



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO DEL 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría, CPA.

AUTORAS:

Ayala Sigcha Rita Raquel
Montero González Sara Belén

DIRECTOR:

Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo

Latacunga – Ecuador

Enero – 2015



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Latacunga –Ecuador

AUTORÍA

Los criterios admitidos en el presente trabajo de investigación.

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO DEL 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”. Son de exclusiva responsabilidad de las autoras.

Ayala Sigcha Rita Raquel

C.C. 050369882-1

Montero González Sara Belén

C.C. 160051791-4



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Latacunga –Ecuador

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En mi calidad de director de Tesis bajo el título de **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO DEL 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”** de las señoritas Ayala Sigcha Rita Raquel con C.C. 0503698821 y Montero González Sara Belén con C.C. 1600517914, egresadas de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, considero que dicho informe investigativo cumple con los requerimientos Metodológicos y aportes Científicos - Técnicos suficientes para ser sometidos al Tribunal de Validación que la Carrera y la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe para su correspondiente estudio y aprobación.

Latacunga, enero de 2015

El Director:

.....
Dr. Msc. Jorge Alfredo Parreño Cantos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS
Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría
Latacunga –Ecuador

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Ayala Sigcha Rita Raquel y Montero González Sara Belén con el título de tesis: **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA EN EL PERÍODO DEL 01 DE ENERO DEL 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Enero del 2015

Para constancia firman:

.....
Dra. Viviana Panchi
PRESIDENTA

.....
Ing. Efrén Montenegro
MIEMBRO

.....
Dra. Mónica Barbosa
OPOSITORA

CARTA COMPROMISO

Latacunga, 23 de Noviembre del 2012

A quien les interese:

Por medio de la presente, Yo, Masaquiza Jerez Beatriz con cedula de ciudadanía N° 180345811-4 **JEFE TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.**, me comprometo de manera formal a ayudar con toda la información necesaria a las Señoritas Rita Raquel Ayala Sigcha con cedula de ciudadanía N° 050369882-1 y Sara Belén Montero González con cedula de ciudadanía N° 160051791-4 alumnas de Octavo Ciclo de la Carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Cotopaxi para que realicen su anteproyecto de tesis en esta Cooperativa.

Sin otro particular y para constancia establezco mi firma.

Atentamente,



Beatriz Masaquiza Jerez

C.C. 180345811-4

Cel. 0997005220

Telf: 032802582 Ext. 5104



AGRADECIMIENTO

Por el esfuerzo otorgado en la realización de este trabajo investigativo agradecemos:

A Dios, por darnos el privilegio de alcanzar un objetivo más en nuestra vida, el amor y apoyo incondicional de nuestros padres.

A la UTC por brindarnos un espacio para desarrollarnos como estudiantes universitarios, y llegar a ser verdaderos profesionales.

Nuestros agradecimientos al Msc. Parreño Jorge por guiarnos en el desarrollo de nuestro trabajo investigativo, de la misma manera al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., quienes facilitaron toda la información para realizar nuestra tesis.

Al personal docente que con su experiencia, conocimiento y entusiasmo contribuyeron al logro de nuestra meta propuesta.

Rita Raquel

Sara Belén

DEDICATORIA

Primero quiero dar gracias a Dios por haber iluminado mi camino y permitirme cumplir una meta más en mi vida; por tal motivo quiero compartir mi alegría principalmente con mis padres, ya que gracias a sus consejos y apoyo incondicional he podido culminar mi carrera universitaria,

A mis hermanos quienes estuvieron junto a mí brindándome todo su apoyo moral, a mi abuelito por ofrecerme todo su apoyo e impulso para ser mejor cada día.

En especial a mi hija Lizeth que ella es mi lumbrera para seguir adelante y poder culminar mi carrera, quiero dedicar este triunfo a mi abuelita que está en el cielo, porque segura estoy que desde allí me ha enviado sus bendiciones para seguir adelante,

Rita

DEDICATORIA

Primero quiero dar gracias a Dios por la vida que me ha permitido tener, por las cosas buenas que generosamente me ha obsequiado, por haber iluminado mi camino y permitirme cumplir una meta más en mi vida.

Por tal motivo quiero compartir mi alegría con mi madre, gracias a sus consejos y apoyo incondicional he podido llegar a culminar mi carrera universitaria, en especial a mi sobrino y hermanos que estuvieron siempre a mi lado, y de esta manera convertirme en una profesional.

También quiero dedicar esta victoria de estudio a la memoria de mi Padre Segundo Montero, ya que él no está presente en carne, pero sus consejos y su buen ejemplo siempre vivirán dentro de mí, este título le dedico a él gracias padre amado.

Sara



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO DEL 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”.

AUTORAS:

Ayala Sigcha Rita Raquel
Montero González Sara Belén

TUTOR:

Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo

RESUMEN

Para el desarrollo de la tesis se ha escogido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., para aplicar una Auditoría de Calidad, por lo que se considera de vital importancia para la empresa ya que ayuda al cumplimiento de los objetivos. La Auditoría de Calidad juega un papel importante dentro de una institución, se basa en la verificación de aspectos relativos a la calidad ya que estos tienden a cambiar con el pasar del tiempo, razón por la cual es necesaria una verificación de su aplicación y funcionamiento en cualquier área, función o proceso dentro de una organización, mediante su análisis se obtiene información real y adecuada para la toma de decisiones que guíen a la empresa hacia la excelencia. Es así que para la obtención de información relevante que ayude al desarrollo del trabajo se aplicaron instrumentos, métodos y técnicas como la entrevista al gerente, jefe de atención al cliente, la encuesta realizada al personal y socios de la misma y la observación directa. Una vez efectuada la Auditoría podrá emitir un informe en el cual establece conclusiones y recomendaciones de las falencias encontradas, que le permitirán desarrollar de mejor manera su trabajo como líderes de la Cooperativa; con el fin de cumplir y hacer cumplir con eficiencia y eficacia los objetivos y estrategias establecidas.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y HUMANÍSTICAS

"IMPLEMENTATION OF A QUALITY AUDIT OF SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE SIERRA CENTER LTDA. LOCATED IN THE MATRIX OF CANTON LATACUNGA PARISH IN THE PERIOD FROM 01 JANUARY 2010 TO 31 DECEMBER 2011".

AUTHORS:

Ayala Sigcha Rita Raquel
Montero González Sara Belén

TUTOR:

Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo

ABSTRACT

For the development of the thesis has chosen the Cooperative Savings and Credit Sierra Center Ltda., For applying a Quality Audit, which is considered of vital importance for the company as it helps to fulfill the objectives. The Quality Audit plays an important role within an institution, is based on the verification of aspects relating to quality as these tend to change with the passing of time, why verification of implementation and operation is necessary in any area, function or process within an organization, by analyzing real and proper information for decision-making that will fly the company toward excellence is obtained. Thus, to obtain relevant information to assist the development of work tools, methods and techniques such as interview the manager, head of human talent, direct survey staff and partners in it and observation were applied. Once the audit may issue a report which provides conclusions and recommendations of the shortcomings found, allowing you to better develop their work as leaders of the Cooperative; in order to comply with and enforce with efficiency and effectiveness the objectives and strategies established.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

CERTIFICACIÓN ABSTRACT

Yo, Lcda. Yugla Lema Rebeca Lidia, en calidad de Docente del Centro de Idiomas de la Suficiencia de Ingles de la Universidad Técnica de Cotopaxi, tengo a bien CERTIFICAR que las egresadas; Ayala Sigcha Rita Raquel y Montero González Sara Belén, han realizado la respectiva corrección por mi persona del Abstract de la tesis de grado denominada **“APLICACIÓN DE UNA AUDITORÍA DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA EN EL PERIODO DEL 01 DE ENERO DEL 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”**. Se realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma por lo cual doy fe del presente trabajo.

Las interesadas pueden hacer uso del mismo en los trámites que creyeren conveniente.

Latacunga, Enero del 2015

Atentamente;

.....
Lcda. Yugla Lema Rebeca Lidia

C.I. 0502652340

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDO	PÁGINA
PORTADA	i
AUTORÍA	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	iv
CARTA COMPROMISO	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
RESUMEN	ix
ABSTRAC	x
CERTIFICACIÓN	xi
ÍNDICE DE CONTENIDOS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xvi
ÍNDICE DE TABLAS Y CUADROS	xvii
INTRODUCCIÓN	xviii
CAPÍTULO I	
1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	1
1.1. Antecedentes investigativos	1
1.2.Categorías fundamentales	3
1.3.Empresa	3
1.3.1. Definiciones	3
1.3.2. Importancia	4
1.3.3. Objetivos	4

CONTENIDO	PÁGINA
1.3.4. Características	5
1.3.5. Clasificación y tipos de empresas	6
1.3.6. Elementos de la empresa	7
1.4. Proceso administrativo	7
1.4.1. Definiciones	7
1.4.2. Importancia	8
1.4.3. Objetivos	8
1.4.4. Características	8
1.4.5. Fases	9
1.5. Calidad	10
1.5.1. Definiciones	11
1.5.2. Importancia	11
1.5.3. Objetivos	11
1.5.4. Características	12
1.6. Gestión de la calidad	12
1.6.1. Definiciones	13
1.6.2. Importancia	13
1.6.3. Objetivos	14
1.6.4. Elementos	14
1.6.5. Características	14
1.6.6. Principios básicos	14
1.6.7. Implementación	15
1.6.8. Circulo de la calidad	16
1.7. Auditoría de calidad	17
1.7.1. Definiciones	18
1.7.2. Importancia	18
1.7.3. Objetivos	18
1.7.4. Características	19
1.7.5. Reglas fundamentales de auditoría	20
1.7.6. Propósito	21
1.7.7. Ventajas de la auditoria de calidad	21

CONTENIDO	PÁGINA
1.7.8. Tipos de auditoría de calidad	21
1.7.9. Clasificación de la auditoría de calidad	22
1.7.10. Fases de la auditoría de calidad	23
1.7.10.1. Planificación de la auditoría de calidad	24
1.7.10.2. Ejecución de la auditoría de calidad	25
1.7.10.3. Cierre de la auditoría de calidad	26
1.7.11. Papeles de trabajo	27
1.7.11.1. Características de los papeles de trabajo	27
1.7.11.2. Propósito de los papeles de trabajo	28

CAPÍTULO II

2.1.BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA	29
2.2.Diseño metodológico	30
2.2.1. Métodos teóricos	30
2.2.2. Método descriptivo	30
2.2.3. Método histórico	30
2.3. Tipo de investigación	30
2.3.1. Investigación documental	31
2.4. Técnicas de investigación	31
2.4.1. Observación	31
2.4.2. Entrevista	31
2.4.3. Encuesta	32
2.5. Unidad de estudio	32
2.5.1. Población o universo	32
2.6. Análisis FODA de la entidad	33
2.6.1. Matriz FODA	34
2.6.2. Análisis de la matriz FODA	35
2.7. Aplicación de la entrevista dirigida a la gerencia y personal de atención al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito sierra centro Ltda.	36
2.7.1. Análisis de la entrevista	38
2.8. Aplicación de las encuestas dirigidas a los empleados de la cooperativa	39

CONTENIDO	PÁGINA
2.8.1. Conclusiones y recomendaciones	60
2.8.1.1. Conclusiones	60
2.8.1.2. Recomendaciones	60
CAPÍTULO III	
3.1. Diseño de la propuesta	62
3.2. Introducción	63
3.3. Justificación	64
3.4. Objetivos	65
3.4.1. Objetivo general	65
3.4.2. Objetivos específicos	65
3.5. Archivo de planificación	66
3.6. Archivo de ejecución	76
3.7. Cierre de la auditoría	96
CAPÍTULO IV	
4.1. Conclusiones y recomendaciones	102
4.1.1. Conclusiones	102
4.1.2. Recomendaciones	103
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	105
ANEXOS	108

ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
Gráfico N° 1.1. Categorías Fundamentales	3
Gráfico N° 2.1. Clasificación y tipos de las empresas	6
Gráfico N° 3.1. Proceso Administrativo	10
Gráfico N° 4.1. Principios Básicos de la Gestión de la Calidad	15
Gráfico N° 5.1. Ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar)	16
Gráfico N° 6.1. Conoce la misión y visión	39
Gráfico N° 7.1. Conoce los objetivos.....	40
Gráfico N° 8.1. Liderazgo	41
Gráfico N° 9.1. Capacitación	42
Gráfico N° 10.1. Control	43
Gráfico N° 11.1. Dirección	44
Gráfico N° 12.1. Trato o servicio	45
Gráfico N° 13.1. Evaluación de desempeño	46
Gráfico N° 14.1. Área de trabajo	47
Gráfico N° 15.1. Auditoría de calidad	48
Gráfico N° 16.1. Atención a los clientes	49
Gráfico N° 17.1. Conoce los servicios y beneficios.....	50
Gráfico N° 18.1. Servicios de calidad	51
Gráfico N° 19.1. Calificación del servicio de atención al cliente	52
Gráfico N° 20.1. Clientes	53
Gráfico N° 21.1. Tipo de servicio en crédito	54
Gráfico N° 22.1. Capacitación	55
Gráfico N° 23.1. Servicios	56
Gráfico N° 24.1. Personal suficiente	57
Gráfico N° 25.1. Trato inadecuado	58
Gráfico N° 26.1. Infraestructura	59

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla N° 1.1. Población	32
Tabla N° 2.1. Conoce la misión y visión	39
Tabla N° 3.1. Conoce los objetivos.....	40
Tabla N° 4.1. Liderazgo	41
Tabla N° 5.1. Capacitación	42
Tabla N° 6.1. Control	43
Tabla N° 7.1. Dirección	44
Tabla N° 8.1. Trato o servicio	45
Tabla N° 9.1. Evaluación de desempeño	46
Tabla N° 10.1. Área de trabajo	47
Tabla N° 11.1. Auditoría de calidad.....	48
Tabla N° 12.1. Atención a los clientes	49
Tabla N° 13.1. Conoce los servicios y beneficios.....	50
Tabla N° 14.1. Servicios de calidad	51
Tabla N° 15.1. Calificación del servicio al departamento de atención al cliente...52	
Tabla N° 16.1. Clientes	53
Tabla N° 17.1. Tipo de servicio en crédito	54
Tabla N° 18.1. Capacitación	55
Tabla N° 19.1. Servicios	56
Tabla N° 20.1. Personal suficiente	57
Tabla N° 21.1. Trato inadecuado	58
Tabla N° 22.1. Infraestructura	59

ÍNDICE DE CUADROS

CONTENIDO	PÁGINA
Cuadro N° 1.1. Matriz FODA	34

INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas se desarrollan en ámbitos donde la competencia es cada vez mayor, para lo cual si se desea mantenerse en el mercado y ser competitivos es necesario adoptar nuevas y mejores estrategias. Como una opción para lograr esto es indispensable trabajar con eficiencia y eficacia, es por ello que actualmente la Auditoría de Calidad se ha convertido en una herramienta de evaluación muy importante en las instituciones puesto que asegura la obtención de uso eficiente y eficaz de los diferentes recursos sean estos materiales, humanos o financieros.

Es importante señalar que la calidad es un punto básico para lograr la competitividad de una organización, llevando así a liderarse en el mercado para que no solo genere más ventas o ingresos, es importante tomar en cuenta a sus clientes ya que todo surge de ella.

La Auditoría de Calidad se realiza a las entidades y organismos del sector público y privado y sus servidores que pronuncian sobre la legalidad, transparencia y eficiencia de los resultados empresariales, la calidad surge más en los países desarrollados, ya que estos por el avance tecnológico van surgiendo nuevos enfoques de calidad, obligando a las empresas a comprometerse a la búsqueda de calidad de manera eficaz y eficiente, que al mismo tiempo se apliquen cambios innovadores.

En la Provincia de Cotopaxi podemos visualizar muchas empresas de productos y servicios, en las cuales se observa las deficiencias del control de calidad, fruto de ello es que no pueden competir con productos que ingresan al país, razón por la cual necesitan ser auditadas para tomar medidas correctivas que ayuden al buen desarrollo empresarial y toma de decisiones.

Posterior al análisis de los aspectos que delimitan el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., se ha planteado el siguiente problema: ¿Cuáles serían las alternativas que se

podrían implementar en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., para que pueda brindar un servicio de calidad a los socios?

La tesis se encuentra estructurada por tres capítulos, los mismos que contienen la siguiente información:

El Capítulo I, se argumenta teóricamente sobre procedimientos metodológicos de la investigación, los mismos que aportaran al desarrollo del tema planteado, como antecedentes de la indagación tenemos la Empresa, Proceso Administrativo, Calidad, Gestión de Calidad y Auditoría de Calidad.

El Capítulo II, está compuesto por el análisis interno y externo de la cooperativa en la cual se identifica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas con el fin de establecer la situación actual de la institución, contiene el análisis e interpretación de resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas.

El Capítulo III, contiene el diseño y aplicación de la propuesta de Auditoría de Calidad; el mismo que se encuentra establecido de la siguiente manera Archivo de Planificación en el cual cuenta con la propuesta establecida, cronogramas, distribución del trabajo y planificación específica, Archivo Ejecución contiene toda la información interna, aplicación de indicadores de calidad, evidencias, hallazgos, conclusiones y recomendaciones, y la elaboración del Informe Final de Auditoría que en el constara toda la metodología que se aplica en un informe de auditoría de calidad con las respectivas Conclusiones y Recomendaciones.

CAPITULO I

1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. *Antecedentes Investigativos*

Para el desarrollo del tema planteado realizamos investigaciones previas que sirvieron de aporte al desarrollo de la tesis. Una de dichas investigaciones se muestra a continuación:

HERRERA, Jorge (2008) Señala que gestión “Es una técnica cuyo proceso permite a la organización ser proactiva en la formulación de su futuro. Se utiliza el término gestión para dar la idea de un proceso participativo donde se dirige y se decide para beneficio común.”.

Ing. Karla Chiriboga Maldonado, “2009”. Tesis de Grado. “Auditoría de Gestión de la Calidad a la Empresa Hot Galvanizing Cía. Ltda”; de la Escuela Politécnica del Ejercito, Sede Sangolqui. Concluye que el éxito de una empresa depende de gran parte de la calidad del producto, por ende de los procesos por los que este atraviesa, así también juega un papel importante el control adecuado de las Normas ISO; son factores decisivos en el entorno empresarial, ya que mediante el estudio ha concluido que la Auditoría de Calidad permitirá evaluar el nivel de consecución del Sistema de Gestión de la Calidad además permitirá a la gerencia tomar acciones correctivas dependiendo de los resultados arrojados.

VIZCARRA, Jaime (2010). Expone que “Auditoría comprende de una revisión metódica y un examen objetivo de lo auditados con el propósito de emitir una opinión o formarse una conclusión”.

Una Auditoría de Calidad a los servicios en cualquier institución, ya sea privada o pública permitirá conocer si los parámetros, reglamentos y metas propuestas por la institución, empresa u organización se están cumpliendo a cabalidad y si están logrando cumplir con todos los propósitos, objetivos y metas planteadas en un tiempo determinado.

Es así que Juan Enrique Ramos Guevara en el año 2009, en su investigación las herramientas estadísticas de control de calidad y su incidencia en los costos de producción en la empresa de lácteos Ecuatorianos “ECUALAG”, facultad de auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, tiene como objetivo principal analizar la incidencia del uso de herramientas estadísticas de control de calidad en los procesos productivos y su relación con los costos de producción de la empresa lácteos Ecuatorianos del cantón Mejía, utilizo las siguientes metodologías de investigación documental, ya que se apoya en fuentes bibliográficas, de campo, porque el investigador toma contacto directo con la realidad, experimental ya que se basa en la recolección, medición y análisis de datos. Llego a la conclusión que mediante la comparación de hipótesis se concluye que las herramientas estadísticas de control de calidad inciden de manera directa sobre los costos de producción de la empresa lácteos Ecuatorianos del cantón Mejía.

Con el pasar de los años la auditoria se ha ido perfeccionando hasta que hoy se la conoce como el examen lógico, sistemático realizado con el objetivo de obtener información relevante que permita determinar y valorar como se aplican las políticas y programas de la empresa, verificar si existen controles seguros y ajustados a las necesidades de la misma, al realizar el estudio se pretende efectuar recomendaciones que estén orientadas a las operaciones que sean más beneficiosas y a su vez crezcan.

1.2. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

GRAFICO N° 1.1
CATEGORÍAS FUNDAMENTALES



Fuente: Propia

Elaborado por: Las investigadoras

1.3. *Empresa*

Es una organización de varios elementos que permite llegar a obtener una meta o planificación establecida según la actividad que esta desempeñe en el ámbito mercantil, comercial o de servicios.

1.3.1. *Definiciones*

LAUDON, Kenneth y Jane (2008, pág.7), señala que “Una empresa digital se puede definir con varias dimensiones, y es aquella en la que casi todas las relaciones significativas de negocios de la organización con clientes, proveedores y empleados se realizan y controlan por medios digitales”.

BRUNET, Ignasi (2011, pág. 41), marca que la “Empresa en la tradición neoclásica queda representada, entonces como un agente con capacidad de decisión, y el resto de los agentes que participan en ella ejecutan las ordenes y decisiones que emanan de él”.

RAMIREZ, Cesar (2009, pág. 61), expresa que “Empresa es la concentración o determinación de su actividad en un área específica, para lo cual tiene en consideración ciertos recursos y la orientación de su esfuerzo”.

Empresa es un organismo social integrado por diferentes elementos: humanos, materiales, y técnicos, con la finalidad de obtener utilidad o brindar servicio a la comunidad, se constituye en el elemento clave para el desarrollo productivo y económico de un país, ya que brindan diferentes fuentes de trabajo, facilitando el sustento diario a miles de familias.

1.3.2. Importancia

BRUNET, Ignasi (2011) expresa que la empresa es importante porque es uno de los principales agentes motores de la vida moderna, ya que tiene un aumento constante de la productividad, una organización eficiente de los factores productivos, provee de bienes a la sociedad, incrementa la producción para satisfacer las necesidades de los demandantes. En el desarrollo de su actividad productiva, las empresas toman decisiones económicas tales como: qué y cuándo producir, que técnicas utilizar, como organizar el manejo de la empresa o cuanto de cada factor de producción emplear.

1.3.3. Objetivos

El objetivo de la empresa es una situación deseada que ella pretende alcanzar y son los siguientes:

- ✓ Satisfacer las necesidades de bienes y servicios que tiene la sociedad.
- ✓ Proporcionar empleo productivo a todos los factores de producción.
- ✓ Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso económico de los factores de producción.
- ✓ Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.
- ✓ Crear un ambiente en el que las personas puedan satisfacer una parte de sus necesidades humanas normales.

1.3.4. Características

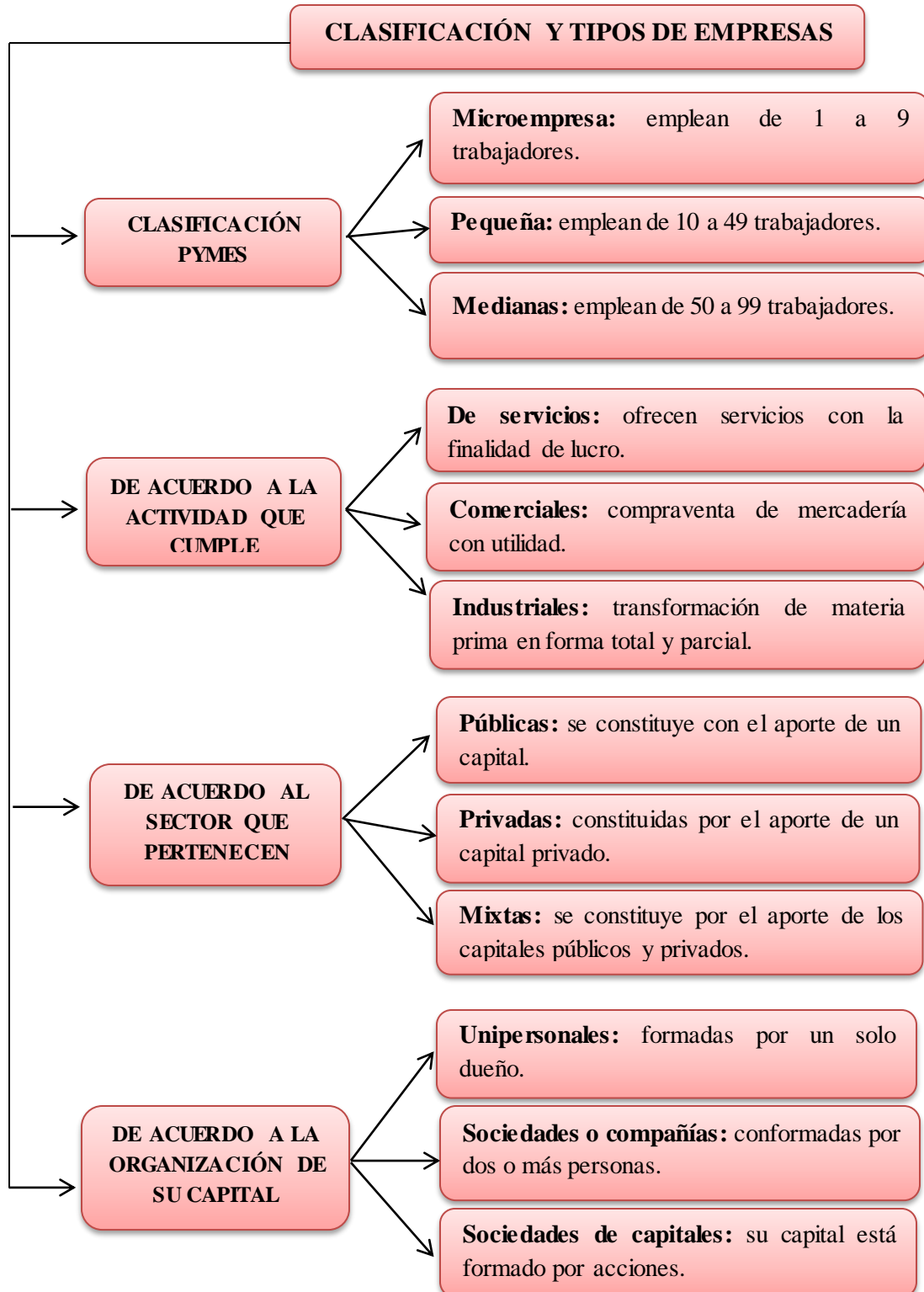
Las empresas se diferencian de las demás organizaciones sociales por las siguientes características:

- ✓ Están orientadas a obtener ganancias: aunque el objetivo final de las empresas sea producir bienes o servicios.
- ✓ Asumen riesgos: los riesgos implican tiempo, dinero, recursos y esfuerzo, no trabajan en condiciones de certeza.
- ✓ Son dirigidas por una filosofía de negocios: los administradores generales de la empresa toman decisiones acerca de mercados, costos, precios, competencia, normas del gobierno, legislación.
- ✓ Deben ser reconocidas como negocios por las demás organizaciones y por las agencias gubernamentales, en otras palabras se consideran productoras de bienes y servicios.
- ✓ Constituyen propiedad privada, que debe ser controlada y administrada por sus propietarios, accionistas o administradores profesionales.

1.3.5. Clasificación y tipos de las empresas

Gráfico: N° 2.1.

Clasificación y tipos de empresas



Fuente: Joselito Naranjo (Introducción a la Teoría General de la Administración)
Elaborado por: Grupo de Investigación

1.3.6. Elementos de la empresa

- ✓ **Factores activos:** Empleados, propietarios, sindicatos, bancos, efectivo, muebles, etc.
- ✓ **Factores pasivos:** Materias primas, transporte, tecnología, conocimiento, contratos financieros, etc.
- ✓ **Organización:** Coordinación y orden entre todos los factores y las áreas para obtener las metas planteadas.

1.4. PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo es un medio de integrar diferentes actividades para poner en marcha la estrategia empresarial, el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc., con los que cuenta la empresa.

1.4.1. Definiciones

RODRÍGUEZ, Valencia Joaquín, (1997, pág. 20), menciona que “Proceso Administrativo define las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc., con los que cuenta la empresa para su buen desarrollo”.

CHAVENATO, Idalberto, (2001, pág. 131-132) señala que “la estrategia es puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz, necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se consideran por separado, planeación, organización, dirección y control

constituyen funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos conforman el proceso administrativo.

El proceso administrativo son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, materiales, técnicos y el correcto manejo de los recursos con los que cuenta la organización para alcanzar las metas establecidas.

1.4.2. Importancia

CHAVENATO, Idalberto, (2001), señala que el proceso administrativo radica en que sigue siendo utilizado hoy en día por la mayoría de empresas en el mundo, debido a la universalidad de sus términos y funciones las cuales cuentan con su propia importancia.

1.4.3. Objetivos

- ✓ Administrar correctamente los recursos con los que cuenta la institución.
- ✓ Planear correctamente las actividades a ejecutar durante un periodo establecido.
- ✓ Integrar a los empleados en un equipo que desempeñen de mejor manera sus funciones para alcanzar las metas planificadas.

1.4.4. Características

Las características del proceso administrativo son los siguientes:

- ✓ **Universalidad.**- se refiere a su carácter social, pues donde exista un grupo de individuos en busca de un objetivo independiente de su naturaleza debe existir una coordinación de recursos.

- ✓ **Especificidad.-** aunque la administración este integrada por otras ciencias complementarias su esencia es única.
- ✓ **Unidad de progreso temporal.-** la administración siempre se dará en función de la planeación, organización, dirección y control; independientemente del grado de aplicación de cada uno.
- ✓ **Unidad jerárquica.-** delimita la administración en un marco de líneas de autoridad. Relación superior subordinado.

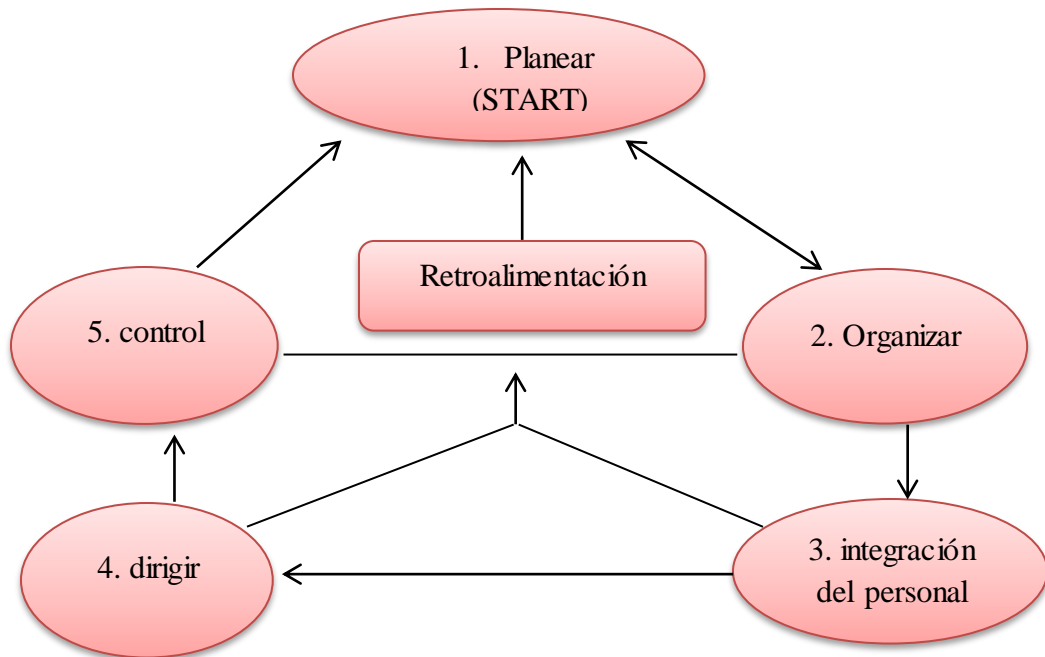
1.4.5. Fases

El proceso administrativo consiste en las siguientes fases que son:

- ✓ **Planificación.-** es la organización, coordinación de actividades que ayuden a la consecución de los objetivos de la empresa, consiste en un proceso racional para alcanzar los objetivos del modo más eficiente siguiendo determinados cursos de acción, los mismos que permitirán que se cumplan la meta planteada.
- ✓ **Organización.-** es empleada con el objetivo de distribuir las actividades y responsabilidades entre los miembros del equipo de trabajo, para establecer y reconocer las relaciones y vínculos necesarios que existirán durante el desarrollo del plan de acción.
- ✓ **Integración del personal.-** es el proceso de asegurar que se recluten empleados competentes, se les desarrollo y se les recompense por lograr los objetivos de la empresa. La eficaz dotación de personal y la administración de los recursos humanos implican también el establecimiento de un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan satisfechos.

- ✓ **Dirección.-** es la función administrativa que trata de influir en las personas de la organización, para que, de forma voluntaria y con interés, contribuyan al logro de los objetivos de la empresa y de su unidad funcional.
- ✓ **Control.-** es aquí cuando se vigilara las actividades que se están ejecutando, con el propósito de realizar ajustes que se crea necesario para dar cumplimiento a lo planificado.

Grafico N° 3.1.
Proceso Administrativo



Fuente: <http://www.uas.mx/cursoswebct/presupuestos/lec1.htm>
Elaborado por: las investigadoras

1.5. CALIDAD

La calidad consiste en las características del producto que se basa en las necesidades del cliente y deben brindar satisfacción del producto o servicio que soliciten a un precio establecido que el cliente lo pague.

1.5.1. Definiciones

Para Juran y Gryna (1993, pág. 68) define “A la calidad como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio calidad de diseño y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño calidad de fabricación o conformidad”.

BUREAU Veritas Formación, (2010, pág. 68) señala que “La calidad es un factor fundamental en toda actividad económica, sin ella las organizaciones no son capaces de alcanzar sus objetivos, por ello es importante trazar un buen “plan” que garantice una mejora de la calidad y el aseguramiento de nuestra permanencia competitiva en el mercado”.

La calidad es el resultado deseado que se pretende alcanzar dentro de un periodo establecido, cuyo cumplimiento debe implicar que la institución practique varios servicios que pueda satisfacer las necesidades de los clientes.

1.5.2. Importancia

BUREAU Veritas Formación expresa que la importancia de la calidad es satisfacer las necesidades de los clientes, esto trae como consecuencia que surja en las organizaciones la importancia de tener calidad en todas las actividades y la mejor manera de hacer las cosas, como pueden ser: la reducción de costos, presencia y permanencia en el mercado y la generación de empleos.

1.5.3. Objetivos

Entre los principales objetivos de la calidad tenemos los siguientes que son:

- ✓ Busca la completa satisfacción del cliente para diferentes fines.

- ✓ Lograr la máxima productividad por parte de los miembros de la empresa que genere mayor utilidad.
- ✓ Permanecer en el mercado aunque no se esté permanente convencido de los alcances de la calidad.
- ✓ Cumplimiento de las expectativas y necesidades de los clientes, cumpliendo con los requerimientos y prestando un buen servicio.

1.5.4. Características

- ✓ La calidad son las bases sobre las cuales se edifica la actitud de un producto o servicio.
- ✓ Tecnológicas.- es la dureza, ductilidad, etc., han sido extensamente cuantificadas con el crecimiento acelerado de la instrumentación en los dos últimos siglos.
- ✓ Psicológicas
- ✓ Contractuales
- ✓ Éticas
- ✓ La calidad están íntima y principalmente ligadas a las características del servicio, es decir cualquier servicio que se brinde.

1.6. GESTIÓN DE LA CALIDAD

Se denomina también como sistema de gestión de la calidad, es aquel conjunto de normas correspondientes a una organización, vinculados entre sí y a partir de las

cuales la empresa u organización en cuestión podrá administrar de manera organizada la calidad de la misma.

1.6.1. Definiciones

Según BELENGER Juan A. BUEGUÑO Graciela. (2004, pág. 40) “Gestión de Calidad en las Pymes Agroalimentarias” Según Gestión de la Calidad es el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los recursos de la función calidad con vistas a su mejor permanente. Así pues, mediante la Gestión de la Calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos y servicios ofertados por la empresa”.

La norma ISO 9001: (2008, pág. 29), manifiesta que “Gestión de la Calidad se basa en la optimización continua de todos los segmentos y recursos de la organización, y en la colaboración y participación de todos los trabajadores y directivos en las labores de realización, seguimiento y control de las actividades desarrolladas por la empresa”.

Gestión de la Calidad es una serie de actividades clasificadas que se llevan a cabo en diferentes áreas de la empresa, para lograr calidad en los productos y servicios que se ofrecen a los clientes, es decir planear, controlar y optimizar de la mejor manera aquellos elementos de una organización que influyen en la satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la institución.

1.6.2. Importancia

Según la ISO 9001: 2008 manifiesta que la importancia de gestión de calidad se puede deducir como un sistema de gestión, como una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminadas a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente, lo cual nos da mayor posibilidad de que sean adquiridos por este, logrando así el porcentaje de

ventas planificado por la organización, marcando una ventaja competitiva en el mercado.

1.6.3. Objetivos

- ✓ Dirigir las actividades de forma eficiente y eficaz con la finalidad de lograr resultados.
- ✓ Alcanzar el logro de los objetivos planteados.
- ✓ Coordinar las áreas funcionales de la empresa

1.6.4. Elementos

- ✓ Normas específicas
- ✓ Procedimientos
- ✓ Recursos asignados
- ✓ Programa de acción
- ✓ Evaluación

1.6.5. Características

La gestión se caracteriza como:

- ✓ Liderazgo
- ✓ Objetividad
- ✓ Continuidad
- ✓ Toma de decisiones

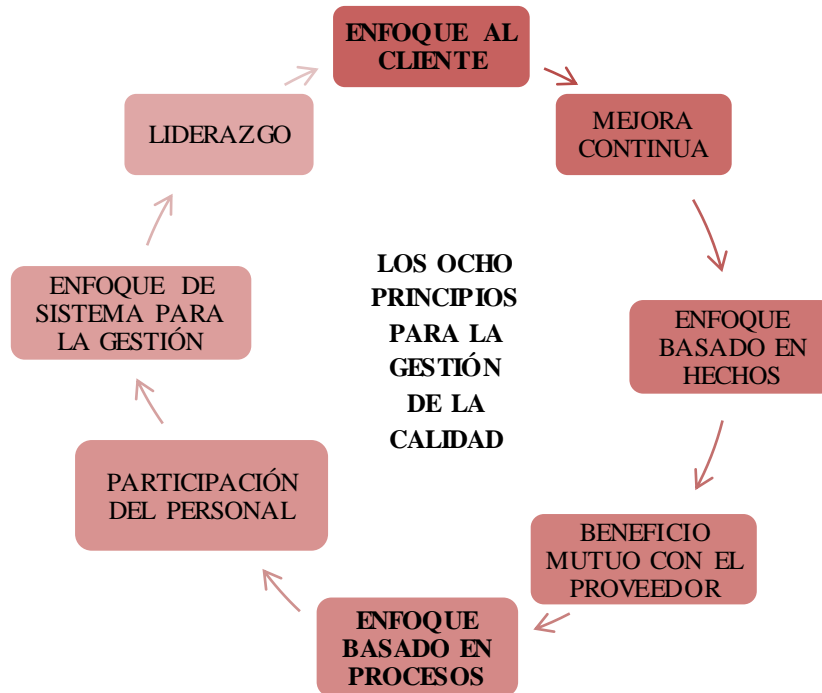
1.6.6. Principios Básicos

Los Principios Básicos de la Gestión de la Calidad, son reglas de carácter social encaminadas a mejorar la marcha y funcionamiento de una organización mediante la mejora de sus relaciones interna. Estas normas, han de cambiarse con los principios técnicos para conseguir una mejora de la satisfacción del cliente.

Los ocho principales principios se detallan a continuación:

Grafico N° 4.1.

Principios Básicos de la Gestión de la Calidad



Fuente: Norma ISO 9001:2000
Elaborado por: Grupo de Investigación

Sin calidad técnica no es posible producir en el competitivo mercado presente. Una mala organización, genera un producto deficiente calidad que no sigue las especificaciones de la dirección.

1.6.7. Implementación

Una organización debe tomar en cuenta la siguiente estructura:

- ✓ **Estrategias.-** definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente.
- ✓ **Procesos.-** se deben de determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio.

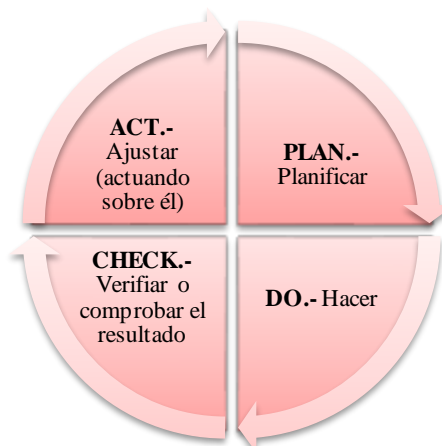
- ✓ **Recursos.-** definir asignaciones claras del personal, equipo, maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio.
- ✓ **Estructura organizacional.-** definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
- ✓ **Documentos.-** establecer los procedimientos, documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización.

1.6.8. *El círculo de la calidad*

Kaoru Ishikawa define al círculo de calidad como un pequeño grupo compuesto por personas voluntarias, que resuelve los problemas de los niveles más operativos de la organización, todos sus componentes pertenecen a la misma área de trabajo y habitualmente es el propio grupo quien determina el problema, dicho ciclo es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener aquello en lo que se ha mejorado.

Grafico N° 5.1.

Ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar)



Fuente: Libro de calidad y servicios concepto y herramienta, segunda edición pág. 123

Elaborado por: Grupo de investigación

Este ciclo se convirtió en una de las actividades vitales para asegurar el mejoramiento continuo, este ciclo los japoneses trabajaron el círculo que lleva a una excelente administración del mejoramiento transformándose en el ciclo PHVA (Planear-Hacer-Verificar-Actuar).

- ✓ **Planeación.-** se definen los objetivos, las acciones a realizar y la forma de medición de los avances, se determinan la situación actual partiendo de un diagnóstico del cual se deriva el problema a resolver y las principales áreas de mejoramiento, las cuales se deben ubicar en orden de importancia y de impacto a la organización.

- ✓ **Hacer.-** se desarrollan las acciones planeadas y se elaboran los indicadores. En esta etapa se implanta el plan que se trazó y se establecen los mecanismos de seguimiento para ir evaluando los progresos y ajustando las brechas que se presentaron.

- ✓ **Verificación.-** se confronta el plan con los hechos se evalúa con los indicadores y se analizan las desviaciones.

- ✓ **Actuar.-** se establecen correcciones y se debe replantear las acciones. Si se logran los resultados esperados se estandariza el proceso para así garantizar en adelante los resultados.

Toda mejora implica un plan estructurado que se distribuye en cada unidad de la organización.

1.7. AUDITORÍA DE CALIDAD

Es un examen que se realiza a la parte administrativa de una empresa para conocer la calidad de servicio que brinda y si se cumple con todos los propósitos establecidos, para llegar a cumplir con las metas establecidas.

1.7.1. Definiciones

TOLEDO, Miguel (2008, pág. 20) manifiesta que “Auditoría de Calidad es la evaluación que consiste en un examen minucioso del producto o servicio que ofrece la organización (privada o pública), así como de los procesos que la integran dicha evaluación requiere certificación de los resultados”.

MIRANDA, Francisco (2007, pág. 195) Señala que “Se pueden definir como un proceso sistemático, documentado, periódico y objetivo para evaluar a) si se han implantado todos los requisitos de un sistema de gestión exigidos por una norma”.

BUREAU Veritas Formación (2010, pág. 209), señala que “la auditoría de calidad tampoco debe convertirse en una simple inspección rutinaria y en su desarrollo no solamente participan la persona o equipo auditor, sino los propios auditados”.

Auditoría de Calidad es un proceso sistemático, que cumple con toda la metodología ya establecida, está dirigida directamente a los servicios que prestan las instituciones, para verificar que se cumplan en cabalidad todas las metas, objetivos, misión y visión de la institución.

1.7.2. Importancia

BUREAU Veritas Formación (2010, pág. 209), el éxito y la eficacia de una auditoría de calidad depende de la cooperación de todas las partes involucradas y de esta manera verificar el cumplimiento de las normas de calidad.

1.7.3. Objetivos

Las auditorías de calidad son un elemento esencial del Sistema de Gestión de la Calidad de una empresa que permiten realizar un estudio detallado del proceso desde el punto de vista de su calidad.

- ✓ Estudiar los documentos del sistema para determinar si se ajustan a las normas de referencia correspondientes.
- ✓ Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- ✓ Establecer el nivel de cumplimiento de los procedimientos que forman parte del sistema de gestión de la calidad.
- ✓ Verificar que todos los departamentos y niveles de la organización sigan los procedimientos y procesos establecidos.
- ✓ Comprobar que el cumplimiento de dichos procedimientos permite alcanzar los objetivos de calidad de la empresa.
- ✓ Proponer acciones correctivas y de mejora necesarias para alcanzar el cumplimiento de los procedimientos y de los objetivos.
- ✓ Proponer la modificación de procedimientos cuando se demuestre que no son los adecuados para el desarrollo de la empresa.
- ✓ Prevenir la repetición del problema
- ✓ Identificar las áreas de mejora potencial del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.7.4. Características

Para poder realizar una auditoría de calidad, debe estar preparada e implantada la norma que defina el producto o procedimiento objeto de la misma.

- ✓ Manual de calidad

- ✓ Informes de auditorías precedentes (si procede)
- ✓ Procedimientos generales de calidad
- ✓ Instrucciones técnicas.
- ✓ Informes de No Conformidad
- ✓ Registros sobre acciones correctivas y de mejora implantadas o propuestas recientemente.
- ✓ Registros sobre productos/servicios no conformes
- ✓ Datos sobre costes
- ✓ Quejas o reclamaciones de clientes
- ✓ Datos estadísticos sobre calidad del producto o del proceso
- ✓ Etc.

1.7.5. Reglas fundamentales de Auditoría:

La Auditoría gira entorno a medir y mejorar. A fin que los gerentes conozcan el funcionamiento de sus áreas de responsabilidad, es imprescindible que las Auditorías de Calidad sigan estas normas básicas:

- ✓ Auditar es una función de la gerencia
- ✓ Los auditores deben estar calificados para realizarlas
- ✓ Las mediciones se hacen en base a normas bien definidas
- ✓ Las conclusiones se basan en hechos, no en suposiciones

- ✓ Los informes de auditoría se centran en los sistemas de control

1.7.6. Propósito

La Auditoría de Calidad tiene como propósito verificar, evaluar la adecuación y puesta en práctica de los puntos críticos de control y análisis de peligros internos para cumplir los requisitos de seguridad en la empresa.

Es decir la auditoría de calidad permite medir las deficiencias de la empresa referente a los requisitos establecidos de conformidad a la calidad.

1.7.7. Ventajas de la Auditoría de Calidad

- ✓ Verificar si la dirección del sistema sigue las disposiciones previstas son eficaz y eficiente.
- ✓ Herramientas de conciencia del personal.
- ✓ Sirve para escuchar al personal.
- ✓ Auditoría del sistema, no de las personas.
- ✓ Contribuyentes al mantenimiento obligatorio del sistema.
- ✓ Requisitos obligatorios para obtener y mantener la certificación.
- ✓ Ayuda a la mejora continua de la empresa.

1.7.8. Tipos de Auditoría de Calidad

Los tipos de auditoría de calidad según BUREAU VERITAS FORMACIÓN tenemos los siguientes que son:

- ✓ **Auditorías Internas de Primera Parte.-** realizadas con fines internos por la organización o en su nombre.
- ✓ **Auditorías Externas de Segunda Parte.-** realizadas por los clientes de una organización o por otras personas en su nombre. Un ejemplo de este tipo son las auditorías de proveedores.
- ✓ **Auditorías Externas de Tercera Parte.-** realizadas por organizaciones externas independientes, que proporcionan la certificación o registro de conformidad con los requisitos contenidos en la norma.
- ✓ **Auditorías del Sistema de Gestión de Calidad.-** se aplican normalmente a un Sistema de Gestión de la Calidad, tal como se requiere en la norma ISO 9001 o a alguno de sus elementos, como puede ser la política de calidad de la empresa o el manual de calidad.

1.7.9. Clasificación de la Auditoría de Calidad

Auditorías de sistema, de proceso, de producto o de proveedores.

En atención a los diversos sistemas de auditar, las auditorías de calidad de una empresa pueden clasificarse de la siguiente forma:

- ✓ **Auditorías de proceso.-** cuando la auditoría se aplica a un determinado proceso, examinando todos sus factores y los elementos del sistema que le apliquen, hablamos de auditorías de proceso.
- ✓ **Auditorías de producto/servicio.-** la auditoría de producto/servicio es una auditoría en que se evalúan los elementos de un sistema de gestión de la calidad en la medida en que se aplican a un determinado producto y/o servicio.

- ✓ La “**Auditoría de Producto**” incluye el examen de la capacidad para tomar decisiones validas por parte de los responsables, determinaciones de fiabilidad de los resultados de ensayos y controles del producto, efectos del embalaje, transporte y expedición.
- ✓ La “**Auditoría de Servicio**” obedece a los mismos principios que la auditoría de producto, aunque adaptados al examen y verificación de la conformidad de un servicio y a los requisitos especificados en un contrato o en un modelo normativo.

Otros tipos de auditorías

Existen, además de los establecidos con anterioridad, otros criterios de clasificación, que dan lugar, entre otros, a los siguientes tipos de auditorías:

- ✓ **Auditorías Combinadas.-** en las que se audita, simultáneamente, el Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema de Gestión Ambiental de una organización.
- ✓ **Auditorías Conjuntas.-** evaluación, de un único Sistema de Gestión de la Calidad, por parte de dos o más organizaciones.

Al hablar del plan de calidad, debemos tomar en cuenta este consta de procedimientos, instrucciones técnicas y organizativas, planes de puntos de inspección. La auditoría de los procesos es la comprobación entre los documental con lo ejecutado.

1.7.10. Fases de la Auditoría de Calidad

Para aplicar la Auditoría de Calidad contamos con varias fases que deben ser manejadas en un orden secuencial. Según el autor, ARTER, Dennis, R, (2004) menciona que, “ahora las fases de la Auditoría de Calidad y las actividades que

dentro de ellas debemos realizar de una u otra manera, en todas las auditorías podemos encontrar las siguientes fases. (pág. 19).

1.7.10.1. Planificación de la Auditoría de Calidad

Todas las actividades de esta fase de planificación tienen como objetivo asegurar una adecuada ejecución, entendiendo como tal no solo que el trabajo de los auditores no sea algo improvisado, si no también evitar sorpresas de última hora en el momento de iniciar la auditoría.

En esta fase de planificación resultan críticos los siguientes aspectos:

✓ Fijar el ámbito de la Auditoría

Fijar el ámbito o llamado alcance de Auditoría es determinar qué actividades concretas serán auditadas. El ámbito puede venir definido por áreas de trabajo, procesos, actividades, requisitos del sistema de calidad.

✓ Estudios de la documentación aplicable

El auditor debe estudiar y conocer la actividad que auditara, para garantizar esta actividad es muy útil utilizar una lista de verificación que debe preparar el auditor.

Lista de verificación o formulario

✓ Nos ayudara a preparar el Programa de Auditoría.

✓ Nos garantizara que hemos cubierto todo el ámbito de la Auditoría.

✓ Nos garantiza que hemos hecho un esfuerzo por conocer bien los servicios que auditamos.

- ✓ Nos impulsara durante la ejecución de la Auditoría permitiéndonos anotar nuestras observaciones.

- ✓ Nos permite mantener registros de Auditorías realizadas.

- ✓ Nos ayudara a la ejecución de la Auditoría.

Fijar el Programa de Auditoría

La empresa sea pequeña, es conveniente establecer un calendario o Programa de Auditoría que identifique al menos fechas acordadas, departamentos, áreas, horarios previstos para visitar a los mismos y procedimientos que se evaluarán en los mismos.

1.7.10.2. Ejecución de la Auditoría de Calidad

1.7.10.2.1. Reunión inicial

La ejecución de Auditoría debe comenzar con una breve reunión entre el equipo auditor y los auditados.

1.7.10.2.2. Trabajo de campo

Ahora viene el trabajo más importante del auditor. La comprobación de que lo establecido en los procedimientos se está ejecutando, en esta actividad se la denomina recogida de evidencias.

1.7.10.2.3. Fuente de información

Las herramientas que el auditor utilizara en esta fase es la información. Las fuentes de información a través de las cuales el auditor tomara las evidencias será alguna de las siguientes;

- ✓ Observación directa

- ✓ Examen físico entrevistas con los auditados

- ✓ Registros

- ✓ Confirmaciones

Reunión con el equipo de auditoría; una vez realizada la labor de campo es necesario que el equipo auditor se reúna antes del informe final de auditoría y contrastar sus notas, es el momento de preparar el informe final de auditoría, si los auditores han ido documentando las no conformidades y se han podido ir detectando, la preparación del mismo no necesitara mucho tiempo.

1.7.10.3. Cierre de la Auditoría de la Calidad

Dentro de esta tercera y última fase de la Auditoría podríamos considerar las siguientes actividades:

✓ Reunión del equipo auditor con los responsables de las áreas auditadas:

Esta reunión es un acto de comunicación verbal donde debemos hacer gala de nuestras capacidades de expresión oral, siendo de interés tener en cuenta las consideraciones realizadas durante la ejecución de la auditoría y los auditados deben estar al tanto de las no conformidades encontradas para que al final del informe no les sorprenda.

✓ Reunión final:

En esta reunión final presentaremos el informe final o las conclusiones que posteriormente documentaremos en el informe final de auditoría ante la dirección y el reto de los auditados.

✓ **Informe final:**

Constituye el registro de la auditoría realizada, es el producto de la auditoría y por tanto debemos ser correctos en su elaboración. Bien en la reunión final o en un momento posterior, dependiendo de los hallazgos encontrados.

Las fases de la Auditoría de Calidad son indispensables para conocer si se está aplicando correctamente cada una de las normas, ya que a través de ellas podemos detectar errores o falencias que tenga la empresa.

✓ Plan de acciones correctas

✓ Seguimiento de acciones correctas.

1.7.11. Papeles de Trabajo

Son documentos que elabora el auditor con la información obtenida las cuales se obtienen en la fase del planeamiento y ejecución, los mismos tienen como objetivo servir como respaldo para el informe de auditoría.

Principales elementos de los Papeles de Trabajo son:

- ✓ Propósito de los papeles de trabajo
- ✓ Requisitos de los papeles de trabajo
- ✓ Criterios para elaborar los papeles de trabajo
- ✓ Planeamiento y uso de los papeles de trabajo

1.7.11.1. Características de los Papeles de Trabajo

Los Papeles de Trabajo tienen las siguientes características que nos ayudan a identificar cada uno de ellos.

- ✓ Preparados en forma clara, concisa y precisa, con un lenguaje legible, referencias lógicas y un mínimo número de marcas.

- ✓ Realizados de forma expedita y deberán ser elaborados con los datos relevantes necesarios considerados por el auditor.
- ✓ Elaborados sin enmendaduras que permitan la permanencia de la información contenida en ellos.
- ✓ Serán normados bajo medidas que garanticen su custodia y confidencialidad

1.7.11.2. Propósito de los Papeles de Trabajo

Los Papeles de Trabajo son elaborados por el auditor con el objeto de:

- ✓ Registrar las labores: proporcionar un registro sistemático y detallado de la labor efectuada al llevar a cabo una auditoría.
- ✓ Respalda el informe del auditor: el contenido de los papeles de trabajo tiene que ser suficiente para respaldar las opiniones, conclusiones y el contenido total del informe de auditoría.
- ✓ Indicar el grado de confianza del sistema de control interno: los papeles de trabajo incluyen los resultados del examen y evaluación del sistema de control interno, así como los comentarios sobre el mismo.
- ✓ Servir como fuente de información: los datos por el auditor al redactar el informe, se encuentra en los papeles de trabajo.
- ✓ Mejorar la calidad del examen: los papeles de trabajo bien elaborados llaman la atención sobre asuntos importantes y garantizan que se de atención adecuada a los asuntos más significativos.
- ✓ Facilitar la supervisión y revisión: los papeles de trabajo son indispensables para la etapa de revisión del informe antes d emitirlo.

CAPÍTULO II

2.1. BREVE CARACTERIZACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., está dedicada a brindar servicios financieros y comerciales al sector rural y urbano marginal, administrando eficientemente los recursos de los socios; ofreciendo servicios ágiles, oportunos y con tasas de interés más bajas, cuenta con directivos y colaboradores que mantienen valores y principios institucionales como; honestidad, seguridad, confianza, solidez, democracia, respeto al medio ambiente, trabajo en equipo, con esto se constituye en las directrices por medio de las cuales pone en práctica todos los valores.

La cooperativa brinda varios servicios como son los cobros de los servicios básicos y el pago del bono, que esto facilita la movilización de las personas para realizar sus obligaciones sin tener que trasladarse a otra ciudad, además de los cobros realiza el débito directo de las libretas prevé a la autorización de su representante para la cancelación de estos pagos.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., ha venido superando las diferentes expectativas, la ciudadanía acude masivamente para apertura de su cuenta de ahorros y depositar junto con su dinero su confianza en este grupo de colaboradores responsables y honestos que buscan el bienestar de sus accionistas brindando seguridad y confianza de su dinero.

2.2. Diseño Metodológico

La metodología que se utilizó fue la no experimental, ya que la información fue observada tal y como ocurre, sin manipular las variables.

Para el trabajo de campo las investigadoras aplicaron varias encuestas e instrumentos de investigación, para que basados en ellas se pueda obtener mejor información para la aplicación de la propuesta.

2.2.1. Métodos Teóricos

Las Tesis consideraron que para el desarrollo de la investigación planteada se utilizaron los siguientes métodos: descriptivo e histórico, para obtener un conocimiento global de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra centro Ltda.

2.2.2. Método Descriptivo

Permitió presentar en forma clara las actividades que se desarrollan en el departamento de atención al cliente en lo referente a la calidad de los servicios brindados por el personal de la institución directamente a los clientes.

2.2.3. Método Histórico

La aplicación del método científico de la investigación a los problemas históricos, fue la identificación y delimitación de los problemas, la formulación de las preguntas científicas, la colecta, organización, comprobación, validación y análisis de los actos y finalmente el informe.

2.3. Tipo de Investigación

El tipo de investigación a través del cual se trabajó, es la investigación de tipo Descriptiva, ya que esta permitió detallar situaciones, contextos y eventos de la

forma como sucede y como se manifiestan, la empresa sujeta al análisis y la descripción exacta de las actividades, logrando determinar su situación concreta.

2.3.1. Investigación Documental

Para la presente investigación se utilizó el método documental ya que por medio de la misma podremos recopilar y analizar información de diversos tipos como son: documentos, revistas de la institución, periódicos y ahora en la actualidad mediante el internet.

2.4. Técnicas de Investigación

Las investigadoras consideran que para el desarrollo de la investigación disponen de una propuesta que se utilizó aplicando las siguientes técnicas, para de esta forma obtener un conocimiento global sobre la empresa que va ser investigada.

2.4.1. Observación

Mediante esta técnica se pudo observar atentamente los hechos ocurridos en las funciones diarias que desempeña el responsable del departamento de atención al cliente permitiendo obtener información directa y relevante para luego ser analizada e interpretada; a la vez pudimos tener un amplio conocimiento de las falencias existentes en el cumplimiento de las tareas establecidas dentro del manual de funciones para brindar un servicio de calidad a los clientes.

2.4.2. Entrevista

La entrevista fue aplicada al Gerente y Responsable de Atención al Cliente, conociendo así la situación real de la institución, de esta manera pudimos conocer cuáles son los criterios y opiniones sobre el desempeño de las actividades que desarrollan y si actualmente se están aplicando normas de calidad o no en la Cooperativa.

2.4.3. Encuesta

La encuesta fue aplicada a los empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., esto se realizó para conocer el funcionamiento de los distintos departamentos, la atención al público y tiempo en que se realizan los tramites.

2.5. Unidad de Estudio

La unidad de estudio que determinaron el universo con el que está conformada la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., ubicada en la Parroquia Matriz del Cantón Latacunga, en el periodo del 01 de Enero del 2010 al 31 de Diciembre del 2011, para el trabajo investigativo contaremos con el siguiente número de personas.

2.5.1. Población o Universo

TABLA N° 1.1. POBLACIÓN

INVOLUCRADOS	POBLACIÓN O UNIVERSO	MUESTRA
Cientes en general	11731	386
TOTAL	11731	386

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

Elaborado por: Grupo de Investigación

Tamaño de la Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra, se aplicó la siguiente fórmula:

Dónde:

N= Población

n= Tamaño de la muestra

E= Error (0.05)

Desarrollo de la fórmula

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{(E)^2(N - 1) + 1} \\
 n &= \frac{11785}{(0.05)^2(11785 - 1) + 1} \\
 n &= \frac{11785}{(0.0025)(11784) + 1} \\
 n &= \frac{11785}{29.46 + 1} \\
 n &= \frac{11785}{30.46} \\
 n &= 386
 \end{aligned}$$

La presente investigación se realizara a 386 personas que son quienes conforman la muestra que se ha calculado con un margen de error del 5%.

Para realizar la encuesta se considerara a los 25 empleados que permanecen en la institución porque los demás salen a otras sucursales se adjunta lista de empleados en anexos.

2.6. Análisis FODA de la Entidad

El FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual de la empresa u organización, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permita en función de ello tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados.

En la siguiente matriz FODA se presenta las estrategias y alternativas basadas en el análisis del entorno interno y externo de la empresa, apoyado de un representante para el respectivo análisis, esta información permitirá conocer cuáles son los principales problemas que debería poner énfasis para dar solución.

CUADRO N° 1.1.

2.6.1. MATRIZ FODA

Fortaleza	Debilidades
<ul style="list-style-type: none">✓ Instalaciones adecuadas para la prestación de servicios.✓ La empresa es positiva en el mercado.✓ Tecnología adecuada al servicio que presta.✓ Ubicación estratégica de cada una de las oficinas dentro de varias ciudades.	<ul style="list-style-type: none">✓ Poco interés por parte de los directivos en el trato preferencial a los clientes.✓ No existe trabajo en equipo.✓ No tienen procedimientos definidos.✓ Rotación de empleados a otros cargos.
Oportunidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">✓ Difundir los servicios de la cooperativa a través de los medios de comunicación.✓ Implementar nuevos proyectos para incentivar a la población al ahorro.✓ Apertura de nuevas agencias y sucursales en otras ciudades	<ul style="list-style-type: none">✓ El constante cambio de las políticas y su pronta exigencia de cumplimiento.✓ Existencia y surgimiento de nuevos competidores.✓ El mercado es muy volátil.

Fuente: Propia

Elaborado por: Las investigadoras

2.6.1.1. Análisis de la matriz FODA

Mediante este análisis podemos expresar que la Cooperativa de Ahorro y crédito Sierra Centro Ltda., cuenta con varias fortalezas que le permiten tener varias ventajas sobre otras entidades financiera.

La ventaja más grande es que tiene edificio propio y está ubicado en el centro de la ciudad de Latacunga, también cuenta con varias sucursales que le permiten tener clientes en la mayoría de las ciudades. También cuenta con un departamento legal para llevar a cabo todos los trámites pertinentes dentro y fuera de la cooperativa.

La cooperativa siempre está buscando nuevos lugares estratégicos para dar apertura a nuevas agencias en otras ciudades donde no cuenta con el servicio de esta cooperativa.

El mal trabajo en equipo por parte de los empleados y administradores ha ocasionado que las metas u objetivos propuestos no se lleguen a cumplir en el tiempo y con los recursos ya propuestos, ya que dentro de la cooperativa no se cuenta con normas de calidad en los servicios, se allegado a brindar un servicio al cliente no apropiado y por esto se han retirado varios de ellos de la cooperativa.

La falta de marketing para obtener mejores publicidades, para llamar la atención al cliente ha provocado que muchas personas no conozcan los beneficios que ofrece la cooperativa tanto con sus pagos como cobros de varios servicios básicos.

El constante cambio de políticas y reglamentos que exigen las autoridades para el correcto funcionamiento de la cooperativa ha provocado que esta se estaque en los tramites normales que lleva a diario, para conseguir estos papeles que exigen las autoridades pertinentes.

2.7. Aplicación de la entrevista dirigida a la gerencia y personal de atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.

1.- ¿Se mide constante mente el grado de eficiencia, eficacia, efectividad y economía de la cooperativa?

Para esto se realiza reuniones con todo el directivo de la cooperativa, durante cada semana los días viernes en la cual se hace un análisis general de todas las áreas y sucursales de la cooperativa para conocer a cabalidad los grados de eficiencia, eficacia, efectiva de la cooperativa

2.- ¿Existen procedimientos y documentos exigidos por la norma que son necesarios para el desarrollo de la calidad en los servicios?

Si se mantienen documentos que exige la norma pero no se ha podido poner en práctica como se debe ya que no poseemos con una persona que esté preparada para este tema.

3.- ¿El manual incluye el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad?

La Cooperativa no dispone de un Manual de la Calidad, pero se basan en los principios de la norma de la ISO 9001:2008 que está implantada en los requisitos de la estructura de la cooperativa, para lograr los objetivos planteados.

4.- ¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes?

La dirección comunica a los colaboradores la importancia de satisfacer las necesidades de los socios mediante correos electrónicos, memos, oficios, entre otros.

5.- ¿La estructura de la cooperativa se maneja bajo un orden jerárquico?

Si por grado de cargos en cada departamento

6.- ¿La estructura administrativa es capaz de cumplir con los objetivos designados a su área?

Si ya que contamos con personas capaces de lograrlos

7.- ¿Existen inconvenientes en el área administrativa cuando se tiene que trabajar en conjunto con otras áreas de la cooperativa?

Si existe deficiencia cuando se trata de trabajar en equipo ya que no todos no llegan a tener la misma ideología en la toma de decisiones.

8.- ¿Incluye un compromiso de mejora continua y de cumplir con todos los requisitos de los clientes?

La Cooperativa no cuenta con documentos de calidad pero tratamos de guiarnos en la norma vigente para que los clientes estén satisfechos con el trato que se les da.

9.- ¿Se realiza en la cooperativa un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas existentes? ¿Y con qué frecuencia se las realiza?

Directamente un análisis FODA no, pero en cada reunión que se lleva a cabo los días viernes se analiza las debilidades y amenazas que se han producido durante esa semana de trabajo y se realiza los llamados de atención o sanciones para las personas que están ocasionando estas ineficiencias.

10.- ¿El departamento de Atención al Cliente conoce a fondo cuáles son sus objetivos dentro de la cooperativa?

Si pero no se han llegado a cumplir todos a cabalidad por existir frecuentemente rotación del personal a diferentes áreas de trabajo.

11.- ¿Dentro de cooperativa se aplica normas de calidad en el servicio al cliente?

No porque la cooperativa no cuenta con un personal capacitado en esta temática.

2.4.1 Análisis de la entrevista

Por las respuestas obtenidas en la presente entrevista, manifiestan que el contante cambio de políticas y nuevos requisitos para el funcionamiento de la cooperativa ha provocado retrasos e inconveniente en las labores diarias de los empleados.

El gerente de la cooperativa manifiesta que la cooperativa no cuenta con personal capacitado en normas de calidad o en un servicio de calidad hacia el cliente, y por esto no se realizan capacitaciones sobre este tema que es indispensable para la buena imagen de la cooperativa, ya que esta deficiencia ha venido arrastrado varios inconvenientes en los clientes y da una mala imagen de los empleados por su forma de atender al cliente.

En la cooperativa trabaja personal profesional en diferentes áreas, la rotación constante de empleados en las diferentes áreas de atención y el poco interés por parte de la administración en capacitarlos constantemente para ocupar sus nuevos cargos a sus empleados ha provocado dificultades y se ha logrado que no se realice un trabajo de calidad y tener inconvenientes cuando se realiza los trabajos conjuntamente con varias áreas o departamentos que conforman la cooperativa, esto ha provocado no llegar a cumplir con los objetivos planteados y da una mala imagen de la cooperativa hacia los clientes.

El señor Gerente Ángel Yucailla y la Ing. Mayra Caiza encargada del departamento de Atención al Cliente consideran que es de suma importancia realizar una auditoría de calidad a los servicios en la cooperativa, por la ineficiencia encontrados durante la entrevista realizada, ya que la auditoria por media de su informe podrá dar recomendaciones de cómo se podría mejorar este inconveniente y tomar las decisiones más adecuadas en el servicio que se da a los clientes.

2.5. Aplicación de las encuestas dirigidas a los Empleados de la Cooperativa

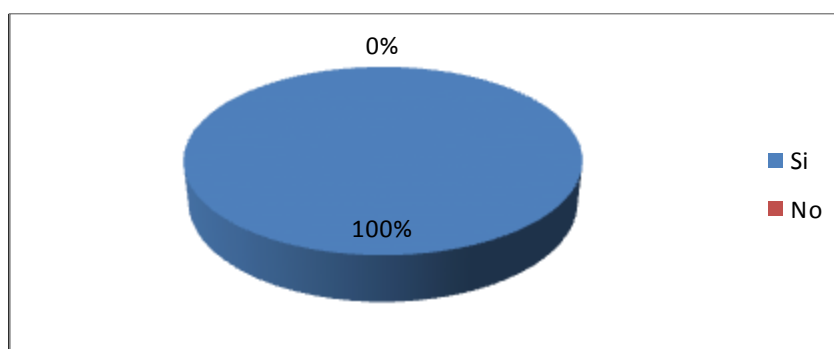
1.- ¿Conoce la misión y la visión de la cooperativa?

TABLA N° 2.1
Conoce la misión y la visión

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 6.1
Conoce la misión y la visión



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

El 100% de empleados encuestado recalcan que si conocen al misión y visión de la cooperativa. Consideramos que el resultado de los datos obtenidos son favorable para la cooperativa ya que en su totalidad el personal manifiesta que si conoce las misión y visión de estas. El conocer la visión y misión de una institución es de suma importancia para saber el logro que se debe alcanzar en la actualidad y saber cual es el logro o meta que tenemos que alcanzar en un futuro empresarial.

2.- ¿Conoce los objetivos que tiene propuestos la cooperativa?

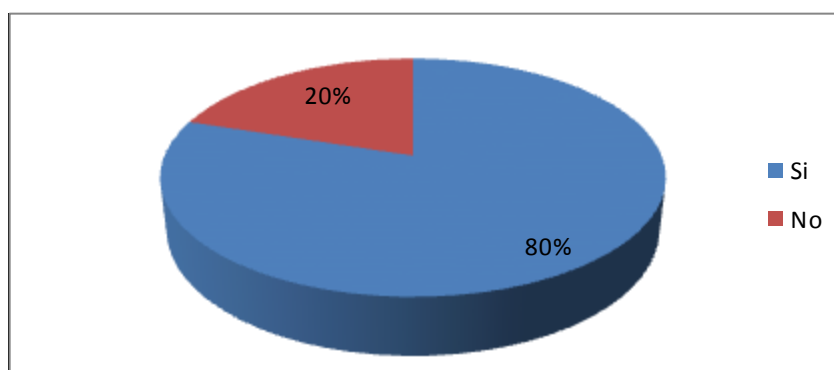
TABLA N° 3.1
Conoce los objetivos

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	20	80%
No	5	20%
TOTAL	25	100%

Fuente: Propia

Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 7.1
Conoce los objetivos



Fuente: Propia

Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos el 80% de empleados si conoce los objetivos de la cooperativa y el 20% desconoce de estos. De acuerdo a los empleados encuestados en su mayoría conocen los objetivos que tiene planteados la cooperativa, pero es considerable notar que ciertos empleados no conocen de estos por lo cual no tienen una meta para alcanzar y no están lo suficientemente capacitados en los alcances que desea llegar a cumplir la cooperativa. Los objetivos de las instituciones se hicieron para lograr alcanzar metas propuestas y el desconocer de estos provoca que no se llegue a cumplir en cabalidad por todos los empleados o miembros de una institución.

3.- ¿Cómo ejerce el liderazgo en lo referente al desempeño y logro de los objetivo?

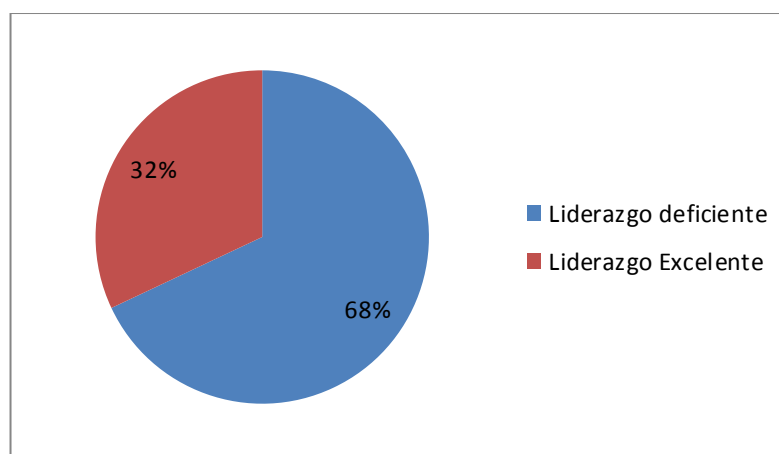
**TABLA N° 4.1
LIDERAZGO**

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Liderazgo deficiente	17	68%
Liderazgo excelente	8	32%
TOTAL	25	100%

Fuente: Propia

Elaborado: Por las postulantes

**GRÁFICO N° 8.1
LIDERAZGO**



Fuente: Propia

Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

Del 100% de empleados encuestados el 68% manifiestan que en la Cooperativa existe un liderazgo, y el 32% menciona que existe un liderazgo excelente. De acuerdo a lo encuestado consideramos que el liderazgo es deficiente en cuanto al logro de los objetivos, ya que a pesar de que tienen claro cuáles son las metas de la institución, no las pueden cumplir por falta de un buen líder. La falta de liderazgo repercute directamente en el buen desempeño de la institución, por tal razón la Cooperativa no puede llevar a cabo sus objetivos propuestos, por lo que es importante considerar y establecer métodos que le permitan al líder mejorar su trabajo.

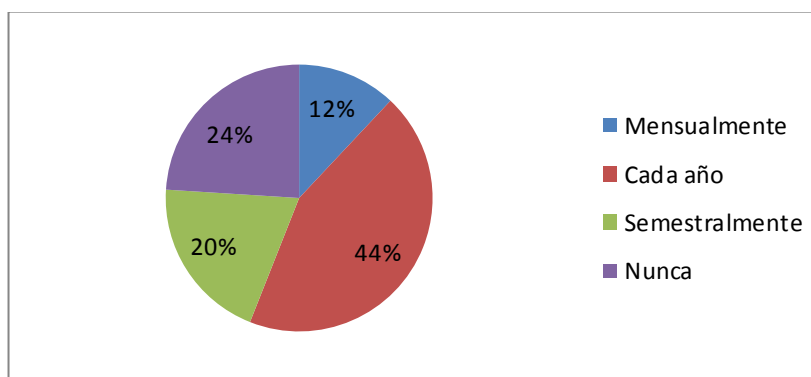
4.- ¿Con que frecuencia recibe capacitación profesional?

TABLA N° 5.1
Capacitación

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Mensualmente	3	12%
Cada año	11	44%
Semestralmente	5	20%
Nunca	6	24%
TOTAL	25	100%

Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 9.1
Capacitación



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

Del 100% de los empleados encuestados, el 12% mencionan que reciben capacitaciones profesionales mensualmente, 44% manifiestan que reciben capacitaciones cada año, el 20% mencionan que reciben capacitaciones profesionales semestralmente, y el 24% dicen que nunca reciben capacitaciones profesionales. Las capacitaciones a los empleados realizan no con tanta frecuencia, y esto provoca ciertas inconsistencias en el trabajo desempeñado, deben realizar capacitaciones trimestral o semestralmente a fin de actualizarnos en ciertos ámbitos económicos, sociales o políticos, para desempeñar eficientemente en el trabajo.

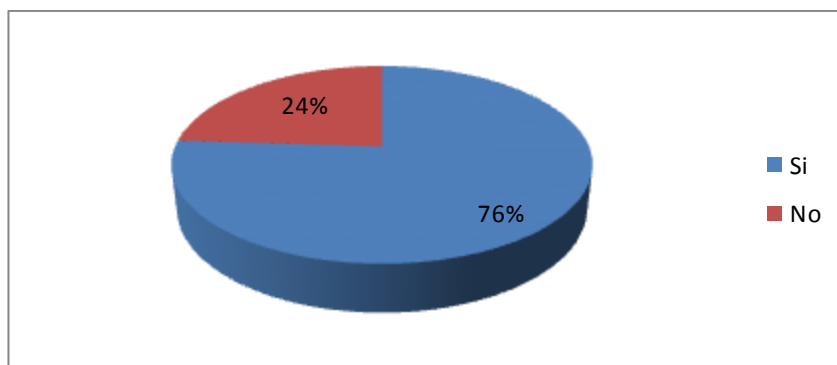
5.- ¿Las actividades que se encuentran a su cargo, están sometidas a algún control?

TABLA N° 6.1
Control

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	19	76%
No	6	24%
TOTAL	25	100%

Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 10.1
Control



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

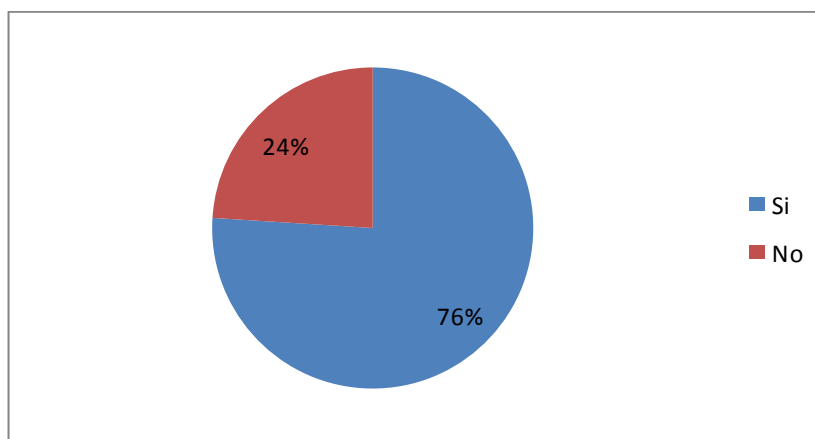
Del 100% de los encuestados, el 76% de empleados encuestados aluden que sus actividades si son controladas, y el 24% manifiestan que las actividades que se encuentran a su cargo no están sometidas a ningún tipo de control. De acuerdo a lo expuesto por el personal, se llegó a la conclusión de que es indispensable que el supervisor ejerza mayor control en las actividades del personal, planificando correctamente las responsabilidades que debe cumplir en la Cooperativa, para que desempeñen de la mejor manera sus funciones y logren alcanzar los objetivos planteados por la institución.

6.- ¿La alta dirección comunica a la organización la importancia de satisfacer los requisitos de los clientes y los requisitos legales?

TABLA N° 7.1
Dirección

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	19	76%
No	6	24%
TOTAL	25	100%
Fuente: Propia		
Elaborado: Por las postulantes		

GRÁFICO N° 11.1
Dirección



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

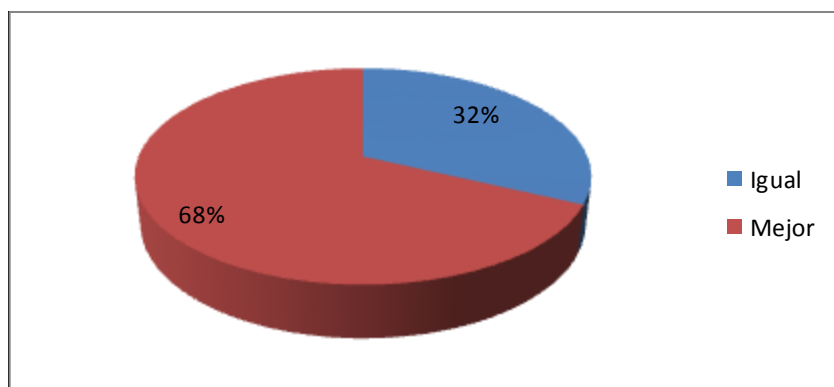
Del 100% de los encuestados el 76% declaran que si son comunicados a tiempo sobre la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes y el 24% manifiesta que no. Los resultados arrojados por esta encuesta son favorables, pero si se debe considera fortalecer esta estrategia para la obtención de mejores resultados dentro de la cooperativa en sus funciones ya que depende de un conjunto de personas. Los clientes deben salir satisfechos cuando van a realizar cualquier tipo de trámites ya que todos los empleados deben mantener una forma adecuada de tratar al cliente de acuerdo a los parámetros establecidos.

7.- ¿El trato que usted brinda al cliente es igual que el que brinda a sus compañeros de trabajo?

TABLA N° 8.1
Trato o servicio

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Igual	17	68%
Mejor	8	32%
TOTAL	25	100%
Fuente: Propia		
Elaborado: Por las postulantes		

GRÁFICO N° 12.1
Trato o servicio



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

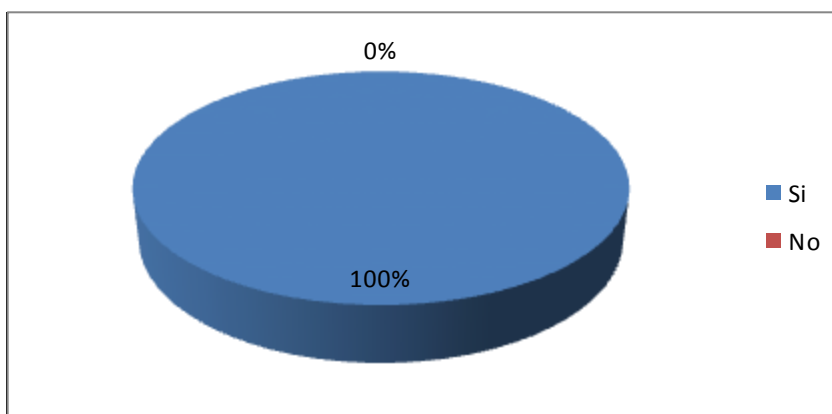
El 68% manifiestas que el trato al cliente es igual que el de sus compañeros de trabajo y el 32% declara que es mejor para los clientes. Es considerable por los porcentajes obtenidos realizar una capacitación o personalización a los empleados de la cooperativa para que brinde un servicio o trato preferencial a los clientes, ya que en cualquier empresa, cual sea la función que desempeñe el cliente siempre deber ser el primer objetivo en alcanzar. En todo institución el cliente es el que permite que esta siga en la competencia un cliente satisfecho siempre regresa.

8.- ¿En la cooperativa se evalúa periódicamente el desempeño laborar de cada departamento?

TABLA N° 9.1
Evaluación de desempeño

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100%
Fuente: Propia		
Elaborado: Por las postulantes		

GRÁFICO N° 13.1
Evaluación de desempeño



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

De los resultados obtenidos el 100% de respuestas si evalúa periódicamente el desempeño de sus empleados la cooperativa. Por los resultados obtenidos podemos considerar que es grato saber que la cooperativa si evalúa a su empleados en sus funciones, para que esta parche bien en sus tareas diarias y esto permita saber directamente al gerente cuales son las áreas que no están cumpliendo con el trabajo asignado. Evaluar a los empleados permite conocer sus fortalezas, destrezas y debilidad y obtener lo mejor de esta para llegar a cumplir una meta establecida.

9.- ¿Cómo resuelve los inconvenientes suscitados en el área de trabajo?

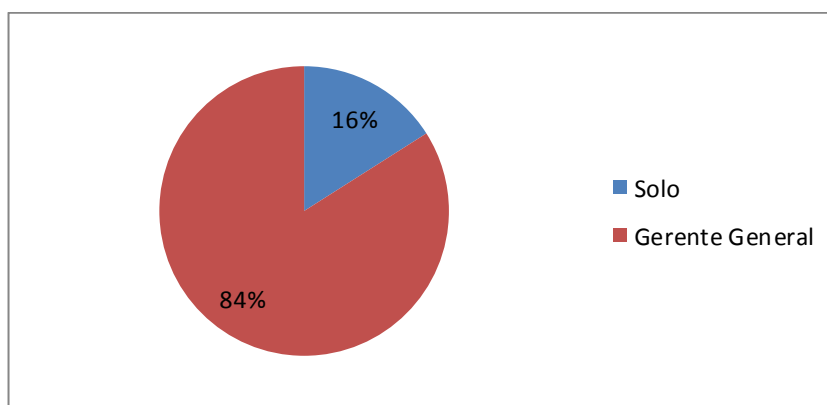
TABLA N° 10.1
Área de trabajo

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Solo	4	16%
Gerente General	21	84%
TOTAL	25	100%

Fuente: Propia

Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 14.1
Área de trabajo



Fuente: Propia

Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

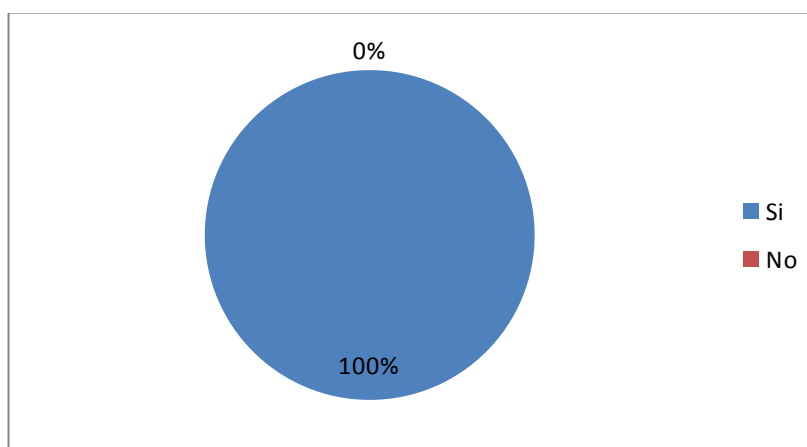
El 72% de resultados arrojados declaran que si es adecuada la información que llega a cada área y el 28% manifiesta que no es adecuada la información. A partir de las respuestas emitidas, es evidente que existe un porcentaje de empleados que no está recibiendo la información adecuada para el funcionamiento correcto de sus labores en el área que estos se desempeñan, por esto ciertas tareas se atrasan o no son cumplidas en el tiempo determinado. Toda información se debería entregar a la persona que lo necesita en la hora y fecha designada para esta no tenga objeción de no cumplir sus labores en el tiempo determinado.

10.- ¿Cree usted que sea necesario aplicar una Auditoría de Calidad en la Cooperativa?

TABLA N° 11.1
Auditoría de Calidad

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	25	100%
No	0	0%
TOTAL	25	100%
Fuente: Propia		
Elaborado: Por las postulantes		

GRÁFICO N° 15.1
Auditoría de Calidad



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

El 100% de la población encuestada menciona que si es necesario aplicar una Auditoría de Calidad en la Cooperativa. La Auditoría de Calidad en la Cooperativa para los empleados sería una muy buena opción ya que por medio de ella se puede corregir errores y mejorar el ámbito laboral así como también conocer ciertos cambios que permitan efectuar correctamente los objetivos planteados, con esto se puede evaluar al personal y conocer si el servicio que brindan a los clientes es eficiente.

2.6. Aplicación de la encuesta dirigida a los Socios de la Cooperativa

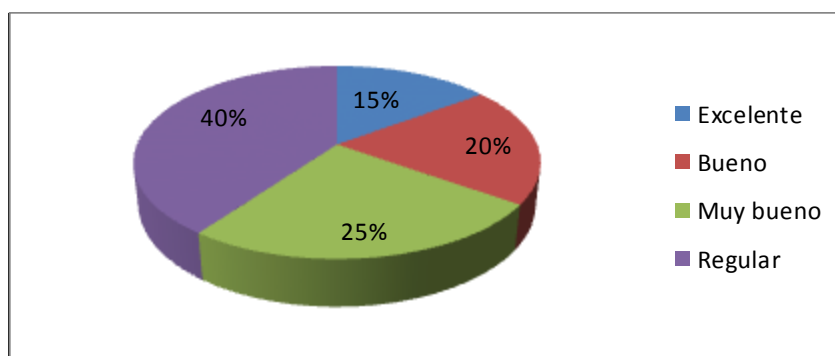
1. ¿Cómo califica la atención que brinda el personal de la cooperativa a los clientes?

TABLA N° 12.1
Atención a los clientes

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Excelente	58	15%
Bueno	77	20%
Muy bueno	97	25%
Regular	154	40%
TOTAL	386	100%

Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 16.1
Atención a los clientes



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

El 40% de los clientes encuestados califican la atención brindada por el personal de la cooperativa como un servicio regular, el 25% como un servicio muy bueno, el 20% como un servicio bueno y el 15% como un servicio excelente. Por los datos obtenidos es necesario realizar una capacitación a los empleados de la cooperativa el trato preferencial hacia los clientes. El cliente es el motor de las instituciones por lo que se merece un trato preferencial y una buena imagen de esta para utilizar sus servicios.

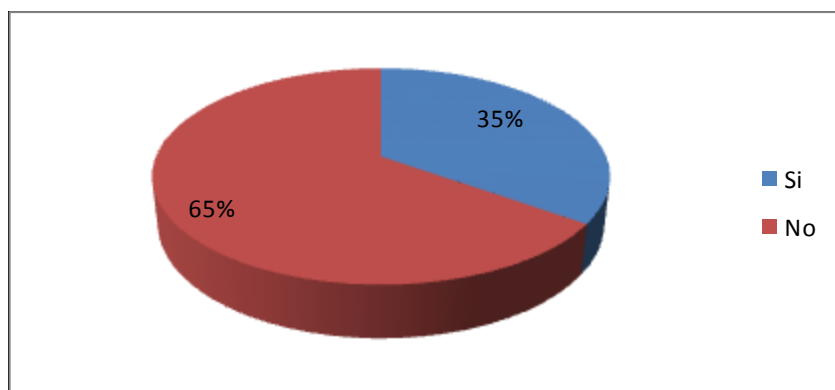
2.- ¿Conoce usted los servicios y beneficios que ofrece la cooperativa dentro y fuera de la ciudad?

TABLA N° 13.1
Conoce los servicios y beneficios

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	135	35%
No	251	65%
TOTAL	386	100%

Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 17.1
Conoce los servicios y beneficios



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

El 65% de los clientes no conocen todos los servicios y beneficios que brinda la cooperativa y el 35% si conocen de estos. Mediante las repuestas obtenidas un alto porcentaje de clientes no conoce los servicios y beneficios que ofrece la cooperativa, por lo que es necesario realizar volantes y otros tipos de comunicaciones donde se dé a conocer estos servicios. Un producto se vende según su publicidad y su marketing, si en la cooperativa existe esta ineficiencia no se podrá logra llegar a prevalecer en el mercado empresarial ya que en la actualidad existe demasiada competencia.

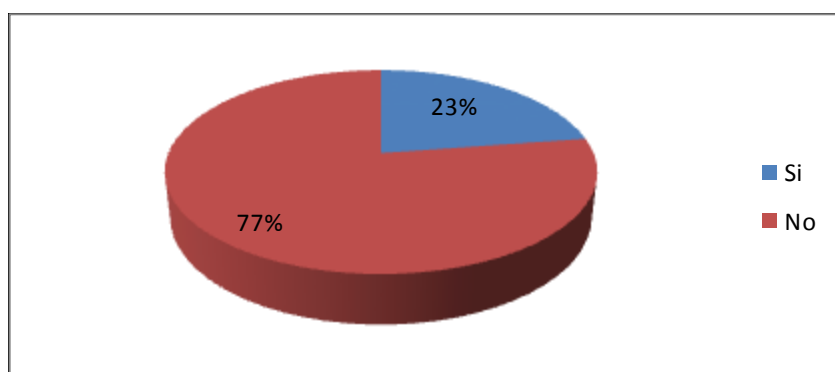
3.- ¿Cree usted que se mantienen los servicios de calidad dentro de la cooperativa?

TABLA N° 14.1
Servicios de calidad

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	88	23%
No	298	77%
TOTAL	386	100%

Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 18.1
Servicios de calidad



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

El 100% de respuesta en la encuesta el 77% de los clientes manifiesta que no se brinda un servicio de calidad en la cooperativa y el 23% manifiesta que si tiene un servicio de calidad. Por las repuestas obtenida en la encuesta por parte de los clientes es preocupante que no se siente conforme con el servicio que les brinda el personal de la cooperativa, sería necesario reforzar estas aptitudes en los empleados y mejorar el servicio. El servicio al cliente debe de ser primordial en cualquier institución u organización, ya que la atención es la imagen que fomenta al brindar el servicio a sus usuarios y este debe de estar conforme con el servicio requerido.

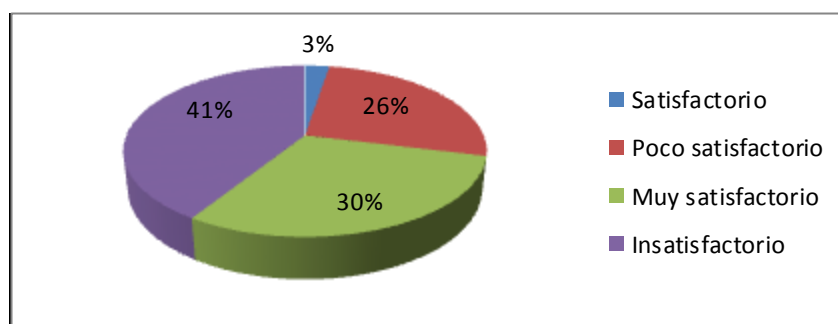
4.- ¿Cómo califica usted el servicio que brinda el personal encargado del departamento de atención al cliente?

TABLA N° 15.1
Calificación del servicio al departamento de atención al cliente

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Satisfactorio	10	3%
Poco satisfactorio	101	26%
Muy satisfactorio	116	30%
Insatisfactorio	158	41%
TOTAL	385	100%

Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 19.1
Calificación del servicio al departamento de atención al cliente



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

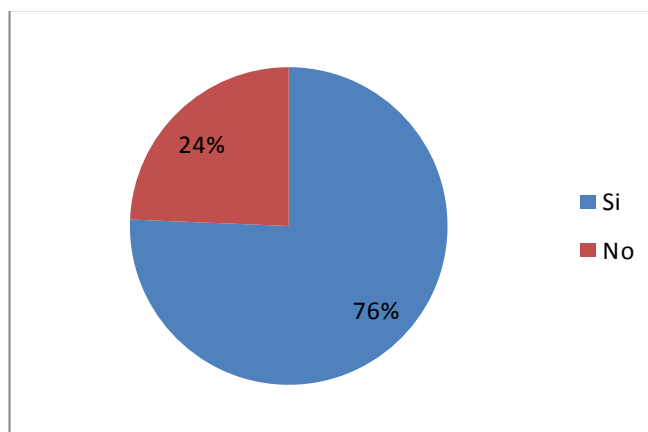
De las respuestas obtenidas de las 385 encuestas el 41% de los clientes están insatisfechos con el servicio brindado por el personal que labora en el departamento de atención al cliente, el 30% manifiesta estar muy satisfactorio con el servicio, el 26% se encuentra poco satisfactorio con el servicio y el 3% manifiesta satisfacción en el servicio. Mediante la obtención de las repuestas se puede mencionar que los clientes en su totalidad no están satisfechos con el servicio que brinda la persona que está en el departamento de atención al cliente. El personal que labora en el servicio de atención al cliente debe de estar capacitado en este tema ya que es la primera persona que va a brindar su atención para dar la imagen de la institución.

5.- ¿Ha mejorado la imagen de la Cooperativa por la calidad de sus servicios?

TABLA N° 16.1
Cientes

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	292	76%
No	94	24%
TOTAL	386	100%
Fuente: Propia		
Elaborado: Por las postulantes		

GRÁFICO N° 20.1
Cientes



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

Del 100% de la población, el 76% de los encuestados mencionan que la imagen de la cooperativa si ha mejorado su calidad de imagen, el 24% mencionan que no ha mejorado la imagen por la calidad de sus servicios. La imagen de la institución no ha mejorado en su totalidad ya que la atención al cliente no es completamente buena ni eficiente, ya que no cumple con las expectativas de los clientes por lo tanto se recomienda encontrar métodos que le permitan a la institución mejorar por completo la calidad del servicio y con ello la imagen de la misma.

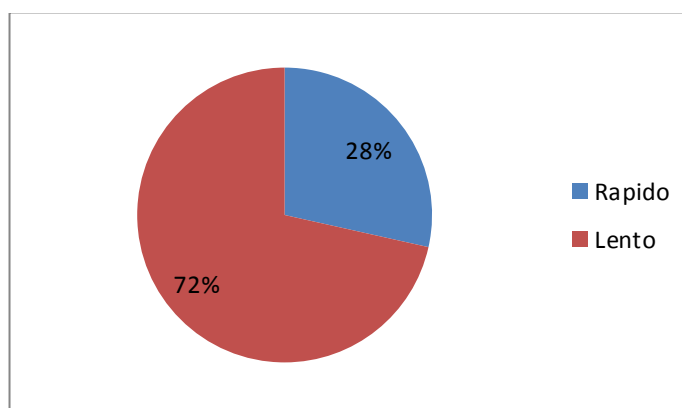
6.- ¿La atención del personal de la Cooperativa es?

TABLA N° 17.1

Socios

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Rapido	110	28%
Lento	276	72%
TOTAL	386	100%
Fuente: Propia		
Elaborado: Por las postulantes		

GRÁFICO N° 21.1
Tipo de servicio en crédito



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

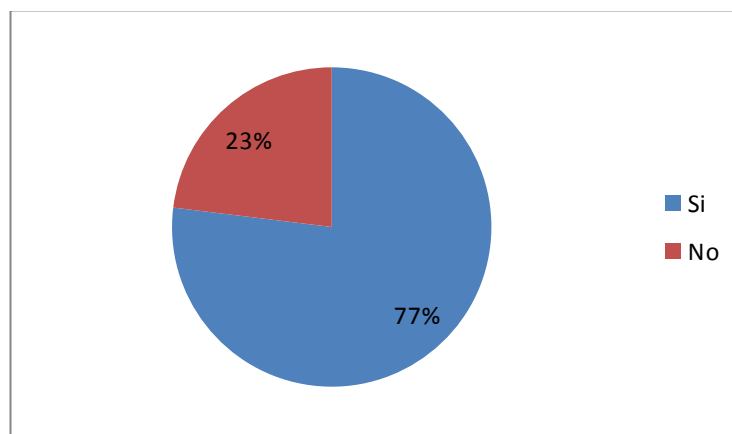
Del 100% de la población encuestada el 28% de los socios encuestados mencionan que la atención por parte del personal de la Cooperativa es rápida, el 72% de los socios dicen que la atención es lenta. Los socios manifiestan que los empleados de la institución deben ser más eficientes en sus funciones, ya que las cajeras no son ligeras al momento de realizar el respectivo cobro, y deben establecer horarios correctos a fin de que las dos atiendan constantemente y no solo una.

7.- ¿Cree usted que el personal de la Cooperativa está capacitado en el área en la que desempeña sus actividades?

TABLA N° 18.1
Capacitación

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	297	77%
No	89	23%
TOTAL	386	100%
Fuente: Propia		
Elaborado: Por las postulantes		

GRÁFICO N° 22.1
Capacitación



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

Del 100% de la población encuestada el 77% manifiestan que el personal si se encuentra capacitado en el área de trabajo que desempeñan, mientras que el 23% considera que el personal no se encuentran capacitados para el desempeño de sus actividades. El personal requiere actualizarse constantemente en sus diferentes áreas de trabajo, estas capacitaciones serán de gran ayuda para que los clientes sean atendidos de la mejor manera posible, con el apoyo incondicional del supervisor logran alcanzar los objetivos planteados e inmiscuirse en el ámbito laboral.

8.- ¿Qué servicio utiliza con frecuencia en la cooperativa?

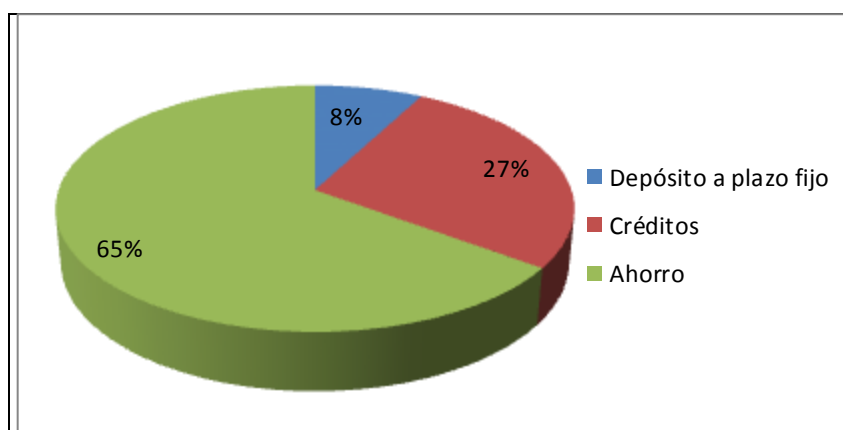
TABLA N° 19.1
Servicios

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Depósito a plazo fijo	30	8%
Créditos	105	27%
Ahorro	250	65%
TOTAL	385	100%

Fuente: Propia

Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 23.1
Servicios



Fuente: Propia

Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

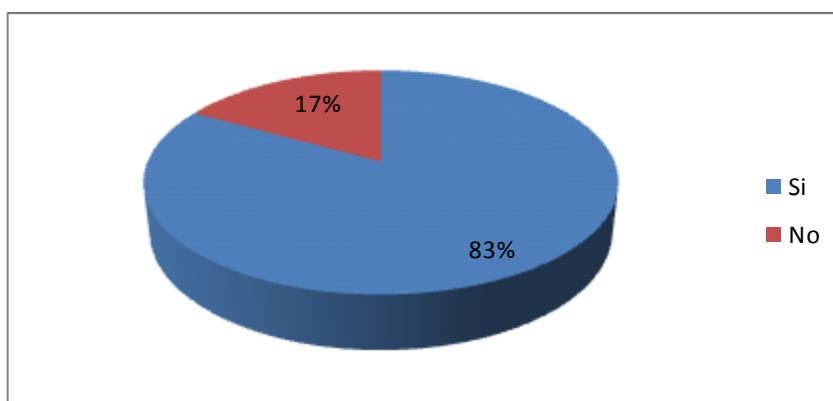
El 65% de clientes realiza ahorro en las libretas, el 27% más trabajan con créditos y el 8% con depósitos a futuro. Es satisfactoria que en variedad de porcentajes se visite los siguientes servicios que ofrece la cooperativa para sus socios, pero ciertos clientes manifestaron el desconocimiento de estos servicios para contestar estas preguntas. Los servicios que brindan las instituciones u organización se debe dar a conocer a los clientes ya que son las únicas personas interesadas en hacer uso de esto para sus beneficios y desconocer de estos provocara un rendimiento bajo de las actividades diarias de la organización.

9.- ¿Existe el personal suficiente en la cooperativa para cubrir la demanda de los socios?

TABLA N° 20.1
Personal suficiente

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	320	83%
No	65	17%
TOTAL	385	100%
Fuente: Propia		
Elaborado: Por las postulantes		

GRÁFICO N° 24.1
Personal suficiente



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

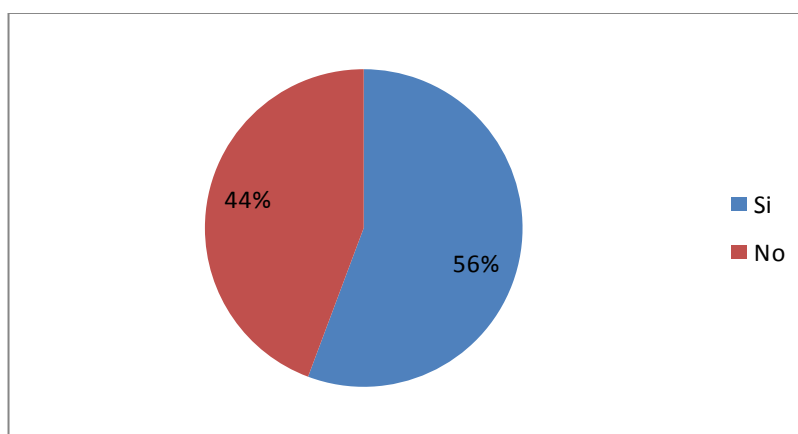
El 83% de encuestados expresan que la cooperativa si cuenta con el personal suficiente para la atención y el 17% no está conforme. De acuerdo con los resultados si existe en su mayoría el personal suficiente para cubrir la demanda de los clientes de esta cooperativa, pero también tiene un porcentaje numeroso que no está conformes con el personal que los atiende. Siempre debe de existir los empleados necesarios para trabajar con los clientes, pero estos debe de ser debidamente capacitados en las diferentes áreas de trabajo que van a desempeñar en sus funciones laborales.

10.- ¿Considera usted que se requiere más personal para que se les dé un servicio de calidad?

TABLA N° 21.1
Trato inadecuado

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	215	56%
No	171	44%
TOTAL	386	100%
Fuente: Propia		
Elaborado: Por las postulantes		

GRÁFICO N° 25.1
Trato inadecuado



Fuente: Propia
Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

De los 100% clientes encuestados el 56% consideran que la Cooperativa si requiere de más de personal capacitado, mientras que el 44% manifiesta que no es necesario el incremento de personal. Los clientes sugieren que la institución debe adquirir más personal a fin de mejorar la calidad de servicio que presta la misma. Se recomienda que la Cooperativa deba adquirir más personal ya que el que posee, no es suficiente para atender las necesidades de los clientes. Todos los empleados deben tener una capacitación constante para su mejor desempeño y lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

11.- ¿La infraestructura con la que cuenta la cooperativa brinda las facilidades para atenderles adecuadamente?

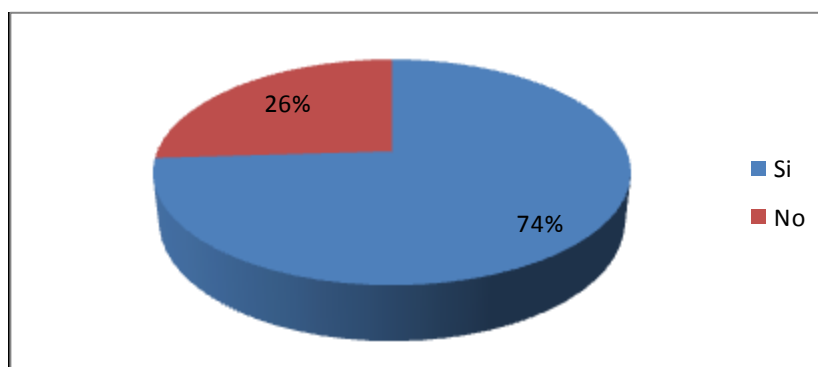
TABLA N° 22.1
Infraestructura

PREGUNTAS	FRECUENCIAS	%
Si	285	74%
No	101	26%
TOTAL	386	100%

Fuente: Propia

Elaborado: Por las postulantes

GRÁFICO N° 26.1
Infraestructura



Fuente: Propia

Elaborado: Por las postulantes

Análisis e Interpretación:

El 74% de respuestas de las encuestas expresan que si cuenta con la infraestructura suficiente para la atención al cliente y el 26% manifiesta que no es suficiente. Con los resultados obtenidos podemos darnos cuenta que en su mayoría las personas o clientes están de acuerdo en la infraestructura que posee la cooperativa para su servicio, pero si existe un porcentaje de clientes que no están desacuerdo con los espacios que brindan en el funcionamiento de las labores que desempeña la cooperativa diariamente en beneficio de estos. La comodidad del cliente y su satisfacción cuando acude a una determinada institución debe de ser grato y satisfactoria para que acuda con constancia a esta para obtener sus servicios.

2.6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

2.6.1.1 Conclusiones:

Una vez concluido con el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal que labora y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., se ha llegado a las siguientes conclusiones.

- ✓ En la cooperativa existe deficiencias cuando se trabaja en equipo con varias áreas o departamentos y esto ocasiona que los trabajos no se cumplan en su totalidad y las metas u objetivos planteados por los directivos no se lleguen a cumplir.
- ✓ No cuenta con personal profesional capacitado en normas de calidad en los servicios y esto provoca que no se realicen capacitaciones a los empleados en esta temática, y por esta razón los clientes mantiene un mal concepto del trato preferencial por parte de los empleados.
- ✓ Los servicios que otorga la cooperativa en sus diferentes áreas o departamentos a sus clientes no se encuentran de acuerdo a las necesidades y exigencias de los mismos, ya que los clientes manifiestan que requieren un servicio de excelencia y calidad que les beneficien en su totalidad, el personal que labora en la cooperativa debe de estar en constante capacitaciones por la rotación de labores.

2.6.1.2 Recomendaciones:

Una vez concluido con el análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada al personal que labora y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., se ha llegado a las siguientes recomendaciones.

- ✓ Para que se conserve el liderazgo excelente dentro de la cooperativa, todos los empleados deben de estar consciente que forma un solo equipo de trabajo con destrezas y habilidades para llegar a cumplir con todas las exigencias, y comprometerse en alcanzar las metas u objetivos planteados por los directivos de la cooperativa

- ✓ Es necesario la contratación de una persona profesional capacitada en normas de calidad para realizar capacitaciones constantes a los empleados de la cooperativa especialmente en el trato preferencial al cliente, ya que la empresa depende de este para su existencia en el mercados empresarial.

- ✓ Se recomienda que la cooperativa debe de mejorar sus áreas de atención al cliente, para que sus empleados brinden un servicio de calidad, además es recomendable que se realice una seguimiento y un control en las actividades diarias que realizan los empleados, para conocer las necesidades y deficiencias que presentan en el desempeño de esta, a fin de mejorar la eficiencia, rapidez y eficacia en el trabajo desempeñado por cada uno de ellos, manteniendo la satisfacción del cliente.

CAPITULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

“APLICACIÓN DE UNA AUDITORIA DE CALIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., UBICADA EN LA PARROQUIA MATRIZ DEL CANTÓN LATACUNGA AL PERIODO DEL 01 DE ENERO DEL 2010 AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2011”

Aplicación o validación de la propuesta

Datos informativos:

Institución: Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Matriz
Dirección: Parroquia matriz del Cantón Latacunga
Teléfono: 032451196/0994718009
Beneficiarios: Directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Matriz
Tipo de auditoría: Auditoria de Calidad
Periodo auditado: 01 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011

3.1 Introducción

Esta propuesta tiene como finalidad realizar una investigación en las diferentes áreas de trabajo dentro de la cooperativa de ahorro y crédito que se encuentran en constante contacto directo con el cliente interno y externo, la investigación permitirá conocer el grado de conocimiento de los empleados sobre la temática de un servicio de calidad que se brinde a los clientes, ya que esta propuesta se la puede realizar porque se ha notado durante una observación periódica a la institución que no conocen de las normas de calidad, ya que no se las pone en práctica el rato de atender al clientes. Esta propuesta se relazará dentro de un período que será desde el 01 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011.

A través de la aplicación de la Auditoria de Calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., se podrá encontrar o determinar las falencias o irregularidades que presentan los empleados cuando brindan un servicio directo al cliente, ya que dentro de la cooperativa no se pone en practícalos principios de las norma de calidad, calidad establecidas para el servicio que esta brinda. Si se aplican estas normas permitirá mejorar el servicio brindados por parte de ellos y de esta manera obtener clientes estables dentro de la cooperativa. Por esta razón se considera necesario y factible la realización de esta auditoría, la misma que permitirá emitir un informe al final del proceso efectuado, con las debidas conclusiones y recomendaciones que ayuden a la toma de decisiones para mejorar el servicio en la cooperativa ofrece.

Es importante realizar periódicamente capacitaciones al personal que labora dentro y fuera de las empresas o cooperativas para conocer sus destrezas y dificultades al desempeñarse dentro de las funciones a ellos encomendadas, especialmente a las personas que tiene un trato diario con los clientes internos y externos de la institución ya que ellos son la imagen directa que se lleva el cliente cuando ingresa por primera vez a solicitar un servicio en aquella empresa o cooperativa.

3.2 Justificación

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., es una entidad privada que busca satisfacer las necesidades económicas de sus clientes estable y nuevos socios con la facilidad de créditos en varios campos, ahorro futuro, inversiones, pago del bono y cancelación de los servicios básicos por medio de sus planilla mensuales por consumo, por estas facilidades y beneficios que ofrece la cooperativa se ha mantenido durante estos años en el mercado comercial.

Por el grado de desconocimiento sobre el tema de las normas de calidad especialmente en los servicios brindado por parte de los empleados y directivos hacia los clientes de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., es importante que se efectuó una Auditoria de Calidad, ya que esta permitirá una evaluación correcta y un seguimiento según los principios establecido dentro de la auditoria de calidad; mediante estos principios podremos determinar las posibles falencias e irregularidades existentes dentro de la organización sobre cuales se podrán tomar medidas correctivas y oportunas que permitan mejorar el servicio ofrecido por los empleados de la cooperativa, para poder llegar a cumplir con las metas, objetivos y demás propuestas establecidas por la entidad en su creación.

Los resultados obtenidos a través del trabajo de investigación que se va a realizar dentro y fuera de la cooperativa, establecerá mediante un informe final recomendaciones que permitirán toma una decisión óptima para mejorar el comportamiento o forma de atención de los empleados en el servicio que brinda a sus los clientes, y mediante estas recomendaciones el gerente y los directivos puedan tomar las medidas o correctivos necesarios para tener un servicio de calidad dentro y fuera de la cooperativa, ya que esto permitirá obtener más clientes estables y borras la mala imagen que se han creado los clientes de la cooperativa sobre la atención brinda por los empleados.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

- ✓ Aplicar una auditoria de calidad en la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA., ubicada en la parroquia Matriz del cantón Latacunga, al periodo del 01 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011, para que se pueda mejorar el sistema de calidad en los servicios.

3.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Ejecutar una investigación preliminar que permita conocer la situación actual en la que se desarrollan los empleados al brindar los servicios hacia los clientes de la cooperativa.
- ✓ Recopilar información de la cooperativa que permita tener el conocimiento necesario del servicio brindado por parte de los empleados, ya que mediante la recopilación podemos ejecutar la propuesta planteada.
- ✓ Emitir un informe final con conclusiones y recomendaciones de la Auditoria aplicada con los hallazgos o falencias encontradas mediante la investigación realizada, con el propósito que el gerente y directivos de la cooperativa tomen decisiones acertadas en el beneficio de la misma.



**S&R ASOCIADOS AUDITORES
INDEPENDIENTES**

ARCHIVO DE PLANIFICACIÓN

ENERO 2010-DICIEMBRE 2011

A.P.

1/1

1.1 CARTA DE PRESENTACIÓN DE LA FIRMA DE AUDITORÍA

Latacunga, 03 de Junio del 2013

Ing. Ángel Yucailla

**GERENTE DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA
CENTRO LTDA.**

Presente.

De nuestras consideraciones.

La cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., representada por el Sr. Ángel Yucailla, autoriza la realización de la Auditoria de calidad en beneficio propio, en el periodo correspondiente al 01 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011; a S&R Auditores Independientes conformado por las señoritas: Montero González Sara Belén y Ayala Sigcha Rita Raquel, con el fin de realizar un trabajo investigativo previo a la obtención del título de Ingenieras en Contabilidad y Auditoría.

Por la acogida favorable que se digne dar a la presente anticipamos nuestros más sinceros agradecimientos y reiteramos los sentimientos de alta consideración y estima.

Montero González Sara
AUDITORES INDEPENDIENTES

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 03/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 03/06/2013

1.1.2 CARTA COMPROMISO

Ing. Ángel Yucailla

**GERENTE DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA
CENTRO LTDA.**

Presente.

De nuestras consideraciones:

Expresándole un atento saludo, por medio de la presente como auditores independientes, ponemos de manifiesto la aceptación de la colaboración del departamento de Atención al Cliente para llevar a cabo la auditoria de calidad.

La auditoría será realizada aplicando los principios de calidad de la norma ISO 9001: 2008, con el fin de detectar posibles deficiencias existentes en los servicios que brinda la cooperativa, se podrá determinar con certeza razonable sobre:

- ✓ El grado de control de calidad en el servicio brindado a los clientes ya que se debe de satisfacer sus necesidades actuales y futuras.
- ✓ El grado de liderazgo del departamento de Atención al Cliente para innovar sus funciones en satisfacción de los clientes.
- ✓ El grado de la toma de decisiones para mejorar continuamente el servicio ofrecido por para de la cooperativa a los clientes.

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 03/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 03/06/2013

La auditoría incluye un examen detallado y sistemático que se basa en pruebas y evidencias que determinen el cumplimiento de los ocho principios de calidad.

Al concluir con la auditoría se considera un límite de error por el concepto que no se identifique algunos problemas, además en caso de presentarse un mal servicio se enviara un comunicado a la organización para que se tome correctivos del caso.

Por lo tanto la firma de auditoría no asume ninguna obligación en lo que se refiere a responsabilidades frente a terceros por las consecuencias que ocasionen cualquier omisión o error involuntario de los aspectos que han sido examinados.

Para que la auditoría sea realizada de manera eficaz, eficiente y acorde a la situación actual de la organización, es importante que el personal que conforma parte de la misma brinde su colaboración y apoyo, lo que facilitara obtener información real.

Por la gentil aceptación al presente documento, sírvase firmar y devolver la copia adjunta de esta carta para indicar su conocimiento y acuerdo sobre los arreglos realizados para llevar a cabo la Auditoría de Calidad.

Se suscribe la presente carta de compromiso a los 04 días del mes de junio del 2013.



Ing. Ángel Yucailla

**GERENTE DE COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.**

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 03/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 03/06/2013

2.1 ENTREVISTA AL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1.- ¿Cuál es su horario de trabajo?

De lunes a viernes entrada a las 7:30 Am y salida 18:00 pm, con una 1:30 de almuerzo y los sábado de 7:30 Am a 16:00 pm

2.- ¿Cuál es la función directa que usted desempeña dentro de la cooperativa?

La atención directa al cliente o socio de la cooperativa. Pero existe mucha rotación de áreas y se trabaja según sea necesario o según el área que se ocupe.

3.- ¿Cuándo usted atiende al cliente como lo realiza?

Siempre con buenos modales y cortesía, pero en la mayoría de veces no se puede atender en el horario establecido, ya que existe una rotación constante de las áreas de trabajo y se debe de ayudar a cubrir las áreas que no se encuentre con personal.

4.- ¿Qué tiempo le lleva atender a un cliente?

Normalmente de 20 a 30 minutos según el caso

5.- ¿Cuándo tiene que hacer un trámite para algún cliente lo realiza de inmediato o necesita pedir autorización?

Si son tramites como apertura de cuentas solo realiza inmediato, pero en caso que necesitan la autorización del gerente se demora ya que el en su mayoría no se encuentra dentro de institución y esto dificulta el proceso que se está realizando.

6.- ¿Se ha realizado encuestas para conocer la satisfacción de los clientes en el servicio brindado?

Rara vez pero solo es interno con ciertos clientes, pero si ha sucedido que los clientes se han molestado por la demora en el servicio brindado.

7.- ¿Tuvo alguna capacitación del área que desempeña desempeñar?

No se realizan capacitaciones con frecuencia, se toma apuntes de lo que le explican la primera vez y se trata de mejorar continuamente según el transcurso del trabajo diario.

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 03/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 03/06/2013

3.1 ENTREVISTA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA.

1.- ¿El servicio que brinda la persona encargada del área de atención al cliente es satisfactorio?

No, porque en la mayoría no cumplen con el horario establecido dentro de su área de trabajo, ya que se encuentran ocupadas en otras áreas dentro de la cooperativa y para la mayoría de trámites deben de esperar la autorización del gerente y casi él nunca esta.

2.- ¿Siempre se encuentra a la misma persona en el departamento que usted frecuenta?

No siempre, los empleados saben manifestar que les hacen rotación de sus cargos y esto está ocasionando que se trunque los trámites que uno como cliente desea realizar con brevedad.

3.- ¿Conoce usted los servicios que brinda la cooperativa dentro y fuera de la ciudad?

En su mayoría no, pero dentro de la cooperativa existen gigantografías que nos permiten conocer algunos de estos servicios.

4.- ¿Durante su periodo como cliente de la cooperativa le han realizado alguna clase de encuesta o entrevista para conocer su satisfacción por el servicio brindado?

No, pero si se debería realizar para conocer los inconvenientes que tenemos nosotros los clientes para realizar los tramite o deberían poner un buzón de quejas o sugerencias para escribir nuestras necesidades y de esa manera puedan mejorar el servicio brindado.

6.- ¿Usted cree que existe un mejoramiento continuo en las actividades de la cooperativa para atender al cliente?

No, ya que cada vez es más demoroso realizar cualquier trámite dentro de la cooperativa y esto está llevando a que nosotros los clientes cambiemos de institución financiera.

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 25/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 15/07/2013

1.1 PLANIFICACIÓN DE LA AUDITORIA

1.1.1 ANTECEDENTES

La Auditoria de Calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., se realizara por primera vez por el equipo de trabajo S&R Auditores Independientes, el mismo que ayudara a los administrativos a mejorar el desarrollo del servicio al cliente dentro de la institución.

1.1.2 MOTIVO DE LA AUDITORIA:

Se realizara la Auditoria de Calidad para determinar las deficiencias que tiene la cooperativa, dentro del servicio brindado por parte de los empleados hacia los clientes ya que esto provocado un decremento de socios. Finalmente elaborar el respectivo informe, estableciendo con conclusiones y recomendaciones que permita a los directivos tomar nuevas decisiones para su mejoramiento.

1.1.3 ALCANCE

Evaluar a los empleados que integren el departamento de atención al cliente de la cooperativa, para verificar si están poniendo en práctica los principios de calidad de servicio en sus funciones al periodo 2010- 2011. Además determinar las falencias que impiden el buen desarrollo de un servicio de calidad hacia los clientes.

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 03/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 03/06/2013

1.1.4 OBJETIVOS DE AUDITORIA:

- ✓ Evaluar la capacidad del sistema de gestión para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales.
- ✓ Obtener la eficiencia del sistema de gestión para lograr los objetivos especificados.
- ✓ Identificar las aéreas de mejor potencial del sistema de gestión.
- ✓ Conseguir soluciones a las falencias encontradas por medio de la aplicación de la Auditoria de Calidad.

1.1.5 DISTRIBUCIÓN DEL TRABAJO

Será 5 meses laborables, distribuido de la siguiente manera:

- ✓ Reunión de apertura
- ✓ Comunicación durante la auditoria
- ✓ Ejecución de la auditoria
- ✓ Reunión de cierre
- ✓ Seguimiento de la auditoria

1.1.6 CRITERIOS

- ✓ Reglamento interno de trabajo
- ✓ Manual de funciones de trabajo

1.1.7 VIABILIDAD

Esta auditoría es viable ya que nunca se ha realizado una auditoria de calidad dentro de la cooperativa, y la realización de esta auditoría permitirá que la cooperativa tome nuevas decisiones para el mejoramiento de su servicio frente al cliente.

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 03/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 03/06/2013



1.1.8 PERSONAL DE LA COOPERATIVA CON QUIEN SE VA TRABAJAR DURANTE A LA REALIZACIÓN DE LA AUDITORIA

RESPONSABLES	CARGOS
Ing. Ángel Yucailla	Gerente
Ing. Mayra Caiza	Jefa del departamento de atención al cliente

1.1.9 CRONOGRAMA DE TRABAJO

Meses	Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
Semanas	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Vista preliminar		X	X																	
Reunión de Apertura				X	X															
Instrumentación						X	X	X												
Examen									X	X	X									
Presentación del borrador de Auditoria												X	X	X						
Presentación del informe de Auditoria														X	X	X				
Reunión del cierre de la auditoria																			X	
Seguimiento																			X	X

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 03/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 03/06/2013

1.1.10 UBICACIÓN DE LA EMPRESA

La Cooperativa de Ahorro y crédito Sierra Centro Ltda., se encuentra ubicada en la parroquia matriz del cantón Latacunga en la Avenida Eloy Alfaro y General Montero. Teléfonos 032451196/0994718009

1.1.11 PERIODICIDAD

Al principio sería recomendable realizar una auditoría cada 6 meses. Una vez que el sistema de calidad lleve tiempo funcionando, se puede espaciar a una sola auditoría anual.

Se ha de considerar la complejidad de la actividad que se audita, así como la información disponible sobre no conformidades de auditorías precedentes.

1.1.12 COMPOSICIÓN DEL EQUIPO AUDITOR

Auditores:

- ✓ Montero González Sara Belén

Jefe auditor

- ✓ Ayala Sigcha Rita Raquel

Director de tesis:

- ✓ Msc. Parreño Cantos Jorge Alfredo

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 03/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 03/06/2013

1.1.13 DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Recursos Materiales

- ✓ Equipo de cómputo
- ✓ Flash memory
- ✓ Suministros y materiales de oficina
- ✓ Otros

Recursos Financieros

- ✓ Transporte
- ✓ Alimentación
- ✓ Imprevistos

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 03/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 03/06/2013

APARTADO REFERENCIA	NORMA	DE	S/N/NA₍₁₎	AUDITOR DESIGNADO	HORARIO (aproxim.)
Sistema de Gestión de la calidad					
1.1		Requisitos generales	N	Sara Montero	De 9 – 11h.
1.2		Requisitos generales de la documentación.	N	Sara Montero	De 9 – 11h.
1.1.1		Generalidades	N	Sara Montero	De 9 – 11h.
1.1.2		Manual de calidad	N	Sara Montero	De 9 – 11h.
1.1.3		Control de los documentos	N	Sara Montero	De 9 – 11h.
1.1.4		Control de los registros	N	Sara Montero	De 9 – 11h.
2. Responsabilidad de la dirección					
2.1		Compromiso de la dirección	S	Rita Ayala	De 9 - 12h
2.2		Enfoque al cliente	S	Rita Ayala	De 9 - 12h
2.3		Política de calidad	S	Rita Ayala	De 9 - 12h
2.4		Planificación	S	Rita Ayala	De 9 - 12h
2.5		Responsabilidad, autoridad y comunicación.	S	Rita Ayala	De 9 - 12h
2.5.1		Responsabilidad y autoridad	S	Rita Ayala	De 9 - 12h
2.5.2		Representante de la dirección	S	Rita Ayala	De 9 - 12h
2.5.3		Comunicación interna	S	Rita Ayala	De 9 - 12h
2.6		Revisión por la dirección	S	Rita Ayala	De 9 - 12h
3. Gestión de recursos					
3.1		Provisión de recursos	S	Rita Ayala	De 12 - 14h
3.2		Recursos humanos	S	Sara Montero	De 12 - 14h
3.3		Infraestructura	S	Rita Ayala	De 12 - 14h
3.4		Ambiente de trabajo	S	Rita Ayala	De 12 - 14h

ELABORADO POR: S&R **FECHA: 03/06/2013**

REVISADO POR: P.C.J.A. **FECHA: 03/06/2013**



Auditores Independientes

**S&R ASOCIADOS AUDITORES
INDEPENDIENTES**

ARCHIVO DE EJECUCIÓN

ENERO 2010-DICIEMBRE 2011

A.E.

2/2

4. Realización del servicio			
4.2 Procesos relacionados con los clientes	S	Sara Montero + Rita Ayala	De 15 – 18h
4.3 Diseño y / o desarrollo			
4.4 Compras	NA	Sara Montero + Rita Ayala	De 15 – 18h
4.5 Prestación del servicio	S	Sara Montero + Rita Ayala	De 15 – 18h
4.5.1 Control de la prestación del servicio	S	Sara Montero + Rita Ayala	De 15 – 18h
4.5.2 Validación de los procesos	S	Sara Montero + Rita Ayala	De 15 – 18h
4.5.3 Identificación y trazabilidad	S	Sara Montero + Rita Ayala	De 15 – 18h
4.5.4 Propiedad del cliente	S	Sara Montero + Rita Ayala	De 15 – 18h
4.6 control de los dispositivos de medición y seguimiento.	NA NA	Sara Montero + Rita Ayala Sara Montero + Rita Ayala	De 15 – 18h De 15 – 18h
5. Medición, análisis y mejora			
5.1 Generalidades			
5.2 Seguimiento y Medición			
5.2.1 Satisfacción del cliente	S	Rita Ayala	De 15 – 18h
5.2.2 Auditoría interna	S	Rita Ayala	De 15 – 18h
5.2.3 Medición y seguimiento de los procesos	S S	Rita Ayala Sara Montero + Rita Ayala	De 15 – 18h De 15 – 18h
5.3 Control del servicio no conforme			
5.4 Análisis de datos	S	Sara Montero + Rita Ayala	De 15 – 18h
5.5 Mejora			
5.5.1 Mejora continua	S	Sara Montero	De 15 – 18h
5.5.2 Acción correctiva	S	Sara Montero	De 15 – 18h
5.5.3 Acción preventiva	S	Sara Montero	De 15 – 18h
	S	Sara Montero	De 15 – 18h
	S	Sara Montero	De 15 – 18h

ELABORADO POR: **S&R** FECHA: **03/06/2013**

REVISADO POR: **P.C.J.A.** FECHA: **03/06/2013**

1.1 ENTREVISTA AL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1.- ¿Conoce a fondo los objetivos que tiene planteado la cooperativa para su futuro?

En la actualidad sí, pero al comienzo se me dificultó porque no tenemos guías de apoyo.

2.- ¿Tiene conocimiento cual es la política de calidad que se emplea dentro del servicio brindado por los empleados de la cooperativa hacia el cliente?

No, pero nos regimos en algunos ámbitos a lo que estipulado dentro del reglamento interno de trabajo, ya que en este se encuentra ciertas condiciones sobre la atención al cliente

3.- ¿Cuenta con todos los recursos disponibles para brindar un buen servicio al cliente?

Si ya que se cuenta con los servicios tecnológicos actuales y un manual de funciones que se debe de cumplir, pero salvo recalcar que no se cumple en su totalidad con todas estas funciones

4.- ¿Recibe capacitaciones sobre la temática de Atención al Cliente dentro o fuera de la institución financiera?

No frecuenta la cooperativa brindar capacitaciones y por el horario, que en su mayoría no se cumple con el horario de salida del trabajo, no se puede ingresar a los cursos que facilitan otras instituciones en esta temática.

5.- ¿Existe un sistema de gestión de calidad aplicado dentro de la cooperativa?

Dentro de mis conocimientos no se aplica ningún sistema de calidad en ninguna de las áreas de la cooperativa, creo que si sería recomendable aplicarlo para el mejoramiento de algunas áreas de servicio dentro de la cooperativa.

6.- ¿Se conoce el impacto y beneficios que puede ofrecer un programa de mejorar continua en el servicio?

No, pero si se debería implementar en nuestras funciones diarias para satisfacer al cliente con el servicio brindado.

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 25/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 15/07/2013

1.1.2 LISTA DE VERIFICACIÓN

Empresa: Cooperativa de Ahorro y crédito Sierra Centro Ltda.		Departamento: Atención al cliente	
Interlocutor: Mayra Caiza		Fecha: 25/06/2013	
Comprobar el establecimiento de los siguientes requisitos, así como la información de entrada y resultados obtenidos, según cada caso. Marcar con una X cuando se incumple el requisito.			
2. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN			
2.1 Compromiso de la Dirección			
	Comunicación a la organización de la importancia de satisfacer tanto a los requisitos del cliente		
X	Establecimiento de la política de calidad		
X	Establecimiento de objetivos		
	Realización de revisiones por la dirección		
	Disponibilidad de recursos		
2.2 Enfoque al cliente			
	Determinación de requisitos del cliente y su cumplimiento		
2.3 Política de calidad			
X	Establecimiento, revisión y comunicación de la política		
2.4 Planificación			
	2.4.1 Objetivo de calidad		
X	Establecimiento y seguimiento de objetivos		
	2.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad		
X	Planificación de la calidad		
2.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación			
	2.5.1 Responsabilidad y autoridad		
	Organigrama		
	Responsabilidades		
	Comunicación de responsabilidades y/o organigrama		
2.6 Revisión por la dirección			
	2.6.1 Generalidades		
	Comprobar registros de revisión por la dirección		
	2.6.2 Información para la revisión		
X	Resultados de auditorías internas y externas de calidad		
X	Retroalimentación relativa a la satisfacción del cliente		
X	Desempeño de los procesos y conformidad del servicio		
	Seguimiento a revisiones correctivas y preventivas		
X	Cambios que pueden afectar al sistema de gestión de calidad		
	Recomendaciones y nuevas oportunidades de mejorar		
	2.6.3 Resultados de la revisión		
X	Mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad y sus procesos		

ELABORADO POR: S&R FECHA: 25/06/2013

REVISADO POR: P.C.J.A. FECHA: 26/06/2013

Empresa: Cooperativa de Ahorro y crédito Sierra Centro Ltda.		Departamento: Atención al cliente	
Interlocutor: Angel Yucailla		Fecha: 26/06/2013	
Comprobar el establecimiento de los siguientes requisitos, así como la información de entrada y resultados obtenidos, según cada caso. Marcar con una X cuando se incumple el requisito.			
3. GESTIÓN DE RECURSOS			
3.1 Provisión de recursos			
X	Distribución de recursos tecnológicos		
X	Disponibilidad de recursos materiales		
X	Disponibilidad de materia prima		
X	Disponibilidad de recursos financieros		
3.2 Recursos Humanos			
X	Establecimiento de objetivos por área		
	Distribución de actividades de acorde al área		
X	Establecimiento de responsabilidades y derechos		
	Evaluación de resultados		
	Jerarquía en la distribución de trabajo		
	Motivaciones para los empleados		
3.3 Infraestructura			
X	Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados		
X	Equipo para los procesos (hardware y software)		
	Servicios de apoyo, tales como transporte o comunicación		
3.4 Ambiente de trabajo			
X	Reglas y orientaciones de seguridad		
	Evaluación del potencial de los empleados		
X	Instalaciones de equipos idónea		

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 25/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 26/06/2013

Empresa: Cooperativa de Ahorro y crédito Sierra Centro Ltda.		Departamento: Atención al cliente	
Interlocutor: Angel Yucailla		Fecha: 26/06/2013	
Comprobar el establecimiento de los siguientes requisitos, así como la información de entrada y resultados obtenidos, según cada caso. Marcar con una X cuando se incumple el requisito.			
4. REALIZACIÓN DEL SERVICIO			
4.2 Procesos relacionados con los clientes			
	Establecimiento de objetivos en el área		
X	Identificar y comunicar el procedimiento del servicio brindado		
X	Capacitación para brindar un buen servicio		
X	Trabajo en equipo		
4.3 Diseño y desarrollo			
X	Evaluación de desempeño		
X	Se aplican en cabalidad todas las tareas que existen en el manual de funciones		
X	Existe una planificación previa		
	Se realiza renovaciones de tecnología para el desempeño del trabajo		
X	Se realiza encuestas para mejorar el servicio		
4.4 Prestación de servicios			
4.5.1 Control de la prestación del servicio			
	Disponibilidad de información sobre el alcance del servicio		
X	Disponibilidad de instrumentos de trabajo		
X	Uso de equipos apropiados para el servicio		
X	Seguimiento y medición del desempeño		
4.5.2 Validación de los procesos			
X	Métodos para el desarrollo del proceso del servicio		
	Especificación de los equipos e instalaciones que es adecuado utilizar		
X	Se cumple con todos los requisitos necesarios para el cumplimiento de tareas		

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 25/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A	FECHA: 26/06/2013

Empresa: Cooperativa de Ahorro y crédito Sierra Centro Ltda.		Departamento: Atención al cliente	
Interlocutor: Angel Yucailla		Fecha: 26/06/2013	
Comprobar el establecimiento de los siguientes requisitos, así como la información de entrada y resultados obtenidos, según cada caso. Marcar con una X cuando se incumple el requisito.			
5. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORAR			
5.1 Generalidades			
	Demostrar la conformidad del servicio brindado		
X	Mejorar continuamente la eficacia en el servicio		
5.2 Seguimiento y medición			
X	Encuestas a los clientes y usuarios		
X	Los datos de prestación del servicio		
5.3 Control del producto no conforme			
X	Se debe de realizar mejoras para eliminar la no conformidad del servicio detectada		
X	Impedir el usos de este mal elemento		
5.3 Análisis de datos			
X	La satisfacción del cliente		
	La conformidad con el servicio brindado		
X	Cliente satisfecho		
5.4 Mejorar			
5.5.1 Mejora Continua			
X	Panificación de mejora continua en el servicio		
5.5.2 Acción correctiva			
X	Revisión de la insatisfacción del cliente		
X	Determinar las causas de esta falencias		
5.5.5 Acción preventiva			
X	Evaluar las necesidades de los empleados para brindar un servicio de calidad		
X	Realizar correctivos necesarios para el mejoramiento del servicio		

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 25/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 26/06/2013

2.1 TÉCNICAS Y DOCUMENTACIÓN DE TRABAJO

2.1.1 TÉCNICA

Observación directa. Nosotros como cuerpo auditorio nos fuimos por varias ocasiones a la institución financiera para verificar las actividades que desempeña diariamente el personal de atención al cliente, el ámbito de trabajo que proporcionan entre compañeros y directivos dentro de institución y cuáles son las condiciones que tiene los empleados externamente.


2.1.2 DOCUMENTACIÓN

Se trabajó con:


- ✓ Reglamento interno de trabajo
- ✓ Manual de funciones de los empleados
- ✓ Objetivos implantados en la constitución

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 25/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 26/06/2013

3.1 RESUMEN PERIÓDICO DE INFORME DE AUDITORÍA

Resumen del informe de auditoría
Departamento: Atención al Cliente
Representante del departamento: Mayra Caiza
Equipo auditor: Montero Sara y Rita Ayala
<p>Resultados</p> <p>Por medio de este resumen podemos mencionar que se está dando un trato inadecuadamente a las carpetas de los nuevos clientes.</p> <p>El no respetar el horario de atención al cliente ha ocasionado que los mismos tengan una mala imagen del personal y de la institución financiera.</p> <p>Conclusiones</p> <p>La mala distribución de archivos con documentación por parte del personal de Atención al cliente ha ocasionado que la cooperativa tenga pérdida de sus socios. Se debe respetar los horarios de atención y brindar un servicio excelente hacia los clientes</p>
Auditor: Sara Montero
<p>Firma: </p>

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 25/06/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 26/06/2013

Resumen del informe de auditoría
Departamento: Atención al Cliente
Representante del departamento: Mayra Caiza
Equipo auditor: Montero Sara y Rita Ayala
<p>Resultados</p> <p>No se cumple con los objetivos, funciones y políticas en sus totalidades dentro de este departamento.</p> <p>No existe un mejoramiento continuo en el servicio brindado.</p> <p>Conclusiones</p> <p>La falta de conocimiento y tiempo para poder llegar a cumplir con sus objetivos y funciones ha ocasionado que el funcionario del departamento de atención al cliente, se acumule de más tarea cada día.</p> <p>La falta de capacitación en varias temáticas está ocasionando que se trunquen los sistemas de mejoramiento dentro del servicio brindado</p>
Auditor: Sara Montero
<p>Firma: </p>

REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 26/06/2013
ELABORADO POR: S&R	FECHA: 25/06/2013

4.1 APLICACIÓN DE LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO AL PERSONAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Pregunta

¿Cuántos clientes atiende usted en el día?

Aplicación del indicador

Clientes atendidos	6
<hr/>	<hr/>
Clientes que llegaron a la cooperativa	9

Cálculo

$$6/9 * 100\% = 66\%$$

Observación

El porcentaje obtenido es que el 66% de cliente que llegaron durante el día fueron atendidos correctamente y el 34% de clientes no fueron atendidos correctamente, es necesario tomar medidas correctivas ante este porcentaje ya que un cliente no atendido es un cliente perdido para la cooperativa.

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 17/07/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 21/07/2013

Pregunta

¿Durante el día de trabajo cumple con todas sus aéreas establecidas en el manual de funciones?

Aplicación del indicador

Tareas realizadas correctamente	7
<hr/>	
Total de tareas establecidas en el manual	12

Cálculo

$$7/12 * 100\% = 58\%$$

Observación

El porcentaje obtenido es que el 58% de tareas son realizadas correctamente y el 42% no se realizan correctamente, por esta razón se debe de tomar alguna medida correctiva para que la persona de atención al cliente pueda cumplir con todas las tareas encomendadas o se debería verificar que todas las tareas estén de acuerdo con el cargo que está desempeñando.

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 17/07/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 21/07/2013



Auditores Independientes

**S&R ASOCIADOS AUDITORES
INDEPENDIENTES
ARCHIVO DE EJECUCIÓN**

ENERO 2010 – DICIEMBRE 2011

A.E.

3/4

Pregunta

¿Cuántos de los objetivos que tiene planteado en el manual de funciones ha llegado a lograr en sus cabalidad?

Aplicación del indicador

Objetivos alcanzado	2
<hr/>	<hr/>
Objetivos establecidos	4

Cálculo

$$2/4 * 100\% = 50\%$$

Observación

El 50% por ciento de objetivos logrados y el 50% de objetivos no alcanzados hasta la actualidad, es necesario que se mida periódicamente el rendimiento de los empleados para que lleguen a cumplir sus objetivos y metas establecidas.

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 17/07/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 21/07/2013

Pregunta

¿Cuántas encuestas en el día realiza a los clientes para conocer el grado de satisfacción del servicio brindado?

Aplicación del indicador

Cientes encuestados	2
<hr/>	<hr/>
Promedio de encuestas diarias	10

Cálculo

$$2/10 * 100\% = 20\%$$

Observación

El porcentaje obtenido es el 20% de encuestas realizadas a los clientes y un 80% no han sido encuestados, este porcentaje es preocupante ya que si no saben la satisfacción del cliente no pueden mejorar en el servicio para llegar a cubrir esta satisfacción.

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 17/07/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 21/07/2013

5.1 EVIDENCIAS

Dentro del análisis realizado podemos destacar las siguientes evidencias encontradas para realizar los hallazgos.

- ✓ Mala distribución de archivos de los documentos de los nuevos clientes de la cooperativa
- ✓ Falta de cumplimiento en las tareas encomendadas a los empleados de diferentes áreas de trabajo.
- ✓ Deficiencia en realizar encuestas al cliente, sobre el trato recibido por parte de los empleados de la cooperativa.
- ✓ Incumplimiento de objetivos propuestos
- ✓ Deficiencia de liderazgo

Estas evidencias encontradas se basan en los Criterios de la auditoria para el trabajo investigativo.

- ✓ Manual de funciones
- ✓ Reglamento interno de trabajo
- ✓ Sistema FIT COOP

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 17/07/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 21/07/2013



Auditores Independientes

**S&R ASOCIADOS AUDITORES
INDEPENDIENTES
ARCHIVO DE EJECUCIÓN**

ENERO 2010 – DICIEMBRE 2011

A.E.

1/5

5.1 HOJA DE HALLAZGO DE OBSERVACIÓN

AUDITORÍA: <input checked="" type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sierra Centro Ltda.	
	DEPARTAMENTO AUDITADO: Atención Al Cliente	
	FECHA: 17/07/2013	NOTA N° 1
Norma de aplicación: NORMAS ISO Punto de la norma al que afecta:		
Deficiencias encontradas: Se ha encontrado carpetas de los nuevos clientes con falta de documentación. Por lo tanto no se ejerce un control adecuado sobre el procedimiento y requisitos que debe cubrir el cliente.		
Categorización: <input type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Desviación <input checked="" type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:	Firma del auditado:	

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 17/07/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 21/07/2013



**S&R ASOCIADOS AUDITORES
INDEPENDIENTES**

ARCHIVO DE EJECUCIÓN
ENERO 2010 – DICIEMBRE 2011

A.E.
2/5

AUDITORÍA: <input checked="" type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sierra Centro Ltda.	
	DEPARTAMENTO AUDITADO: Atención Al Cliente	
	FECHA: 17/07/2013	NOTA N° 2
Norma de aplicación: NORMAS ISO Punto de la norma al que afecta:		
Deficiencias encontradas: Falta del cumplimiento de tareas establecidas en el manual de funciones. Por la falta de cumplimiento de tares no se puede llegar a atender al cliente como él se lo merece.		
Categorización: <input checked="" type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Desviación <input type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:	Firma del auditado:	

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 17/07/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 21/07/2013



Audidores Independientes

**S&R ASOCIADOS AUDITORES
INDEPENDIENTES
ARCHIVO DE EJECUCIÓN**

ENERO 2010 – DICIEMBRE 2011

A.E.

3/5

AUDITORÍA: <input checked="" type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sierra Centro Ltda.	
	DEPARTAMENTO AUDITADO: Atención Al Cliente	
	FECHA: 17/07/2013	NOTA N° 3
Norma de aplicación: NORMAS ISO Punto de la norma al que afecta:		
Deficiencias encontradas: Se ha evidenciado que existe un bajo número de encuestas realizadas a los clientes para conocer su satisfacción del servicio brindado. Por lo tanto no realiza las encuestas establecidas que permitirá el mejoramiento continuo del servicio.		
Categorización: <input type="checkbox"/> No conformidad <input checked="" type="checkbox"/> Desviación <input type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:	Firma del auditado:	

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 17/07/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 21/07/2013



Auditores Independientes

**S&R ASOCIADOS AUDITORES
INDEPENDIENTES
ARCHIVO DE EJECUCIÓN**

ENERO 2010 – DICIEMBRE 2011

A.E.

4/5

AUDITORÍA: <input checked="" type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sierra Centro Ltda.	
	DEPARTAMENTO AUDITADO: Atención Al Cliente	
	FECHA: 17/07/2013	NOTA N° 4
Norma de aplicación: NORMAS ISO Punto de la norma al que afecta:		
Deficiencias encontradas: Se ha evidenciado que no se ha llegado a cumplir con los objetivos establecidos. Esto está ocasionando que no se lleguen a las metas propuestas y que se pierda a los clientes.		
Categorización: <input checked="" type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Desviación <input type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:	Firma del auditado:	

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 17/07/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 21/07/2013



Audidores Independientes

**S&R ASOCIADOS AUDITORES
INDEPENDIENTES
ARCHIVO DE EJECUCIÓN**

ENERO 2010-DICIEMBRE 2011

A.E.

5/5

AUDITORÍA: <input checked="" type="checkbox"/> Interna <input type="checkbox"/> Certificación <input type="checkbox"/> Seguimiento <input type="checkbox"/> Renovación	EMPRESA: Cooperativa De Ahorro Y Crédito Sierra Centro Ltda.	
	DEPARTAMENTO AUDITADO: Atención Al Cliente	
	FECHA: 17/07/2013	NOTA N° 5
Norma de aplicación: NORMAS ISO Punto de la norma al que afecta:		
Deficiencias encontradas: Se pudo evidenciar que no existe un buen liderazgo por parte del gerente. Esto está ocasionando que no una mala imagen a los clientes y un mal desempeño de las actividades de los empleados.		
Categorización: <input type="checkbox"/> No conformidad <input type="checkbox"/> Desviación <input checked="" type="checkbox"/> Observación		
Firma del auditor:	Firma del auditado:	

ELABORADO POR: S&R	FECHA: 17/07/2013
REVISADO POR: P.C.J.A.	FECHA: 21/07/2013



Auditores Independientes

**S&R ASOCIADOS AUDITORES
INDEPENDIENTES
INFORME**

ENERO 2010-DICIEMBRE 2011

Latacunga, 02 de septiembre del 2013

Ing. Ángel Yucailla

**GERENTE DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO
LTDA.**

Presente.

De nuestras consideraciones:

Hemos efectuado la revisión final de la Auditoria de Calidad en la cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., por el periodo comprendido del 01 de enero del 2010 al 31 de diciembre del 2011, para constatar el grado de eficiencia de los servicios hacia los clientes y el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la institución.

Nuestra Auditoria se efectuó de acuerdo a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas y principios de calidad establecido en las normas ISO, con pruebas pertinentes y demás procedimientos de Auditoria que consideramos necesarios de acuerdo a los inconvenientes encontrados, la auditoria es planificada y ejecutada para obtener la certeza razonable de la información y documentación examinada, para que no contenga muestras erróneas de carácter significativo, igualmente que las operaciones a las cuales corresponden se hayan efectuado de conformidad a las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas aplicadas.

Se analizó como componentes el área del departamento de atención al cliente dentro de la cooperativa de ahorro y crédito.



Auditores Independientes

**S&R ASOCIADOS AUDITORES
INDEPENDIENTES**

INFORME

ENERO 2010-DICIEMBRE 2011

Respecto a los procedimientos realizados con el funcionario del área de trabajo, hacemos los siguientes comentarios, conclusiones y recomendaciones dentro del texto del informe: La autoridades correspondientes establecerán los mecanismos administrativos correspondientes para poner en práctica las recomendaciones, para mejorar su servicio hacia los clientes.

Atentamente,

Montero González Sara
AUDITORES INDEPENDIENTES
1600517914

1. OBJETIVOS.

- ✓ Incrementar efectividad en el uso de los recursos de la cooperativa para aumentar la satisfacción del cliente y obtener lealtad de parte de él.
- ✓ Asegurar un enfoque balanceado entre la satisfacción del cliente, cuerpo administrativo empleados, la comunidad local y la sociedad en su conjunto.
- ✓ Enfocarse en los factores como: recursos humanos, financieros, materiales y métodos que mejoraran las actividades claves de la cooperativa.
- ✓ Conseguir soluciones a las falencias encontradas por medio de la aplicación de la Auditoria de Calidad.

2. ALCANCE

La Auditoria de calidad se la realizó a todo al personal que trabaja en el departamento de atención al cliente:

- ✓ Atención al cliente

Nuestro trabajo se lo realizo de acuerdo a las Normas de Auditoria Generalmente Aceptada y los principios de las normas ISO, en la cual se da a conocer los resultados obtenidos durante todo el proceso de Auditoria.

3. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

Por motivo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., no ha realizado una Auditoria de Calidad durante su prestación de servicio atendido varios inconvenientes, por lo que se han encontrado deficiencias que se darán a conocer en el siguiente informe.

4. EQUIPO AUDITOR

- ✓ Sara Montero

Jefe auditor

- ✓ Rita Ayala

Director de tesis:

- ✓ Msc. Parreño Jorge

5. FECHA Y LUGAR

Se realizó la auditoria durante 5 meses desde marzo del 2013 a julio del 2013 en varios horarios para poder recopilar toda la información necesaria para la aplicación de la auditoria y poder realizar el informe.

Se realizó dentro de la institución directamente al departamento de Atención al Cliente Fuera de la institución a los clientes de la misma

Se realizaron observaciones periódicas dentro y fuera de la institución

6. CRITERIO ESTABLECIDO POR EL AUDITOR.

Para realizar este criterio su utilizo varias fuentes de trabajo como son

- ✓ Le reglamento interno del trabajador
- ✓ Manual de funciones establecidas
- ✓ Sistema FIT COOP

7. EVIDENCIAS.

Dentro del análisis realizado podemos destacar las siguientes evidencias encontradas para realizar de los hallazgos.

- ✓ Mala distribución de archivos de los documentos de los nuevos clientes de la cooperativa

- ✓ Falta de cumplimiento en las tareas encomendadas a los empleados de diferentes áreas de trabajo.
- ✓ Deficiencia en realizar encuestas al cliente, sobre el trato recibido por parte de los empleados de la cooperativa.
- ✓ Incumplimiento de objetivos propuestos
- ✓ Deficiencia de liderazgo

Estas evidencias encontradas son respaldadas con los criterios de auditoría ya que en estos se encuentran implantadas y no cumplidas en su cabalidad las tareas por el empleados de atención al cliente.

8. LOS HALLAZGOS DE LA AUDITORIA ENCONTRADOS.

- ✓ Mala distribución de archivos de la documentación de clientes nuevos.
- ✓ Falta de cumplimiento de tareas estipuladas en el manual de funciones
- ✓ Un bajo registro de encuestas realizadas a los clientes sobre el servicio recibido.
- ✓ No se ha llegado a cumplir con todos los objetivos planteados para este departamento.
- ✓ No existe un buen liderazgo por parte del gerente.

9. CONCLUSIONES

- ✓ La falta de un buen archivo de los documentos de los cliente ha ocasionado que alguno de ellos no sea socio de la cooperativa, por esta razón la cooperativa tiene un crecimiento lento en sus clientes.
- ✓ La falta de cumplimiento de tareas ocasiona que se acumule más trabajo y que el cliente se encuentre mal atendido, esto afecta directamente al servicio brindado y se debería de tomar un correctivo de inmediato para mejorar constantemente el servicio ofrecido.

- ✓ Cuando uno no se conoce la satisfacción del cliente no puede mejorar sus servicios y siempre tendrá la misma imagen en el servicio, por lo tanto siempre es necesario conocer el grado de aceptación que se tiene en el servicio.
- ✓ Cuando no se llega a cumplir con todos los objetivos planteados, esto puede ocasionar que el rendimiento del personal sea mediocre y no eficiente, también podemos mencionar que el no llegar a cumplir estos objetivos puede ocasionar deficiencia en el servicio brindado y pérdidas de clientes, ya que el servicio de atención al cliente está directamente relacionado con el cliente.
- ✓ Para que una organización, empresa o cooperativa marche excelentemente debe de existir un buen líder que sepa enfrentar los problemas buscando las mejores soluciones a estos.

10. RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar auditorías semestralmente sobre la calidad del servicio brindado, para mejorar las falencias encontradas.
- ✓ Capacitar al personal de la cooperativa sobre la temática de normas ISO de calidad, y poner en práctica estas normas.
- ✓ Restablecer el manual de funciones para que este de acorde con las necesidades de cada área.
- ✓ Instalar un buzón de quejas y sugerencias para que los clientes sin temor puedan opinar sobre el servicio brindado

CAPÍTULO IV

4.1. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1.1. Conclusiones

En base a la investigación que se llevó a cabo se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- ✓ Durante la investigación realizada a la cooperativa, se pudo apreciar varias falencias que impiden el buen desarrollo de las actividades diarias dentro y fuera de la institución.
- ✓ La falta de llevar correctamente la documentación de los nuevos clientes por parte del personal de atención al cliente, está ocasionando que el cliente busque nuevas alternativas financieras y esto ocasiona que la cooperativa se estanque en el crecimiento de sus clientes.
- ✓ Una adecuada planificación con anterioridad de las actividades diarias facilitara la distribución y el buen desarrollo de los departamentos, mejoran así el nivel de desempeño de acuerdo a las capacidades y habilidades que poseen cada persona para desenvolverse en sus trabajo.
- ✓ Con una adecuada capacitación al personal sobre el tema de un servicio de calidad hacia los clientes, podrá la cooperativa brindar un mejor servicio y llegar a tener un incremento beneficioso de clientes para su correcto funcionamiento y estabilidad económica en el mercado competitivo.

- ✓ Se puede apreciar que la falta de una persona capacitada o especializada en normas de calidad ha afectado el buen desarrollo de la atención al cliente en todos los departamentos que tiene contacto directo con el socio, y esto ha provocado que la gente llegue a tener una mala imagen de la empresa.

4.1.2. Recomendaciones

- ✓ Es necesario que se realice una exploración minuciosa de los hallazgos que se han detectado durante la aplicación de la Auditoria de Calidad y poner en práctica las recomendaciones brindadas en el informe, ya que estos problemas ocasionan pérdidas de clientes y que tengan una mala imagen de la empresa.
- ✓ Se recomienda revisar periódicamente los archivos de los clientes para verificar el correcto funcionamiento e ingresos de estos al sistema FIT COOP., para que pertenezcan a la cooperativa correctamente.
- ✓ Es recomendable que la institución programen con anterioridad las actividades que deben desempeñar sus empleados durante la jornada diaria, ya que esto permitirá que el empleado sepa que debe de realizar y no debe de realiza en la jornada de trabajo, de esta manera los trabajos serán realizados con eficiencia y rapidez.
- ✓ La cooperativa debe de crear un Sistema de Control Interno donde puede medir y vigilar el óptimo desempeño de las actividades desarrolladas en la institución y tomar medidas necesarias para dar solución a los problemas encontrados en los controles.

- ✓ Se recomienda brindar a los empleados en general una capacitación antes de realizar la rotación de actividades o cargos, ya que si el personal está capacitado y conoce la función que va a desempeñar en su nuevo lugar de trabajo lo realizara con eficiencia y eficacia para mantener al cliente satisfecho y confiado con la institución.

- ✓ Es recomendable que se realice por lo mínimo una Auditoria cada año para evaluar el grado de efectividad y el buen desarrollo de las actividades administrativa, económicas y financieras que enfrenta a diario la cooperativa, para conocer o identificar las falencias que se pudieren dar dentro de la misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA CITADA

- ✓ Laudon Kenneth y Laudon Jane, *Administración de la Empresa Digita. (10ª ed.)*. México, 2008, 7p.
- ✓ Brunet, Ignasi. *Creación de Empresas. (1ª ed.)*. Bogotá: Editorial Rama España, 2011, 41p.
- ✓ Ramírez, Cesar, *Gestión Administrativa para Empresas Turísticas. (3ª ed.)*. México: 2009, 61p
- ✓ Toledo Miguel, A. del Bosque Ricardo, A. Mares Jesús, Zúñiga Edmundo, C. García Zeferino. *Auditoría Administrativa. Proceso y Aplicación. (1ª ed.)*. México: 2008, 20p.
- ✓ CHIAVENATO Idalberto, *Administración De Empresas Teoría, Proceso Y Práctica* tercera edición Bogotá Colombia 2001.
- ✓ RODRÍGUEZ Valencia, Joaquín *Auditoria Administrativa, Proceso Administrativo, Fases*; novena edición México: trillas, 2010 reimpreso 2012.
- ✓ Bureau Veritas Formación *el auditor de calidad* tercera edición Madrid 2010.
- ✓ AENOR Norma Europea *Comité Europeo De Normalización En ISO 9001: Sistema De Gestión De La Calidad* noviembre 2008.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- ✓ AGUIRRE O. JUAN M., ESCAMILLA L, Juan A., *Auditoría I, II, III, S.A. Didáctica multimedia*, Edición especial para Cultural, S.A. Madrid – España, 2001.
- ✓ Andrade Ramiro. *Auditoría Administrativa* (2ª ed.)(1998).
- ✓ Contraloría General Del Estado, *Manual de Auditoría de Gestión*. Quito (2003)
- ✓ Estupiñan Gaitán, R. *Administración o gestión de riesgos E.R.M., y la auditoría interna*. Bogotá: Ecoe Ediciones (2006).
- ✓ Gandlgruber Bruno. *Instituciones, coordinación y empresas*. (1ª ed.). Editorial Anthropos. (2010)
- ✓ Mantilla Blanco, S. *Auditoría del control interno*. (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones, 2009.
- ✓ Maldonado Milton, K. (2001). *Auditoría de gestión*. (2ª ed.). Quito: Editorial Luz de América.
- ✓ Maldonado Milton, K. *Auditoría de gestión*. (4ª ed.). Quito: Editorial Abya-Yala. (2011).
- ✓ Pimentel Jiménez, H. *Normas de auditoría generalmente aceptadas: significado, alcance, limitaciones*. (1ª ed.). México: Editorial Trillas. (2008).
- ✓ Prieto Herrera, J. *Gestión estratégica organizacional*. (2ª ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.(2008).

BIBLIOGRAFÍA VIRTUAL

- ✓ <http://www.definicionabc.com/general/gestion.php>(Consultada 05-07-2013 9:27 am)
- ✓ <http://definicion.de/empresa>(Consultada 06-07-2013 8:57 am)
- ✓ <http://definicion.de/micro-empresa>(Consultada 06-04-2013 10:30 am).
- ✓ <http://definicion.de/micro-empresa>(Consultada 06-05-2013 10:30 am).
- ✓ http://www.foroswebgratis.com/foro-Auditoría_administrativa-19749.htm
(Consultada 16-05-2013 9.40am).
- ✓ <http://html.rincondelvago.com/Auditoría-administrativa.html> (Consultada 14-06-2013; 14:30pm).
- ✓ <http://www.mailxmail.com/curso-control.Auditoría-administrativa>
(Consultada 27-06-2013 11.20am).
- ✓ http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_2000_gestion_calidad.html
(Consultada 18/12/2014 10.30am)
- ✓ <http://calidad.umh.es/es/procesos.htm> (Consultada 22/12/2014 14.15pm)
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos14/administ-procesos/administ-procesos.shtml> (Consultada 27/12/2014 11.25am)
- ✓ <http://www.ucsm.edu.pe/rabarcaf> (Consultada 18/12/2014 10.30am)
- ✓ <http://www.monografias.com/trabajos10/foda/foda.shtml#ixzz3Nlyn63FN>
(Consultada 09/01/2015 08.10am)

ANEXOS

FICHA DE OBSERVACIÓN DE ACTIVIDADES DIARIAS

Departamento : Atención al cliente

Responsable : Mayra Caiza

Fecha: 04/2013

N°	Actividades diarias	Puntajes obtenidos				Total de puntaje
		1	2	3	4	
1	Atención directa al cliente			X		3
2	Apertura de cuentas		X			2
3	Ingresos al cliente al sistema FIT COOP			X		3
4	Atender el teléfono con amabilidad			X		3

Edificio de la institución



Departamento de Atención al Cliente

Ing. Mayra Caiza



Cajeras



Departamento de Talento Humano





MATRIZ LATACUNGA
03 2800234

SUCURSAL AMBATO
03 2846467

SUCURSAL MACHACHI
02 2310862

AGENCIA SAN FELIPE
03 2808049

AGENCIA PUJILI
03 2725234

AGENCIA IZAMBA
03 2451196

AGENCIA SALCEDO
03 2800579

www.grupofinancieroyucailla.com



SIERRA CENTRO

Cooperativa de Ahorro y Crédito

Seguridad Confianza Solidez

Reglamento Interno de Trabajo

Incondicionalmente, más cerca de Ti...!

Nº 038-2010-DRTA

Que el Proyecto de Reglamento Interno de Trabajo de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.**, con domicilio en la Av. Eloy Alfaro s/n y General Montero, Parroquia Eloy Alfaro, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, fue presentada para su aprobación por el Sr. P. Enrique Fabián Arcos Sevilla, Presidente del Consejo Administrativo de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.**, Reglamento que cumple con todos los requisitos de Ley, y;

En USO de la facultad establecida en el artículo 64, del Código de Trabajo:

ACUERDA

Art. 1.- Aprobar el Reglamento Interno de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.**, con domicilio en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi.

Art. 2.- Aprobar el Horario de Trabajo establecido en el CAPITULO IV, DE LA ASISTENCIA, en los Arts. 15 y 24, de dicho Reglamento.


Art. 3.- Quedan incorporadas al Reglamento Interno de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.** todas las disposiciones contenidas en el Código de Trabajo, las que prevalecerán en todo caso, así como las disposiciones al Contrato Colectivo, si lo hubiere.

Art. 4.- El presente Acuerdo de Aprobación será parte integrante del Reglamento Interno de Trabajo, por lo que deberá publicarse junto a él.

Art. 5.- REGÍSTRESE

COMUNÍQUESE

Ambato, 09 de Marzo del 2010


Dr. Jorge Aguirre Rivadeneira
DIRECTOR REGIONAL DE TRABAJO AMBATO (E)



DIRECCIÓN REGIONAL DE TRABAJO DE AMBATO.- Ambato, a los nueve días del mes de Marzo del dos mil diez. CERTIFICO: Que el Reglamento Interno de Trabajo de **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SIERRA CENTRO LTDA.** con domicilio en la Av. Eloy Alfaro s/n y General Montero, Parroquia Eloy Alfaro, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi aprobado mediante Acuerdo Nº 038-2010-DRTA, de esta fecha, Sin modificación alguna, fue inscrito en el Registro correspondiente a: **J: INTERMEDIACIÓN FINANCIERA: J651; INTERMEDIACIÓN MONETARIA**, con el número 038-001


Abg. Fernando Erazo López
SECRETARIO



CAPÍTULO II DE LA CONTRATACIÓN

Art. 5.- Las actividades para el Subproceso de reclutamiento, selección, contratación, inducción, seguimiento y evaluación del desempeño de recursos humanos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. se realizará de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Procedimiento de Recursos Humanos.

Art. 6.- Todo profesional que se incorpore a laborar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. una vez cumplido el Procedimiento de Recursos Humanos, deberá presentar la siguiente documentación:

Curriculum Vitae
Cédula de Ciudadanía (copia a color)
Certificado de Votación del último sufragio (copia)
Carné de afiliación al I.E.S.S. si lo tuviere (copia)
Cédula Militar o su equivalente, en caso de ser varón (copia)
Títulos y Certificados de estudios (copias)
Certificados de asistencia a cursos y seminarios de capacitación (copias)
Certificados de trabajos anteriores (originales)
Certificados de honorabilidad (originales)
Partida de matrimonio (original)
Partidas de nacimiento de los hijos (originales)
Dos fotografías actualizadas.
Record Policial (original)
Certificado Médico conferido por el IESS o el Ministerio de Salud Pública
Para el caso de Gerente General, presentará un certificado de haber tenido experiencia de Gerencia Financiera en el sistema cooperativo, de por al menos cuatro años; y para otros cargos

se presentará mínimo el título de Bachiller.

- Presentar una Declaración Juramentada y notariada de no tener parentesco con los Directivos, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni conyugues y;
- Otros documentos que la Cooperativa solicite.

Art. 7.- Los contratos individuales de trabajo serán celebrados Siempre por escrito y conforme a las normas del Código de Trabajo y sujetos al presente Reglamento Interno.

Art. 8.- Todo ex-empleado y trabajador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. podrá reingresar a la Institución siempre y cuando cumpla con los siguientes requisitos:

- a) Que se haya separado voluntariamente
- b) Que durante el transcurso de la relación laboral haya demostrado eficiencia en el desempeño de sus funciones y ésta sea certificada por el Departamento de Recursos Humanos de esta Institución.
- c) Que no haya recibido ningún tipo de valores económicos o indemnizaciones adicionales a lo establecido por la Ley.
- d) Que se cumpla con los requisitos establecidos en el **Art. 6.**
- e) Que no haya demandado a la Institución por asuntos laborales.
- f) Que no se encuentre en litigio legal con la Institución, ya sea como demandante o demandado, salvo el caso de haber tenido sentencia exculpatoria.

CAPITULO III DE LAS OBLIGACIONES, DERECHOS, Y

PROHIBICIONES A) DE LAS OBLIGACIONES:

Art. 9.- Son obligaciones de los empleados y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda., además de las establecidas en el Código de Trabajo, en los Contratos de Trabajo, en este Reglamento, en el procedimiento de Recursos Humanos, las siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir la Ley de Cooperativas, el Estatuto, Reglamentos, Políticas, Procedimientos, Instructivos, Manuales, entre otras disposiciones legales vigentes para la Institución.
- b) Desempeñar con responsabilidad y eficiencia las funciones del cargo asignado de acuerdo con las leyes y disposiciones de sus superiores jerárquicos.
- c) Responsabilizarse por la conservación de los activos, documentos y bienes en general confiados a su custodia, realizando una correcta administración y utilización.
- d) Cumplir con la jornada de trabajo establecida en la Institución de acuerdo al Código de Trabajo y al presente Reglamento Interno.
- e) Mantener en forma permanente la consideración y cortesía en sus relaciones con el público, compañeros de trabajo, superiores y subalternos.
- f) Poner en conocimiento de sus superiores los hechos o circunstancias que causen o puedan causar daños a la Institución. Registrar puntualmente la hora de ingreso y de salida de la Institución; para casos personales dentro del horario de trabajo, utilizando además los formatos de Solicitud de Permisos. Portar en un lugar visible la Tarjeta de Identificación durante las jornadas diarias de trabajo.

i) Cumplir con las normas de seguridad e higiene industrial, acatar instrucciones de Defensa Civil, Bomberos, Plan de Contingencia, Manual de Riesgos y otros, para casos de emergencia.

j) Reemplazar en forma definitiva o temporal, cuando la Institución lo requiera a otros compañeros y realizar las funciones que le asignen los jefes inmediatos, respetando lo pactado en el contrato de trabajo, k) Someterse periódicamente a exámenes médicos cuando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. lo establezca.

l) Acudir al cumplimiento de sus funciones con el uniforme otorgado por la Institución, de acuerdo al Calendario de Uniforme vigente, m) Asistir a eventos de Capacitación o Comisiones de Servicios y otros eventos asignados en forma puntual y cumplir con las jornadas establecidas en las mismas, n) Para el Personal Responsable de los Automotores de la Cooperativa o de terceros, deberán cumplir con lo establecido en la Política de Uso de Vehículos vigente en la misma Institución, o) Reportar inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos cualquier cambio producido sobre:

- Estado Civil;
- Aumento o disminución de cargas familiares, por nacimiento de hijos, cambio de estado civil de los hijos, cuando los hijos cumplan la mayoría de edad, defunciones u otras causas;
- Adquisición de parentesco, matrimonio, unión libre con otros empleados y trabajadores de la institución;
- Dirección domiciliaria:

Art. 10.- El empleado solicitará las certificaciones laborales de manera personal y escrita. Puesto que los documentos del expediente del Empleado son confidenciales, ésta será revisada y las otorgará el Departamento de Recursos Humanos.

Art. 11.- Son derechos de los empleados y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda.:

- Percibir la remuneración mensual establecida para el puesto que desempeña y todos los beneficios establecidos en el Código de Trabajo y Leyes pertinentes dentro de los plazos establecidos.
- b) Recibir sueldo variable de acuerdo a cumplimientos de parámetros internos establecidos por la Gerencia General y el Departamento de Recursos Humanos.
- c) Recibir recompensas y gratificaciones cuando en el desempeño de sus funciones haya demostrado eficiencia, responsabilidad, puntualidad; también cuando el empleado se destaque en alguna actividad específica.
- d) Hacer uso de sus vacaciones anuales, solicitando por escrito con los formularios establecidos para el efecto, de acuerdo con el calendario anual de vacaciones y las demás normas constantes en este Reglamento.
- e) Gozar de las licencias y permisos establecidos en este Reglamento.
- f) Hacer uso de las prestaciones legales de acuerdo con las disposiciones que al respecto tiene el Código de Trabajo y la Institución.

CAPÍTULO VIDE LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

Art. 32.- La Evaluación de desempeño del personal se hará mediante la calificación sistemática del rendimiento de los empleados y trabajadores en el ejercicio del puesto.

Art.33.- El Departamento de Recursos Humanos, preparará y administrará el sistema de evaluación del desempeño de los empleados y trabajadores de la Cooperativa.

Art.34.- La evaluación de desempeño se realizará de acuerdo a los parámetros establecidos en el Procedimiento de Recursos Humanos.

Art. 35.- Se realizará el Sistema de Evaluación de Desempeño a fin de considerar-este factor para el otorgamiento de incentivos como: capacitación, reubicaciones, reclasificaciones, ascensos, y aumentos de sueldos.

l. 36.- La evaluación deberá hacerse periódicamente, de acuerdo a la Planificación establecida por el Departamento de Recursos Humanos, en todo caso no pueden ser menor a dos veces al año

l. 37.- Los jefes inmediatos están obligados a evaluar el desempeño de sus colaboradores, utilizando los métodos y técnicas diseñados para el mismo, en coordinación con el Jefe de Recursos Humanos y se procederá a la calificación cuantitativa y cualitativa de la información obtenida y presentará el informe a Gerencia con las respectivas conclusiones y recomendaciones.

l. 38.- La Evaluación del Gerente General la efectuará el Consejo de Administración, y la evaluación de Gerentes de Agencia y Jefes Departamentales lo realizará el Gerente General conjuntamente con el.

- g) Gozar de estabilidad laboral, sólo podrá ser separado de la Institución por causa legal justa prevista en el Código de Trabajo y en este Reglamento.
- h) Apelar ante la Gerencia General con argumentos valederos cuando considere que alguna decisión lo va a perjudicar.
- i) Recibir en forma periódica, capacitación y adiestramiento para elevar los niveles de eficiencia y efectividad, con la evaluación correspondiente en el desempeño de sus funciones.
- j) Los demás deberes establecidos en el Código de Trabajo y otras normas pertinentes.

C) DE LAS PROHIBICIONES

Art. 12.- Además de las prohibiciones constantes en el Código De Trabajo, a los empleados y trabajadores de la Institución les Está particularmente prohibido:

- a) Intervenir, tramitar o resolver asuntos relacionados con la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. y que son distintos a sus intereses frente a la función que desempeñan, en los que están personalmente interesados o lo estén sus conyugues o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
- b) Solicitar o recibir por cuenta propia obsequios, comisiones, recompensas de cualquier clase que les ofrezcan como retribuciones por cumplir sus obligaciones.
- c) Atentar contra el prestigio de la Institución o de sus integrantes; participando en actividades inmorales.
- d) Ejercer durante las jornadas de trabajo, en las oficinas de la Institución actividades particulares ajenas al ejercicio de sus funciones.
- e) Entregar cualquier tipo de información o documentación de la Institución a cualquier persona o estamento interno o externo.

CAPITULO XV DISPOSICIONES GENERALES

IMERA. El presente Reglamento Interno de Trabajo entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Inspectoría de Trabajo.

SEGUNDA. Con la aprobación del presente Reglamento quedan derogadas todas las disposiciones reglamentarias sobre esta materia, dictadas con anterioridad.

TERCERA. El Departamento de Recursos Humanos deberá difundir ampliamente, tanto el presente Reglamento, como las normas disciplinarias constantes en este Reglamento.

CUARTA. El presente Reglamento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sierra Centro Ltda. Podrá ser sujeto a modificaciones de forma y contenido, de acuerdo a las necesidades de la Institución y siempre con la aprobación del Consejo de Administración.

Ambato, a 30 de enero de 2010

Sr. P. Enrique Fabián Arcos Sevilla
PRE SIDENTE CONS. ADMIN.
COOP. SIERRA CENTRO LTDA.

Sr. Ledo. Pablo Sixto Cevallos
SECRETARIO
COOP. SIERRA CENTRO LTDA.