



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO**  
**EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 EN EL ÁREA**  
**ADMINISTRATIVA DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y**  
**CRÉDITO PRODVISIÓN DE LA PARROQUIA SALASACA”**  
**PROVINCIA TUNGURAHUA**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERIA EN EMPRESAS**

**AUTORA:**

**LOURDES SISA JEREZ JIMÉNEZ**

Riobamba – Ecuador

2022



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**  
**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO**  
**EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 EN EL ÁREA**  
**ADMINISTRATIVA DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y**  
**CRÉDITO PRODVISIÓN DE LA PARROQUIA SALASACA”**  
**PROVINCIA TUNGURAHUA**

**Trabajo de Titulación**

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

**INGENIERIA EN EMPRESAS**

**AUTORA: LOURDES SISA JEREZ JIMÉNEZ**

**DIRECTOR: ING. STALIN EFRÉN ARGÜELLO ERAZO PhD.**

Riobamba – Ecuador

2021

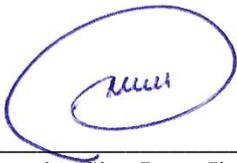
**©2021, Lourdes Sisa Jerez Jiménez**

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

Yo, LOURDES SISA JEREZ JIMÉNEZ, 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 otras fuentes 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, 13 de abril de 2022



---

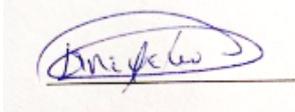
Lourdes Sisa Jerez Jiménez  
C.C: 180541192-1

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El trabajo de titulación; Tipo: Proyecto de Investigación: **DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001:2015 EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA “COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PROVISIÓN DE LA PARROQUIA SALASACA” PROVINCIA TUNGURAHUA**, realizado por la señorita: **LOURDES SISA JEREZ JIMÉNEZ**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros 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. Juan Carlos Alarcón Gavilanes <b>PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</b>		2022 – 04 – 13
Ing. Stalin Efrén Argüello Erazo PhD <b>DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN</b>		2022 – 04 – 13
Abg. María de Carmen Moreno Albuja <b>MIEMBRO DEL TRIBUNA</b>		2022 – 04 – 13

## **DEDICATORIA**

Mi tesis lo dedico con todo mi amor y cariño principalmente a mi Dios por todas las bendiciones y oportunidades que me ha ofrecido de poder vivir y lograr mis sueños, a mis padres, Juan Jerez y Ana Jiménez, quienes estuvieron en cada etapa de mi carrera profesional, me dieron su apoyo en todo momento y estuvieron para mí incondicionalmente, sin ellos no lo habría logrado, confiaron en mí y me motivaron a seguir adelante, fueron un motor para mí y para mis hermanos, gracias a ellos hemos logrado cumplir nuestros sueños y les hemos dado la alegría de vernos formados como profesionales.

Finalmente dedico este trabajo a mi familia quienes me apoyaron y me animaron a continuar con mis estudios y ser una persona de bien.

Lourdes

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradezco a Dios por brindarme salud, bienestar e inteligencia para poder cumplir mis sueños, sobre todo guiarme por el camino correcto y cumplir una meta tan anhelada. A mis padres que siempre me apoyaron con sus consejos y enseñanzas para poder ser una mujer de bien, sobre todo por ayudarme económicamente para poder culminar mi carrera. A mis hermanos Tupac y Samay quienes me ayudaron moral y económicamente y estuvieron para ofrecerme su apoyo y cumplir mi meta. A mi tía Nancy Jerez por no dejarme rendir y ser una segunda madre para mí que nunca me dejó sola y me aconsejó a que terminara mis estudios y a mi familia por estar apoyándome con sus consejos para seguir adelante.

Finalmente agradezco de manera especial a mi tutor el Ing. Eduardo Espín y a mi miembro la Ing. María Moreno que me ayudaron durante el desarrollo de mi trabajo de titulación y finalmente a la cooperativa Prodvisión por haberme facilitado con la información necesaria para poder hacer la tesis.

Lourdes

## TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XII
ÍNDICE DE ANEXO .....	XIII
RESUMEN.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
INTRODUCCIÓN .....	1

## CAPÍTULO I

<b>1</b>	<b>MARCO TEÓRICO REFERENCIAL .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1</b>	<b>Antecedentes de investigación .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2</b>	<b>Marco teórico .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2.1</b>	<i>¿Qué es calidad? .....</i>	<b>5</b>
<b>1.2.2</b>	<i>¿Qué es un sistema de gestión de calidad? .....</i>	<b>5</b>
<b>1.2.2.1</b>	<i>¿Para qué sirve un sistema de gestión de calidad?.....</i>	<b>6</b>
<b>1.2.2.2</b>	<i>¿Por qué el sistema de gestión de calidad?.....</i>	<b>6</b>
<b>1.2.2.3</b>	<i>Principales ventajas y riesgos del sistema de gestión de calidad .....</i>	<b>7</b>
<b>1.2.3</b>	<i>¿Qué es ISO? .....</i>	<b>8</b>
<b>1.2.3.1</b>	<i>Los siete principios de la gestión de calidad.....</i>	<b>8</b>
<b>1.2.3.2</b>	<i>Tipos de modelos de gestión de calidad .....</i>	<b>9</b>
<b>1.2.4</b>	<i>¿Qué es la ISO 9001:2015? .....</i>	<b>11</b>
<b>1.2.4.1</b>	<i>Estructura de la nueva norma ISO 9001:2015.....</i>	<b>11</b>
<b>1.2.4.2</b>	<i>Requisitos de la norma ISO 9001:2015.....</i>	<b>12</b>
<b>1.2.5</b>	<b>Resumen ejecutivo .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2.6</b>	<b>Estudio de mercado.....</b>	<b>14</b>

1.2.7	<i>Estudio de la demanda</i> .....	15
1.2.8	<i>Análisis FODA</i> .....	15
1.2.9	<i>Análisis de las fuerzas de mercado</i> .....	16
1.3	Marco conceptual.....	17
1.4	Idea a defender.....	18

## CAPÍTULO II

2	<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	19
2.1	<b>Enfoque de investigación</b> .....	19
2.1.1	<i>Enfoque cuantitativo</i> .....	19
2.2	<b>Diseño de investigación</b> .....	20
2.2.1	<i>Investigación transversal</i> .....	20
2.3	<b>Tipo de estudio</b> .....	20
2.3.1	<i>Investigación documental</i> .....	20
2.3.2	<i>Investigación de campo</i> .....	20
2.4	<b>Población y muestra</b> .....	21
2.4.1	<i>Población</i> .....	21
2.4.2	<i>Muestra</i> .....	21
2.5	<b>Métodos, técnicas e instrumentos de investigación</b> .....	22
2.5.1	<i>Métodos</i> .....	22
2.5.2	<i>Inductivo</i> .....	22
2.5.3	<i>Deductivo</i> .....	22
2.5.4	<i>Técnicas</i> .....	22
2.5.4.1	<i>Encuesta</i> .....	22
2.5.5	<i>Instrumentos</i> .....	23
2.5.5.1	<i>Cuestionario</i> .....	23

## CAPÍTULO III

<b>3</b>	<b>MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	24
<b>3.1</b>	<b>Resultados</b> .....	24
<b>3.1.1</b>	<i>Resultado de la encuesta</i> .....	24
<b>3.1.2</b>	<i>Resultado de la entrevista</i> .....	45
<b>3.2</b>	<b>Discusión de resultados</b> .....	49
<b>3.2.1</b>	<i>Comprobación de la idea a defender</i> .....	49
<b>3.3</b>	<b>Propuesta</b> .....	50
<b>3.4</b>	<b>Desarrollo</b> .....	50
<b>3.4.1</b>	<i>Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión</i> .....	50
<b>3.5</b>	<b>Contenido de la propuesta</b> .....	52
<b>3.5.1</b>	<i>Alcance</i> .....	52
<b>3.5.2</b>	<i>Referencias normativas</i> .....	52
<b>3.5.3</b>	<i>Términos y definiciones</i> .....	53
<b>3.5.4</b>	<i>Contexto de la organización</i> .....	53
<b>3.5.4.1</b>	<i>Entendiendo la organización y su contexto</i> .....	53
<b>3.5.4.2</b>	<i>Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.</i> .....	58
<b>3.5.4.3</b>	<i>Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad</i> .....	60
<b>3.5.4.4</b>	<i>Sistema de gestión de calidad</i> .....	62
<b>3.5.5</b>	<i>Liderazgo</i> .....	77
<b>3.5.5.1</b>	<i>Liderazgo y compromiso</i> .....	77
<b>3.5.5.2</b>	<i>Políticas de calidad</i> .....	79
<b>3.5.5.3</b>	<i>Roles, responsabilidad y autoridades</i> .....	80
<b>3.5.6</b>	<i>Planificación</i> .....	82
<b>3.5.6.1</b>	<i>Evaluación de riesgos</i> .....	82
<b>3.5.6.2</b>	<i>Objetivos de calidad y planificación</i> .....	85

3.5.6.3	<i>Planificación y control de cambios</i> .....	88
3.5.7	<i>Apoyo</i> .....	88
3.5.7.1	<i>Recursos</i> .....	88
3.5.7.2	<i>Competencia</i> .....	96
3.5.7.3	<i>Concienciación</i> .....	97
3.5.7.4	<i>Comunicación</i> .....	99
3.5.7.5	<i>Información documentada</i> .....	100
3.5.8	<b><i>Operaciones</i></b> .....	103
3.5.8.1	<i>Planificación y control operacional</i> .....	103
3.5.8.2	<i>Requisitos para los productos y servicios</i> .....	104
3.5.8.3	<i>Diseño y desarrollo de los productos y servicios</i> .....	105
3.5.8.4	<i>Control de procesos y productos suministrados externamente</i> .....	105
3.5.8.5	<i>Producción y provisión del servicio</i> .....	105
3.5.8.6	<i>Control de las salidas no conformes</i> .....	106
3.5.9	<b><i>Evaluación del desempeño</i></b> .....	107
3.5.9.1	<i>Seguimiento, medición, análisis y evaluación</i> .....	107
3.5.9.2	<i>Auditorías internas</i> .....	112
3.5.9.3	<i>Revisión por la dirección</i> .....	118
3.5.10	<b><i>Mejora</i></b> .....	119
3.5.10.1	<i>Generalidades</i> .....	119
3.5.10.2	<i>No conformidades y acciones correctivas</i> .....	119
3.5.10.3	<i>Mejora continua</i> .....	119
	<b>CONCLUSIONES</b> .....	127
	<b>RECOMENDACIONES</b> .....	128
	<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
	<b>ANEXOS 127</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1 – 3:</b>	Organigrama estructural .....	24
<b>Tabla 2 – 3:</b>	Jefe inmediato .....	26
<b>Tabla 3 – 3:</b>	Manual de funciones .....	27
<b>Tabla 4 – 3:</b>	Funcionamiento de procesos.....	28
<b>Tabla 5 – 3:</b>	Conocimiento de objetivos en los procesos .....	29
<b>Tabla 6 – 3:</b>	Objetivos a cumplir.....	30
<b>Tabla 7 – 3:</b>	Calificación de la gestión de la cooperativa .....	31
<b>Tabla 8 – 3:</b>	Políticas de actuación.....	32
<b>Tabla 9 – 3:</b>	Calificación ambiente de trabajo .....	33
<b>Tabla 10 – 3:</b>	Aplicación sistema de gestión de calidad .....	34
<b>Tabla 11 – 3:</b>	Servicios de la cooperativa .....	35
<b>Tabla 12 – 3:</b>	Atención al cliente .....	36
<b>Tabla 13 – 3:</b>	Satisfacción de los socios .....	37
<b>Tabla 14 – 3:</b>	Conocimiento de misión y visión .....	38
<b>Tabla 15 – 3:</b>	Conocimiento sobre políticas de calidad .....	39
<b>Tabla 16 – 3:</b>	Conocimiento de los procesos en los servicios que ofrece .....	40
<b>Tabla 17 – 3:</b>	Calificación del personal .....	41
<b>Tabla 18 – 3:</b>	Estructura organizacional .....	42
<b>Tabla 19 – 3:</b>	Participación en reuniones .....	43
<b>Tabla 20 – 3:</b>	Aplicación de un SGC .....	44
<b>Tabla 21 – 3:</b>	Datos Coac “Prodvisión” .....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1 – 3:</b> Ubicación Coac “Prodvisión” .....	51
--	----

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1 – 1:</b>	Cronología de la transición hacia la nueva ISO 9001:2015 .....	10
<b>Gráfico 2 – 1:</b>	Comparativa entre la estructura de ISO 9001 en las versiones 2008 a 2015 ..	11
<b>Gráfico 3 – 1:</b>	Cláusulas de un SGC .....	14
<b>Gráfico 1 – 3:</b>	Organigrama estructural .....	24
<b>Gráfico 2 – 3:</b>	Jefe inmediato .....	26
<b>Gráfico 3 – 3:</b>	Manual de funciones .....	27
<b>Gráfico 4 – 3:</b>	Funcionamiento de procesos .....	28
<b>Gráfico 5 – 3:</b>	Conocimiento de objetivos en los procesos .....	29
<b>Gráfico 6 – 3:</b>	Objetivos a cumplir .....	30
<b>Gráfico 7 – 3:</b>	Calificación de la gestión de la cooperativa .....	31
<b>Gráfico 8 – 3:</b>	Políticas de actuación .....	32
<b>Gráfico 9 – 3:</b>	Calificación ambiente de trabajo .....	33
<b>Gráfico 10 – 3:</b>	Aplicación sistema de gestión de calidad .....	34
<b>Gráfico 11 – 3:</b>	Servicios de la cooperativa .....	35
<b>Gráfico 12 – 3:</b>	Atención al cliente .....	36
<b>Gráfico 13 – 3:</b>	Satisfacción de los socios .....	37
<b>Gráfico 14 – 3:</b>	Conocimiento de misión y visión .....	38
<b>Gráfico 15 – 3:</b>	Conocimiento sobre políticas de calidad .....	39
<b>Gráfico 16 – 3:</b>	Conocimiento de los procesos en los servicios que ofrece .....	40
<b>Gráfico 17 – 3:</b>	Calificación del personal .....	41
<b>Gráfico 18 – 3:</b>	Estructura organizacional .....	42
<b>Gráfico 19 – 3:</b>	Participación en reuniones .....	43
<b>Gráfico 20 – 3:</b>	Aplicación de un SGC .....	44

## **ÍNDICE DE ANEXO**

**ANEXO A:** REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE

**ANEXO B:** DIRECTIVA Y REPRESENTANTES LEGALES

**ANEXO C:** EXISTENCIA LEGAL

## RESUMEN

El presente trabajo de titulación tuvo como objetivo diseñar un un sistema de gestión de calidad basado en las normas ISO 9001:2015 en el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión Ltda., de la parroquia Salasaca, provincia Tungurahua, para garantizar el margen de rentabilidad y mejorar la imagen corporativa de la entidad. Para su desarrollo, se empleó diversos métodos de investigación, tales como: analítico para analizar de manera general del problema del trabajo de titulación y el sistemático en la descomposición del mismo haciendo en subproblema, también se utilizó técnicas y herramientas de investigación, como: la observación directa para conocer las principales actividades económicas de la cooperativa, una entrevista al gerente y una encuesta al personal administrativo, financiero, operativo y socios de la entidad financiera, con la finalidad de levantar evidencia suficiente y adecuada. Por lo cual, permitió identificar una serie de deficiencias: inexistencia de una política de calidad, ausencia de un manual de procedimientos y de funciones, objetivos incumplidos y la cooperativa carece de una certificación de calidad bajo la norma ISO. Como resultado final, se evidenció que el personal de la cooperativa desconoce del sistema de gestión de calidad, es por ello que la administración de la institución financiera tiene algunas quejas de los socios por mala atención al cliente. Se concluyó que la COAC “Prodvisión”, incumple con los requisitos del sistema de gestión de calidad, lo que afecta a la imagen corporativa, debido a que carece de estándares de calidad. Se recomendó a la máxima autoridad de la cooperativa implementar el sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, con la finalidad de estandarizar procesos rápidos y eficientes a fin de una mejora continua en la entidad.

**Palabras clave:** <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD>, <POLÍTICA DE CALIDAD>, <ATENCIÓN AL CLIENTE>, <NORMA ISO>, <IMAGEN CORPORATIVA>, <RENTABILIDAD>.



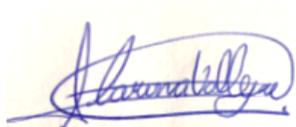
09-06-2022

1138-DBRA-UTP-2022

## **ABSTRACT**

The objective of this degree work was to design a quality management system based on ISO 9001:2015 standards in the administrative area of the Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión Ltda., in the parish of Salasaca, province of Tungurahua, to guarantee the profitability margin and improve the corporate image of the entity. For its development, several research methods were used, such as analytical to analyze in a general way the problem of the degree work and the systematic in the decomposition of the same doing in subproblem, also techniques and research tools were used, such as direct observation to know the main economic activities of the cooperative, an interview to the manager and a survey to the administrative, financial, operative personnel and partners of the financial entity, with the purpose of raising sufficient evidence. As a result, a series of deficiencies were identified: lack of a quality policy, absence of a procedures and functions manual, unfulfilled objectives, and the cooperative lack of quality certification under the ISO standard. As a final result, it became evident that the credit union's staff is unaware of the quality management system, which is why the financial institution's management has received complaints from members about poor customer service. It was concluded that the COAC "Prodvision" does not comply with the requirements of the quality management system, which affects the corporate image because it lacks quality standards. It was recommended to the highest authority of the cooperative to implement the quality management system based on ISO 9001:2015 to standardize fast and efficient processes for continuous improvement in the entity

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <QUALITY MANAGEMENT SYSTEM>, <QUALITY POLICY>, <CUSTOMER SERVICE>, <ISO STANDARD>, <CORPORATE IMAGE>, <COST-EFFECTIVENESS>.



**LCDA. CARINA FERNANDA VALLEJO BARRENO**

**0603925611**

## **INTRODUCCIÓN**

En la economía actual la calidad ha adquirido un compromiso muy importante en todos los sectores y se ha convertido en un factor necesario de supervivencia empresarial. Según (Mariño, Rodríguez, & Rubio, 2015), Las empresas compiten en calidad, los clientes buscan la calidad, y los mercados son transformados por la calidad. Según la opinión de (Hernandez, Barrios, & Martinez, 2018), la gestión de calidad resulta hoy día una estrategia para impulsar la competitividad empresarial con el fin de lograr la satisfacción del cliente.

Por tal razón, el sistema de gestión de calidad es el medio que las organizaciones utilizan para poner en práctica el enfoque de gestión de la calidad que la dirección de la entidad ha adoptado. Además, el sistema de gestión de la calidad es un modelo de gestión que permite dirigir y controlar una organización con relación a la calidad buscando superar las expectativas y necesidades de las partes interesadas, de esa manera asegurar la supervivencia de la entidad dentro de un contexto más complejo y dinámico.

La presente investigación se desarrolla a partir del problema encontrado en la entidad financiera Provisión. En el planteamiento del problema se manifiesta que la entidad se crea como una corporación de desarrollo social y financiera en el año 2013 siendo controlada por el CODEMPE, con su matriz ubicada en Salasaca iniciando con 30 socios, a partir de la constitución 2018 la corporación pasa a ser una cooperativa de ahorro y crédito y todas las instituciones financieras pasan a ser controladas por la SEPS.

Para iniciar la investigación podemos indicar que la problemática encontrada manifiesta lo siguiente: la cooperativa de ahorro y crédito Provisión es una entidad que se dedica a ofrecer servicios financieros y no financieros como son: créditos, ahorro, inversión, giros de Galápagos y viceversa.

En primera instancia la falta de actualización del manual de funciones por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Provisión no ha permitido el crecimiento ordenado según las políticas, objetivos y metas planteadas de la institución por lo cual la entidad no se ha desarrollado de manera eficiente, por ello la actualización del manual de funciones es una herramienta muy importante y de gran ayuda para la entidad porque podrán definir las funciones de sus colaboradores, con el fin de mejorar los procesos en cada uno de los departamentos de la empresa.

Como toda institución pequeña, los objetivos de la entidad no están claramente bien definidos, están utilizando estrategias que no ayudan al crecimiento de la misma, lo que ha provocado que los socios no confíen en sus servicios por lo cual la entidad no logra ser competitiva en el mercado,

por ello la implementación de un sistema de gestión de calidad ayudara a establecer un objetivo claro por el cual se trabaje en conjunto con todos los miembros de la entidad, mejorando su imagen y su rentabilidad.

Con ello también hay una demora en los tramites, provocando un desperdicio de los recursos causando molestias en los socios quienes acuden a la institución para algún servicio que ofrece la entidad generando que la institución no crezca, ni se posicione en el mercado como una entidad financiera estable y confiable.

La formulación del problema que he establecido está comprendida de la siguiente forma: ¿De qué manera el diseño de un modelo de gestión de calidad en el área de talento humano en la cooperativa de ahorro y crédito Provisión en la parroquia Salasaca Provincia de Tungurahua contribuirá en el desarrollo y crecimiento de la entidad?

El objetivo general que persigue la investigación es diseñar un sistema de gestión de calidad para la cooperativa de ahorro y crédito Provisión de la parroquia Salasaca que garantice el crecimiento de su imagen y su rentabilidad.

Los objetivos específicos establecidos para la presente investigación son: el primer objetivo específico es analizar las diferentes fuentes bibliografías existentes y actualizadas para el desarrollo de lo planificado. El segundo objetivo específico es diagnosticar la situación actual del área administrativa para conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la misma y finalmente proponer estrategias que ayuden al diseño del modelo de gestión del área administrativa de la Coac. Provisión.

En el presente trabajo de investigación justificamos teóricamente de la siguiente manera: para el desarrollo de la presente investigación utilizaremos conceptos debidamente citados, los cuales serán de gran ayuda para el desarrollo eficiente del modelo de gestión de calidad.

El modelo de gestión de calidad es el gancho para que una empresa mejore y sea competitiva en el mercado, basándose en la realidad en la situación del cómo está el entorno analizando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, por tal motivo es importante aplicarla. Al hablar de calidad es el poder mejorar un producto o servicio que deseamos, por eso la importancia de planificar los procesos que se tomaran en cuenta para poner en marcha, ya que es una brújula, el norte claro hacia dónde se quiere llegar para lograr un negocio exitoso, para que la cooperativa de ahorro y crédito Provisión, pueda mantenerse en el mercado ya que es competitivo.

La justificación metodológica del trabajo menciona que para desarrollar el presente estudio se fundamenta en los métodos deductivo y analítico ya que se realizara un análisis interno y externo

para determinar la situación actual de la “Cooperativa Prodvisión”, de igual manera se tomara en cuenta la información de diferentes fuentes como libros e internet relacionado con el modelo de gestión de calidad y su estructura, lo que facilitara una guía para la elaboración del trabajo de investigación y también otra por las encuestas donde se involucrara de manera directa con los involucrados de la entidad.

Mediante la justificación práctica esta investigación permitirá poder encontrar ventajas competitivas, el poder mantenerse e introducirse en el mercado buscando diferentes estrategias las mismas que permitan crear o perseverar dichas ventajas, todo esto en función de la misión, visión y de sus objetivos.

En el capítulo I denominado Marco Teórico Referencial de la investigación, consta de los antecedentes de la investigación en donde se muestra estudios anteriores sobre sistemas de gestión de calidad y el marco teórico en el cual se citan diferentes conceptos que servirán de ayuda para el desarrollo de un sistema de gestión de calidad.

En el capítulo II denominado Marco Metodológico se establece las metodologías que se aplicaran durante el desarrollo del trabajo de titulación, a fin de cumplir con todos los objetivos planteados en el mismo.

En el capítulo III denominado Marco de Resultados y Discusión de Resultados analizaremos los resultados de las encuestas y de la entrevista al gerente general posteriormente desarrollaremos la discusión de los resultados y finalmente desarrollaremos la propuesta del diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión en donde estableceremos las estrategias y los objetivos.

Para finalizar el trabajo de titulación desarrollaremos las conclusiones y las recomendaciones que servirán de ayuda para el crecimiento la empresa.

## **CAPÍTULO I**

### **1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

#### **1.1 Antecedentes de investigación**

El presente trabajo de investigación es muy importante para cualquier institución financiera que desee tener una buena imagen y ser competitivo en el mercado, por esta razón se pretende realizar un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9011:2015 en el área administrativa.

Por tal razón señalaremos que según:

Según Carabajo (2017) en su tema: “Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la unidad educativa isla SANTAY”

El autor presenta un diseño de un sistema de gestión de calidad fundamentado en la norma de ISO9001:2015 para la unidad educativa Isla Santay que permite la mejora y optimización de los procesos, así como la reestructuración organizacional, con el fin de brindar un servicio de calidad para todas las partes interesadas. Se analizaron los problemas con el fin de dar propuestas que mitiguen dichas dificultades, con el análisis establecido permitió presentar una propuesta de mejora siendo esto la principal aspiración de la presente investigación.

Según Narvárez, (2016) en su tema: diseño de gestión de calidad en el área de tecnología de la información de la Universidad Politécnica Salesiana.

En este trabajo se establece un diseño de sistema de gestión de calidad en la área de tecnología de la información de la universidad politécnica salesiana que permita responder a los objetivos estratégicos de la institución, satisfacer los requisito de la norma ISO9001:2015 para mejorar la calidad del soporte y apoyo tecnológico contando con los procesos documentados necesarios para formalizar la implantación de este sistema, exponiendo la transparencia de los recursos humanos y de infraestructura tecnológica para obtener dichos resultados a través de estos registro que puedan ser monitoreado y controlado por medio de una auditoría interna.

## 1.2 Marco teórico

### 1.2.1 *¿Qué es calidad?*

Según (Nebrera, 2016, pág. 5) “calidad es hacer las cosas bien a la primera”; por otra parte, (Garvin, 1988, pág. 6) “un producto de calidad es sencillamente aquel que satisface las expectativas del cliente al menor coste”; esta definición presenta tres conceptos claves dentro de la gestión de la calidad moderna: expectativas, cliente y menor coste.

- **Expectativas:** un producto de calidad es aquel que satisface las expectativas del cliente. Si un producto no las cumple todas, el cliente no estará satisfecho ya que el producto no responde tal y como él quería. Del mismo modo si el producto sobrepasa las expectativas del cliente estará realizando una serie de funciones que tampoco eran las que realmente el cliente demandaba, aunque este último supuesto no siempre tiene porqué ser negativo.
- **Cliente:** un cliente es toda persona que tenga relación con nuestra empresa. Existen clientes internos y clientes externos. Los externos son aquellos que compran nuestros productos. Los internos son los propios trabajadores de la empresa, los proveedores, acreedores etc.
- **Menor coste:** el modelo de Excelencia empresarial les concede una gran importancia a los resultados de la empresa y manifiesta que se deben tener en cuenta. Además, el cliente siempre buscará el producto que cumpla sus expectativas a menor precio, aunque no se debe considerar el precio solamente al principio de la vida del producto (precio de venta) sino a lo largo de ésta.

### 1.2.2 *¿Qué es un sistema de gestión de calidad?*

Según (Novillo, Parra, Ramon, & Lopez, 2017), señala que “su introducción implica la comprensión y la implantación de un conjunto de principios y conceptos de gestión en todos y cada uno de los diferentes niveles y actividades de la organización”. Los principios sobre los que se fundamenta la gestión de calidad total son los tres siguientes:

- Enfoque sobre los clientes.
- Participación y trabajo en equipo.
- La mejora continua como estrategia general. (p. 26)

### 1.2.2.1 ¿Para qué sirve un sistema de gestión de calidad?

Según (Nebreira, 2016) menciona que sirve para proporcionar herramientas para la implantación de acciones de prevención de problemas, así como de corrección de estos.

*El sistema de Gestión de Calidad debe estar integrado en los procesos, procedimientos instrucciones de trabajo, mediciones y controles de las operaciones de la empresa. Tener un buen SGC implantado te asegura algunas ventajas como:*

***Garantía del buen funcionamiento de la empresa***, por ende, el cumplimiento de los objetivos de la organización. Para ello, es preciso que los objetivos referentes a la calidad del sistema estén en concordancia con los objetivos generales del negocio; de otra forma, se cumplirán los objetivos de calidad, pero, no coadyuvarán en el cumplimiento de las metas y objetivos.

***Facilita la gestión del desarrollo de las actividades*** con base en el principio de calidad. Un SGC permite un análisis integral del desempeño y la detección de las oportunidades de mejora, mismas que, de resolverse exitosamente, se reflejarán notablemente en los indicadores de desempeño de la empresa.

***Mejora en la organización de los procesos requeridos***, así como de la sinergia entre los miembros de la organización. (p. 84)

### 1.2.2.2 ¿Por qué el sistema de gestión de calidad?

Según (Mora, Granados, Méndez, Mendoza, & Pineda, 2012) la adopción de un sistema de gestión de calidad surge como:

*Una decisión estratégica de la alta dirección de la organización con la intención de dar una guía de actuación clara y definida al personal debido a que están realizando o quieren realizar un sistema de mejora continua. Las empresas invierten en asesorar en sistemas de gestión de calidad debido a los siguientes motivos:*

- *Entienden que los clientes son su elemento esencial y deciden orientar su estructura y gestión a satisfacer sus requerimientos.*
- *Los sistemas de gestión de calidad son la mejor herramienta para reducir los costes de no calidad.*

- *La certificación de una empresa genera confianza, reconocimiento y apertura de nuevos mercados.*
- *Los sistemas de gestión de calidad mejoran la aptitud competitiva de la empresa con un mejor posicionamiento frente a la competencia. (p. 15)*

### *1.2.2.3 Principales ventajas y riesgos del sistema de gestión de calidad*

Según (Mora, Granados, Méndez, Mendoza, & Pineda, 2012) la implantación de un sistema de gestión de calidad en la organización puede obtener, entre otras, las siguientes ventajas:

#### ***Desde el punto de vista externo:***

- *Potenciar la imagen de la empresa frente a los clientes potenciales al mejorar continuamente su nivel de satisfacción lo que aumenta la confianza en las relaciones cliente- proveedor.*
- *Asegura la calidad en las relaciones comerciales.*
- *Facilita la salida de los productos o servicios que ofrece la empresa al exterior ya que, al asegurar a las empresas receptoras el cumplimiento de los requisitos de calidad, posibilita la penetración en nuevos mercados o la ampliación de los existentes en el exterior.*
- *Transparencia en el desarrollo de procesos.*
- *Una ventaja competitiva y un aumento en las oportunidades de venta.*

#### ***Desde el punto de vista interno:***

- *Mejora en la calidad de los productos y servicios debido a la realización de procesos más eficientes en la organización.*
- *Al introducir la visión de la calidad en las organizaciones fomenta la mejora continua de las estructuras de funcionamiento interno y externo exigiendo ciertos niveles de calidad en los productos y servicios ofrecidos.*
- *Se produce una reducción de los costes (costes de no calidad) y un aumento de los ingresos (nuevos clientes, pedidos mayores que los actuales etc.)*

- *Asegurar el cumplimiento de sus objetivos en apego a leyes y normas vigentes.*
- *Integración del trabajo enfocado a procesos.*
- *Aumento de la productividad y eficiencia.*
- *Mejor comunicación y satisfacción en el trabajo.*

*La implantación de un sistema de gestión de calidad también puede generar riesgos si no se asume como una oportunidad de mejora de una determinada situación:*

- *El desarrollo de estos sistemas proporciona elementos de detección de actividades de no calidad que de no utilizarse y desarrollarse de forma correcta pueden ser generadoras de burocracia inútil y complicaciones innecesarias para las actividades.*
- *No obtener el compromiso y la colaboración de todos los afectados pueden conllevar a que la implantación del sistema pase de ser algo positivo para la organización a algo negativo que genere problemas. Se deben comunicar objetivos y responsabilidades a todo el personal haciéndoles partícipes de este sistema.*
- *Una mala comunicación puede generar grandes barreras en el desarrollo del análisis e implantación de medidas por temores infundados. (p. 15 – 18)*

### **1.2.3    ¿Qué es ISO?**

Según (Yanez, 2008), la Organización Internacional para la Estandarización conocida como ISO por sus siglas en inglés “International Standardization Organization”, creada en 1947, con sede en Ginebra (Suiza), tiene como principal objetivo promover la estandarización internacional para facilitar el intercambio de bienes y servicios, así como su desarrollo científico y tecnológico.

#### **1.2.3.1    Los siete principios de la gestión de calidad**

Según (Yanez, 2008) identifica ocho principios de gestión de la calidad que pueden ser utilizados por la alta dirección de una organización con el fin de conducirla hacia una mejora en el desempeño.

**Enfoque al cliente:** una organización depende de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer los requisitos y esforzarse en superar las expectativas de éstos.

**Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Estos líderes deberían crear un ambiente interno, en el cual todo el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

**Participación del personal:** el personal es la esencia de una organización y su compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.

**Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado es alcanzado más fácilmente si las actividades y recursos relacionados con él son gestionados como un proceso.

**Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

**Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.

**Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para ambos aumenta su capacidad para crear valor. (p. 40)

#### 1.2.3.2 Tipos de modelos de gestión de calidad

Según (Yanez, 2008) los tres modelos de gestión de la calidad que ya se han convertido en clásicos y que siguen mejorándose cada año gracias a la aportación de numerosos expertos en calidad de todo el mundo serían los siguientes:

- **Modelo Deming:** creado en Japón en 1951 por la JUSE – Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros-. El principal objetivo de este modelo de gestión de la calidad es implementar indicadores de calidad que garanticen que las políticas de control y mejora de la calidad de los productos de una empresa redundan en beneficios directos para el consumidor.
- **Modelo Malcom Baldrige:** creado en USA en 1987 en respuesta al aluvión de productos japoneses que saturaron el mercado nacional en aquella década. Este modelo de gestión de la calidad busca sobre todo marcar unas pautas claras en cuanto a fabricación,

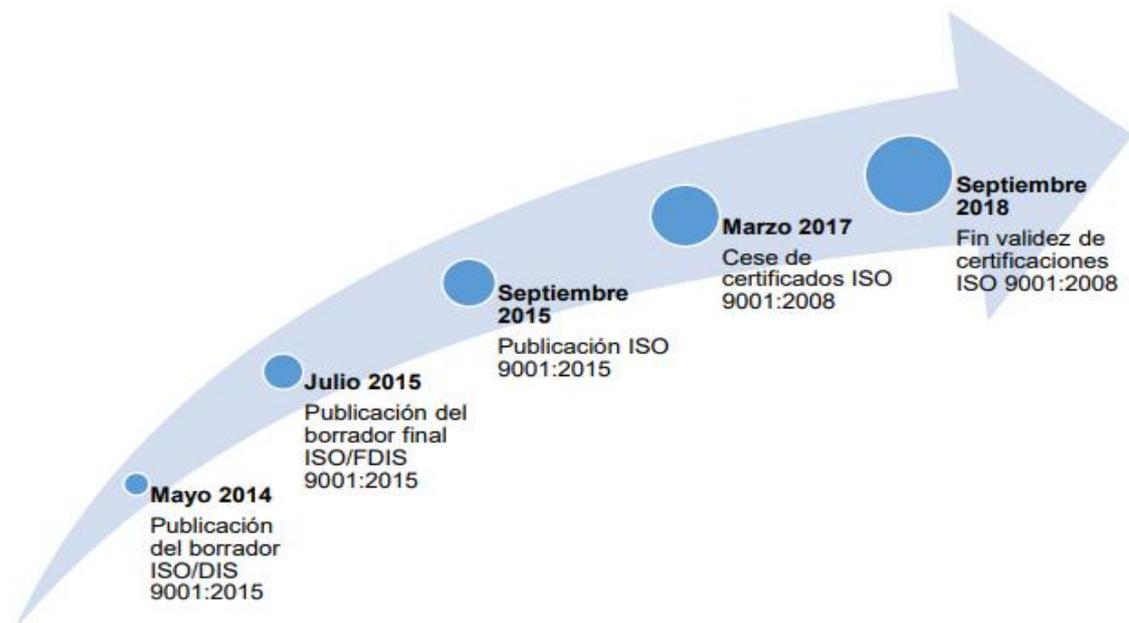
comercialización, distribución, etc., unas pautas de calidad que los productos y servicios de una empresa deben cumplir para obtener un reconocimiento público que avale su buen hacer empresarial.

- **Modelo EFQM:** creado en Europa en 1988 por un grupo de empresas que decidieron formar la llamada Fundación Europea para la Gestión de la Calidad. El principal objetivo de este modelo de gestión de la calidad era impulsar el nivel de competitividad de las empresas europeas en un mercado global liderado por países americanos y asiáticos.

En la presente investigación el modelo que se implementará en la entidad será el círculo de Deming o ciclo PDCA, es un modelo de trabajo que persigue la mejora continua de la calidad dentro de una organización, utilizado sobre todo en los Sistemas de Gestión. Se compone de cuatro pasos que se suceden consecutiva y repetidamente.

Es una metodología efectiva que mejora dentro de la organización aspectos como la competitividad, los productos y servicios, su calidad, y reduce costos y precios. Todo esto conduce a una optimización de la producción y a un aumento en la rentabilidad de la organización.

Por estos motivos, entre otros, la nueva ISO 9001:2015 seguirá los pasos de su versión antecesora, la ISO 9001:2008, y se creará siguiendo los pasos del Círculo Deming o PDCA.



**Gráfico 1 – 1.** Cronología de la transición hacia la nueva ISO 9001:2015  
Realizado por: Jerez, Lourdes, (2020)

#### 1.2.4 ¿Qué es la ISO 9001:2015?

Según (Cortés, 2017) la ISO 9001:2015, denominada, sistema de gestión de la calidad. Requisitos ISO 9001:2015, que especifica los requisitos que un sistema de gestión de calidad debe cumplir en una organización para que esta pueda demostrar su habilidad para proporcionar los productos adecuados que satisfagan las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas.

##### 1.2.4.1 Estructura de la nueva norma ISO 9001:2015

Según (Cortés, 2017) uno de los cambios más destacados de la versión 2015 de ISO 9001 respecto de la versión de 2008 es sin duda el cambio a la estructura llamada Alto Nivel, establecida por ISO en el Anexo SL. El objetivo con esta adaptación de todas sus normas de sistemas de gestión hacia esta estructura es facilitar la integración de estas cuando coexisten en una misma organización.

Conforme a esta nueva estructura, la norma ISO 9001:2015 contiene 10 puntos (en lugar de los 8 puntos que tenía la versión 2008) como se muestra a continuación.

ISO 9001:2008	ISO 9001:2015
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> 1. Objeto y campo de aplicación	<input type="checkbox"/> 1. Alcance
<input type="checkbox"/> 2. Normas para la consulta	<input type="checkbox"/> 2. Referencias Normativas
<input type="checkbox"/> 3. Términos y definiciones	<input type="checkbox"/> 3. Términos y condiciones
<input type="checkbox"/> 4. Sistemas de gestión de calidad	<input type="checkbox"/> 4. Contexto de la organización
<input type="checkbox"/> 5. Responsabilidad de la dirección	<input type="checkbox"/> 5. Liderazgo
<input type="checkbox"/> 6. Gestión de los recursos	<input type="checkbox"/> 6. Planificación
<input type="checkbox"/> 7. Realización del producto	<input type="checkbox"/> 7. Soporte
<input type="checkbox"/> 8. Medición, análisis y mejora	<input type="checkbox"/> 8. Operaciones
	<input type="checkbox"/> 9. Evaluación del desempeño
	<input type="checkbox"/> 10. Mejora

**Gráfico 2 – 1.** Comparativa entre la estructura de ISO 9001 en las versiones 2008 a 2015

Realizado por: (Cortés, 2017)

#### *1.2.4.2 Requisitos de la norma ISO 9001:2015*

Según (Burckhardt, Gisbert, & Perez, 2016) en la versión 2015 de la ISO 9001 se establece una estructura de alto nivel, alineando las diversas formas de sistema de gestión y asegurando que todos los sistemas sean compatibles creando una unidad una unidad en cuanto a vocabulario y requisitos.

Esta estructura representa un índice básico que tienen que compartir cualquier norma de sistema de gestión. Está formada por 10 capítulos; los primeros tres hablan de generalidades (en donde se puede aplicar, que normas se pueden tomar como referente y los términos y definiciones adecuadas para interpretarla adecuadamente), a partir del capítulo cuatro hasta el 10 se encuentran los elementos que un sistema de gestión de calidad debe implementar.

#### **Objeto y campo de aplicación**

El alcance es específico para cada disciplina, con algún texto idéntico. Define los resultados esperados de la norma del sistema de gestión.

#### **Referencias normativas**

Cada disciplina contendrá la normativa específica aplicable.

#### **Términos y definiciones**

Incluye los términos y definiciones básicas más las propias de cada disciplina. Estos conceptos constituyen una parte integral del texto común para las normas de sistemas de gestión.

#### **Contexto de la organización**

La organización determinara las cuestiones que desea resolver, partiendo de las preguntas ¿en dónde estamos? y ¿para dónde vamos?, planteara cuales son los impactos que genera y obtendrá los resultados esperados. Para ello este capítulo habla sobre la necesidad de comprender la organización y su contexto, comprender las necesidades y expectativas de las partes interesadas (clientes, accionistas, empleados, proveedores, autoridades, otros) y determinar el ámbito de aplicación del sistema de gestión.

#### **Liderazgo**

Aparece como una reiteración de las políticas, funciones, responsabilidades y autoridades de la organización, y sobre todo enfatizar el liderazgo no solo la gestión. Este punto aporta

protagonismo a la alta dirección que a partir de ahora deberá tener mayor nivel de participación en el sistema de gestión. Entre las responsabilidades de esta figura está la de informar a todos los miembros de la organización de la importancia del sistema de gestión y fomentar la participación. Se establecen los criterios del compromiso de la alta dirección con el sistema de gestión de la calidad, y los requisitos para hacer seguimiento a la política de calidad, la cual debe estar en línea con el contexto de la organización y que será el parámetro para definir los objetivos. Para asegurar una buena gestión la alta dirección debe asignar apropiadamente las responsabilidades y autoridades en todo el personal que este bajo su control.

### **Planificación**

Este punto incluye el carácter preventivo de los sistemas de gestión, trata los riesgos y oportunidades que enfrenta la organización. La planificación abordara que se va a hacer, que recursos se requerirán, quien será responsable, cuando se finalizara y como se evaluarán los resultados.

### **Apoyo**

Habla de aspectos como recursos, competencia, conciencia, comunicación o información documentada, que constituyen el soporte necesario para cumplir las metas de la organización.

### **Operación**

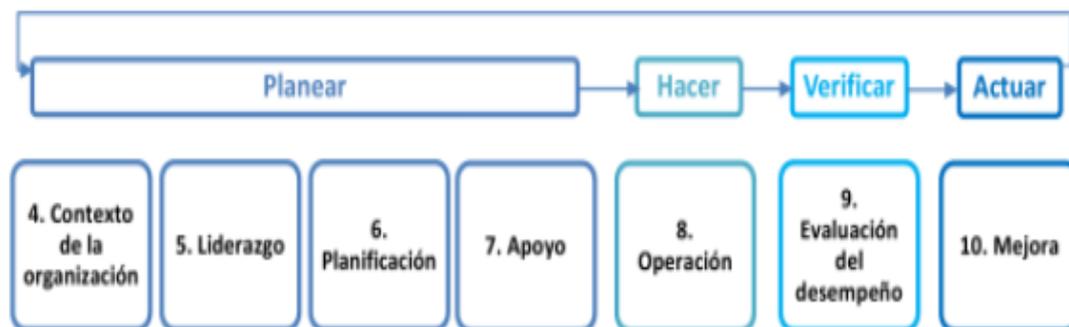
Es el punto en el que la organización planifica y controla sus procesos internos y externos, los cambios que se produzcan y las consecuencias no deseadas de los mismos.

### **Evaluación del desempeño**

Habla del seguimiento, medición, análisis y evaluación, auditoría interna y revisión por la dirección. Es decir, esta cláusula define el momento de comprobar el rendimiento de determinar qué, cómo y cuándo supervisar o medir algo. En las auditorías internas, por su parte, se obtiene información sobre si el sistema de gestión se adapta a los requisitos de la organización y la norma se aplica eficazmente.

### **Mejora**

Aborda las no conformidades, acciones correctivas y mejora continua. Los sistemas de gestión invitan a hacer cosas realmente, para que el sistema se una verdadera mejora. Es el momento de afrontar no conformidades y emprender acciones correctivas.



**Gráfico 3 – 1.** Cláusulas de un SGC  
 Realizado por: Jerez, Lourdes, (2020)

### 1.2.5 Resumen ejecutivo

El presente trabajo de investigación propone un modelo de gestión de calidad para la Cooperativa Prodvisión, una herramienta que le permita gestionar sus actividades con criterios de excelencia, economía y eficacia, a fin de incrementar su rentabilidad, mejorar la calidad de sus servicios y generar un mayor impacto en el mercado.

### 1.2.6 Estudio de mercado

Según (Naresh, 2008) clasifica al estudio de mercado como:

*Un tipo de investigación descriptiva (tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del mercado), así como lo son también: los estudios de participación, los estudios de análisis de ventas, los estudios de imagen, entre otros*

*En este apartado, se presentan los resultados del estudio del entorno que rodea al negocio. Por lo general, se hace hincapié en el entorno más cercano, estableciendo: la demanda, la oferta y las fuerzas que gobiernan el mercado. (p. 35)*

### **1.2.7 Estudio de la demanda**

Según (Naresh, 2008) en el estudio de la demanda, se aplican varias técnicas de investigación, con el fin obtener la información deseada. Se puede recurrir a fuentes secundarias o primarias. Entre las fuentes primarias se puede optar por las encuestas, entrevistas, entrevistas en profundidad a expertos, pruebas sensoriales y otros.

En las investigaciones, siempre se establece enunciados o no alguna hipótesis de trabajo, que oriente las acciones. Una hipótesis de trabajo puede ser: No existen empresas procesadoras del producto a comercializar en el Paraguay. Si no existen empresas productoras del producto, que se desea comercializar, será necesario saber qué empresa, en otros países, lo produce, a fin de adquirirlo y finalmente realizar la comercialización.

### **1.2.8 Análisis FODA**

Según (Espinosa, 2013) menciona que la matriz DAFO o FODA es: la matriz de análisis dafo o foda, es una conocida herramienta estratégica de análisis de la situación de la empresa. El principal objetivo de aplicar la matriz dafo en una organización, es ofrecer un claro diagnóstico para poder tomar las decisiones estratégicas oportunas y mejorar en el futuro. Su nombre deriva del acrónimo formado por las iniciales de los términos: debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades. La matriz de análisis dafo permite identificar tanto las oportunidades como las amenazas que presentan nuestro mercado, y las fortalezas y debilidades que muestra nuestra empresa.

El análisis de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) es una de las formas más adecuadas de realizar el estudio del ambiente externo e interno de una organización.

#### **Análisis externo**

En el análisis externo de la empresa se identifican los factores externos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: nuevas conductas de clientes, competencia, cambios del mercado, tecnología, economía, etcétera.

- **Oportunidades:** representan una ocasión de mejora de la empresa. Las oportunidades son factores positivos y con posibilidad de ser explotados por parte de la empresa. Para identificar las oportunidades podemos responder a preguntas como: ¿existen nuevas

tendencias de mercado relacionadas con nuestra empresa?, ¿qué cambios tecnológicos, sociales, legales o políticos se presentan en nuestro mercado?

- **Amenazas:** pueden poner en peligro la supervivencia de la empresa o en menor medida afectar a nuestra cuota de mercado. Si identificamos una amenaza con suficiente antelación podremos evitarla o convertirla en oportunidad. Para identificar las amenazas de nuestra organización, podemos responder a preguntas como: ¿qué obstáculos podemos encontrarnos?, ¿existen problemas de financiación?, ¿cuáles son las nuevas tendencias que siguen nuestros competidores?

### **Análisis interno**

En el análisis interno de la empresa se identifican los factores internos claves para nuestra empresa, como por ejemplo los relacionados con: financiación, marketing, producción, organización, etc. En definitiva, se trata de realizar una autoevaluación, dónde la matriz de análisis dafo trata de identificar los puntos fuertes y los puntos débiles de la empresa.

- **Fortalezas:** son todas aquellas capacidades y recursos con los que cuenta la empresa para explotar oportunidades y conseguir construir ventajas competitivas. Para identificarlas podemos responder a preguntas como: ¿qué ventajas tenemos respecto de la competencia?, ¿qué recursos de bajo coste tenemos disponibles?, ¿cuáles son nuestros puntos fuertes en producto, servicio, distribución o marca?
- **Debilidades:** son aquellos puntos de los que la empresa carece, de los que se es inferior a la competencia o simplemente de aquellos en los que se puede mejorar. Para identificar las debilidades de la empresa podemos responder a preguntas como: ¿qué perciben nuestros clientes como debilidades?, ¿en qué podemos mejorar?, ¿qué evita que nos prefieran?

#### ***1.2.9 Análisis de las fuerzas de mercado***

Según (Quintana, 2013) El mercado es el entorno donde se encuentran el producto o servicio y el consumidor. Es el conjunto de individuos y organizaciones de todo tipo que tienen, o pueden tener, una influencia en el consumo o utilización del producto en un determinado territorio geográfico.

La situación de la competencia en un sector industrial depende de cinco fuerzas competitivas básicas. La acción conjunta de las mismas determina la rentabilidad potencial del sector. El

propulsor de esta idea fue Portes, por lo que en algunos casos se denomina al análisis la Cruz de Porter.

Al aplicar este método se estudia: Riesgo de rivalidad intensa en el segmento; Riesgo de nuevo entrante; Riesgo de servicios sustitutos; Riesgo de crecimiento de poder de negociación del socio; Riesgo de crecimiento del poder de negociación de los proveedores.

### **1.3 Marco conceptual**

#### **Flujograma**

Según (Oviedo, A., 2012, p. 30) consiste básicamente en un diagrama que expresa gráficamente, las distintas operaciones de que se compone un procedimiento, estableciendo así una secuencia cronológica.

#### **Indicadores de la calidad**

Según (Oviedo, A., 2012, p. 32) son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes.

#### **Mapa de procesos**

Según (Oviedo, A., 2012, p. 45) una vez identificados y seleccionados los procesos realizaremos el mapa de procesos con el fin de simplificar el mapa y obtener una visión del conjunto de sistemas de gestión de la organización.

#### **Proceso**

Según (Oviedo, A., 2012, p. 45) un proceso es una secuencia de tareas o actividades interrelacionadas que tiene como fin producir un determinado resultado.

#### **Sistema de gestión de calidad**

Según (Oviedo, A., 2012, p. 30) un SGC comprende actividades mediante las que la organización identifica sus objetivos y determina los procesos y recursos requeridos para lograr los resultados deseados.

#### **1.4 Idea a defender**

El diseño de un sistema de gestión de calidad incrementará la eficiencia de los trabajadores y mejorará la imagen y la rentabilidad de la Cooperativa Prodvisión, de la parroquia Salasaca, provincia de Tungurahua en el período 2020.

## CAPÍTULO II

### 2 MARCO METODOLÓGICO

#### 2.1 Enfoque de investigación

El enfoque de la investigación es mixto, debido a que se utilizaran ambos métodos tanto cuantitativos y cualitativos, es decir en el enfoque cuantitativo se recogerá la información mediante un cuestionario elaborado para cada sujeto a abordar, lo que permite la cuantificación y tratamiento estadístico, así como la generalización de los resultados obtenidos.

Desde el enfoque cualitativo se refiere, a la revisión de la información necesaria de la empresa y de su situación financiera para poder determinar como investigador, que tan viable es la empresa y que utilidades está generando de acuerdo con eso hacer un análisis en que mejorar para conseguir ser más competitivos en el mercado.

##### 2.1.1 *Enfoque cuantitativo*

Según (Fernandez & Díaz, 2009) el enfoque cuantitativo es aquella que se recoge y analizan los datos cuantitativos sobre las variables.

*La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de la asociación o correlación entre las variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda la muestra procede. Tras el estudio de la asociación o correlación pretende, a su vez, hacer inferencia casual que explique por qué las cosas suceden o no de una forma determinada. (p. 76-78)*

Según (Fernandez & Díaz, 2009) evita la cuantificación, los investigadores cualitativos hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas.

La diferencia fundamental entre ambas metodologías es que la cuantitativa estudia la asociación o relación entre las variables cuantificadas y la cualitativa lo hace en contextos estructurales y situacionales. La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, sus sistemas de relaciones, su estructura dinámica. La investigación cuantitativa trata de determinar la fuerza de la asociación o correlación entre variables.

## **2.2 Diseño de investigación**

### **2.2.1 *Investigación transversal***

Según (Muñoz, A., 2012, p. 11) cuando se extiende a través del tiempo dando seguimiento a un fenómeno.

## **2.3 Tipo de estudio**

### **2.3.1 *Investigación documental***

Según (Robles, 2020) la investigación documental es un tipo de estudio de preguntas que utiliza documentos oficiales y personales como fuente de información. Dichos documentos pueden ser de varios tipos: impresos, electrónicos o gráficos.

Esta investigación será de tipo documental, pues para el desarrollo se tendrá que acudir a documentos y libros sean estos físicos como virtuales, todo esto para tener un enfoque más amplio sobre, teorías, conceptualizaciones, y criterios de diversos libros e internet en los cuales se encontrará fundamentos, los mismos que serán analizados y comparados con el tema de investigación de la misma manera que nos ayudara para establecer relaciones o diferencias respecto al tema de estudio. Este tipo de investigación se aplicará en el Capítulo I; II y IV.

### **2.3.2 *Investigación de campo***

Según (Stracuzzi & Martins, 2016) la Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta.

La investigación de campo se aplicará, ya que se realizará la recolección de la información en el lugar de los hechos donde se origina el problema de estudio, es decir en la cooperativa “Prodvisión”. La información obtenida será analizada e interpretada para identificar la fuente de problema de estudio partiendo de una conversación directa con los involucrados.

## 2.4 Población y muestra

### 2.4.1 Población

Según (Sarrible, 2015) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

Para el cálculo de nuestro universo la investigación está dirigida al gerente, trabajadores y socios de la cooperativa; siendo 1 gerente, 10 trabajadores y 3750 socios, teniendo un total de 3761, obteniendo el total de cálculo de la muestra a 356 socios.

### 2.4.2 Muestra

Según (López, 2004) Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

**N**: es el tamaño de la población o universo 3761 (socios)

**K**: es una constante que depende del nivel de confianza (1,96)

**E**: es el error muestral deseado (0,05)

**P**: es la proporción de individuos que posee

Esa característica, es decir, es 1-p. (0,50)

**N**: es el tamaño de la muestra (356)

$$n = \frac{N * p * q}{(N - 1) \left(\frac{e}{z}\right)^2 + (p * q)}$$
$$n = \frac{3761 * 0.5 * 0.5}{(3761 - 1) \left(\frac{0.05}{1.96}\right)^2 + (0.5 * 0.5)} = 356$$

## **2.5 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación**

### **2.5.1 Métodos**

#### **2.5.2 Inductivo**

Según (Abreu, 2014) plantea un razonamiento ascendente que fluye de lo particular o individual hasta lo general. Se razona que la premisa inductiva es una reflexión enfocada en el fin. Puede observarse que la inducción es un resultado lógico y metodológico de la aplicación del método comparativo.

#### **2.5.3 Deductivo**

Según (Abreu, 2014) permite generalizar a partir de casos particulares y ayuda a progresar en el conocimiento de las realidades estudiadas. En este sentido, los futuros objetos de estudio, parecidos a los recopilados en la formulación científica general que se ha inducido, podrán ser entendidos, explicados y pronosticados sin que aun ocurran y, además, serán susceptibles de ser estudiados analítica o comparativamente.

### **2.5.4 Técnicas**

#### **2.5.4.1 Encuesta**

Según (Thompson, 2006) la encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias. Por ello, es importante que mercadologías e investigadores de mercados conozcan cuál es la definición de encuesta, pero desde distintas perspectivas para tener un panorama más completo de la misma.

La encuesta se lo realizara a las personas que producen papa, los que consumen los tubérculos una vez encontrada la información la misma será analizada para posteriormente ser tabuladas e interpretadas obteniendo información específica.

## **2.5.5 Instrumentos**

### **2.5.5.1 Cuestionario**

Según (Alaminos, & Castejón, 2006) consiste en un formulario que contiene escritas una serie de preguntas o afirmaciones, y sobre el que se consignan las respuestas. La redacción y estructuración de las preguntas en el cuestionario es una tarea cuidadosa, pues de ella depende, primero, que se obtenga la información que se desea y no otra y, segundo, no influir en las respuestas de los individuos, ya directa o indirectamente.

### CAPÍTULO III

## 3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 3.1 Resultados

#### 3.1.1 Resultado de la encuesta

Las encuestas fueron aplicadas de acuerdo con la muestra establecida a los trabajadores y socios de la cooperativa. Los resultados se detallan a continuación:

#### Encuesta a los trabajadores

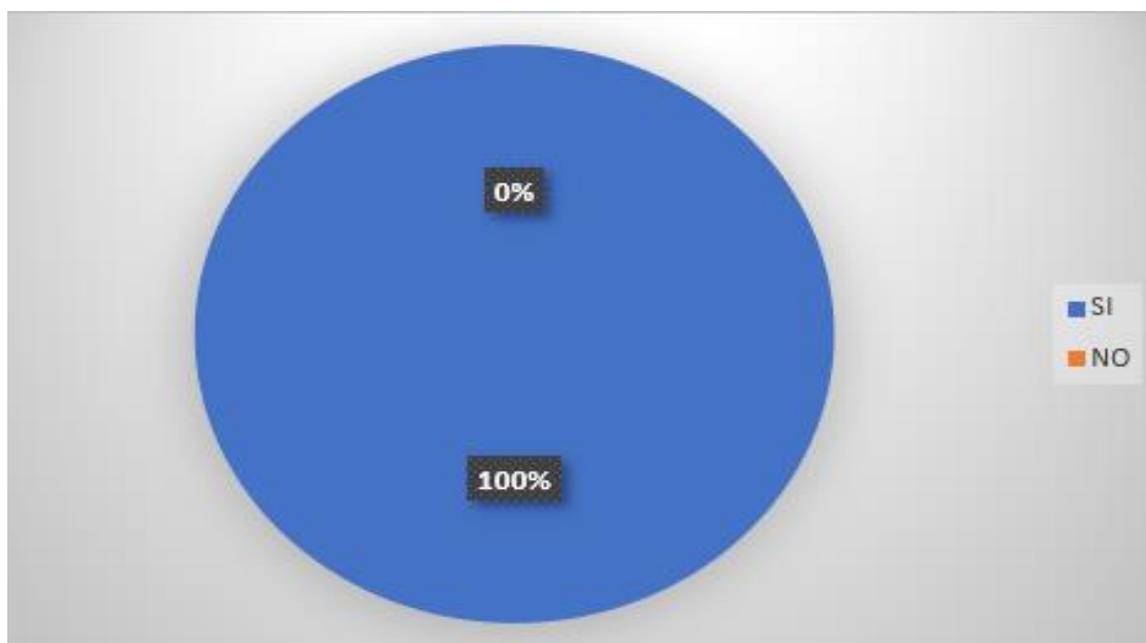
**Pregunta 1: ¿Conoce usted si la cooperativa cuenta con un organigrama estructural?**

**Tabla 1 – 3:** Organigrama estructural

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 1 – 3.** Organigrama estructural

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos podemos observar que el 100% de los trabajadores conocen que la cooperativa “Provisión” si cuenta con un organigrama estructural, por lo cual cada trabajador sabe en qué nivel jerárquico se encuentra y la dependencia que tienen cada uno.

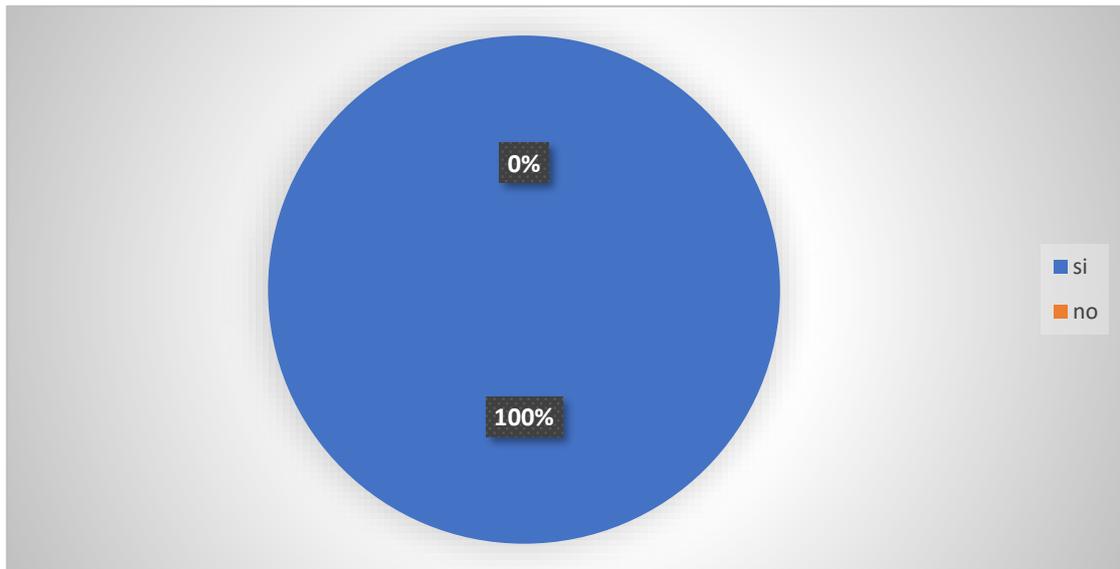
**Pregunta 2: ¿Conoce cuál es su jefe inmediato?**

**Tabla 2 – 3: Jefe inmediato**

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Provisión, (2021)

Realizado r por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 2 – 3. Jefe inmediato**

Elaborador por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 100% de los trabajadores conoce cuál es su jefe inmediato, ya que se manejan a través de un organigrama estructural el cual les ayuda a identificar la dependencia, para con ello tener una buena organización.

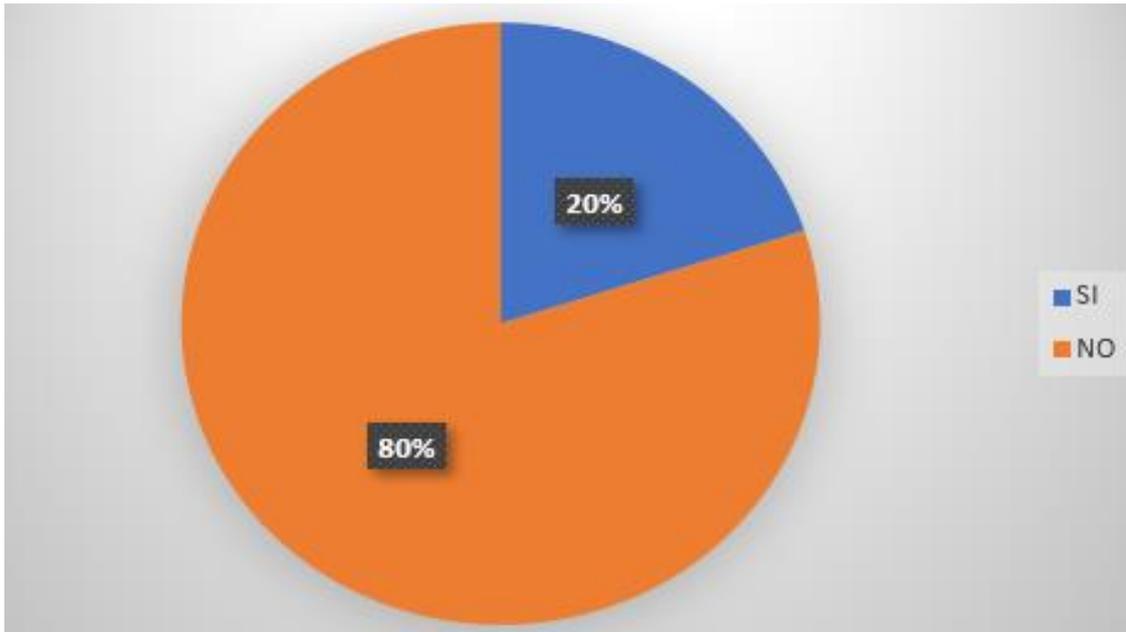
**Pregunta 3: ¿Conoce usted su manual de funciones?**

**Tabla 3 – 3: Manual de funciones**

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Provisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 3 – 3. Manual de funciones**

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 80% de los trabajadores no conoce su manual de funciones por lo cual no tienen bien definidas sus actividades, generando descoordinación en las funciones que cada uno realiza, tomando en cuenta que un manual de funciones es de muy importante para que con ellos el trabajador sepa cuáles son sus funciones principales.

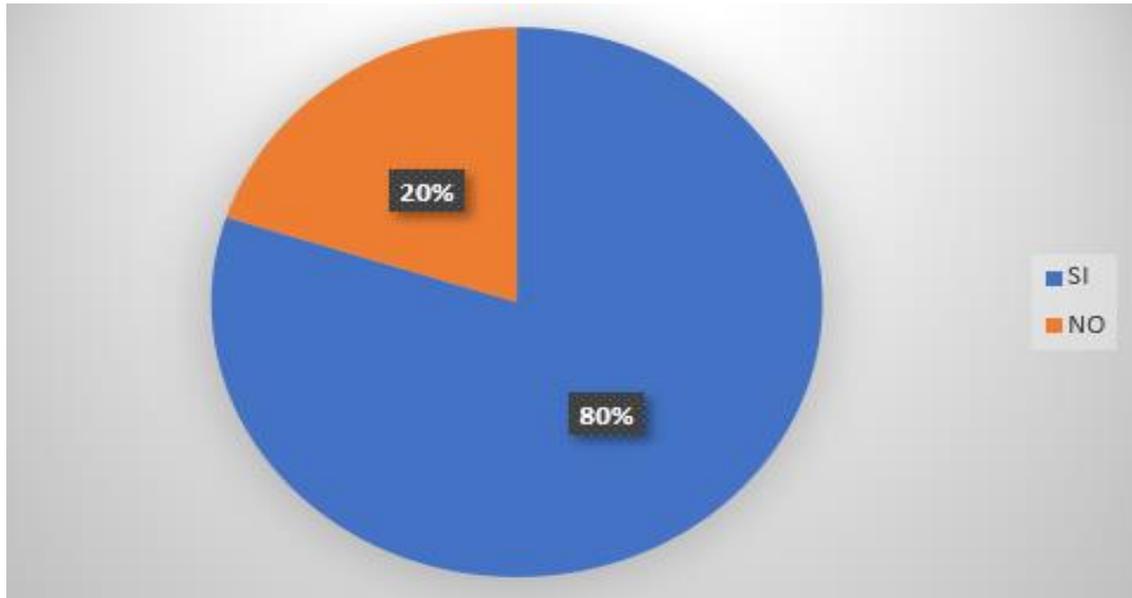
**Pregunta 4: ¿Conoce usted cómo funcionan los procesos con los que trabaja?**

**Tabla 4 – 3: Funcionamiento de procesos**

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	4	80%
No	1	20%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 4 – 3. Funcionamiento de procesos**

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 80% de los trabajadores si tiene conocimiento de cómo es el funcionamiento de los procesos con los que trabaja, por ello cada trabajador se rige a procesos para el cumplimiento de un objetivo.

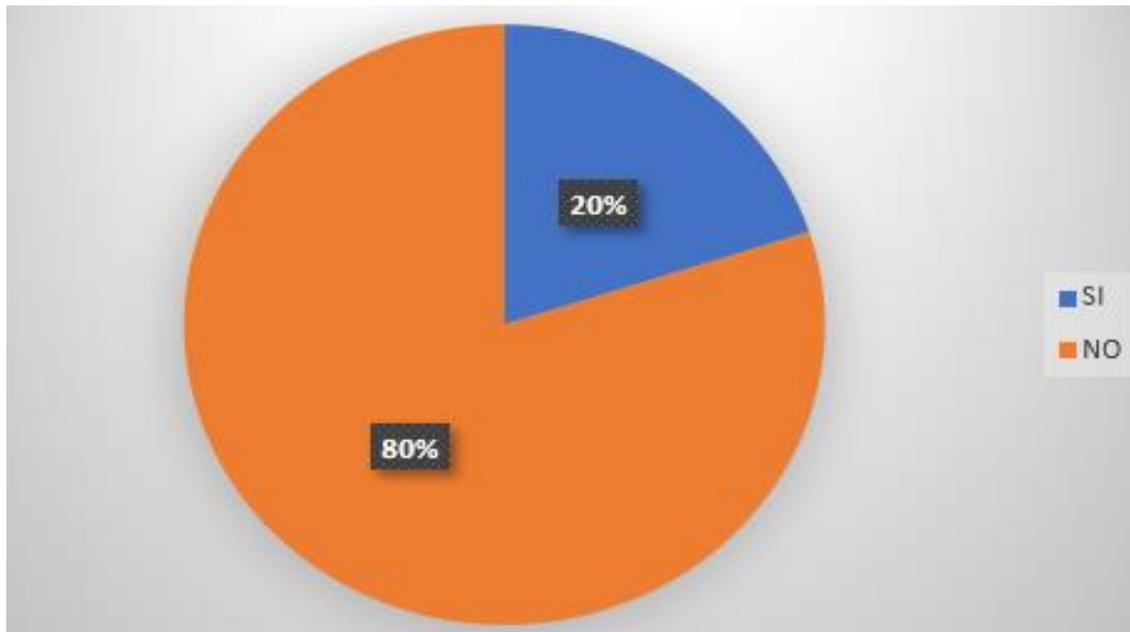
**Pregunta 5: ¿Conoce usted cuales son los objetivos en los procesos con los que trabaja?**

**Tabla 5 – 3:** Conocimiento de objetivos en los procesos

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Provisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 5 – 3.** Conocimiento de objetivos en los procesos

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 80% de los trabajadores no conoce cuales son los objetivos en los procesos con los que trabaja por lo tanto no tienen una buena planificación la cual les ayude a cumplir una meta u objetivo, por ello es por lo que la cooperativa no ha mejorado entre la competencia.

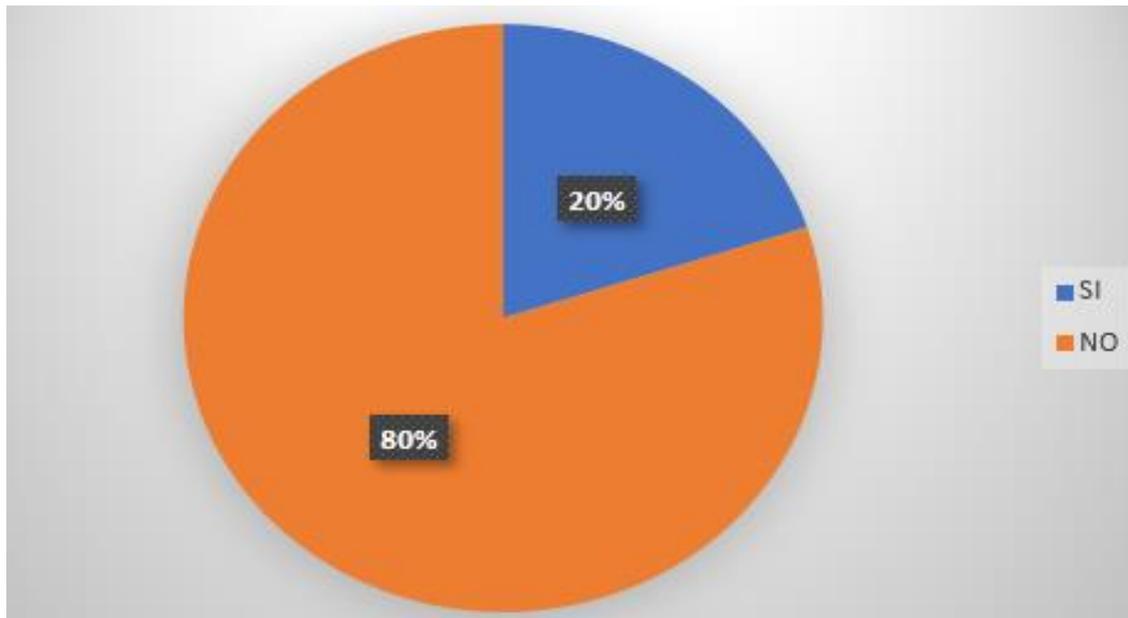
**Pregunta 6: ¿Conoce si los objetivos de los procesos se llegaron a cumplir?**

**Tabla 6 – 3: Objetivos a cumplir**

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 6 – 3. Objetivos a cumplir**

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 80% de los trabajadores no conoce si los objetivos que se habían planteado se cumplieron porque no conocen ni cuáles son los objetivos que persiguen los procesos con los que trabajan, es por ello por lo que conocer los objetivos que se persigue es muy importante para de esa manera poder trabajar coordinadamente en busca del cumplimiento del mismo objetivo o meta planteada.

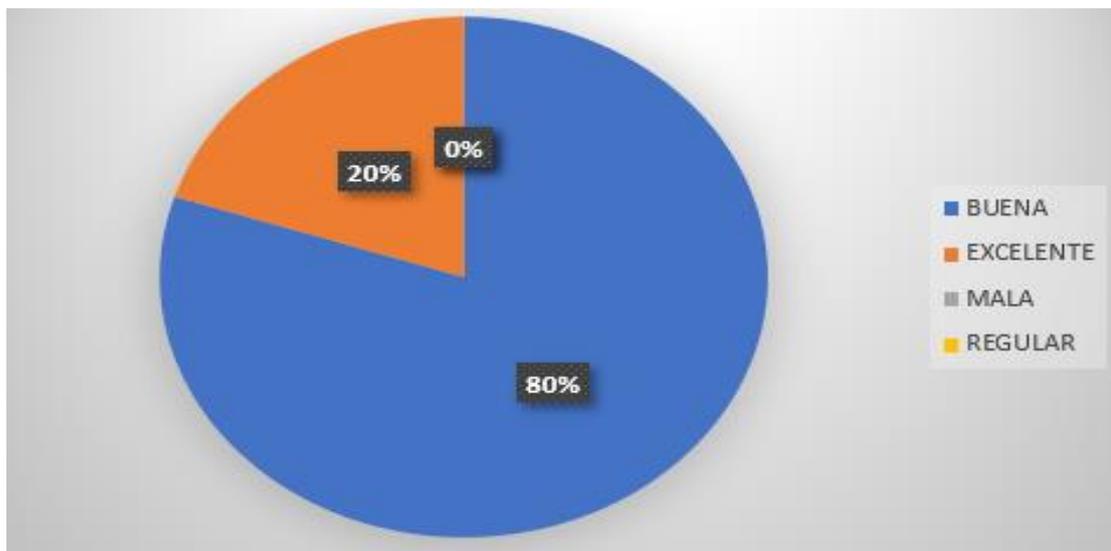
**Pregunta 7: ¿Cómo calificaría usted la gestión de la cooperativa?**

**Tabla 7 – 3:** Calificación de la gestión de la cooperativa

<b>Indicador</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Buena	4	80%
Excelente	1	20%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 7 – 3.** Calificación de la gestión de la cooperativa

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 80% de los trabajadores indica que la gestión de la cooperativa es buena, por lo que mejorar es cuestión de llevar una buena administración y gestión en busca de un objetivo alcanzable en beneficio de la entidad.

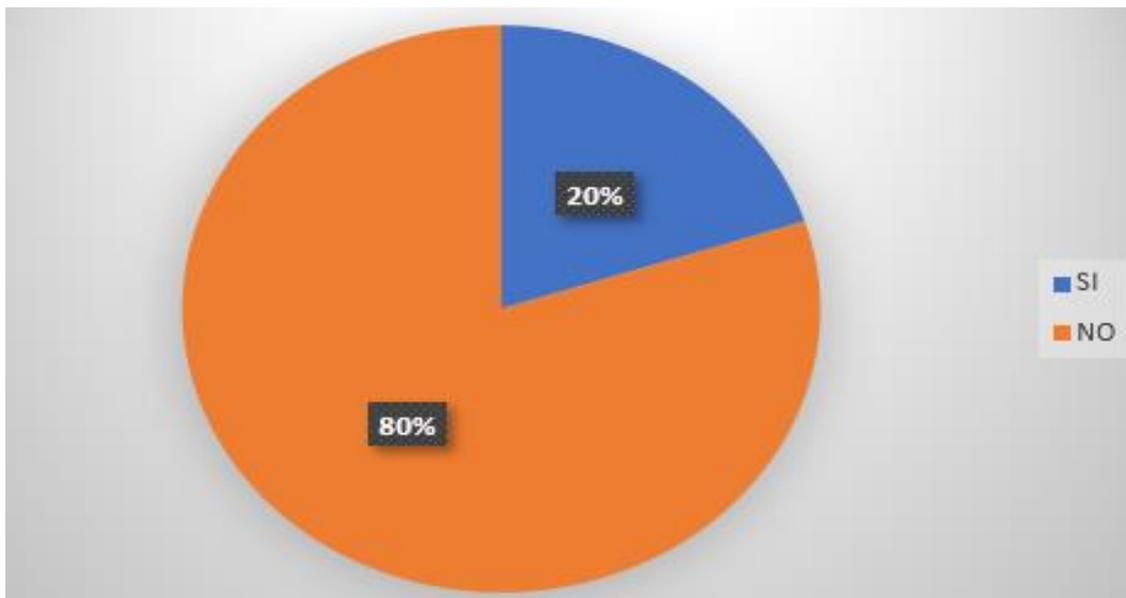
**Pregunta 8: ¿Conoce si la cooperativa tiene bien definida políticas de actuación para los procesos con los que trabaja?**

**Tabla 8 – 3: Políticas de actuación**

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 8 – 3. Políticas de actuación**

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 80% de los trabajadores no conoce si la cooperativa tiene bien definida sus políticas de actuación para los procesos con los que trabaja, es por ello, que contar con políticas bien definidas ayudara a mejorar la gestión para de esa manera obtener grandes resultados.

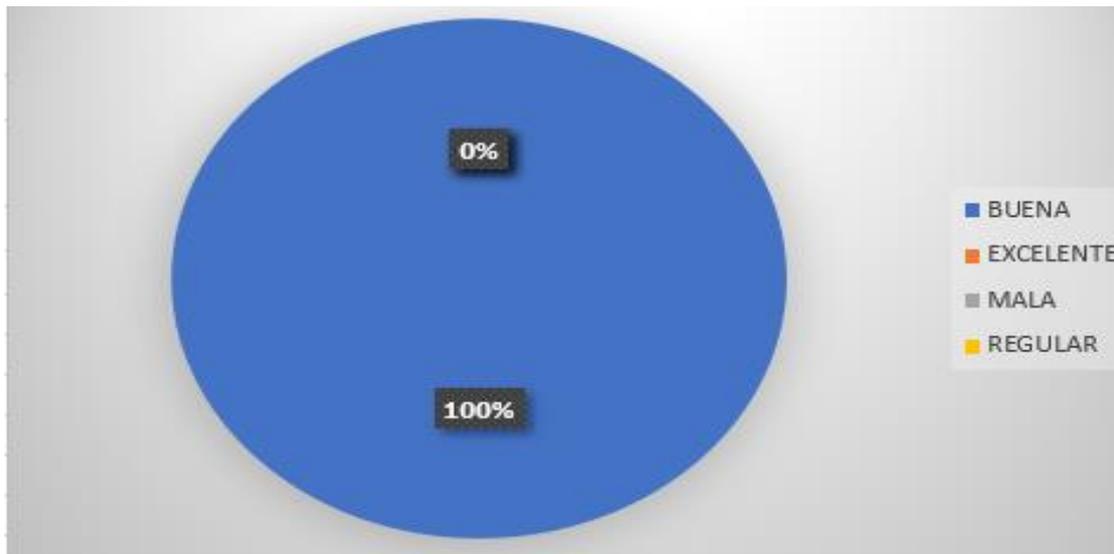
**Pregunta 9: ¿Cómo calificaría el ambiente en el que trabaja dentro de la entidad?**

**Tabla 9 – 3: Calificación ambiente de trabajo**

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Buena	5	100%
Excelente	0	0%
Mala	0	0%
Regular	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Provisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 9 – 3. Calificación ambiente de trabajo**

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 100% de los trabajadores califica que el ambiente de trabajo en la entidad es bueno por lo que trabajar en conjunto, armonía y motivación ayudara a mejorar el desenvolvimiento de los trabajadores, evitando conflictos entre ellos y obteniendo mejores resultados y con ello tener un ambiente excelente.

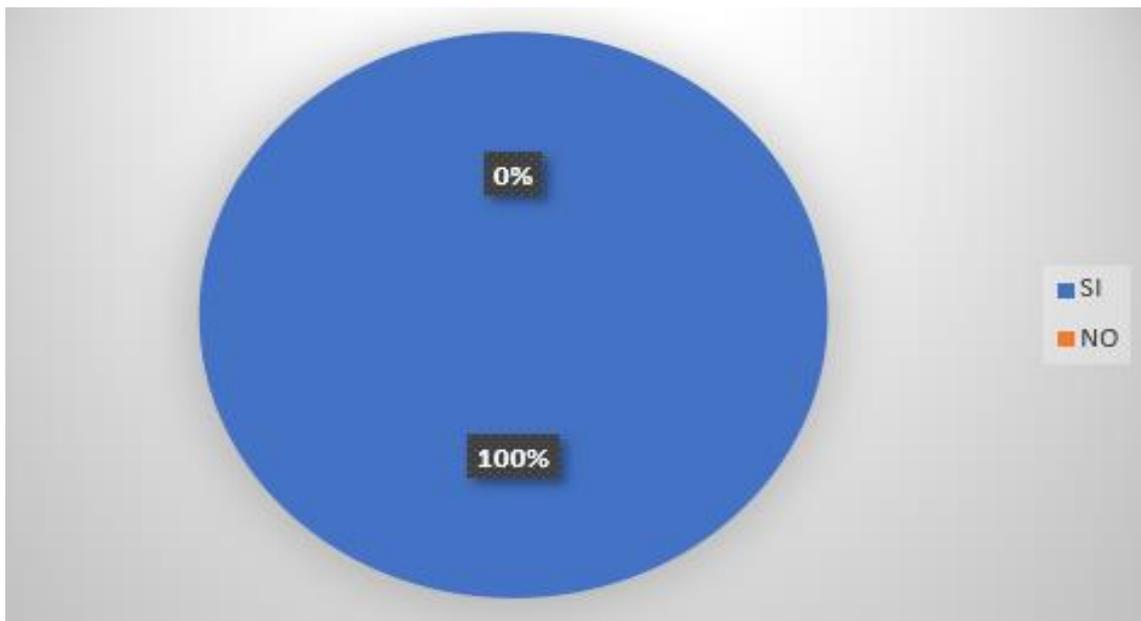
**Pregunta 10: ¿Considera usted que la aplicación de un sistema de gestión de calidad mejoraría la imagen de la entidad?**

**Tabla 10 – 3:** Aplicación sistema de gestión de calidad

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Provisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 10 – 3.** Aplicación sistema de gestión de calidad

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 100% de los trabajadores considera que la aplicación de un sistema de gestión de calidad mejorara la imagen y aumentara la rentabilidad de la institución, es por ello por lo que tener una buena administración en la entidad es de vital importancia porque de ello depende el crecimiento de la cooperativa.

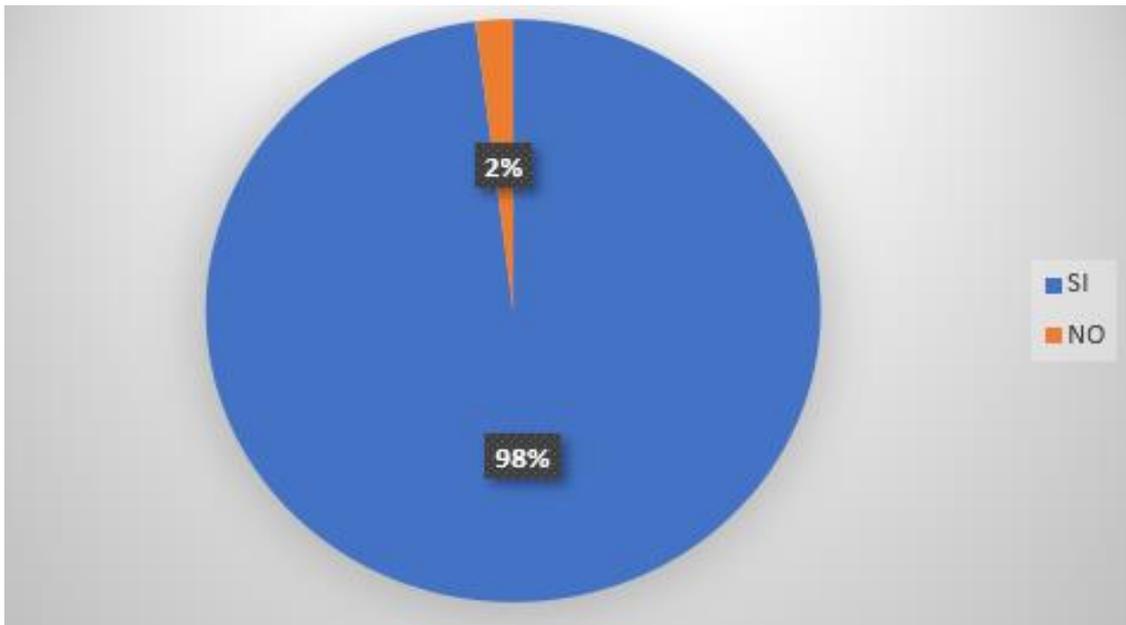
## ENTREVISTA A LOS SOCIOS

**Pregunta 1: ¿Conoce usted que servicios ofrece la cooperativa?**

**Tabla 11 – 3:** Servicios de la cooperativa

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	349	98%
No	7	2%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)  
Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 11 – 3.** Servicios de la cooperativa

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

### **Interpretación:**

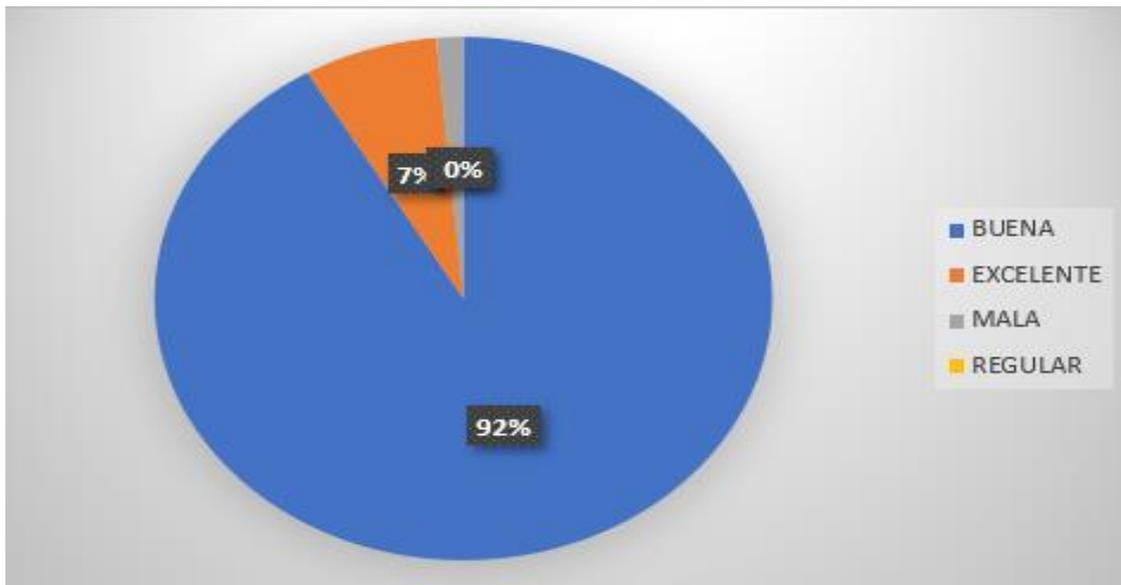
Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 98% de los socios conoce cuales son los servicios que ofrece la cooperativa por lo cual se debe hacer promoción por medios de comunicación para que la totalidad de los socios y nuevos socios conozcan a cerca de los servicios que ofrece.

**Pregunta 2: ¿Califique cómo recibe usted la atención por parte de la cooperativa?**

**Tabla 12 – 3: Atención al cliente**

<b>Indicador</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Buena	326	92%
Excelente	25	7%
Mala	5	1%
Regular	0	0%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Providión, (2021)  
Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 12 – 3. Atención al cliente**

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 92% de los socios califica que recibe una buena atención por parte de la cooperativa, por lo cual indica que falta mejorar la atención para que los socios se sientan completamente satisfechos y haya más confianza por parte de ellos.

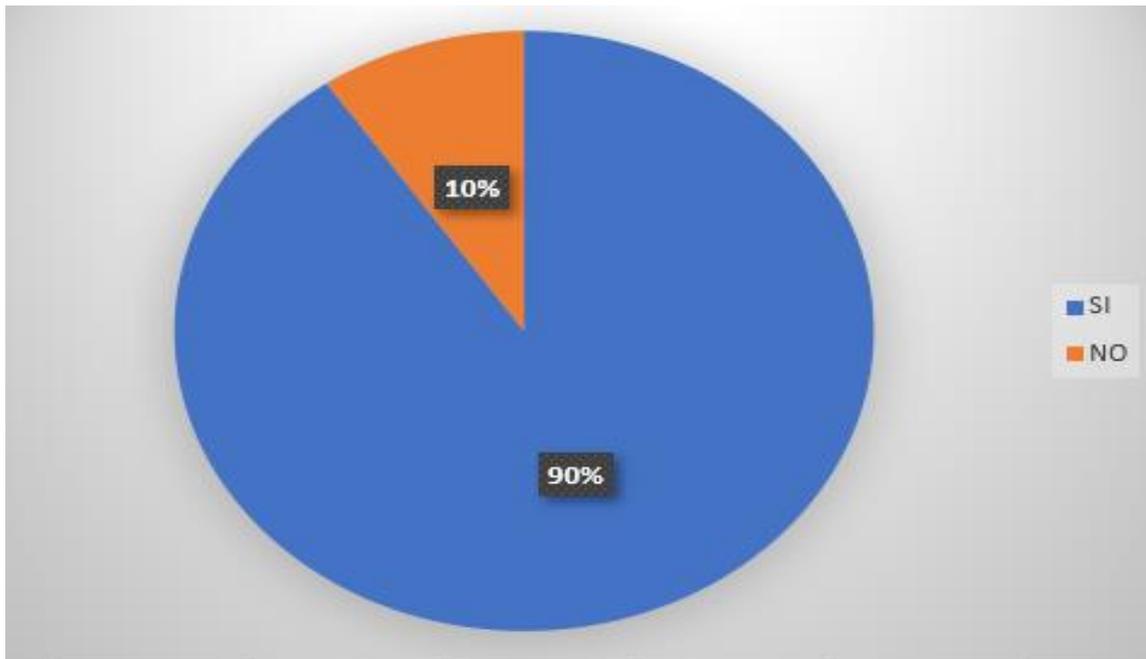
**Pregunta 3: ¿Usted está satisfecho con los servicios que la cooperativa ofrece?**

**Tabla 13 – 3:** Satisfacción de los socios

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	322	90%
No	34	10%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 13 – 3.** Satisfacción de los socios

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 90% de los socios se sienten satisfechos con los servicios que la cooperativa ofrece, pero por otra parte también hay socios insatisfechos por los cuales hay que mejorar y aumentar los servicios, es decir ofrecer más servicios que necesiten los socios aumentando su confianza.

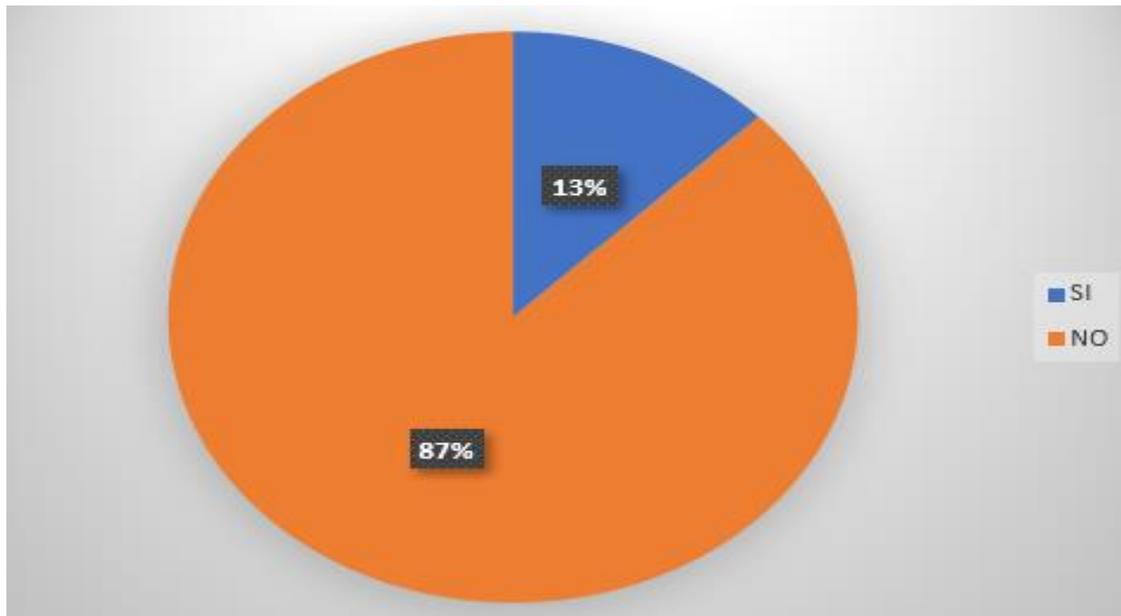
**Pregunta 4: ¿Conoce la visión y la misión de la cooperativa?**

**Tabla 14 – 3:** Conocimiento de misión y visión

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	45	13%
No	311	87%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Provisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 14 – 3.** Conocimiento de misión y visión

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

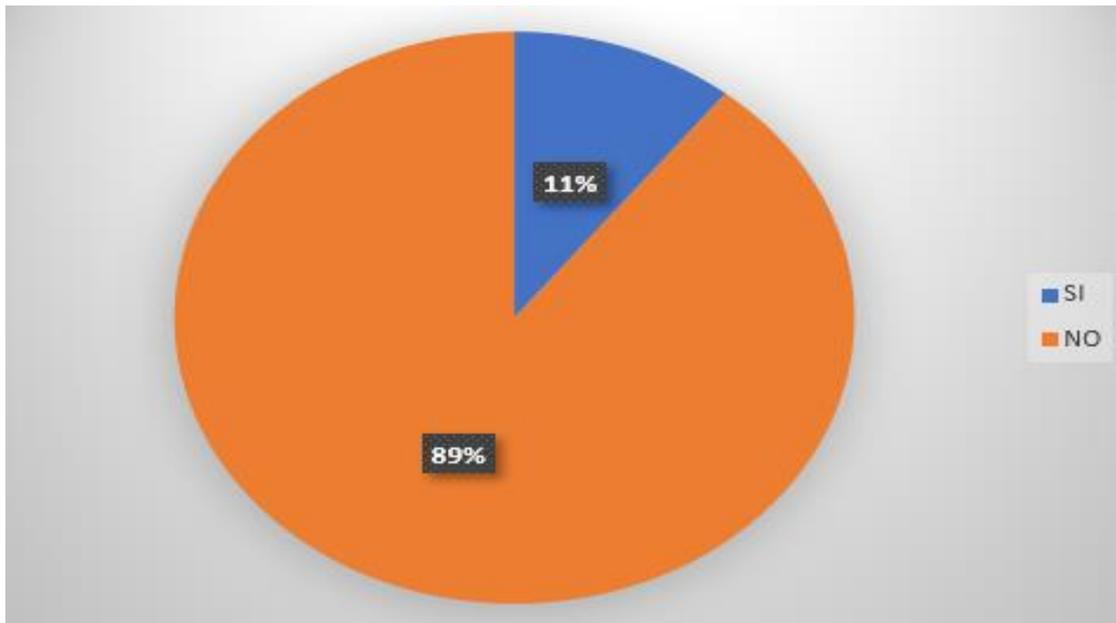
Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 87% de los socios no conoce a cerca de cuál es la misión y la visión de la cooperativa por lo que dar a conocerla es muy importante para que los socios conozcan que es lo que la cooperativa va a hacer para el cumplimiento de los objetivos y a dónde quiere llegar en un futuro.

**Pregunta 5: ¿Conoce si la cooperativa cuenta con una política de calidad?**

**Tabla 15 – 3:** Conocimiento sobre políticas de calidad

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	38	11%
No	318	89%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Provisión, (2021)  
Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 15 – 3.** Conocimiento sobre políticas de calidad

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que la gran parte de los socios no tiene conocimiento sobre si la cooperativa cuenta con políticas de calidad, por ello la información en un principio es de gran importancia porque es ahí en donde se da la información necesaria para que los socios conozcan cómo trabaja la entidad.

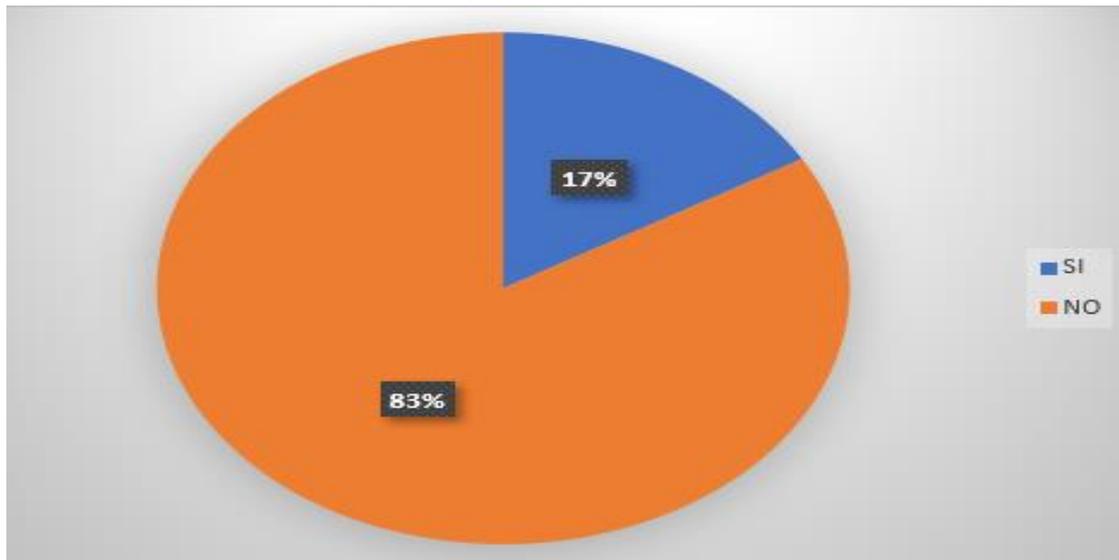
**Pregunta 6: ¿Conoce los procesos de los servicios que la cooperativa ofrece?**

**Tabla 16 – 3:** Conocimiento de los procesos en los servicios que ofrece

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	59	17%
No	297	83%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 16 – 3.** Conocimiento de los procesos en los servicios que ofrece

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que no todos los socios conocen sobre los procesos de los servicios que ofrecen por lo cual al ofrecer un servicio es necesario brindarle la información de cómo se llevara a cabo el proceso para ofrecer el servicio que requiere por parte de la entidad para que después no haya ningún inconveniente.

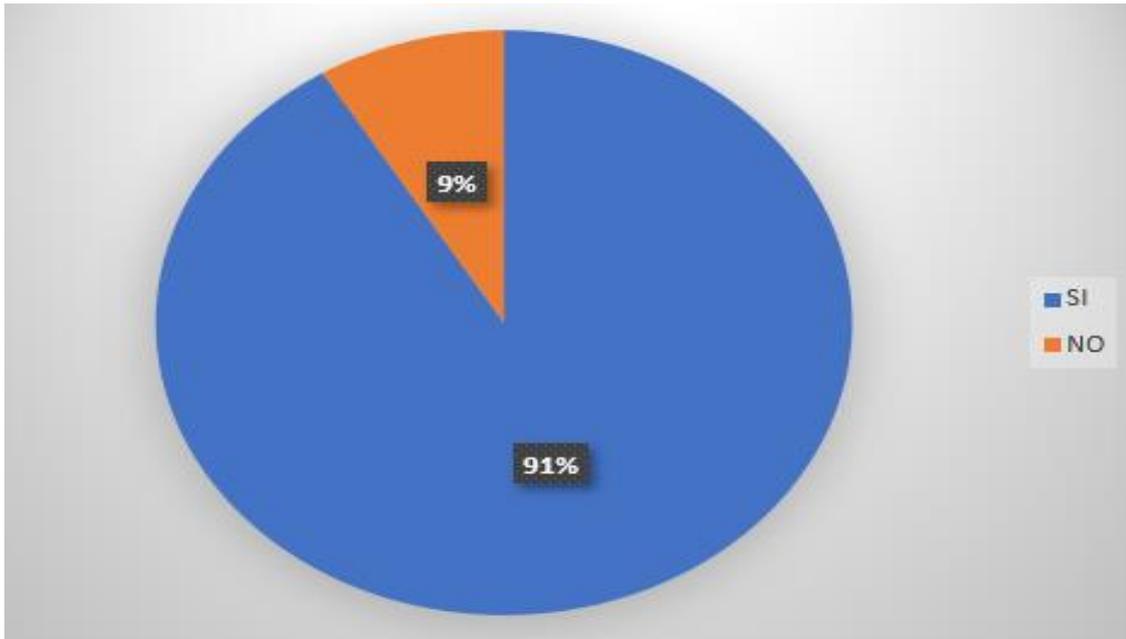
**Pregunta 7: ¿Considera usted que el personal está calificado para realizar sus tareas?**

**Tabla 17 – 3: Calificación del personal**

<b>Indicador</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	325	91%
No	31	9%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 17 – 3. Calificación del personal**

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

La gran parte de los socios califica que el personal de la entidad si está apto para realizar sus funciones, ya que el conocimiento q el trabajador tiene le permite desenvolverse de la mejor manera logrando satisfacer las necesidades del socio, cumpliendo con todos los requerimientos que desee.

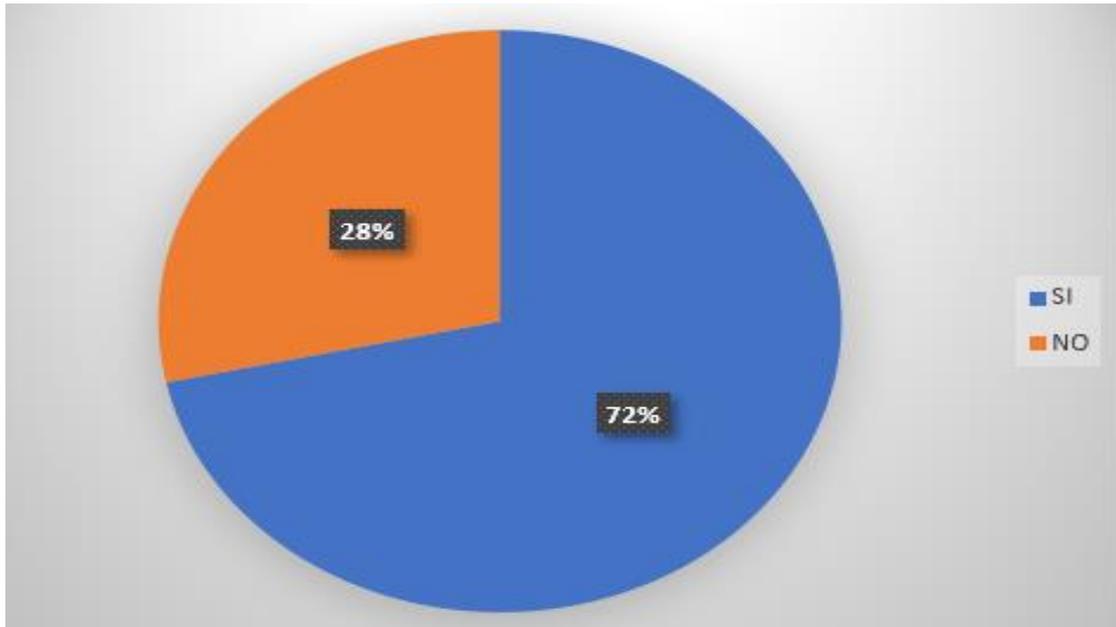
**Pregunta 8: ¿La cooperativa cuenta con una estructura organizacional para su gestión?**

**Tabla 18 – 3:** Estructura organizacional

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	255	72%
No	101	28%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 18 – 3.** Estructura organizacional

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 72% es decir la gran parte de los socios si conoce la estructura organizacional que tiene la cooperativa por ello los socios conocen con quien tratar los diferentes servicios que requieren por tal razón dar a conocer el organigrama estructural es importante ya que de ello depende el manejo o movimiento de la entidad.

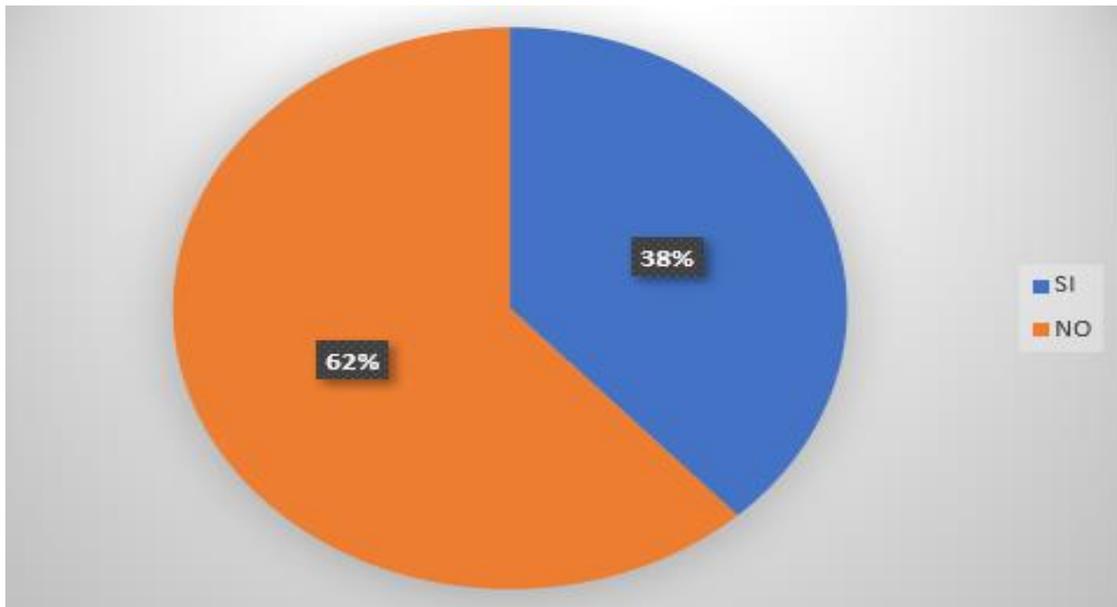
**Pregunta 9: ¿Usted ha participado en reuniones que la cooperativa le ha convocado?**

**Tabla 19 – 3:** Participación en reuniones

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	136	38%
No	220	62%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 19 – 3.** Participación en reuniones

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Según la encuesta realizada pudimos observar que los socios no toman mucha atención a las reuniones que la cooperativa realiza por ello hay que motivarlos para que se unan y se enteren de que es lo que pasa en la institución y dar opiniones de cómo ir mejorando para que los problemas que exista se solucionen.

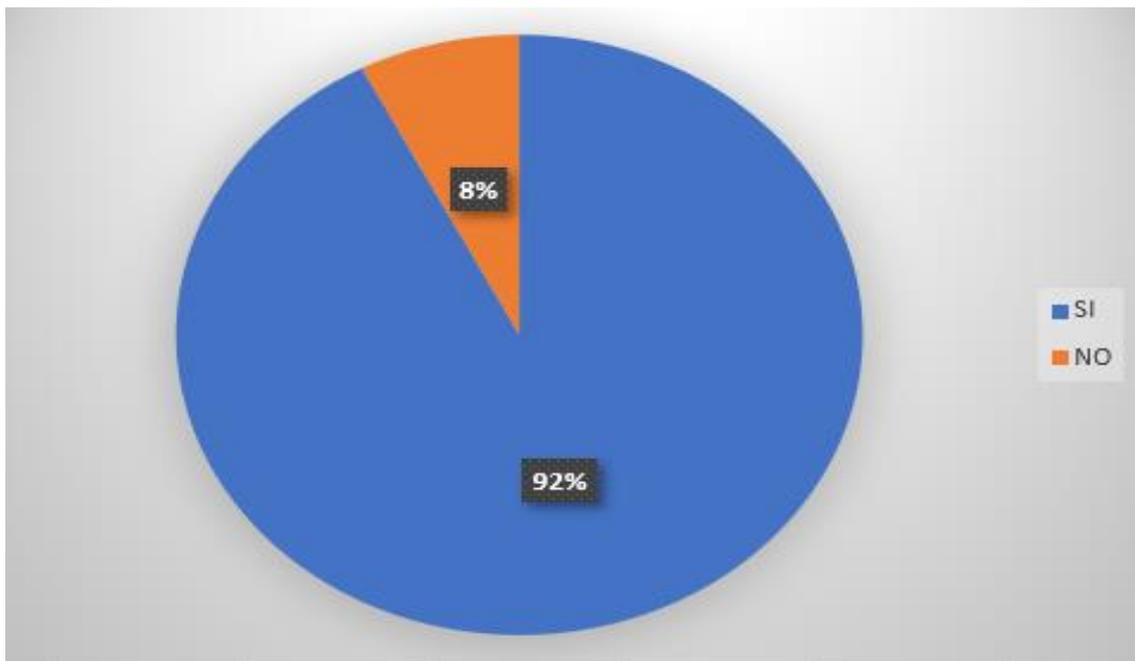
**Pregunta 10: ¿Considera usted que la aplicación de un sistema de gestión de calidad mejoraría la imagen de la entidad?**

**Tabla 20 – 3:** Aplicación de un SGC

Indicador	Cantidad	Porcentaje
Si	329	92%
No	27	8%
<b>Total</b>	<b>356</b>	<b>100%</b>

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Provisión, (2021)

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)



**Gráfico 20 – 3.** Aplicación de un SGC

Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

**Interpretación:**

Al realizar el análisis de los resultados obtenidos pudimos observar que el 92% de los socios considera que la aplicación de un sistema de gestión de calidad mejorará la situación de la entidad, la eficiencia en sus trabajadores y también mejorará la imagen de la cooperativa.

### **3.1.2 Resultado de la entrevista**

La presente entrevista se realizó al Sr. Jorge Masaquiza gerente de la Cooperativa Provisión, con quien se tuvo una entrevista abierta con el objetivo de obtener información posible del desarrollo de las actividades de la institución, para la realización de esta entrevista se desarrolló primeramente varias preguntas las cuales ayudaron a obtener información precisa para el establecimiento de una matriz FODA para la entidad.

Los detalles de la entrevista se detallan a continuación:

#### **Pregunta 1: ¿Conoce la misión y visión de cooperativa?**

El Gerente manifiesta que si conoce sobre la misión y visión de la cooperativa ya que indica que es muy importante porque le permite establecer los objetivos de la institución, a la vez justifica su existencia y el para qué ha sido creada.

#### **Pregunta 2: ¿Cuáles son los valores institucionales de la cooperativa?**

Los valores con los que se maneja la cooperativa son: Responsabilidad, transparencia, compromiso, equidad, respeto, confianza.

#### **Pregunta 3: ¿La cooperativa tiene bien definida la estructura organizacional?**

La cooperativa si tiene una estructura organizacional la cual nos permite llevar a la institución con un desarrollo sostenible.

#### **Pregunta 4: ¿La empresa cuenta con un manual de funciones estructurado?**

La cooperativa “Provisión” si tiene una manual de funciones el cual no se actualiza de acuerdo con los cambios realizados en la entidad, es en donde se perfila a los funcionarios en cada área correspondiente.

#### **Pregunta 5: ¿La cooperativa cuenta con un manual de procesos definidos?**

La cooperativa no cuenta con un manual de procesos definidos, ya que dependiendo del caso en ocasiones no se cumple con algún proceso.

#### **Pregunta 6: ¿Tienen claro los objetivos de la empresa?**

La cooperativa si tiene claro los objetivos ya que con ellos la empresa se maneja y planifica las metas u objetivos a cumplir.

**Pregunta 7: ¿Cómo mide el cumplimiento de los objetivos?**

La cooperativa mide el cumplimiento a través de metas propuestas mensualmente, los cuales deben cumplir con el objetivo que se propuso para el año.

**Pregunta 8: ¿Usted como gerente cumple con sus funciones?**

Yo, como Gerente si cumplo con mis funciones, es por ello por lo que estoy pendiente de los movimientos y actividades que se hacen en la cooperativa y sobre todo para llevar un control de cómo se está desarrollando la institución.

**Pregunta 9: ¿Qué métodos utiliza para la evaluación a los trabajadores?**

Los métodos para utilizar son la comparación de resultados de cada área a través de un análisis horizontal.

**Pregunta 10: ¿Los trabajadores reciben capacitaciones?**

En la cooperativa se dan capacitaciones según a las necesidades dadas en cada área, bajo el análisis de su cumplimiento.

**Pregunta 11: ¿Cuántos trabajadores son de nombramiento y cuántos de contrato?**

En la cooperativa se cuenta con un trabajador de nombramiento y 4 trabajadores de contrato.

**Pregunta 12: ¿La cooperativa cuenta con un sistema de gestión de calidad?**

La cooperativa no cuenta con un sistema de gestión de calidad, como Gerente no he tomado mucha atención en el tema.

**Pregunta 13: ¿Conoce sobre el funcionamiento de un sistema de gestión de calidad?**

El Gerente manifiesta que no conoce sobre el funcionamiento de un sistema de gestión de calidad,

**Pregunta 14: ¿Le gustaría que se aplique un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en la cooperativa?**

Si me gustaría que se aplique el sistema mencionado ya que como lo analizaba nos permitirá mejorar como institución, y sobre todo ayudaría a nuestros trabajadores hacer sus actividades de una manera eficiente buscando siempre la satisfacción de nuestros socios.

**Pregunta 15: ¿Cree usted que la aplicación de un sistema de gestión de calidad mejoraría la imagen de la institución?**

Si creo que la aplicación de un sistema de gestión de calidad mejore la imagen de la institución dando un realce a los servicios que ofrecemos como institución financiera.

### **Análisis de las encuestas a los trabajadores, socios y a la entrevista al Gerente General de la cooperativa.**

De acuerdo con las encuestas y la entrevista realizada al Gerente se llegó a la conclusión de que la entidad financiera no lleva un buen manejo dentro del área administrativa, ya que el personal que labora en la entidad no tiene conocimiento del área y de cuáles son sus actividades a elaborar por ello la implementación de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 ayudará en gran parte, a que la institución mejore su imagen y genere mayores utilidades logrando ser más competitiva dentro del mercado.

## **3.2 Discusión de resultados**

### **3.2.1 Comprobación de la idea a defender**

Con la aplicación de las encuestas a los socios y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión y la entrevista realizada al gerente de la entidad se puede comprobar la hipótesis a defender, la cual señalaba que: el diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 incrementará la eficiencia de los trabajadores y permitirá estandarizar los procesos de la COAC “Prodvisión” de esa manera mejorar la imagen y obtener mayor rentabilidad para la cooperativa de la parroquia Salasaca, provincia de Tungurahua a partir del periodo 2021.

Se puede observar que la falta de un sistema de gestión de calidad no permite ofrecer un servicio de calidad para sus socios, por lo tanto, significa una pérdida para la entidad, no solamente de ingreso sino también se ve afectada la imagen de la institución frente a la competencia.

Durante toda la investigación realizada pudimos observar la importancia que tiene desarrollar un manual de calidad para diseñar un sistema de gestión de calidad para la cooperativa, tomando en consideración la influencia que tiene esto en la mejora continua de los procesos de la institución, con la finalidad de incrementar la eficiencia de los trabajadores de la COAC “Prodvisión”, además de mejorar la imagen de la misma utilizando estrategias comerciales en cuanto a: diversificación de los servicios, promociones de interés en los créditos, facilidades de pago y publicidad en los medios de comunicación.

Por lo tanto, se indica que la hipótesis es positiva para la institución, y que el diseño de un sistema de gestión de calidad incidirá en las soluciones de los diversos problemas que enfrenta la COAC “Prodvisión”, obteniendo procesos eficaces y eficientes el cual les ayude a destacarse en el mercado cooperativista y empresarial.

### 3.3 Propuesta

Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión.

### 3.4 Desarrollo

#### 3.4.1 Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión

##### Antecedentes históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvisión” se constituyó legalmente el 15 de septiembre de 2011 al inicio como Corporación de Desarrollo Social Y financiero el 06 de noviembre del 2013, como Cooperativa brindando varios servicios y productos financieros a la parroquia de Salasaca. La cooperativa cuenta con un activo de \$1600000, con un pasivo de \$1350000, patrimonio de \$250000, cuenta con 6 trabajadores bajo rol y 4 trabajadores por factura, es una entidad comprometida con la sociedad.

Los accionistas de la institución financiera Prodvisión están convencidos de que aplicación de un modelo de gestión de calidad será de gran beneficio para el crecimiento y desarrollo de la empresa ya que a través del control se podrá mejorar los servicios que ofrece, aumentando más competitividad en el mercado, mejorando su imagen y generando mejores utilidades.

##### Datos de generales

**Tabla 21 – 3:** Datos Coac “Prodvisión”

<b>Nombre de la organización</b>	Cooperativa de ahorro y crédito Prodvisión
<b>Ruc</b>	1891744443001
<b>Provincia</b>	Tungurahua
<b>Cantón</b>	San pedro de Pelileo
<b>Parroquia</b>	Salasaca
<b>Dirección</b>	Vía Ambato, baños, centro de Salasaca
<b>Teléfono</b>	032484125
<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:finanz.prodvision@hotmail.com">finanz.prodvision@hotmail.com</a>
<b>Representante legal</b>	Jorge manuel masaquiza masaquiza
<b>Contadora</b>	Ing. Fanny gloria caizabanda masaquiza

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión, (2021)  
Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

## Identificación de la empresa

<b>Razón social:</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión
<b>Tipo de empresa:</b>	Privada
<b>Rama de actividad:</b>	Servicios financieros y no financieros
<b>Representante legal:</b>	Sr. Jorge Masaquiza
<b>Conformación de capital:</b>	Privado
<b>Actividad económica:</b>	Servicio financieros y no financieros

## Localización

La COC “Prodvisión” está ubicada en la parroquia Salasaca Centro (Vía a Baños) junto a la información, turística



**Figura 1 – 3.** Ubicación Coac “Prodvisión”  
Realizado por: Jerez, Lourdes, (2021)

### **3.5 Contenido de la propuesta**

Para la aplicación del diseño de un sistema de gestión de calidad, en primera instancia se procederá a desarrollar el manual de calidad aplicando los requisitos de la norma ISO 9001:2015 con la finalidad de que los trabajadores de la cooperativa tengan un documento que sirva como base para la implementación del sistema de gestión de calidad, por ello se procederá a desarrollar el manual de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.

#### **3.5.1 Alcance**

El objetivo del siguiente manual del sistema de gestión de calidad es mejorar en términos de eficiencia y dar un valor agregado en los procesos internos; dando a conocer así, la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios financieros que superen las expectativas del cliente.

También, se tomará en cuenta los lineamientos del presente manual para todas las principales: áreas funcionales, procesos internos y las partes interesadas de la Coac. “Prodvisión”. Asegurando la supervivencia de la organización en un entorno cada vez más competitivo y dinámico.

#### **3.5.2 Referencias normativas**

El presente sistema de gestión de la calidad se basa en directrices establecidas por el modelo normativo ISO 9000, referencia indispensable para la aplicación del presente documento: la ISO 9001:2015, sistemas de gestión de calidad – fundamentos y vocabulario.

Existen archivos e información que no habrá que modificar en su totalidad sino palabras claves como es el de la política de calidad.

También, se consideran los principios cooperativos, leyes y reglamentos aplicables a la Coac. “Prodvisión” como son: Código Orgánico Interno, Manuales de funciones, Código de trabajo, Ley de Economía Popular y Solidaria de la SEPS, entre otros, los cuales permiten un adecuado control y supervisión de las actividades de la organización para impulsar el desarrollo económico popular de la ciudadanía y del país.

### 3.5.3 *Términos y definiciones*

Para este manual del SGC, se tomó como base los términos y definiciones que constan en la ISO 9000, no obstante, la Coac. “Provisión”, puede añadir y utilizar su propia terminología, a pesar de que todas las entidades comparten cuestiones en común, cada una afronta una realidad diferente y única. (Cortés, 2017).

Entre los términos que se usan con frecuencia en el presente documento tenemos:

- **Ambiente de trabajo:** condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.
- **Auditoría:** es un proceso sistemático independiente y documentado que permite obtener evidencia de auditoría y evaluar de manera objetiva para determinar en qué medida son alcanzados los criterios de auditoría.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características cumple con los requisitos.
- **Cliente:** es la persona que recibe un producto o servicio.
- **Control:** evaluación de la conformidad.

Entre otros como: procesos, políticas de calidad, procedimientos, mejora continua, etc.

### 3.5.4 *Contexto de la organización*

#### 3.5.4.1 *Entendiendo la organización y su contexto*

Para dar cumplimiento al requisito, la Coac. “Provisión” utilizó metodologías de gran aporte analítico que permitan información suficiente y relevante del entorno, entre ellas está la matriz FODA, con el fin de analizar el contexto interno y externo de la organización. La información documentada corresponde al código **SGC/CO/4.1**.

	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvision”</b>  <b><u>LA ORGANIZACIÓN Y SU</u></b>  <b><u>CONTEXTO</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/4.1/CO</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Páginas: 4</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>
<p align="center"><b>1. Objetivo</b></p> <p>Determinar los factores internos y externos de la entidad que intervienen en el cumplimiento de los objetivos y alcanzar resultados esperados, mediante el uso eficiente del SGC.</p>		
<p align="center"><b>2. Actividades</b></p> <p>Realizar el análisis de los factores internos y externos de la organización, la matriz MEFI y MEFE.</p>		
<p align="center"><b>3. Análisis FODA</b></p>		
<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con sucursales en un mercado potencial como son las Islas Galápagos.</li> <li>• Trabajo en equipo.</li> <li>• Mantener una identidad cultural</li> <li>• Conocimiento del mercado.</li> <li>• Indicadores financieros positivos.</li> <li>• Buen sistema de gobernabilidad.</li> <li>• Las instalaciones son adecuadas para brindar un buen servicio.</li> <li>• Adecuada gestión financiera a los parámetros exigidos por la SEPS.</li> </ul>		<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contar con financiamiento externo</li> <li>• La situación geográfica y de trabajo en un lugar estratégico.</li> <li>• Existencia de un segmento de mercado potencial</li> <li>• Vinculación con la comunidad en las zonas de trabajo.</li> <li>• Presencia de nuevos inversionistas.</li> </ul>
<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debilidad en imagen corporativa</li> <li>• Software financiero activo</li> <li>• Falta de capacitación al personal en sus operaciones y a los directivos en sus roles y funciones.</li> </ul>		<p><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proliferación del sistema popular y solidario.</li> <li>• Competencia dentro del sector con otra entidad</li> <li>• Cambios en la normativa, como la tasa de interés.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de servicios no financieros en la cooperativa (pago ágil, SRI, Money Gram, etc.)</li> <li>• Ninguna disponibilidad de procesos de capacitación al socio.</li> <li>• No existir políticas de incentivo y bonos al personal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de credibilidad en el sector cooperativo por los cierres de otras entidades.</li> <li>• La economía del país.</li> <li>• Incremento de la tasa de desempleo.</li> </ul>
--	--

.1. Matriz de Evaluación de Factores Internos.

FACTORES	PESO	CALIFICACIÓN	VALOR PONDERADO
<b>FORTALEZAS</b>			
Contar con sucursales en un mercado potencial como son las Islas Galápagos.	0,3	4	1,2
Trabajo en equipo	0,3	4	1,2
Mantener una identidad cultural	0,1	3	0,3
Conocimiento del mercado	0,1	3	0,3
Indicadores financieros positivos	0,2	4	0,8
<b>TOTAL</b>	1		3,6
<b>DEBILIDADES</b>			
Debilidad en imagen corporativa	0,3	1	0,3
Software financiero antiguo	0,2	1	0,2
Falta de capacitación al personal en sus operaciones y a los directivos en sus roles y funciones.	0,2	2	0,4
Falta de servicios no financieros en la cooperativa.	0,2	2	0,4
No existir políticas de incentivo y bonos al personal.	0,1	2	0,2
<b>TOTAL</b>	1		1,5

Una vez analizados los factores internos de la institución podemos indicar que la cooperativa Provisión aprovecha de manera apropiada las fortalezas que tiene, sin embargo, durante este tiempo han trabajado de manera empírica, la cooperativa ha aprovechado sus fortalezas internas generando un peso ponderado de 3,6. Por otro lado a tratado de minimizar las debilidades existentes obteniendo un peso ponderado de 1,5 valor el cual es positivo para la entidad.

### 3.2. Matriz de Evaluación de Factores Externos

<b>FACTORES</b>	<b>PESO</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>VALOR PONDERADO</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			
Contar con financiamiento externo	0,3	4	1,2
La situación geográfica y de trabajo en un lugar estratégico.	0,2	3	0,6
Vinculación con la comunidad en las zonas de trabajo	0,1	3	0,3
Existencia de un segmento de mercado potencial.	0,2	4	0,8
Presencia de nuevos inversionistas.	0,2	4	0,8
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>3,7</b>
<b>AMENAZAS</b>			
Proliferación del sistema financiero popular y solidario.	0,2	1	0,2
Competencia dentro del sector cuando llegue otra entidad.	0,3	1	0,3
Cambios en la normativa, por ejemplo, la tasa de interés.	0,2	2	0,4
Falta de credibilidad en el sector cooperativo por los cierres de otras entidades	0,1	2	0,2
La economía del país	0,2	1	0,2
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>1,3</b>

<p>La cooperativa Prodvisión durante su existe ha sabido aprovechar las oportunidades que tiene, ya que su peso ponderado es de 3,7 valor que indica que la Cooperativa tiene un ambiente externo favorable. Por tal razón se maximizan las oportunidades y se vienen a minimizan las amenazas la cual tiene un peso ponderado de 1,3. Por ello la cooperativa trata de tener un ambiente favorable tanto interno como externo.</p>			
<p><b>4. Análisis PEST</b></p>			
<p><b>ENTORNOS EXTERNOS</b></p>		<p><b>AMENAZA</b></p>	<p><b>OPORTUNIDA D</b></p>
<p>POLÍTICO</p>	<p>Convenios con otras entidades financieras. Inestabilidad política. Cambio constante de leyes.</p>	<p>X X</p>	<p>X</p>
<p>ECONÓMICO</p>	<p>Insuficiente capital para la apertura de una nueva sucursal. Crisis económica. Inflación</p>	<p>X X X</p>	
<p>SOCIAL</p>	<p>Nulas capacitaciones referentes a lo financiero. Exigencias de calidad de los servicios. Apertura de nuevas cooperativas</p>	<p>X X</p>	<p>X</p>
<p>TECNOLÓGICO</p>	<p>Crecimiento de la tecnología. Uso de las TIC para la difusión y la publicidad de la entidad. Optimización de procesos.</p>	<p>X</p>	<p>X X</p>
<p><b>5. SEGUIMIENTO Y REVISION DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b></p>			
<p>La presente información documentada se dará seguimiento y revisión, una vez al año, en el mes de diciembre o antes.</p>			
<p><b>6. RESPONSABLE</b></p>			
<p>El responsable de elaborar, utilizar, difundir y mejorar la presente información documentada es la alta dirección de la organización.</p>			

### 3.5.4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvisión” es la que debe determinar las partes interesadas y los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad.

Posteriormente determinar las necesidades y expectativas de los grupos de interés de tal manera que se pueda proporcionar productos y servicios que satisfagan las exigencias de los socios.

Tanto las partes interesadas como sus requisitos van cambiando con el pasar del tiempo, por lo que son objeto de revisión periódica. Requisito registrado con información documentada con el código SGC/PI/4.2.

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <b><u>DETERMINACIÓN DE GRUPOS</u></b> <b><u>DE INTERES Y SUS</u></b> <b><u>NECESIDADES</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/PI/4.2</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: ½</b>	
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	
<b>1. Objetivo</b> Determinar los grupos de interés para el sistema de gestión de calidad.			
<b>2. Actividades</b> Definir los grupos internos y externos que interviene en el sistema de gestión de calidad.			
<b>3. PARTES INTERESADAS Y SUS NECESIDADES</b>			
PARTES INTERESADAS	REQUISITOS		
	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ESTRATEGIAS
Socios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad en los servicios</li> <li>• Tasas de interés atractivas</li> <li>• Facilidad de pago</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquisición de productos y servicios financieros que superen las expectativas.</li> <li>• Seguridad en transacciones.</li> </ul>	Potencializar la atención a los socios.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación de mutuo beneficio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener y renovar los convenios y acuerdos interinstitucionales</li> </ul>	Brindar una solvencia crediticia y

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos oportunos y en términos definidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ampliar la gama de servicios y productos financieros</li> </ul>	económica sólida.
Personal de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad laboral</li> <li>• Oportunidades de ascenso y programas de capacitación</li> <li>• Remuneración justa</li> <li>• Recursos físicos y digitales para el cumplimiento de sus actividades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguridad de la estabilidad laboral</li> <li>• Desarrollo profesional y participación en la decisión de la organización</li> </ul>	Atender las necesidades del personal y lograr una eficiencia en el desarrollo de los procesos.
Asamblea General de representantes y alta dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño global eficiente de la entidad</li> <li>• Búsqueda de ventajas competitivas</li> <li>• Conformidad del SGC, logro de los objetivos de calidad, satisfacción al cliente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficacia, eficiencia y buen manejo financiero de la organización.</li> <li>• Compromiso y trabajo en equipo</li> </ul>	Generar confianza y liderazgo para asegurar el éxito de la organización
<b>4. SEGUIMIENTO Y REVISION DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>			
La presente información documentada se dará seguimiento y revisión, una vez al año, en el mes de diciembre o antes.			
<b>5. RESPONSABLE</b>			
El responsable de elaborar utilizar, difundir y mejorar la presente información documentada es la alta dirección de la organización.			

### 3.5.4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de calidad

La cooperativa es quien determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de calidad para establecer su alcance considerando los puntos internos y externos, los requisitos de las partes interesadas y sobre todo los productos y servicios financieros que ofrece la organización. La información documentada se registra con el código **SGC/ASGC/4.3**.

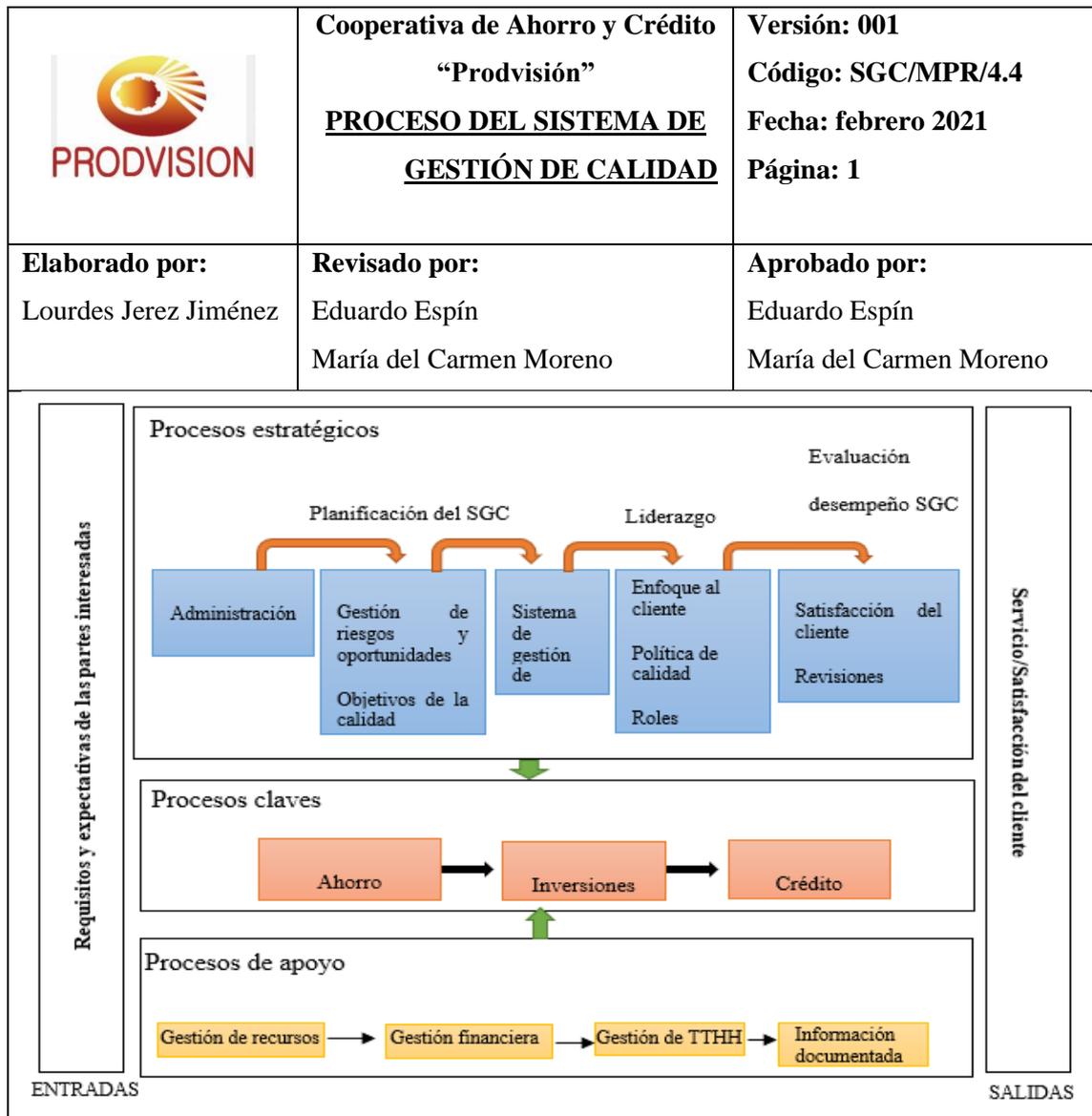
	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <u><b>ALCANCE DEL SISTEMA DE</b></u>  <u><b>GESTIÓN DE CALIDAD</b></u></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/ASGC/4.3</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 2</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez          Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>
<p><b>1. Objetivo</b>          Determinar el alcance del sistema de gestión de calidad.</p>		
<p><b>2. Actividades</b>          Definir el alcance del sistema de gestión de calidad.</p>		
<p><b>3. DETERMINAR LIMITES</b></p>		
<p>Se limita a lo siguiente:  <b>.1. Servicios:</b>          Actividades de recepción de depósitos, y/o cercanos a los depósitos y a la concesión de crédito. La concesión de crédito puede adoptar de diversas formas como: prestamos, hipotecas, etc.</p>		
<p><b>.2. Partes interesadas:</b>          (1) socios, (2) personal, (3) proveedores, (4) asamblea General y alta Dirección de la Coac.          “Prodvisión”</p>	<p><b>.3. Procesos:</b>          (1) planificación y administración, (2) ahorros, (3) inversiones (4) créditos, (5) Gestión de recursos, (6) Gestión financiera, (7) Gestión de Talento humano.</p>	
<p>• <b>Determinar aplicabilidad de los requisitos del SGC.</b></p>		
<p>Se aplica todos los requisitos excepto el 8.3: con relación al desarrollo de bienes, porque todos los requisitos y especificaciones de los servicios financieros que brinda la cooperativa, es manejo directamente por el Administrador de Sistemas de acuerdo con las necesidades de la contabilidad financiera y especificaciones de la alta Gerencia y el 8.4: respecto al control de suministro externo, es porque se aborda exclusivamente los servicios financieros propios de la cooperativa.</p>		

• **Declaración del alcance del SGC**

En la Coac. “Provisión”, el alcance del Sistema de Gestión de Calidad es la prestación de productos y servicios financieros innovadores de calidad, bajo los principios cooperativos, buscando permanentemente el fortalecimiento de la Economía Social, Popular y Solidaria de sus asociados y clientes con un enfoque de género, incremento de ingresos económicos familiares, inversiones con productividad y rentabilidad justa. También incluimos procesos de administración y planificación, gestión de recursos, gestión financiera y gestión de talento humano.

3.5.4.4 Sistema de gestión de calidad

la Coac. “Prodvisión” debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGC, incluido los procesos necesarios. Por lo cual se determina los procesos, los recursos necesarios, las responsabilidades y autoridades para el cumplimiento de estos. Para dar cumplimiento a este requisito se ha desarrollado actividades pertinentes que se evidencian en la información documentada con el código **SGC/MPR/4.4**.



	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvisión”</b> <b><u>REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE LOS PROCESOS</u></b>		<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/A-H.1/4.4.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>1. Proceso</b> ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN	<b>2. Responsable</b> Gerente General	<b>3. Tipo</b> ESTRATÉGICO O GOBERNANTES	
<b>4. Propositivo</b> Guiar a la cooperativa hacia la consecución de la visión empresarial, objetivos empresariales, y crear una cultura organizacional sólida enmarcada en la calidad del servicio, honestidad y reciprocidad que contribuyan a la sostenibilidad de la organización.			
<b>5. Entradas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión del texto de la organización.</li> <li>• Comprensión de los requisitos de las partes interesadas con énfasis en los clientes.</li> </ul>	<b>6. Actividades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar el SGC y proceso administrativo: Planear, organizar, integrar, dirigir y controlar.</li> </ul>	<b>7. Salidas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro de resultados</li> <li>• Bienestar para las partes interesadas</li> <li>• Beneficios para accionistas</li> <li>• Asegurar la supervivencia</li> </ul>	
			
<b>8. Recursos</b> Personas, infraestructura, recursos, información.	<b>9. Criterios y métodos (asegurar la operación eficaz y el control)</b> Gestión basada en procesos, sistemas de gestión de la calidad, conocimiento y cumplimiento estricta de leyes, responsabilidad social.		
<b>10. Indicadores de desempeño</b> Estados financieros, rotación del personal, cuota de mercados, entre otros.	<b>11. Riesgos y oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores políticos, económicos, sociales y tecnológicos.</li> <li>• Know-How (saber cómo) del negocio.</li> </ul>		

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión”</b> <b><u>REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE LOS PROCESOS</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/A-H.2/4.4</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>1. Proceso</b> PLANIFICACIÓN DEL SGC	<b>2. Responsable</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General</li> <li>• Director del SGC</li> </ul>	<b>3. Tipo</b> ESTRATÉGICO
<b>4. Propositivo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Determinar y planificar acciones que aseguren el cumplimiento de resultados del SGC.</li> <li>✓ Definir objetivos de calidad.</li> </ul>		
<b>5. Entradas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprensión del texto de la organización.</li> <li>• Comprensión de los requisitos de las partes interesadas con énfasis en los clientes.</li> <li>• Estructura organizacional</li> <li>• Recursos financieros</li> </ul>	<b>6. Actividades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de riesgos y oportunidades</li> <li>• Objetivos de calidad</li> <li>• Gestión de calidad</li> </ul>	<b>7. Salidas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos y oportunidades determinados y plan de acciones para tratarlos.</li> <li>• Objetivos de calidad determinados y planificación para lograrlos.</li> </ul>
		
<b>8. Recursos</b> Infraestructura e información.	<b>9. Criterios y métodos (asegurar la operación eficaz y el control)</b> Procedimiento de gestión de riesgos y oportunidades	
<b>10. Indicadores de desempeño</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Riesgos controlados.</li> <li>• Oportunidades abordadas.</li> <li>• Cumplimiento de objetivos de calidad.</li> </ul>	<b>11. Riesgos y oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No disponer de información adecuada de riesgos y oportunidades.</li> <li>• No tener conocimiento suficiente en el tema de SGC.</li> <li>• Compromiso del personal con la organización.</li> <li>• Equipo multidisciplinario.</li> </ul>	

		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión”</b> <b><u>REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DE LOS PROCESOS</u></b>		<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/A-H.3/4.4</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1</b>	
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez		<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	
<b>1. Proceso</b> LIDERAZGO Y COMPROMISO		<b>2. Responsable</b> Gerente General, director del SGC, y Jefes Departamentales		<b>3. Tipo</b> ESTRATÉGICO	
<b>4. Propositivo</b> Consolidar y unificar el desarrollo procesal para una mejor organización, asegurar que el SGC logre resultados previstos y asignar recursos necesarios.					
<b>5. Entradas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapeos de procesos de la organización.</li> <li>• Dirección estratégica de la cooperativa.</li> <li>• Organigrama y descripción de puestos.</li> <li>• Principios de gestión de calidad.</li> </ul>		<b>6. Actividades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque al cliente</li> <li>• Política de calidad</li> <li>• Ejecución de sus role, responsabilidad y autoridades.</li> </ul>		<b>7. Salidas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de la política de calidad, objetivos y requisitos de la norma aplicable.</li> <li>• El SGC logra los resultados previstos.</li> <li>• Mejora continua del SGC.</li> </ul>	
<b>8. Recursos</b> Infraestructura, personal.		<b>9. Criterios y métodos (asegurar la operación eficaz y el control)</b> Descripción y perfil de competencias de la alta dirección SGC/5.1/LC			
<b>10. Indicadores de desempeño</b> Implementación del SGC en un periodo de 6 meses		<b>11. Riesgos y oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interna ineficiente de políticas y objetivos de calidad.</li> <li>• Resistencia al cambio en la organización.</li> <li>• Compromiso del personal con la organización.</li> <li>• Equipo multidisciplinario.</li> </ul>			

		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvision”</b> <u><b>REPRESENTACIÓN ESQUEMÁTICA DEL PROCESOS</b></u>		<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/A-H.4/4.4</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1</b>	
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez		<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	
<b>1. Proceso</b> EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL SGC		<b>2. Responsable</b> Gerente General, Director del SGC.		<b>3. Tipo</b> ESTRATÉGICO	
<b>4. Propositivo</b> Determinar qué, cómo, y cuándo ha de ser supervisado, medido, analizado y evaluado: asegurar que el SGC se ajusta a los requisitos de la organización, así como a la norma, analizar si el SGC es apropiado, adecuado y eficaz.					
<b>5. Entradas</b>		<b>6. Actividades</b>		<b>7. Salidas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de los procesos.</li> <li>• Requerimientos sobre el monitoreo y la medición.</li> <li>• Requerimientos sobre el análisis y la evaluación.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Análisis y evaluación</li> <li>• Auditoría interna y externa</li> <li>• Revisiones</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación del desempeño y eficacia del SGC.</li> <li>• Percepción del cliente del grado en el que se cumplen los requisitos.</li> <li>• Programas de auditoría documentados y ejecutados.</li> <li>• Mejoras en la eficiencia y desempeño del SGC.</li> </ul>	
					
<b>8. Recursos</b> Personas, infraestructura, técnicas estadísticas.		<b>9. Criterios y métodos (asegurar la operación eficaz y el control)</b> Procedimientos de auditoría, programas de auditoría.			
<b>10. Indicadores de desempeño</b> 95% de conformidad con los requisitos del SGC.		<b>11. Riesgos y oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmación interna ineficiente de políticas y objetivos de calidad.</li> <li>• Resistencia al cambio en la organización</li> <li>• Compromiso del personal con la organización</li> </ul>			



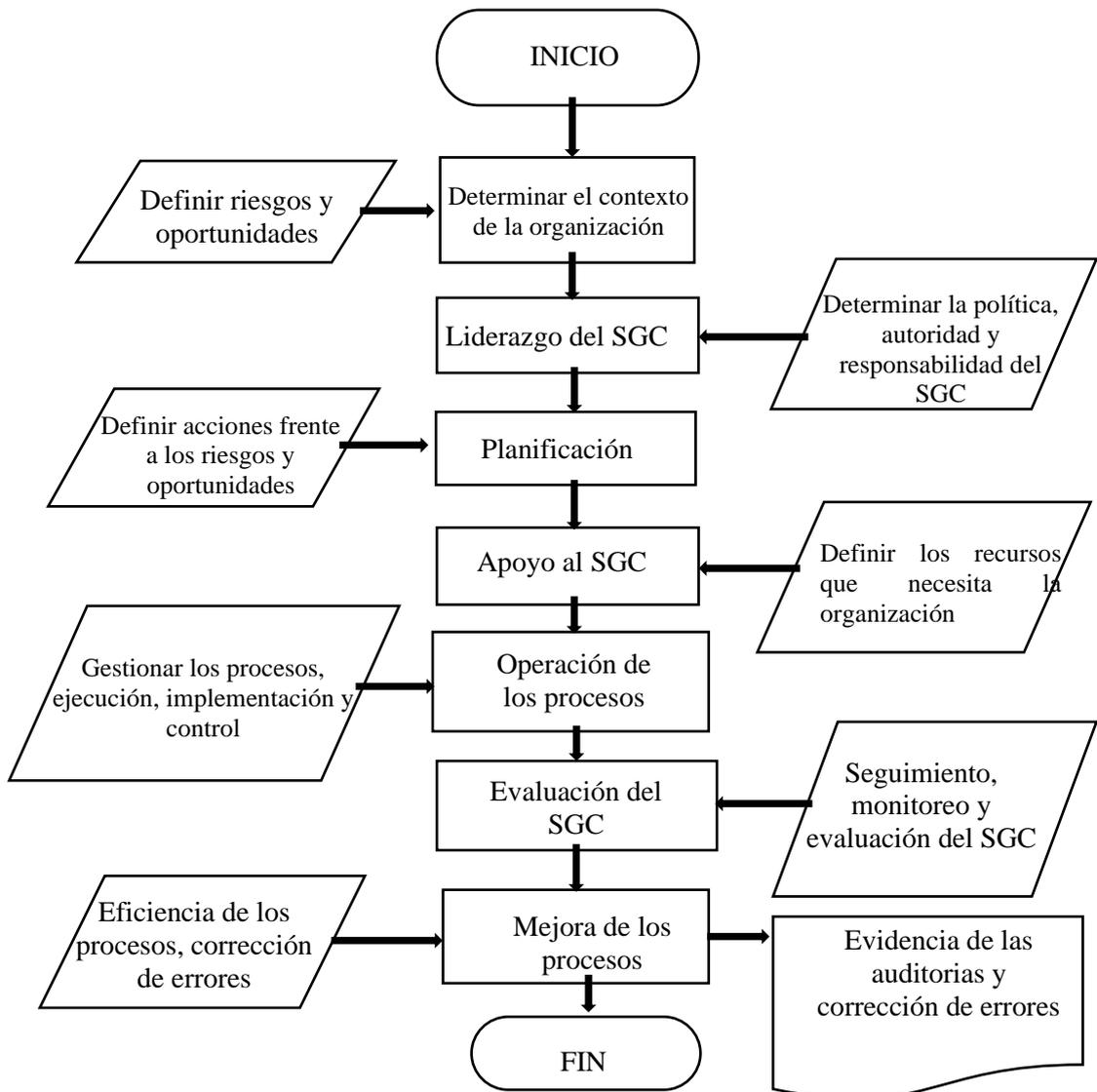
**Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“Prodvision”  
PROCESO DE PLANIFICACIÓN**

**Versión: 001  
Código: SGC/PRP/4.4  
Fecha: febrero 2021  
Página: 1**

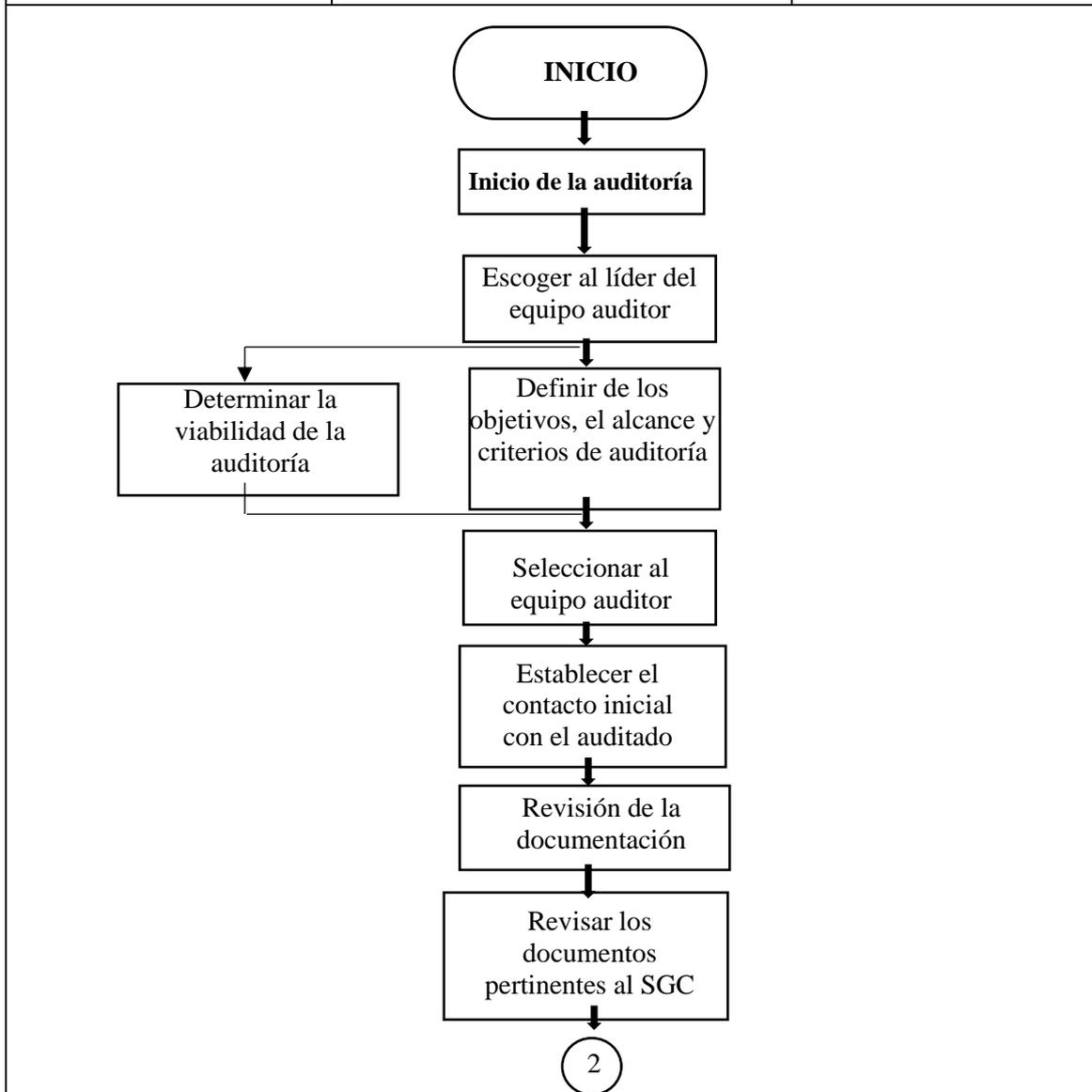
**Elaborado por:**  
Lourdes Jerez  
Jiménez

**Revisado por:**  
Eduardo Espín  
María del Carmen Moreno

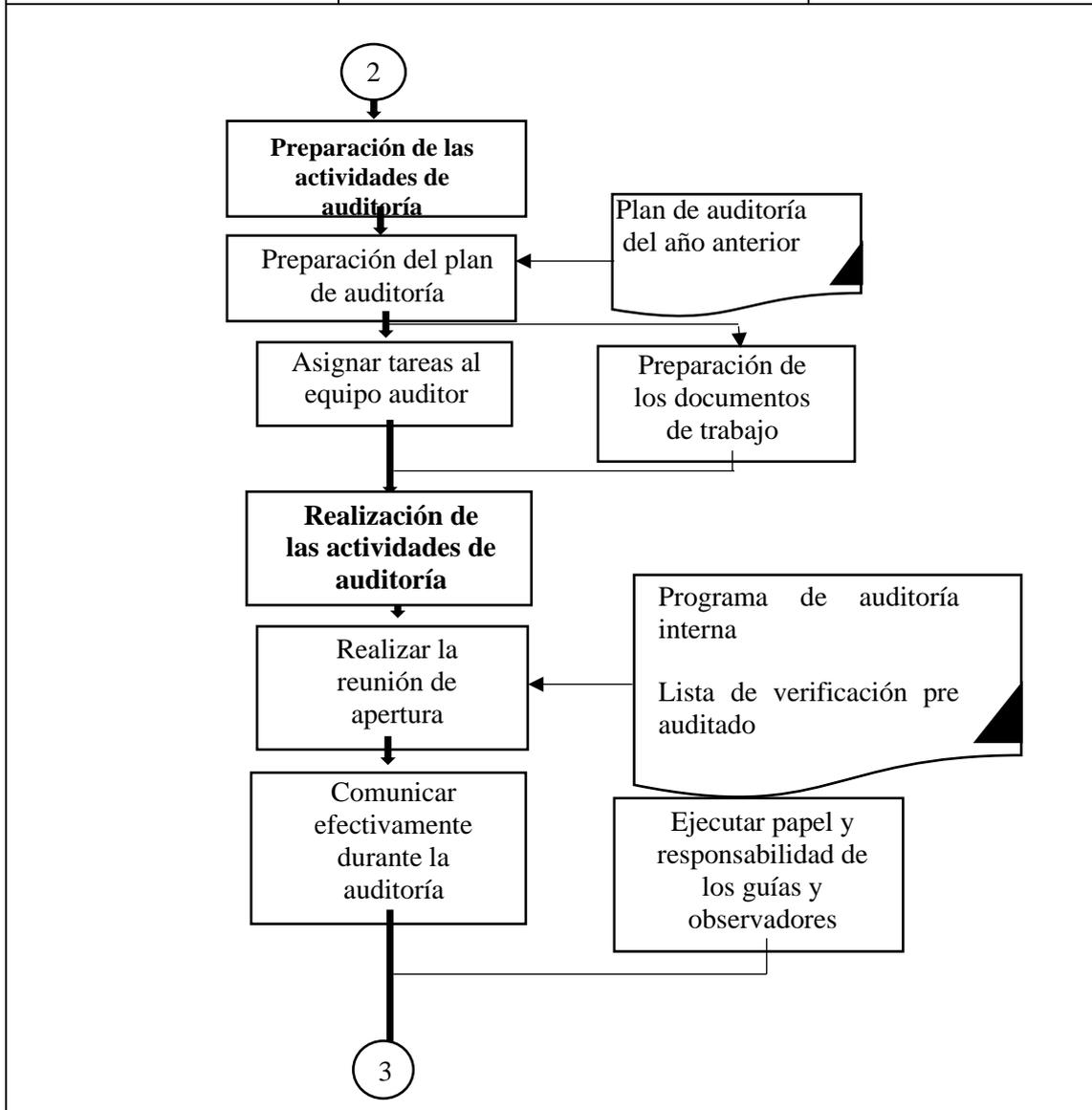
**Aprobado por:**  
Eduardo Espín  
María del Carmen Moreno



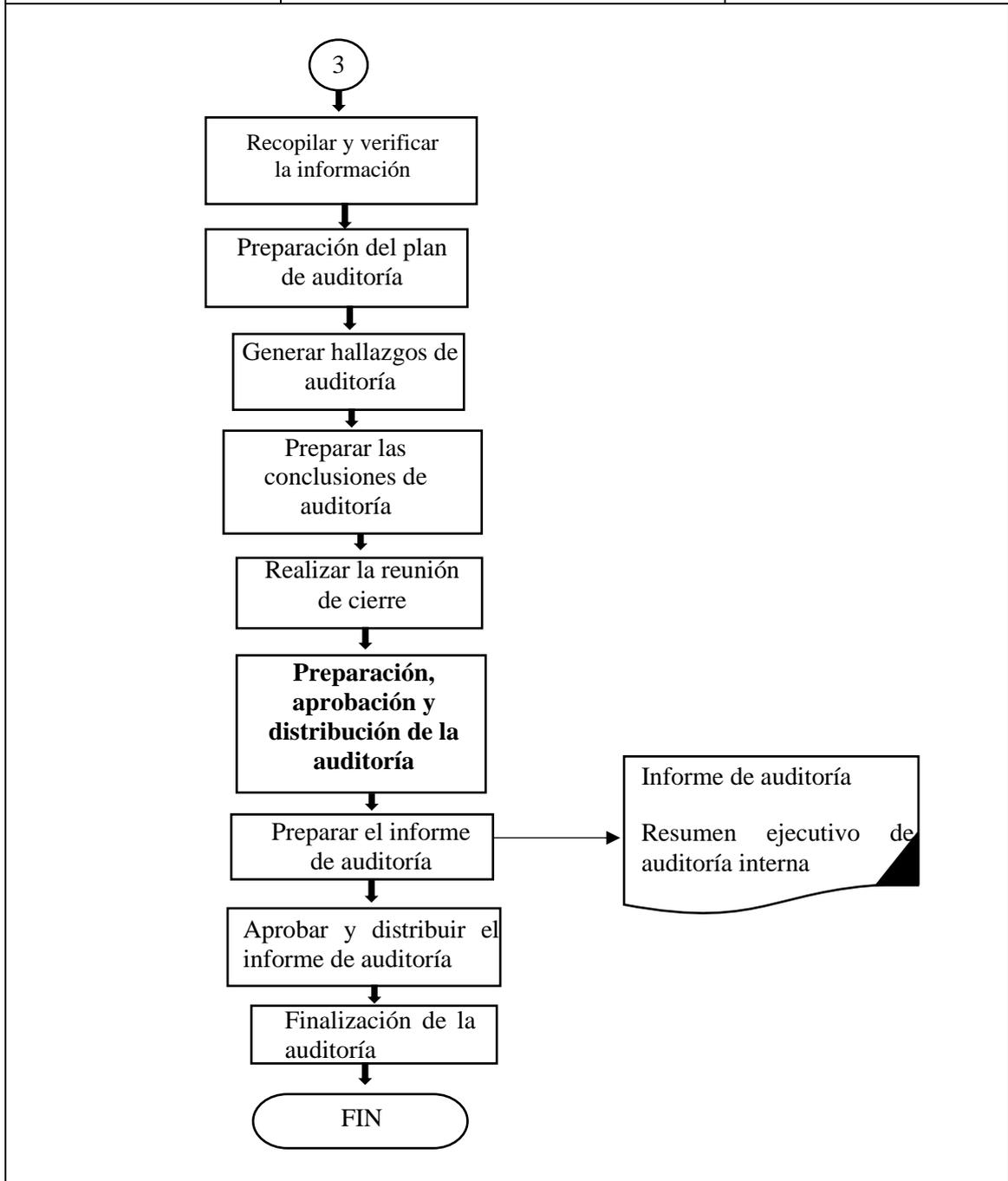
	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvision”</b>  <b><u>PROCESO DE AUDITORÍA</u></b>  <b><u>INTERNA</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/PAI/4.4</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/1</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



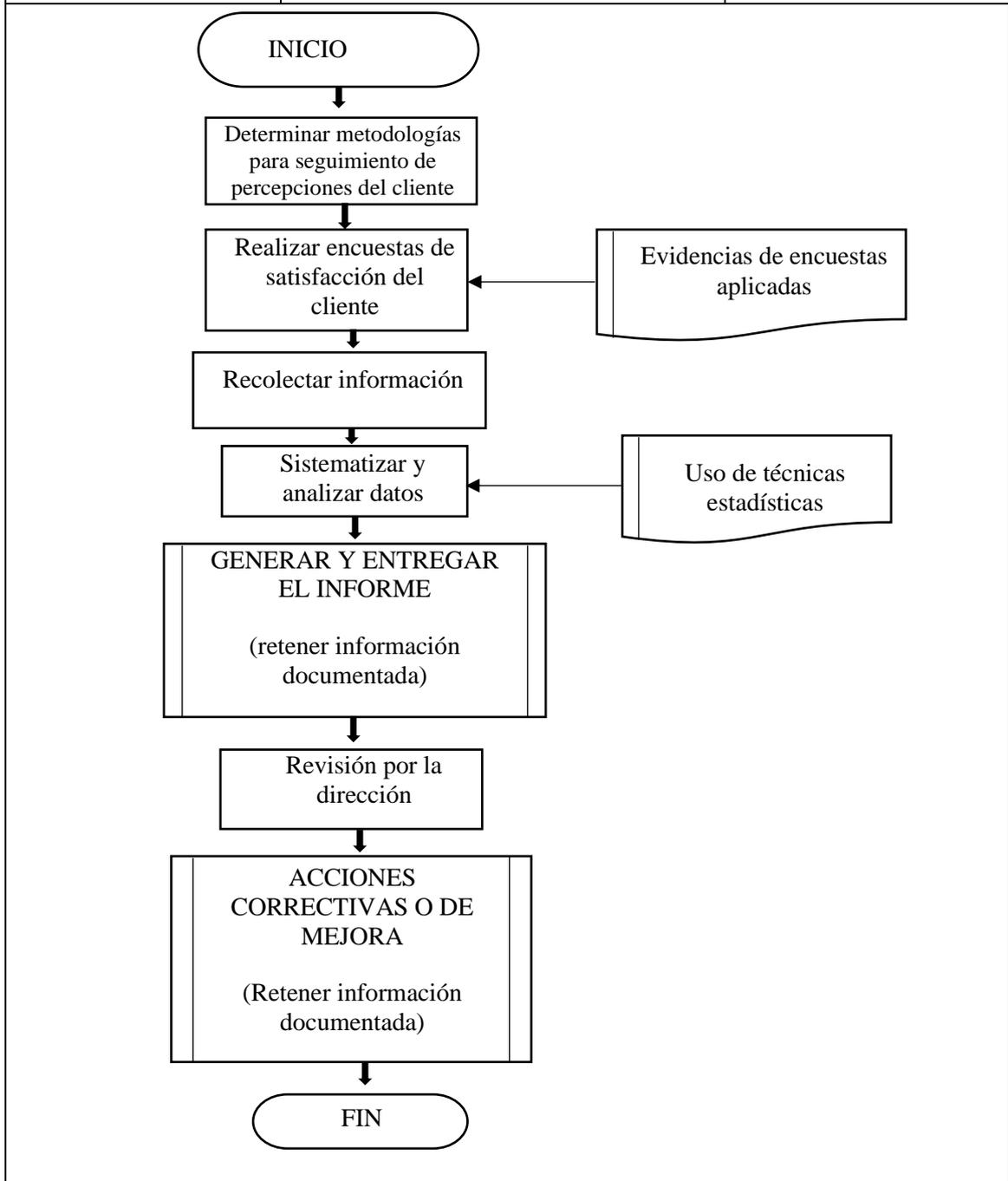
	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodivisión”</b>  <b><u>PROCESO DE AUDITORÍA</u></b>  <b><u>INTERNA</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código:</b>  <b>SGC/MPR/4.4</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: ½</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



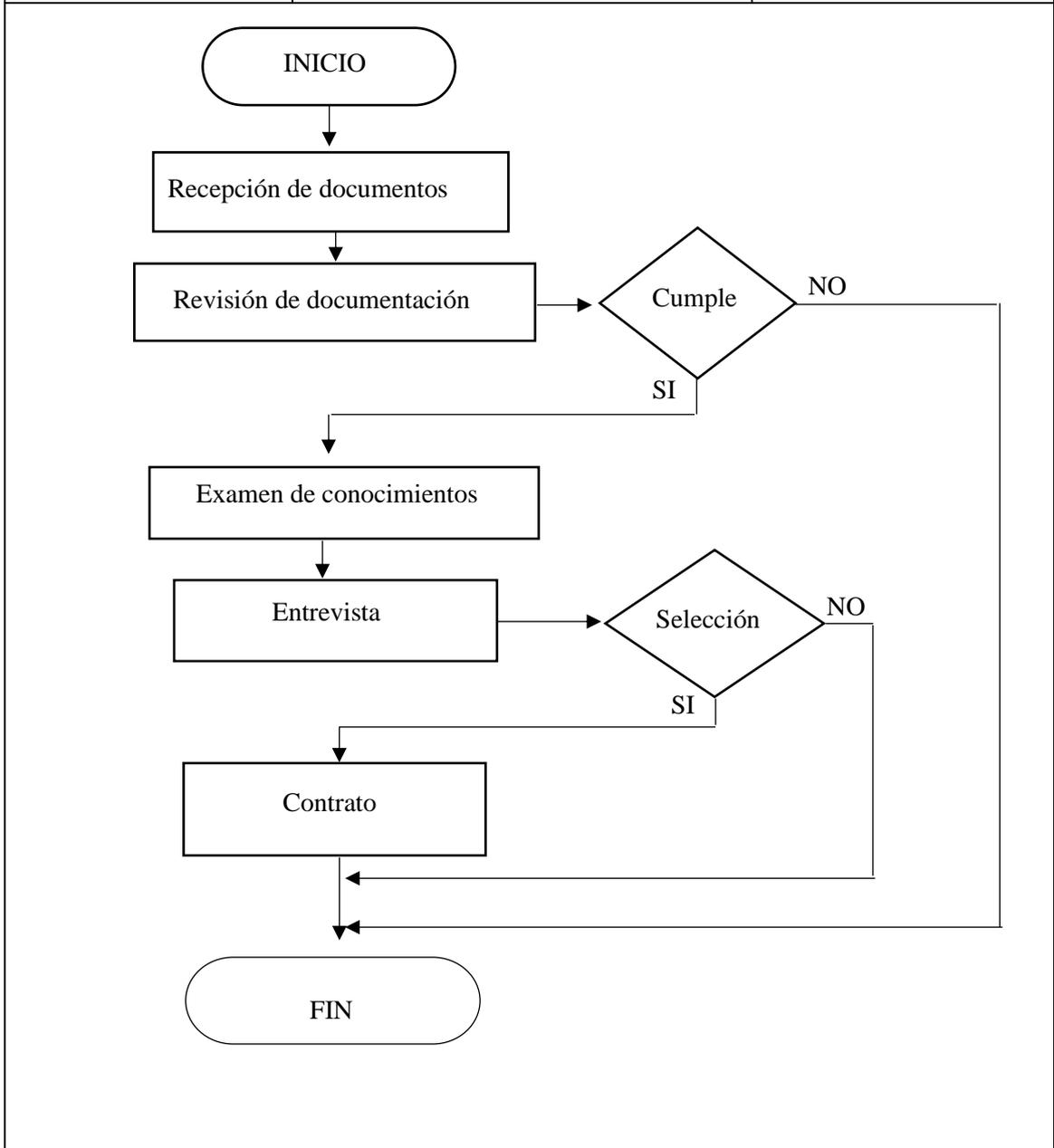
	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <b><u>PROCESO DE AUDITORÍA</u></b>  <b><u>INTERNA</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/MPR/4.4</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/3</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



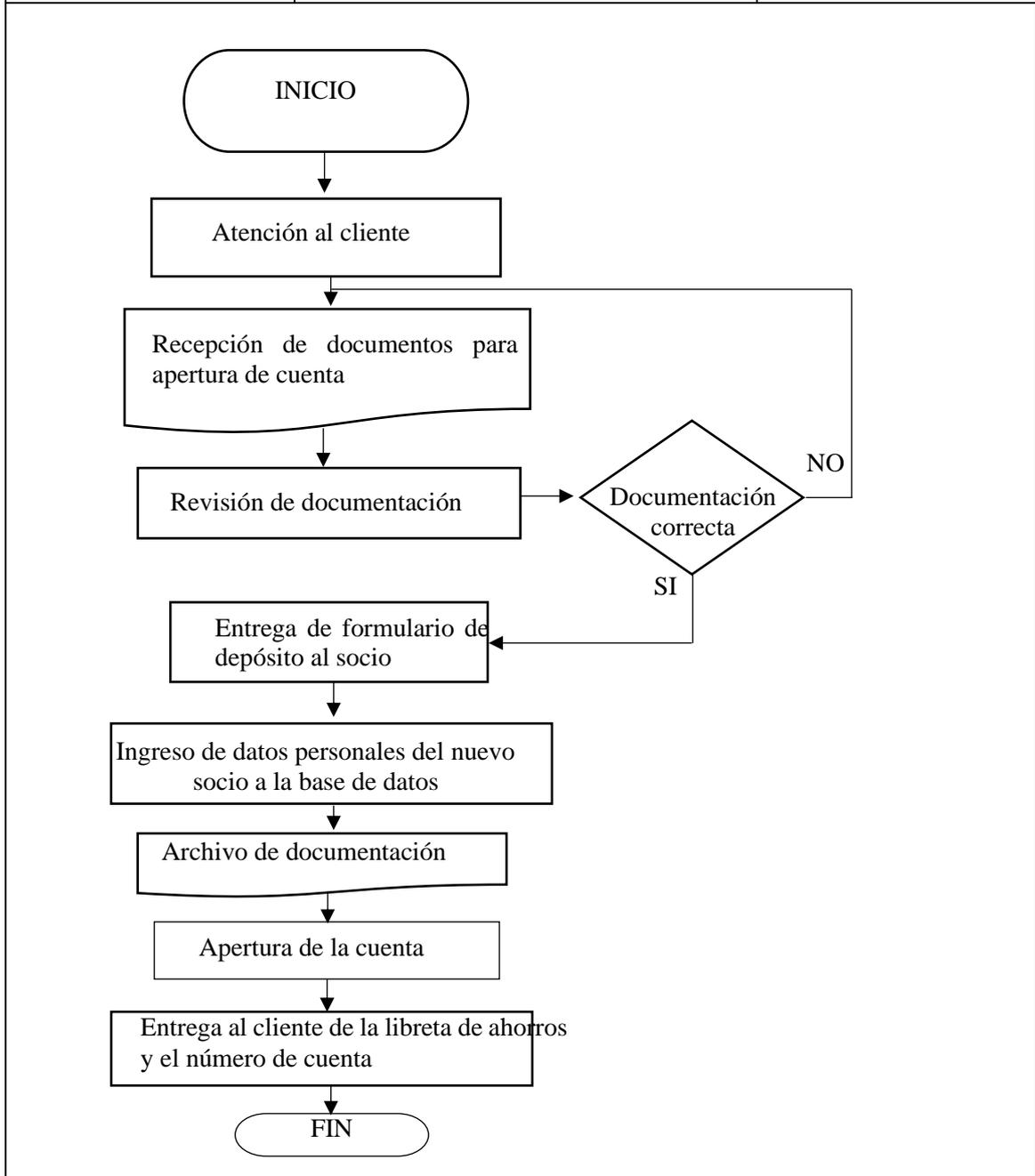
	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <b><u>PROCESO DE SATISFACCIÓN</u></b>  <b><u>DEL CLIENTE</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código:</b>  <b>SGC/PRCD/4.4</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/1</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



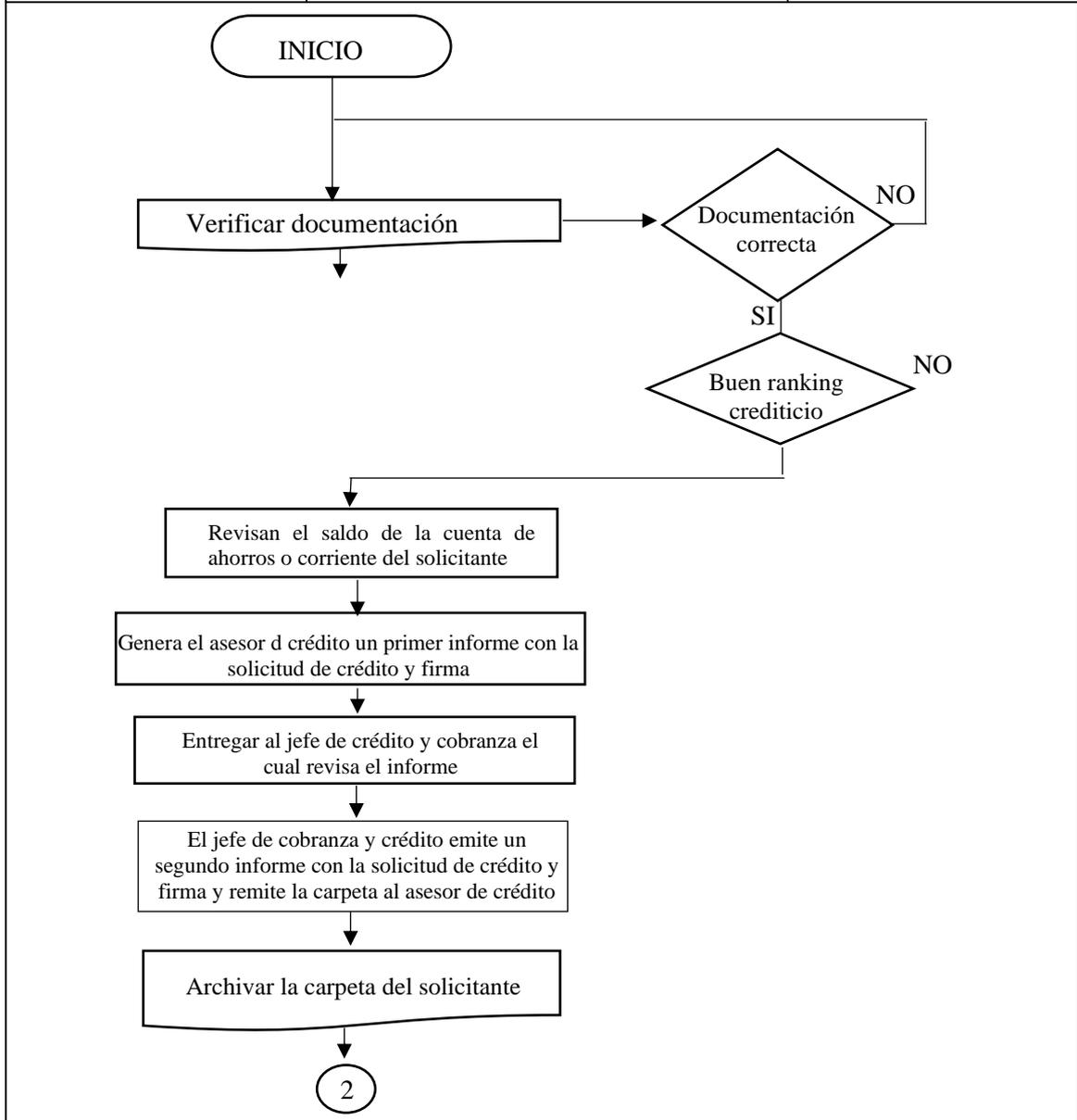
	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <b><u>PROCESO DE CONTRATACIÓN</u></b>  <b><u>DE TALENTO HUMANO</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/PCTH/4.4</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/1</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



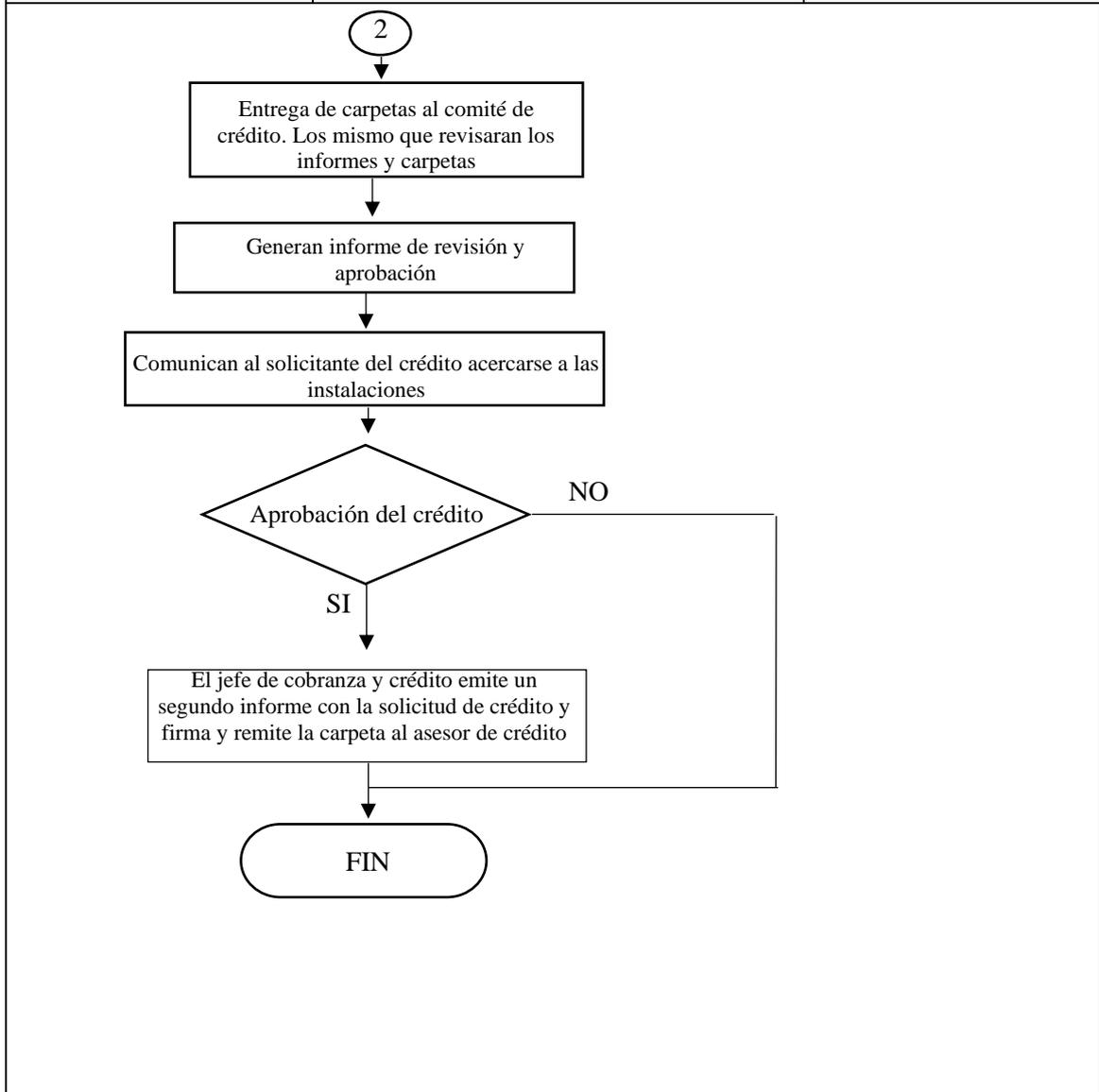
	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvision”</b>  <b><u>PROCESO DE AHORRO</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/PA/4.4</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/1</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



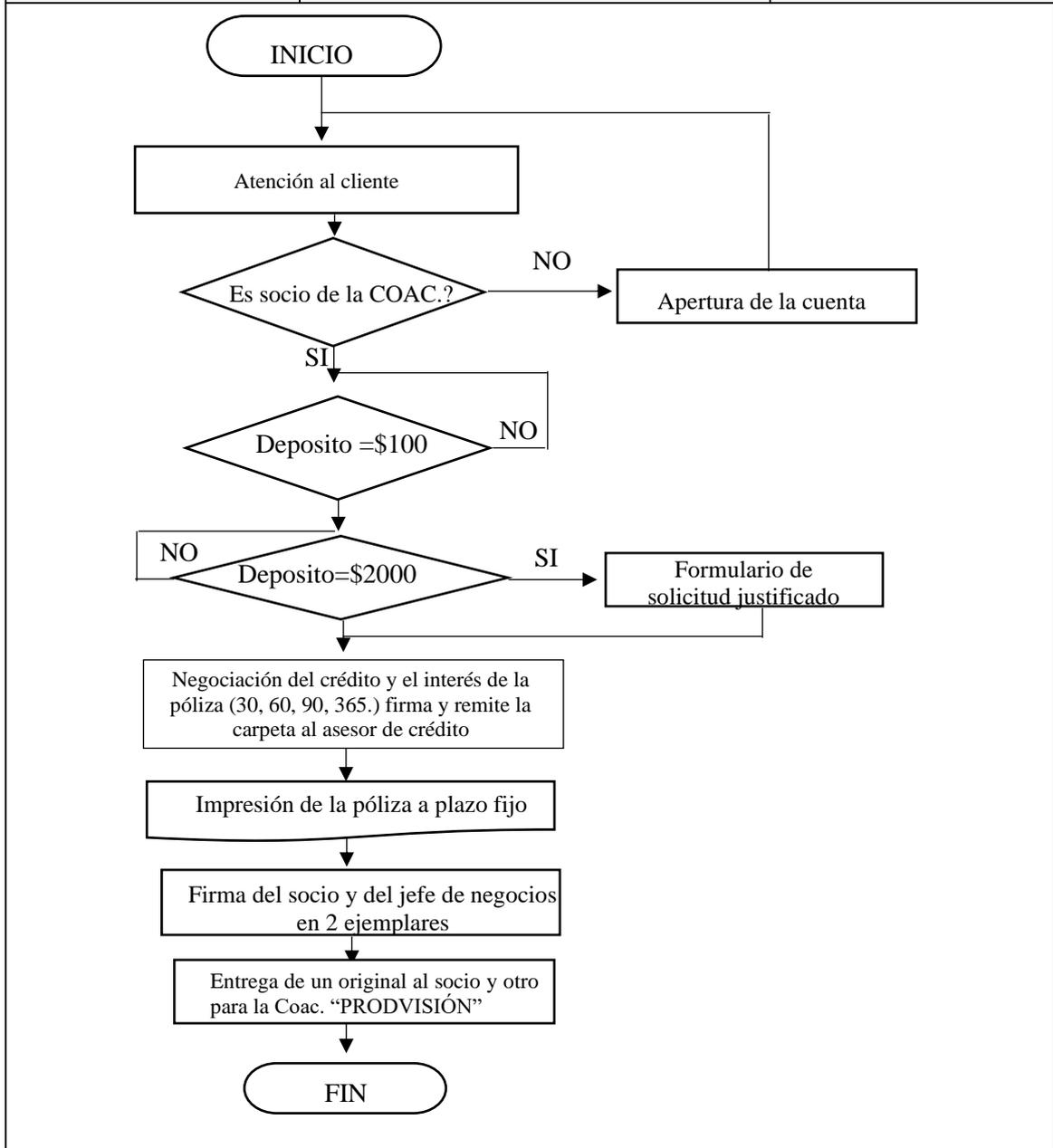
	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <b><u>PROCESO DE CRÉDITO</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/PC/4.4</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: ½</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <b><u>PROCESO DE CRÉDITO</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/PC/4.4</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 2/2</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <b><u>PROCESO DE INVERSIONES</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/PI/4.4</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/1</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



### 3.5.5 Liderazgo

#### 3.5.5.1 Liderazgo y compromiso

Es de vital importancia entender a la alta dirección ya que son ellos quienes deben demostrar el liderazgo y compromiso en relación al Sistema de Gestión de Calidad, tomando la responsabilidad y obligación de la eficiencia del sistema, de la misma manera que la política y los objetivos de la calidad tengan relación con el contexto y la dirección estratégica de la entidad, de esa manera se logre resultados esperados con la dirección y el apoyo del personal, de tal manera que se logre una mejora continua.

En la Coac. “Prodvisión” la alta dirección está representada por el gerente general y para dar cumplimiento al presente requisito: la alta dirección cumple funciones y responsabilidades la cual se ha determinado en la información documentada con el código **SGC/LC/5.1**

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <u><b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE</b></u> <u><b>PUESTO</b></u>	<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/LC/5.1.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>CARGO</b>	Gerente General	
<b>AREA</b>	Ejecutivo	
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Consejo de Administración	
<b>TITULO</b>	Economista, Ing. Comercial, Contador, a fines	
<b>EXPERIENCIA</b>	Mínimo 2 años en cooperativismo	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar judicial y extrajudicial a la cooperativa.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir a los socios, las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos.</li> <li>• Vigilar que se lleve correctamente la Contabilidad.</li> <li>• Colaborar con el Consejo de Administración en la elaboración del Presupuesto Anual.</li> <li>• Presentar al Consejo de Administración el Plan de trabajo Anual.</li> <li>• Contratar, remover y sancionar por el incumplimiento de funciones a todos los empleados de la institución.</li> </ul>		

- Buscar recursos e inversiones internas y externas.
- Administrar y custodiar los documentos negociables de la Cooperativa.
- Presidir la comisión de crédito.
- Mantener un escrito control de cartera vencida con sus respectivos saldos.
- Solicitar sesiones extraordinarias a los Consejos cuando se trate de asuntos urgentes o importantes de la Cooperativa.

### 3.5.5.2 Políticas de calidad

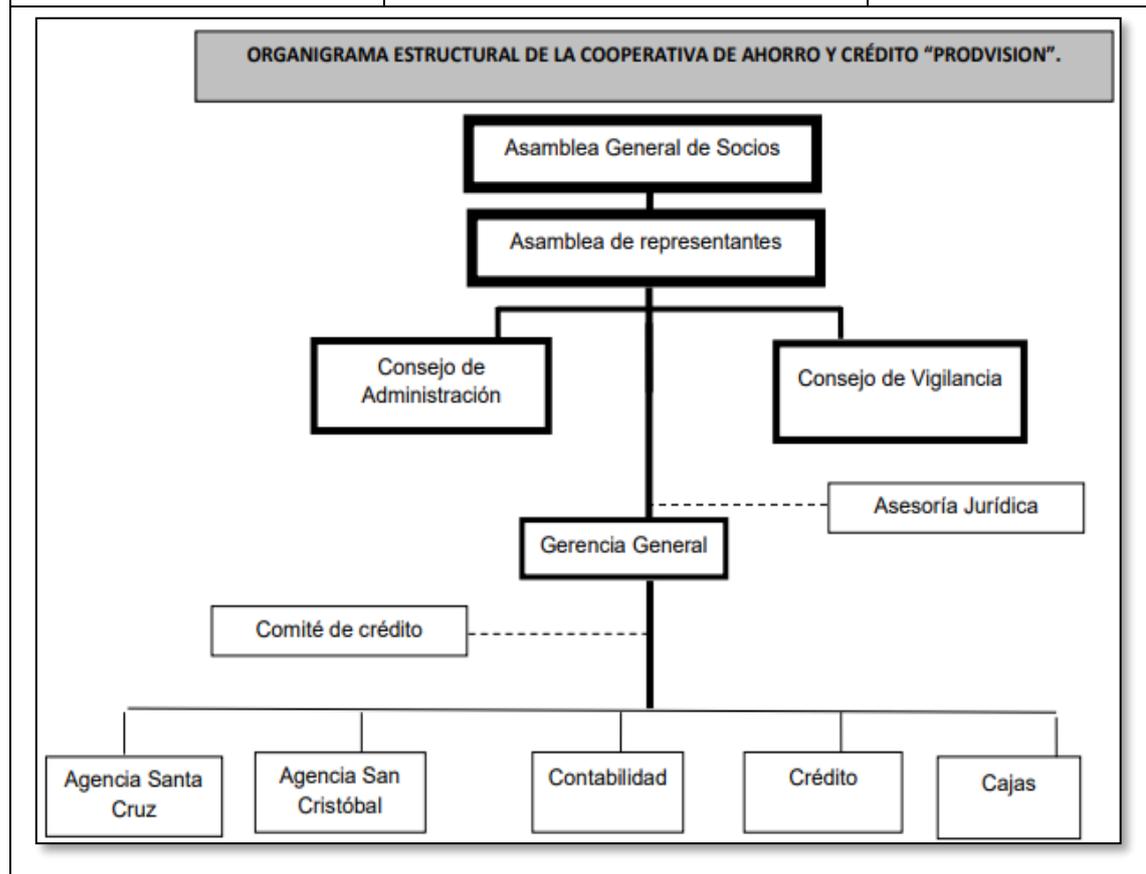
A través de la alta dirección, debe establecer, implementar y mantener una política de calidad, de manera que proporcione un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad y su compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la calidad. Dicha política declarada en la información documentada “Política de calidad” código **SGC/PC/5.2**.

	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <u><b>DESCRIPCIÓN POLITICAS DE</b></u>  <u><b>CALIDAD</b></u></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/PC/5.2.</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/1</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>
<p><b>1. POLITICA DE CALIDAD</b></p> <p>En la COAC. “Provisión” estamos comprometidos a apoyar y mejorar el bienestar y productividad de nuestros socios de todos los niveles, mediante la prestación de productos y servicios financieros innovadores de la mejor calidad, que bajo principios cooperativos y la adecuada evaluación de riesgos, buscamos permanentemente el fortalecimiento de la Economía Social Popular y Solidaria de sus asociados y clientes con un enfoque de género, incremento de ingresos económicos familiares, inversiones con productividad y rentabilidad justa, siendo nuestros colaboradores la base para lograrlos.</p>		

### 3.5.5.3 Roles, responsabilidad y autoridades

La alta dirección es la responsable del destino de la entidad y es la que debe asignar las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes, su comunicación y correcta ejecución permitirá a los colaboradores conseguir los resultados esperados. La información documentada corresponde al código **SGC/RRA/5.3**.

	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvision”</b>  <u><b>ORGANIGRAMA</b></u>  <u><b>ESTRUCTURAL</b></u></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código:</b>  <b>SGC/RRA/5.3.</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: ½</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>  Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>  Eduardo Espín  María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>  Eduardo Espín  María del Carmen Moreno</p>



		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvision”</b> <b><u>MATRIZ DE ROLES</u></b> <b><u>Y</u></b> <b><u>REPOSABILIDADES</u></b> <b><u>RACI</u></b>		<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/RRA/5.3.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>		
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez		<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		
<b>1. OBJETIVO</b> Determinar y asignar las responsabilidades y autoridad que requieren los proceso para obtener la eficacia.						
<b>RA: Responsabilidad y Roles</b>			<b>ROLES</b>			
			<b>GRENTE GENERAL</b>	<b>DIRECTOR SGC</b>	<b>CONTADORA</b>	<b>JEFES DEPARTAMENTALES</b>
<b>PROCESOS DE LA ORGANIZACIÓN</b>	Administración	RA				
	Programación del SGC	RA	RA			
	SGC		RA			
	Liderazgo y empoderamiento	RA			RA	
	Evaluación de desempeño del SGC		RA			
	Productos y servicios financieros	RA	RA	RA	RA	
	Gestión de recursos	RA				
	Gestión financiera			RA		
	Gestión de talento humano	RA			RA	
	Información documentada		RA			

### 3.5.6 Planificación

#### 3.5.6.1 Evaluación de riesgos

Para este apartado la Coac. Prodvisión debe revisar los requerimientos: entendiendo a la organización y comprensión de las necesidades, de tal manera se podrá llegar a determinar cuáles son los riesgos y oportunidades para mejorar continuamente la eficiencia del SGC. La siguiente información se documenta a través del código **SGC/ER/6.1**.

	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <u><b>EVALUACIÓN DE RIESGOS</b></u></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/ER/6.1</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/1</b></p>			
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>			
<b>1. DETERMINACIÓN Y VALORACIÓN DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>					
	<b>Valoración de riesgos</b>				
	<b>ALTO</b> <b>4</b>	<b>MEDIO</b> <b>3</b>	<b>MODERADO</b> <b>2</b>	<b>BAJO</b> <b>1</b>	<b>REF</b>
Que la recesión económica no supere este año		X			R1
Intrusión y ataques a los sistemas financieros (hackers, entre otros)		X			R2
Exposición a eventos de la naturaleza (sismos, etc.)		X			R3
Productos y servicios ofrecidos en el mercado más efectivos por parte de otros prestadores		X			R4
Presencia de prestamistas informales			X		R5
Posibilidad de formalizar convenios con instituciones que		X			O1

permitan la formación y capacitación del talento humano					
Aprovechamiento de la tecnología disponible			X		O2
Apoyo del gobierno u organismos extranjeros			X		O3
Alianzas estratégicas con otras cooperativas		X			O4

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA VALORACIÓN DE LOS RIESGOS

Valoración	Consecuencia	Criterio (impacto de riesgo para la entidad)
1	BAJO	<b>Impacto en la empresa insignificante:</b> se puede corregir rápidamente. Nada reportable con la alta dirección. No hay productos o servicios no conformes: Mínima insatisfacción de personal o el cliente
2	MODERADO	<b>Impacto leve en la empresa:</b> daños localizados, incidente reportable a la alta dirección. Afectación menor a la conformidad de productos y servicios. Algunos problemas de insatisfacción del personal o el cliente.
3	MEDIO	<b>Impacto limitado en la empresa:</b> impacto moderado en ciertos recursos. Incidente reportable a la alta dirección con seguimiento. Correcciones en servicios y productos no conformes. Reportable a organismos legales con corrección. Problemas generalizados de insatisfacción del personal o del cliente.
4	ALTO	<b>Impacto serio en la empresa:</b> impacto serio en los recursos. Significativa pérdida de mercado. Reportable a la alta dirección con seguimiento de su parte y acción correctiva. Correcciones a grupos de productos y servicios no conformes. Intervención seria de organismos legales. Alta rotación del personal. Pérdida financiera controlable.

### 3. ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

<b>Ref.</b>	<b>Descripción de la acción</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha de terminación</b>	<b>fecha de revisión</b>
R1	Mantener y mejorar las facilidades de pago de acuerdo con la realidad del mercado.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerente General</li><li>• Contadora General</li></ul>	MARZO 2021	MARZO 2021
R2	Revisar periódicamente la vulnerabilidad de los sistemas informáticos e invertir en seguridad y protección de datos e información.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerente General</li><li>• Director del SGC</li><li>• Jefe del área de informática</li></ul>	JUNIO 2021	JUNIO 2021
R3	Diferenciarse en el trato al cliente, brindando servicios de calidad, acompañados de una óptima atención con el cliente.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gerente General</li><li>• Jefe de Talento Humano</li></ul>	JUNIO 2021	JUNIO 2021

### 3.5.6.2 *Objetivos de calidad y planificación*

Sin un objetivo claro, los esfuerzos pueden ser muchos, pero los resultados deseados serán insuficientes. La conformidad de este requisito se muestra en la información documentada código **SGC/OC/6.2**. Antes de abordar con el desarrollo de esta cláusula se describe la misión y visión de la entidad.

#### **Misión**

Somos una entidad financiera de ahorro y crédito de apoyo social a las Microfinanzas y emprendimiento de la región, mediante la innovación de sistemas y procesos de calidad ágiles y oportunos para el socio y la comunidad

#### **Visión**

Para el año 2023 liderar el sector cooperativo de ahorro y crédito a través de la concesión de microcréditos, con protagonismo en el mercado local, regional e insular, con un equipo de trabajo joven, dinámico y sobre todo preparado.

		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvision”</b> <b><u>OBJETIVOS DE CALIDAD</u></b>		<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/OC/6.2.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez		<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>Funciones</b>	<b>Nivel</b>	<b>Objetivos de calidad</b>	<b>N. Ref.</b>	
Gerente General	Ejecutivo	<ul style="list-style-type: none"><li>Alcanzar un 15% de crecimiento sostenible en los próximos 5 años.</li><li>Aumentar al 8% la participación en el mercado local para el 2021.</li></ul>	OC1	OC2
Director del SGC	Asesor externo	<ul style="list-style-type: none"><li>Lograr conformidad en un 95% con los requisitos del sistema de gestión de calidad de la Norma Internacional ISO 9001 hasta febrero 2022.</li></ul>	OC3	

Departamento Financiero	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disminuir en un 5% los costos de la operación.</li> <li>• Lograr el crecimiento en colocación de créditos del 5% anual.</li> </ul>	OC4  OC5
Jefes Departamentales	Operativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcanzar un 90% de satisfacción plena de los clientes, a través del cumplimiento de sus requerimientos y expectativas para diciembre del 2021.</li> </ul>	OC6



**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Provisión”**  
**PLANIFICACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE CALIDAD**

**Versión: 001**  
**Código: SGC/POC/6.2.**  
**Fecha: febrero 2021**  
**Página: 1/1**

**Elaborado por:**  
 Lourdes Jerez Jiménez

**Revisado por:**  
 Eduardo Espín  
 María del Carmen Moreno

**Aprobado por:**  
 Eduardo Espín  
 María del Carmen Moreno

**Plan de acciones para cumplir los objetivos de calidad**

Objetivo	Actividades	Recursos	Fecha		Responsables	Costo aproximado
			Inicio	Fin		
Alcanzar un 15% de crecimiento sostenible en los próximos 5 años.	Ingresar en nuevos mercados: pólizas y seguros internacionales.	Financieros Infraestructura Personal con habilidad y competencia.	01/03/2021	31/12/2021	Gerente General	Por determinar
Aumentar al 8% la participación en el mercado local para el 2021.	Posicionar la imagen de la organización.	Financieros Infraestructura Personal con habilidad y competencia.	07/03/2021	31/12/2021	Gerente General	3500 USD
Lograr conformidad en un 95% con los requisitos del	Implementar el sistema de gestión de calidad.	Financieros Infraestructura	07/03/2021	31/12/2021	Director del SGC	4000 USD

sistema de gestión de calidad de la Norma Internacional ISO 9001 hasta febrero 2022.		Personal con habilidad y competencia.				
Disminuir en un 5% los costos de la operación.	Ofertar productos y servicios financieros de calidad al mejor precio del mercado.	Financieros Infraestructura Personal con habilidad y competencia.	07/03/2021	31/12/2021	Gerente General Área Financiera Jefes departamentales	Por determinar
Lograr el crecimiento en colocación de créditos del 5% anual.	Capacitación al personal en atención al cliente.	Financiero	07/03/2021	31/12/2021	Jefe de contabilidad financiera	1000 USD

### 3.5.6.3 Planificación y control de cambios

Considerando que el contexto de la organización es dinámico el SGC debe ser flexible para poder adaptarse a la misma velocidad. Esto requiere una adecuada planificación. La información documentada se manejará bajo el código **SGC/CC/6.3**.

		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <u><b>GESTIÓN DE CAMBIOS</b></u>			<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/CC/6.3.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>		
N.º de revisión	Descripción del cambio	Recursos	Responsable(s)	Fecha de solicitud	Estado	Observación	Prioridad

### **3.5.7 Apoyo**

#### **3.5.7.1 Recursos**

##### **Generalidades**

La administración de la Coac. Provisión debe asegurarse de proporcionar y determinar todos los recursos necesarios para la implementación, seguimiento, análisis y mejora continua del sistema de gestión de calidad propuesto.

##### **Personas**

Considerando las cláusulas 4.4 que trata de los sistemas de gestión de calidad y sus procesos y 5.3 roles, responsabilidad y autoridad, el presente manual puede presentar la necesidad de personal de diferentes áreas para la implementación exitosa del SGC.

- Gerente General y Asistente Administrativo.
- Director del SGC.
- Jefe del área Financiera y Auxiliar.
- Jefes Departamentales

##### **Financiero**

Sin dinero es muy complicado hacer que el sistema funcione, a continuación, se establece el presupuesto anual de implantación y mantenimiento del SGC:

- El presupuesto Operacional Anual POA hasta el 2023, siendo una información documentada con el código **SGC/PAO/7.1.3**.
- Presupuesto para la determinación e implementación de SGC.
- Presupuesto para el mantenimiento y mejora del SGC.

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <b><u>PRESUPUESTO ANUAL</u></b> <b><u>OPERACIONAL</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/PAO/7.1.3</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>			
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno			
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>COSTOS Y GASTOS</b>				
	<b>AÑO 2019</b> \$	<b>AÑO2020</b> \$	<b>AÑO2021*</b> \$	<b>AÑO 2022</b> \$	<b>AÑO 2023</b> \$
Gastos de personal	59,269.79	63,176.07	65,703.11	68,331.23	71,064.48
Honorarios	26,835.26	25,235.63	26,245.06	27,294.86	28,386.65
Servicios varios	19,872.64	16,559.63	17,222.02	17,910.90	18,627.34
Impuestos, contribuciones, multas	3,716.41	1,724.98	1,793.98	1,865.74	1,940.37
Depreciaciones	4,380.17	3,610.46	3,754.88	3,905.08	4,061.28
Amortizaciones	1,144.64	1,648.54	1,714.48	1,783.06	1,854.38
Otros gastos	200.00	250.00	260.00	270.4	281.22
<b>TOTAL \$</b>	648,846.91	114,505.31	116,693.53	121,361.27	126,215.72
<b>GASTOS FINANCIEROS</b>	<b>AÑO 2019</b> \$	<b>AÑO2020</b> \$	<b>AÑO2021*</b> \$	<b>AÑO 2022</b> \$	<b>AÑO 2023</b> \$
Intereses causados	70,564.09	87,461.31	90,965.76	94,604.39	98,388.56
Provisiones	54,725.79	64,871.35	67,466.20	70,164.85	72,971.44
Otros gastos y pérdidas	9,836.13	11,103.96	11,548.12	12,010.04	12,490.44
Implementación y mantenimiento del SGC	0.00	0.00	7,000.00	7,280.00	7,571.20
<b>TOTAL \$</b>	135,126.01	163,435.62	176,980.098	184,059.28	191,421.64



**Cooperativa de Ahorro y Crédito**  
**“Provisión”**  
**“PRESUPUESTO PARA LA**  
**IMPLANTACION Y MANTENIMIENTO**  
**DEL SGC”**

**Versión: 001**  
**Código: SGC/PIM/7.1.3.**  
**Fecha: febrero 2021**  
**Página: 1/1**

**Elaborado por:**  
 Lourdes Jerez Jiménez

**Revisado por:**  
 Eduardo Espín  
 María del Carmen Moreno

**Aprobado por:**  
 Eduardo Espín  
 María del Carmen Moreno

**1. Presupuesto para la determinación e implementación del Sistema de Gestión de Calidad**

<b>CUENTAS</b>	<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>	<b>Abril</b>	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Octubre</b>	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>	<b>Subtotal</b>
Servicio de consultoría externa			800	800	800	800							3200
Curso de capacitación ISO 9001			750										750
Adquisiciones de Normas			315										315
Curso de capacitación auditorías internas ISO 9001				250	250								500

Software para gestión del SGC y su documentación				500									500
Relacionados con cumplimientos legales y reglamentarios				100									100
costos adicionales de personal			386	386	386	386							1544
Costo de certificación *													**
<b>2. Presupuesto para el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de calidad</b>													
Auto evaluación anual anexo ISO 9004					10								
Programa de mejora					800								
Auditoría interna						480							
Revisión por la dirección con asesores					386								
Formación auditores internos					450								
Licenciamiento del software de control de la información documentada					75	75	75	75	75	75	75	75	600

Relaciones con clientes, encuestas de terceros					200							200	400
Relación con proveedores externos													0
Introducción de la gestión de riesgos en todos los procesos													0
<b>TOTAL, ANTES IMPREVISTOS</b>													<b>10035</b>
<b>MAS MENOS IMPREVISTO 5%</b>													<b>501,75</b>
<b>INVERSIÓN FINAL SGC</b>													<b>1536,75</b>

## Infraestructura

Para dar cumplimiento a este requisito, la cooperativa debe contar con una infraestructura en buen estado. Los espacios físicos deben tener una distribución adecuada para poder realizar eficientemente las funciones de trabajo. Cada departamento debe tener los implementos necesarios para poder ejercer su trabajo y ofrecer un servicio adecuado a sus socios.

## Ambiente de trabajo

Es obligación de la organización ofrecer un ambiente propicio y en las mejores condiciones para sus colaboradores, con el propósito de que tanto sus procesos como sus resultados sean eficientes y óptimos. Información documentada se registra con el código **SGC/AT/7.1.5**.

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvision”</b> <b><u>AMBIENTE DE TRABAJO</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código:</b> <b>SGC/AT/7.1.5.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>1. Factores ambientales del proceso</b>		
<b>FISICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Acceso a la naturaleza, vista y luz del día</li><li>❖ Limpieza y orden</li></ul>	<b>SOCIALES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Relaciones laborales</li><li>❖ Compromiso del personal</li><li>❖ Ambiente tranquilo y libre de conflictos</li></ul>	
<b>PSICOLÓGICOS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Satisfacción con el trabajo</li></ul>	<b>AMBIENTALES:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Calidad del aire interior</li></ul>	
<b>2. Aprovisionamiento para el medio ambiente</b>		
<b>2.1. Verificación a las condiciones del ambiente de operación del proceso.</b>		
<b>Responsable:</b> Responsable de cada departamento	<b>Frecuencia:</b> Se hace mensualmente	

<b>2.2. Plan de reacción para aprovisionar y mejorar el ambiente</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura de trabajo en equipo y participación.</li> <li>• Inspecciona el medio ambiente considerando los factores determinados.</li> <li>• Recopilación de evidencias del estado del ambiente.</li> <li>• Señala oportunidades de mejora.</li> <li>• Determinar las acciones para mejorar las oportunidades detectadas.</li> <li>• Planificar tiempos, costos y responsables para la mejora.</li> </ul>	
<b>2.3. Gestión de recursos financieros para aprovisionar el ambiente de trabajo</b>	
Responsable de definir y solicitar: Directores de cada departamento	Responsables de autorizar: Gerente General
<b>3. Mantenimiento del medio ambiente</b>	
El mantenimiento de las condiciones, elementos y variables que forman parte de este proceso son responsabilidad del líder del proceso en colaboración con el líder de mantenimiento de la infraestructura.	
<b>4. Consideraciones</b>	
<b>Elementos para considerar en la formación de un medio ambiente adecuado para los procesos:</b>	
<b>Colaboración:</b> Cuenta con la colaboración de sus compañeros u otras personas de otros departamentos.	<b>Confort:</b> Se crea a través de la combinación correcta de la temperatura, el flujo de aire y la humedad.
<b>Control de ruido:</b> Permitir a la gente controlar el ruido mediante el acceso a dispositivos, que cancelen el ruido.	<b>El acceso a la naturaleza, vistas y luz del día:</b> Las personas generalmente prefieren estar rodeadas de la naturaleza, ya que ayudan a contrarrestar el estrés del trabajo.
<b>Calidad del aire interior:</b> Los lugares de trabajo saludables son un foco de atención para las organizaciones de hoy.	<b>Color:</b> Utilice el color de manera estratégica para promover comportamiento deseados y reacciones psicológicas.

### 3.5.7.2 Competencia

La nueva Norma ISO 9001:2015, incluye a las personas como si fueran recursos del Sistema de Gestión de Calidad. Por ello la entidad debe contratar personal que cumpla con las competencias correspondientes y acordes a cada puesto de trabajo con el fin de obtener los resultados previstos.

Por lo que se establece la información documentada con el código **SGC/DP&C/7.2.** como evidencia de la competencia para los siguientes puestos claves de la cooperativa:

- Gerente General.
- Directos del SGC.
- Contador General.
- Administrador de Sistemas.

	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Provisión”</b>  <u><b>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE</b></u>  <u><b>PUESTO</b></u></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código:</b>  <b>SGC/DP&amp;C/7.2.</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/1</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>
<p><b>Información básica</b></p>		
<p><b>CARGO</b></p>	<p>GERENTE GENERAL</p>	
<p><b>NIVEL</b></p>	<p>EJECUTIVO</p>	
<p><b>TITULO</b></p>	<p>Lic. en Contabilidad y Auditoría, Administrador de Empresas o carrera a fines.</p>	
<p><b>EXPERIENCIA</b></p>	<p>8 a 10 años o más en actividades similares con instituciones financieras</p>	
<p><b>Funciones esenciales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Representar judicial y extrajudicial a la cooperativa.</li> <li>• Cumplir y hacer cumplir a los socios, las disposiciones emanadas de la Asamblea General y de los Consejos.</li> <li>• Vigilar que se lleve correctamente la Contabilidad.</li> </ul>		

- Colaborar con el Consejo de Administración en la elaboración del Presupuesto Anual.
  - Presentar al Consejo de Administración el Plan de trabajo Anual.
  - Contratar, remover y sancionar por el incumplimiento de funciones a todos los empleados de la institución.
  - Buscar recursos e inversiones internas y externas.
  - Administrar y custodiar los documentos negociables de la Cooperativa.
  - Presidir la comisión de crédito.
  - Mantener un escrito control de cartera vencida con sus respectivos saldos.
- Solicitar sesiones extraordinarias a los Consejos cuando se trate de asuntos urgentes o importantes de la Cooperativa.
- Prever la disponibilidad de recursos adecuados y necesarios para el SGC.
  - Comprometer al personal favoreciendo la eficacia del SGC.

Competencia	Grado mínimo requerido			
	Muy Alto	Alto	Normal	Bajo
<b>Fundamentales</b>				
Compromiso con la empresa	Si			
Proactiva	Si			
Comunicación interpersonal	Si			
Orientación a la mejora continua	Si			
Dominio de distintas normas de gestión	Si			
Gestión y mitigación de riesgos	Si			
<b>De Gestión</b>				
Liderazgo	Si			
Trabajo en equipo	Si			
Negociación	Si			
Aprovechamiento de recursos	Si			
Conocimientos de los procesos de la organización	Si			
Orientación al cliente, y otras partes interesadas	Si			
Conocimiento de los productos y servicios financieros de la organización	Si			

**Relaciones del puesto**

- Con todo el personal de la Cooperativa para fines de trabajo.
- Con el Consejo de Administración.
- Con el Consejo de Vigilancia.
- Con Auditoría Externa.
- Con la Asamblea General de Representantes.
- Con la Comisión de Cooperativa.
- Con instituciones Privadas, Públicas y Públicas en general.
- Director del SGC.

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Provision”</b> <b><u>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE</u></b> <b><u>PUESTO</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código:</b> <b>SGC/DP&amp;C/7.2.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>		
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		
<b>Información básica</b>				
<b>CARGO</b>	DIRECTOR DEL SGC			
<b>NIVEL</b>	ASESOR			
<b>TITULO</b>	Máster en dirección y gestión de calidad, conocimiento en Norma ISO			
<b>EXPERIENCIA</b>	2 años en implementación del SGC			
<b>Funciones esenciales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar en forma directa el SGC en su conjunto y coordinar todas las acciones que permitan el normal funcionamiento del SGC.</li> <li>• Proveer e informar al gerente general acerca del desempeño del sistema de gestión de calidad.</li> <li>• Monitorear el óptimo cumplimiento de los plazos comprometidos en el SGC.</li> <li>• Identificar oportunamente los posibles riesgos de no cumplimiento de algún requisito del SGC.</li> <li>• Supervisar la correcta ejecución de los encargados de procesos, de los procedimientos de control de documentos, control de registros, acciones correctivas y preventivas, auditorías internas de calidad y control del servicio no conforme.</li> <li>• Sistematizar y controlar la documentación existente que se genere por nuevos requerimientos del SGC.</li> <li>• Tomar acciones con los responsables de los procesos para controlar la correcta ejecución de los procesos del SGC.</li> </ul>				
<b>Competencia</b>	<b>Grado mínimo requerido</b>			
	<b>Muy Alto</b>	<b>Alto</b>	<b>Normal</b>	<b>Bajo</b>
<b>Fundamentales</b>				
Conocimiento de la Norma ISO 9001:2015, ISO 9001:2009	Si			

Planeación y organización	Si			
Pensamiento analítico	Si			
Pensamiento conceptual		Si		
Preocupación por orden y calidad	Si			
Búsqueda de información	Si			
<b>De Gestión</b>				
Liderazgo	Si			
Trabajo en equipo	Si			
Negociación	Si			
Aprovechamiento de recursos	Si			
Conocimientos de los procesos de la organización	Si			
Orientación al cliente, y otras partes interesadas	Si			
Conocimiento de los productos y servicios financieros de la organización	Si			
<b>Relaciones del puesto</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente General.</li> <li>• Departamento Financiero.</li> <li>• Jefes Departamentales.</li> </ul>				

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvision”</b> <b><u>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE</u></b> <b><u>PUESTO</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código:</b> <b>SGC/DP&amp;C/7.2.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>Información básica</b>		
<b>CARGO</b>	CONTADOR GENERAL	
<b>NIVEL</b>	APOYO	
<b>TITULO</b>	Lic. en Contabilidad y Auditoría	
<b>EXPERIENCIA</b>	4 a 5 años o más en actividades similares con instituciones financieras	
<b>Funciones esenciales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en la formulación de plan estratégico y plan operativo anual de la Cooperativa.</li> <li>• Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su departamento y presenta a Gerencia General, para su aprobación, seguimiento y evaluación.</li> <li>• Participa en la planificación y presupuestación operativa de su área y de la institución.</li> <li>• Analiza, evalúa y recomienda los cambios que sean necesarios en el sistema de contabilidad de la Cooperativa, siempre que propendan a mejorar el mismo, cumpliendo con las normas de Contabilidad de general aceptación.</li> <li>• Efectúa constataciones de inventarios físicos en forma periódica o cuando se lo requiera, de todos los bienes de la Cooperativa, así como la existencia de materiales y equipos.</li> <li>• Cumple con las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna, Externa y Organismos de Control.</li> <li>• Planifica, organiza y distribuye entre el personal a su cargo los diferentes subsistemas contables.</li> <li>• Legaliza con su firma, la veracidad de los estados financieros para la Cooperativa.</li> <li>• Prepara, revisa, cancela las declaraciones de pagos, por concepto de retención de impuestos a la renta y otras obligaciones tributarias vigentes.</li> <li>• Elabora, registra y legalizar comprobantes de contabilidad de fin de mes y cierre del ejercicio económico.</li> <li>• Revisa y aprueba en forma mensual las conciliaciones bancarias y anexos.</li> </ul>		

- Mantiene un sistema contable oportuno y al día con los requisitos de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las normas contables.
- Efectúa el control previo concurrente de las transacciones financieras de la Cooperativa, de acuerdo con las disposiciones internas y las normas vigentes.
- Dispone oportunamente de los estados financieros y demás anexos, a fin de proporcionar a los estamentos ejecutivos y directivos de información veraz para su análisis y toma de decisiones.
- Lleva y mantiene actualiza la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo.
- Supervisa las actividades del personal de la unidad de Contabilidad, a fin de que los procedimientos y operaciones contables se ejecuten correctamente.
- Revisa anexos o balances y emite informes al Consejo Administrativo y Vigilancia, Gerencia General y Auditoría.
- Analiza los sistemas contables, estados financieros y presenta a Gerencia General de la Cooperativa para la toma de decisiones.
- Lleva un adecuado control del manejo de la Tesorería, a fin de que los fondos sean destinados y administrados con criterio de liquidez, rentabilidad, dispersión y seguridad.
- Realiza periódicamente arqueos de Caja Chica.
- Revisa el cálculo de pago de diaras a los Directivos.
- Realiza reuniones de trabajo con su personal para tratar asuntos de trabajo.
- Asesora a los miembros de la Asamblea General de Representantes, a la Gerencia, en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno en materia crediticia, cuando sea requerido.

Competencia	Grado mínimo requerido			
	Muy Alto	Alto	Normal	Bajo
<b>Fundamentales</b>				
Manejo de recursos financieros	Si			
Planificación	Si			
Organización de sistemas		Si		
Juicio y toma de decisiones	Si			
Pensamiento analítico	Si			
Normativa legal	Si			
<b>De Gestión</b>				
Gestión de inventarios y tributaria	Si			
Trabajo en equipo	Si			

Negociación	Si			
Aprovechamiento de recursos	Si			
Orientación al cliente, y otras partes interesadas	Si			
Gestión de riesgos relacionados con su área	Si			
<b>Relaciones del puesto</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con todo el personal de la Cooperativa.</li> <li>• Gerente General, Tesorero-Cajero.</li> <li>• Con el Consejo de Vigilancia.</li> <li>• Auxiliar Contable.</li> <li>• Departamento de sistemas.</li> <li>• Auditor interno y externo.</li> <li>• Organismo de control.</li> </ul>				

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvision”</b> <b><u>DESCRIPCIÓN Y PERFIL DE</u></b> <b><u>PUESTO</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código:</b> <b>SGC/DP&amp;C/7.2.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>Información básica</b>		
<b>CARGO</b>	ADMINISTRADOR DE SISTEMAS	
<b>NIVEL</b>	APOYO-OPERATIVO	
<b>TITULO</b>	Titulo financiero como Ingeniero de Sistemas o afines	
<b>EXPERIENCIA</b>	2 a 3 años o más en actividades similares con instituciones financieras	
<b>Funciones esenciales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en la formulación de plan estratégico y plan operativo anual de la Cooperativa.</li> <li>• Elabora un plan de trabajo anual para el desarrollo de su departamento y presenta a Gerencia General, para su aprobación, seguimiento y evaluación.</li> <li>• Participa en la planificación y presupuestación operativa de su área y de la institución.</li> <li>• Analiza, evalúa y recomienda los cambios que sean necesarios en el sistema de contabilidad de la Cooperativa, siempre que propendan a mejorar el mismo, cumpliendo con las normas de Contabilidad de general aceptación.</li> <li>• Efectúa constataciones de inventarios físicos en forma periódica o cuando se lo requiera, de todos los bienes de la Cooperativa, así como la existencia de materiales y equipos.</li> <li>• Cumple con las recomendaciones emitidas por Auditoría Interna, Externa y Organismos de Control.</li> <li>• Planifica, organiza y distribuye entre el personal a su cargo los diferentes subsistemas contables.</li> <li>• Legaliza con su firma, la veracidad de los estados financieros para la Cooperativa.</li> <li>• Prepara, revisa, cancela las declaraciones de pagos, por concepto de retención de impuestos a la renta y otras obligaciones tributarias vigentes.</li> <li>• Elabora, registra y legalizar comprobantes de contabilidad de fin de mes y cierre del ejercicio económico.</li> </ul>		

- Revisa y aprueba en forma mensual las conciliaciones bancarias y anexos.
- Mantiene un sistema contable oportuno y al día con los requisitos de las operaciones económicas, garantizando la aplicación correcta de las normas contables.
- Efectúa el control previo concurrente de las transacciones financieras de la Cooperativa, de acuerdo con las disposiciones internas y las normas vigentes.
- Dispone oportunamente de los estados financieros y demás anexos, a fin de proporcionar a los estamentos ejecutivos y directivos de información veraz para su análisis y toma de decisiones.
- Lleva y mantiene actualiza la contabilidad de la institución, sus registros, anexos y demás documentos de respaldo.
- Supervisa las actividades del personal de la unidad de Contabilidad, a fin de que los procedimientos y operaciones contables se ejecuten correctamente.
- Revisa anexos o balances y emite informes al Consejo Administrativo y Vigilancia, Gerencia General y Auditoría.
- Analiza los sistemas contables, estados financieros y presenta a Gerencia General de la Cooperativa para la toma de decisiones.
- Lleva un adecuado control del manejo de la Tesorería, a fin de que los fondos sean destinados y administrados con criterio de liquidez, rentabilidad, dispersión y seguridad.
- Realiza periódicamente arqueos de Caja Chica.
- Revisa el cálculo de pago de diaras a los Directivos.
- Realiza reuniones de trabajo con su personal para tratar asuntos de trabajo.
- Asesora a los miembros de la Asamblea General de Representantes, a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno, en materia crediticia, cuando se requiera.

Competencia	Grado mínimo requerido			
	Muy Alto	Alto	Normal	Bajo
<b>Fundamentales</b>				
Algoritmos y estructura de datos	Si			
Lenguajes de programación	Si			
Diseño y gestión de la base de datos	Si			
Ingles nivel técnico		Si		
Sistemas operativos	Si			
Diseño de software	Si			
<b>De Gestión</b>				
Ingeniería de los computadores	Si			

Fundamentos de sistemas digitales	Si			
Arquitecturas y protocolos TCP/IP	Si			
Trabajo en equipo	Si			
Pensamiento analítico	Si			
Orientación al cliente	Si			
<b>Relaciones del puesto</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con todo el personal de Cooperativa: Control Interno, Administrativo, apoyo Administrativo y Operativo.</li> <li>• Gerencia General, Directivos de la Institución.</li> <li>• Representantes de instituciones públicas y privadas.</li> </ul>				

### 3.5.7.3 Concienciación

La administración de la empresa y los jefes departamentales tienen el compromiso de asegurarse que los trabajadores tomen conciencia de la política y los objetivos de calidad propuestos, también deben comprometer a su equipo de trabajo para que contribuyan eficientemente con el sistema de gestión de calidad. Para este fin se da lineamientos en la información documentada con el código **SGC/CCA/7.3**

		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <b><u>MÉTODO PARA LA TOMA DE</u></b> <b><u>CONCIENCIA</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código:</b> <b>SGC/CCA/7.3.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	
<b>1. Objetivo de la información</b> Promover la conciencia de la calidad en toda la organización.			
<b>2. Alcance</b> Aplicable a todos los procesos del sistema de gestión de calidad de la cooperativa.			
<b>3. Responsable</b> Alta dirección de la organización			
<b>4. Revisión</b> Se revisará al menos una vez al año			
<b>5. Desarrollo</b>			
<b>N.º</b>	<b>Acciones</b>		
1	Introducción adecuada al personal nuevo		
2	El líder del SGC coloca notas de información sobre temas del SGC en el boletín de la empresa y tableros de aviso.		
3	Capacitación periódica del SGC		
4	Toda información debe tener un cronograma de publicación, permanencia y retiro		
5	Todos deben promover la conciencia de la calidad		
6	Socializar los cambios del SGC		

<b>6. Cuestionario para reforzar la conciencia de la calidad</b>	
¿Conoce y entiende la política de calidad de la organización?	¿Ha identificado mejora en los últimos 6 meses?
¿Conoce usted los objetivos de la calidad de la organización?	¿Cómo se mide la calidad y la productividad en su puesto de trabajo?
¿Cuáles son los objetivos de calidad de su proceso o departamento?	¿Qué procedimientos o instrucciones sigue?

### 3.5.7.4 Comunicación

La organización debe establecer la comunicación tanto internas como externas adecuadas al sistema de gestión de calidad con ello poder obtener el éxito en el cumplimiento de los objetivos, y ser más eficientes. Resulta muy importante saber cómo y cuándo realizar la comunicación para así llevar un control y saber reacciones ante situación de estrés. Información documentada con el código **SGC/CC/7.4**.

		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvision”</b> <b><u>FORMULARIO PARA</u></b> <b><u>ACCIONES DE COMUNICACIÓN</u></b> <b><u>EN EL PROCESO</u></b>			<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/CC/7.4.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>		
		<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez		<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	
Proceso		Responsable del proceso			Código de la información documentada		
Ref.	Descripción de la etapa del proceso	Que informar	A quien informar	Quien debe informar	Medios para utilizar	Cuando se hará	

### 3.5.7.5 Información documentada

La organización debe tener la documentación suficiente que le permita cumplir con los objetivos de calidad. La información debe estar documentada según los requerimientos de la Norma ISO 9001:2015, y según los procesos que la organización requiera, se debe registrar y mantener con un código documental pertinente y accesible para todos los colaboradores, corresponde al código **SGC/ID/7.5.**

		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvision”</b> <b><u>INFORMACIÓN DOCUMENTADA</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/ID/7.5.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez		<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
N.º	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	
1	SGC/CO/4.1.	La organización y su contexto.	
2	SSGC/PI/4.2.	Determinación de los grupos de interés y sus necesidades.	
3	SGC/ASGC/4.3.	Alcance del sistema de gestión de calidad.	
4	SGC/MPR/4.4.	Proceso del sistema de gestión de calidad.	
5	SGC/H-A.	Presentación esquemática de los procesos. SGC/H-A.1/4.4: Administración y planificación SGC/H-A.2/4.4.: Planificación del SGC. SGC/H-A.3/4.4.: Liderazgo y compromiso SGC/H-A.4/4.4.: Evaluación del desempeño	
6	SGC/PRP/4.4.	Proceso de planificación.	
7	SGC/PAI/4.4.	Proceso de auditoría interna.	
8	SGC/PRCD/4.4.	Proceso de satisfacción del cliente.	
9	SGC/PCTH/4.4.	Proceso de contratación de talento humano.	
10	SGC/PA/4.4.	Proceso de ahorro.	
11	SGC/PC/4.4.	Proceso de crédito.	
12	SGC/PI/4.4.	Proceso de inversiones	

13	SGC/LC/5.1.	Descripción y perfil de puesto
14	SGC/PC/5.2.	Política de calidad
15	SGC/PRA/5.3.	Roles de la organización
16	SGC/ER/6.1.	Evaluación de riesgos
17	SGC/OC/6.2.	Objetivo de calidad
18	SGC/POC/6.2.	Planificación d los objetivos de calidad.
19	SGC/CC/6.3.	Gestión de cambios
20	SGC/PAO/7.1.3.	Presupuesto anual y operacional
21	SGC/PIM/7.1.3.	Presupuesto para la implantación y mantenimiento del SGC
22	SGC/AT/7.1.5.	Ambiente de trabajo
23	SGC/DP&C/7.2.	Descripción de perfil y puesto.
24	SGC/CCA/7.3.	Toma de conciencia
25	SGC/CC/7.4.	Comunicación de procesos SGC.
26	SGC/ID/7.5.	Información documentada
27	SGC/LMC/7.5.	Lista maestro del cambio del SGC.
28	SGC/PC/8.1.	Provisión de servicios.
29	SGC/RP/8.2.	Requisitos para el servicio.
30	SGC/PPS/8.5.	Producción y provisión de servicios.
31	SGC/CSN/8.6.	Control de salidas no conformes.
32	SGC/EVG/9.1.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación.
33	SGC/SC/9.1.2.	Satisfacción del cliente.
34	SGC/CTE/9.1.3.	Colección de técnicas para el SGC.
35	SGC/AI/9.2.	Auditorías internas
36	SGC/IC/9.2.	Indicadores de cumplimiento.
37	SGC/RD/9.3.	Revisión por la dirección.
38	SGC/MC/10.3.	Mejora continua.

		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <b><u>LISTA MAESTRO DE CAMBIO</u></b> <b><u>EN EL SGC</u></b>		<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/LMC/7.5.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>	
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez		<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	
<b>N.º DE FORMULARIO</b>					
<input type="text"/>					
<b>Código de ref.</b>	<b>Revisión</b>	<b>Sección modificada</b>	<b>Descripción del cambio</b>	<b>Fecha de modificación</b>	
<p>Nota 1: la persona autorizada de aprobar cualquier cambio en el SGC es la Gerencia General de la Coac. Prodvisión y es la única persona autorizada en llenar este cuestionario.</p> <p>Nota 2: una vez realizados los cambios de la información documentada, queda registrado en este formulario.</p>					

### 3.5.8 Operaciones

#### 3.5.8.1 Planificación y control operacional

La planificación hace referencia principalmente al recorrido que inicia desde captar los requisitos del socio, a través de la provisión del servicio, hasta la satisfacción de este. Información documentada consta del código **SGC/PC/8.1**.

		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Provisión”</b> <b><u>PROCESO PARA LA PROVISIÓN</u></b> <b><u>DE SERVICIOS</u></b>		<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/PC/8.1.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>	
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez		<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	
<b>1. PROCESOS NECESARIOS PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO</b>					
Procesos	Acciones de procedimientos	Métodos de control	Responsable		
AHORROS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SGC/PRCD/4.4/3</li> <li>• SGC/PAH/4.4/5</li> </ul>	=< 5% de no conformidad =>95% de cumplimiento requerimientos del socio	Jefatura de servicios financieros		
CRÉDITOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SGC/PRCD/4.4/3</li> <li>• SGC/PAH/4.4/6</li> </ul>	=< 5% de no conformidad =>95% de cumplimiento requerimientos del socio	Jefatura de crédito y cobranza		
INVERSIONES	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SGC/PRCD/4.4/3</li> <li>• SGC/PAH/4.4/7</li> </ul>	=< 5% de no conformidad =>95% de cumplimiento requerimientos del socio	Jefatura de servicios financieros		

### 3.5.8.2 Requisitos para los productos y servicios

Se determinan y se integran los requisitos que el socio tiene para los productos y servicios financieros. La información documentada cuenta con el código **SGC/RP/8.2**.

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <b><u>REQUISITOS PARA LOS</u></b> <b><u>SERVICIOS</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/RP/8.2.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>Servicios que oferta la organización</b>	<b>1. Requisitos</b>	
<p>Actividades de recepción de depósitos y/o similares cercanos de depósito y la concesión de créditos o prestamos de fondos. La concesión de créditos puede adoptar diversas formas como: préstamos, transacciones con tarjeta de crédito, hipotecas, etc. Son transacciones realizadas por instituciones monetarias diferentes de los bancos centrales como: cooperativas de crédito.</p> <p><b>Clasificación Industrial internacional Uniforme (CIU 4.0.): K6419.02.02</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de calidad</li> <li>• Asesoramiento oportuno</li> <li>• Facilidades de pago</li> <li>• Seguridad en la transacción</li> </ul>	
<p style="text-align: center;"><b>2. Seguimiento y revisión de los requisitos</b></p> <p>La presente información documentada se dará revisión al menos una vez al año, en el mes de diciembre o antes si existiera algún cambio o mejoras significativas en cuestiones internas y externas.</p>		
<p style="text-align: center;"><b>3. Responsable</b></p> <p>El responsable de elaborar, difundir, utilizar y mejorar esta información documentada es la alta dirección de la organización.</p>		

### 3.5.8.3 *Diseño y desarrollo de los productos y servicios.*

Verificar la información ya que no aplica “Declaración alcance del SGC” identificada con el código **SGC/AL/4.3.**

### 3.5.8.4 *Control de procesos y productos suministrados externamente*

La Coac. deberá crear controles para proceso, servicios y productos que se suministren externamente siempre y cuando tengan como finalidad: incorporarse dentro de aquellos que brinde la Coac.

Este requisito no aplica debido a que en la presente guía: exclusivamente se abordan los servicios financieros propios de la cooperativa. Véase la información documentada con el código **SGC/AL/4.3.**

### 3.5.8.5 *Producción y provisión del servicio*

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <b><u>PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL</u></b> <b><u>SERVICIO</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código:</b> <b>SGC/PPS/8.5.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>1. Producción y provisión del servicio</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contacto con los actuales y futuros socios de la cooperativa</li><li>• Determinación de los requisitos</li><li>• Asesoramiento adecuado y oportuno</li><li>• Provisión de servicios</li></ul> Responsabilidad del área de productos y servicios de la Coac.		
<b>2. Propiedad perteneciente de los clientes</b>		
Al momento de realizar cualquier operación financiera en la Coac. Prodvisión el o los socios gozaran del derecho de protección de su información personal y profesional. Así como también de su propiedad intelectual.		

<b>3. Actividades posteriores a la entrega</b>
Se realiza un seguimiento del socio y del servicio financiero adquirido.

### 3.5.8.6 Control de las salidas no conformes

Es prioridad realizar un control sobre todos los productos y servicios no conformes. Si existe un servicio que contenga una no conformidad se deberá emprender acciones correctivas.

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <u><b>CONTROL DE SALIDAS NO</b></u> <u><b>CONFORMES</b></u>	<b>Versión: 001</b> <b>Código:</b> <b>SGC/CSN/8.6.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>1. OBJETIVO</b>		
Controlar la salida no conforme y documentar acciones tomadas		
<b>2. PROCESO</b>		
<b>ENTRADAS</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>SALIDA</b>
Salidas no conformes de la organización. Salidas no conformes hacia el cliente.	Determinar el origen del problema. Determinación de las acciones de tratamiento para las salidas no conformes Acción de verificación para las salidas no conformes corregidas. Retención de información documentada.	Salida de servicios no conforme identificados. Aplicación de acciones para corregir salidas no conformes. Información al cliente. Registro de la naturaleza de las salidas no conformes y acciones tomadas. Registro de las verificaciones y las autoridades implicadas.

### 3.5.9 Evaluación del desempeño

#### 3.5.9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

##### Generalidades

Este apartado de la norma corresponde a que la organización debe hacer una evaluación del desempeño y la eficiencia del SGC. La entidad tiene que conservar toda la información documentada. Se documentará con el código **SGC/EVG/9.1.1**

	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <u><b>SEGUIMIENTO, MEDICIÓN,</b></u>  <u><b>ANÁLISIS Y EVALUACIÓN</b></u></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/EVG/9.1.1</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/1</b></p>	
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	
<p align="center"><b>a) OBJETIVO</b></p>			
<p align="center">Controlar la salida no conforme y documentar acciones tomadas</p>			
<p align="center"><b>3. PROCESO</b></p>			
<p align="center"><b>Qué</b></p>	<p align="center"><b>Métodos</b></p>	<p align="center"><b>Cuando</b></p>	<p align="center"><b>Responsable</b></p>
<p>Conformidad de los servicios</p>	<p>Análisis de requisitos del cliente</p>	<p>Empezando de marzo - 2021          Semestral</p>	<p>Gerente General          Director del SGC</p>
<p>Los objetivos y la política de calidad</p>	<p>Seguimiento de las metas Alcanzado vs planificado</p>	<p>Empezando de marzo - 2021          Semestral</p>	<p>Gerente General          Director del SGC</p>
<p>El desempeño de los procesos</p>	<p>Análisis del número de acciones correctivas          Análisis de términos de valor agregado</p>	<p>Empezando de marzo - 2021          Semestral</p>	<p>Líderes de cada proceso, generalmente jefes departamentales</p>

La satisfacción de los clientes	Encuesta al cliente y técnicas estadísticas Retroalimentación del cliente	Empezando de marzo - 2021 Semestral o anual	Gerente General
La eficacia del sistema	Auditoría interna Revisión por la dirección	Empezando de marzo – 2021 Anual	Alta Dirección

## Satisfacción del cliente

Los conocimientos de los socios son vital importancia para el Sistema de Gestión de Calidad por lo cual la organización debe considerar las necesidades, expectativas y percepciones de los clientes.

Esta cláusula no requiere mantener información documentada, sin embargo, para hacer frente a esta cláusula como parte del SGC se determina la información documentada con el código **SGC/SC/9.1.2**

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <u><b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b></u>		<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/SC/9.1.2</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>	
	<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	
<b>PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>				
<b>Encuesta</b>				
1. ¿Cómo considera usted las instalaciones de la cooperativa Prodvisión?				
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
2. ¿Cómo es el servicio que recibe dentro de la entidad?				
Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo
3. ¿El trato que recibe es considerado y amable?				
Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca
4. ¿Si solicita información sobre el servicio, recibe la necesaria respecto de sus dudas?				
Siempre	Casi siempre	A veces	Muy pocas veces	Nunca

## Análisis de datos

Se debe determinar que es necesario seguir, medir, analizar y evaluar todas las metodologías que se utilizan y se deben utilizar en las actividades.

Los resultados del análisis tienen que utilizarse para realizar la evaluación:

- La conformidad de los productos y servicios.
- El nivel de satisfacción de los clientes.
- El desempeño y la eficiencia del SGC.
- Si lo que se ha planteado, se ha implantado con eficiencia.
- La toma de decisiones oportunas para disminuir riesgos y aprovechar oportunidades.
- Trabajo de proveedores externos.
- Anhelos de mejorar el SGC

	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvision”</b> <b><u>COLECCIÓN DE TÉCNICAS</u></b> <b><u>ESTADÍSTICAS PARA EL SGC</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código:</b> <b>SGC/CTE/9.1.3.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>Técnica</b>		<b>Función</b>
<b>1. Diagrama de Pareto</b>		Definir problemas y causas
<b>2. Diagrama causa – efecto</b>		Establecer las causas que afectan en la calidad del servicio, la eficacia del SGC, etc.
<b>3. Hojas de comprobación</b>		Recopilar resultados de inspección, revisiones y opiniones del cliente.
<b>4. Diagrama de flujo de proceso</b>		Describir gráficamente un proceso o sistema

<b>5. Diagrama de Dispersión</b>	Representar gráficamente la relación entre dos variables (dependiente e independiente).
<b>6. Histograma</b>	Tomar decisiones en base a diferentes mediciones y tendencias.

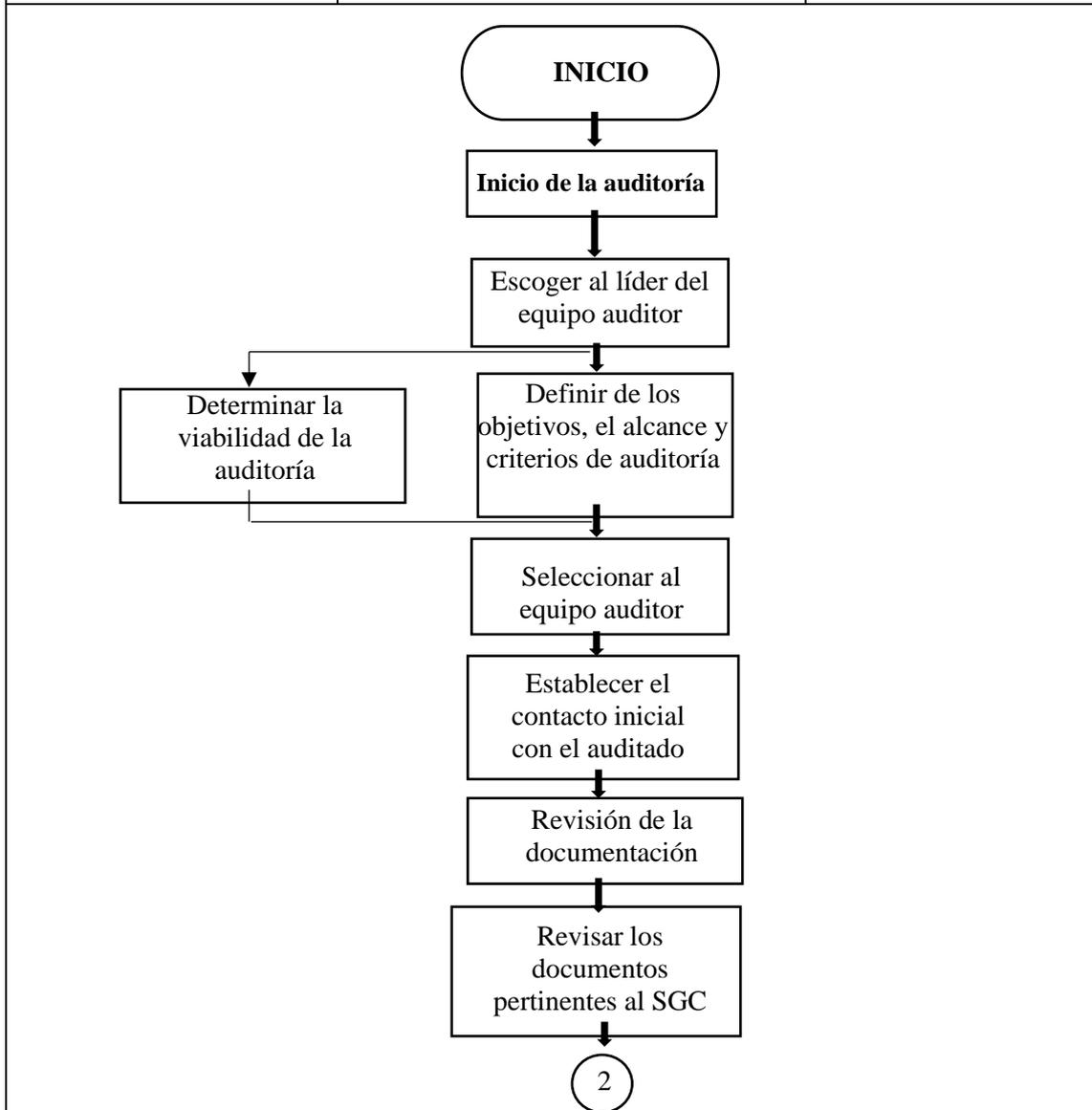
### 3.5.9.2 Auditorías internas

La organización debe realizar las auditorías internas dentro de unos intervalos de tiempo planificado, de ella se obtendrá información valiosa del Sistema de Gestión de Calidad. Se documenta con el código **SGC/AI/9.2**.

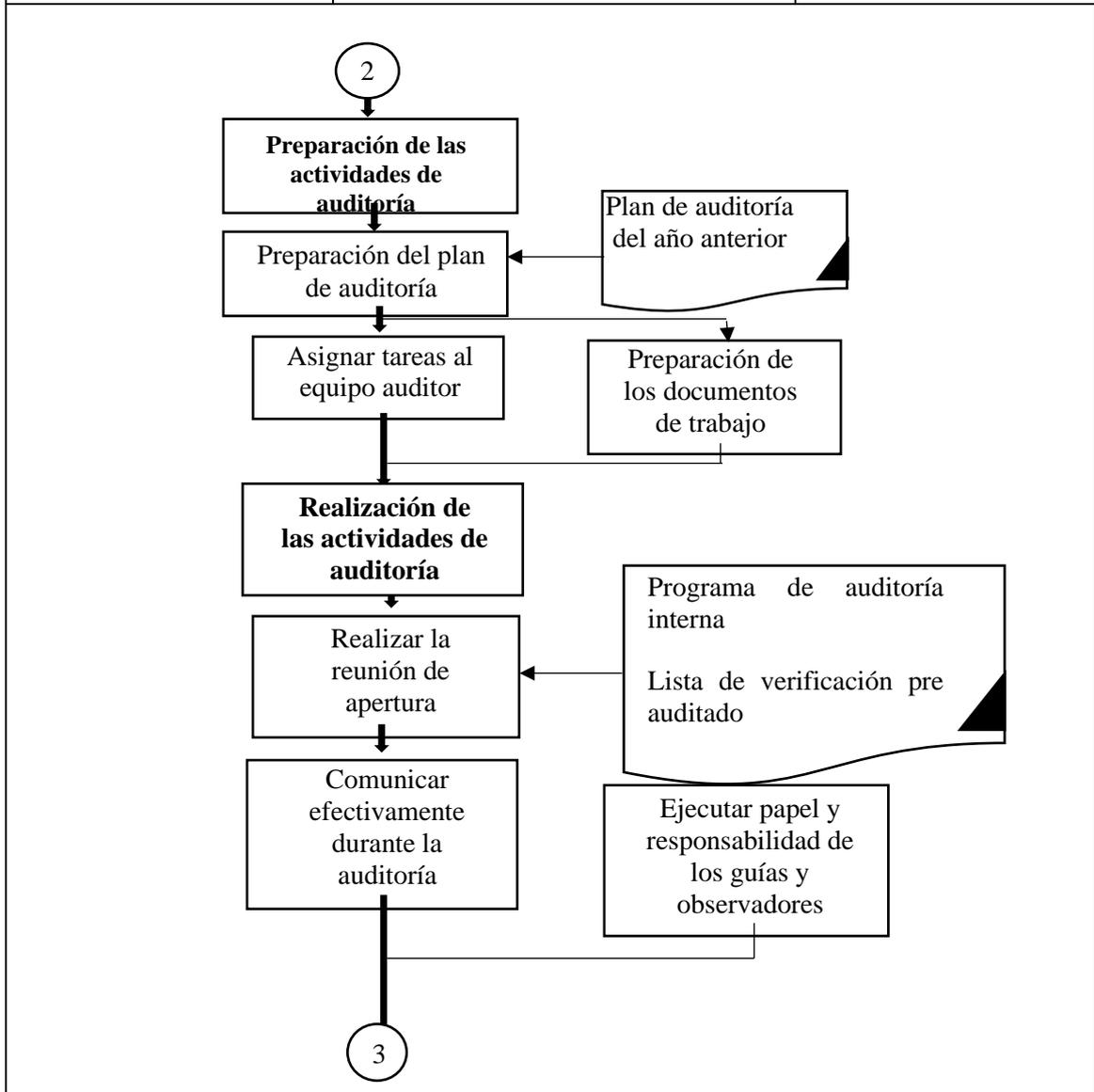
	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Prodvisión”</b> <b><u>AUDITORÍAS INTERNAS</u></b>	<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/AI/9.2.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez	<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno
<b>1. OBJETIVO</b>		
Establecer la metodología para para realizar las auditorias interna del SGC de la COAC Prodvisión.		
<b>2. ALCANCE</b>		
Se aplica a todas las auditorías internas al SGC que se llevan a cabo en la Coac. Prodvisión, para ellos se debe considerar el alcance en la información documentada <b>SGC/4/ASGC/4.3</b> .		
<b>3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES</b>		
SGC	Sistema de gestión de calidad	
AD	Alta dirección	
Auditoría interna	Proceso sistemático, independiente y documentado que se ejecuta para comprobar si los movimientos se efectúan de forma positiva y legal.	
Auditor	Persona con las competencias para efectuar una auditoría.	
Auditor líder	Persona responsable de dirigir el proceso de auditoría.	
No conformidad	Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado.	
No conformidad real (NCR)	Desviación que ya ocurrió respecto del cumplimiento de un requisito y se puede comprobarse mediante una evidencia objetiva.	
No conformidad potencial (NCP)	Posibilidad de que ocurra una desviación respecto del cumplimiento de un requisito, pero que todavía no ha ocurrido, y por ello no existe evidencia objetiva que permita demostrarlo.	
Observaciones (OBS)	Situación encontrada sin evidencia clara del incumplimiento de un requisito.	

Oportunidad de mejora (OM)	Situaciones conformes que son factibles de mejorar, permitiendo de este modo la mejora del proceso o del sistema de gestión de la calidad.
<b>4. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES PARA AUDITOR LÍDER</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificar adecuadamente uno o varios programas de auditoría, tomando en cuenta los procesos, resultados de auditorías previas y los cambios que se generen.</li> <li>• Precisar criterios y alcance de cada proceso de auditoría.</li> <li>• Elegir el mejor equipo de auditores para trabajar de manera objetiva e imparcial.</li> <li>• Verificar que los resultados de la auditoría lleguen a manos de su jefe inmediato y alta dirección.</li> <li>• Ejecutar acciones correctivas en el tiempo estimado.</li> </ul>	
<b>5. Diagrama del flujo de procesos para la auditoría del SGC.</b>	

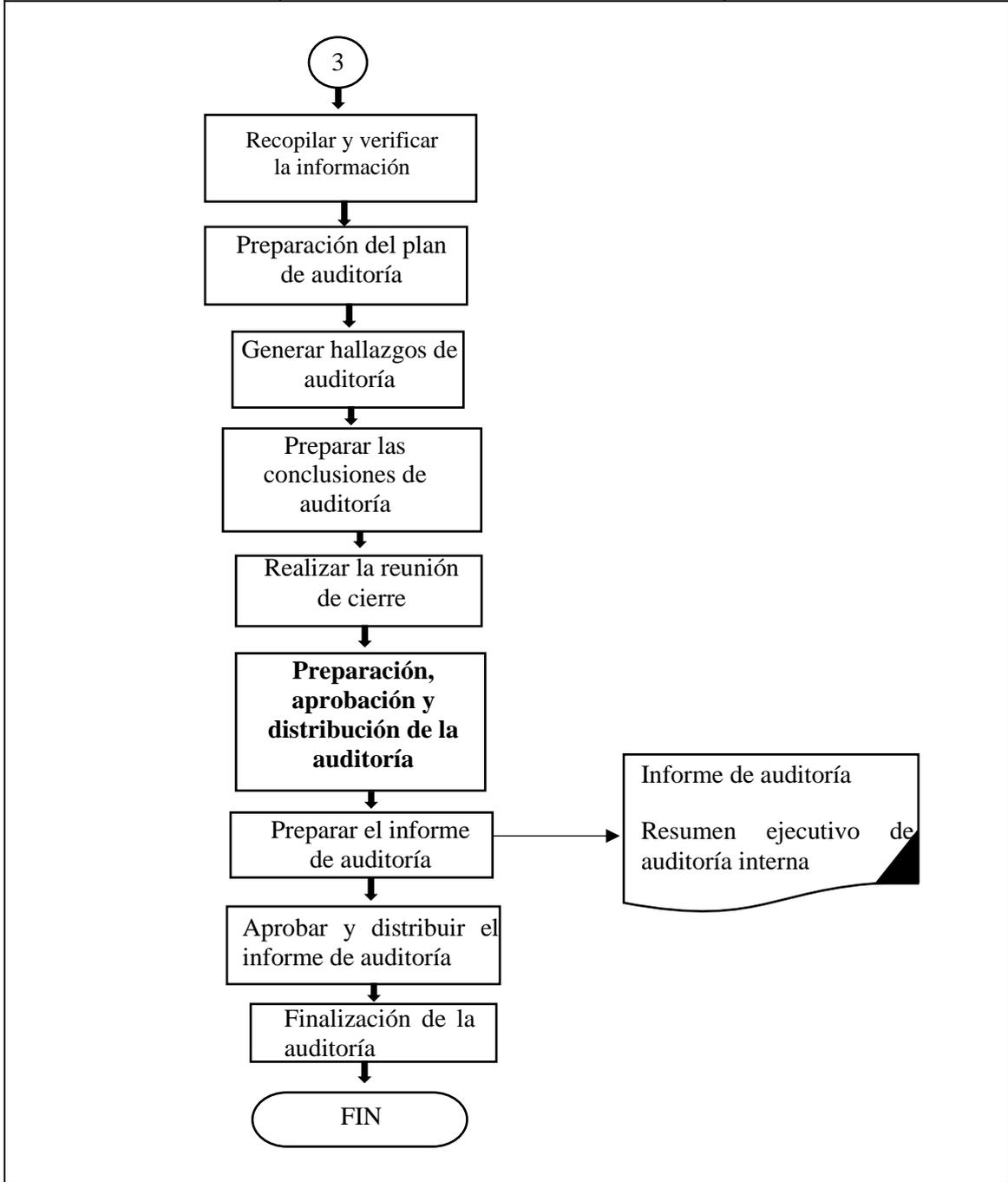
	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvision”</b>  <b><u>PROCESO DE AUDITORÍA</u></b>  <b><u>INTERNA</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código:</b>  <b>SGC/MPR/9.2.</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 1/3</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>  Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>  Eduardo Espín  María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>  Eduardo Espín  María del Carmen Moreno</p>



	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodivisión”</b>  <b><u>PROCESO DE AUDITORÍA</u></b>  <b><u>INTERNA</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código:</b>  <b>SGC/MPR/9.2.</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página:2/3</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b>  <b>“Prodvisión”</b>  <b><u>PROCESO DE AUDITORÍA</u></b>  <b><u>INTERNA</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b>  <b>Código: SGC/MPR/9.2.</b>  <b>Fecha: febrero 2021</b>  <b>Página: 3/3</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b>          Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b>          Eduardo Espín          María del Carmen Moreno</p>



		<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b> <b>“Provisión”</b> <b><u>INDICADORES DE</u></b> <b><u>CUMPLIMIENTO</u></b>		<b>Versión: 001</b> <b>Código: SGC/IC/9.2.</b> <b>Fecha: febrero 2021</b> <b>Página: 1/1</b>	
<b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez		<b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno		<b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno	
<b>6. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO</b>					
<b>Descripción</b>	<b>Indicadores: fórmulas de calculo</b>	<b>Meta</b>	<b>Ámbito</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Seguimiento</b>
Cumplimiento del plan anual de auditorías	Numero de auditorías/Numero de auditorías planificadas) x100	100%	Proceso	Eficacia	Trimestral
Hallazgos por proceso	(NC detectadas por proceso/NC detectadas en AI) X 100	15%	Proceso	Eficacia	Trimestral
Hallazgos	(NC según requisito vulnerado/total NC detectadas en AI)	20%	Proceso	Eficacia	Trimestral

### 3.5.9.3 Revisión por la dirección

La organización siempre debe respaldar los cambios o correcciones realizadas por la alta dirección para posteriores revisiones. Esto constituye una herramienta clave para determinar la eficiencia de la COAC en cuando a mejora continua se refiera.

Entre los propósitos de este requerimiento tenemos:

- ¿Los recursos del SGC y los controles que se planificaron e implementaron son adecuados y suficientes para que el SGC sea eficaz en el logro de los requisitos de los clientes y requisitos reglamentarios y el logro de objetivos de calidad?
- ¿Se han hecho los cambios necesarios para mejorar los servicios, procesos y uso de los recursos?

	<p align="center"><b>Cooperativa de Ahorro y Crédito</b></p> <p align="center"><b>“Provisión”</b></p> <p align="center"><b><u>REVISIÓN POR LA</u></b></p> <p align="center"><b><u>DIRECCIÓN</u></b></p>	<p><b>Versión: 001</b></p> <p><b>Código: SGC/RD/9.3.</b></p> <p><b>Fecha: febrero 2021</b></p> <p><b>Página: 1/1</b></p>
<p><b>Elaborado por:</b> Lourdes Jerez Jiménez</p>	<p><b>Revisado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno</p>	<p><b>Aprobado por:</b> Eduardo Espín María del Carmen Moreno</p>
<p align="center"><b>Entradas</b></p>	<p align="center"><b>Procesos</b></p>	<p align="center"><b>Salidas</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información del SGC</li> <li>• Desempeño de los procesos</li> <li>• Resultados de Auditoría Interna</li> <li>• La no conformidad y acciones correctivas</li> <li>• Satisfacción del cliente</li> <li>• Resultados del seguimiento y medición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar el SGC de la organización a intervalos regulares.</li> <li>• Revisar la conveniencia del SGC de la organización.</li> <li>• Revisar la eficacia del SGC de la organización.</li> <li>• Revisar la lineación del SGC con la dirección estratégica de la organización.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de mejora</li> <li>• Necesidades del cambio en el SGC.</li> <li>• Necesidades de recursos.</li> </ul>

### **3.5.10 Mejora**

#### *3.5.10.1 Generalidades*

La organización debe determinar y seleccionar las oportunidades de mejora e implementar cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del cliente e incrementar la satisfacción de este.

#### *3.5.10.2 No conformidades y acciones correctivas*

- La entidad debe conocer las no conformidades para poder evitar que se susciten nuevamente, con ello poder controlarlas y corregirlas.
- Se tiene que evaluar las posibilidades de solución ante las no conformidades para seleccionar la mejor opción que elimine o disminuya la causa del problema de esa manera se eviten fallos en los procesos de la COAC.
- Hay que implementar las acciones necesarias que ayuden al crecimiento de la institución.
- Revisar las acciones correctivas llevadas a cabo

#### *3.5.10.3 Mejora continua*

La entidad tiene que establecer las acciones necesarias para identificar las áreas de la organización que tienen un bajo rendimiento y con ello poder utilizar las herramientas necesarias e identificar las causas de ese bajo rendimiento y buscar la manera de apoyar para realizar la mejora continua. La información documentada a continuación tiene el código **SGC/MC/10.3**.



**Cooperativa de Ahorro y Crédito “Prodvision”**  
**MEJORA CONTINUA**

**Versión: 001**  
**Código: SGC/MC/10.3.**  
**Fecha: febrero 2021**  
**Página: 1/1**

**Elaborado por:**  
 Lourdes Jerez Jiménez

**Revisado por:**  
 Eduardo Espín  
 María del Carmen Moreno

**Aprobado por:**  
 Eduardo Espín  
 María del Carmen Moreno

Proceso	Objetivo	Indicador	Desviación	Accione correctivas	FECHA		Responsable	Recursos	Costos
					Inicio	Fin			

## CONCLUSIONES

- Mediante el análisis de la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Prodvisión tanto interna como externa, se pudo observar que la entidad posee fortalezas y oportunidades, que no son aprovechadas de manera adecuada por la misma, debido a la falta de conocimiento que posee la gerencia y sus colaboradores en cuanto al desarrollo de estrategias comerciales que ayuden a lograr el éxito de la entidad.
- A través de la investigación realizada se ha desarrollado el marco teórico, el cual ha permitido detectar, que, para destacarse en el mercado cooperativista y empresarial ecuatoriano, la COAC “Prodvisión”, debe enfocarse en la calidad de sus servicios financieros en beneficio de todas las partes interesadas como: los socios, colaboradores, Asamblea General de Representantes y alta gerencia.
- La elaboración del manual de calidad conforme la Norma ISO 9001:2015: servirá de instrumento guía, permitiendo trabajar con indicadores y estandarizar los procesos de la COAC “Prodvisión”, adelantándose a posibles escenarios futuros del mercado ecuatoriano, logrando trabajar con procesos eficientes, eficaces y medibles que catapultaran a la organización a brindar una mejor atención a sus socios (internos como externos).

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la COAC “Provisión” se aplique en cada una de sus áreas la filosofía de la mejora continua o modelo Kaizen para fidelizar al cliente tanto interno como externo, al ofrecer un ambiente amigable que atienda y supere las expectativas deseadas apoyadas en el manual del Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015.
- Se recomienda a la COAC “Provisión” utilizar estrategias comerciales como hacer publicidad por medios de comunicación, hacer promociones en sus servicios, entre otros aspectos los cuales ayuden a que la entidad mejore su imagen, cumpliendo con las expectativas de los socios y por ende lograr la fidelización de estos, tomando en cuenta que el socio es la fuente principal del crecimiento organizacional.
- Se recomienda a la alta dirección de la COAC “Provisión” socializar y capacitar al personal sobre el manual del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015, para que se familiaricen y comprendan la importancia de la aplicación del manual en la entidad, con la finalidad de estandarizar procesos rápidos y eficientes, el cual conlleva a la adecuada toma de decisiones para el beneficio de todas las partes interesadas, con especial énfasis en sus socios que son la razón de ser de la organización.

## BIBLIOGRAFÍA

- Abreu, J. (2014). *Método de investigación*. Recuperado de: [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Alcalde, P. (2009). *Sistema de calidad*. España: Paraninfo S.A.
- Burckhardt, V., Gisbert, V., & Perez, A. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015*. España: Area de innovacion y desarrollo S.L.
- Carabajo, E. (2017). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la unidad educativa Isla Santay*. (Trabajo de titulación, Tesis pregrado, Universidad de Guayaquil). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/32336/1/Tesis%20Estefania%20Carabajo%20M.pdf>
- Cortés, J. (2017). *Sistema de gestión de calidad (ISO 9001:2015)*. España: Ediciones de la U.
- Espinosa, R. (2013). *La matriz de análisis DAFO*. Recuperado de: <https://robertoepinosa.es/2013/07/29/la-matriz-de-analisis-dafo-foda>
- Fernandez, P., & Díaz, P. (2009). *Investigación cuantitativa y cualitativa*. Recuperado de: [http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti\\_cuali/cuanti\\_cuali.asp](http://www.fisterra.com/mbe/investiga/cuanti_cuali/cuanti_cuali.asp)
- Garvin, D. (1988). *Managing Quality: The strategic and competitive edge*. Estado Unidos: Harvard Business School
- Gonzales, O., & Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015*. Bogota: Ecoe Ediciones
- Hernandez, H., Barrios, I., & Martinez, D. (2018). *Gestión de la calidad*. Bogotá: Ecoe Ediciones
- Mariño, R., Rodríguez, J., & Rubio, L. (2015). *¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Una aplicación al sector bancario andorrano*. Recuperado de: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02102412.2014.991126>
- Mora, S., Granados, V., Méndez, T., Mendoza, N., & Pineda, M. (2012). *Proyecto de implantación de un sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 en la Empresa Pinatar Arena Football Center S.L.* (Trabajo de titulación, Tesis pregrado, Universidad

- Politécnica De Cartagena). Recuperado de:  
<https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5818/tfg-san-pro.pdf?sequence=1>
- Naresh, M. (2008). *Estudios de mercados*. Recuperado de:  
<https://www.promonegocios.net/mercado/estudios-mercados.html>
- Narvaez, L. (2016). *Diseño de un sistema de gestión de calidad SGC con la norma ISO 9001:2015 para el área de tecnologías de la información de la Universidad Politécnica Salesiana*. (Trabajo de titulación, Tesis pregrado, Universidad Politécnica Salesiana). Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/12043/1/UPS-CT005864.pdf>
- Nebrera, J. (2016). *Introducción a la calidad*. Recuperado de:  
[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion\\_a\\_la\\_calidad.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf)
- Novillo, E., Parra, E., Ramon, D., & Lopez, M. (2017). *Gestión de la calidad: un enfoque práctico*. Ecuador: Grupo Compás S.A
- Oviedo, A. (2012). *Sistemas integrados de gestión en las empresas de Colombia*. (Trabajo de titulación, Tesis pregrado, Universidad de San Buenaventura). Recuperado de:  
[http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/2366/1/Sistemas%20integrados%20de%20gesti%C3%B3n\\_Juliana%20Oviedo%20Castro\\_USBCTG\\_2014.pdf](http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/2366/1/Sistemas%20integrados%20de%20gesti%C3%B3n_Juliana%20Oviedo%20Castro_USBCTG_2014.pdf)
- Ponce, H. (2007). *La matriz Foda. Alternativa de diagnóstico y determinación de estrategias de intervención en diversas organizaciones*. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29212108.pdf>
- Quintana, A. (2013). *Análisis de mercado*. Recuperado de:  
[http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/analisis-de-mercado\\_1563825598.pdf](http://accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/analisis-de-mercado_1563825598.pdf)
- Robles, D. (2020). *Guía de investigadores*. Recuperado de:  
<https://investigacioncientifica.org/que-es-la-investigacion-documental-definicion-y-objetivos/>
- Sarrible, G. (2015). *Teoría de la población*. Recuperación de:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=146360>
- Stracuzzi, P., & Martins, F. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

Thompson, I. (2006). *Definición de encuesta*. Recuperado de:  
<https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion-1p.html>

Yanez, C. (2008). *Sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001*. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/14360977/SISTEMA\\_DE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_EN\\_BASE\\_A\\_LA\\_ISO\\_9001](https://www.academia.edu/14360977/SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD_EN_BASE_A_LA_ISO_9001)

## ANEXOS

### ANEXO A: REGISTRO ÚNICO DEL CONTRIBUYENTE

RUC 1891744443001	Razón social COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROVISION	
Estado contribuyente en el RUC <b>ACTIVO</b>	Nombre comercial	
<b>Representante legal</b>		
Nombre: MASAQUIZA MASAQUIZA JORGE MANUEL		
Cédula/RUC: 1803537560		
<b>Actividad económica principal</b>	ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN DE DEPÓSITOS Y/O SIMILARES CERCANOS DE DEPÓSITOS Y LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS O PRÉSTAMOS DE FONDOS. LA CONCESIÓN DE CRÉDITO PUEDE ADOPTAR DIVERSAS FORMAS, COMO PRÉSTAMOS, HIPOTECAS, TRANSACCIONES CON TARJETAS DE CRÉDITO, ETC. ESAS ACTIVIDADES SON REALIZADAS EN GENERAL POR INS	
<b>Tipo contribuyente</b> SOCIEDAD	<b>Subtipo contribuyente</b> SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO	
<b>Clase contribuyente</b> OTROS	<b>Obligado a llevar contabilidad</b> SI	
<b>Fecha inicio actividades</b> 15/09/2011	<b>Fecha actualización</b> 06/11/2017	<b>Fecha cese actividades</b>
<b>Agente de retención</b> SI		

## ANEXO B: DIRECTIVA Y REPRESENTANTES LEGALES



Fecha de Generación de Documento: 04/mayo/2021

### FICHA INFORMATIVA DE DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL DE ENTIDADES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

#### DATOS DE LA ENTIDAD

<b>SECTOR:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
<b>RUC:</b>	1891744443001
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROVISION
<b>ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:</b>	ACTIVA

#### DIRECTIVOS Y REPRESENTANTE LEGAL A LA FECHA DE CONSULTA:

<b>REPRESENTANTE LEGAL (GERENTE):</b>	MASAQUIZA MASAQUIZA JORGE MANUEL
<b>PRESIDENTE:</b>	CHILIQUINGA MASAQUIZA JOSE EDUARDO
<b>SECRETARIO:</b>	JEREZ MASAQUIZA ALEXANDRA KATERINE
<b>PRESIDENTE CONSEJO DE VIGILANCIA:</b>	MORETA JEREZ PACHACUTIC DANIEL

El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que **no constituye certificación de ningún tipo.**

La información contenida en la ficha informativa es la que ha sido remitida por la entidad, quien asume cualquier tipo de responsabilidad por su error o falsedad. Se recuerda que, la actualización de la información y su veracidad es obligación y responsabilidad expresa de la organización controlada.

Se debe considerar que, la información se actualiza de manera permanente, debiendo ser contrastada con la publicada en la página web institucional: [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

En caso de requerir información específica, para cualquier trámite, deberá solicitar el respectivo certificado digital, a través de los canales de ingreso documental habilitados para tal efecto.

## ANEXO C: EXISTENCIA LEGAL



Fecha de Generación de Documento: 04/mayo/2021

### FICHA INFORMATIVA DE EXISTENCIA LEGAL

Revisado el Catastro Digital de Organizaciones de esta Superintendencia, consta la siguiente información de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROVISION

#### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

No. RESOLUCIÓN DE ADECUACIÓN: SEPS-ROEPS-2013-002581  
FECHA DE RESOLUCIÓN DE ADECUACIÓN: 11/06/2013

RUC:	1891744443001
SECTOR:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
RAZÓN SOCIAL:	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PROVISION
ESTADO A LA FECHA DE CONSULTA:	ACTIVA

El presente documento es una FICHA INFORMATIVA que **no constituye certificación de ningún tipo.**

La información contenida en la ficha informativa es la que reposa en el Catastro Digital de Organizaciones y Entidades de esta Superintendencia, a la fecha de consulta, recalando que la información se actualiza de manera permanente.

Esta información deberá ser contrastada con la publicada en la página web institucional: [www.seps.gob.ec](http://www.seps.gob.ec)

En caso de requerir información específica, para cualquier trámite, deberá solicitar el respectivo certificado digital, a través de los canales de ingreso documental habilitados para tal efecto.