



Ecuador – Marzo 2017 - ISSN: 1696-8352

LAS NORMAS ISO 9001:2008 PARA EL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD. APLICABILIDAD EN COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

Ing. Edwin Pombosa Junez PhD.
Ing. MBA Patricio Arguello Mendoza
Ing. Hernán Patricio Moyano Vallejo.
Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante.

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Edwin Pombosa Junez, Patricio Arguello Mendoza, Hernán Patricio Moyano Vallejo y Marco Vinicio Moyano Cascante (2017): “Las normas ISO 9001:2008 para el sistema de gestión de calidad. Aplicabilidad en cooperativas de ahorro y crédito de la ciudad de Riobamba”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador, (marzo 2017). En línea:

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/riobamba.html>

RESUMEN

La presente investigación recoge y sintetiza una serie de criterios en torno a la concepción de un “Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001: 2008”. Además estas teorías se complementan con la investigación realizada a las 34 Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Riobamba y que muestran la factibilidad de aplicación de las Normas en sus instituciones

Ing. Edwin Pombosa Junez PhD.

Ecuatoriano de 43 años de edad. Ingeniero de Empresas, Diplomado en Diseño Curricular Superior, Máster en Educación Superior y a Distancia, Doctor en Ciencias Económicas PhD, 20 años de experiencia laboral en el ámbito privado como Gerente de Ventas y Gerente General de varias empresas de la ciudad de Riobamba. Ex director de Escuela, Ex director de Talento Humano y ex Director de Vinculación con la Colectividad y Relaciones Internacionales, Ex Director Administrativo del GAD Municipal de la ciudad de Riobamba, Ex Vicedecano y ex Decano de la Facultad de Administración de Empresas de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y Doctor en Ciencias Económicas en la Universidad de la Habana. Email: pombosaedwin@yahoo.com

Ing. MBA Patricio Arguello Mendoza

49 años de edad. Ingeniero de Empresas, Abogado, Master en Gerencia Empresarial, Ex Director de Vinculación de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ex Director de las Escuelas de Administración de Empresas y Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH Ex Vicealcalde de la ciudad de Riobamba, Ex Vicepresidente de la Empresa Pública Mercado de productores, Ex Vicepresidente del Directorio de la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado Riobamba, Ex Presidente del Directorio de la Empresa Mixta Productos Lácteos PROLAC CEM., Docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Email: parquello67@hotmail.com

Ing. Hernán Patricio Moyano Vallejo.

46 años de edad, de estado civil casado, Ingeniero de Empresas y la Licenciatura en Comunicación Social, maestría en Gerencia Educativa en Docencia Universitaria e Investigación Educativa y en Gerencia de Proyectos Educativos y Sociales, Especialización en Liderazgo y Gerencia así como diplomados en Gestión y Planificación Educativa y en Diseño de Proyectos Educativos y Sociales. Como experiencia laboral: directivo y periodista en medios de comunicación de la ciudad de Riobamba (Diario El Espectador, Radio Latina y Radio Tricolor), docente de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo laboro desde el año 1994, Docente de varios programas de maestría en la Universidad Estatal de Bolívar y la Universidad Nacional de Chimborazo. Email: pmoyanonov@yahoo.es

Ing. Marco Vinicio Moyano Cascante.

57 años de edad, Ingeniero de Empresas y Máster en Formulación, Gestión y Evaluación de Proyectos Productivos y Sociales, Jefe de proyectos del GADM Guano, Secretario General de la Federación Deportiva de Chimborazo, Analista Jefe de Proyectos del GADM Riobamba y Docente de la Universidad Nacional de Chimborazo y de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Email: marvinmoycas@gmail.com

y las responsabilidades que ello implica para su personal y para sus procesos, sin embargo al evaluar los beneficios para sus socios se constituye en un inminente paso que deben dar las entidades que buscan el mejoramiento continuo como elemento de partida de su desarrollo económico y financiero.

En la primera parte hablamos de los componentes de la calidad, del proceso global de la planificación que son teorías que van de la mano debido a su afinidad aplicativa. Se muestran también los 14 puntos de Deming que esquematizan los pasos a dar con el fin de lograr un sistema de calidad permanente.

En la segunda parte mostramos información obtenida a través de encuestas al personal administrativo de cada cooperativa de ahorro y crédito, dicha información se recopiló y analizó y se presentan de forma gráfica para que el lector del presente artículo pueda apreciar las falencias detectadas en las entidades cooperativistas en este ámbito. Es necesario precisar también que a pesar no aplicar ninguna entidad las normas Iso manejan de manera aceptablemente ordenada su información y con resultados financieros de proyección creciente.

Se concluye que la implementación del Sistema de Gestión de Calidad y la posterior aplicación de las normas Iso 9001:2008 en estas instituciones le permitirá elevar de manera continua y sostenida la satisfacción de sus clientes, para mayores niveles de productividad, rentabilidad y competitividad pero que se avizora lejano de aplicar debido a la rigidez de su normativa y el apego continuo al control y evaluación.

OVERVIEW

This research gathers and synthesizes a set of criteria about the conception of a Based on the Norma ISO 9001: 2008 "Quality management system". In addition these theories are complemented by research carried out 34 cooperatives of savings and credit from the city of Riobamba and to show the feasibility of application of the rules in its institutions and the responsibilities that this implies for its staff and for its processes, however to evaluate the benefits to their partners constitutes an imminent step that should give entities seeking continuous improvement as an element of its development starting Economic and financial.

In the first part speak components of quality, of the overall process of planning which are theories ranging from hand due to its applicative affinity. The 14 points of Deming that outlines the steps to take in order to achieve a permanent quality system are also shown.

In the second part we show information obtained through surveys to administrative staff in each cooperative credit unions, such information is collected and analysed and are presented graphically so that the reader of this article can see the shortcomings detected in the cooperative entities in this area. Is necessary specify also that to weigh not apply any entity the standards Iso handle of way acceptably ranked its information and with results financial of projection growing.

Is concludes that the implementation of the system of management of quality and it rear application of them standards Iso 9001:2008 in these institutions you will allow raise of way continuous and sustained it satisfaction of their customers, for higher levels of productivity, profitability and competitiveness but that is avizora far of apply due to the rigidity of its normative and the attachment continuous to the control and evaluation.

INTRODUCCION AL TEMA

1. LA GESTION DE LA CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE CREDITO COOPERATIVISTA. LA REALIDAD DE SU APLICACION

Los orígenes de las normas Iso datan de el año 1928 cuando en Nueva York se organizan varias multinacionales y asistieron con la presencia de 14 países se delinearon parámetros que definirán actividades que se iniciarían a aplicar principalmente en Europa, ya que se basaba en un sistema métrico. Huber Ruf, un ingeniero de origen suizo, gestionó esta organización con la única ayuda de su familia. Se encargó de la redacción traducción y reproducción de contenido para otros países que notaron la aplicabilidad de las mismas y los beneficios que podrían recibir como parte de un mercado en constante crecimiento.

Al hacer historia y desde su fundación, se han diseñado más de **19.500 normas ISO** que abarcan casi todos los ámbitos de la producción - fabricación y tecnología. Entre las más populares están las: ISO 9001 para los Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 14001 para los Sistemas de Gestión Ambiental, ISO 27001 para los Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información, ISO 31000 para los Sistemas de Gestión de Riesgos, entre otras.

Sin embargo de los notorios beneficios que ofrece la aplicación de las normas Iso en todos los campos, es el administrativo y de servicios en el que más se ha retrasado su aplicación. Y debemos

tener en cuenta que al hablar de servicios estamos abarcando muchas áreas desde la educación hasta el turismo.

Es necesario precisar que varios estudios científicos que demuestran que la aplicación de la norma ISO 9001 en efecto logra mejorar el desempeño financiero de bancos y cooperativas así como de todo organismo sea con o sin fines de lucro dedicado a la prestación de servicios bancarios, pero al mismo tiempo establece que dichas entidades u organizaciones realicen labores y acciones orientadas a mejoras internas reales y de calidad.

Si se entiende este precepto básico por parte de quienes dirigen las instituciones financieras podrán ganar más que aquellas que no utilizan la norma ISO 9001 en respuesta a los problemas de calidad o la presión de los clientes.

El impacto que tiene la norma ISO 9001 sobre los resultados financieros de las cooperativas de ahorro y crédito, a pesar de las docenas de estudios científicos publicados hasta la fecha acerca de esta norma de gestión y los avances logrados en el tema, ha mantenido y mantiene reacios a dirigentes y gerentes de las entidades en mención a su aplicación de lleno. Y es que para un director o gerente resulta más fácil ir aplicando ítems, partes importantes de la normatividad Iso para procesos enfocados y no entrar en un proceso integral en toda su organización cooperativista. Prueba de ello es que varias entidades estudiadas en esta artículo vienen aplicando procesos que los relacionan con normas Iso, pero ninguna la aplica como tal y de manera total en su sus procesos de credito y servicio.

Para muchos concluyeron que la implementación y la certificación de ISO 9001 a nivel mundial en países europeos y ello tuvo un impacto económico directo y positivo en sus ingresos, otros como el sector cooperativista no encontraron ningún efecto significativo debido a su parcelada aplicación y a los desfases que esto ocasiona.

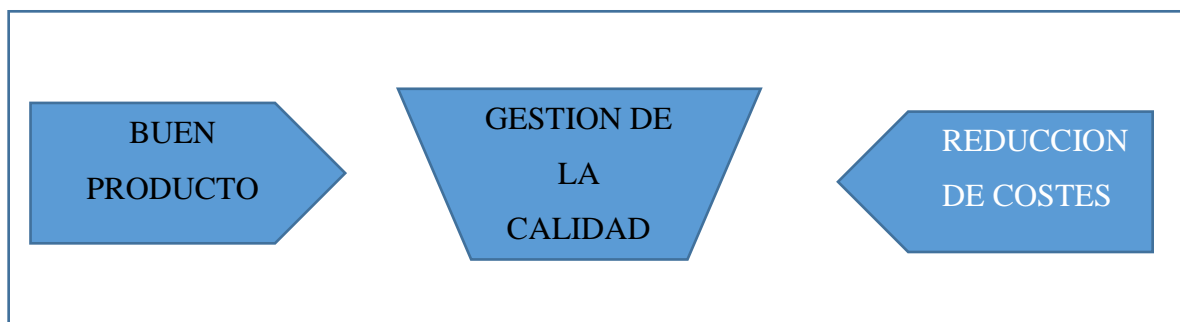
Como lo hemos citado las normas Iso se vienen aplicando desde hace más de cien en varios países europeos con mucho éxito en el sector empresarial y se han convertido en el fundamento de su desarrollo económico y organizacional. Alemania ha sido pionera en su aplicación y a ello se debe que sus productos (autos mercedes Benz por ejemplo) tengan tan altos estándares de producción y de calidad lo que les ha permitido mantener y crecer con su mercado de clientes a nivel mundial.

Nuestra investigación plantea en su primera parte la recopilación de los aportes teóricos más significativos de varios autores en torno a la Gestión de la Calidad y sus componentes a fin de que los lectores de el presente documento científico conozcan y los utilicen como fundamento de la

comprensión de la Calidad, todas herramientas conceptuales que se requieren para que se garantice la aplicación efectiva con resultados favorables en los procesos productivos o comerciales que dan paso a productos y servicios que le permitan además de ser competitivos el poner en práctica las herramientas nacionales e internacionales que la calidad a través de las normas ISO 9001 ha venido desarrollando.

Se toma muy en cuenta, que ante el desenvolvimiento, operatividad eficaz de las entidades en mercados cada vez más competitivos, debido a la globalización y a las exigencias crecientes de los clientes, la gestión de la calidad, se ha convertido en un pilar esencial de cualquier nueva estrategia empresarial.

A largo plazo, sólo las instituciones que sean capaces de solucionar el aparente dilema entre la alta calidad de sus productos y la reducción de costes tendrán éxito, pero de por medio están los estándares de calidad manifestados por procesos definidos y valorados en sus magnitudes y aplicabilidad. Esto explica la importancia de las técnicas, los modelos y los principios de la gestión de la calidad en la empresa. Esta trilogía la graficamos de la siguiente manera para ejemplificar la importancia de la gestión de la calidad:



Al analizar la realidad de nuestro país, tomando muy en cuenta las barreras que se afrontan, así como el comportamiento de las instituciones, especialmente en relación con la gestión de la calidad, en donde, dada su ausencia de aplicabilidad, además de la carencia cultura de la calidad, de sistemas de gestión, así como el desconocimiento de los fundamentos y herramientas que le favorezcan la aplicación de las normas ISO.

Este artículo proporciona todos los fundamentos básicos en que descansa la gestión de la calidad y consideramos, que el éxito de una organización debería ser el resultado de implantar y mantener un sistema de gestión administrativa orientada a la satisfacción al cliente esto a partir de la definición de sistemas y procesos que resulten: claramente comprensibles, gestionables, y mejorables.

Se mencionan también en su primera parte los fundamentos y herramientas que permitan evaluar cuáles deben ser los requisitos generales de un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo a la cultura organizacional de la empresa, sus características y necesidades. Se hace énfasis en cuáles deben ser los Procesos de la Dirección eficiente. Procesos de asignación de recursos. Procesos de realización de producto. Procesos de medición, análisis y mejora.

Se toma en cuenta además, la relevancia de reingeniería de procesos, que es una técnica en virtud de la cual se analiza en profundidad el funcionamiento de uno o varios procesos dentro de una entidad con el fin de rediseñarlos por completo y mejorar radicalmente.

2. COMPONENTES DE LA GESTION DE LA CALIDAD

Al hablar de los componentes de la gestión de la calidad debemos tener en claro que el principal siempre será el ser humano y su actitud de mejora, partiendo de ello se puede adicionar varios otros elementos que unidos a las directrices del hombre, logran la mejora continua y la implantación de un sistema de Gestión de Calidad exitoso.

Ahora que el sector cooperativista, motivo de estudio de este artículo no solo incluye factores externos sino también internos monetarios y no monetarios, el grado de complejidad de su combinación y unidos a la calidad del servicio hacen de una entidad exitosa se diferencia de otra que no lo es.

El siguiente grafico muestra la secuencia necesaria para obtener la aplicación de la gestión de la calidad en cualquier institución sea esta de índole crediticia o no y que papel tienen los directivos de ellas:

Los directivos de más alto nivel se hicieron cargo de la administración para lograr calidad.

Capacitaron a toda la jerarquía en los procesos de la gestión de calidad

Intentaron mejorar la calidad a un ritmo acelerado.

Le dieron participación en las decisiones a la mano de obra.

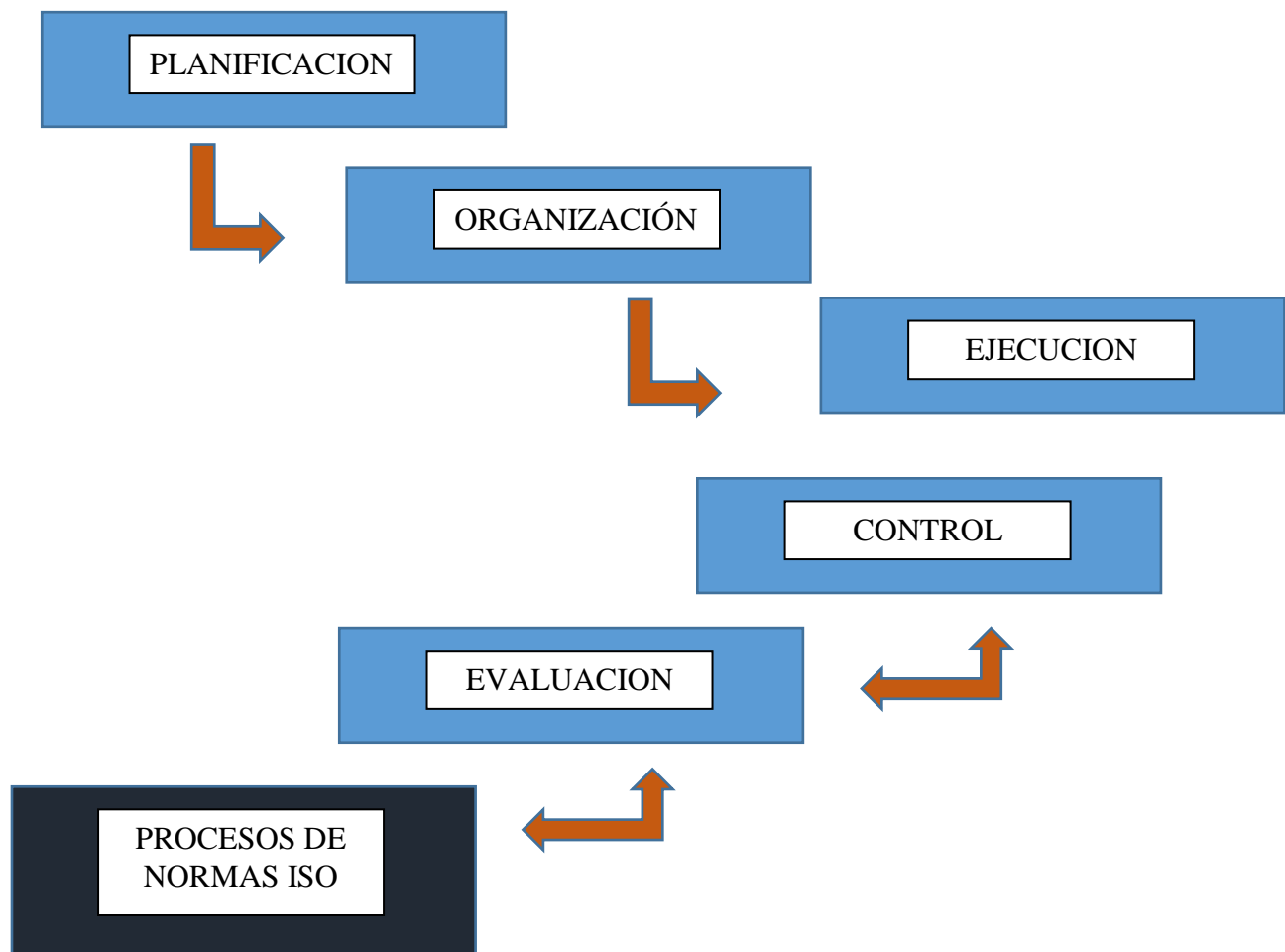
Se agregaron metas de calidad en el plan empresarial.

Componentes de la Revolución de la Calidad

FUENTE: Guigni, P. (2011, pág. 1)

El mismo autor (Giugni, 2011, pág. 2) indica que se considera que otras naciones occidentales deberían adoptar estrategias similares a fin de alcanzar y mantener un nivel de calidad de orden internacional. Sin embargo pocos o ninguno se ellos se pudo evidenciar a fin de seguir fortaleciendo este bagaje de normativas que vendrían a mejorar e incrementar la productividad de empresas privadas fundamentalmente tanto de bienes como de servicios.

En torno al tema de la manera de aplicar los procesos de mejora en la gestión de la calidad y las normas Iso en las instituciones cooperativistas o cualquier empresa comercial, se resalta que de primera mano se establezca un marco de planificación que denota como pionero del esquema de pasos posteriores que se esquematizan de la siguiente manera:



Se lo podría relacionar con un simple proceso administrativo básico y obsoleto que se viene aplicando desde las teorías de Henry Ford o incluso antes de su la revolución industrial, pero se ha comprobado que para garantizar su éxito involucra pasos previos que diagnostiquen y determinen el estado de la institución o empresa en la futura inclusión de las Normas Iso.

Notamos claramente en el grafico anterior que las etapas de control y evaluación si como los procesos de aplicación de normas Iso, están bidireccionalmente relacionadas, y esto porque son esenciales en las premisas resultantes previo el inicio de un proceso Iso.

3. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

ISO 9001 describe las directrices para la implantación de los SGC sustentados sobre la base de los 8 principios básicos.

PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



Principios de la Gestión de la Calidad

FUENTE: (Sistema de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008)

1. **“Enfoque al cliente:** Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas.
2. **Liderazgo:** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente de trabajo interno, en el cual el personal puede llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

3. **Participación del personal:** El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque de procesos:** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de sistemas para la gestión:** Identificar y gestionar un sistema de procesos interrelacionados hacia un objetivo dado como una forma de trabajar eficazmente y mejorar.
6. **Mejoramiento continuo:** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Toma de decisiones basada en hechos:** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuo beneficio con los proveedores:** Una organización y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor. necesidades actuales y futuras de ellos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder las expectativas.” (Sistema de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008)

SEGUNDA PARTE

2.1. DIAGNOSTICO SITUACIONAL DE LA APLICABILIDAD DE NORMAS ISO 9001: 2008 EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA

Una vez que contamos con una marco teórico definido y afín al tema de investigación, hemos diseñado y aplicado una encuesta que busca diagnosticar la aplicabilidad de la gestión de la Calidad a través de la Norma Iso 9001:2008 en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Riobamba.

Se ha definido como objeto de la investigación las 34 cooperativas registradas y que se encuentran operando en el Cantón Riobamba, unas funcionan con su matriz en esta ciudad y otras cooperativas con la matriz fuera de ella.

La información se la solicitó al personal administrativo de las 34 cooperativas que en total fueron 326 personas.

Luego de mostrar los resultados de cada una de las preguntas formuladas en esta encuesta, insertamos nuestro criterio, lo que nos permite presentar el siguiente informe ejecutivo.

Los resultados se muestran unificados por cooperativa dentro de la ciudad de Riobamba

Ficha Técnica:

Tamaño de la muestra: 34 cooperativas

Personas encuestadas: 326 personas

Espacio Muestral: Cantón Riobamba

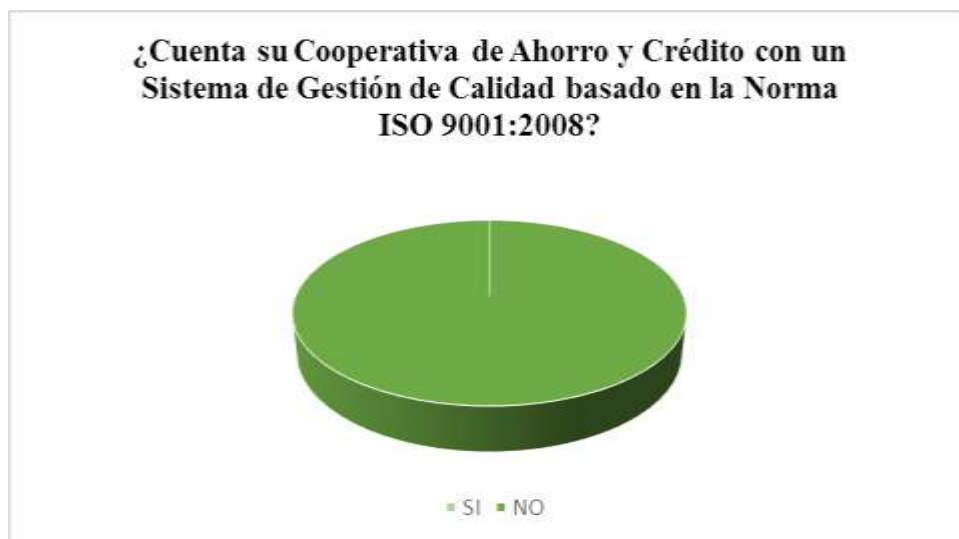
Fecha: Año 2016

Colaboradores por Cooperativa: Personal administrativo (Incluye personal directivo)

Resultados de la Encuesta aplicada a los colaboradores del área administrativa de las cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Riobamba

1. ¿Cuenta su Cooperativa con un Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008?

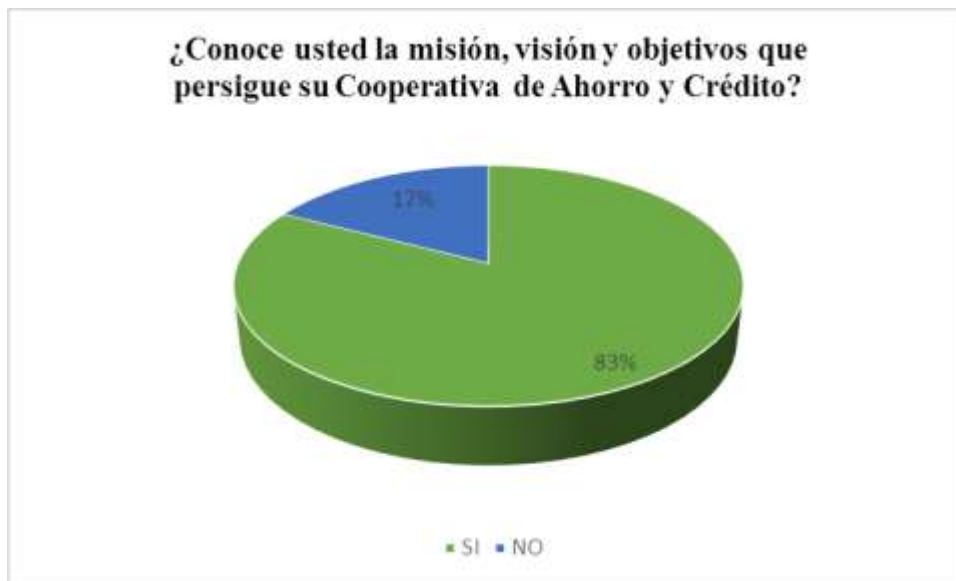
ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	326	100%
TOTAL	326	100%



INTERPRETACIÓN: El 100% del personal encuestado indica que las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad no cuentan con un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, lo que causa que las Cooperativas no tengan procesos documentados para obtener beneficios reales y entender el impacto ante la competencia, el no establecer indicadores de seguimiento de cada objetivo planteado y no poder entender el grado de satisfacción de los clientes, a través de quejas y reclamos, así como medir tiempos y costos.

2. ¿Conoce usted la misión, visión y objetivos que persigue su Cooperativa de Ahorro y Crédito.

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	62	83%
NO	264	17%
TOTAL	326	100%

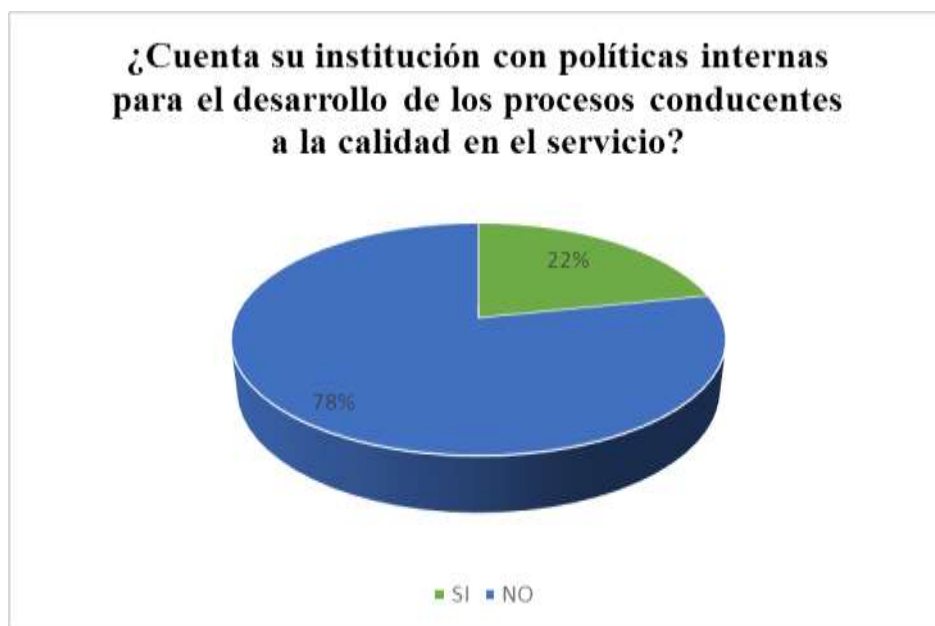


INTERPRETACIÓN: El 83% del personal encuestado indica que conocen la misión, visión y objetivos de su cooperativa; mientras que el 17% no conoce, lo que impide que exista una cultura organizacional en la Cooperativa por parte de cada uno de sus empleados. Este que quizá se considera un elemento base de formación empresarial no se cumple lo que denota que se debe realizar trabajo administrativo mucho más eficiente en la labor gerencial.

3. ¿Cuenta su institución con políticas internas para el desarrollo de los procesos conducentes a la calidad en el servicio?

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	72	22%
NO	254	78%

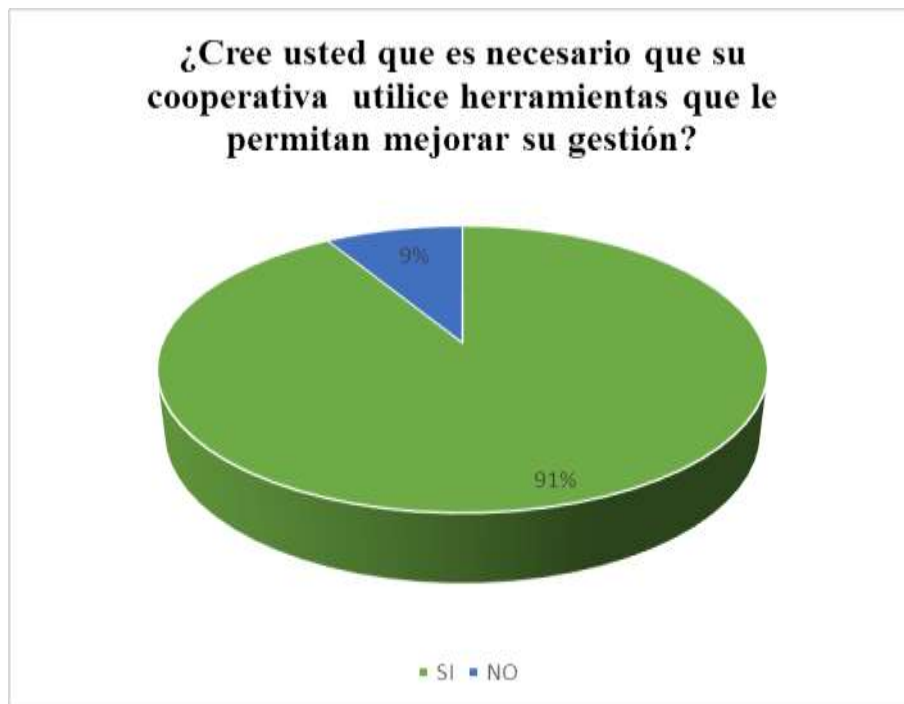
TOTAL	326	100%
--------------	------------	-------------



INTERPRETACIÓN: De acuerdo a las encuestas aplicadas, el 78% del personal encuestado que labora, indica que su cooperativa no cuenta con políticas internas, lo que indica que la entidad o no a difundido adecuadamente las mismas en caso de poseerlas o simplemente no las posee, lo que impide que exista una armonía en la toma de decisiones y la adecuada operativización de procesos, mientras que el 22% de los encuestados indica que si conoce de dichas políticas internas.

4. Cree usted que es necesario que su cooperativa utilice herramientas que le permitan mejorar su gestión?

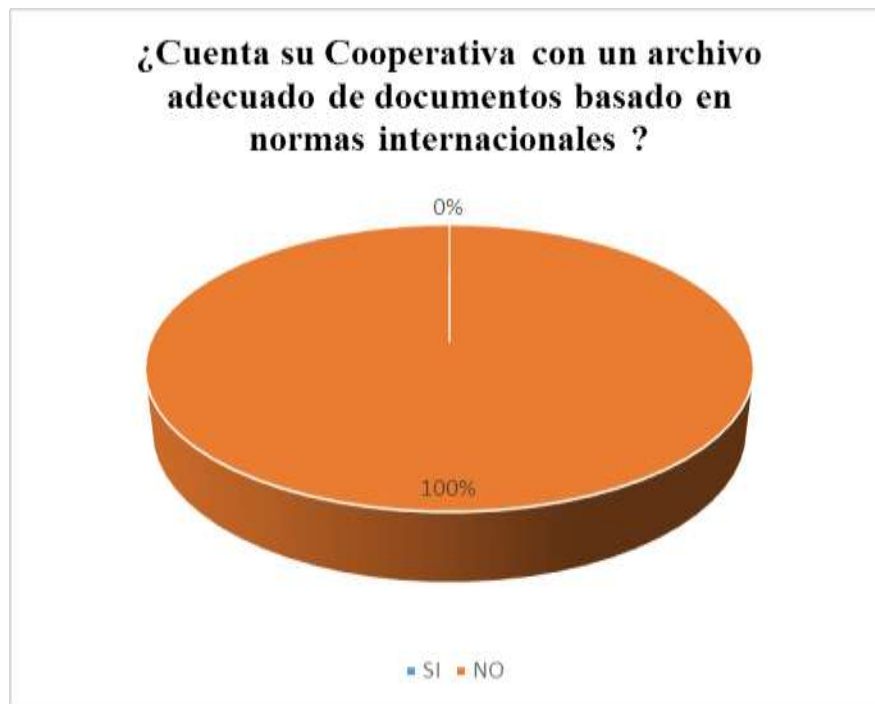
ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	296	91%
NO	30	9%
TOTAL	326	100%



INTERPRETACIÓN: El 91% del personal encuestado indica que es importante que en su cooperativa se utilice herramientas especializadas que permitan mejorar su gestión, ya que a través de estas su institución logrará el seguimiento a la planificación de las actividades en el mediano y largo plazo que redunden en beneficios operativos y económicos, mientras que el 9% menciona que no es importante debido a su falta de conocimiento sobre tales herramientas de gestión.

5. ¿Cuenta su Cooperativa con un archivo adecuado de documentos basado en normas internacionales?

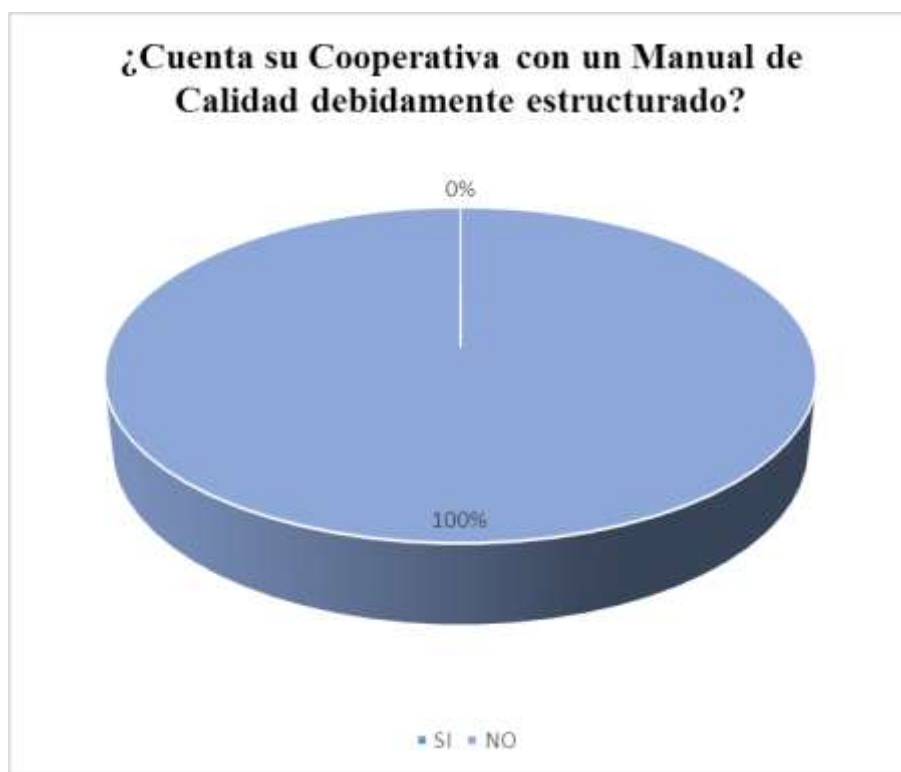
ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	326	100%
TOTAL	326	100%



INTERPRETACIÓN: El 100% del personal encuestado indica que su cooperativa no cuenta con un archivo de documentos basado en normas internacionales, afectando a la organización puesto que los archivos representan una base fundamental en la toma de decisiones dentro de la entidad, estos permiten el buen desenvolvimiento de la misma puesto que es necesario que la cooperativa realice sus procedimientos en función de garantizar que sus socios reciban sus créditos y guarden sus ahorros libres de maniobras fraudulentas o mal manejo en su utilización y a través de una documentación organizada, clasificada e inventariada.

6. ¿Cuenta su cooperativa con un Manual de Calidad debidamente estructurado?

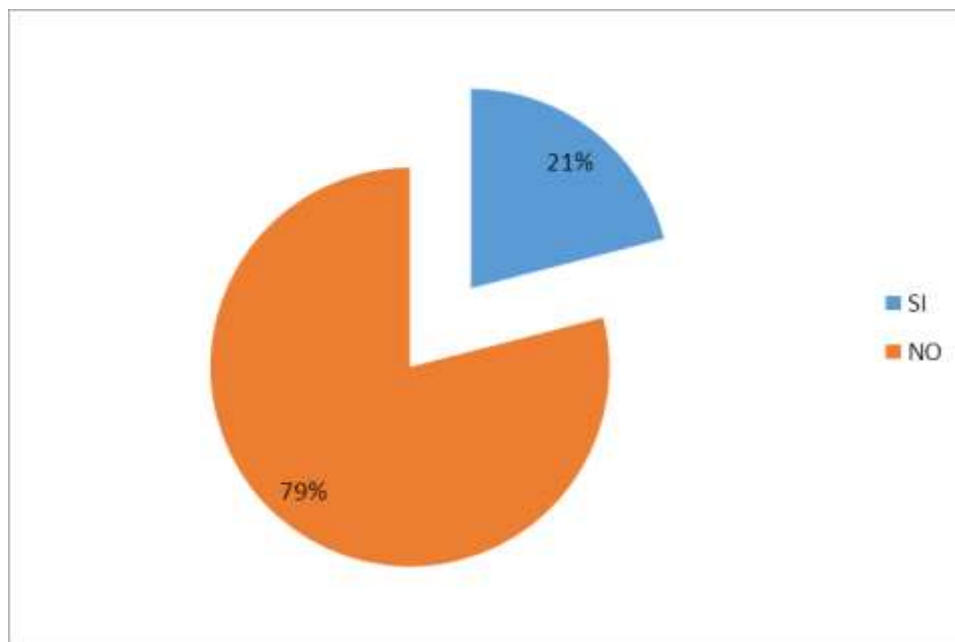
ALTERNATIVA	Nº ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	326	100%
TOTAL	326	100%



INTERPRETACIÓN: El 100% del personal encuestado indica que su cooperativa no posee un manual de calidad, lo que afecta sin duda alguna a la Organización, a la política de calidad de la cooperativa que es parte de la visión y misión de la misma, a las normas y los procedimientos operativos de referencia, a los objetivos de calidad, al sistema de responsabilidad y las normas internas, a la definición y alcance de sus objetivos de calidad. Esto resulta interesante desde el punto de vista que la mayoría de cooperativas son aceptablemente eficientes sin este manual y que con la implantación del mismo se podrían lograr resultados excepcionales.

7. ¿El personal de su cooperativa conoce los procedimientos normativos que tienen que realizar en la ejecución de sus tareas diarias?

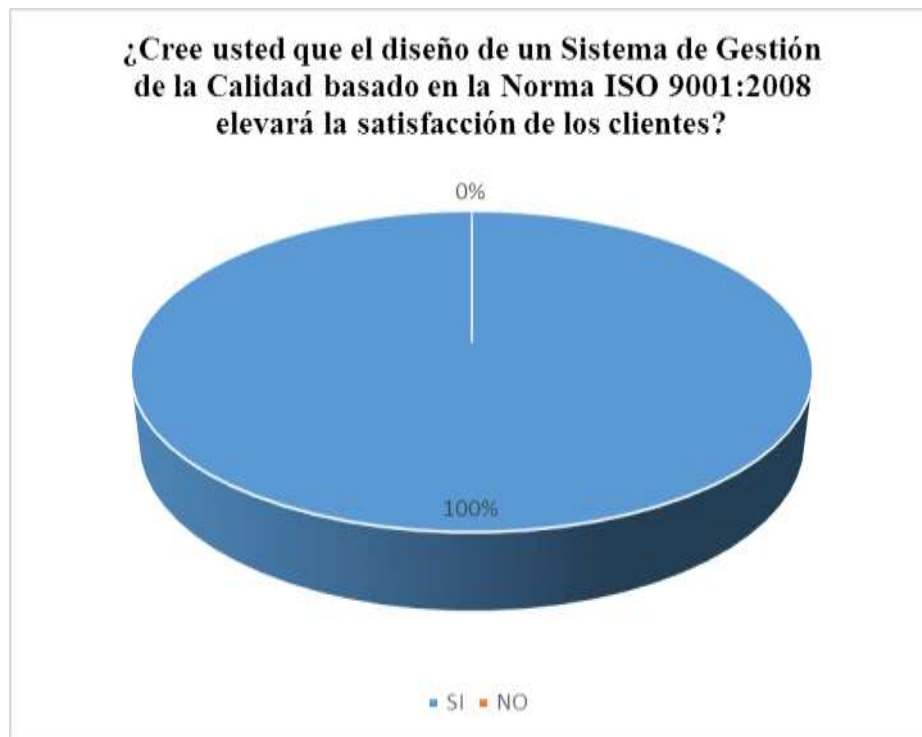
ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	70	21%
NO	256	79%
TOTAL	326	100%



INTERPRETACIÓN: El 179 del personal encuestado indica que su Cooperativa no conoce los procedimientos normativos para la ejecución de sus tareas diarias que está integrada a los procedimientos técnicos y gerenciales, lo que afecta a guiar las acciones de la fuerza de trabajo y la información de la organización de manera práctica y coordinada que asegure la satisfacción del cliente y bajos costos. Si bien cada empleado realiza sus labores, la mayoría de ellos no las tiene definidas en un manual y por otro lado se insertan especialmente en las cooperativas pequeñas cada vez más funciones a los funcionarios con el fin de ahorrar personal .

8. ¿Cree usted que el diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 elevará la satisfacción de los clientes de su Cooperativa?

ALTERNATIVA	N° ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	326	100%
NO	0	0%
TOTAL	326	100%



INTERPRETACIÓN: Aunque puede resultar obvio el planteamiento de esta pregunta, resulta necesaria para notar la disponibilidad del personal administrativo en la aplicación de normas Iso en su gestión de Calidad. El total del personal encuestado considera que es de vital importancia que su Cooperativa cuente con un Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 puesto que el principal objetivo de la norma es incrementar la satisfacción del cliente, mediante procesos de mejora continua. Está pensada para que, las organizaciones que la apliquen, puedan garantizar su capacidad de ofrecer productos y servicios que cumplen con las exigencias de sus clientes, gracias a una certificación internacional que les brinde prestigio y garantías de calidad.

2.2. REALIZACION DE FODA GRUPAL A LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

Esta herramienta de gestión administrativa se la realizó con el propósito de que la información obtenida de primera mano tanto en las encuestas como en la investigación de campo, sea plasmada estratégicamente y sirva de referencia para que las decisiones en la aplicabilidad de normas Iso en las cooperativas de ahorro y crédito del cantón Riobamba se desarrolle con la mayor fundamentación:

FODA RESUMEN

MODELO DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CREDITO

<div> <div>EXTERNO</div> <div>INTERNO</div> </div>	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> - Crecimiento sostenido en los últimos años del Sector micro empresarial. - Fortalecimiento del Sistema Cooperativo. - Desarrollo de micro y pequeña empresa. - Utilización de línea de CFN para financiamiento a largo plazo. - Fortalecimiento de la red de Cooperativas, Convenios y REDCOOP. 	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas Fiscales. - Regulaciones en el Sistema Financiero. - Desconfianza en la Banca. - Nivel de Sobreendeudamiento de la población en los mercados de intervención. - Presencia de captaciones informales. - La alta competencia en mercados pequeños. - Programas de Gobierno a bajo Costo.
FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none"> - Baja morosidad con gran cobertura en promedio - Clientes leales y permanente captación de nuevos socios. - Acceso a recursos del exterior. - Solvencia patrimonial 	APROVECHAR	ENFRENTAR

<p>adecuada.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personal capacitado, comprometido y de experiencia laboral. - Innovación en productos, servicios y herramientas de soporte al manejo gerencial. - Personal Capacitado y atención personalizada Imagen externa en crecimiento. 		
---	--	--

DEBILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> - Control interno insuficiente en su generalidad - Estructura física inadecuada en algunos casos - Inexistencia de Manuales de Procedimiento en su generalidad - Bajo nivel de promoción de los servicios que ofrece las COAC. - Índice de morosidad elevado en años 	MEJORAR	PREVENIR/EVITAR

<p>anteriores por falta de control.</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se capacita al personal en los beneficios de la aplicación de las normas Iso en sus procesos. - Se plantean solo objetivos económicos de corto plazo y no de largo plazo basados en la mejora de la calidad 		
---	--	--

CONCLUSIONES

- Las Cooperativas de Ahorro y crédito de la ciudad de Riobamba en su enorme mayoría no cuentan con la aplicación de las normas Iso en ninguno de sus procesos y a pesar de que varias de ellas muestran resultados aceptables, no se valora los beneficios de la gestión de calidad.
- Se tiene como eje de referencia la voluntad del personal administrativo de las cooperativas en aplicar un sistema de gestión de calidad que redunde en mejoras en el servicio a sus socios, sin embargo de ello no se ha desarrollado ninguna gestión para su implementación en ninguna entidad de ahorro y crédito de la ciudad.
- Las normas Iso y su constante evolución permiten actualizar los procesos, las cooperativas cuentan con archivos documentales pero su gestión documental no muestra indicios de aplicación normativa que conduzcan a la toma de decisiones con apego a la calidad.

BIBLIOGRAFÍA

Giugni, P. (2011). La calidad como filosofía de gestión.

Organización Internacional de Normalización. (2014). Sistema de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008. Suiza: Panama Control Service.

Perez, M. (2010). Gestión de la Calidad.

Tarcuato, V. (2013). Herramientas para mejorar de la calidad.

Vásquez, G. (2012). Los maestros de la calidad. Recuperado el 12 de 2015.

Yepes, V. (2012). La Adminsitarción de Calidad de Crosby.

Organización Internacional de Normalización. (2014). Norma Internacional ISO 9001:2008, Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.

Deming, W.E. (12 de Agosto de 2014). Circulo de la Calidad

Giugni, P. (2011). La calidad como filosofía de gestión.

Gutierrez, H. (2005). Sistema de Gestión de la Calidad. Bogotá: Ediciones de la U.

Organización Internacional de Normalización. (2014).ISO 9000. (2005). Fundamentos y Vocabulario. Ginebra-Suiza.

Organización Internacional de Normalización. (2014).ISO 9001. (2008). Sistema de Gestión de Calidad. Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza.

Izasa, S. A. (2012). Control Interno y Sistema de Gestión de la Calidad. Bogotá: Ediciones de la U.

Kotler, & Armstrong. (2013). En Fundamentos de Marketing de Kotler y Armstrong (págs. 10,11).

Montes , F., & Fuentes, R. (2005). Análisis de Calidad. México: Education.

Organización Internacional de Normalización. (2014). Sistema de la Gestión de la Calidad ISO 9001:2008. Suiza: Panama Control Service.

Perez, M. (2010). Gestión de la Calidad.

Tarcuato, V. (marzo de 2013). Herramientas para mejorar de la calidad.

Uriel, V. R. (2013). Generalidades de la Documentación para un SGC.