma son genéricos y que pueden ser aplicados por cualquier tipo de organización, sin importar su tamaño, o los productos y servicios que proporcione.
- **Cláusula 2: Referencias normativas**
En este apartado, se incluyen las referencias a otras normas que sean de aplicación. En el caso de ISO 9001:2015, se incluye la referencia a la norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- **Cláusula 3: Términos y definiciones**
Enumera términos y definiciones de aplicación específica a la norma. En el caso de ISO 9001:2015, no se incluye ninguno y se repite de nuevo la referencia a la norma ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.
- **Cláusula 4: Contexto de la organización**
La organización debe preguntarse quién es y donde esta y a valorar la importancia del entorno que la rodea.
- **Cláusula 5: Liderazgo**
Está orientado a como los lideres ejercen su responsabilidad a la hora de asumir la implementación, mantenimiento y mejora del sistema, establecer y alcanzar los objetivos, la asignación de recursos para ello.
- **Cláusula 6: Planificación**
Es un enfoque preventivo que sustituye a las ya obsoletas acciones preventivas, con especial énfasis en la planificación y despliegue de los objetivos de calidad
- **Cláusula 7: Soporte**
En esta cláusula aparecen reflejados los requisitos relativos a los elementos de soporte, aspectos que existen en todas las empresas.
- **Cláusula 8: Operación**
Esta es la cláusula más larga de la norma debido a que se desglosa en varios subtemas.
- **Cláusula 9: Evaluación del desempeño**
La organización debe determinar qué actividades deben ser supervisadas y cómo. El proceso de auditoría interna y el proceso de revisión por la dirección forman parte de este seguimiento del sistema.

- **Cláusula 10: Mejora**

La organización debe identificar desviaciones (“no conformidades”) y ver la mejor manera de solucionarlas y de evitar que vuelvan a ocurrir, siempre dentro del enfoque hacia la mejora continua de la norma. (pp.49-52)

La nueva estructura de la ISO 9001:2015, se enfoca a la gestión por procesos, es decir como la administración gestiona los recursos disponibles en la aplicación de los procesos y así cumplir los objetivos establecidos.

2.2.11.5. Estructura de la NORMA ISO 9001: 2015

Para Cortés, J. (2017) la estructura es la siguiente:

La norma ISO 9001:2015 se estructura en 10 secciones, de las cuales las 4 primeras son introductorias, y las 6 segundas constituyen los requisitos en si aplicables a los sistemas de gestión de calidad

Introducción

1 Alcance

2 Referencias normativas

3 Términos y definiciones

4 Contexto de la organización

4.1 Comprender la organización y su contexto

4.2 Comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas

4.3 Determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad

4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos

5 Liderazgo

5.1 Liderazgo y compromiso

5.2 Política de calidad

5.3 Funciones de la organización, responsabilidades y autoridades

6 Planificación

6.1 Acciones para afrontar riesgos y oportunidades

6.2 Objetivos de calidad y planificación para lograrlos

6.3 Planificación de los cambios

7 Soporte

7.1 Recursos

7.2 Competencia

7.3 Conciencia

7.4 Comunicación

7.5 Información documentada

8 Operación

8.1 Planificación y control operativo

8.2 Determinación de las necesidades del mercado y de las interacciones con los clientes

8.3 Control de la prestación externa de bienes y servicios

8.4 Desarrollo de productos y servicios

8.5 La producción de bienes y prestación de servicios

8.6 Liberación de bienes y servicios

8.7 No conformidades de bienes y servicios

9 Evaluación del desempeño

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.2 Auditoría Interna

9.3 Revisión por la dirección

10 Mejora

10.1 No conformidad y acciones correctivas

10.2 Mejora

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional

La organización tiene que realizar una planificación, implantación y control de todos los procesos necesarios para cumplir con los requisitos que establece la provisión de servicios y productos, además de implantar las acciones determinadas en el apartado 6, mediante:

- a) La determinación de todos los requisitos de los servicios y productos de la organización.
- b) Establecer los diferentes criterios para:
 1. Los procesos.
 2. Que se acepten los productos y los servicios.
- c) Se determinan todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los requisitos de los servicios y los productos.
- d) Se determina y almacena la información documentada en la extensión oportuna:
Ofrecer confianza sobre los procesos que se han llevado a cabo según lo que se ha planificado.

Para demostrar la conformidad de los productos y los servicios que ofrece.

NOTA 1 “Almacenamiento” esto supone que se mantenga la conservación de la información documentada.

La salida de la planificación tiene que ser adecuada a todas las operaciones de la organización.

La organización tiene que controlar todos los cambios, ya que deben ser planificados y revisados para controlar las consecuencias de los cambios que no estén previstos, se deben tomar las acciones necesarias para disminuir los efectos adversos.

La organización tiene que controlar que los procesos que se contratan de forma externa se encuentren perfectamente controlados.

8.2 Requisitos para los productos y servicios

8.2.1 Comunicación con el cliente

En la comunicación que se realiza con los clientes se tiene que incluir:

- a) Toda la información que concierne a los productos y a los servicios.
- b) Atender a todas las consultas, los contratos y los pedidos, además de incluir los cambios pertinentes.
- c) Obtener retroalimentación de los clientes según los productos y los servicios, se deben incluir las opiniones de los clientes.
- d) La manipulación o el control de la propiedad del cliente.
- e) Se tiene que establecer los requisitos específicos para tomar las acciones necesarias de contingencia, siempre que sea pertinente.

8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios

Cuando se establecen todos los requisitos de los productos y los servicios que se ofrecen para los clientes, la organización tiene que estar segura de que:

- a) Los requisitos para los productos y los servicios se deben definir:
 1. Los requisitos legales y la reglamentación que sea aplicable.
 2. Los servicios o productos que la organización considere necesarios
- b) La organización puede cumplir con todas las declaraciones sobre los productos y los servicios que ofrece.

8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

8.2.3.1 La organización tiene que asegurar la capacidad con la que cuenta para cumplir con todos los requisitos de los productos y los servicios que ofrecen a los clientes.

La organización tiene que realizar una revisión antes de comprometerse para suministrar los productos y servicios a su cliente, en lo que se debe incluir:

- a) Todos los requisitos que han sido especificados por el cliente, se incluyen los requisitos necesarios para la entrega de los productos.
- b) Los requisitos que no se encuentren establecidos por el cliente, aunque son necesarios para su utilización específica o prevista.
- c) Los requisitos que especifica la organización.
- d) Los requisitos legales aplicados a los productos y servicios.
- e) Las diferencias que existen entre los requisitos del contrato y los expresados de forma previa.

La organización tiene que asegurarse de que se resuelvan todas las diferencias que existen entre los requisitos establecidos en el contrato y los que se expresan de forma previa.

La organización tiene que realizar una confirmación de todos los requisitos de los clientes antes de aceptarlos, cuando el cliente no realice ninguna declaración documentada de sus requisitos.

NOTA 1 en muchas ocasiones, no se puede realizar una revisión formal para cada pedido. En ese caso se puede cubrir la información del producto pertinente con los catálogos o el material utilizado en la publicidad.

8.2.3.2 La organización tiene que conservar toda la información perfectamente documentada, cuando se apliquen:

- a) Los resultados de la revisión
- b) Los nuevos requisitos que tengan los productos y los servicios

8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La organización se tiene que asegurar de que en el momento en el que cambien los requisitos para los servicios o productos, la información documentada se modifique pertinentemente, y que las personas responsables sean conscientes de dichos cambios.

8.3 Diseño y desarrollo de los procesos y servicios

8.3.1 Generalidades

La organización debe mantener establecido e implementado un proceso de diseño y desarrollo adecuado para asegurarse de que provea de productos y servicios.

8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo

Al definir etapas y controles del diseño y desarrollo, la organización debe tener en cuenta:

- a) Cómo son, cuanto duran y como de complejas son las tareas de diseño y desarrollo.
- b) Cuáles son las fases del proceso que hacen falta, incluyendo revisiones del diseño y desarrollo necesarias en cada una.
- c) Qué actividades de verificación y validación del diseño y desarrollo son necesarias.
- d) Cuáles son las responsabilidades y autoridades implicadas en el proceso de diseño y desarrollo; los recursos internos y externos necesarios para el diseño y desarrollo de los productos y servicios.
- e) Qué vías de comunicación entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo son las que hay que controlar.
- f) Determinar la participación activa de los clientes y usuarios necesarios en el proceso de diseño y desarrollo;
- g) Qué requisitos hacen falta para la posterior provisión de productos y servicios
- h) Hasta qué punto hay que fijar el control sobre el proceso de diseño y desarrollo que esperan por los clientes y otras partes interesadas.

- i)Cuál es la información documentada que demuestre que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo.

8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo

La organización debe fijar los requisitos básicos para cada tipo de producto y servicio a diseñar y desarrollar. La organización debe tener en cuenta:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño;
- b) La información sobre actividades anteriores de diseño y desarrollo similares;
- c) Los requisitos legales y reglamentarios;
- d) Normas o códigos con los que la organización está comprometida a desarrollar;
- e) Las consecuencias potenciales de los fallos debidos a la naturaleza de los productos y servicios.

Las entradas deben ser adecuadas para los fines del diseño y desarrollo, estar completas y sin ambigüedades.

Las entradas del diseño y desarrollo contradictorias deben resolverse.

La organización debe conservar la información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.

8.3.4 Controles del diseño y desarrollo

La organización debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que:

- a) Haya objetivos definidos;
- b) Se revisa la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos;
- c) Se verifica que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas;
- d) Se ponen en práctica mecanismos de validación que aseguren que los productos y servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto;
- e) Se realizan las acciones para resolver problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación;
- f) Se conserva la información documentada de estas actividades.

NOTA Las revisiones, la verificación y la validación del diseño y desarrollo tienen propósitos distintos. Pueden realizarse de forma separada o en cualquier combinación, según sea idóneo para los productos y servicios de la organización.

8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo

La organización debe asegurarse de que las salidas del diseño y desarrollo:

- a) Cumplen los requisitos de las entradas;

- b) Son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios;
- c) incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación;
- d) especifican las características de los productos y servicios que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.

La organización debe conservar información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.

8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo

La organización debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar la información documentada sobre:

- a) los cambios del diseño y desarrollo;
- b) los resultados de las revisiones;
- c) la autorización de los cambios;
- d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.4.1 Generalidades

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conformes a los requisitos.

La organización debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los clientes por proveedores externos en nombre de la organización;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

La organización debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos. La organización debe conservar la información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.

8.4.2 Tipo y alcance del control

La organización debe asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios conformes de manera coherente a sus clientes.

La organización debe:

- a) Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.
- b) Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.
- c) Tener en consideración.
 1. El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
 2. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) Determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.

8.4.3 Información para los proveedores externos

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos antes de su comunicación al proveedor externo.

La organización debe comunicar a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) Los procesos, productos y servicios a proporcionar.
- b) La aprobación de:
 1. Productos y servicios.
 2. Métodos, procesos y equipos.
 3. La liberación de productos y servicios.
- c) La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.
- d) Las interacciones del proveedor externo con la organización.
- e) El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.
- f) Las actividades de verificación o validación que la organización, o su cliente, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo.

8.5 Producción y provisión del servicio

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio

La organización debe implementar la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.

Las condiciones controladas deben incluir, cuando sea aplicable:

- a) la disponibilidad de información documentada que defina:

1. las características de los productos a producir, los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar;
2. los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y trazabilidad

La organización debe utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.

La organización debe identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.

La organización debe controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.

8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos

La organización debe cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.

La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.

Cuando la propiedad de un cliente o de un proveedor externo se pierda, deteriore o de algún otro modo se considere inadecuada para su uso, la organización debe informar de esto al cliente o proveedor externo y conservar la información documentada sobre lo ocurrido.

NOTA La propiedad de un cliente o de un proveedor externo puede incluir materiales, componentes, herramientas y equipos, instalaciones, propiedad intelectual y datos personales.

8.5.4 Preservación

La organización tiene que preservar todas las salidas durante la etapa de producción, en la medida necesaria para asegurarse de que se cumple la conformidad con los requisitos pactados.

NOTA 1 la preservación incluye la identificación, la manipulación, el control de la contaminación, el embalaje, el almacenamiento, la transmisión, el transporte y la protección.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

La organización debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, la organización debe considerar:

- a) Los requisitos legales y reglamentarios.
- b) Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.
- c) La naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.
- d) Los requisitos del cliente.
- e) La retroalimentación del cliente.

NOTA Las actividades posteriores a la entrega pueden incluir acciones cubiertas por las condiciones de la garantía, obligaciones contractuales como servicios de mantenimiento, y servicios suplementarios como el reciclaje o la disposición final.

8.5.6 Control de los cambios

La organización debe revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.

La organización debe conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.

8.6 Liberación de los productos y servicios

La organización debe implementar las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

La organización debe conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir:

- a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 Control de las salidas no conformes

8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.

La organización debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto se debe aplicar también a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

La organización debe tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras:

- a) Corrección.
- b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios.
- c) Información al cliente.
- d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.

8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:

- a) Describa la no conformidad;
- b) Describa las acciones tomadas;
- c) Describa todas las concesiones obtenidas.
- d) Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

(pp.64-113)

En desarrollo del proyecto se tomará en cuenta el apartado 8 denominado operaciones, cabe recalcar que la norma ISO, posee 10 apartados, las 4 primeras se hacen referencia a la parte introductora y los 6 restantes constituyen los requisitos del sistema de gestión de calidad.

2.2.12. Eficiencia

Para Aldana, L. (2011, p.333) “es la capacidad de producir al máximo con el mínimo consumo de recursos”, sobre el mismo tema González, O. & Arciniegas, J. (2016) manifiesta que:

La eficiencia, a diferencia de la eficacia, a pesar de tener en cuenta los resultados, se concentra más en la utilización óptima de los recursos empleados para obtener los resultados planeados. El indicador numérico por excelencia, es la relación costo-benéfico, expresada como el resultado de las entradas costo y el valor agregado obtenido salidas.
(p.34)

Se puede decir que la eficiencia se concentra más en la optimización de los recursos utilizados por la organización para alcanzar los resultados planificados.

2.2.13. Eficacia

Según Cortés, J. (2017, p.47), establece que la eficacia es el “Grado en el que se realizan actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados”, en el mismo sentido González, O. & Arciniegas, J. (2016), manifiesta que la eficacia:

Se concentra principalmente en los resultados o logros obtenidos con el sistema de producción o de gestión de la calidad. Los indicadores utilizados son especialmente de cumplimiento de metas, siendo el indicador numérico más utilizado el % (porcentaje) de cumplimiento o del logro de los objetivos. (p.34)

Eficiencia está dirigida al cumplimiento de los objetivos planificados por la organización y estos pueden ser medidos en porcentaje.

2.3. Idea a defender

La evaluación a los procesos de Calidad en la gestión de la COAC Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba, provincia de Chimborazo, con aplicación de la norma ISO 9001:2015., contribuye al mejoramiento de los procesos con eficiencia y eficacia en las operaciones

CAPITULO III:

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1. Modalidad de la investigación

Cualitativo: Se aplicó el método cualitativo en la interpretación de los datos numéricos obtenidos de las encuestas realizadas al personal y socios en la agencia matriz de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Cuantitativo: Permitió la recopilación de datos numéricos efectuadas a través de los resultados obtenidos de las encuestas realizadas al personal y socios de la agencia matriz.

3.2. Tipos de investigación

De campo: En el presente trabajo se utilizó este tipo de investigación debido a que permitió extraer los datos directamente en referencia los procesos de otorgamiento de crédito, recuperación de cartera vencida, otorgamiento de plazo fijo y gestión de pagos de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Documental: Consistió en el análisis de la información escrita sobre el tema de investigación con el desarrollo de la fundamentación teórica, ya que se tomó en cuenta diferentes posturas de varios autores sobre el tema.

Descriptiva: Esta técnica permitió explicar la situación actual de los procesos de otorgamiento de crédito, recuperación de cartera vencida, otorgamiento de plazo fijo y gestión de pagos de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

3.3. Métodos

Analítico: Se aplicó en la descomposición del apartado 8 operación de la Norma ISO 9001:2015, en sub apartados para la posterior evaluación.

Sintético: Se analizó los resultados obtenidos por cada sub componente referente al apartado 8 operación.

Deductivo: Partiendo de la estructura de la Norma ISO 9001: 2015 se identificó el apartado referente a la operación, que se empleó en la evaluación de los procesos establecidos en la agencia matriz de COAC Fernando Daquilema Ltda.

Inductivo: Se empleó este método para la elaboración de las conclusiones de la evaluación de los procesos.

3.4. Técnicas e instrumentos

Observación

Se obtuvo información con referencia a los procedimientos que se desarrollan en la agencia matriz.

Encuesta

La encuesta aplicada al personal de la cooperativa agencia matriz permitió validar la información de la situación actual de los procesos planteados en la formulación del problema.

Cuestionarios:

Es un listado de preguntas que contestaron los integrantes de la cooperativa para obtener información necesaria para la evaluación de los procesos.

3.5. Población

Para la presente investigación se tomará en cuenta a la agencia matriz ubicada en la ciudad de Riobamba la cual se encuentra conformada por 32 entre empleados y directivos, también a los 9471 socios activos que posee la agencia.

Tabla 3-3: Nómina de Empleados

N.º	TRABAJADOR	CARGO
1	ASHQUI ASHQUI SAMUEL ERNESTO	Asistente de negocios
2	ASITIMBAY FERNANDEZ SANDRA REBECA	Balcón de servicio
3	BALLA GUALAN DELIA LUCIA	Responsable de Agencia
4	BALLA GUALÁN MARÍA BELÉN	Asistente Administrativo
5	BAGUA HERNANDEZ MARIO ELÍAS	Asesor de Crédito
6	CAJO TAPIA PATRICIA ALEXANDRA	Oficial de Seguridad de la Información
7	CHACAGUASAY QUISHPI MELIDA GRACIELA	Asesor Daquimovil
8	CHIMBOLEMA FERANDEZ EDISON JAVIER	Asesor de Crédito
9	CONGACHA MULLO MARÍA MERCEDES	Asistente de Captaciones
10	CRIOLLO MUENALA RUTH ANIGAIL	Asistente de Captaciones
11	GANAN GUAPI SILVIA ALEXANDRA	Recibidor / Pagador
12	GUAYANLEMA BELTRAN ALEXANDRA IBETH	Asesor de Captaciones
13	HIPO GUAMÁN SEGUNDO MANUEL	Asesor de Crédito
14	ILBAY OCHOA NANCY ROCIO	Asistente Operativo
15	ILLICACHI YUNGÁN ELSA VERONICA	Asesor de Crédito
16	JANETA ASHQUI OLGA ESTEFANY	Asistente Operativo
17	JANETA HIPO MARIA	Auxiliar de Servicios Generales
18	JANETA LEMA ANA LUCIA	Asesor de Crédito
19	LEMA BUENO MARITZA PAOLA	Asistente de Crédito
20	LEON SINCHE IRENE PAULINA	Analista de Marketing y Comunicación
21	MULLO POMAQUERO JENNY	Responsable de Talento Humano
22	MENDOZA CHIMBOLEMA SALOMON EDUARDO	Promotor de Ventas
23	MORALES SANCHEZ LIGIA ELENA	Asesor de Crédito
24	PARCO AVEMAYAY JOSEFA	Promotor de Ventas
25	PAUCAR MAZA JUANA VÍCTORIA	Asesor de Crédito
26	QUINCHE BURGA JENNY CRISTINA	Oficial de Atención al Socio
27	QUINLLI CHIRAU MARÍA ELENA	Recibidor / Pagador
28	REA YUMANCELA SARA ELIZABETH	Recibidor / Pagador
29	SANI CENTENO MERCY LILIANA	Técnico de Programación
30	SUCUY AGUAGALLO MARTHA ALICIA	Oficial de Cumplimiento
31	TOSCANO PALOMO GLADYS NATALI	Analista de operaciones
32	YAUCAN GUAMAN MARGOTH DEL ROCIO	Asistente Contable

Fuente: Cooperativa Fernando Daquilema, matriz, Riobamba

Realizado por: Aucancela, J, 2019

De la cantidad total de socios activos que es de 9471 se sacara la muestra para aplicación de encuesta respectiva:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{Z^2 P Q + N e^2}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza 95% es decir 1.96

P= Probabilidad de ocurrencia 0.5

Q= Probabilidad de no ocurrencia 1-0.5= 0.5

N= Población 9471

e= Error de la muestra 0.05(5%)

Calculo de la muestra

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(9471)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (9471)(0.05)^2}$$

$$n = 369,1852146 = 369$$

La muestra de la población que se obtuvo es de 369 socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda., agencia matriz y esto permitirá analizar la situación en cuanto a la atención al servicio al cliente.

3.6. Resultados de encuesta a los empleados

1. ¿La cooperativa tiene un sistema de almacenamiento de información informática adecuado y es manejado por el personal idóneo?

Tabla 4-3: Almacenamiento de información

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	14	44%
NO	18	56%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuestas realizada a los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

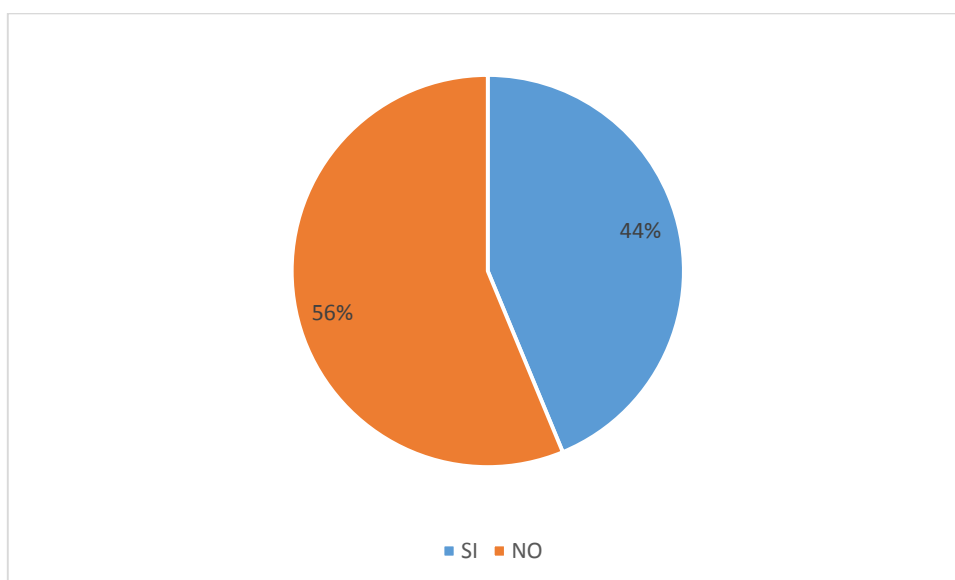


Gráfico 1-3. Almacenamiento de información

Fuente: Tabla 2-3: Almacenamiento de información.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Se determinó que el 56% de los empleados de la cooperativa agencia matriz, manifiestan que los sistemas de almacenamiento de información informática no es el adecuado, debido a que el personal responsable tiene dificultades para su uso, y no realice su función, lo cual hace que los datos no se encuentren actualizados, mientras que el 44% expresan que si es adecuado.

2. ¿Los procedimientos establecidos en el manual de créditos son ejecutados adecuadamente?

Tabla 5-3: Manual de Créditos

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	15	47%
NO	17	53%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

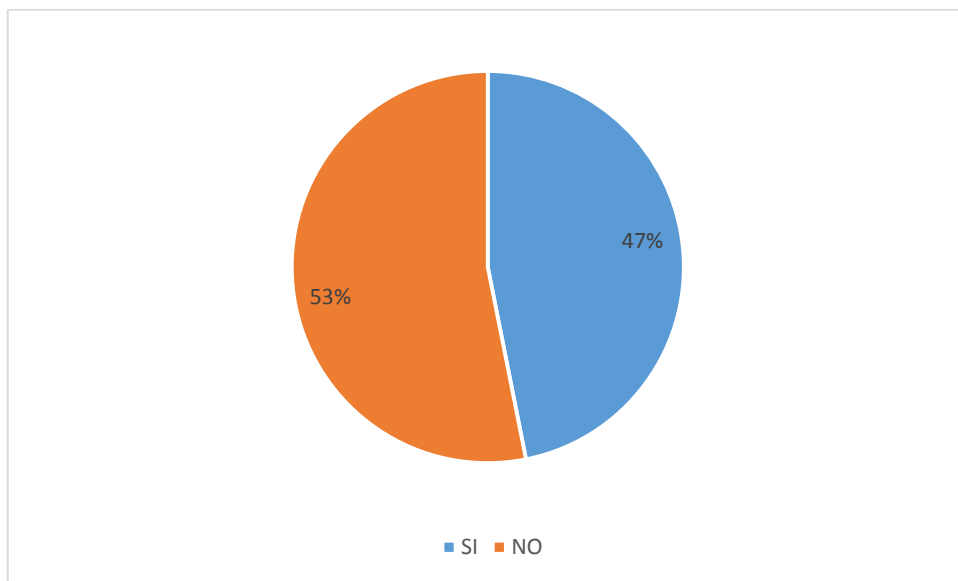


Gráfico 2-3: Manual de Créditos

Fuente: Tabla 3-3: Manual de Créditos

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: se determinó que el 53% de los empleados de la cooperativa agencia matriz, manifiestan que los procedimientos del manual de crédito no son aplicados eso se puede evidenciar en el incremento de la morosidad con respecto a otras agencias, mientras que el 47% expresan que si se da cumplimiento al manual de crédito.

3. ¿Los procesos de recuperación de cartera vencida dentro de la institución son eficientes?

Tabla 6-3: Descripción de los puestos

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	10	31%
NO	22	69%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Aucancela, J. (2019)

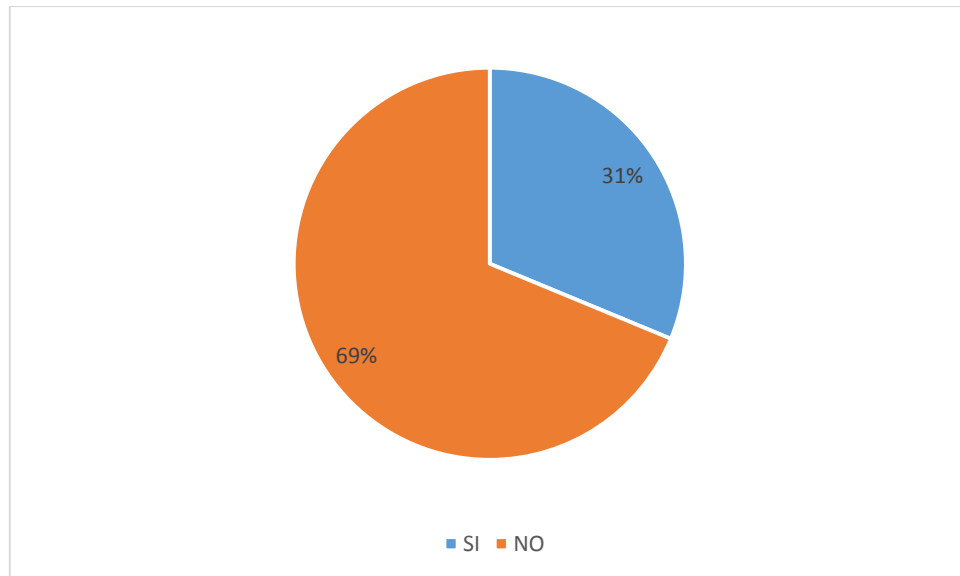


Gráfico 3-3. Descripción de los puestos

Fuente: Tabla 4-3: Descripción de los puestos.
Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Se determinó que en un 69%, el proceso de recuperación de cartera vencida no es eficiente para recuperación del dinero esto produce que el índice de morosidad sea alto con respecto a las demás agencias, mientras que el 31% expresan que sea ha podido recuperar el dinero de los créditos, pero en menor cantidad.

4. ¿La cooperativa realiza capacitaciones al personal?

Tabla 7-3: Capacitaciones

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	18	56%
NO	14	44%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

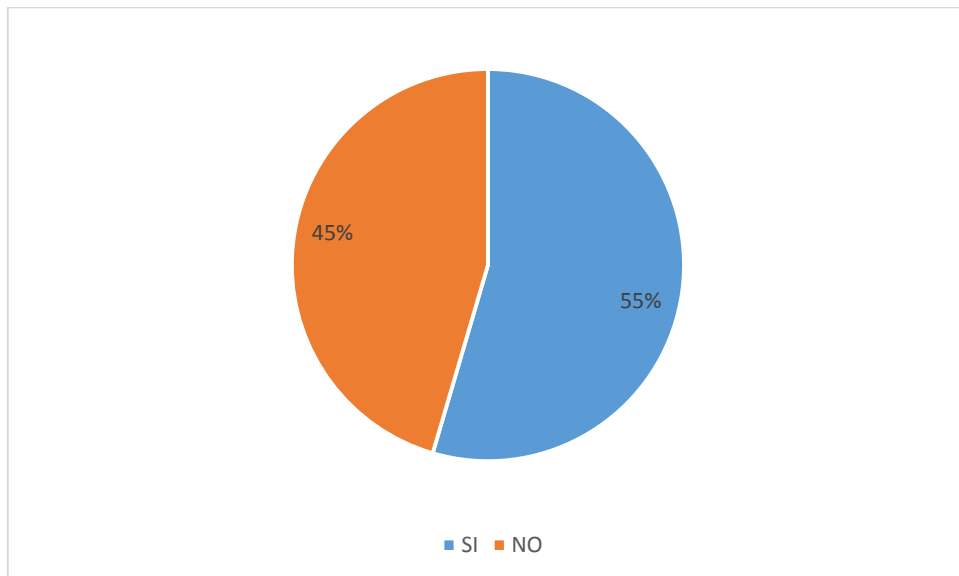


Gráfico 4-3. Capacitaciones

Fuente: Tabla 5-3: Capacitaciones

Realizado por: Aucancela, Jessica, 2019

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 55%, la cooperativa realiza capacitaciones a los empleados nuevos, mientras que el 45% considera que la capacitación se realiza a ciertos departamentos, lo cual no permite que se pueda tener un personal capacitado en cada una de las áreas de la cooperativa, esto se ve reflejado en los informes de capacitación.

5. ¿Según usted las instalaciones físicas de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. están aptas para brindar un buen servicio a los socios?

Tabla 8-3: Instalación Física de la Cooperativa

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	24	75%
NO	8	25%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

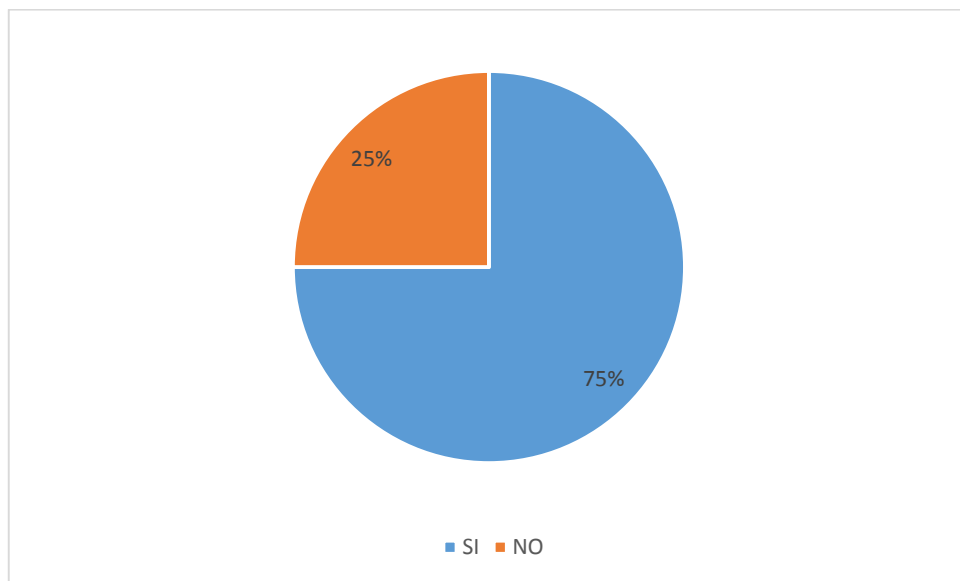


Gráfico 5-3. Instalación Física de la Cooperativa

Fuente: Tabla 6-3: Instalación Física de la Cooperativa

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 75%, la instalación física de la cooperativa es apta para la atención a los socios, mientras que el 25% considera que no es adecuada, debido a que existe una falta de señalización de los departamentos de acuerdo a la estructura actual

6. ¿La cooperativa evalúa el desempeño de todos los empleados?

Tabla 9-3: Evaluación del Desempeño a los empleados

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	28	88%
NO	4	13%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

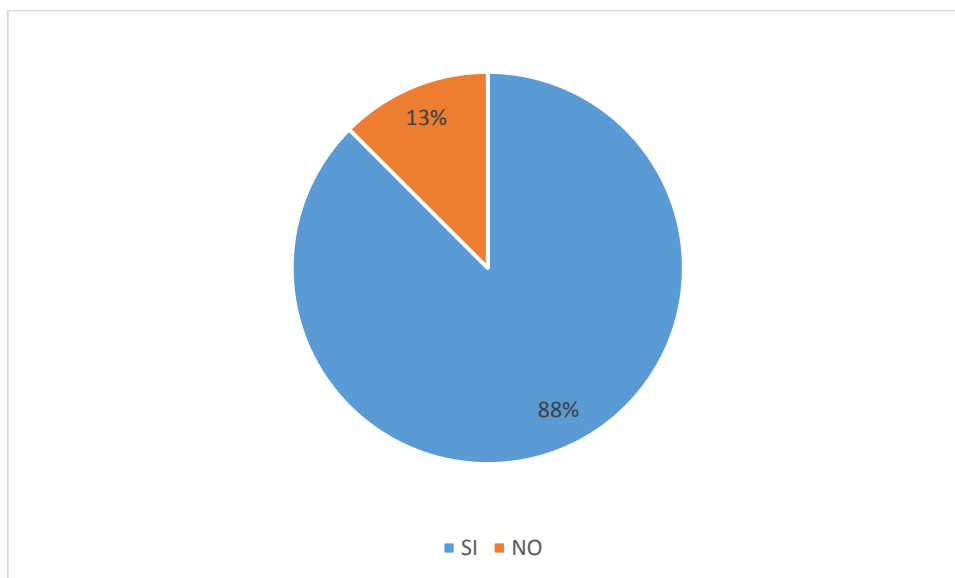


Gráfico 6-3. Evaluación del desempeño a los empleados

Fuente: Tabla 7-3: Evaluación del Desempeño a los empleados

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 88%, se han realizado evaluaciones al momento del ingreso del personal para la medición de sus conocimientos y capacidad, mientras que el 13% considera que no se ha logrado evaluar, debido a que no es suficiente realizarla solo cuando se ingresa a la cooperativa, ya que no permite saber si el conocimiento del empleado se encuentra actualizado.

7. ¿La cooperativa tiene políticas de seguridad física?

Tabla 10-3: Seguridad física

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	0	0%
NO	32	100%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

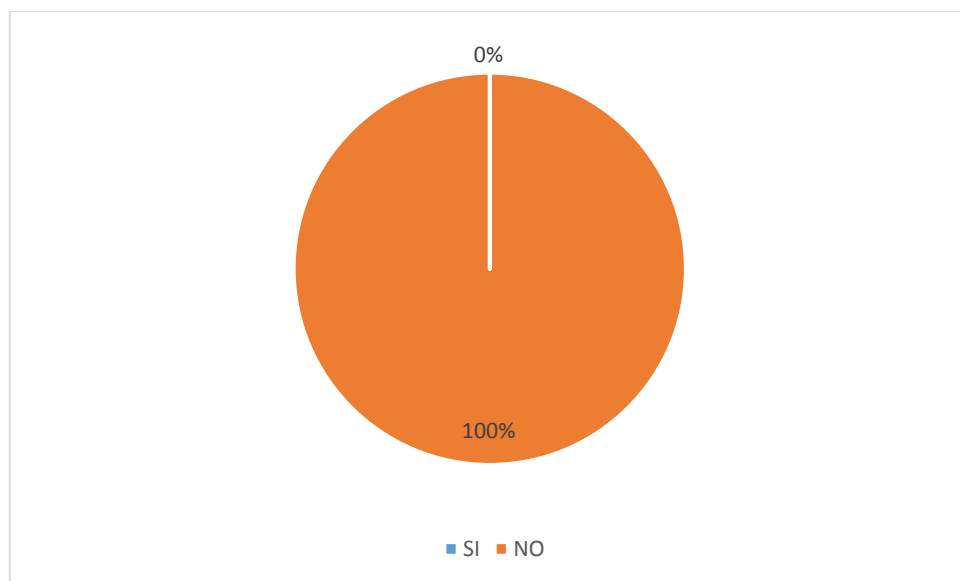


Gráfico 7-3. Seguridad física

Fuente: Tabla 8-3: Seguridad física

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Se determinó que en un 100%, la cooperativa no tiene políticas de seguridad física, es decir que no existe un documento físico donde se encuentre detallado los mecanismos de detección y prevención de riesgos, las condiciones de manejo de información y mantenimiento de los muebles dentro de la cooperativa.

8. ¿La documentación existente en la Cooperativa tiene un control adecuado y es considerada de carácter confidencial?

Tabla 11-3: Documentación

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	27	84%
NO	5	16%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

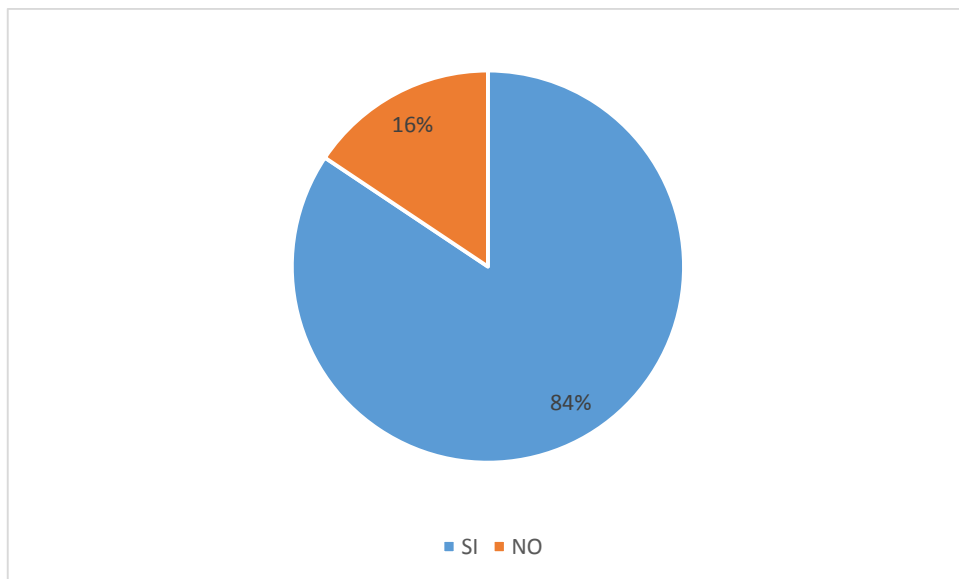


Gráfico 8-3: Documentación

Fuente: Tabla 9-3: Documentación

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 84%, la documentación de los créditos, contabilidad es manejada de manera confidencial, mientras que el 16% considera que la documentación no es almacenada adecuadamente, debido a que existe tras papeleo de documentos de contabilidad y créditos otorgados.

9. ¿Existe un buen ambiente laboral en la Cooperativa que contribuye al logro de los objetivos institucionales?

Tabla 12-3: Ambiente Laboral

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	26	81%
NO	6	19%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

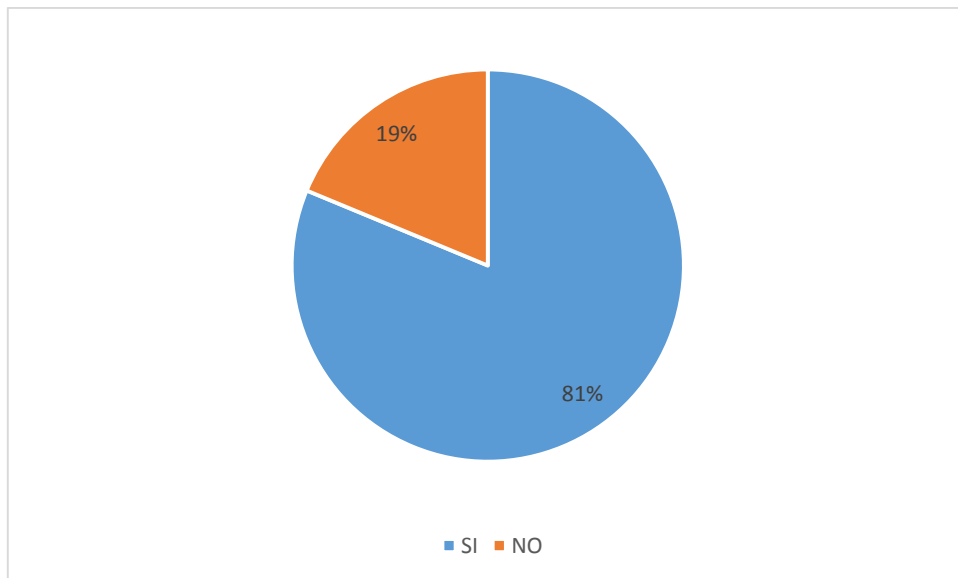


Gráfico 9-3. Ambiente Laboral

Fuente: Tabla 10-3: Ambiente Laboral

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 81%, el ambiente laboral de la cooperativa si es adecuada, es decir que los empleados pueden realizar sus labores sin dificultad, mientras que en el 19% el ambiente laboral no cumple los requerimientos, debido a que existe presencia de humedad en el área de cajas provocando produciendo la incomodidad del empleado.

10. ¿Los servicios que presta la cooperativa son personalizados para los socios?

Tabla 13-3: Servicios personalizados

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	32	100%
NO	0	0%
TOTAL	32	100%

Fuente: Encuesta realizada a los empleados de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

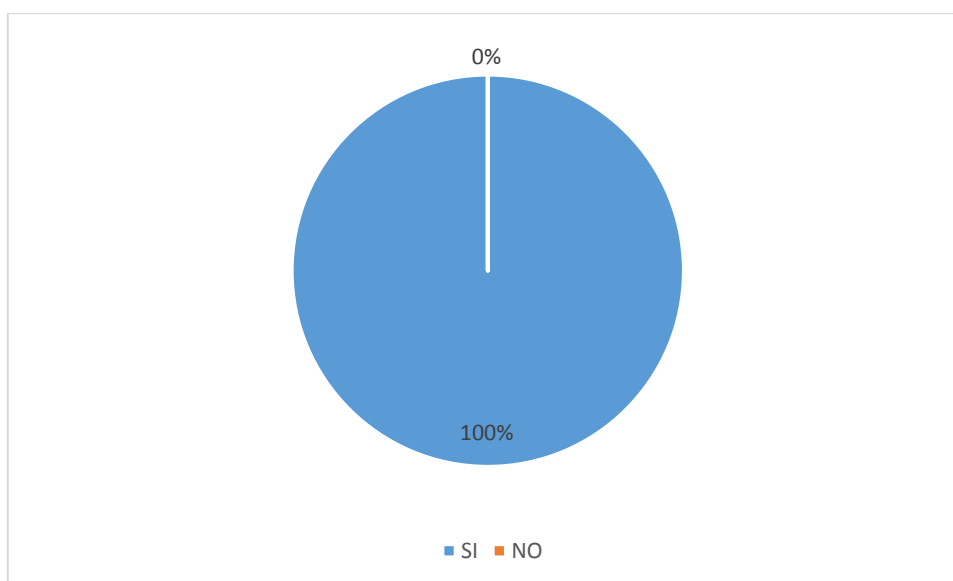


Gráfico 10-3. Servicios personalizados

Fuente: Tabla 11-3: Servicios personalizados

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 100%, los servicios que presta la cooperativa son personalizados para cada socio, como son los créditos, inversiones, cajeros y atención al cliente.

3.7. Resultados de encuesta a los socios.

1. ¿Usted Considera que los servicios que presta la cooperativa son personalizados para los socios?

Tabla 14-3: Servicio personalizado

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	308	83%
NO	61	17%
TOTAL	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

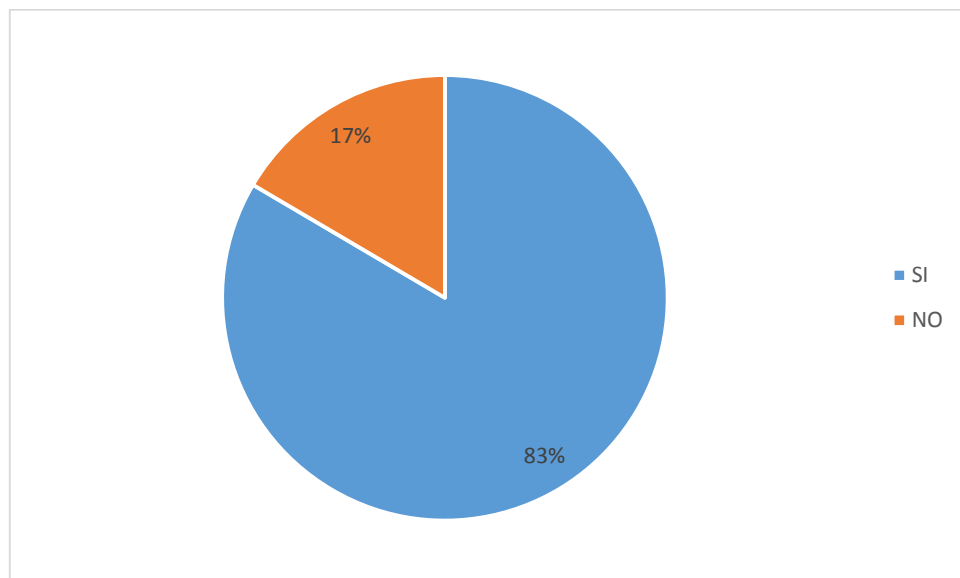


Gráfico 11-3. Servicio personalizado

Fuente: Tabla 12-3: Servicio personalizado

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 83%, los servicios que presta la cooperativa son personalizados para cada socio, es decir los créditos, inversiones, cajeros y atención al cliente, mientras que en 17% manifiesta que el servicio no es personalizado debido a que no conocen los productos que ofrece.

2. ¿Conoce usted todos los servicios que presta la cooperativa?

Tabla 15-3: Servicios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	170	46%
NO	199	54%
TOTAL	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

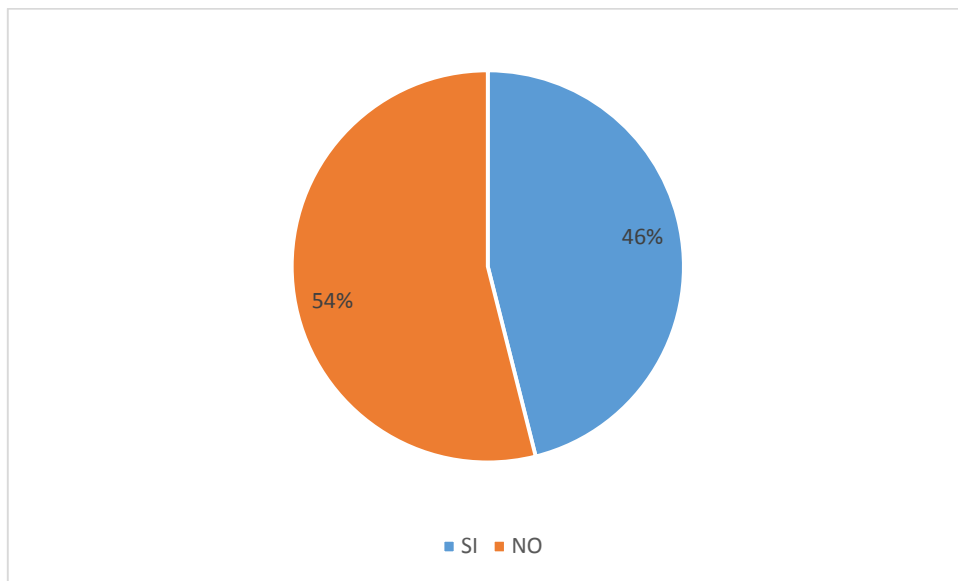


Gráfico 12-3. Servicios de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda

Fuente: Tabla 13-3: Servicios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 54%, los socios no conocen la totalidad de los servicios que presta la cooperativa, los requisitos que implica cada servicio, mientras que en un 46% si conocen todos los servicios.

3. ¿El personal de la Cooperativa le brinda información necesaria y suficiente de los servicios y productos financieros que ofrece?

Tabla 16-3: Información.

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	244	66%
NO	105	28%
TOTAL	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

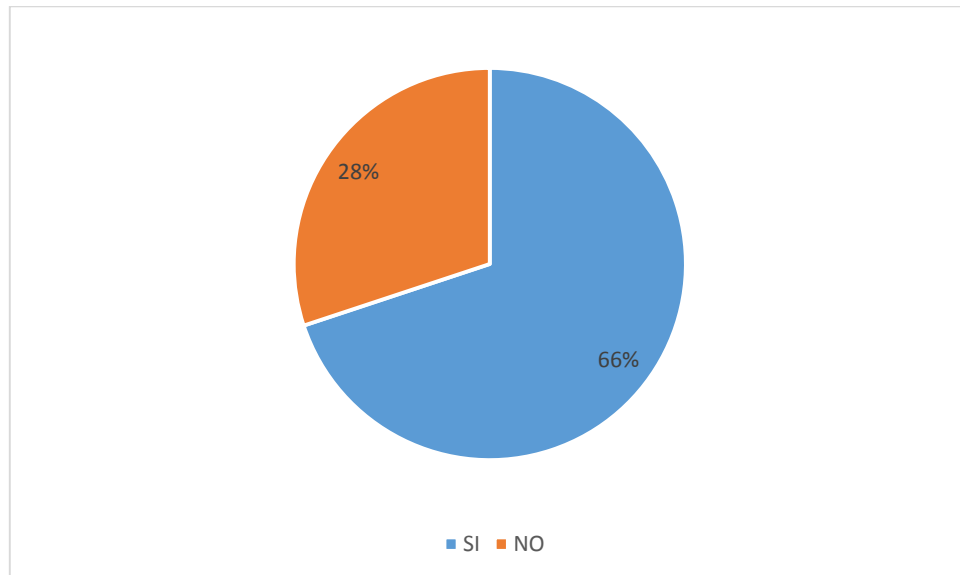


Gráfico 13-3. Información

Fuente: Tabla 14-3: Información.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 66%, los empleados de la cooperativa proporcionan información al socio sobre los requisitos para la obtención de créditos, inversiones y los pagos que puede realizar, mientras que el 28% manifiesta que no les brindan información suficiente, debido a que no conocen el manejo de las apelaciones y el sitio web de la cooperativa.

4. ¿La Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. otorga facilidades para los créditos solicitados?

Tabla 17-3: Facilidades de Crédito.

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	179	49%
NO	190	51%
TOTAL	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

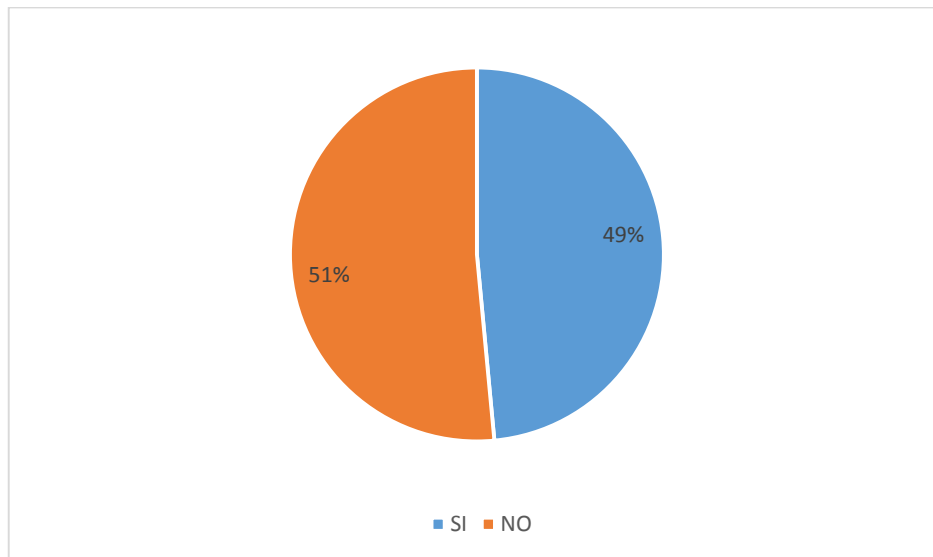


Gráfico 14-3. Facilidades de Crédito

Fuente: Tabla 15-3: Facilidades de Crédito

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 49%, existe la facilidad para los socios en la obtención de los créditos en razón del tiempo de pago, mientras que en un 51%, considera que no es posible adquirir el crédito debido a las tasas de interés y los respectivos documentos.

5. ¿Considera usted que las instalaciones físicas de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. están aptas para brindar un buen servicio a los socios?

Tabla 18-3: Instalaciones Físicas.

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	200	54%
NO	169	46%
TOTAL	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

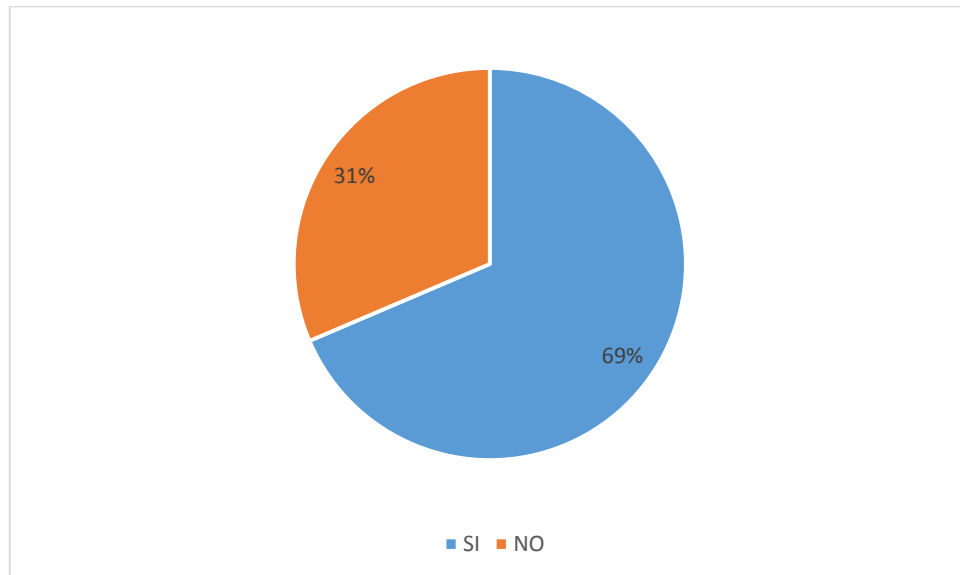


Gráfico 15-3. Instalaciones Físicas

Fuente: Tabla 16-3: Instalaciones Físicas.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 69%, las instalaciones son aptas para la atención al socio, ya que son amplias y se pueden encontrar con facilidad el área de crédito, mientras que el 46% considera que no es adecuado debido a que existe un ascensor, pero no se lo utiliza y falta señalización.

6. ¿Si usted desea realizar alguna queja o reclamo, la Cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias?

Tabla 19-3: Buzón de sugerencia.

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	369	100%
NO	0	0%
TOTAL	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

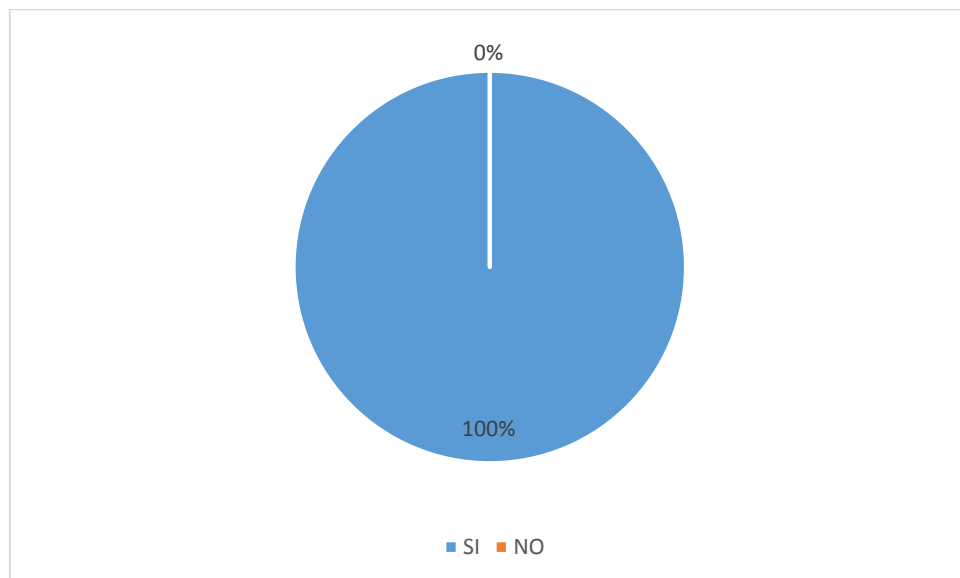


Gráfico 16-3. Buzón de sugerencia

Fuente: Tabla 17-3: Buzón de sugerencia.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 100%, que, si existe un buzón de sugerencia, ya que el mismo puede observar que se encuentra ubicado en la planta baja del edificio.

7. ¿Existe una cordialidad por parte del personal de la cooperativa cuando usted es atendido?

Tabla 20-3: Cordialidad del personal.

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	331	90%
NO	38	10%
TOTAL	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

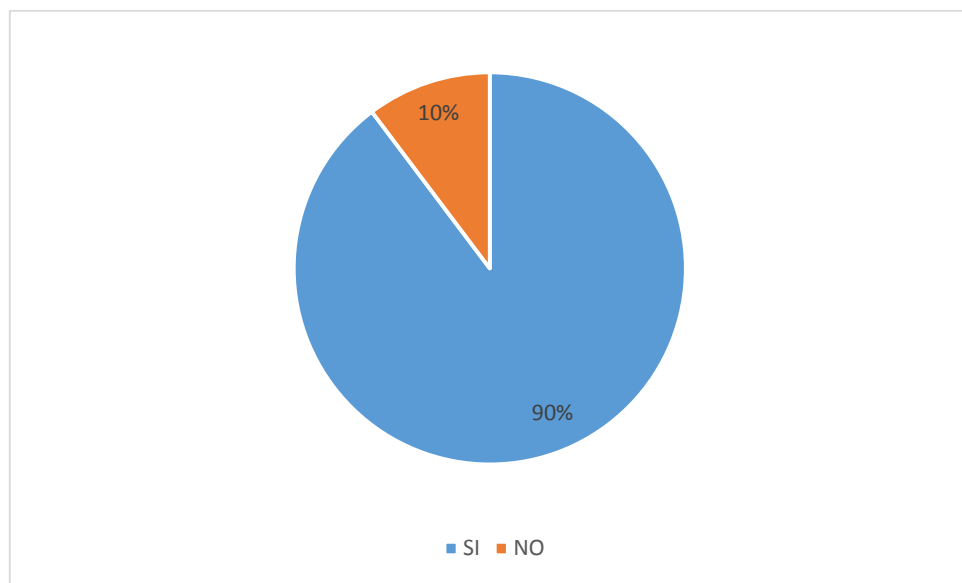


Gráfico 17-3. Cordialidad del personal

Fuente: Tabla 18-3: Cordialidad del personal.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 90%, de los empleados atienden con cordialidad a los socios cuando se les pregunta por cualquier servicio, mientras que el 10% manifiesta que no existe cordialidad, debido a que el empleado a veces se encuentra en apuros y no responde a lo que se le pregunta.

8. ¿Con que frecuencia sus requerimientos son atendidos por parte del personal de la Cooperativa?

Tabla 21-3: Cordialidad del personal.

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	149	40%
Casi siempre	220	60%
Nunca	0	0%
TOTAL	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

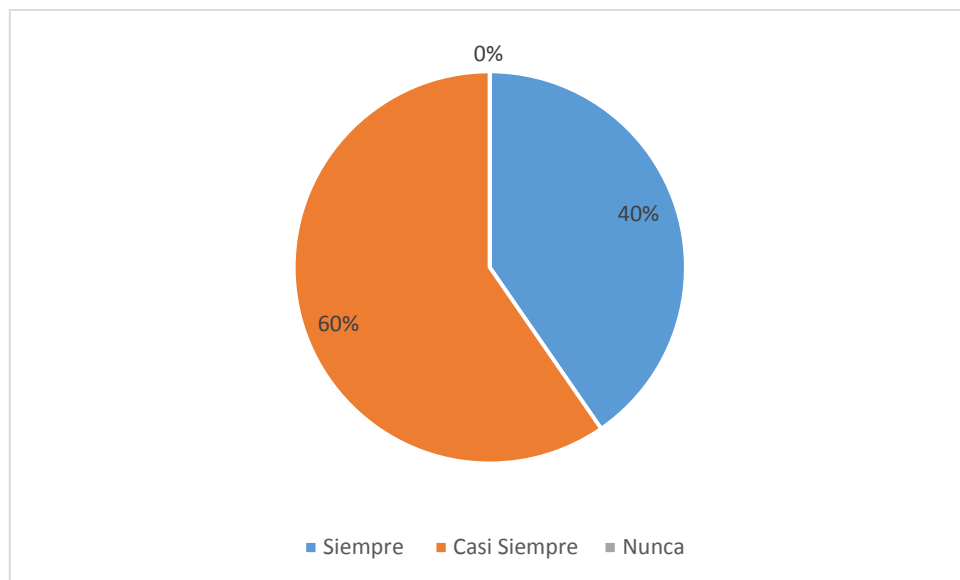


Gráfico 18-3. Frecuencia de atención

Fuente: Tabla 19-3: Cordialidad del personal.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, los socios manifiestan que en un 60% casi siempre sus requerimientos son resueltos de forma inmediata por que se demoran en atenderlos y a veces salen con las mismas dudas, mientras que el 40% se encuentran de acuerdo con el servicio que han recibido.

9. ¿Cómo califica el servicio recibido en la Cooperativa?

Tabla 22-3. Calificación del Servicio.

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Excelente	98	27%
Muy Bueno	157	43%
Bueno	102	28%
Regular	12	3%
Malo	0	0%
TOTAL	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

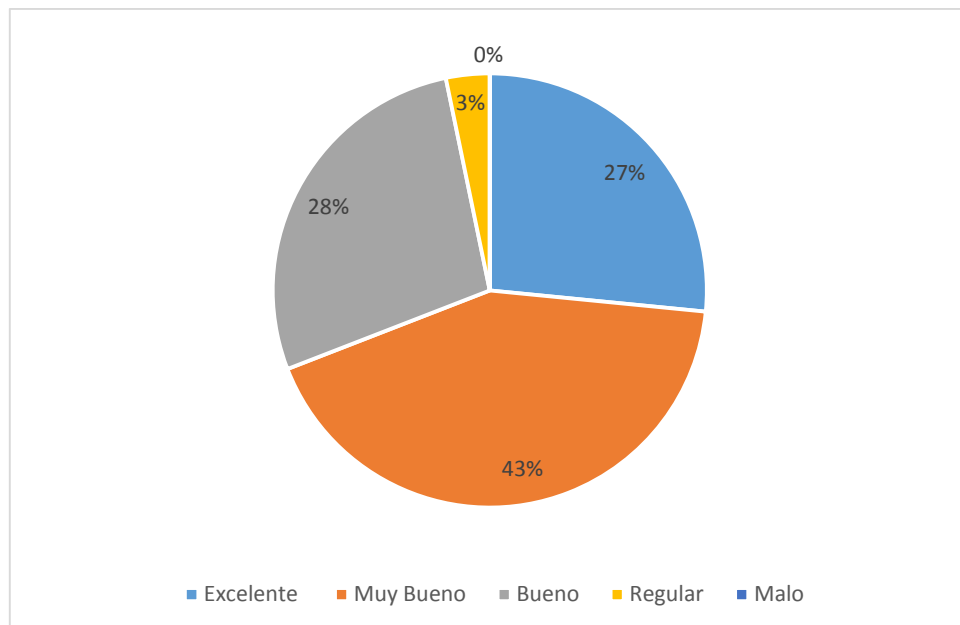


Gráfico 19-3. Calificación del Servicio

Fuente: Tabla 20-3. Calificación del Servicio.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que los socios califican en un 43% el servicio es muy bueno es decir que falta para cumplir con una calidad en la atención al cliente, el 28% expresa que es buena existiendo contratiempos, el 27% dijo que el servicio que se recibe es excelente, y el 3% dice que es regular para una cooperativa que se encuentra en el segmento uno.

10. ¿Ha utilizado algún medio electrónico de la cooperativa para hacer retiros o consultas?

Tabla 23-3: Medios Electrónicos.

Respuesta	Frecuencia	Frecuencia Relativa
SI	70	19%
NO	299	81%
TOTAL	369	100%

Fuente: Encuesta realizada a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

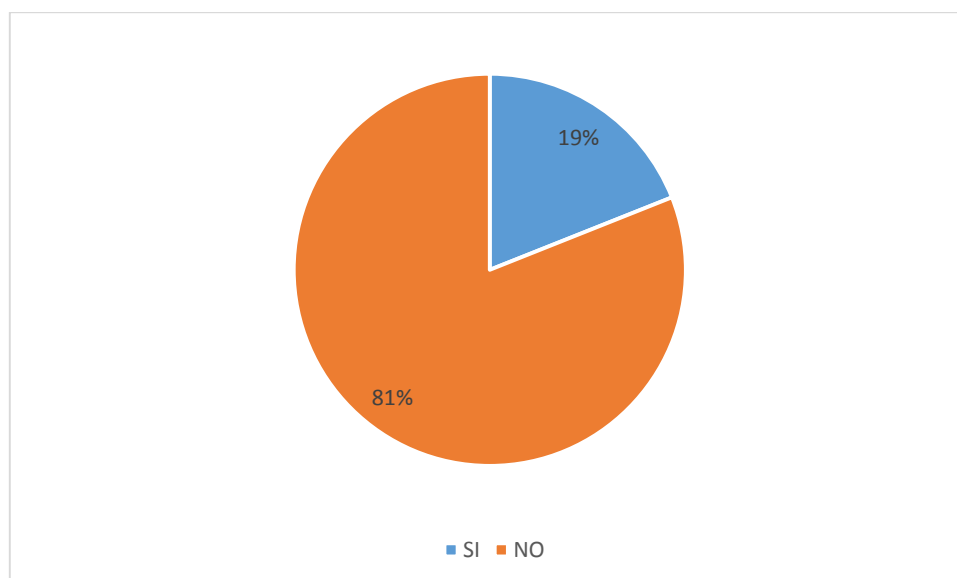


Gráfico 20-3 Medios Electrónicos

Fuente: Tabla 21-3: Medios Electrónicos.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: Mediante la aplicación del cuestionario, se determinó que en un 81%, los socios no han utilizado un medio electrónico de la cooperativa porque no ven necesario manejar y otros desconocen que la cooperativa cuenta con página web, Daquimovil y Daquionline, mientras que el 19% ha realizado consultas en la página web y transacciones en el cajero automático.

3.8. Verificación de idea a defender

Mediante la aplicación de la encuesta al personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda. Agencia matriz, se encontró los siguientes resultados en las preguntas: 1,2,3 y 7, donde se manifiesta que existe una desactualización de la información en los sistemas, el personal tiene dificultad al manejarlos y no realiza adecuadamente sus funciones, la cooperativa no cuenta con políticas de seguridad física, a su vez no se aplica los procedimientos del manual de créditos y el procedimiento de recuperación de cartera vencida es deficiente, produciendo un índice de morosidad mayor en referencia a otras agencias.

De los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los socios, se identificó que en las preguntas 2, 4 y 10, donde se manifiesta que los socios no conocen la totalidad de los servicios que presta la cooperativa, los requisitos del servicio y considera que no es posible adquirir el crédito debido a las tasas de interés y los respectivos documentos. También los socios no han utilizado un medio electrónico que ofrece la cooperativa y mientras que otros desconocen que exista una página web, Daquimovil y Daquionline de la cooperativa. En la pregunta 9 se observa que la calificación excelente del servicio el porcentaje es menor a las demás opciones.

Con base a los resultados expuestos anteriormente se puede determinar la importancia de la realización de la presente investigación que es la evaluación a los procesos de Calidad en la gestión de la COAC Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba, provincia de Chimborazo, con aplicación de la norma ISO 9001:2015.

CAPÍTULO IV:

4. MARCO PROPOSITIVO

4.1. Introducción

La calidad a nivel internacional ha tomado fuerza para el mejoramiento del producto o servicio y también de los procesos que conlleva su elaboración, con la aplicación de la Norma ISO 9001:2015 como parte de la familia de ISO, se ha logrado establecer los denominados sistemas de gestión de calidad y permitir la evaluación de los procesos, el cual se fundamenta en el enfoque basado en proceso.

La cooperativa Fernando Daquilema Ltda., agencia Matriz Riobamba, como parte del sistema financiero popular y solidario, es una de las instituciones que en 13 años ha logrado alcanzar el segmento uno cumpliendo con los requisitos establecidos por la superintendencia de economía popular y solidaria.

La propuesta de evaluación de procesos de calidad en la gestión de la cooperativa Fernando Daquilema Ltda., matriz Riobamba, se basa en el grado de cumplimiento de las operaciones y su capacidad para operar en el segmento uno, a través de la aplicación de la norma ISO 9001:2015, la cual se desarrolla de la siguiente manera: con el establecimiento de los objetivos de la propuesta y la evaluación de los procesos, que se encuentra establecida en las siguientes partes:

1. Información general de la cooperativa, sus productos y servicios.
2. Elaboración del Mapa de procesos
3. Evaluación de los procesos mediante la aplicación del Check list tomando en cuenta el apartado 8 referente a la operación de la norma ISO 9001:2015, elaboración de los flujogramas de los procesos que tienen mayor incumplimiento de la norma.
4. Una vez realizado la respectiva evaluación de los procesos se procederá a elaborar un informe donde se establezcan los puntos críticos encontrados y las respectivas recomendaciones

4.2. Objetivos de la propuesta

4.2.1. Objetivo General

Analizar el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015 apartado 8 mediante la aplicación de la evaluación para una adecuada toma de decisiones

4.2.2. Objetivos específicos

- Identificar la situación actual de los procesos operativos de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., agencia Matriz, Riobamba mediante la información de los productos y servicios.
- Determinar las debilidades del proceso en base a la norma ISO 9001:2015 apartado 8 para la identificación de su cumplimiento.
- Emitir las respectivas recomendaciones en un informe para que sirva en la toma de decisiones.

4.3. Título

EVALUACIÓN A LOS PROCESOS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA., MATRIZ RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, CON APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2015.

4.4. Contenido de la propuesta



1	INFORMACIÓN GENERAL DE LA COOPERATIVA
2	MAPA DE PROCESOS
3	ACHECK LIST (LISTA DE VERIFICACIONES)
4	INFORME DE EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD

4.4.1. Información general.

4.4.1.1. Antecedentes

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema, es una entidad financiera de economía solidaria, constituida mediante acuerdo ministerial N°00411 y número de orden 4838, con el objetivo de convertirla en uno de los instrumentos de desarrollo sustentable.

Entre los años 1985 y 1989 un grupo de indígenas oriundos de diversas comunidades del histórico pueblo Cacha, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominada “El Banco Puruwa Cacha”, de esta manera logran juntar un capital inicial de tres mil sucres. Para esta iniciativa requirieron la asesoría del Fondo Ecuatoriano Populorum Progressio FEPP, mismos que proponen legalizar la entidad ante el Ministerio de Bienestar Social y la Dirección Nacional de Cooperativas de ese entonces, los funcionarios de esta institución ratifican su constitución como Cooperativa de Desarrollo Comunal “Fernando Daquilema”, el 26 de marzo de 1990

Al inicio la cooperativa comenzó con el apoyo económico, social, moral, y personal de la comunidad de Cacha, quienes unieron sus capitales para adquirir equipos y muebles de oficina necesarios para que funcione, al principio como Caja de Fondo Rotativo en la Parroquia de Cacha y en lo posterior llegar a ser una Cooperativa, misma que tuvo reconocimiento legal, reformando y aprobando su estatuto el 25 de Julio del 2005, llegando a funcionar en la ciudad de Riobamba en las calles Larrea y Orozco, esquina junto a la Plaza Roja.

En la actualidad la cooperativa posee un capital social de \$ 4.284.103,41, se encuentra funcionando en la ciudad de Riobamba, en las calles Veloz 24-16 entre Larrea y España, tiene 15 agencias ubicadas en diferentes ciudades del país, con un personal de 245 empleados y 95 000 socios. Los servicios que ofrece son: créditos de consumo, de vivienda, agropecuario y microcrédito, ahorros a la vista y programados, inversiones a plazo fijo, daquimovil, pago de servicios básicos.

4.4.1.2. Misión

“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con principios y valores cristianos que fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios”

4.4.1.3. Visión

“Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito número uno de los pueblos originarios, con enfoque intercultural, basada en principios y valores cristianos”

4.4.1.4. Principios y Valores Institucionales

Principios

- **Principios cristianos.** - El éxito de toda tarea cotidiana está asentado en vivir acorde a los principios basados en la palabra de Dios.
- **Randi randi (reciprocidad).** - Dar para poder recibir, entregar para poder pedir, ayudar para merecer apoyo.
- **Participación social y comunitaria.** - No trabajamos para nosotros mismos, trabajamos para nuestros pueblos hermanos y todos juntos, trabajamos por una economía popular y solidaria digna de nuestra querida patria
- **Interculturalidad.** - Porque todos fuimos creados con la misma mezcla, un poco de cielo y un poco de barro, un poco de lago mezclado con llano. Estamos envueltos en un mismo aire, bañado de incienso y aroma de campo, y juntos hacemos un gran Ecuador
- **Espíritu cooperativo.** - Nuestra mejor recompensa es la satisfacción de ser útil a los demás; por eso no nos basta con hacer las cosas bien, siempre debemos hacerlas mejor

Valores

- **Solidaridad.** - Sólo ayudando a mi semejante, doy valor, importancia y sentido a mi existencia
- **Transparencia.** - Porque somos los mismos cuando nos están viendo y cuando nadie nos mira. Somos como el agua cristalina que no esconde nada
- **Ética y moral.** - Inculcamos la práctica del bien y de las buenas obras, enseñanza que nos puede servir de referente para nuestras propias actuaciones en el futuro.
- **Proactividad.** - Desarrollamos acciones creativas y audaces para generar mejoras, prevaleciendo la libertad de elección sobre las circunstancias del contexto, asumiendo las consecuencias de las acciones.
- **Trabajo en Equipo.** - Un conjunto de personas organizadas trabajando para lograr un objetivo común, aportamos una serie de características diferenciales (experiencia, formación, personalidad, actitudes, aptitudes).

4.4.1.5. Objetivos de COAC Fernando Daquilema Ltda.

- Mejorar los ingresos económicos y combatir la pobreza de la población chimboracense.
- Fortalecer la estructura económica financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema”.
- Promover el desarrollo de las personas fortaleciendo proyectos innovadores en las diferentes áreas.
- Ofrecer servicios de calidad para todos los socios y usuarios de la cooperativa

- Ampliar la cobertura de los servicios a todas las provincias del Ecuador.
- Implementar un Plan de capacitación adecuado a las necesidades institucionales.
- Establecer alianzas estratégicas que permitan el fortalecimiento institucional.

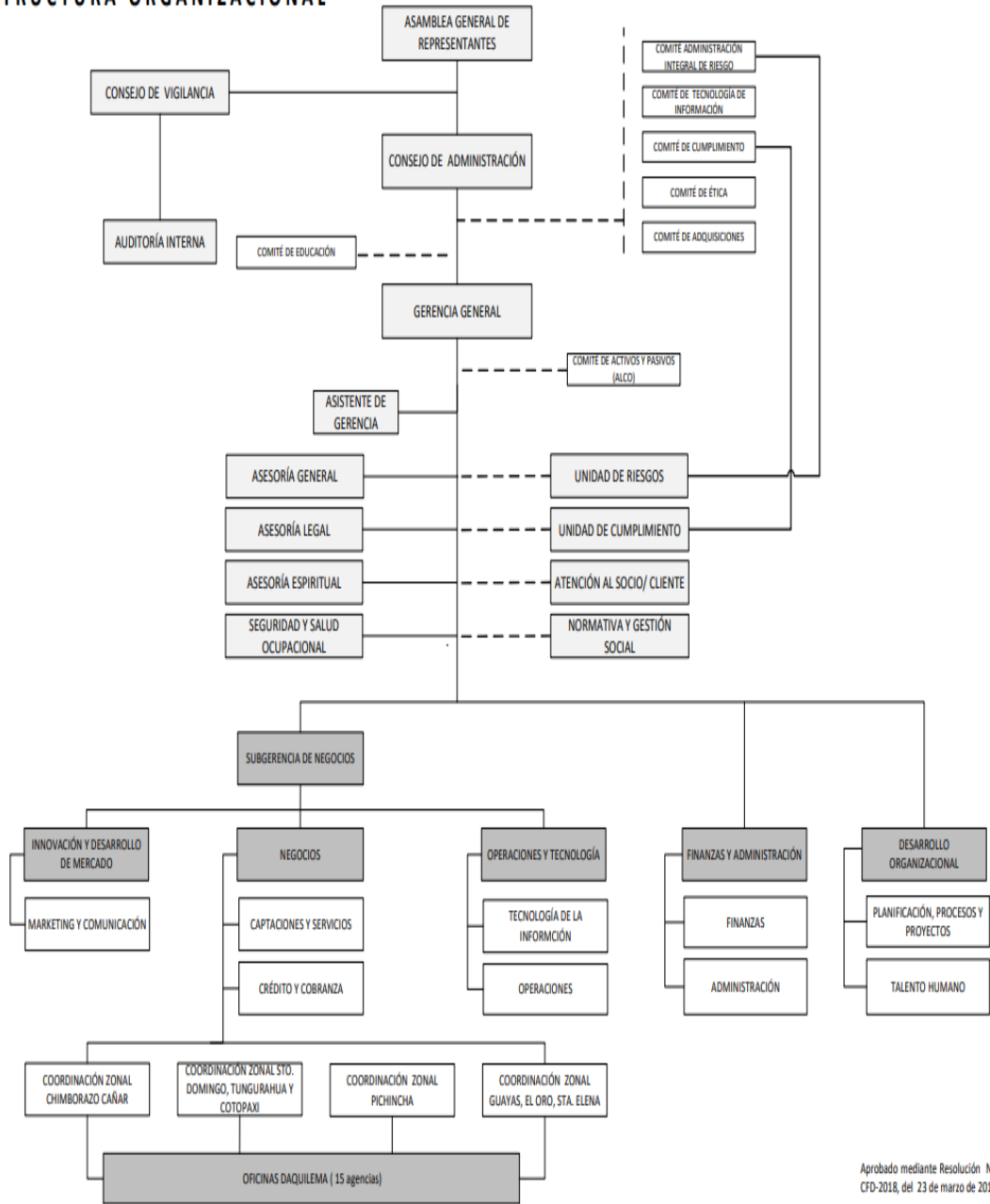
4.4.1.6. Estructura orgánica

La cooperativa cuenta para su funcionamiento con la siguiente estructura:

- Nivel Directivo.** - El nivel directivo representa el más alto grado de la estructura de la institución y está conformado por la Asamblea General, el Consejo de Vigilancia y el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
- Nivel Ejecutivo.** – Este nivel se encuentra constituido por los organismos encargados de implementar las estrategias, normas y políticas establecidas por el nivel directivo, acerca de la gestión operativa y administrativa de la entidad, con la finalidad de alcanzar la misión, visión y objetivos de la Cooperativa
- Nivel Asesor.** - Este nivel define las políticas y procedimientos de su especialización, con el objeto de asesorar a los diferentes niveles de la Cooperativa a que ejecuten correctamente las estrategias y las actividades propias de cada unidad o agencia.
- Nivel de Control.** - Está constituido por las unidades de supervisión y control de la gestión administrativa y operativa de la Institución. Tienen a su cargo el planteamiento de estrategias y procedimientos de control, que contribuyen a salvaguardar los recursos institucionales en el marco de las normas de prudencia y solvencia financiera.
- Nivel Operativo.** - Comprende las unidades requeridas para la gestión y control de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y bienes necesarios para la entrega de los productos demandados por los socios de acuerdo a la misión institucional.

A continuación, se presenta la estructura orgánica de la COAC. Fernando Daquilema Ltda.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Aprobado mediante Resolución Nº 04-CA-CFD-2018, del 23 de marzo de 2018.

Figura 3-4. Estructura Orgánica de COAC Fernando Daquilema

Fuente: Planificación, Procesos y Proyectos

4.4.1.7. Productos

Tabla 24-4: Productos y Servicios.

AHORROS	
TIPO	AHORRO A LA VISTA
BENEFICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ganas los mejores intereses del mercado • Seguridad de tu dinero • Disponibilidad de tus ahorros • Puedes ahorrar en nuestras agencias, o a través de DaquiMóvil en tu lugar de trabajo o vivienda. • Servicio de DaquiOnline para: consultas, pagos de servicios y transferencias internas e intercambiaras • Puedes contar con una tarjeta de débito para retiros en cajeros automáticos a nivel nacional.
CONDICIONES	Ser socio de la cooperativa
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de la cedula de identidad • Copia del certificado de votación actualizado • Copia de la última planilla de pago de cualquier servicio básico
TIPO	AHORRO PROGRAMADO
BENEFICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de interés preferencial. • Tú decides la fecha de pago del ahorro periódico. • Depósitos con debito a cuenta, transferencia o depósito en ventanilla, DaquiOnline. • Oportunidad de crédito al instante.
CONDICIONES	<p>Monto mínimo de ahorro: desde USD \$ 5.00 mensual</p> <p>Plazo mínimo de ahorro: 6 meses</p>
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • Tener una meta, un sueño, un objetivo que quieres alcanzar.
INVERSIONES	
TIPO	Plazo fijo
Descripción	Te permite invertir tu dinero, con seguridad, en un tiempo acordado y a cambio recibirás los mejores intereses del mercado.
	<p>Seguridad</p> <p>Los mejores intereses del mercado</p> <p>Oportunidad de crédito al instante.</p>

	Tus intereses puedes recibir: mensualmente o al termino de tu inversión. Puedes usar nuestros canales: DaquiMóvil y DaquiOnline para invertir por tu dinero
Condiciones	Ser mayor de 18 años o con la presencia de un tutor, en caso de ser menor de edad. Declaración del origen de fondos para garantizar tu seguridad. Por situaciones emergentes puedes cancelar tu contrato y te haces merecedor a los interese del ahorro a la vista.
Requisitos	Puedes o no ser socio de la cooperativa. Copia de cédula y papeleta de votación actualizadas.
CRÉDITOS	
LÍNEA DE CRÉDITO	MICROCRÉDITO
DESCRIPCIÓN	Dirigido a microempresas que cuenten con unidades de producción, comercio y servicios; para iniciar y/o ampliar su negocio.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Sin garante hasta USD \$ 6.000 • Garantía quirografaria hasta USD \$ 25.000 • Garantía hipotecaria hasta USD \$ 80.000 • Plazo hasta 48 meses
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la Cooperativa • Que tu microempresa o negocio tenga un mínimo de 12 meses de funcionamiento • Foto tamaño carnet actualizada a color deudor. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada: deudores y garantes (cónyuge o pareja actual). • Planilla de último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono) • Certificado de ingreso: facturas del negocio del último mes, patentes, copia de registro único de contribuyente (RUC). • Credencial (mercados). • Bienes del deudor y garante (pagos del predio, matricula del vehículo y título de propiedad).
LÍNEA DE CRÉDITO	CREDIMÓVIL

DESCRIPCIÓN	Dirigido para nuestros socios comerciantes en los diferentes mercados populares del país para capital de trabajo, incremento y ampliación del negocio.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Sin garante hasta USD \$ 10.000 • Garantía quirografaria hasta USD \$ 25.000 • Pagos diarios, semanales o quincenales, a través de Daquimovil • Plazo hasta 48 meses
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • Poseer un puesto fijo en los mercados populares, con funcionamiento mínimo de 6 meses. • Foto tamaño carnet actualizada a color del deudor. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada: deudores y garantes (cónyuge o pareja actual). • Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono). • Certificado de ingresos: copia de la patente municipal, credencial y/o taza de ocupación del mercado. • Bienes del deudor y garante (pagos del predio, matricula del vehículo y título de propiedad).
LÍNEA DE CRÉDITO	VIVIENDA
DESCRIPCIÓN	Destinado a la compra, construcción, remodelación, ampliación y mejora de la vivienda o adquisición de terreno para la vivienda.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Garantía hipotecaria hasta USD \$ 80.000 • Plazo hasta 15 años • Tasa de interés 10.70%
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser Socio de la cooperativa • Contar con un terreno o vivienda para construcción, mejoramiento, ampliación y remodelación. • Foto tamaño carnet actualizada a color del deudor. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada de los deudores. • Planilla del último pago de un servicio básico del deudor (agua, luz, teléfono).

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de ingreso: facturas del negocio del último mes, patentes, copia de registro único de contribuyente (RUC). • Credencial (mercados) • Copia de la escritura a hipotecar • Avalúo del bien por un perito calificado de la SEPS. • Certificado del registro de la propiedad. • Planos aprobados por el municipio.
LÍNEA DE CRÉDITO	CONSUMO
DESCRIPCIÓN	Para adquisición de bienes de consumo, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, cuya fuente de pago es bajo relación de dependencia.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Sin garante hasta USD \$ 3.000 • Garantía quirografaria hasta USD \$ 25.000 • Garantía hipotecaria hasta USD \$ 35.000 • Tasa 15.5% anual • Plazo hasta 48 meses
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • Estabilidad laboral de al menos 2 años bajo contrato o nombramiento. • Foto tamaño carnet actualizada a color del deudor. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada: deudores y garantes (cónyuge o pareja actual). • Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono). • Certificado de ingresos de los tres últimos roles de pagos y rol mecanizado. • Bienes del deudor y garante (pagos del predio, matrícula del vehículo y título de propiedad).
LÍNEA DE CRÉDITO	AGROPECUARIO
DESCRIPCIÓN	Dirigido a micro, pequeños y medianos empresarios, que se dediquen a la actividad agropecuario (lecheros, productores agrícolas y ganaderos).

CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Sin garante hasta USD \$ 6.000 • Garantía quirografaria hasta USD \$ 25.000 • Plazo hasta 48 meses • Tasa 15% anual • Pagos por ciclo de producción.
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • Experiencia en actividad agropecuario, mínimo de 1 año. • Foto tamaño carnet actualizada a color del deudor. • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada: deudores y garantes (cónyuge o pareja actual). • Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono). • Certificado de ingresos: certificado de agrocalidad, CONEFA, factura de compra de insumos. • Copia de RUC en caso de tener. • Copia de escritura o pago de predio donde realiza la actividad agrícola. • Bienes del deudor y garante (pagos del predio, matrícula del vehículo y título de propiedad).
LÍNEA DE CRÉDITO	IGLESIAS
DESCRIPCIÓN	Crédito destinado a los socios agrupados en organizaciones de hecho y/o jurídicas vinculadas con la religión cuyo destino sea la construcción, remodelación, ampliación, compra de bienes y organización de eventos religiosos.
CARACTERÍSTICAS	<ul style="list-style-type: none"> • Garantía quirografaria hasta USD \$ 20.000 • Garantía hipotecaria hasta USD \$ 100.000 • Plazo hasta 48 meses
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser socio de la cooperativa • La iglesia tenga un mínimo de un año de funcionamiento. • Copia del RUC y estatuto. • Resolución de endeudamiento de la asamblea general • Copia de la cedula de identidad y papeleta de votación actualizada: representantes y garantes (cónyuge o pareja actual).

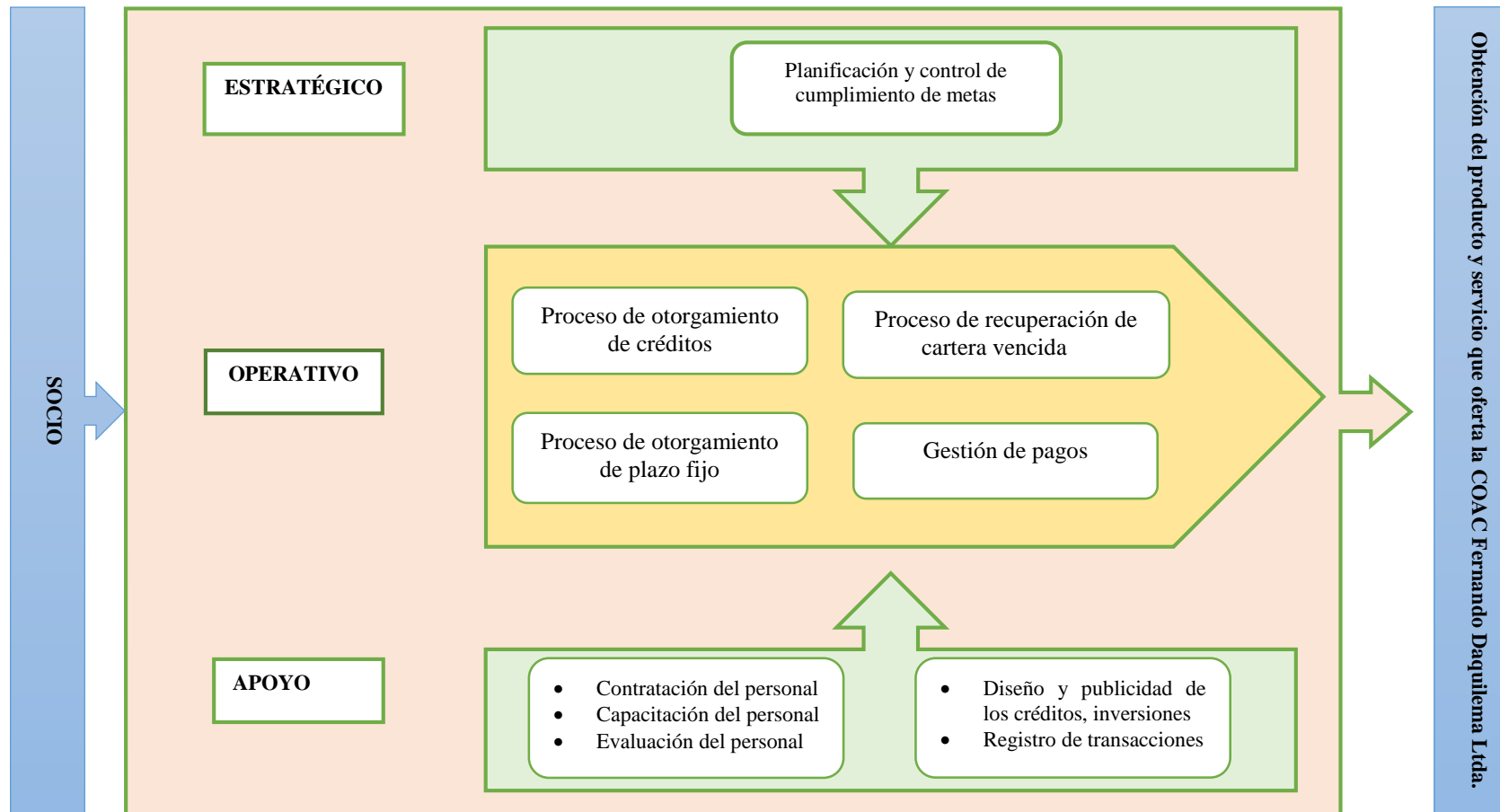
	<ul style="list-style-type: none"> • Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono). • Certificado de ingresos balances de estados financieros y certificados de los directivos de los organismos. • Bienes de la iglesia y garante (pagos del predio, matrícula del vehículo y título de propiedad).
SERVICIOS	
GESTION DE PAGOS	
DESCRIPCION	En todas nuestras oficinas y a través de DaquiMóvil y DaquiOnline, puedes realizar tus pagos de servicios básicos mediante: Punromático, Pagoágil y facilito.
BENEFICIOS	Ahorro de tiempo Bajo costo Tus pagos puedes hacerle desde tu negocio o domicilio
CONDICIONES	Puedes o no ser socio de la cooperativa. Acceder a cualquiera de nuestros canales de atención: Ventanillas, DaquiMóvil y DaquiOnline.
Puede realizar pagos en venillas	



Fuente: <https://www.coopdaquilema.com/>

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

4.4.2. Mapa de procesos



4.4.3. Check List (Lista de Verificación)

Objetivo: Determinar el nivel de cumplimiento de los elementos del sistema de gestión de calidad apartado 8, con los requerimientos específicos en la norma y documentación de la organización

Tabla 25-4: Check List

8	OPERACIÓN	CUMPLE	CUMPL E PARCIALMENT E	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
NR O	8.1. Planificación y control operacional.				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe establecer y determinar:				
	ESTRATÉGICO				
1	Todos los requisitos de los servicios y productos de la organización.	X			
2	Los diferentes criterios para los procesos, que se acepten los productos o servicios.	X			
3	Todos los recursos necesarios para conseguir la conformidad de los requisitos de los servicios y los productos.	X			
4	El almacenamiento de la información documentada en la extensión oportuna: Ofrecer confianza sobre los procesos que se han llevado a cabo según lo que se ha planificado.		X		± El sistema de almacenamiento de información no es el adecuado, debido a que el personal responsable tiene dificultades para su uso y la información no se encuentre actualizada.
	Los procesos que se contratan de forma externa se encuentren perfectamente controlados.	X			
	8.2.1 Comunicación con el cliente				
	La cooperativa Fernando Daquilema tiene que incluir:				
	OPERATIVO				
5	Toda la información relacionada con los productos y servicios.	X			
6	La atención a las consultas, contratos y pedidos, además los cambios pertinentes.		X		± Se atienden las consultas, pero el tiempo en el tiempo de atención existe retraso y no satisface las dudas de los socios

7	La obtención de opinión, puntos de vista y percepciones de los clientes, incluyendo las quejas de los clientes.	X			
8	El tratamiento de la propiedad del cliente.		X		± El tratamiento de la información del socio es empírico y no se ha establecido en un documento por escrito.
9	Requisitos específicos para tomar las acciones necesarias de contingencia siempre que sea pertinente.			X	@No poseen políticas de seguridad física, dentro del cual se contempla el manejo del sistema de información
	8.2.2 Determinación de los requisitos relacionados con los productos y servicios.				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe asegurar que:				
	OPERATIVO				
10	Se definan los requisitos de los productos y servicios, incluyendo aquellos considerados necesarios por la organización, así como los requisitos legales y reglamentarios aplicables.	X			
11	El cumplimiento con todas las declaraciones sobre los productos y servicios que ofrece.	X			
	8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe revisar, incluir, asegurar y conservar:				
	OPERATIVO				
12	Se tenga la capacidad para cumplir con los requisitos definidos sobre los productos y/o servicios que ofrece al cliente.			X	@ El personal de la cooperativa no cumple con sus funciones y el perfil adecuadamente, para el segmento 1.
13	Todos los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos necesarios para la entrega de los productos.		X		±Dentro del otorgamiento de crédito no existe facilidades para los socios.
14	Los requisitos que no se encuentran establecidos por el cliente, aunque son necesarios para su utilización específica o prevista	X			
15	Los requisitos que especifica la organización.	X			

16	Los requisitos legales y normativos aplicables a los productos y servicios.	X			
17	Las diferencias que existen entre los requisitos del contrato y los expresados de forma previa.	X			
19	La confirmación de todos los requisitos de los clientes antes de aceptarlos, cuando el cliente no realice ninguna declaración documentada de sus requisitos.	X			
20	Toda la información perfectamente documentada, cuando se apliquen: a) Los resultados de la revisión b) Los nuevos requisitos que tengan los productos y los servicios.	X			
	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe tener en cuenta:				
	ESTRATÉGICO				
21	¿Cómo son, cuanto duran y como de complejas son las tareas de diseño y desarrollo?	X			
22	¿Cuáles son las fases del proceso que hacen falta, incluyendo revisiones del diseño y desarrollo necesarias en cada una?		X		± Existe problemas en el proceso de aprobación de los diseños debido a que no se toma en cuenta el tiempo de respuesta.
23	¿Qué actividades de verificación y validación del diseño y desarrollo son necesarias?	X			
24	¿Cuáles son las responsabilidades y autoridades implicadas en el proceso de diseño y desarrollo; los recursos internos y externos necesarios para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?	X			
25	¿Qué vías de comunicación entre las personas que participan activamente en el proceso de diseño y desarrollo son las que hay que controlar?	X			
26	¿Cuál es la información documentada que demuestre que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?		X		± No se mantiene un documento físico, envía la aprobación por correo.
	APOYO				
27	¿Cuáles son las responsabilidades y autoridades implicadas en el proceso de diseño y desarrollo; los recursos internos y externos necesarios para el diseño y desarrollo de los productos y servicios?	X			

28	Determinar la participación activa de los clientes y usuarios necesarios en el proceso de diseño y desarrollo;		X		±El cliente no tiene participación en el diseño de los logos de los productos que ofrece la cooperativa.
29	¿Qué requisitos hacen falta para la posterior provisión de productos y servicios?	X			
30	¿Cuál es la información documentada que demuestre que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?	X			
	8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe revisar:				
	APOYO				
31	Los requisitos funcionales y de desempeño	X			
32	La información sobre actividades anteriores de diseño y desarrollo similares		X		± Se realizan nuevos diseños solo conservando la marca de la cooperativa.
33	Los requisitos legales y reglamentarios	X			
34	Normas o códigos con los que la organización está comprometida a desarrollar	X			
35	Las consecuencias potenciales de los fallos debidos a la naturaleza de los productos y servicios	X			
	8.3.4 Controles de diseño y desarrollo.				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe asegurar que:				
	ESTRATÉGICO				
36	Haya objetivos definidos.	X			
37	Se revise la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	X			
38	Se verifique las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.	X			
39	Se pongan en práctica mecanismos de validación que aseguren que los servicios resultantes satisfacen los requisitos para su aplicación especificada o uso previsto.	X			
40	Se realicen las acciones para resolver problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación.	X			
41	Se conserve la información documentada de estas actividades.		X		± Se mantiene la información en los

					correos pero no físicos.
	8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo.				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe revisar, mantener, controlar, conservar e identificar:				
	APOYO				
42	Los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	X			
43	La información documentada sobre: a) los cambios del diseño y desarrollo; b) los resultados de las revisiones; c) la autorización de los cambios; d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		X		± Se realiza los cambios en los diseños y desarrollo, pero no se los documenta por escrito.
	8.4.1 Generalidades.				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe asegurar, conservar, determinar y aplicar.				
	ESTRATÉGICO				
44	Los procesos, productos y servicios suministrados externamente estén conformes a los requisitos.	X			
45	Los controles a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización.	X			
46	Los controles a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando: un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.	X			
47	Los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.		X		± La cooperativa mantiene criterios empíricos para evaluar a proveedores y esto depende del personal encargado para la selección.
48	La información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones.		X		± Los documentos de respaldo son las proformas presentadas, pero no existe físico de evaluaciones realizadas.
	8.4.2 Tipo y alcance del control.				

	La cooperativa Fernando Daquilema debe:				
	ESTRATÉGICO				
50	Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		X		± La cooperativa no posee un mecanismo de control de proveedores.
51	Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes.		X		± La cooperativa no posee un mecanismo de control de proveedores.
52	Tener en consideración. 1. El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. 2. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.		X		± El mecanismo de control es empírico y no cumple con los requisitos necesarios.
53	Determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.		X		± El mecanismo empírico de control no permite verificar la eficiencia de los servicios suministrados externamente.
	8.4.3 Información para los proveedores externos				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe comunicar:				
	ESTRATÉGICO				
	A los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios a proporcionar.	X			
	La aprobación de: 1. Productos y servicios. 2. Métodos, procesos y equipos. 3. La liberación de productos y servicios.		X		± En la liberación de los productos o servicios, específicamente en el área de créditos
	La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		X		± En la relación con el proveedor no se establece calificaciones.
	Las interacciones del proveedor externo con la organización.	X			
	El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.		X		± El proceso de control del proveedor no se lo realiza.
	8.5.1 Control de producción y de la provisión del servicio.				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe implementar y controlar:				
	ESTRATÉGICO				

54	La disponibilidad de información documentada que defina: las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados.	X			
55	La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores.		X		±Esta actividad se lo realiza de forma empírica y no se efectúa frecuentemente.
	OPERACIÓN				
56	La disponibilidad de información documentada que defina: las características de los servicios a prestar, o las actividades a desempeñar y los resultados.	X			
57	La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados			X	@Deficiencia en la recuperación de la cartera vencida.
58	La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los productos y servicios.			X	@Existe el manual, pero no se revisa si los empleados lo aplican correctamente.
59	El uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos	X			
60	La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;			X	@El personal seleccionado no es apto para el cumplimiento de sus funciones.
61	La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores		X		± Se realiza la evaluación de una parte del personal operativa de la cooperativa.
62	La implementación de acciones para prevenir los errores humanos		X		± Se ha producido que el personal maneje la computadora con el nombre de otro usuario.
63	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega		X		±El proceso establecido en la recuperación de cartera de crédito no se logra recuperar el dinero.
	8.5.2 Identificación y trazabilidad				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe:				
	OPERATIVO				

	Utilizar los medios apropiados para identificar las salidas, cuando sea necesario, para asegurar la conformidad de los productos y servicios.	X			
	Identificar el estado de las salidas con respecto a los requisitos de seguimiento y medición a través de la producción y prestación del servicio.	X			
	Controlar la identificación única de las salidas cuando la trazabilidad sea un requisito, y debe conservar la información documentada necesaria para permitir la trazabilidad.	X			
	8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe:				
	OPERATIVO				
64	Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.		X		±Posee controles empíricos en el manejo de la información de los datos personales de los socios.
	8.5.4 Preservación				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe:				
	OPERATIVO				
	Preservar todas las salidas durante la etapa de producción, en la medida necesaria para asegurarse de que se cumple la conformidad con los requisitos pactados.	X			
	8.5.5 Actividades posteriores a la entrega				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe considerar:				
	OPERATIVO				
65	Los requisitos legales y reglamentarios.	X			
66	Las secuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.			X	@Los socios no pagan del crédito en el tiempo establecido y aumenta la cartera vencida del asesor de crédito.
67	La naturaleza, el uso y de sus productos y servicios.		X		±Dentro de la hoja de seguimiento no se especifica si se cumplió con dicho objetivo.
68	Los requisitos del cliente.		X		±Los socios manifiestan que no existe facilidades en el otorgamiento de crédito.

69	La retroalimentación del cliente.		X		±El socio establece ciertos comentarios sobre el servicio recibido, pero solo se mantiene en papeles.
	8.5.6 Control de los cambios				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe:				
	OPERATIVO				
	Revisar y controlar los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos.	X			
	Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		X		±El documento presentado no describe todos los cambios incurridos en el otorgamiento de crédito.
	8.6 Liberación de los productos y servicios				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe implementar, controlar y conservar:				
	OPERATIVO				
70	Las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios		X		±La planificación prevista no evita que exista incremento en la cartera vencida del asesor.
71	Llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.			X	@El personal no completa los requisitos para el otorgamiento de crédito, pero lo conceden, para posteriormente pedir la información que falta
72	Conservar la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada debe incluir: a) Evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación. b) Trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.	X			
	8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe:				

	OPERATIVO				
73	Tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: a) Corrección, b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. c) Información al cliente. d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.		X		±No se cumple en su totalidad debido a que los socios no terminan de pagar el crédito y aumenta la morosidad.
	8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:				
	La cooperativa Fernando Daquilema debe conservar información que:				
	OPERATIVO				
90	Describa la no conformidad;		X		±El documento utilizado no permite que se describa con claridad la situación.
	Describa las acciones tomadas;	X			
91	Describa todas las concesiones obtenidas.		X		± Se lo asemeja con las notificaciones realizadas al socio con respecto al pago del crédito.
92	Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad		X		±No hay uniformidad en los términos utilizados en la designación de autoridades.
	Σ 92	48	37	7	

Fuente: ISO 9001:2015 apartado 8, aplicado a los funcionarios de la COAC Fernando Daquilema Ltda., agencia matriz Riobamba.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Marcas	
Símbolo	Significado
@	Debilidad
±	Debilidad menor
Σ	Sumatoria

4.3.1. Análisis de los resultados totales

Tabla 26-4: Resultados Totales

CUMPLE	48	52%
CUMPLE PARCIALMENTE	37	40%
NO CUMPLE	7	8%
TOTAL	92	100%

Fuente: Check List

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

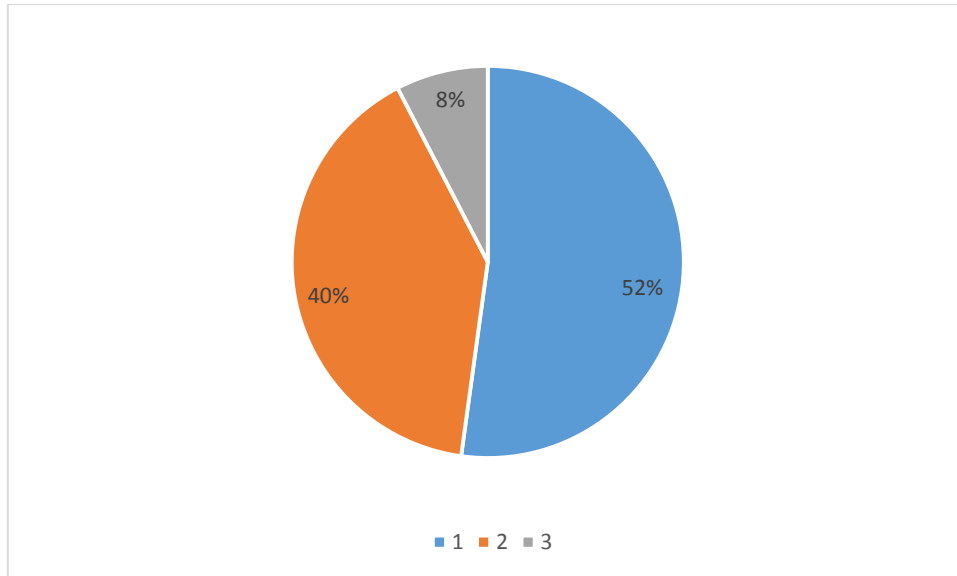


Gráfico 21-4. Nivel de Cumplimiento

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Análisis e interpretación: La cooperativa Fernando Daquilema Ltda., con respecto al apartado 8 de OPERACIÓN de la norma ISO 9001:2015 ha cumplido en un 52%, parcialmente con un 40% y ha incumplido con un 8%, por lo que es necesario realizar una investigación exhaustiva para detectar las áreas críticas donde se están produciendo estas debilidades.

Tabla 27-4: Matriz de resumen

	EVALUACIÓN	REQUISITO	DETALLE	CUMPLIMIENTO PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACION
PROCESO ESTRATÉGICO	Planificación y control de cumplimiento de metas	8.1. Planificación y control operacional.		El almacenamiento de la información documentada en la extensión oportuna: Ofrecer confianza sobre los procesos que se han llevado a cabo según lo que se ha planificado.		El sistema de almacenamiento de información no es el adecuado, debido a que el personal responsable tiene dificultades para su uso y la información no se encuentre actualizada.
		8.3 Diseño y desarrollo de los procesos y servicios	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.	¿Cuáles son las fases del proceso que hacen falta, incluyendo revisiones del diseño y desarrollo necesarias en cada una?.		Existe problemas en el proceso de aprobación de los diseños debido a que no se toma en cuenta el tiempo de respuesta.
	¿Cuál es la información documentada que demuestre que se han cumplido los requisitos del diseño y desarrollo?.				No se mantiene un documento físico, envía la aprobación por correo.	
	8.3.4 Controles de diseño y desarrollo.		Se conserve la información documentada de estas actividades.		Se mantiene la información en los correos pero no físicos.	
	8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	8.4.1 Generalidades.		Los criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, basándose en su capacidad para proporcionar procesos o productos y servicios de acuerdo con los requisitos.		La cooperativa mantiene criterios empíricos para evaluar a proveedores y esto depende del personal encargado para la selección.
				La información documentada de estas actividades y de cualquier acción necesaria que surja de las evaluaciones		Los documentos de respaldo son las proformas presentadas, pero no existe físico de evaluaciones realizadas.
		8.4.2 Tipo y alcance del control.	Asegurarse de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.		La cooperativa no posee un mecanismo de control de proveedores.	

				Definir los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes		La cooperativa no posee un mecanismo de control de proveedores.
				Tener en consideración. 1. El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables. 2. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo.		El mecanismo de control es empírico y no cumple con los requisitos necesarios
				Determinar la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.		El mecanismo empírico de control no permite verificar la eficiencia de los servicios suministrados externamente.
			8.4.3 Información para los proveedores externos	La aprobación de: 1. Productos y servicios. 2. Métodos, procesos y equipos. 3. La liberación de productos y servicios.		En la liberación de los productos o servicios, específicamente en el área de créditos.
				La competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.		En la relación con el proveedor no se establece calificaciones.
				El control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización.		El proceso de control del proveedor no se lo realiza.
		8.5 Producción y provisión del servicio.	8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio.	La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades		Esta actividad se lo realiza de forma empírica y no se efectúa frecuentemente.

				de seguimiento o medición posteriores.		
PROCESO OPERATIVO	EVALUACIÓN	REQUISITO	DETALLE	CUMPLIMIENTO PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACION
	Proceso de otorgamiento de plazo fijo. Gestión de pagos. Proceso de otorgamiento de créditos	8.2 Requisitos para los productos y servicios	8.2.1 Comunicación con el cliente	La atención a las consultas, contratos y pedidos, además los cambios pertinentes		Se atienden las consultas pero el tiempo en el tiempo de atención existe retraso y no satisface las dudas de los socios
				El tratamiento de la propiedad del cliente.		El tratamiento de la información del socio es empírico y no se ha establecido en un documento por escrito.
					Requisitos específicos para tomar las acciones necesarias de contingencia siempre que sea pertinente.	No poseen políticas de seguridad física, dentro del cual se contempla el manejo del sistema de información
			8.2.3 Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios.		Se tenga la capacidad para cumplir con los requisitos definidos sobre los productos y/o servicios que ofrece al cliente.	El personal de la cooperativa no cumple con sus funciones y el perfil adecuadamente, para el segmento 1.
				Todos los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos necesarios para la entrega de los productos.		Dentro del otorgamiento de crédito no existe facilidades para los socios.
	8.5 Producción y provisión del servicio.	8.5.1 Control de producción y de la provisión del servicio.		La disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados	Deficiencia en la recuperación de la cartera vencida.	
				La implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y	Existe el manual pero no se revisa si los empleado lo aplican correctamente.	

					los criterios de aceptación para los productos y servicios.	
					La designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;	El personal seleccionado no es apto para el cumplimiento de sus funciones.
				La validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores		Se realiza la evaluación de una parte del personal operativa de la cooperativa.
				La implementación de acciones para prevenir los errores humanos.		Se ha producido que el personal maneje la computadora con el nombre de otro usuario.
				La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.		En la cartera de crédito no se recupera, esto contribuye al aumento de la cartera vencida.
			8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	Cuidar la propiedad perteneciente a los clientes o a proveedores externos mientras esté bajo el control de la organización o esté siendo utilizado por la misma.		Posee controles empíricos en el manejo de la información de los datos personales de los socios.
			8.5.5 Actividades posteriores a la entrega		Las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.	Los socios no pagan del crédito en el tiempo establecido y aumenta la cartera vencida del asesor de crédito.
				La naturaleza, el uso y de sus productos y servicios.		Dentro de la hoja de seguimiento no se especifica si se cumplió con dicho objetivo.
	Proceso de recuperación de cartera vencida					


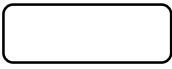

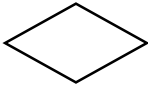



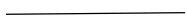
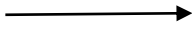
				Los requisitos del cliente.		Los socios manifiestan que no existe facilidades en el otorgamiento de crédito.
				La retroalimentación del cliente.		El socio establece ciertos comentarios sobre el servicio recibido, pero solo se mantiene en papeles.
		8.5.6 Control de los cambios		Conservar información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión.		El documento presentado no describe todos los cambios incurridos en el otorgamiento de crédito.
	8.6 Liberación de los productos y servicios	8.6 Liberación de los productos y servicios		Las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios		Las planificación prevista no evita que exista incremento en la cartera vencida del asesor.
					Llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.	El personal no completa los requisitos para el otorgamiento de crédito pero lo conceden, para posteriormente pedir la información que falta
	8.7 Control de las salidas no conformes.	8.7.1 La organización debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.		Tratar las salidas no conformes de una o más de las siguientes maneras: a) Corrección, b) Separación, contención, devolución o suspensión de provisión de productos y servicios. c) Información al cliente. d) Obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.		No se cumple en su totalidad debido a que los socios no terminan de pagar el crédito y aumenta la morosidad.

			8.7.2 La organización debe conservar la información documentada que:	Describa la no conformidad;		El documento utilizado no permite que se describa con claridad la situación.
				Describa todas las concesiones obtenidas.		Se lo asemeja con las notificaciones realizadas al socio con respecto al pago del crédito.
				Identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad		No hay uniformidad en los términos utilizados en la designación de autoridades.
PROCESO APOYO	EVALUACIÓN	REQUISITO	DETALLE	CUMPLIMIENTO PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACION
	Diseño y publicidad de los créditos, inversiones	8.3 Diseño y desarrollo de los procesos y servicios.	8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo.	Determinar la participación activa de los clientes y usuarios necesarios en el proceso de diseño y desarrollo.		El cliente no tiene participación en el diseño de los logos de los productos que ofrece la cooperativa.
			8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo.	La información sobre actividades anteriores de diseño y desarrollo similares		Se realizan nuevos diseños solo conservando la marca de la cooperativa.
			8.3.6 Cambios en el diseño y desarrollo.	La información documentada sobre: a) los cambios del diseño y desarrollo; b) los resultados de las revisiones; c) la autorización de los cambios; d) las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.		Se realiza los cambios en los diseños y desarrollo, pero no se los documenta por escrito.

Fuente: Tabla 2-4: Check List


Realizado por: Aucancela, J. (2019)

Tabla 28-4: Simbología

 COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA LTDA. SIMBOLOGÍA	
FIGURA	SIGNIFICADO
	Inicio / Fin
	Procedimiento
	Toma de decisión
	Conector
	Documentos
	Nudo critico
	Línea de procesos
	Retorno a otra actividad

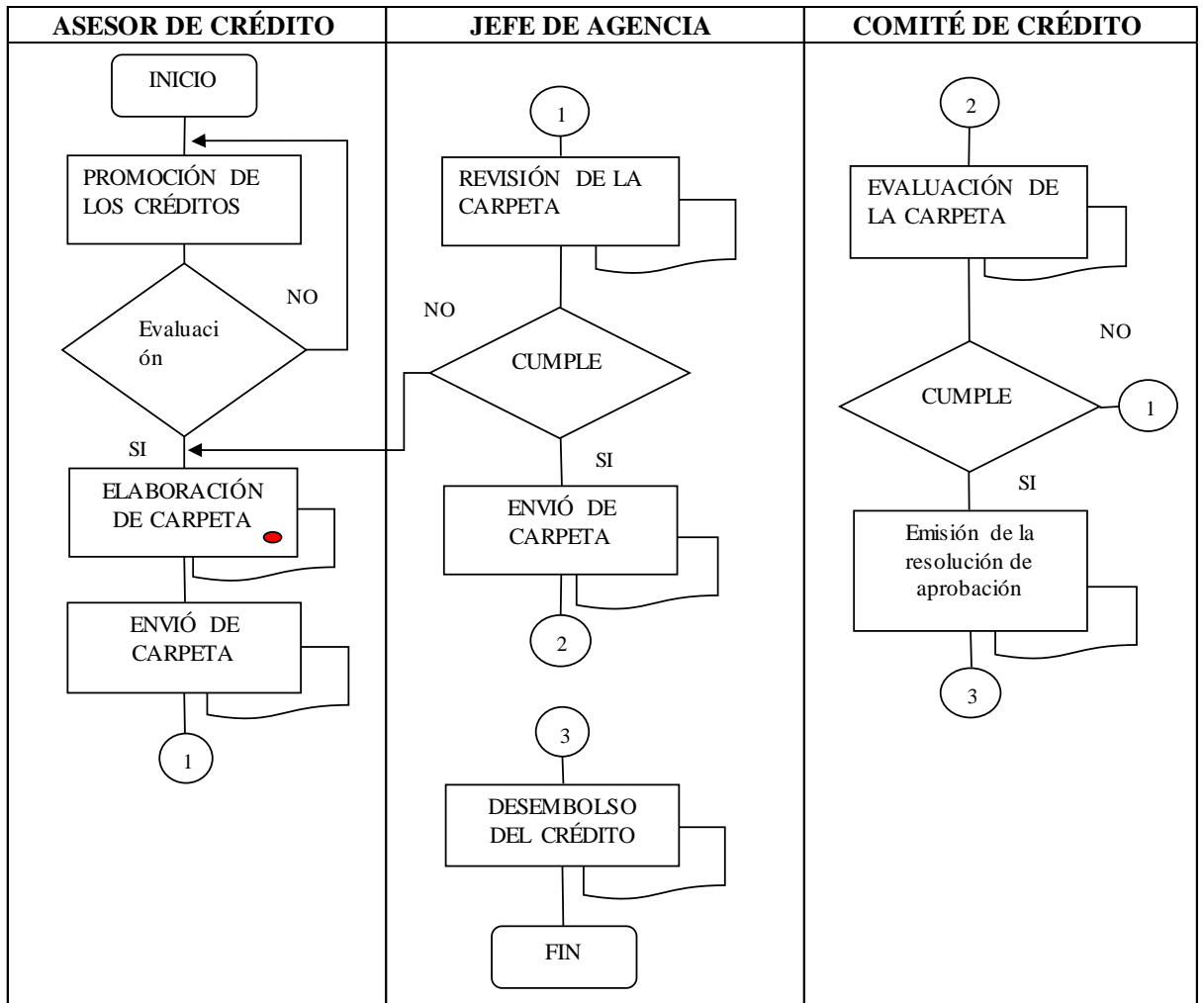
Realizado por: Aucancela, J. (2019)

4.7. Proceso de concesión de créditos

 COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA LTDA. DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS	
RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
Asesor de crédito	Promoción de los créditos.
Asesor de crédito	Evaluación socioeconómica del socio.
Asesor de crédito	Elaboración carpeta para el crédito.
Asesor de crédito	Envío de la carpeta del crédito al jefe de agencia.
Jefe de agencia	Revisión de la carpeta.
Jefe de agencia	Envío la carpeta al comité de créditos.
Comité de crédito	Evaluación de la carpeta
Comité de crédito	Emite la resolución de aprobación de crédito al jefe de agencia
Jefe de agencia	Realiza el desembolso del crédito

4.7.1. Flujograma de concesión de crédito.

Tabla 29-4: Flujograma Concesión de Créditos



Fuente: Funcionarios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)



COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

DEPARTAMENTO DE CRÉDITOS

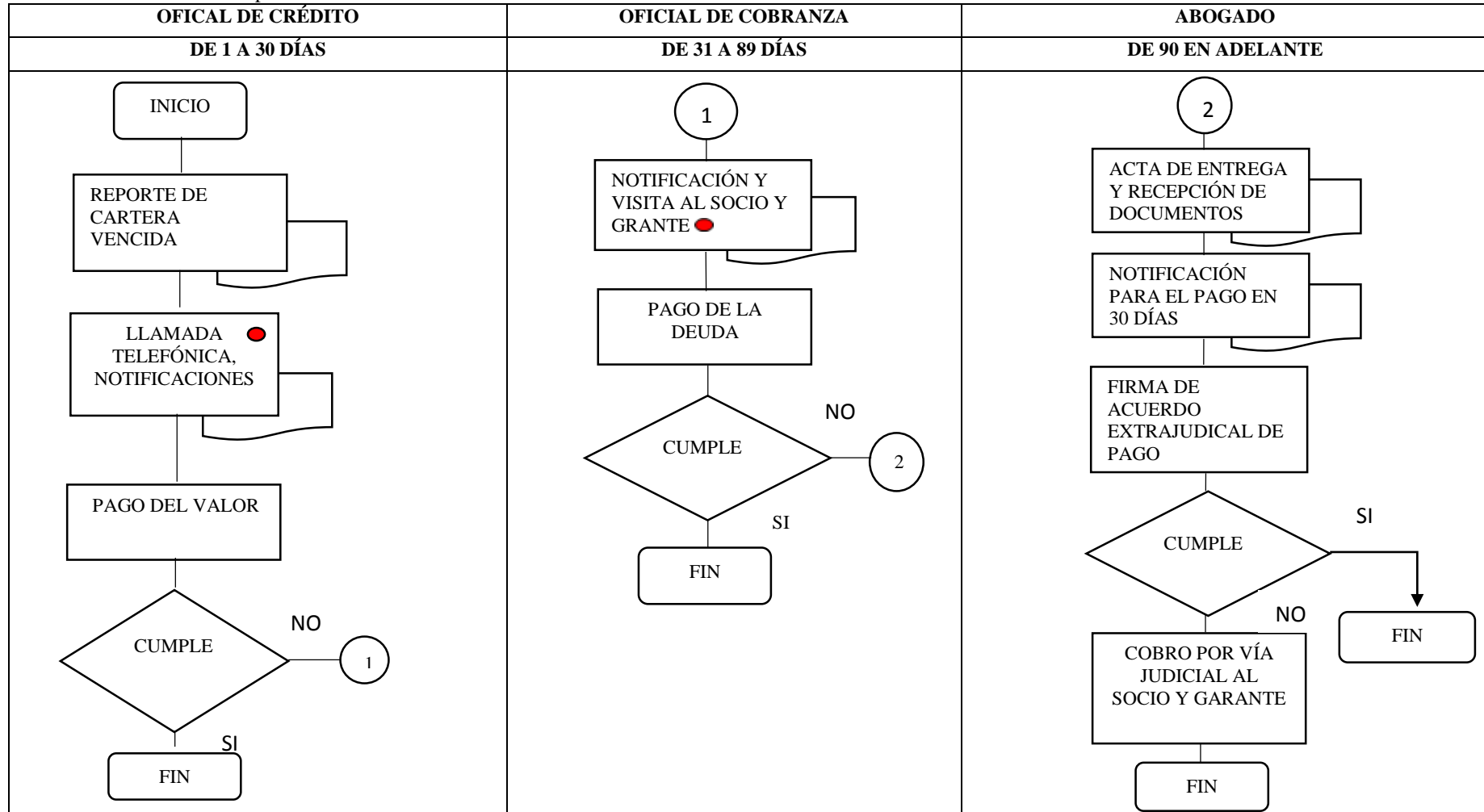
PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

VENCIDA

RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO
Oficial de crédito	Reporte de cartera vencida.
Oficial de crédito	Realización de llamadas a los socios, notificaciones dentro de los 30 días.
Oficial de crédito	Cancelación de la deuda antes de los 30 días .
Oficial de cobranza	Realiza la notificación de cobro desde los 31 en adelante días.
Oficial de cobranza	Cancelación de la deuda antes de los 90 días.
Abogado	Realiza el acta de entrega de documentos de la cartera vencida.
Abogado	Notificación de cobro al socio para el pago en 30 días plazo.
Abogado	Acuerdo de pago extrajudicial.
Abogado	Procede al vía judicial.

4.7.2. Flujograma de recuperación de cartera vencida.

Tabla 30-4: Proceso de recuperación de cartera vencida



Fuente: Funcionarios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Aucancela, J. (2019)

4.7.3. Análisis de los puntos críticos.

1. Elaboración de la carpeta de los socios.

Existen carpetas de socios que no constan los documentos considerados como requisitos necesarios para el otorgamiento de crédito, eso se debe a que se trata de un crédito dado a un familiar o un socio frecuente de la cooperativa, dicha información no se encuentra actualizada, por tal motivo se da el incumplimiento a las consideraciones generales establecidas en el instructivo de crédito donde el asesor debe revisar que los documentos presentados estén correctamente ordenados y completos

2. Realización de llamadas y notificación al socio por parte del oficial de crédito.

La realización de llamadas telefónicas al socio una vez pasado de 1-5 días de vencimiento, entrega de notificaciones al socio y garante hasta una tercera vez, después de 6 días vencido el plazo, esto no ha permitido recuperar la cartera vencida, debido a que se toma mucho tiempo realizando dichas notificaciones.

3. Realización de llamadas y notificación al socio por parte del oficial de cobranzas.

La realización de notificaciones al socio y garante hasta 90 días como parte de la estrategia de recuperación de crédito no permite, cumplir el objetivo de pago de la deuda provocando gastos posteriores a la cooperativa.

4.4.4. Informe de Evaluación de Procesos de Calidad



INFORME DE EVALUACIÓN DE PROCESOS DE CALIDAD EN LA GESTIÓN

INSTITUCION: LA COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA LTDA. AGENCIA
MATRIZ RIOBAMBA

CARTA DE PRESENTACIÓN

Riobamba, 25 de junio de 2019

Ec. Delia Balla
JEFE DE AGENCIA DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA., AGENCIA MATRIZ
RIOBAMBA

Riobamba.

De mi consideración:

Por medio del presente me permito presentar los resultados obtenidos de la Evaluación de los procesos de calidad de la cooperativa Fernando Daquilema Ltda., agencia matriz Riobamba, esperando que la información sea de utilidad para una adecuada toma de decisiones.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Srta. Jessica Paola Aucancela Guagcha

4.4.4.1. Información general

DENOMINACIÓN	Cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.
AGENCIA	Matriz Riobamba
GERENTE	Ing. Pedro Khipo
RUC	0691706710001
DIRECCIÓN	Veloz 24-16 entre Larrea y España
TELÉFONO	(03) 296-2706
CORREO ELECTRÓNICO	info@coopdaquilema.com
MISIÓN	“Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con principios y valores cristianos que fomentamos el desarrollo económico y social de nuestros socios”
VISIÓN	“Ser la Cooperativa de Ahorro y Crédito número uno de los pueblos originarios, con enfoque intercultural, basada en principios y valores cristianos”
SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE BRINDA	<p>Ahorro:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahorro a la vista • Ahorro programado <p>Inversiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plazo fijo <p>Créditos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Microcrédito • Credimovil • Consumo • Vivienda • Agropecuario • Iglesias <p>Servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de pagos • Bono de desarrollo humano

4.4.4.2. Objetivo

Analizar el nivel de cumplimiento de la norma ISO 9001: 2015 apartado 8 mediante la aplicación de la evaluación para una adecuada toma de decisiones

4.4.4.3. Alcance

La presente evaluación abarca la agencia matriz con los siguientes procesos:

- El proceso de otorgamiento de crédito
- Proceso de recuperación de cartera vencida
- El proceso de plazo fijo
- Gestión de pagos

Apartado: 8 OPERACIÓN

4.4.4.4. Documento de referencia

- Norma ISO 9001: 2015 (requisitos del apartado 8)

4.4.4.5. Debilidades encontradas y sus recomendaciones

D1. 8.2.1. Comunicación con el cliente

Incumplimiento de Requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando así proceda. Esto es causado debido a que la cooperativa no posee políticas de seguridad física y se lo maneja de manera empírica sin ningún documento.

R1: Al jefe de agencia elaborar una propuesta de seguridad física para así poder cumplir con el requisito y a su vez dar un servicio confiable y seguro.

D2. 8.2.3. Revisión de los requisitos relacionados con los productos y servicios

No tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos; y para tratar las quejas sobre los productos y/o servicios que ofrece. Esto se produce debido a que el personal establecido en el área de crédito no cumple el perfil profesional y lo cual no permite que realice sus funciones adecuadamente.

R2: Al jefe de agencia con talento humano elaborar un mecanismo de control para verificar que el personal que se encuentre en las diferentes áreas de la cooperativa se encuentren capacitados y su perfil sea el correcto para dicho puesto.

D3. 8.5.1. *Control de producción y de la provisión del servicio.*

- No hay la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados, esto es consecuencia de la deficiencia en la recuperación de la cartera vencida.
- No se implementa actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas de los servicios. Se evidencia que existe un manual, pero no se revisa si los empleados lo aplican correctamente.
- No hay la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida, en este requisito el personal designado no se encuentra apto para el cumplimiento de las funciones requeridas del puesto.

R3: Al jefe de agencia en coordinación con el asesor de créditos y cobranza realizar un análisis de los recursos, la metodología y perfil del personal para que se pueden cumplir con esos requisitos y reducir el cobro de la cartera vencida.

D4. 8.5.5 *Actividades posteriores a la entrega.*

Existen secuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios, los socios no pagan del crédito en el tiempo establecido.

R4: Al asesor de crédito realizar un análisis de la estrategia para que se encuentre relacionado con el requerimiento de la ISO: 9001: 2015.

D5. 8.6 *Liberación de los productos y servicios*

La liberación de los productos y servicios al cliente no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el cliente.

El personal no completa los requisitos para el otorgamiento de crédito, pero lo conceden, para posteriormente pedir la información que falta.

R5: Al asesor de crédito que cumpla con el proceso de otorgamiento de crédito, para que no exista una desactualización de la información del socio.

D6: *Elaboración de la carpeta de los socios.*

Existen carpetas de socios que no constan los documentos considerados como requisitos necesarios para el otorgamiento de crédito, eso se debe a que se trata de un crédito dado a un familiar o un socio frecuente de la cooperativa, dicha información no se encuentra actualizada, por tal motivo se da el incumplimiento a las consideraciones generales establecidas en el

instructivo de crédito donde el asesor debe revisar que los documentos presentados estén correctamente ordenados y completos.

R6: Al jefe de agencia implementar un mecanismo de control de que los requisitos establecidos se cumplan antes de otorgar el crédito.

D7. *Realización de llamadas y notificación al socio por parte del oficial de crédito.*

La realización de llamadas telefónicas al socio una vez pasado de 1-5 días de vencimiento, entrega de notificaciones al socio y garante hasta una tercera vez, después de 6 días vencido el plazo, esto no ha permitido recuperar la cartera vencida, debido a que se toma mucho tiempo realizando dichas notificaciones.

R7: Al oficial de crédito reducir establecer un tiempo estratégico para las notificaciones del pago de un crédito, debido a que esto permitirá que el socio cumpla con su crédito.

D8. *Realización de llamadas y notificación al socio por parte del oficial de cobranzas.*

La realización de notificaciones al socio y garante hasta 90 días como parte de la estrategia de recuperación de crédito no permite, cumplir el objetivo de pago de la deuda provocando gastos posteriores a la cooperativa.

R8: Al oficial de cobranzas que analice la estrategia para recuperación del crédito debido a que se están produciendo gastos para la cooperativa.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

Srta. Jessica Paola Aucancela Guagcha

CONCLUSIONES

- El nivel de cumplimiento de la Cooperativa de la Norma ISO 9001: 2015 en lo respecta al apartado 8, es de un 52 %, mientras que su cumplimiento parcial es de 40%; y. su nivel de incumplimiento es de un 8%, es decir que no se ha llegado a cumplir en su totalidad y existen debilidades que no se lo permite.
- La Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., como institución financiera de la Economía Popular y Solidaria, en los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida, tiene debilidades como: el incumplimiento del manual de crédito y la falta de una evaluación socioeconómica del socio, mientras que en la recuperación de cartera vencida la estrategia del asesor de crédito y cobranza no es suficiente para que el socio cumpla con el pago del crédito en forma oportuna.
- Al evaluar los procesos de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda, se identificó que en el otorgamiento del crédito y la recuperación de cartera vencida, existen debilidades como: la designación de personas incompetentes al puesto, inadecuado proceso de liberación, entrega y posterior recuperación de cartera de crédito; y, falta de cuidado de la propiedad del cliente al no poseer políticas de seguridad física.
- En el informe de evaluación de los procesos de calidad en la gestión de la agencia matriz de la COAC Fernando Daquilema Ltda., se estableció una serie de debilidades en lo que respecta al apartado 8 de la Norma ISO 9001:2015, en lo referente a operación, por lo cual se procedió a emitir una serie de recomendaciones para su respectivo análisis.

RECOMENDACIONES

- La Cooperativa deberá establecer estrategias para elevar el nivel de cumplimiento de la Norma ISO 9001: 2015, en lo respecta al apartado 8, de tal forma que no afecte al desempeño de la Cooperativa en sus diferentes procesos.
- Elaborar estrategias para dinamizar los procesos de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera vencida y así poder disminuir la morosidad con respecto a las demás Agencias; a su vez, implantar medidas de control en la evaluación socioeconómica realizada por el asesor de crédito y que ésta refleje la realidad de los hechos.
- Diseñar un sistema de control que permita verificar el adecuado otorgamiento y la recuperación de créditos y de la cartera vencida, de tal forma que se dé cumplimiento a lo establecido en la norma ISO 9001:2015, apartado 8.
- Del informe entregado al jefe de agencia de la COAC Fernando Daquilema Ltda., sobre la evaluación a los procesos de calidad en la gestión, con base en la Norma ISO 9001:2015, Apartado 8, se recomienda analizar las debilidades y recomendaciones emitidas, de tal forma que se proceda tomar decisiones para el mejoramiento de los distintos procesos que se ejecutan al interior de esta entidad cooperativista.

BIBLIOGRAFÍA

- Aldana, L. (2011). *Administración por Calidad*. Recuperado el 17 de octubre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=3199403>.
- Armas García, R. (2008). *Auditoría de gestión*. Recuperado el 16 de 12 de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=3191726>.
- Arostegui , Á., & Doval, I. (2007). *Diseño organizativo*. Obtenido de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=3186149>.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Pearson Educación.
- Blanco Luna, Y. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos (2a. ed.)*. Recuperado el 01 de Diciembre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=3201446>.
- Castañeda, J. (2011). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Cortés, J. (2017). *Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=5349794>.
- Escuela Europea de Excelencia. (s.f.). *nueva-iso-9001-2015*. Recuperado el 21 de Octubre de 2018, de nueva-iso-9001-2015: <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/>
- Espinosa. (2009). *Calidad Total*. Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=3181848>.
- González , O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Recuperado el 28 de 12 de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=4870575>.
- González, O., & Arciniegas. , J. (2016). *Sistemas de Gestion de Calidad*. Recuperado el 15 de octubre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=4870575>.
- Hernández, R., Fernández, C., & Pilar, L. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill/INTERAMERICANAEDITORES,S.A.DE C.V.

- López Lemos, P. (2015). *Cómo documentar un sistema de gestión de calidad según ISO 9001*. Recuperado el 13 de Marzo de 2019, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=4849799>.
- López, P. (2016). *Novedades ISO 9001*. Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=4824522>
- Luna González, A. C. (2014). *Administración estratégica*. Recuperado el 16 de 12 de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=3227900>.
- Maldonado, J. A. (2011). *Gestión de procesos (o gestión por procesos)*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2018, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/reader.action?docID=3201706&query=gestion+de+procesos>
- Pardo Álvarez, J. M. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Recuperado el 29 de 11 de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=5190227>.
- Quito Manyá, N. (2018). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Ltda., del Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua*. (Tesis de Grado , Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado el 06 de Febrero de 2019, de <http://dspace.epoch.edu.ec/handle/123456789/8982>
- Ramírez Cardona, C. (2009). *Fundamentos de administración*. Recuperado el 01 de Febrero de 2019, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=3193356>.
- Tapia , C., Guevara , E., & Castillo, S. (2016). *Fundamentos de auditoría*. Recuperado el 20 de Noviembre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=5308830>.
- Tapia, C., Silva, R., & Rueda , R. (2017). *Auditoría interna: perspectivas de vanguardia*. Recuperado el 14 de Noviembre de 2018, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/epochsp/detail.action?docID=5308783>.

Tite, C. (2017). *Auditoría de calidad, mediante las Normas ISO 9001:2008 en la Cooperativa espaciode Ahorro y Crédito San Jorge Ltda., en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015*. (Tesis de Grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado el 06 de 06 de 2019, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6621/1/82T00746.pdf>

Vargas Quiñones , M. E., & Aldana de Vega, L. (2011). *Calidad y servicio*. Recuperado el 9 de Febrero de 2019, de <http://ebookcentral.proquest.com/lib/esPOCHsp/detail.action?docID=3198284>.



ANEXOS

ANEXO A: RUC



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 0691706710001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA
NOMBRE COMERCIAL:
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO/ SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO/
 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
REPRESENTANTE LEGAL: KHIPO PILCO PEDRO VICENTE
CONTADOR: MENDOZA BUNAY ANA LUCIA
FEC. INICIO ACTIVIDADES: 22/03/1990 **FEC. CONSTITUCION:** 22/03/1990
FEC. INSCRIPCION: 25/09/2001 **FECHA DE ACTUALIZACIÓN:** 26/07/2018

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO Calle: VELOZ Número: 24-16 Intersección: LARREA Y
 ESPAÑA Referencia ubicación: ATRAS DEL COLEGIO MALDONADO, EDIFICIO DE TRES PISOS COLOR TOMATE
 Telefono Trabajo: 032962706 Celular: 0969154343 Email: anamendoza@coopdaquilema.com

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVISAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gob.ec.
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% del IVA.

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	del 001 al 016	ABERTOS: 6
JURISDICCION:	1 ZONA 3/ CHIMBORAZO	CERRADOS: 0
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE		 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS AGENCIA

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se derivan (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AMRD180608 Lugar de emisión: RIOBAMBA/PRIMERA Fecha y hora: 26/07/2018 10:34:06



**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 0691706710001
RAZON SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 002	ESTADO: ABIERTO	MATRIZ:	FEC. INICIO ACT.: 28/10/2002
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO Calle: VELOZ Número: 24-16 Intersección: LARREA Y ESPAÑA Referencia: ATRAS DEL COLEGIO MALDONADO, EDIFICIO DE TRES PISOS COLOR TOMATE Telefono Trabajo: 032962706 Celular: 0969154343 Email: anamendoza@coopdaquilema.com

No. ESTABLECIMIENTO: 001	ESTADO: ABIERTO	ADMINISTRACION:	FEC. INICIO ACT.: 22/03/1990
NOMBRE COMERCIAL:			FEC. CIERRE:
			FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

ACTIVIDADES DE INTERMEDIACION MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: CACHA (CAB. EN MACHANGARA) Barrio: MACHANGARA Referencia: EN LA PLAZA CENTRAL Edificio: FECAIPAC Piso: 2 Email: anamendoza@coopdaquilema.com Telefono Trabajo: 032962706 Celular: 0991206056 Telefono Trabajo: 032951452 Telefono Trabajo: 032947092

Anamendoza
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SE RECONOCE POR LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACION Y VERIFICACION DE FOTOCOPIAS ORIGINALES PORQUE PERTENECEN AL CONTRIBUYENTE.
 26 JUL 2018
 RESPONSABLE
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Declaro que los datos contenidos en este documento son exactos y verdaderos, por lo que asumo la responsabilidad legal que de ella se deriven (Art. 97 Código Tributario, Art. 9 Ley del RUC y Art. 9 Reglamento para la Aplicación de la Ley del RUC).

Usuario: AMRD180608 **Lugar de emisión:** RIOBAMBA/PRIMERA **Fecha y hora:** 26/07/2018 10:34:06

ANEXO B: Encuesta a empleados



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Estimado funcionario reciba un cordial saludo de la Srta. Jessica Aucancela, estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, me encuentro realizando mi trabajo de titulación para la obtención del título de en ingeniería en contabilidad auditoria.

Objetivo: Obtener información sobre la situación actual de los procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., agencia matriz Riobamba.

Cuestionario

1. ¿La cooperativa tiene un sistema de almacenamiento de información informática adecuado y es manejado por el personal idóneo?

Si		No	
----	--	----	--

2. ¿Los procedimientos establecidos en el manual de créditos son ejecutados adecuadamente?

Si		No	
----	--	----	--

3. ¿Los procesos de recuperación de cartera vencida dentro de la institución son eficientes?

Si		No	
----	--	----	--

4. ¿La cooperativa realiza capacitaciones al personal?

Si		No	
----	--	----	--

5. ¿La cooperativa evalúa el desempeño de todos los empleados?

Si		No	
----	--	----	--

6. ¿La cooperativa tiene políticas de seguridad física?

Si		No	
----	--	----	--

7. ¿La documentación existente en la Cooperativa tiene un control adecuado y es considerada de carácter confidencial?

Si		No	
----	--	----	--

8. ¿Existe un buen ambiente laboral en la Cooperativa que contribuye al logro de los objetivos institucionales?

Si		No	
----	--	----	--

9. ¿Los servicios que presta la cooperativa son personalizados para los socios?

Si		No	
----	--	----	--

10. ¿Los servicios que presta la cooperativa son personalizados para los socios?

Si		No	
----	--	----	--

ANEXO C: Encuesta a socios



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN EN EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Estimado socio reciba un cordial saludo de la Srta. Jessica Aucancela, estudiante de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, me encuentro realizando mi trabajo de titulación para la obtención del título de en ingeniería en contabilidad auditoria.

Objetivo: Obtener información sobre la situación de los servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., agencia matriz Riobamba.

Cuestionario

1. ¿Usted Considera que los servicios que presta la cooperativa son personalizados para los socios?

Si		No	
----	--	----	--

2. ¿Conoce usted todos los servicios que presta la cooperativa?

Si		No	
----	--	----	--

3. ¿El personal de la Cooperativa le brinda información necesaria y suficiente de los servicios y productos financieros que ofrece?

Si		No	
----	--	----	--

4. ¿La Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. otorga facilidades para los créditos solicitados?

Si		No	
----	--	----	--

5. ¿Considera usted que las instalaciones físicas de la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda. están aptas para brindar un buen servicio a los socios?

Si		No	
----	--	----	--

6. ¿Si usted desea realizar alguna queja o reclamo, la Cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias?

Si		No	
----	--	----	--

7. ¿Existe una cordialidad por parte del personal de la cooperativa cuando usted es atendido?

Si		No	
----	--	----	--

8. ¿Con que frecuencia sus requerimientos son atendidos por parte del personal de la Cooperativa?

Respuesta	
Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

9. ¿Cómo califica el servicio recibido en la Cooperativa?

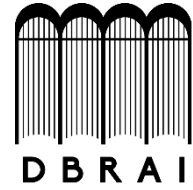
Respuesta	
Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

10. ¿Ha utilizado algún medio electrónico de la cooperativa para hacer retiros o consultas?

Si		No	
----	--	----	--



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE
CHIMBORAZO



DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS
PARA EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 20 / 11 / 2019

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Jessica Paola Aucancela Guagcha
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Título a optar: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A
f. Analista de Biblioteca responsable: Lcdo. Holger Ramos MSc.