



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

**“AUDITORÍA DE CALIDAD AL PROCESO CREDITICIO DE LA
COOPERATIVA MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA RIOBAMBA
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2021”.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

AUTORA:

JAZMIN MAGDALENA CASTILLO MALDONADO

Riobamba – Ecuador

2023



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

**“AUDITORÍA DE CALIDAD AL PROCESO CREDITICIO DE LA
COOPERATIVA MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA RIOBAMBA
PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2021”.**

Trabajo de Integración Curricular

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

AUTORA: JAZMIN MAGDALENA CASTILLO MALDONADO

DIRECTOR: ING. JORGE ENRIQUE ARIAS ESPARZA

Riobamba – Ecuador

2023

© 2023, Jazmin Magdalena Castillo Maldonado

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

Yo, Jazmin Magdalena Castillo Maldonado, declaro que el presente Trabajo de Integración Curricular es de mí autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Integración Curricular; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 01 de junio de 2023



Jazmin Magdalena Castillo Maldonado
C.I.: 075036017-4

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El Tribunal del Trabajo de Integración Curricular certifica que: El Trabajo de Integración Curricular; Tipo: Proyecto de Investigación, **AUDITORÍA DE CALIDAD AL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2021**, realizado por la señorita: **JAZMIN MAGDALENA CASTILLO MALDONADO**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Integración Curricular, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

FIRMA FECHA

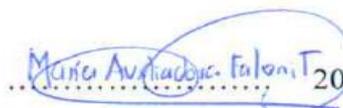
Ing. Henry David Vásconez Vásconez PhD
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL


..... 2023-06-01

Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
DIRECTOR DEL TRABAJO
DE INTEGRACIÓN CURRICULAR


..... 2023-06-01

Ing. María Auxiliadora Falconí Tello
ASESOR DEL TRABAJO
DE INTEGRACIÓN CURRICULAR


..... 2023-06-01

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a Dios que me ayudado dándome fuerzas para salir adelante cumpliendo cada una de mis metas.

A mis padres por ser aquellas personas que me han dado todo su apoyo, palabras de aliento y amor incondicional.

A mis hermanas y sobrino por estar y ser un pilar a lo largo de este camino, brindándome su cariño y apoyo indispensable para lograr mis metas.

Jazmin

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero a Dios que me ha permitido salir adelante dándome la sabiduría, salud y fuerza para cumplir una meta más en mi vida, segundo a mis padres Adelmo Castillo y Rosario Maldonado que han sido mi pilar fundamental para que esta meta se lleve a cabo, los cuales me han brindado su apoyo, paciencia y amor incondicional, además que han estado presentes en todo momento dándome sus sabios consejos, depositando todo su confianza en mí, así mismo a mis hermanas y sobrino que me han acompañado y me han dado palabras de aliento a lo largo de esta etapa de mi vida, a mis primos que son como mis hermanos Erika y Javier que me han brindado su apoyo y ayuda a lo largo de mi vida estudiantil en los momentos que más he necesitado, a una persona especial que ha estado para mí en todo momento y ha sido parte importante en este proceso de la culminación de mi carrera, por medio de su cariño y palabras de ánimos me ayudado a salir adelante y ha estado presente en los buenos y malos momentos, y a mis amigos y familiares por su apoyo y cariño incondicional.

Jazmin

TABLA DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
1.2 Formulación del problema.....	3
1.3 Objetivos.....	3
<i>1.3.1 Objetivo General.....</i>	<i>3</i>
<i>1.3.2 Objetivos Específicos.....</i>	<i>3</i>
1.4 Justificación.....	4
<i>1.4.1 Justificación teórica.....</i>	<i>4</i>
<i>1.4.2 Justificación metodológica.....</i>	<i>4</i>
<i>1.4.3 Justificación práctica.....</i>	<i>4</i>
1.5 Preguntas de la Investigación.....	5

CAPITULO II

2 MARCO TEÓRICO.....	6
<i>2.1 Antecedentes Investigativos.....</i>	<i>6</i>
<i>2.2 Fundamentación teórica.....</i>	<i>9</i>
<i>2.2.1 Concepto de auditoría.....</i>	<i>9</i>
<i>2.2.2 Importancia de la Auditoría.....</i>	<i>10</i>
<i>2.2.3 Beneficios de una Auditoría.....</i>	<i>10</i>
<i>2.2.4 Objetivos de la Auditoría.....</i>	<i>11</i>
<i>2.2.5 Clasificación de la auditoría.....</i>	<i>12</i>
<i>2.2.6 Auditoría de Calidad.....</i>	<i>13</i>
<i>2.2.7 Evolución de la Auditoría de Calidad.....</i>	<i>14</i>

2.2.8	<i>Objetivos de la Auditoría de Calidad</i>	14
2.2.9	<i>Proceso de la auditoría de Calidad</i>	15
2.2.10	<i>Clasificación de Auditoría de Calidad</i>	16
2.2.11	<i>Fases de la Auditoría</i>	16
2.2.12	<i>Directrices para la auditoría</i>	18
2.2.13	<i>Calidad</i>	18
2.2.14	<i>Historia de la calidad</i>	19
2.2.15	<i>Evolución de la Calidad</i>	20
2.2.16	<i>Atributos de la Calidad</i>	20
2.2.17	<i>Objetivos de la calidad</i>	21
2.2.18	<i>Características de la Calidad</i>	21
2.2.19	<i>La Gestión de la Calidad</i>	22
2.2.19.1	<i>Principios de la gestión de la Calidad</i>	22
2.2.20	<i>NORMAS ISO</i>	23
2.2.20.1	<i>Introducción a la Norma ISO</i>	23
2.2.21	<i>Familia ISO 9000</i>	24
2.2.22	<i>Revisiones de la norma ISO 9001</i>	25
2.2.22.1	<i>Objetivos de la norma ISO 9001</i>	26
2.2.22.2	<i>Beneficios de la norma ISO 9001</i>	27
2.2.23	<i>ISO 9001:2015</i>	27
2.2.23.1	<i>Estructura de la norma ISO 9001:2015</i>	28
2.2.24	<i>Estructura de la norma ISO 9001:2015</i>	28
2.2.24.1	<i>Enfoque Basado en Procesos</i>	28
2.2.24.2	<i>Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar</i>	30
2.2.24.3	<i>Pensamiento basado en el riesgo</i>	31
2.2.25	<i>Introducción al Cooperativismo</i>	33
2.2.26	<i>Cooperativismo</i>	33
2.2.27	<i>Las Cooperativas</i>	33
2.2.27.1	<i>Definición de las Cooperativas</i>	34
2.2.28	<i>Segmentación COAC's</i>	34
2.2.29	<i>Operaciones de las Cooperativas</i>	35

CAPÍTULO III

3	MARCO METODOLÓGICO	36
3.1	Enfoque de la investigación	36

3.1.1 <i>Enfoque Mixto</i>	36
3.2 Nivel de investigación.....	36
3.2.1 <i>Exploratorio</i>	36
3.2.2 <i>Descriptivo</i>	36
3.3 Diseño de la investigación.....	37
3.3.1 <i>Diseño transversal</i>	37
3.4 Métodos	37
3.4.1 <i>Método inductivo</i>	37
3.4.2 <i>Método deductivo</i>	37
3.5 Población y muestra.....	38
3.6 Muestra	38
3.7 Técnicas de investigación.....	39
3.7.1 <i>Encuesta</i>	39
3.7.2 <i>Observación</i>	39
3.7.3 <i>Entrevista</i>	39
3.8 Instrumentos de Investigación	40
3.8.1 <i>Guía de observación</i>	40
3.8.2 <i>Guía de la encuesta</i>	40
3.8.3 <i>Guía de la entrevista</i>	40

CAPÍTULO IV

4 MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	41
4.1 Resultados de la encuesta	41
4.1.1 <i>Encuesta</i>	41

CAPÍTULO V

5 MARCO PROPOSITIVO	58
5.1 Archivo permanente	58
5.2 Archivo corriente	74

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	172
6.1 CONCLUSIONES.....	172

6.2 RECOMENDACIONES.....	174
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2: Clasificación de la Auditoría	12
Tabla 2-2: Fases de Desarrollo de la Norma ISO 9001	25
Tabla 3-2: Segmentación COAC's	34
Tabla 4-3: Población	38
Tabla 5-4: Existencia de alguna auditoría de calidad.....	41
Tabla 6-4: Existencia de políticas de calidad.....	43
Tabla 7-4: Existencia de un sistema de calidad	44
Tabla 8-4: Aplicación de una auditoría de calidad.....	45
Tabla 9-4: Sistema de gerencia estratégica	46
Tabla 10-4: Existencia de objetivos de calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001-2015	47
Tabla 11-4: Mediciones sobre la satisfacción al cliente.....	48
Tabla 12-4: Manual de procedimientos y políticas de crédito	49
Tabla 13-4: Asignación de cupos y recursos para la concesión de créditos	50
Tabla 14-4: Seguimiento a la programación de créditos.....	51
Tabla 15-4: Requisitos adecuados para los diferentes créditos.....	52
Tabla 16-4: Tiempos que se demora en otorgar un crédito.....	53
Tabla 17-4: Existencia de información documentada de los procesos crediticios.	54
Tabla 18-4: Existencia de un archivo activo y pasivo.....	55
Tabla 19-4: Existencia de canales de comunicación de manera interna y externa.....	56
Tabla 20-4: Evaluación que identifiquen las conformidades y no conformidades.	57
Tabla 21-5: Índice de archivo pertinente	59
Tabla 22-5: Hoja de Marcas.....	70
Tabla 23-5: Hojas de Referencias	71
Tabla 24-5: Programa de Auditoria	72
Tabla 25-5: Índice de archivo corriente	75
Tabla 26-5: Nómina de directivos principales	99
Tabla 27-5: Recursos humanos	99
Tabla 28-5: Matriz FODA	101
Tabla 29-5: Matriz de correlación FO.....	105
Tabla 30-5: Matriz de correlación DA.....	106
Tabla 31-5: Matriz de prioridades internas	107
Tabla 32-5: Matriz de prioridades externas	108
Tabla 33-5: FODA PRIORIZADO	109

Tabla 34-5: Componente: Ambiente de control.....	110
Tabla 35-5: Componente: Establecimiento de objetivos	112
Tabla 36-5: Componente: Evaluación de eventos.....	113
Tabla 37-5: Componente: Evaluación de riesgo	114
Tabla 38-5: Componente: Respuesta de riesgo.....	115
Tabla 39-5: Componente: Actividad de control.....	116
Tabla 40-5: Componente: Información y Comunicación.....	117
Tabla 41-5: Componente: Monitoreo.....	118
Tabla 42-5: Contexto de la organización	123
Tabla 43-5: Liderazgo.....	124
Tabla 44-5: Planificación.....	125
Tabla 45-5: Apoyo	126
Tabla 46-5: Operación	127
Tabla 47-5: Evaluación de desempeño.....	128
Tabla 48-5: Mejora	129
Tabla 49-5: Hoja de Hallazgo 1- ECCI 1.....	130
Tabla 50-5: Hoja de Hallazgo 2- ECCI 2.....	131
Tabla 51-5: Hoja de Hallazgo 3- ECCI 3.....	132
Tabla 52-5: Hoja de Hallazgo 4- ECCI 4.....	133
Tabla 53-5: Hoja de Hallazgo 5- ECCI 5.....	134
Tabla 54-5: Hoja de Hallazgo 6- ECCI 6.....	135
Tabla 55-5: Hoja de Hallazgo 7- ECCI 7.....	136
Tabla 56-5: Hoja de Hallazgo 8- LV 1	137
Tabla 57-5: Hoja de Hallazgo 9- LV 2	138
Tabla 58-5: Hoja de Hallazgo 10- LV 3	139
Tabla 59-5: Hoja de Hallazgo 11- LV 4	140
Tabla 60-5: Hoja de Hallazgo 12- LV 5	141
Tabla 61-5: Hoja de Hallazgo 13- LV 6	142
Tabla 62-5: Hoja de Hallazgo 14- LV 7	143
Tabla 63-5: Hoja de Hallazgo 15- LV 8	144
Tabla 64-5: Hoja de Hallazgo 16- LV 9	145
Tabla 65-5: Hoja de Hallazgo 17- LV 10	146
Tabla 66-5: Hoja de Hallazgo 18- LV 11	147
Tabla 67-5: Matriz de seguimiento- ECCI.....	164
Tabla 68-5: Matriz de seguimiento-LV	166

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1-2: Realización de auditoría.....	18
Ilustración 2-2: Línea de Tiempo de Evolución de la Calidad	19
Ilustración 3-2: Beneficios de la norma ISO 9001	27
Ilustración 4-2: Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar	30
Ilustración 5-2: Pensamiento basado en el riesgo.....	32
Ilustración 6-5: Ubicación macro de la cooperativa.....	65
Ilustración 7-5: Ubicación micro de la cooperativa	66
Ilustración 8-5: Organigrama funcional	67
Ilustración 9-5: Organigrama Estructural.....	93
Ilustración 10-5: Mapa de procesos.....	94

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-4: Existencia de alguna auditoría de calidad	41
Gráfico 2-4: Existencia de políticas de calidad.....	43
Gráfico 3-4: Existencia de un sistema de calidad	44
Gráfico 4-4: Aplicación de una auditoria calidad	45
Gráfico 5-4: Sistema de gerencia estratégica.....	46
Gráfico 6-4: Existencia de objetivos de calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001-2015.....	47
Gráfico 7-4: Mediciones sobre la satisfacción al cliente	48
Gráfico 8-4: Manual de procedimientos y políticas de crédito.....	49
Gráfico 9-4: Asignación de cupos y recursos para la concesión de créditos	50
Gráfico 10-4: Seguimiento a la programación de créditos.....	51
Gráfico 11-4: Requisitos adecuados para los diferentes créditos.....	52
Gráfico 12-4: Tiempos que se demora en otorgar un crédito.....	53
Gráfico 13-4: Existencia de información documentada de los procesos crediticios.....	54
Gráfico 14-4: Existencia de un archivo activo y pasivo.	55
Gráfico 15-4: Existencia de canales de comunicación de manera interna y externa	56
Gráfico 16-4: Evaluación que identifiquen las conformidades y no conformidades.	57

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA	177
ANEXO B: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA COAC MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA RIOBAMBA	178
ANEXO C: RUC DE LA COAC MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA RIOBAMBA	

RESUMEN

La presente auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, periodo 2021, se realizó con el fin de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos institucionales del proceso crediticio, para proponer medidas correctivas a las no conformidades las cuales permitan la mejora de la cooperativa. Para la obtención de información acerca del proceso crediticio, se empleó la aplicación de una entrevista al Jefe de Agencia y al Jefe de Créditos, se aplicó una observación directa en la entidad, de la misma manera se procedió a examinar información de forma en que se desenvuelven los procesos crediticios a través de sus políticas de crédito que poseen, se realizó una evaluación al sistema de control interno mediante cuestionarios, se verificó los procesos y políticas establecidas en la entidad por medio del manual de políticas y procedimientos de crédito, donde se arrojó resultados que se lo determinó como hallazgos los cuales fueron planteados en el informe de la auditoría siendo estos: que parte del personal desconocen de las políticas de calidad, no se asigna específicamente un rol o responsabilidad a una persona en específico, que la cooperativa no cuenta con objetivos de calidad. Por último, del trabajo de investigación se recomendó a la institución aplicar las medidas correctivas aplicadas respectivamente en cada una de las no conformidades que se encuentran en el informe de auditoría, con el fin de asegurar el éxito de la institución.

Palabras clave: <AUDITORÍA DE CALIDAD>, <PROCESO CREDITICIO>, <NO CONFORMIDADES>, <MEDIDAS CORRECTIVAS>, <CHIMBORAZO (PROVINCIA)>.

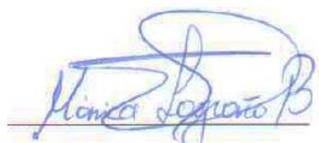


13-06-2023
1062-DBRA-UPT-2023

ABSTRACT

This study aims to conduct a quality audit of the credit process of Cooperativa Mushuc Runa in the Riobamba agency, located in the Chimborazo province, for 2021. This audit's primary objective is to assess compliance with institutional objectives in the credit process and propose corrective measures to address any identified non-conformities, thereby enhancing the cooperative's overall performance. Several data collection methods were used to gather comprehensive credit process information. Interviews were conducted with key personnel, including the Agency Manager and Credit Manager, to gain insights into their perspectives and practices. Direct observation was carried out at the entity to examine the operational procedures and identify potential issues closely. Additionally, the internal control system was evaluated using structured questionnaires to assess its effectiveness in ensuring quality and compliance. The credit processes and policies were thoroughly examined using the credit policy manual. This analysis revealed specific findings documented in the audit report. These findings highlight areas of concern, such as a need for more awareness among some staff members regarding quality policies, the absence of clearly defined roles and responsibilities assigned to individuals, and the absence of specific quality objectives in the cooperative. These findings identified as non-conformities, lead to strongly recommend that the institution takes prompt corrective actions. These corrective measures should be implemented to address each non-conformity mentioned in the audit report. By implementing these measures, the cooperative can ensure its long-term success and strive towards achieving its objectives.

Keywords: <QUALITY AUDIT>, <CREDIT PROCESS>, <NON-CONFORMITIES>, <CORRECTIVE MEASURES>, <CHIMBORAZO (PROVINCE)>.



Lic. Mónica Logroño B.

060274953-3

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación presenta como su objetivo general el ejecutar la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, como una herramienta para mejorar y verificar el nivel de cumplimiento de los procesos en relación con los problemas mencionados por el jefe de agencia.

En el capítulo I, se define el planteamiento del problema, los objetivos tanto el general como los específicos, además sus respectivas justificaciones para el direccionamiento de la investigación y las preguntas de investigación que servirán para dar respuesta al terminar el trabajo de investigación en relación con los problemas.

Capítulo II, se encuentran las definiciones teóricas tomadas de fuentes bibliográficas confiables, con la finalidad de relacionarse con los diferentes conceptos que intervienen dentro del tema.

Capítulo III, se define la metodología de investigación, sus respectivos enfoques, tipos, métodos, técnicas e instrumentos necesarios que ayudaban a tener datos precisos para el desarrollo de este trabajo.

Capítulo IV, marco de análisis e interpretación de resultados de las encuestas aplicadas.

Capítulo V, se emite la propuesta en la cual se procede a desarrollar la auditoría en sí, en dos partes las cuales la primera se describe el archivo permanente el cual se detalla la información general de la cooperativa y en la siguiente el archivo corriente donde se incluye los papeles de trabajo de la auditoría en base a datos obtenidos.

Capítulo VI, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad las cooperativas han tenido una gran acogida a nivel mundial de las cuales existen más de 3 millones de cooperativas de diferentes índole, las cuales se basan en principios y valores buscando el bien común para solventar las necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales de las personas que forman parte de estas, poniendo énfasis en que la satisfacción del cliente es lo primordial, y preocupándose por los estándares de todos y cada uno de sus servicios los cuales sean idóneos para preservar la imagen de la entidad, se puede acotar que existen una serie de problemas dentro de las cooperativas en los que se puede mencionar la atención al cliente, la falta de personal en caja, complicación en la aplicación de las normas, carencia de educación cooperativa, o la falta de aplicación de los principios cooperativos, la competitividad económica, muy pocas posibilidades de acceder a créditos, una financiación débil, las falencias al organizarse en temas de publicidad, además de ciertos problemas con los dirigentes o administrativos y la escasa participación de los socios dentro de las actividades realizadas por la misma lo cual no hace hincapié al sentido de pertenencia que se establece dentro de una cooperativa.

En el Ecuador el sistema del cooperativismo se fundamenta en ayudar a la sociedad de una manera conjunta con la finalidad de que se produzca, redistribuya, y comercialice bienes y servicios por medio de una intermediación financiera, con el optimismo de ir progresando la situación económica de la población obteniendo un progreso en la calidad de vida, el sentido del cooperativismo se ve reflejado en principios que se adoptan dentro de las cooperativas, dentro de las mismas recurren un variedad de problemas en los que se efectúan soluciones eficaces para la misma, de cierta forma en las mismas hay detalles a tomar en cuenta que desde la perspectiva del cliente hay que acatar a solicitudes o inconvenientes que suceden con los mismos, en ciertas instituciones existen ciertas debilidades como el no tener una buena atención, el no contar con personal calificado, o políticas de calidad en el que el personal no conozca de las mismas y no se puedan direccionar al cumplimiento de los objetivos.

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa entidad en la que se ejecutó el proyecto de investigación es una sucursal de una institución privada con número de RUC 1890141877001 la cual se encuentra ubicada en la Ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo las calles Juan Montalvo y Chile a una cuadra del mercado la Condamine.

La Cooperativa a continuación se presentó algunos problemas los cuales son los siguientes:

- La atención al cliente no es ágil, ni oportuna lo que genera pérdida de tiempo y molestias en los clientes.
- En el proceso crediticio demora varios días para dar el aviso respectivo al socio si su crédito fue otorgado.
- Falta de personal para la realización de algunas funciones.
- Falta de comunicación en la institución entre el personal y la alta dirección.
- La programación de los créditos no se desenvuelve de una manera clara.
- Las políticas de calidad que hay dentro de la institución no son tan claras dentro de las operaciones desarrolladas.
- Existe una serie de casos que al momento que se otorga un crédito la recuperación de este no es la adecuada, por motivos que se da a personas que apenas poseen los ingresos justos para poder ejecutar el pago correspondiente.

Las falencias antes mencionadas originados en la cooperativa de ahorro y crédito tienen la necesidad de una auditoría de calidad y así poder verificar la calidad del proceso crediticio dentro de la entidad.

1.2 Formulación del problema

¿De qué manera la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2021, incidirá en determinar los niveles de cumplimiento de los objetivos institucionales?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Ejecutar la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2021, para la satisfacción de las partes integradas.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar el marco teórico de las variables objeto de estudio por medio de fuentes bibliográficas como: libros, artículos científicos, revistas, repositorios de trabajos de

titulación, documentos y archivos web confiables y actuales, para brindar sustento tanto científica como práctica al proyecto de investigación.

- Establecer el marco metodológico utilizando la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación que permitan obtener información suficiente para afianzar el proyecto de investigación para poder emitir una opinión.
- Ejecutar la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia Riobamba provincia de Chimborazo, período 2021, mediante técnicas de auditoría para determinar las conformidades y no conformidades encontradas.

1.4 Justificación

La presente investigación se llevó a cabo en mención que se pretende verificar el nivel de calidad en el proceso crediticio que se desarrolla en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la agencia Riobamba provincia de Chimborazo, por medio de la información que se obtenga a través de una exhaustiva investigación con la finalidad de identificar que este proceso de la cooperativa cumpla con los objetivos determinados a fin de otorgar un servicio de calidad.

1.4.1 Justificación teórica

La parte teórica reflejada en la presente investigación se llevó a cabo a través de la información obtenida de diferentes fuentes bibliográficas en relación con la auditoría de calidad encontradas: libros, repositorios de trabajos de titulación, artículos científicos, documentos y archivos web confiables y actuales, los cuales son parte importante de este proyecto.

1.4.2 Justificación metodológica

Desde el carácter metodológico el presente trabajo de integración curricular se justificó su construcción por medio del uso de métodos, técnicas e instrumentos de investigación las cuales permitieron la recopilación de la información relevantes y necesaria para el desarrollo de este trabajo.

1.4.3 Justificación práctica

La justificación de carácter práctico en el presente proyecto de investigación se reflejó desde el inicio al ejecutar la auditoría de calidad al proceso crediticio a la Coop. Mushuc Runa de la Agencia Riobamba, que por medio de esta permitirá almacenar información la situación de la

eficacia y la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos, además ayudará a corregir ciertas debilidades de la entidad ayudando de cierta manera a la correcta toma de decisiones.

1.5 Preguntas de la Investigación

- ¿De qué manera la auditoría de calidad ayudará a que la atención al cliente sea ágil y oportuna?
- ¿Cómo ayudaran las recomendaciones del informe la auditoría de calidad a los administrativos para que el proceso crediticio no sea tan lento?
- ¿En qué forma aportará este trabajo de integración curricular dentro de la entidad para que tome en cuenta que existe una falta de personal para la realización de algunas funciones?
- ¿De qué forma se tomará en cuenta por medio de la auditoría de calidad la falta de comunicación que existe entre el personal y la alta dirección?
- ¿Cómo ayudará el trabajo de integración curricular a que se realice una correcta programación de los créditos en la entidad?
- ¿De qué manera contribuirá la auditoría de calidad a que las políticas de calidad seas claras dentro de las operaciones desarrolladas?
- ¿En qué forma la auditoría de calidad ayudará a que la recuperación de los créditos sea la adecuada?

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Para la presente investigación se ha tomado como comparación los sucesivos temas las cuales se asimilan al tema del proyecto de investigación:

Para Quinatoa (2021) en la (p. 83) de su trabajo de titulación designado Auditoría de calidad al asunto de ventas en la Institución “Estación de servicios Puyo” de la Ciudad de Puyo, ejecutado en la Universidad Regional de los Andes “UNIANDES”, llega a las subsiguientes conclusiones:

- Mediante el progreso del actual proyecto de investigación se pudo demostrar a través de la sistemática investigativa el contexto real de la institución, razón por lo cual se usó la Auditoría de Calidad al asunto de ventas, hallando como debilidad fundamental la falta de cuidado al cliente.
- El proceso de ventas es afectado elocuentemente por la falta de sustentos a las máquinas proveedor de combustible.
- Los procesos de ventas no son realizados discretamente, debido a la falta de control, políticas y ordenamientos con una orientación de calidad fundado en las normas ISO 9001-2015.
- La falta de personal para cubrir un surtidor de combustible origina procesos de venta facilitados cuando concurre una gran afluencia de clientes, coexistiendo esta una razón para que los empleados no se aprecian comprometidos con la institución, además no se localizan competentes sobre el correcto juicio de ventas y atención al cliente, lo que origina pérdidas de clientes y ascendiente de la institución.

Para Sarabia (2020) en la (p.119) de su trabajo de titulación designado Auditoría de calidad al proceso de disposición eléctrica utilizando la norma ISO 9001:2015: Institución Sofratesa – Softsa, Guayaquil – Guayas, año 2018., ejecutado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo “ESPOCH”, llega a las sucesivas conclusiones:

- Se realizó una Auditoría de Calidad a los procesos de instalación eléctrica destinando la norma ISO 9001 – 2015, a la institución Sofratesa – Softsa de la ciudad de Guayaquil, provincia de Guayas año 2018, mediante las disímiles fases del asunto de auditoría, que

accedieron el pronunciamiento del informe con sus concernientes conclusiones y recomendaciones para optimar los procesos dentro de la institución.

- Se comprobó el sistema de control interno de la entidad a través de la diligencia de cuestionarios, y se logró que la institución Sofratesa conserva un nivel de confianza del 73,33% y que se halla en un nivel moderado inclinado a aumentar si no se toman en cuenta las acciones reformatorias para sujetar la posible marca de los riesgos en la entidad.
- La institución Sofratesa cumple con las obligaciones desarrolladas en la Norma ISO 9001:2015 dentro de sus procesos de disposición eléctrica, pero lo hace por la uso de sus trabajadores que conocen de los temas y tienen las destrezas necesarias para ejecutar este tipo de proyectos.
- Uno de los primordiales hallazgos fue la falta de socialización de la política y manual de calidad a todos los empleados de Sofratesa, debido a que sus directivos no se encuentran dentro del país para ejecutar inducciones sobre el tema al personal.

Para Ramírez (2020) en la (p. 133) de su trabajo de titulación designado Auditoría de calidad al proceso de producción de tilapia de la hacienda Santa Cecilia para la norma ISO 14000., ejecutado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES” llega a las subsiguientes conclusiones:

- Se perfecciona que la Hacienda Santa Cecilia carece de instrucciones para un mejor manejo de las aguas fraccionarios derivados de las piscinas primordiales de producción, lo cual esto puede impresionar a los pobladores de las comunidades colindantes.
- Al ejecutar el análisis de los procesos de producción de la Hacienda Santa Cecilia se demuestró que no posee un proporcionado manejo para no contaminar verdaderamente a los alrededores.
- La hacienda Santa Cecilia necesita de planes de acasos que permitan arrojar proporcionadas para la producción de la tilapia en caso de sequía o mucho PH en el agua.
- Se fija que la producción de la tilapia presentaba d tener un buen manejo para proponer al cliente un buen producto de calidad afirmando su salud alimenticia, alternando de impedir el menos contagio viable para su alrededor.
- El desarrollo de la presente auditoria ha autorizado a ver algunos puntos calificadores que son indispensables por cada mecanismo avalorado además influye en la contaminación que despliega durante la producción.

Para Muntza (2019) en la (p. 85) de su trabajo de titulación designado Auditoría de calidad al proceso de progreso incesante en la Institución “Jarpers” de la ciudad de Ambato en el año 2018, ejecutado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES”, llega a las sucesivas conclusiones:

- En la institución concurre producción inconclusa debidos a que los insumos para la construcción del calzado no son de disposición, y la maquinaria de producción con cuenta con sostenimiento anticipado continuo.
- No concurre una búsqueda constante en el desempeño de los movimientos de cada área de producción.
- En la organización no concurre una verificación que acceda a ver la conformidad y la no aprobación con los productos transmitidos a clientes.
- No se ejecutan en la institución órdenes de exigencia para la materia prima, lo que origen desperdicios y por lo tanto el gasto de la institución es mayor, sujetando el margen de rentabilidad.
- No concurre un componente de control para la valoración del personal que está concerniente en el área de producción.

Para Girón (2019) en la (p. 219) de su trabajo de titulación designado Auditoría de calidad en basa a la norma ISO 9001:2015 a la Institución Sumatex, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017., ejecutado en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo “ESPOCH”, llega a las sucesivas conclusiones:

- La presente investigación se apoyó en un marco teórico establecido en fuentes bibliográficas secundarias, y de representación específico en materia de auditoría de calidad de registrados autores y tratadistas, extraído de libros, revistas científicas y demás investigaciones que han autorizado darle una representación científica al presente trabajo de investigación.
- La metodología de investigación manejada en el presente trabajo, así como las técnicas manejadas, tales como: encuestas, entrevistas y cuestionarios, permitieron alcanzar una perspectiva general del contexto de la entidad, componer el mismo como indagación base para el desarrollo de la auditoría y la determinación posterior de efectos.
- Como parte de los resultados de la Auditoría de Calidad en base a la Norma ISO 9001:2015 a la Institución Sumatex, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2017, se expresó el informe final de auditoría, que personifica un extracto de los hallazgos o falencias explícitas tras el progreso del examen, así como sus concernientes

conclusiones y recomendaciones, aspectos que pueden convertirse en una significativa herramienta de gestión para que los directivos puedan optimar la toma de decisiones a nivel institucional.

2.2 Fundamentación teórica

2.2.1 Concepto de auditoría

“Es un proceso invariable, independiente y documentado para lograr pruebas distinguidos. Auditar básicamente reside en evaluar imparcialmente, a fin de fijar la medida en que se han considerado los criterios administrativos o la razonabilidad de sus cuentas contables”, Servicios (2021).

Es el examen objetivo, metódico y profesional de las sistematizaciones administrativas o financieras, realizadas con posterioridad a su realización con la finalidad de verificar, estimar de acuerdo con las normas legales y transformar un informe que sujeten comentarios conclusiones y recomendaciones, encaminadas a sugerir en la toma de decisiones a la gerencia, (Jiménez & Ortega, 2010, p. 10).

La palabra auditoría viene del latín auditorios, y de esta procede auditor, pero se adjudicarse que esa virtud de oír e inspeccionar cuentas está encaminada a la estimación de la economía, la eficiencia y la eficacia en la rutina de los recursos, así como al control de los semejantes. Es el examen objetivo, metódico y profesional de las sistematizaciones financieras o administrativas, realizado con sucesión a su ejecución, como servicio a los órganos de gobierno que responden por el correcto uso de los fondos puestos a su habilidad y a los propietarios de las entidades privadas. Se efectúa por personal indiscutiblemente independiente de las operaciones de la entidad estimada, con la finalidad de verificar, evaluarlas y transformar un informe que sujete comentarios, conclusiones y recomendaciones, Armas (2008).

En conclusión, es un examen metódico tanto para sistematizaciones administrativas y financieras para estimar la economía, eficiencia y eficacia en el uso de sus recursos y control de estos.

2.2.2 Importancia de la Auditoría

“La auditoría es significativo porque delimita la situación real de la entidad valúa el grado que se desarrolla las tareas administrativas y el acatamiento de los planes y disposiciones a la gerencia”, (Jiménez & Ortega, 2010, p. 21).

Auditoría es significativo porque facilita credibilidad a un vinculado de estados financieros y normas administrativas. Proponiendo a los accionistas o socios, plena confianza de que las cuentas de la contabilidad de una institución y la Asistencia Administrativa, son los convenientes verdaderas y justas. Además, puede ayudar a optimar el control interno y los sistemas instituidos en la entidad, Servicios (2021).

Para los autores (Gamboa et al., 2019, p.36) “las auditorías en los negocios son muy trascendentales, por cuanto la gerencia sin la experiencia de una auditoría no tiene plena seguridad de que los datos económicos inscritos efectivamente son verdaderos y confiables” (p. 14).

La categoría de una auditoria surge en la categoría de los negocio y establecimientos, ya contarán su cumplimiento proporción a normas, políticas, ordenamientos y uso de recursos.

2.2.3 Beneficios de una Auditoría

Los primordiales beneficios que logra una organización cuando se audita, son los subsiguientes:

- Accede optimizar al enorme los recursos económicos de la institución.
- Estimar el rendimiento de la institución y planear los objetivos operacionales.
- Hay que destacar el papel preciso de cada aparato de producción.
- Establece los correctivos a establecer en materia de contabilidad y finanzas.
- Manifiesta los procedimientos inadecuados que se están utilizando en el campo administrativo.
- Además, desde el espectro del Coronavirus, COVID-19, (Servicios, 2021).

En conclusión, la auditoría tiene como primordiales beneficios la optimización de sus recursos, así como la evaluación optimiza respecto al rendimiento y organización de objetivos de una institución. A su vez prosperidad estrategias de marketing con el objetivo de optimar la producción.

2.2.4 *Objetivos de la Auditoría*

Además, Fonseca, A., (2014), citado en Arias, I. (2018), señala que los primordiales objetivos son:

- Asemejar las áreas de reducción de costos, progreso de métodos operativos, e aumentar la rentabilidad con el diseño de soporte a las necesidades concurrentes.
- Fijar si la actividad objeto de la auditoría pueden manejar con eficiencia, eficacia y economía.
- Instituir el nivel de acatamiento que la organización y sus adicionales cumplan con las actividades fijadas a los mismos.
- Fundar si los controles gerenciales manejados en la entidad son efectivos y aseveran el desarrollo eficiente de las actividades y sistematizaciones de la entidad (p.4)

Para los autores (Correa et al., 2016, p.89), mencionan que:

- Estimar el grado de acatamiento de la misión, políticas, objetivos, metas, estrategias, planes y programas a través de la diligencia de indicadores de gestión que accedan medir el grado de eficiencia, realidad y eficacia; como también la marca que esta forja en el entorno.
- Delimitar las oportunidades para excluir ineficiencias que inciden en el costo del producto o servicio.
- Asemejar las variables forjadas por la gestión, en procesos o actividades que forjan valor incorporado.
- Establecer el grado de confiabilidad del Control Interno a través de la valoración de riesgos o factores de riesgo internos y externos que podrían sobresaltar a la obtención de metas y objetivos.

Como objetivos primordiales más distinguidos de una auditoría es la valoración en el acatamiento de políticas, objetivos, planes, estrategias, etc. Con el propósito de medir el grado de eficiencia, efectividad y eficacia. Así como fijar si los controles gerenciales que se manejan en las instituciones son eficaces y eficientes en las actividades y sistematizaciones de esta.

2.2.5 Clasificación de la auditoría

Para la investigación de (Westreicher, 2021) menciona que las auditorías pueden catalogar en base a diferentes criterios, como se observa a continuación:

Tabla 1-2: Clasificación de la Auditoría

<p>a) <i>Según quién es el encargado de elaborar la auditoría, esta puede ser:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Auditoría interna: Es aquella elaborada por una persona (o grupo de personas) que trabaja dentro de la propia empresa. La idea es que la organización se autoexamine para encontrar puntos en los que pueda mejorar.</i> • <i>Auditoría externa: Es aquella realizada por un agente que no pertenece a la empresa evaluada. Así, normalmente una empresa auditora externa inspecciona los procesos de otra firma, la cual ha contratado sus servicios. Lo que se busca con este tipo de auditoría es un punto de vista externo, de un tercero ajeno a la sociedad mercantil analizada.</i>
<p>b) <i>Según la naturaleza de lo evaluado, la auditoría puede ser:</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Auditoría contable: Consiste en una revisión de los estados financieros de la empresa para comprobar que reflejan la situación económica de la institución. Se revisan los siguientes documentos: el balance general, la cuenta de resultados, el</i>
	<p><i>estado de flujos de efectivo y el estado de cambios en el patrimonio neto.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Auditoría operativa: Es aquella que se realiza para determinar si una empresa está haciendo uso óptimo de sus recursos. Esto es, que sus procesos sean eficientes y no estén generando pérdidas a la compañía.</i> • <i>Auditoría financiera: Consiste en un análisis de la situación económica y contable de la compañía. Va más allá de la auditoría contable. Su tarea debe realizarse de manera conjunta con la auditoría fiscal, de gestión, informática y fiscal.</i> • <i>Auditoría medioambiental: Consiste en medir el impacto de la actividad de una compañía en el medioambiente. Esto, con el objetivo de determinar si se cumplen con los estándares exigidos por ley. De no ser ese el caso, se tendrán que plantear medidas o estrategias de mejora.</i>

	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Auditoría informática: Es aquella donde se evalúan los softwares o sistemas informáticos adoptados por la empresa, por ejemplo, para los procesos comerciales o fiscales.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Auditoría de calidad: Se lleva a cabo para verificar el correcto funcionamiento del sistema de calidad implementado por la empresa. Esto, en el marco de la norma ISO 9001.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Auditoría de cumplimiento: Es aquella donde se comprueba que la empresa cumple con las buenas prácticas exigidas por la ley para su sector o entorno, de manera que las normas están siendo respetadas.</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Auditoría de gestión: Consiste en medir el uso de los recursos que posee la empresa para evaluar si es eficiente, pero, además, a diferencia de la auditoría operativa, se da un paso más allá para analizar si se han alcanzado los objetivos previstos de rentabilidad.</i>

Fuente: (Westreicher, 2021)

Realizado por: (Castillo, 2022)

2.2.6 Auditoría de Calidad

“Auditoría que inspecciona los exteriores de la calidad de un producto, proceso o método”, (Arter, 2004, p.158).

Para los autores (Correa et al., 2016), mencionan que:

La auditoría de calidad es un dispositivo muy trascendental en la estimación del nivel de formación de la calidad, de la realidad del sistema o del nivel de madurez de la ocupación en la organización. Sus datos efectos, son una rica fuente de indagación para una verificación seguro de la gestión. (p.37)

Examen metódico y autónomo que se ejecuta para fijar si las actividades y los resultados referentes a la calidad efectúan las destrezas previamente determinadas, y si estas destrezas están instituidas de forma efectiva y son apropiadas para lograr los objetivos, (Vila et al., 2000, p. 07).

En conclusión, la auditoría de Calidad examina el nivel de ejecución de la calidad de un producto y que sus resultados efectúen con las destrezas determinadas de forma efectiva y adecuada.

2.2.7 Evolución de la Auditoría de Calidad

Para (Mancero, 2014) menciona que:

La auditoría ha asumido su inicio desde años muy remotos incluso manejando documentos primitivos como la Biblia; por tal moción es que no logramos decir que todas las auditorías han asumido el mismo principio, ni que han manejado las mismas sistemáticas, ni reverses.

La Auditoría de Calidad, tomo su rumbo en 1950, año en el cual se refería con dos tipos de auditoría, la primera se orientaba a todo lo concerniente a procesos y producción; en cambio, la segunda manejaba métodos de la auditoría financiera en actividades de organización de calidad.

Sin embargo, estos métodos fueron puestos en experiencia en la década de los 70, la cual se preocupaba en la aprobación y control de los proveedores y subcontratistas. En la década de los 80 y los 90 ya se fue estableciendo las sistemáticas de auditoría, años en los cuales se indagaba practicar en las organizaciones la regulación, impidiendo así las múltiples operantes evaluaciones.

En indagación de dar solución a estas necesidades se sitúa en práctica las NORMAS ISO 9000 siendo una tendencia a nivel internacional.

La auditoría calidad ha asumido un progreso desde tiempos remotos en los que se ha ido instituyendo una serie de métodos para la programación de calidad, además acorde ha ido atravesando el tiempo se ha puesto en práctica las Normas ISO 9000 que se han ido situando en práctica en disímiles organizaciones a nivel nacional e internacional.

2.2.8 Objetivos de la Auditoría de Calidad

Para los autores (Correa et al., 2016), mencionan que:

- **Conformidad.** - Se concierne con aquello que esperamos que el área que estamos inspeccionando, esté acorde. En otras palabras, la aprobación se instituye mediante la demostración al acatamiento de la medida de convenio a algún método de calidad determinado. Este objetivo de aprobación con un sistema de gestión de la calidad ha originado el término genérico de “auditoría de métodos de gestión de la calidad” envuelve un enlace

entre el grado de puesta en práctica del sistema y el proceder de calidad del resultado derivado a través del sistema.

- **Variaciones en las auditorías de conformidad.** - Es la conducente a un producto o servicio para fijar si cumple las descripciones y/o requerimientos del cliente.
- **Los resultados de la auditoría de conformidad.** - Tienen correspondencia con la comprobación de los resultados funcionales de una organización, para poder crear, hay que catalogar en forma objetiva, impagable, y con un margen de tolerancia. Una de las técnicas manejadas, se sujeta con el benchmarking y la otra con la percepción de entregable al cliente, las mismas que son manejadas para fijar los requisitos de aprobación.
- **Eficacia.** - A fin de fijar si el sistema cumple las obligaciones actuales del negocio y aseverar de que se efectúen los objetivos y metas esquemas.
- **Mejora.** - Se alcanza mediante auditorías ejecutadas con el propósito de fijar áreas débiles o defectos, en las que, se propongan cambios a las sistemáticas operativas.
- **Motivación para las auditorías.** - El interés de los clientes de defender la supervivencia de un negocio conveniente, el situar de sistemas de calidad y de certificaciones, la observación de los sistemas trazados a la medida y poco complicados para un inapreciable funcionamiento, no obstante, el método de calidad debería ser reajustado para ajustar en el negocio y normalizado al conjunto de ordenamientos, en ocupación de sus necesidades.
- **Continuidad dentro de la organización.** - Surge la necesidad de conservar la organización restablecida con las exigencias siempre en progreso del entorno donde se ésta desenrolla su actividad, por lo que, se hace necesario, verificar periódicamente un sustento preventivo. Los conceptos vistos, con seguridad les manifestaran una mejor aportación a las particularidades primordiales de la auditoría de comisión de la calidad.

Los primordiales objetivos de una auditoría de calidad podemos determinar la eficacia ya que con el mismo podemos fijar el cumplimiento de las exigencias de la institución y aseverar el cumplimiento de sus objetivos. El progreso de institución se alcanza gracias a las auditorías ejecutadas ya que fijan deterioros y áreas débiles de la institución.

2.2.9 *Proceso de la auditoría de Calidad*

Para los autores (Correa et al., 2016), debemos ocurrirse que:

- Hay auditorías internas, también citadas de originaria parte, donde la institución considera su adecuado sistema de calidad y auditorías externamente que son las de segunda o tercera parte.
- Las de segunda parte se efectúan habitualmente por sectores que tienen un beneficio en la institución, como logran ser los clientes.

- Las de tercera parte se transportan a cabo por distribuciones independientes externas que facilitan la certificación o búsqueda de aprobación. (p. 24)

2.2.10 Clasificación de Auditoría de Calidad

Con relación en la tesis de (Murillo & Zuñiga, 2012), menciona que la auditoría de calidad se cataloga:

- **Auditoría de calidad al Producto:** Es un examen preciso de algunos productos terminados antes de su aprobación por parte del cliente. Su objetivo es evidenciar la consecuencia de un trabajo, servicio, material o producto. (p.30)
- **Auditoría de calidad del Proceso:** reside en el examen consecuente e independiente de los compendios de un proceso para fijar si las actividades y los resultados concernientes a la Calidad indemnizan a las destrezas previamente determinadas y si estas destrezas se llevan a cabo evidentemente y son competentes para lograr los objetivos. (p.31)
- **Auditoría del Sistema de Calidad:** Es una actividad que se ejecuta para evidenciar, mediante el examen y la valoración de seguridades objetivas, que el Sistema de Calidad es proporcionado y ha sido perfeccionado, documentado y evidentemente instituido de acuerdo con los requisitos desarrollados. Distinguida también como una auditoría de gestión, es el examen y valoración que se ejecuta a una entidad para instituir el grado de economía, eficiencia y eficacia en la organización, control, uso de los recursos, destrezas y reglas de la organización a las que está sumiso todo o parte el personal. (p.31)

Se realidad que en existe una sucesión de auditorías dentro de la rama disposición en las cuales se forman a la atención del cliente en la cual se utiliza los disímiles técnicas, métodos y métodos.

2.2.11 Fases de la Auditoría

Para (Pérez,2022) menciona que los períodos de la auditoría son las sucesivos:

- Planificación:** Para que la auditoría sea exitosa es fundamental transformar un plan de realización en el cual se exhiben, entre otros, los sucesivos puntos:
 - Propósito de la auditoría
 - El alcance
 - Actividades a desarrollarse
 - Retribución del equipo auditor
 - Cronograma y tiempos de realización determinados

- Referencias de los ordenamientos
 - Referencia de los departamentos, procesos o las instituciones que coexistirán auditadas.
 - Personas que coexistirán entrevistadas y sus agendamientos proporcionados.
- b) Preparación:** En este período el auditor líder fija funciones y prepara la lista de chequeo de todos los técnicos que tienen que ser efectuados. Por medio de esta enumeración de chequeo los auditores tienen una hoja de ruta que les permite estimar y registrar todo lo que sea necesario para lograr información de calidad.
- c) Ejecución:** Durante esta fase se desenvuelve toda la auditoría persiguiendo los ordenamientos, políticas y estándares determinados en el período de planificación. Se suscripción toda la información, la seguridad, los testimonios y se ejecuta un informe con todas las invenciones contradictorias para sacar conclusiones y poder exhibir los resultados finales.
- d) Finalización y seguimiento:** Luego de concluido el medio, los auditores inspeccionan las falencias contradictorias y diseñan las recomendaciones a seguir para corregir estos inconvenientes.

En conclusión, las fases de la auditoría son parte primordial de la auditoría, debido a que esta se despliega paso por paso, también se puede demostrar que son como la base, el preceptor para iniciar una auditoría principiando por la planificación, seguido por la construcción, ejecución y la ejecución y seguimiento.

2.2.12 Directrices para la auditoría

Mediante las ISO 19001-2018 la auditoría se realiza de la siguiente manera:

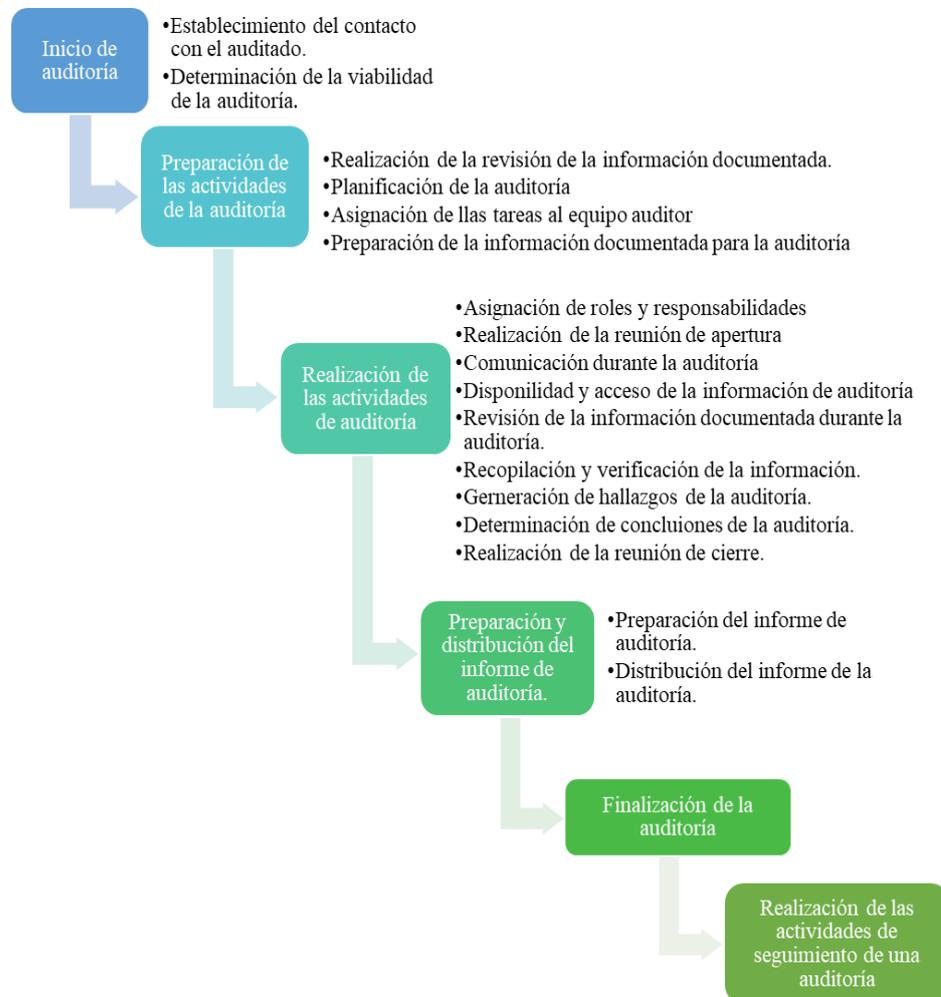


Ilustración 1-2: Realización de auditoría

Fuente: ISO 19001-2018

Elaborado por: (Castillo, 2022)

2.2.13 Calidad

“Calidad es lo que el cliente está prevenido a pagar en ocupación de lo que logra y valora”,(Maseda, 2009, p. 11).

“En los tiempos recientes en los que vivimos, la calidad abarca desde la delineación del producto hasta el servicio postventa, traspasando por todos los procesos internos donde se le da específico categoría de los clientes”, (Carrera et al., 2018, p. 5).

En conclusión, calidad es el diseño y la exposición ya exista de un producto o servicio, donde el cliente estará preparado a pagar de acuerdo con lo que puede estimar.

2.2.14 Historia de la calidad

La calidad, a lo largo de la historia ha tenido disímiles exposiciones, los primeros indicios se remontan a la antigua Babilonia, área en el cual fue fundando el código Hammurabi (1752 A.C), (Miranda, et.al., 2007 p.2)

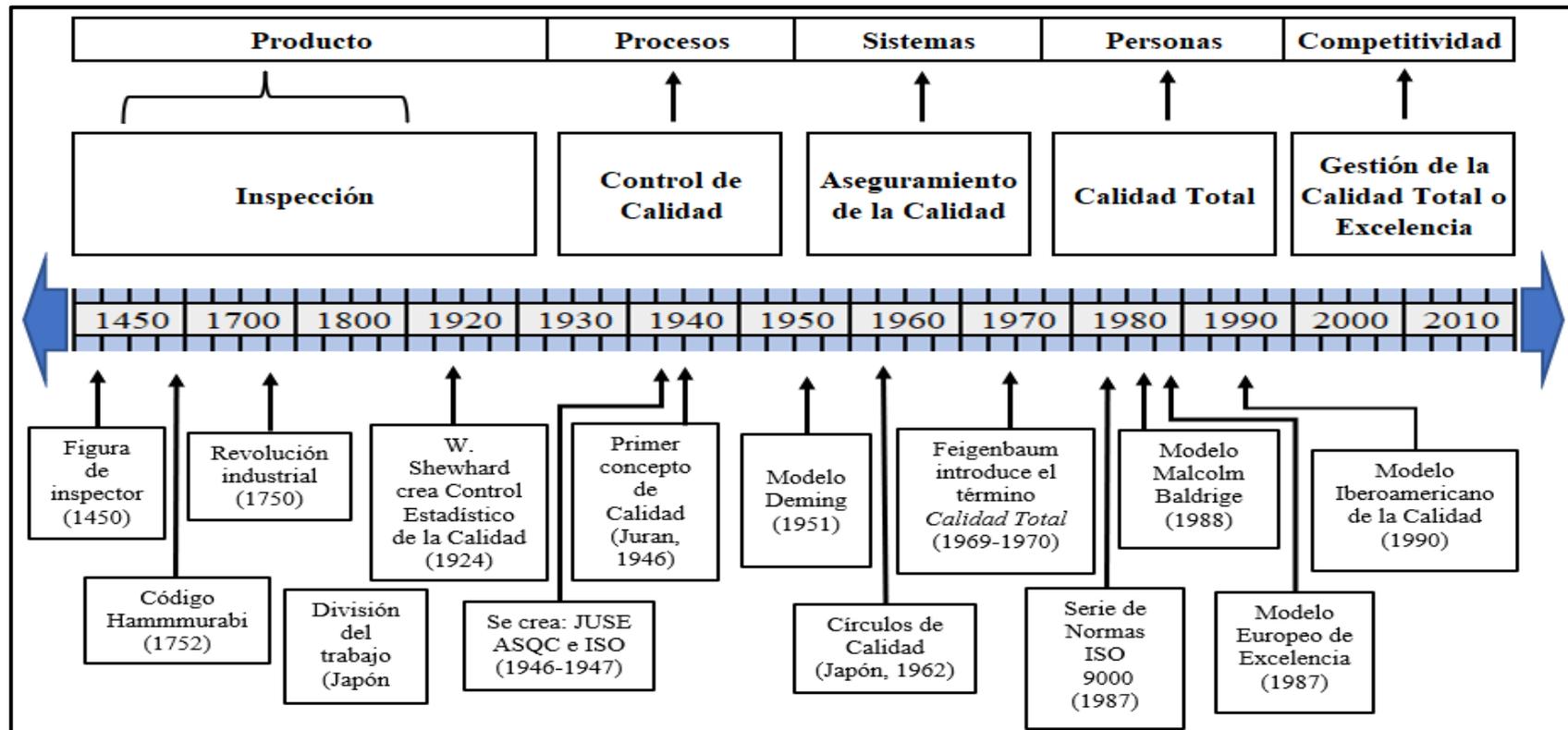


Ilustración 2-2: Línea de Tiempo de Evolución de la Calidad

Fuente: (Torres et al., 2012)

Elaborado por: (Castillo, 2022)

La calidad ha ido cambiando a lo largo de los años desde 1752 hasta el uso, ha línea desde la intervención hasta actuales modelos de excelitud, la calidad siempre se ha distinguido como una estrategia competidor.

2.2.15 Evolución de la Calidad

Para el autor (Carrera et al, 2018); menciona que:

“Acerca del progreso de la calidad se ha conversado mucho a lo largo de las disímiles tutorías, sin embargo, se perpetuarán los aspectos más significativos”.

El progreso de la calidad desde las iniciaciones de la II guerra mundial, con una inspección adecuada dedicado exclusivamente a la productividad en la fabricación de armas y enseres militares, hasta la calidad como basa para la gestión institucional, no fue de representación brusca, sino que fue progresivo, a continuidad, se simbolizan las disímiles etapas que son parte del progreso de la calidad. (p. 06)

La calidad ha tenido diferentes cambios a lo largo de los años desde el trazado de búsqueda del producto final, luego el control de la calidad, la categoría del apoyo de la calidad y su gestión.

2.2.16 Atributos de la Calidad

Para (Daniel et al., 2009) menciona que:

Dentro de un proceso progresivo de la calidad, el que probablemente habrá de extender, hoy pueden instituir ciertas particularidades que, sin ser preciso, resultan característicos de una organización de calidad. Ellos son:

1. Un liderazgo ejercitado con evidencia y energía por el equipo de Dirección, difícil con los valores de la excelencia, entregados a todos los niveles de la organización mediante el ejemplo permanente de su conducta.
2. Un Sistema de Gestión que afirma el progreso de los resultados a lo largo del tiempo, usando los conceptos, metodologías y herramientas para la calidad.
3. Consecuencias que indemnizan plena y consistentemente a todas las partes interesadas.

Las particularidades de la calidad son oportunas de que cada organización los cuales marcan que cuentan con disposición dentro de su orientación, estas tres particularidades descritas simbolizan la posibilidad para el gusto del cliente o usuario.

2.2.17 *Objetivos de la calidad*

Para lo determinado por la norma ISO 9001, los objetivos de disposición deben tener en cuenta los sucesivos aspectos:

- Adaptación con la política de la calidad. La política de la organización debe instituir las líneas de acción básicas sobre las que se deben instituir los objetivos determinados.
- Mensurabilidad. Los imparciales de la calidad deben estar agrupados a indicadores que accedan su comprobación. La enunciación de estos indicadores también se encuentra detallada en el apartado.
- Exigencias aplicables. Los cambios planteados para el progreso deben tener como punto de inicio el cumplimiento de las obligaciones determinadas por la norma de reseña, la legislación adaptable y la conveniente organización.
- Ampliación de la satisfacción del cliente y acatamiento de requisitos. Los objetivos trazados deben tratar siempre de optimar el discernimiento de nuestra organización por parte del cliente y efectuar rigurosamente los requisitos.
- Seguimiento. Deben instituir controles intermedios para ejecutar la persecución al grado de acatamiento de los objetivos.
- Comunicación. Estos objetivos y los logros aprehendidos deben ser comunicados en la organización para sensibilizarse al personal.
- Actualización. Los objetivos de la calidad son desafíos flexibles que han de cambiar, si es necesario, para adecuar a la coyuntura de la organización.

2.2.18 *Características de la Calidad*

Para el autor (Ricalde, P. 2007), menciona que:

Cuando se diseñan y se desenrollan los productos o servicios se les fijan una serie de funciones o particularidades que hacen que sea ventajoso para resguardar las necesidades de los usuarios. (p.8).

Las principales peculiaridades que tiene la calidad es la satisfacción que tendrá el cliente, como fue cubierto la demanda en el mercado, su precio comprensible, que tipo de causa de producción se manejó, la seguridad de calidad del producto y su eficiencia.

2.2.19 La Gestión de la Calidad

“Como una compilación de sistemáticas, disponibles puntual y reiteradamente para el control de la calidad de productos y procesos”, (Camisón, et.al, 2018, p. 50).

2.2.19.1 Principios de la gestión de la Calidad

Para los autores Carrera et.al, (2018); los principios de la calidad son:

- Una vez entendido lo significativo de las herramientas de las 5·S como inicialización para un Sistema de Gestión de Calidad es indispensable hablar sobre los compendios que presiden la calidad.
- La concepción actual de la calidad manifiesta a la aportación de disímiles teorías surgidas a lo largo del siglo XX. Hoy en día la calidad es el percibido en el ámbito de la gestión de organizaciones, a las cuales se les suele designar Principios de la Calidad.

Tradicional se han descrito 8 principios de la calidad, los cuales se listan a continuación:

- 1 Enfoque al cliente
- 2 Liderazgo
- 3 Intervención del personal
- 4 Enfoque basado en procesos
- 5 Orientación de sistema para la gestión
- 6 Mejora continua
- 7 Orientación basada en hechos para la toma de decisiones
- 8 Relaciones mutuamente útiles con el proveedor (p. 10)

Para los autores (Carrera et.al, 2018); menciona que:

Con la propaganda de la norma ISO 9001:2015, modelo de Calidad Total en el que se fundamentó el progreso de esta tutoría, estos compendios se reducen a 7:

- 1 Enfoque al cliente
- 2 Liderazgo
- 3 Responsabilidad con las personas
- 4 Orientación a procesos
- 5 Progreso
- 6 Toma de decisiones fundada en la evidencia
- 7 Gestión de las relaciones. (p.11)

Los compendios sobre los que se establece la Gestión de Calidad Total son los tres siguientes:

- Orientación sobre los clientes.
- Participación y trabajo en equipo.
- La mejora incesante como estrategia general.

Estos principios se estriban y establecen a través de: Una infraestructura organizacional integrada, donde los compendios primordiales son:

- El liderazgo.
- La planificación estratégica.
- La gestión de los recursos.
- La gestión de la información.
- La gestión de los procesos.
- La gestión de los proveedores.

2.2.20 NORMAS ISO

2.2.20.1 Introducción a la Norma ISO

Para los autores (Carrera et.al, 2018); menciona que:

Las normas ISO son un conjunto de modelos que nacen para ser aprovechadas en el progreso de la gestión de la Calidad de los métodos de una organización. Durante las décadas pasadas, organizaciones de todo el mundo se han impaciente por satisfacer de condición eficaz las insuficiencias de sus clientes, pero en general no referían con una teoría sobre la calidad de sus procesos que fuese aprobada a nivel internacional y que les mostrara, puntualmente, podían lograr y conservar la calidad de sus producto y servicios. A la par, la globalización y el comercio entre naciones tenía la necesidad de referir con estándares universales de calidad. (p. 21)

Para el autor (Camisón, et.al, 2018, p. 362), menciona que:

La International Organization for Standardization (ISO) es el organismo internacional que transforma los estándares que transportan su nombre, y que son divulgados como normas internacionales. Entre los estándares Fabricados por la ISO está la familia de normas ISO 9000, fruto del trabajo del Comité Técnico ISO/TC 176, que se creó indispensablemente con la finalidad de transformar normas para la Gestión de la Calidad en las instituciones. La serie de normas ISO 9000 conjeturó la introducción de ISO en el contorno de la dirección institucional con el progreso de modelos para la alegación de

sistemas de gestión. Hasta la exclusión de estas normas, así como de la sucesión ISO 14000, la actividad de ISO estaba concentrada en la manifestación de normas determinadas para normalizar productos, procesos o materiales. Por tanto, se aumentó la intención de la norma hacia los sistemas de gestión, al tiempo que se arrojó un enfoque de universalización pues se trata de medidas genéricas adaptables a cualquier organización.

Las Normas ISO es un conjunto de representaciones de afirmación internacional que se crearon con el fin de ayudar a las instituciones con sus niveles de calidad en correspondencia con la gestión de servicios y productos.

2.2.21 Familia ISO 9000

Para los autores (Correa et al., 2016), menciona que:

La serie 9000 se centra en las normas sobre expediente, en específico, en el Manual de la Gestión de la Calidad, con el propósito de avalar que concurren Sistemas de Gestión de la Calidad convenientes. La transformación de estos manuales requiere una metodología, conocimientos y discernimientos organizacionales para seleccionar las particularidades del proceso de la institución. (p. 55)

Para los autores (Carrera et.al, 2018); las normas de la familia ISO 9000 son:

La Norma ISO 9000 describe los compendios de los métodos de gestión de la calidad y detalla la terminología para los métodos de gestión de la calidad.

La Norma ISO 9001 detalla las obligaciones para los sistemas de gestión de la calidad adaptables a toda organización que precise manifestar su capacidad para facilitar productos/servicios que efectúen los requisitos de sus clientes y los reglamentados que le sean de diligencia, y su objetivo es desarrollar la satisfacción del cliente.

La Norma ISO 9004 suministra directrices que discurren tanto la eficacia como la eficiencia del método de gestión de la calidad. El objetivo de esta medida es el progreso del desempeño de la organización y el agrado de los clientes y de otras partes interesadas.

La norma ISO 10012 Esta Norma Internacional contiene tanto requisitos como disposiciones para la ejecución de sistemas de gestión de las comprobaciones y puede ser útil en el progreso de las actividades de comprobación y de la disposición de los productos. (pp. 23-24)

La Familia ISO 9000 es tan genéricamente ya que puede ajustar a cualquier institución que le precise. Tiene un diseño para indemnizar las exigencias necesarias de una acción para que se ejecute de manera correcta.

2.2.22 Revisiones de la norma ISO 9001

Para los autores (Carrera et.al, 2018); menciona que:

La norma ISO 9001 es una de las más examinadas a nivel internacional. A través de este modelo de representación voluntario se instituyen los requisitos imperceptibles que las organizaciones deben efectuar para avalar la calidad de sus servicios y productos. Sin embargo, estas obligaciones han ido cambiando y acomodar a lo largo de estos años.

Para percibir de mejor manera el proceso progresivo de la norma, a continuidad, se resumen las primordiales fases de su progreso

Tabla 2-2: Fases de Desarrollo de la Norma ISO 9001

<ul style="list-style-type: none"> • 1987 - Aparición de la normativa ISO 9001: 	<p><i>Integrada en el paquete normativo ISO 9000, la norma ISO 9001 se ocupó de fijar las directrices para el diseño, el desarrollo, la producción y la instalación de lo que más adelante se llamaría un Sistema de Gestión de Calidad. Aunque el paquete en sí mismo abordaba el concepto desde un enfoque limitado, a largo plazo se convirtió en la base sobre la que se asentarían los estándares que ahora conocemos. La norma estaba compuesta de cuatro capítulos y 20 apartados.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • 1994 - Posicionamiento: 	<p><i>En este año, ISO realiza la primera revisión al paquete normativo, dentro del cual ISO 9001 ya se destaca como el estándar más representativo. Aunque no se hacen mayores variantes, la revisión sirve para impulsar el reconocimiento de la norma, que a esa altura ya cuenta con 38.000 organizaciones certificadas en Europa y cerca de 46.000 en el mundo entero.</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> • 2000 - Unificación de la norma: 	<p><i>Se trata de un año estratégico. El comité de ISO trabaja de cara a la unificación del estándar y decide eliminar los modelos ISO 9002 e ISO 9003. A partir de entonces sólo se hablará de ISO 9001 como norma de Gestión de Calidad.</i></p>

	<i>A la vez, se apuesta por un enfoque basado en los procesos internos y no en los requisitos, que era como antes se aplicaba el estándar. También se introducen los ocho principios básicos de gestión de calidad, el término de mejora continua y se incrementa la compatibilidad con otras normas similares, como por ejemplo ISO 14001.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 2008 – Énfasis: 	<i>Ocho años más tarde, ISO realiza una nueva revisión a la norma ISO 9001 con el objetivo de puntualizar alguno de los requisitos incluidos en el texto anterior. Sin embargo, el resultado de este proceso no trae cambios significativos. La idea que se perseguía era hacer más sencilla su implementación.</i>
<ul style="list-style-type: none"> • 2015 - Nuevos retos: 	<i>La versión 2015 de la norma, profundiza en algunos aspectos de la versión 2008 y realiza cambios estructurales. Entre ellos podemos destacar el énfasis en el modelo de liderazgo, los riesgos de la actividad, el modelo de comunicación y las partes interesadas. Aparte, se pide un mayor análisis del contexto en el que opera cada organización, se reduce la documentación para el proceso de certificación, se modifican a siete los principios básicos de gestión y la terminología del texto se hace compatible con otros estándares. (p. 22-23)</i>

Fuente: Carrera et.al, (2018)

Realizado por: (Castillo, 2022)

Las Normas ISO pueden instituir requisitos minúsculos que cada entidad debe efectuar para de esta forma pueda avalar su disposición ya se en productos y servicios. Al pasar los años desde 1987 que estima la normativa ISO, estas obligaciones han tenido su variación, pero cada uno de ellos se ha alcanzado a adaptar y cambiar.

2.2.22.1 *Objetivos de la norma ISO 9001*

Para los autores Carrera et.al, (2018); menciona que:

Como se ha aludido reiteradas veces, el objetivo primordial de la norma ISO 9001 es aumentar el deleite del cliente a través del desarrollo invariable de productos o servicios y de su Sistema de Gestión de la Calidad mediante un proceso de progreso continua. (p. 24-25)

El objetivo de la Norma ISO 9001 es la ampliación de satisfacción de los clientes con sus productos y servicios con el propósito de tener un proceso reformado y con resultados positivos.

2.2.22.2 Beneficios de la norma ISO 9001

Para los autores (Carrera et.al, 2018); alude que cuando una organización decide establecer un SGC fundada en la norma ISO 9001 lo que apremia como beneficios directos se demuestran a continuidad: (p. 26)

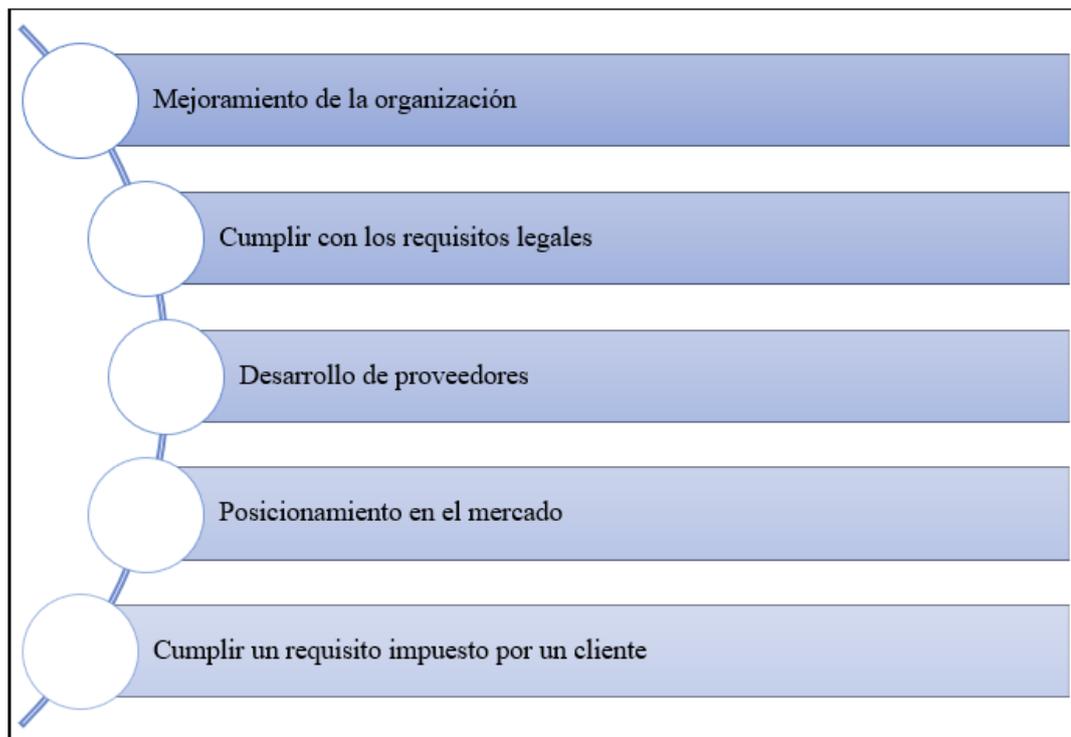


Ilustración 3-2: Beneficios de la norma ISO 9001

Fuente: Carrera et al, (2018)

Elaborado por: Castillo, J. 2022

2.2.23 ISO 9001:2015

Para los autores Carrera et.al, (2018); menciona que:

La norma ISO 9001, como estándar que sistematiza los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC), se centra en todos los compendios que interceden en la calidad de los métodos de fabricación y/o impuesto de servicios, que deben ser estimados por cualquier organización que quiera tener un método efectivo que le acceda gestionar y optimar la calidad de dichas técnicas y, por tanto, de sus productos o servicios, alcanzando la satisfacción en sus clientes. (p. 28)

En conclusión, la Norma ISO 9001 es una norma de gestión con mayor afirmación en el mundo, concierne a la familia de las ISO 9000. Esta ISO ayuda a las organizaciones a efectuar con las expectativas y necesidades de los clientes.

2.2.23.1 Estructura de la norma ISO 9001:2015

Para los autores Carrera et.al, (2018); menciona que:

La norma ISO 9001:2015 está estructurada en los sucesivos distantes:

- Prólogo
- Introducción
- Objetivo y campo de aplicación
- Referencias normativas
- Términos y definiciones
- Contexto de la organización
- Liderazgo
- Planificación
- Apoyo
- Operación
- Evaluación del desempeño
- Mejora (p. 28)

2.2.24 Estructura de la norma ISO 9001:2015

2.2.24.1 Enfoque Basado en Procesos

Esta Norma Internacional origina la aceptación de un enfoque a procesos al desplegar, ejecutar y progreso r la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para desarrollar la satisfacción del cliente mediante el acatamiento de las obligaciones del cliente.

La orientación a procesos envuelve la definición y gestión metodología de los procesos y sus interacciones, con el fin de lograr los resultados advertidos de acuerdo con la política de la calidad y la orientación transcendental de la organización. La gestión de las técnicas y el sistema en su vinculado puede alcanzarse manejando el ciclo PHVA con un enfoque global de pensamiento fundado en riesgos encaminado a aprovechar las oportunidades e informar resultados no requeridos.

La diligencia del enfoque a procesos en un sistema de gestión de la calidad accede:

- a)** La comprensión y la relación en el cumplimiento de las exigencias;
- b)** La deferencia de los procesos en términos de valor incorporado;
- c)** El logro de la ocupación eficaz del proceso; el progreso de los procesos con base en la valoración de los datos y la indagación. (ISO 9001, 2015, p. 08)

Para el autor (Carrera et.al, 2018); menciona que:

Resultados estables y predecibles se logran de manera más eficaz y eficientemente cuando las actividades se alcanzan y tramitan como procesos relacionados que trabajan como un sistema coherente.

La Norma Internacional ISO 9001:2015 promueve la aceptación de un enfoque fundado en procesos cuando se desarrolla, realiza y progreso, la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para optimar la satisfacción del cliente mediante el acatamiento de las obligaciones del cliente.

En la orientación de proceso se usa la definición inventiva y la gestión de los procesos, así como sus interacciones, con el fin de lograr los resultados previstos de acuerdo con la política de calidad y la orientación estratégica de la organización. La gestión de los métodos y el sistema en su vinculado pueden ser conseguidos mediante la metodología (PDCA) "Planificar-Hacer Verificar-Actuar". Cuando se maneja dentro de un sistema de gestión de calidad, la orientación de procesos avala:

- a)** La estable comprensión y acatamiento de los requisitos.
- b)** La deferencia de los procesos en términos de valor adherido.
- c)** El logro de un desempeño eficaz del proceso.
- d)** Perfeccionamiento de los procesos, mediante en la valoración de datos e información.

(p. 29)

2.2.24.2 Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

Para los autores (Carrera et.al, 2018); menciona que: “El ciclo PHVA puede usar a todos los procesos y al método de comisión de la calidad como un todo”.
(p. 29).

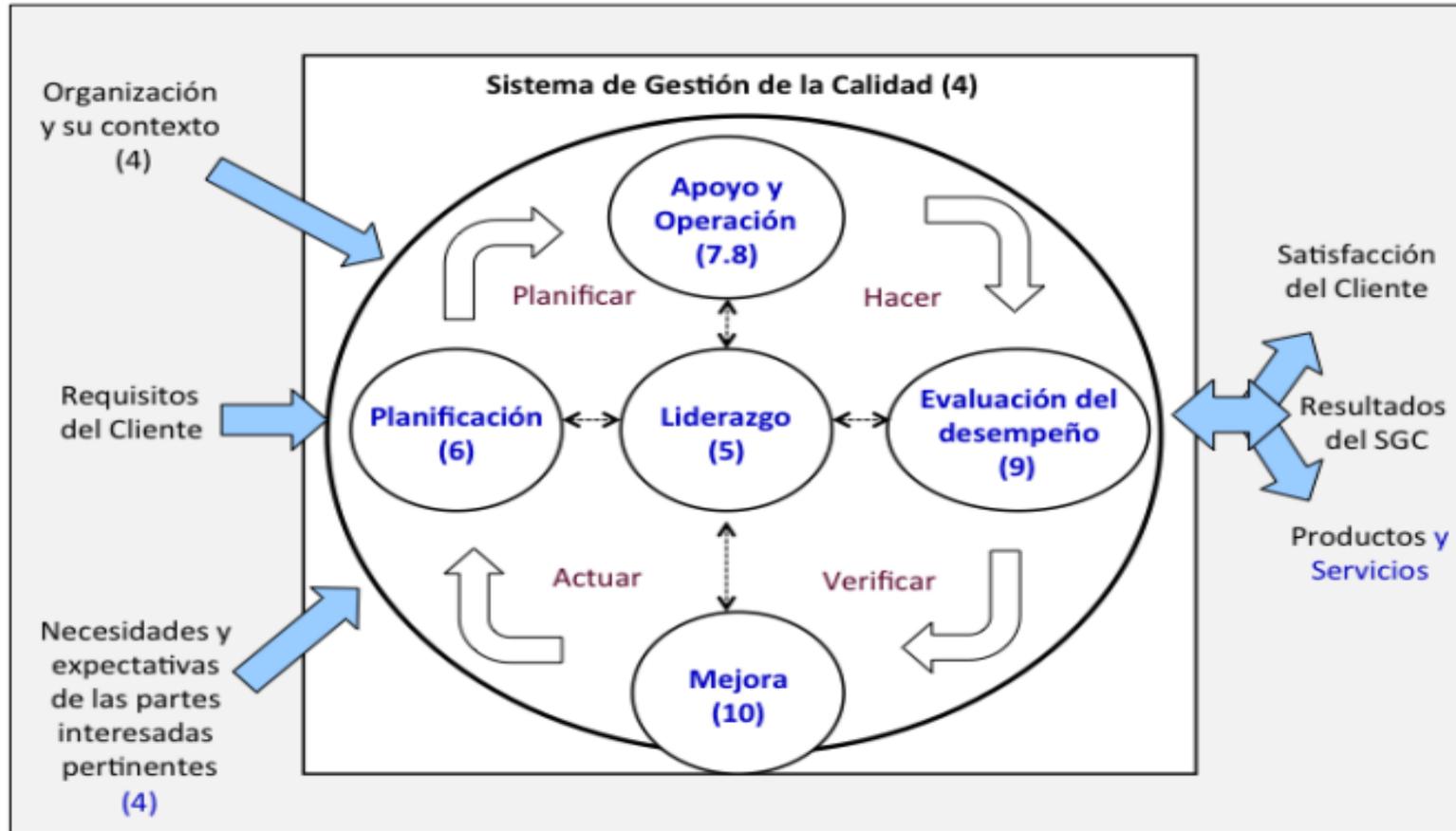


Ilustración 4-2: Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar

Fuente: (Carrera et.al, 2018)

El ciclo PHVA puede describirse instantáneamente como sigue:

- Planificar: instituir los objetivos del método y sus procesos, y los recursos ineludibles para generar y facilitar resultados de acuerdo con las exigencias del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: ejecutar lo planificado.
- Verificar: efectuar el seguimiento y la comprobación de los procesos y los productos y servicios consecuencias proporción a las políticas, los objetivos, las exigencias y las actividades planeadas, e participar sobre los resultados;
- Actuar: tomar acciones para optimar el desempeño, cuando sea ineludible. (ISO 9001, 2015, p. 10)

2.2.24.3 *Pensamiento basado en el riesgo*

El pensamiento fundado en riesgos es fundamental para alcanzar un sistema de gestión de la calidad eficaz. El concepto de inclinación basado en riesgos ha estado supuesto en ediciones anteriores de esta Norma Internacional, conteniendo.

Para ser acorde con las exigencias de esta Norma Internacional, una organización precisa planificar y ejecutar acciones para encontrarse los riesgos y las oportunidades. Abordar tanto los riesgos como las oportunidades establece una base para aumentar la eficacia del régimen de gestión de la calidad, lograr mejores resultados y advertir los instrumentos negativos.

Las oportunidades pueden surgir de forma propicia para alcanzar un resultado advertido, por ejemplo, un vinculado de contextos que permita a la organización agrandar clientes, desplegar nuevos productos y servicios, sujetar los residuos o optimar la productividad. Los ejercicios para abordar las oportunidades también pueden contener la deferencia de los riesgos confederados.

El riesgo es la consecuencia de la incertidumbre y dicha incertidumbre puede tener instrumentos positivos o negativos. Una desorientación positiva que nace de un riesgo puede facilitar una oportunidad, pero no todos los instrumentos positivos del riesgo tienen como consecuencia oportunidades. (ISO 9001, 2015, p. 10)

Para los autores (Carrera et.al, 2018); menciona que:

El pensamiento fundado en el riesgo es una nueva obligación de la nueva traducción de la Norma Internacional ISO 9001:2015 “La inclinación basada en riesgos es fundamental para alcanzar un

método de gestión de la calidad eficaz”. La concepción de pensamiento fundado en riesgos ha estado implícita en impresiones anteriores de esta Norma Internacional, conteniendo.

Una organización necesita planear e ejecutar acciones para encontrarse los riesgos y las oportunidades. Encontrarse tanto los riesgos como las oportunidades instituye una base para acrecentar la eficacia del método de gestión de la calidad, lograr mejores resultados y advertir los efectos negativos. (p. 30)



Ilustración 5-2: Pensamiento basado en el riesgo

Fuente: (Carrera et.al, 2018)

Para aseverar la calidad necesitamos del soporte de la ISO 9001:2015 que se encuentra estructurada por un enfoque fundada en procesos, el Ciclo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, la inclinación basada en riesgos es fundamental alcanzar un sistema desde su instrucción hasta su cierre.

2.2.25 *Introducción al Cooperativismo*

“El cooperativismo moderno se exhibe históricamente como una de las resistencias de las masas populares a la situación creada por este progreso, a la que se llamó con sucesión revolución industrial”. (Martínez, 2016, p. 20)

Para los autores (Resse et.al, 2013); menciona que:

La apertura del cooperativismo moderno existió marcado por el uso de la cooperativa de dispendio de los “Pioneros de Rochdale”, nacida en Inglaterra en 1844. A compostura que el automatismo de la Revolución Industrial anticipaba, forzó a la pobreza a más y más trabajadores con habilidades. Por lo tanto, los 28 trabajadores están sometidos a dificultosos contextos de vida y al aprovechamiento inhumano en sus trabajos, concluyeron organizar con sus oportunos medios, un almacén cooperativo que disminuyera sus consumos fundamentales. (pp. 13-14)

2.2.26 *Cooperativismo*

Para (Argudo, 2002), citado en (Lara et.al, 2014), menciona que:

El cooperativismo primitivamente fue diseñado como una opción al capitalismo, que se rechazaba del marxismo y de la inclinación obrera. Se discurre que el principio de las ideas del cooperativismo se debe a los socialistas utópicos, especialmente a las planteadas hechas por Robert Owen. Éstas surgieron como una resistencia contra el individualismo y el liberalismo que impulsaba una nueva sociedad considerando la Revolución Francesa de 1789. (p. 25)

“El Cooperativismo es una herramienta primordial ya que es un método socioeconómico que accede que los grupos humanos afanen para un beneficio común. Esta intervención se alcanza con el trabajo diario y incesante, favorecer y siendo solidarios como grupo”. (Martínez, 2016, p. 24)

2.2.27 *Las Cooperativas*

Al hablar de Cooperativa hacemos reseña a una sociedad fundada voluntariamente por una elección de personas para utilizar a sí semejantes y a la comunidad. Su progreso tiene como imparcial una ayuda mutua, y el valor de que sus socios trabajaran adyacentes para el bien común.

2.2.27.1 Definición de las Cooperativas

“Una corporación autónoma de personas que se han unido de representación voluntaria para satisfacer sus necesidades y pretensiones económicas, sociales y culturales en común mediante una institución de propiedad vinculada y de gestión democrática”. (Martínez, 2016, p. 17)

Una cooperativa es una agrupación autónoma de personas que se han incorporado voluntariamente para hacer frente a sus necesidades y pretensiones económicas, sociales y culturales frecuentes, por intermedio de una institución de propiedad vinculada y democráticamente vigilada (Lara et.al, 2014, p. 20)

Una cooperativa es una agrupación autónoma de personas que se han incorporado de forma voluntaria para indemnizar sus necesidades y pretensiones económicas, sociales y culturales en común mediante una institución de participación conjunta y de comisión democrática. (Martínez, 2016, p. 35)

2.2.28 Segmentación COAC's

Para la (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022), menciona que:

La SEPS de acuerdo con la indagación exportada por cada una de las existencias del Sector Financiero Popular y Solidario, ha ejecutado la modernización del fraccionamiento para el año 2022.

Tabla 3-2: Segmentación COAC's

SEGMENTO	ACTIVOS
1	Mayor a 80'000.000,00
2	Mayor a 20'000.000,00 hasta 80'000.000,00
3	Mayor a 5'000.000,00 hasta 20'000.000,00
4	Mayor a 1'000.000,00 hasta 5'000.000,00
5	Hasta 1'000.000,00

Fuente: (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2022)

Realizado por: (Castillo, J, 2022)

2.2.29 Operaciones de las Cooperativas

Para el Instituto Nacional de Economía Popular y Solidaria (2012), menciona que:

Art.- 92.- Las cooperativas de ahorro y crédito, para el fragmento en que se sitúen y previa permisión de la Superintendencia, podrán ejecutar las sucesivas actividades u operaciones:

- a)** Tomar recursos de los socios en depósitos de ahorro a la vista, exigiblemente mediante la exposición de libretas de ahorro u otros componentes de pago y exploración;
- b)** Recibir depósitos a plazo fijo, exigiblemente a la terminación de un período no menor de treinta días, deservueltamente estipulado por las partes.
- c)** Adjudicarse convenios por cuenta de terceros a través de aprobaciones, endosos o garantías de títulos de crédito, así como por la autorización de evicciones, fianzas y cartas de crédito;
- d)** Tomar préstamos de instituciones financieras del país;
- e)** Conceder préstamos hipotecarios y prendarios, con o sin expresión de títulos, así como prestaciones quirografarias;
- f)** Ejecutar operaciones de factoraje financiero, esto es, distribuir letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que personifiquen necesidad de pago establecidos por ventas a crédito,
- g)** Verificar servicios de caja y tesorería;
- h)** Formalizar cobranzas, pagos y transmisiones de fondos, así como formular giros frente a sus propias oficinas;
- i)** Tomar y conservar sustancias muebles, servicios y documentos en depósito para su custodia y transferir casilleros;
- j)** Actuar como emisor de tarjetas de débito;
- k)** Lograr y enajenar bienes muebles e inmuebles para su asistencia;
- l)** Formular obligaciones con reverso en la cartera de crédito hipotecaria o prendaria propia u obtenida, en instituciones financieras;
- m)** Abrir oficinas ejecutivas, y delegaciones no financieras en la región nacional;
- n)** Anunciar en la repartición de productos, servicios y programas gubernativos, proceder como entidades de pago de dichas presentaciones y verificar créditos o prestar servicios concernientes con aquellos.

CAPITULO III

3 MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

3.1.1 *Enfoque Mixto*

Para Ortega, A. O. (2018) menciona que:

El enfoque mixto se caracteriza porque favorece una perspectiva amplia y profunda del fenómeno que se estudia, así mismo, esto le permite al investigador plantear el problema con claridad y formular objetivos apropiados para el estudio junto a una conceptualización teórica justa al fenómeno que se investiga. Su fundamento está en el pragmatismo.

Con base a la definición anterior, en el presente trabajo de integración curricular se utilizó el enfoque cualitativo en el análisis e interpretación de los resultados de las encuestas, además en la determinación del nivel de la satisfacción de las partes integradas.

El enfoque cuantitativo se aplicó en la tabulación de las encuestas con la finalidad de conocer los resultados de estas.

3.2 Nivel de investigación

3.2.1 *Exploratorio*

Para (Ramos, 2020) Con base a la enunciación anterior, el nivel experimental se manejó para lograr una visión más profunda del tema en cuestión, para examinar las falencias que se despliegan en la causa crediticia.

Con base a la definición anterior, el nivel exploratorio se utilizó para obtener una visión más profunda del tema en cuestión, para reconocer los problemas que se desenvuelven en el proceso crediticio.

3.2.2 *Descriptivo*

En este nivel de la investigación, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano. (Ramos, 2020).

Con base a la definición anterior el nivel descriptivo se empleó para caracterizar la forma en que se desenvuelve el proceso crediticio, con la finalidad de determinar la satisfacción de las partes integradas.

3.3 Diseño de la investigación

3.3.1 *Diseño transversal*

Según el tema Rodríguez & Mendivelso (2018) define al diseño de corte transversal se clasifica como un estudio observacional de base individual que suele tener un doble propósito: descriptivo y analítico.

Con base a la definición anterior, el diseño transversal se empleó este debido a que el presente trabajo de integración curricular se llevó a cabo de una forma descriptiva y analítica.

3.4 Métodos

3.4.1 *Método inductivo*

Para (Prieto Castellanos, 2018, p. 11) menciona que el método inductivo se desarrolla con base en hechos o prácticas particulares, para llegar a organizar fundamentos teóricos.

En base a la definición anterior se utilizó método y para los efectos de este trabajo de integración curricular, se realizó un análisis separado del objeto de investigación mediante el método inductivo, caracterizando la organización, teniendo sus resultados pueden ser generalizados con éxito a otras entidades en el curso de problemas similares, de modo que el estudio pueda servir de apoyo y pueda servir como guía de consulta para abordar los temas planteados identificados en una determinada organización.

3.4.2 *Método deductivo*

Según (Prieto Castellanos, 2018, p. 11) establece que el método deductivo basa sus cimientos en determinados fundamentos teóricos, hasta llegar a configurar hechos o prácticas particulares.

Se utilizó este método deductivo desde el análisis de la parte teórica con respecto al objeto de estudio en el cual se pudo verificar las inconsistencias, imprecisiones y posibles interrupciones en el desarrollo de las operaciones del día a día.

3.5 Población y muestra

Según (Condori-Ojeda, 2020) menciona que la población son elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla el estudio.

En relación con la definición, la población para este trabajo de integración curricular se tomó en cuenta los funcionarios que se encuentran dentro del departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa agencia Riobamba los cuales se distribuyen de la siguiente forma:

Tabla 4-3: Población

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Consejo de administración	
Gerente	1
Presidente	1
Vicepresidente	1
Secretario	1
Vocales principales	5
Consejo de vigilancia	
Vocales principales	3
Cómite de crédito	
Jefe de agencia	1
Asistente	1
Departamento de crédito	
Analista	1
Asistente	1
Liquidador	1
Asesores	8
Total	25

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Agencia-Riobamba
Realizado por: (Castillo, J, 2022)

3.6 Muestra

Según (Condori-Ojeda, 2020) menciona que la muestra es parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población.

En base a la definición anterior, en el presente trabajo de titulación no se determinó una muestra probabilística, porque el tamaño de la población es pequeño, por ende, se aplica al 100% de la población.

3.7 Técnicas de investigación

3.7.1 Encuesta

Para (Arias, 2020, p 107) la define como:

La encuesta es la técnica comúnmente utilizada para la obtención de información en el proceso investigativo. El propósito de esta es recabar información necesaria con respecto a conceptos o temas relacionados con una problemática o fenómeno en estudio; esta se emplea en uno o varios sujetos previamente determinados y que presentan algún tipo de analogía con el estudio a realizar. La misma puede ser oral o escrita.

Con base a la definición anterior, la encuesta se aplicó a las personas que están relacionadas con el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Agencia Riobamba, las cuales proporcionaron información en cómo es su manejo y desarrollo dentro de la misma.

3.7.2 Observación

(Useche et al., 2019) manifiesta que es la técnica que emplea el investigador para conectarse con la realidad y formarse una idea lo más precisa posible sobre el problema que estudia.

En relación con la definición anterior, la técnica de la observación se utilizó cuando se realizaron visitas previas en el departamento de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Agencia Riobamba, lo cual ayudó a ver ciertas debilidades las cuales son: la atención al cliente a veces se colapsa la sala de espera al momento de liquidar un crédito, la falta de conocimientos en las políticas de calidad en el personal, lo cual ayudo a profundizar la investigación.

3.7.3 Entrevista

(Sánchez, 2018) menciona que es aquella la cual:

La entrevista es un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan. Por un lado, el entrevistador o entrevistadores y, por el otro, el entrevistado o entrevistados. Es la técnica de selección más utilizada en las grandes, medianas y pequeñas empresas, es la que mayor influencia tiene en la decisión final respecto al candidato.

En relación con la definición anterior, la entrevista se aplicó al jefe de crédito el cual es el que está al pendiente del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Agencia - Riobamba, en lo que proporcione información muy útil para conocer cómo se desarrolla el mismo dentro de esta entidad.

3.8 Instrumentos de Investigación

3.8.1 *Guía de observación*

(Useche et al., 2019) menciona que la guía de observación es un instrumento que precisa los aspectos a observar de forma general.

En relación con la definición anterior, en la presente investigación se utilizó la guía de observación, en cuanto se visualizó que las políticas de calidad no son conocidas por parte del personal dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Agencia – Riobamba.

3.8.2 *Guía de la encuesta*

Constituye el instrumento metodológico que permite la aplicación del método, en la práctica. Al igual que en la entrevista, aquí también es frecuente obviar el hecho de que, lo que se aplica en la práctica directamente, no es el método, como abstracción teórica, sino su guía, por su carácter metodológico. (Feria et al., 2020)

Con base a la definición anterior, la guía de la encuesta se utilizó para hacer uso de la encuesta a la población que interfiere dentro del proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Agencia – Riobamba.

3.8.3 *Guía de la entrevista*

Constituye el instrumento metodológico que permite la aplicación del método en la práctica. Es frecuente obviar el hecho de que, lo que se aplica en la práctica directamente, no es el método, como abstracción teórica, sino su guía, por su carácter metodológico. (Feria et al., 2020).

Con base a la definición anterior, se utilizó la guía de entrevista al momento de hacer uso de la entrevista con el jefe de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Agencia – Riobamba, el cual es el encargado del proceso de crediticio.

CAPÍTULO IV

4 MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la encuesta

4.1.1 Encuesta

Objetivo: Ejecutar la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, mediante herramientas de auditoría que permitan la determinación de la satisfacción de las partes integradas.

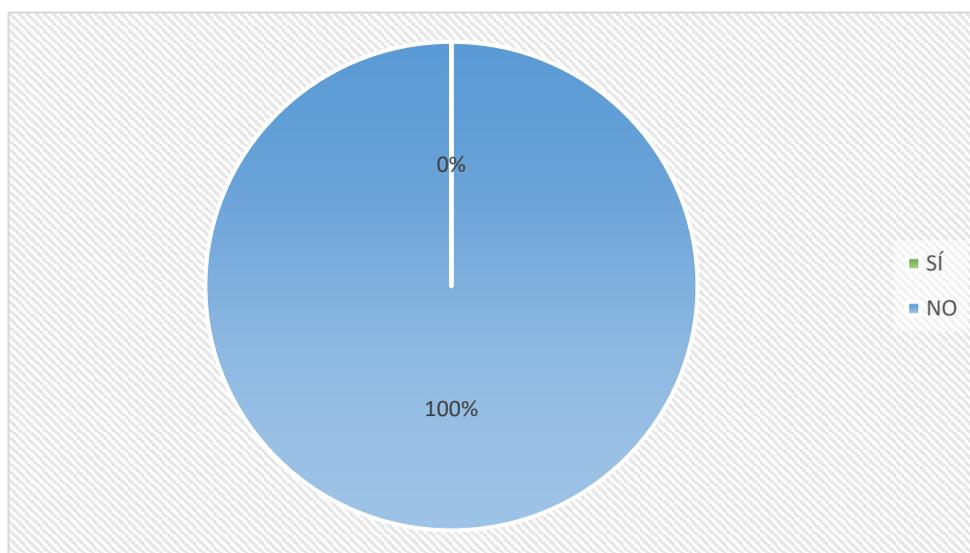
1 ¿Conoce usted si en la Cooperativa se han aplicado auditorías de calidad?

Tabla 5-4: Existencia de alguna auditoría de calidad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	0	0%
NO	25	100%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 1-4: Existencia de alguna auditoría de calidad



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal directivo, ejecutivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, se pudo determinar a criterio que el 100% de los encuestados que corresponde a un total de 25 personas señalaron que no se han realizado auditorias de calidad en la institución que ayuden a verificar los sistemas de calidad de las diferentes áreas de la entidad, lo cual con esta investigación se pretende ayudar a la entidad con ideas y sugerencias para la progreso de sus procesos.

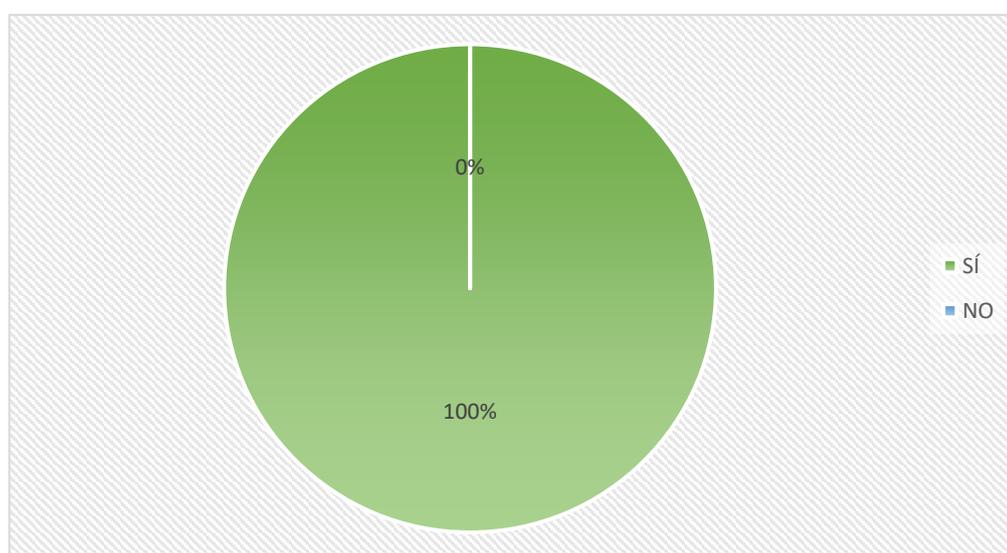
2 ¿Existen políticas de calidad dentro de la entidad?

Tabla 6-4: Existencia de políticas de calidad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	25	0%
NO	0	100%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 2-4: Existencia de políticas de calidad



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta al personal directivo, ejecutivo y empleados de la entidad, se pudo determinar a criterio que el 100% de los encuestados señalaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, sí cuenta con políticas de calidad las cuales son las directrices o lineamientos para reconocer de qué manera orientar los esfuerzos para llegar alcanzar cada uno de los objetivos que se plantea la institución.

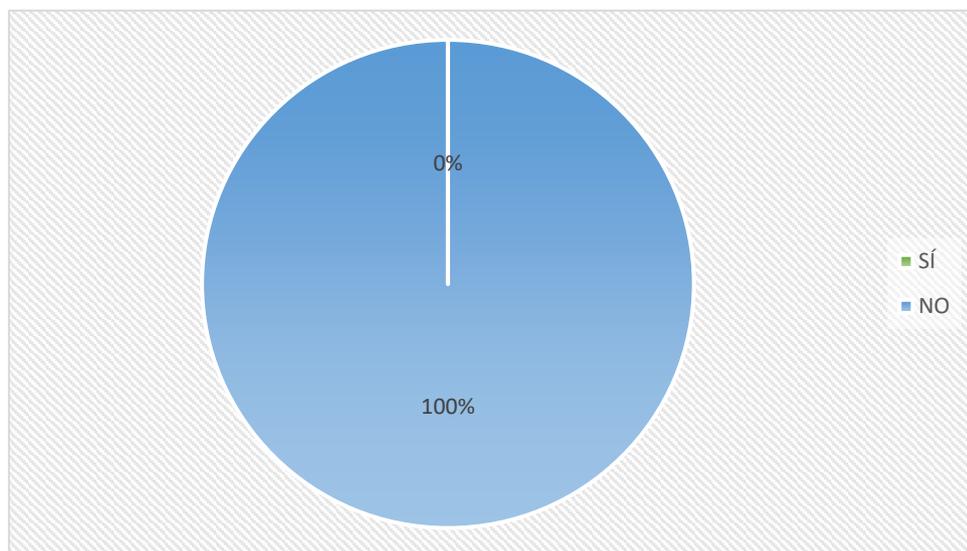
3 ¿La Cooperativa cuenta con un sistema de calidad?

Tabla 7-4: Existencia de un sistema de calidad

FRECUENCIA		PORCENTAJE
SÍ	0	0%
NO	25	100%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 3-4: Existencia de un sistema de calidad



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Como se puede observar de la encuesta aplicada al personal directivo, ejecutivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, en su totalidad que representa el 100% de los encuestados señaló que no existe un sistema de calidad en la institución que ayude a revisar la calidad de cada una de las operaciones, servicios, o productos de la entidad con la finalidad que se reconozca la satisfacción del cliente y en si el cumplimiento de los objetivos.

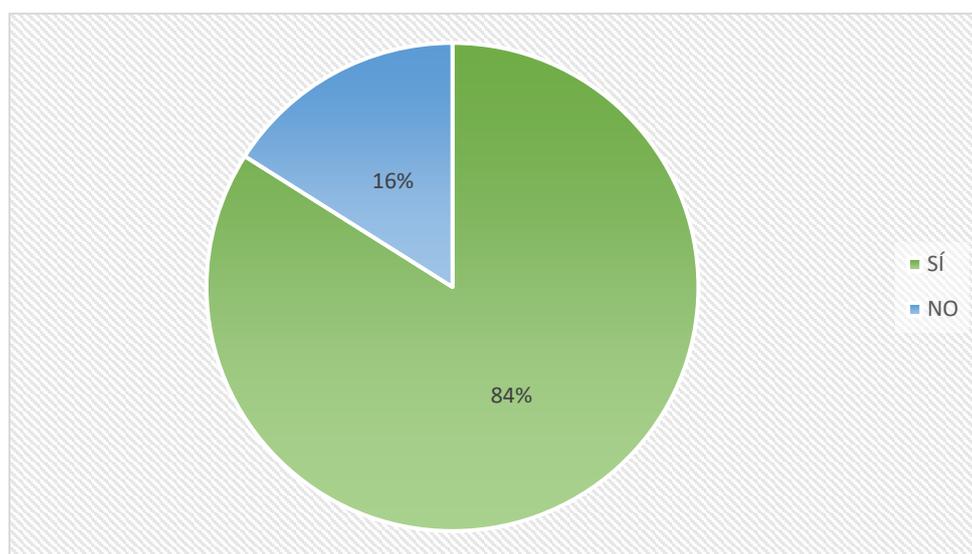
4 ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de calidad para verificar el progreso continuo en el proceso crediticio?

Tabla 8-4: Aplicación de una auditoría de calidad

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	21	84%
NO	4	16%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 4-4: Aplicación de una auditoría calidad



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

De la encuesta aplicada a las 25 personas que representan al personal directivo, ejecutivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, se encuentra que el 84% de los encuestados indicaron que sí es necesario aplicar una auditoría de calidad para verificar la progreso continua en el proceso crediticio, mientras que el 16% restante no lo considera necesario, por ende, se concluye que si es necesario la aplicación de una auditoría de calidad, debido a que esta ayudaría a verificar la progreso continua dentro de la institución.

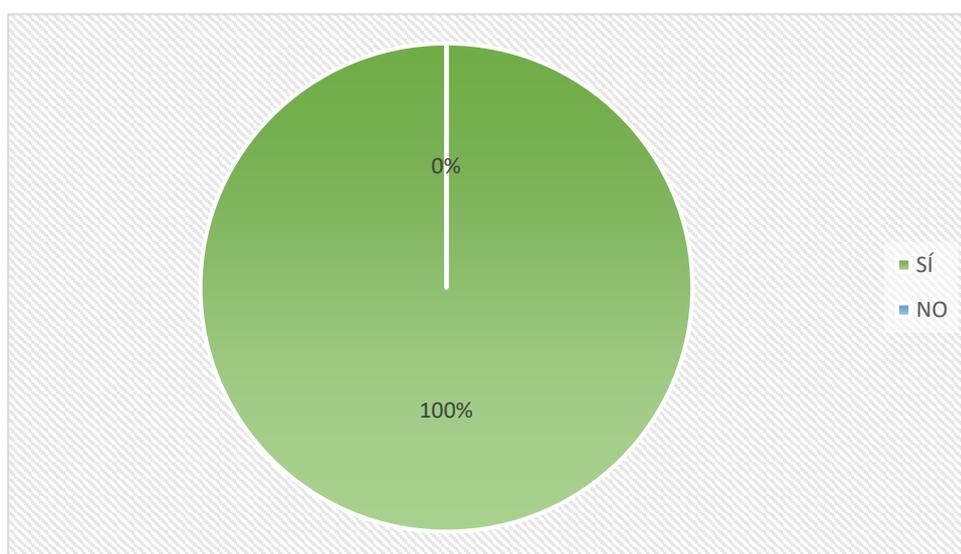
5 ¿Considera usted que el sistema de gerencia estratégica es fundamental para la mejora continua?

Tabla 9-4: Sistema de gerencia estratégica

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 5-4: Sistema de gerencia estratégica



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Se observa que, de la encuesta aplicada al personal directivo, ejecutivo y empleados de la entidad, el 100% de los encuestados señalaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, si es fundamental un sistema de gerencia estratégica para la mejora continua de la institución, debido a que es la fuente que direcciona a la entidad hacia un futuro, la cual se encarga de responder a todas las exigencias competitivas que hay en el entorno.

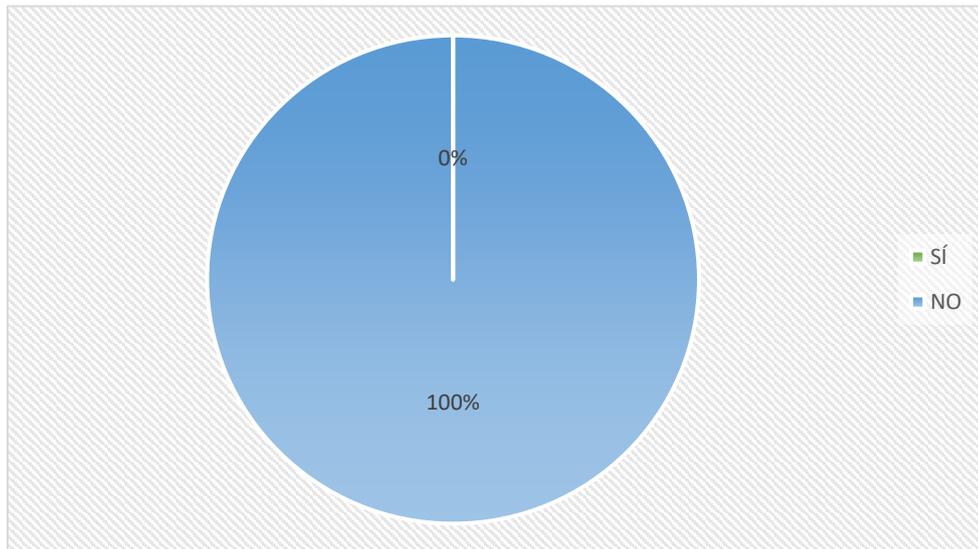
6 ¿Existen de acuerdo con las ISO 9001-2015 objetivos de calidad que van conforme a las políticas de calidad establecidas en la entidad?

Tabla 10-4: Existencia de objetivos de calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001-2015

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	0	0%
NO	25	100%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 6-4: Existencia de objetivos de calidad de acuerdo con la Norma ISO 9001-2015



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Del total de 25 personas que se les aplicó la encuesta las cuales representan al personal directivo, ejecutivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, dio como resultado representando el 100% de los encuestados manifestaron que en la entidad no existen objetivos de calidad que van de acuerdo con la norma ISO 9001-2015, por ende, se establece que totalmente sus políticas no se relacionan con esta norma.

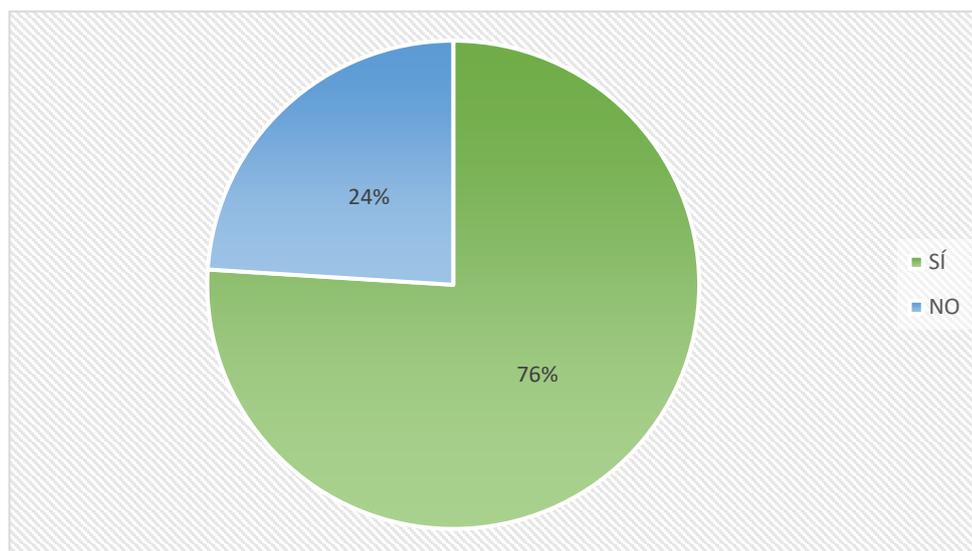
7 ¿La Cooperativa realiza mediciones sobre satisfacción al cliente en los servicios que brinda?

Tabla 11-4: Mediciones sobre la satisfacción al cliente

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	19	76%
NO	6	24%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 7-4: Mediciones sobre la satisfacción al cliente



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Se observa que de las encuestas aplicadas al personal directivo, ejecutivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, el 76% de los encuestados señalaron que sí se realizan mediciones acerca de la satisfacción del cliente en relación con los servicios que brindan, mientras que el 24% restante manifestaron que no se realizan este tipo de mediciones, en este caso se debe a que el personal no está al tanto de esta situación, por lo tanto, se concluye que si se realizan mediciones de satisfacción al cliente, la cual ayuda a la institución ver los gustos de sus socios e ir dando paso a la innovación.

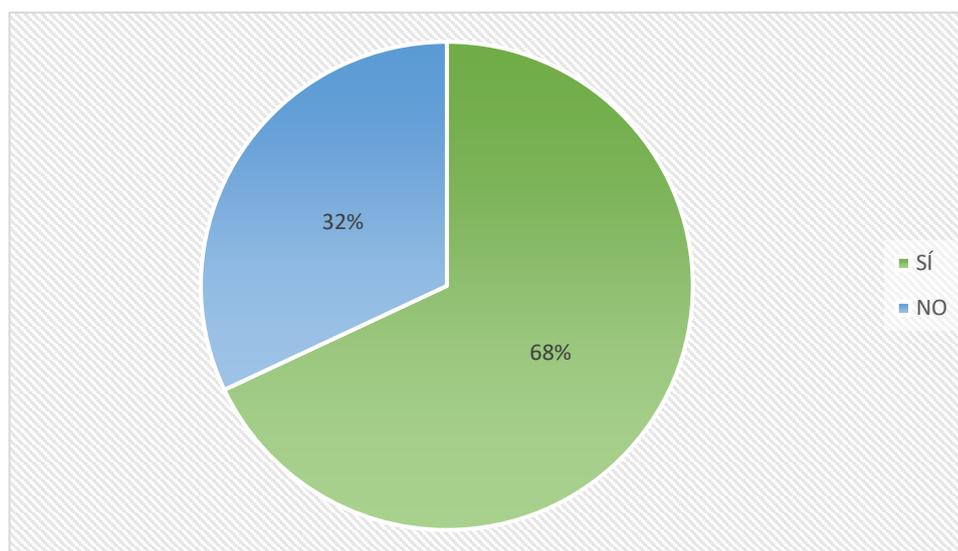
8 ¿El manual de procedimientos y políticas de crédito en la Cooperativa, permite la entrega oportuna de los créditos?

Tabla 12-4: Manual de procedimientos y políticas de crédito

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	17	68%
NO	8	32%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 8-4: Manual de procedimientos y políticas de crédito.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Mediante la aplicación de la encuesta al personal directivo, ejecutivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, se observa que del 100% de los encuestados, el 68% indicaron que el manual de procedimientos y políticas de crédito sí permite la entrega oportuna de los créditos, mientras que el 32% restante señaló lo contrario. En base a los resultados, se concluye que un alto porcentaje del personal indicó que la cooperativa sí hace uso del manual de procedimientos y políticas de créditos el cual les otorga una base y soporte para la entrega oportuna de los créditos, debido a que contiene una serie de lineamientos los cuales son fundamentales para que este proceso se lleve de una manera adecuada.

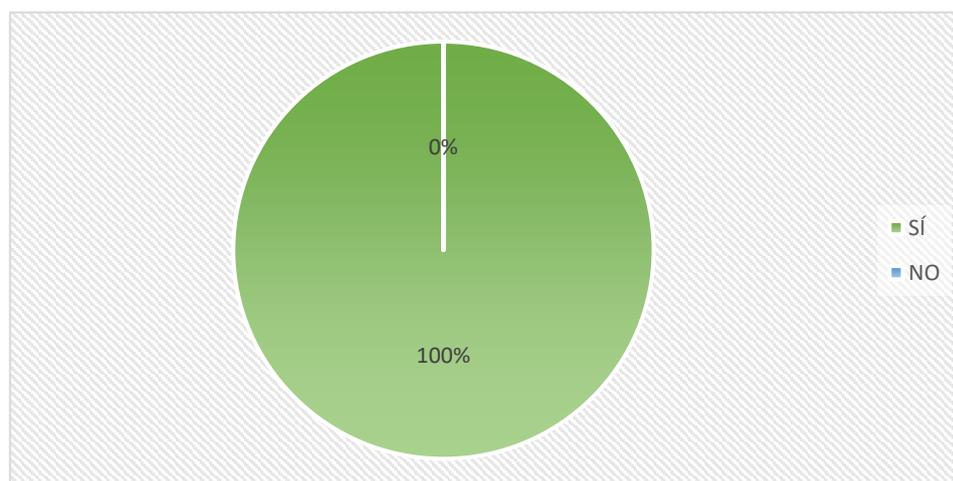
9 ¿En la Cooperativa realiza una asignación de cupos y recursos para la concesión de créditos de forma mensual?

Tabla 13-4: Asignación de cupos y recursos para la concesión de créditos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 9-4: Asignación de cupos y recursos para la concesión de créditos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

En la aplicación de la encuesta al personal, directivo, ejecutivo y empleados de la entidad se tuvo como resultado que del 100% que representa a las 25 personas encuestadas indicaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, si se realizan la asignación de cupos y recurso para la concesión de créditos de forma mensual, debido a que de esta forma se mantiene un orden y un estándar adecuado en la rentabilidad en la entidad.

10 ¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento a la programación de créditos?

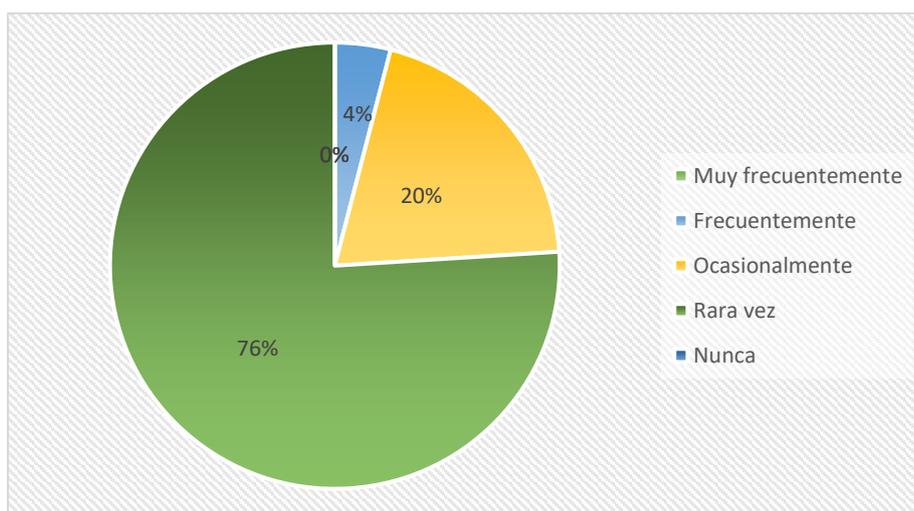
Tabla 14-4: Seguimiento a la programación de créditos

FRECUENCIA		PORCENTAJE
Muy frecuentemente	0	0%
Frecuentemente	1	4%
Ocasionalmente	5	20%
Rara vez	19	76%
Nunca	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba

Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 10-4: Seguimiento a la programación de créditos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba

Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta al personal directivo, ejecutivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, indicaron que rara vez se realiza un seguimiento a la programación de créditos lo cual represento un 76% de los encuestados con esta respuesta, el 20% manifestó que ocasionalmente se realiza este seguimiento, mientras que tan solo un 4% de los encuestados señalaron que frecuentemente se realiza esta actividad. Correspondiente a los resultados obtenidos, se concluye que un alto porcentaje de los encuestados señaló como respuesta que en la entidad rara vez se realiza un seguimiento a la programación de créditos que garantice la efectividad del cumplimiento de los objetivos.

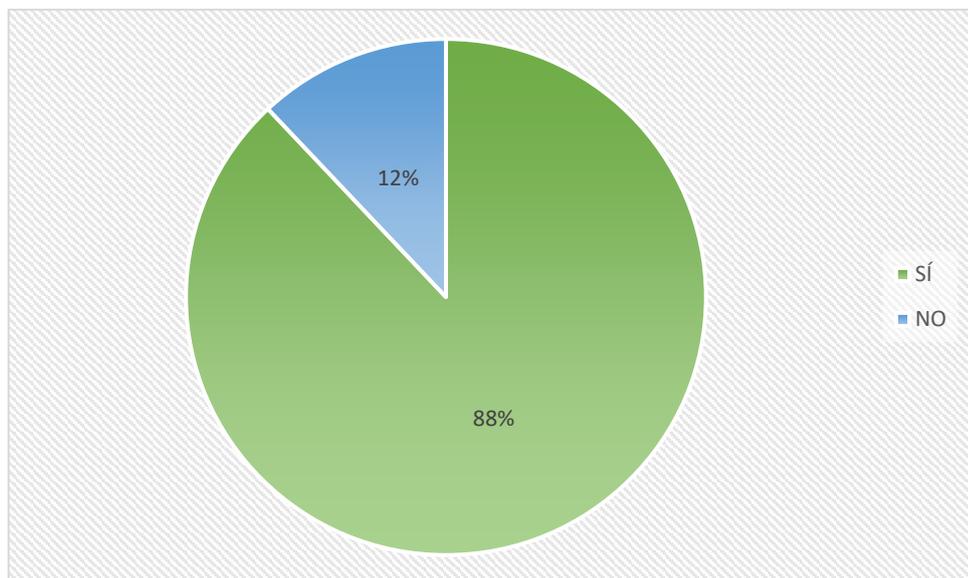
11 ¿Los requisitos son los adecuados para los diferentes créditos?

Tabla 15-4: Requisitos adecuados para los diferentes créditos

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	22	88%
NO	3	12%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 11-4: Requisitos adecuados para los diferentes créditos



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

De las 25 personas encuestadas las cuales representan al personal directivo, ejecutivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, el 88% manifiestan que los requisitos son los adecuados para los diferentes créditos que brinda la entidad, por lo que solo apenas el 12% señaló lo contrario. Por lo tanto, se establece como resultado por su alto porcentaje del personal que en la entidad si se mantienen requisitos adecuados para los diferentes créditos que brindan y los cuales son establecidos de forma categórica para que los clientes accedan a estos.

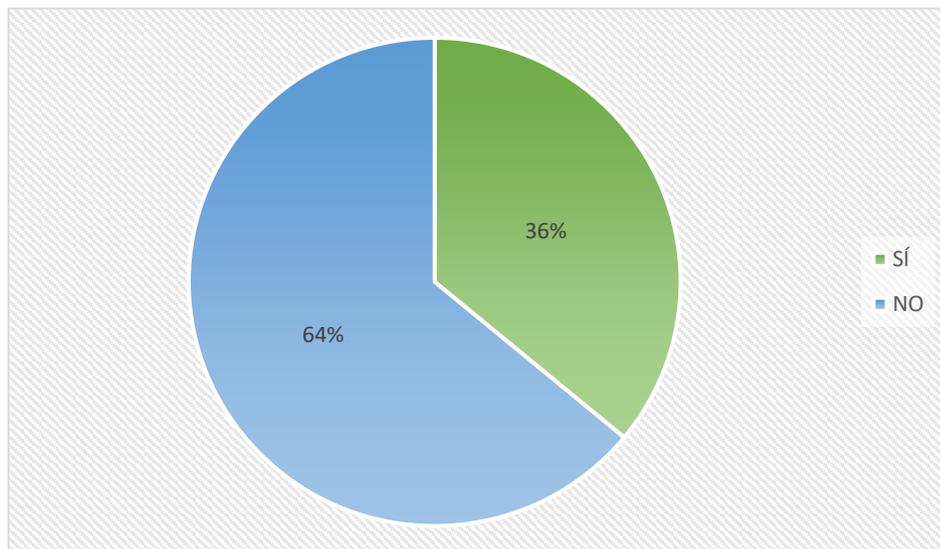
12 ¿Los tiempos en los que demora un crédito son los adecuados para los clientes?

Tabla 16-4: Tiempos que se demora en otorgar un crédito

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	9	36%
NO	16	64%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 12-4: Tiempos que se demora en otorgar un crédito.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

De la encuesta aplicada al personal directivo, ejecutivo y empleados Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, el 64% de los encuestados señalaron que los tiempos en los que se demora un crédito no son los adecuados para los clientes, mientras que un 36% mencionan todo lo contrario. De acuerdo con los resultados obtenidos, se determinó que un alto porcentaje de los encuestados manifestó que en la entidad el tiempo o los tiempos en el que se demora un crédito no es el adecuado para el cliente, debido a que todo el proceso demora demasiados días y eso es lo que le afecta a la satisfacción del cliente.

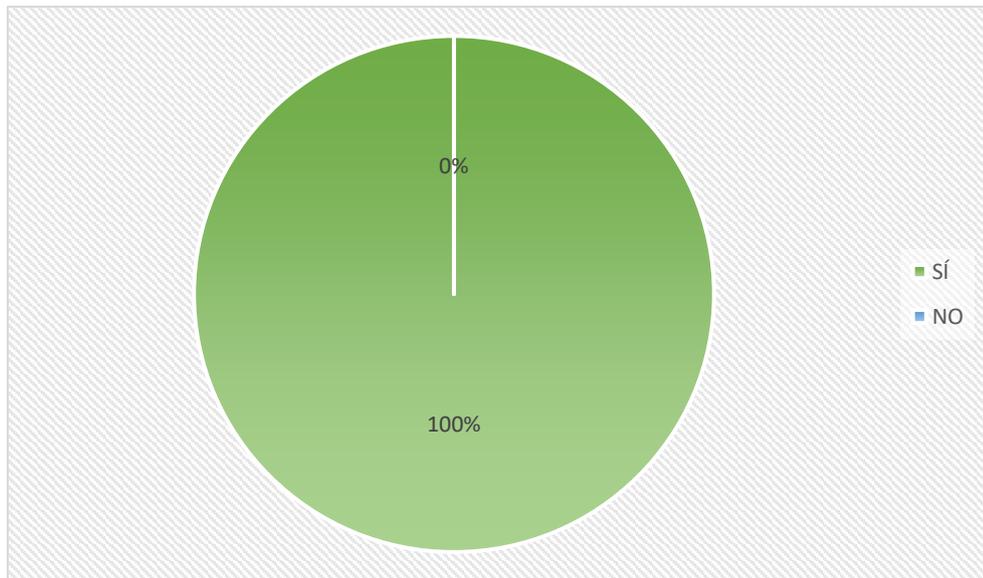
13 ¿La cooperativa cuenta con información documentada acerca de todos los procesos crediticios?

Tabla 17-4: Existencia de información documentada de los procesos crediticios.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	25	25%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 13-4: Existencia de información documentada de los procesos crediticios.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Mediante la aplicación de la encuesta al personal directivo, ejecutivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, en su totalidad del 100% de los encuestados señalaron que la cooperativa cuenta con información documentada acerca de todos los procesos crediticios, de forma a que esta sirve como ayuda para la constatación de información en caso de que alguna situación lo amerite.

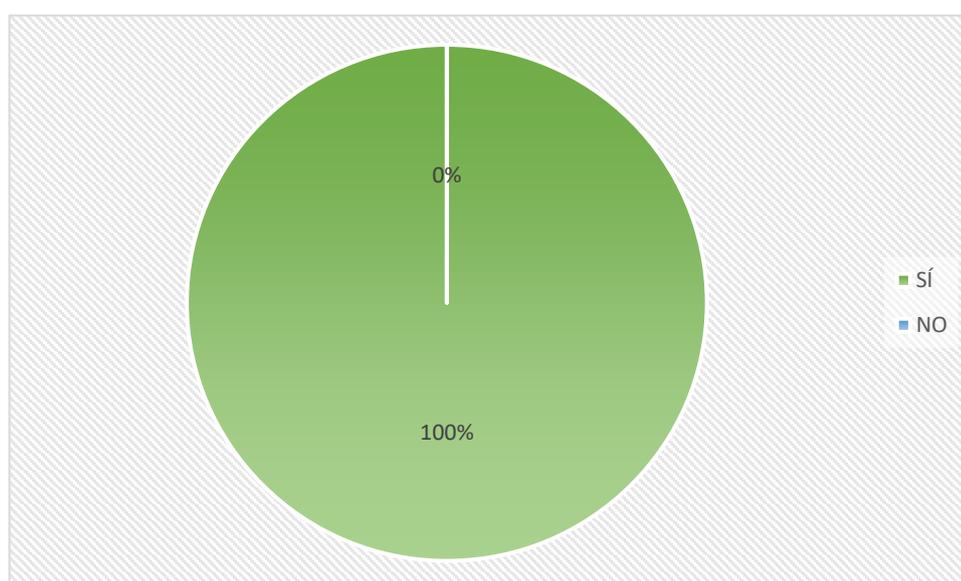
14 ¿La Cooperativa cuenta con un archivo pasivo y un archivo activo?

Tabla 18-4: Existencia de un archivo activo y pasivo.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	25	25%
NO	0	0%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 14-4: Existencia de un archivo activo y pasivo.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Una vez aplicada la encuesta al personal directivo, ejecutivo y empleados de la entidad, el 100% de los encuestados señalaron que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, si cuenta con archivo activo y pasivo los cuales contienen datos importantes de las actividades de la cooperativa, y además son fundamentales para la constatación de información en la cooperativa.

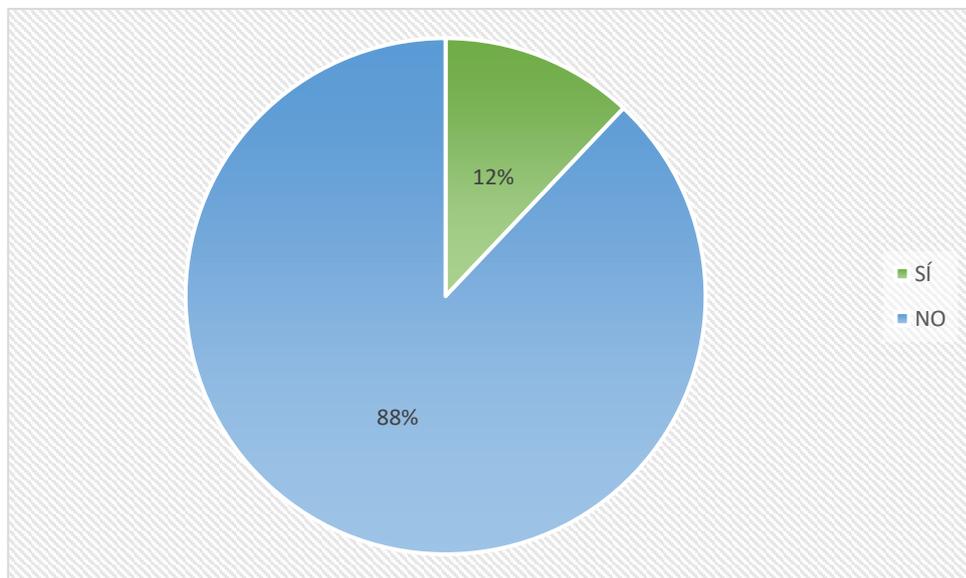
15 ¿En la entidad existen canales de comunicación de manera interna y externa?

Tabla 19-4: Existencia de canales de comunicación de manera interna y externa.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	3	12%
NO	22	88%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 15-4: Existencia de canales de comunicación de manera interna y externa



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Como resultado de la encuesta aplicada al total de las 25 personas encuestadas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, el 88% del personal directivo, ejecutivo y empleados de la entidad señalaron que no existen canales de información de manera interna o externa, mientras que, tan solo el 12% señaló lo contrario. De acuerdo con las respuestas obtenidas, por su alto porcentaje se establece como resultado que la cooperativa no cuenta con canales de información de manera interna y externa, lo cual se evidencia como una gran falencia como organización, debido a que mantener estos canales dentro y fuera de la entidad ayuda al desarrollo o crecimiento de la cooperativa.

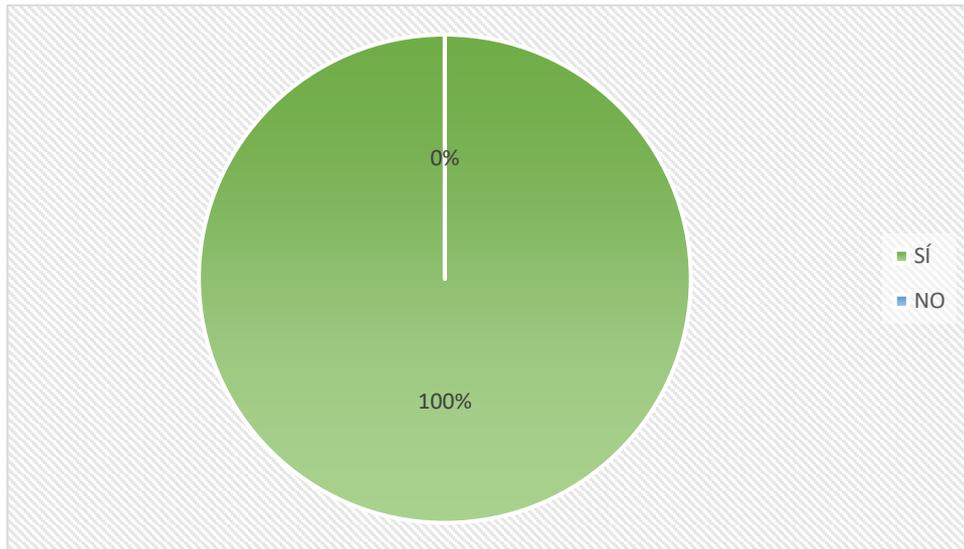
16 ¿Considera usted que los procesos crediticios de la cooperativa deberían estar bajo evaluación que identifiquen las conformidades y no conformidades?

Tabla 20-4: Evaluación que identifiquen las conformidades y no conformidades.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	25	12%
NO	0	88%
TOTAL	25	100%

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
 Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Gráfico 16-4: Evaluación que identifiquen las conformidades y no conformidades.



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
 Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Análisis e Interpretación:

Después de haber realizado la encuesta al personal directivo, ejecutivo y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, el 100% de los encuestados señalaron que los procesos crediticios deberían estar bajo evaluación que identifiquen las conformidades y no conformidades, la cual actuaría a beneficio de las partes interesadas para haber su desarrollo en cada fase del proceso dentro de la entidad.

CAPÍTULO V

5 MARCO PROPOSITIVO

5.1 Archivo permanente

ARCHIVO PERMANENTE



MUSHUC RUNA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Naturaleza:	Auditoría De Calidad
Período:	Del 01 de enero Al 31 de diciembre de 2021

Categoría:	Nombre:
JEFE DE EQUIPO	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
AUDITOR SENIOR	Ing. María Auxiliadora Falconí Tello
AUDITOR JUNIOR	Jazmin Magdalena Castillo Maldonado

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/12/2022

ÍNDICE ARCHIVO PERMANENTE

Tabla 21-5: Índice de archivo permanente

1	Orden de Trabajo	AP1
2	Información general	AP2
3	Hoja de marcas y referencias	AP3
4	Programa de auditoria	AP4

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/12/2022

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO

OFICIO N° 01-2022

Riobamba; 05 de diciembre de 2022

Srta.

Jazmin Magdalena Castillo Maldonado

Tesista

Presente;

De mi consideración:

Dado por hecho la firma del contrato de mutuo acuerdo entre las partes relacionadas por ambas partes para la ejecución del trabajo de integración curricular a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA – AGENCIA RIOBAMBA, autorizo a usted ejecutar la auditoria de calidad a la entidad antes mencionada, teniendo en cuenta la responsabilidad y pertinencia durante el desarrollo del trabajo.

El objetivo primordial que se debe cumplir es: Ejecutar la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2021, por medio del uso instrumentos y técnicas de auditoría, las cuales faculten la emisión del informe detallado con conclusiones y recomendaciones que ayudaran al progreso de la calidad en el proceso crediticio.

De acuerdo con el tiempo estimado en el contrato establecido es de 90 días laborables, el cual incluirá el borrador del informe.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

JEFE DE EQUIPO

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

Información General de la Entidad

Reseña histórica

Hasta finales del siglo XX, los indígenas eran estimados como personas de substituta clase, cortos de inteligencia, ineptos de adjudicarse responsabilidades de alto riesgo, vagos e ignorantes. Hasta que fueron estimulando de este largo letargo, y de a poco, cambiaron su manera de pensar, lograron a flote talentos disimulados y se plantearon emprender con criterio institucional. Entonces, despertó el “hombre nuevo”, el mismo indígena, pero recubierto de valores ancestrales, con espíritu guerrero y concepción triunfadora.

Actualmente, Mushuc Runa es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena más grande y solvente del Ecuador, cuenta con 26 oficinas a nivel nacional en las ciudades de Ambato, Huachi Chico, Pelileo, Píllaro, Latacunga, Machachi, Quito, Otavalo, Cotacachi, Ibarra, Riobamba, Guaranda, Puyo, Cuenca, Control Sur, Sinincay, Azogues, Biblián, La Troncal, Chordeleg, Jima, Guachapala, Güel, Sígsig, Gualaquiza, La Libertad (Santa Elena) y para el 2022 se incrementan dos agencias más en Quito (Carapungo al Norte, La mena al Sur); en la provincia de Guayas en Guayaquil y Durán. También en Machala. Además, existe una agencia virtual en Ambato.

Dentro de los servicios cuenta con cajeros automáticos a nivel nacional las 24 horas del día, representantes solidarios, tarjeta Visa de débito internacional, página web 24-7 para consultar la ubicación de todas las agencias, cajeros y representantes a nivel nacional.

Mushuc Runa revolucionó el sistema financiero de Ecuador, rompió prototipos del cooperativismo tradicional que estuvo direccionado a conceder créditos a las clases media y media alta, dejando de lado los sectores: indígena, campesino, urbano periférico y afro. Hoy la cooperativa cuenta con la confianza de todos los mecanismos sociales, así hablan sus indicadores. Más de 400 millones de activos, 250 mil socios, 57 millones de patrimonio, convierten a Mushuc Runa en la Cooperativa indígena más grande, seria y confiable del Ecuador.

Este contexto percibido desde niño despertó la inteligencia institucional de Luis Alfonso Chango Pacha, procedente de la comunidad San Luis de Chibuleo de la parroquia Juan Benigno Vela del cantón Ambato, que con clara visión de futuro se formuló formar una cooperativa de ahorro y crédito que creyera en los indígenas y amparara sus iniciativas, al proyecto se sumaron algunos jóvenes indígenas de las comunidades de Chibuleo y Pilahuín.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

Se trataba de un proyecto cargado de trascendencia social sin antecedentes en el sector indígena. Sin embargo, en la extenuación del proyecto más de uno dudó que el sueño se hiciera contexto. Pero su mentalizador nunca dio su brazo a torcer; desde 1995, luchó sin descanso por legitimar la institución financiera, golpeó puertas, pero no todas se abrieron. No obstante, la perseverancia pudo más que los obstáculos, es así que el 17 de diciembre de 1997 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., logró su legalización para que operara en Ambato.

Los inicios no fueron fáciles, seis sillas, un escritorio, una máquina de escribir y tres mil sucres (moneda oficial de Ecuador de entonces) formaron el patrimonio inicial. El primer local fue un garaje en la Plaza Urbina, centro de la ciudad de Ambato. Anteriormente las operaciones sólo se efectuaban los lunes de feria; a medida que la demanda creció, la atención fue aumentando en forma paulatina, un nuevo local y servicios de calidad de domingo a domingo.

Generalidades

Fundamentación legal

La Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa - Hombre Nuevo Ltda. nace de la iniciativa de un grupo de jóvenes indígenas en el año de 1997, encaminada y administrada por indígenas emprendedores con la finalidad de favorecer al crecimiento y desarrollo de los socios, en particular de los sectores urbanos marginal y rural, tradicionalmente destituidos de la banca formal. La Cooperativa inicia sus operaciones en enero de 1997 bajo la modalidad de Pre Cooperativa. El 17 de diciembre de 1997 se logra el Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No.1820 y el 28 de Febrero de 1998 se produce el lanzamiento oficial de la Cooperativa.

Jurídicamente la Entidad se halla bajo supervisión del Ministerio de Bienestar Social, consonante lo establece la Ley de Cooperativas, no obstante, a la presente fecha ésta cumple con los requisitos determinados por los Decretos Ejecutivos 2132 y 3050 para pasar al control de la Superintendencia de Bancos, que de acuerdo a la evaluación ejecutada por esta Institución se prevé que se concentrará a su control en el primer trimestre del 2004.

El domicilio y casa Matriz se encuentra ubicado en la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua (Sierra Centro del Ecuador) con una oficina en Ambato y con oficinas operativas en los cantones Pelileo (Tungurahua), Píllaro (Tungurahua) que empezaron a funcionar a partir de Julio del 2002, Riobamba (Chimborazo) en enero del 2003, Latacunga (Cotopaxi) en enero del 2004, Guaranda (Bolívar) en septiembre del 2004, Puyo (Pastaza) en marzo del 2006 y Machachi en mayo del 2006.

Elaborado por:	<b style="color: red;">J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	<b style="color: red;">J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

Misión

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, buscando y promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, y protegiendo la pacha mama.

Visión

Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales.

Valores

- Emprender negocios éticos, que ayuden al desarrollo del país, procediendo con transparencia y practicando una capacidad leal.
- Conservar ambiente de trabajo en el cual el respeto a la persona sea un convenio, se confíe en el individuo, se origine el trabajo en equipo.
- Formar líderes, innovadores, creativos y complicados con los principios primordiales de la Institución.
- Fomentar y desarrollar la identidad cultural.
- Promover el desarrollo socioeconómico de sus asociados y de la comunidad, mediante la prestación de servicios financieros, conexos y aumentados a socios y terceros en el marco de las operaciones explícitas en el Título Quinto del Decreto Ejecutivo 2132 con las excepciones y limitaciones contempladas en el mismo y en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Fomentar el ahorro de la comunidad.
- Fomentar, a través de sus servicios, los compendios de la autoayuda, autogestión y autocontrol como base primordial del funcionamiento y desarrollo de la Cooperativa.
- Promover su relación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, en procura de conservar convenios de cooperación que favorezcan al fortalecimiento de la Institución y del sistema cooperativo.
- Lograr fuentes de financiamiento interno y/o externo, que fueren necesarios y beneficiosos para el desarrollo institucional y de sus asociados.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

- Instituir otros servicios no financieros que favorezcan al progreso miento social y económico de sus miembros, con las prohibiciones previstas en el literal b) del artículo 46 del Decreto Ejecutivo 2132; y;
- Promover el aumento de la membresía de socios y terceros a la Cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo.

Objetivos

- Estimular el desarrollo social y económico de los socios y clientes de Mushuc Runa

Objetivos específicos

- **Dimensión Financiera:** Perciben los resultados esperados que se justificarán en los Estados Financieros de la Cooperativa
- **Estructura Financiera:** Consolidar la posición financiera de la Cooperativa en función de las recomendaciones de prudencia financiera acorde el marco regulatorio vigente.
- **Crecimiento:** Mantener el crecimiento de activos, pasivos y patrimonio no inferior a USD 10 millones anuales, con una rentabilidad esperada del 4% sobre el activo.
- **Dimensión del cliente Interno:** Componen los resultados esperados que fortalecerá y proporcionará el ambiente de trabajo.
- **Recursos humanos:** Profesionalizar a los funcionarios de la Cooperativa, de acuerdo con sus responsabilidades y funciones.
- **Estructura organizacional y procesos:** Adecuar e ejecutar la Estructura Orgánico Funcional de la Entidad de acuerdo con el marco regulatorio. Diseñar y aplicar los procesos básicos de la intermediación financiera
- **Dimensión del cliente externo:** Componen los resultados esperados que optimará la capacidad de la Cooperativa para indemnizar las necesidades de los socios.
- **Servicio / Productos:** Adecuar los productos y servicios de crédito y captaciones a las exigencias determinadas de los segmentos de socios y clientes.
- **Imagen Institucional:** Conservar la imagen institucional y la percepción de los socios de la Cooperativa en el mercado.
- **Cobertura:** Ampliar la cobertura geográfica en tres Oficinas en el período 2006-2009.
- **Dimensión de infraestructura y tecnología:** Componen los resultados requeridos sobre la optimización en el uso de los recursos institucionales.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

- **Infraestructura:** Erigir el local propio de la Matriz y dotarlo de la infraestructura necesaria a una Institución Financiera.
- **Tecnología:** Restablecer la tecnología informática de la Cooperativa.

Ubicación geográfica

Ubicación Macro



Ilustración 6-5: Ubicación macro de la cooperativa

Fuente: Google Maps

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

Ubicación Micro

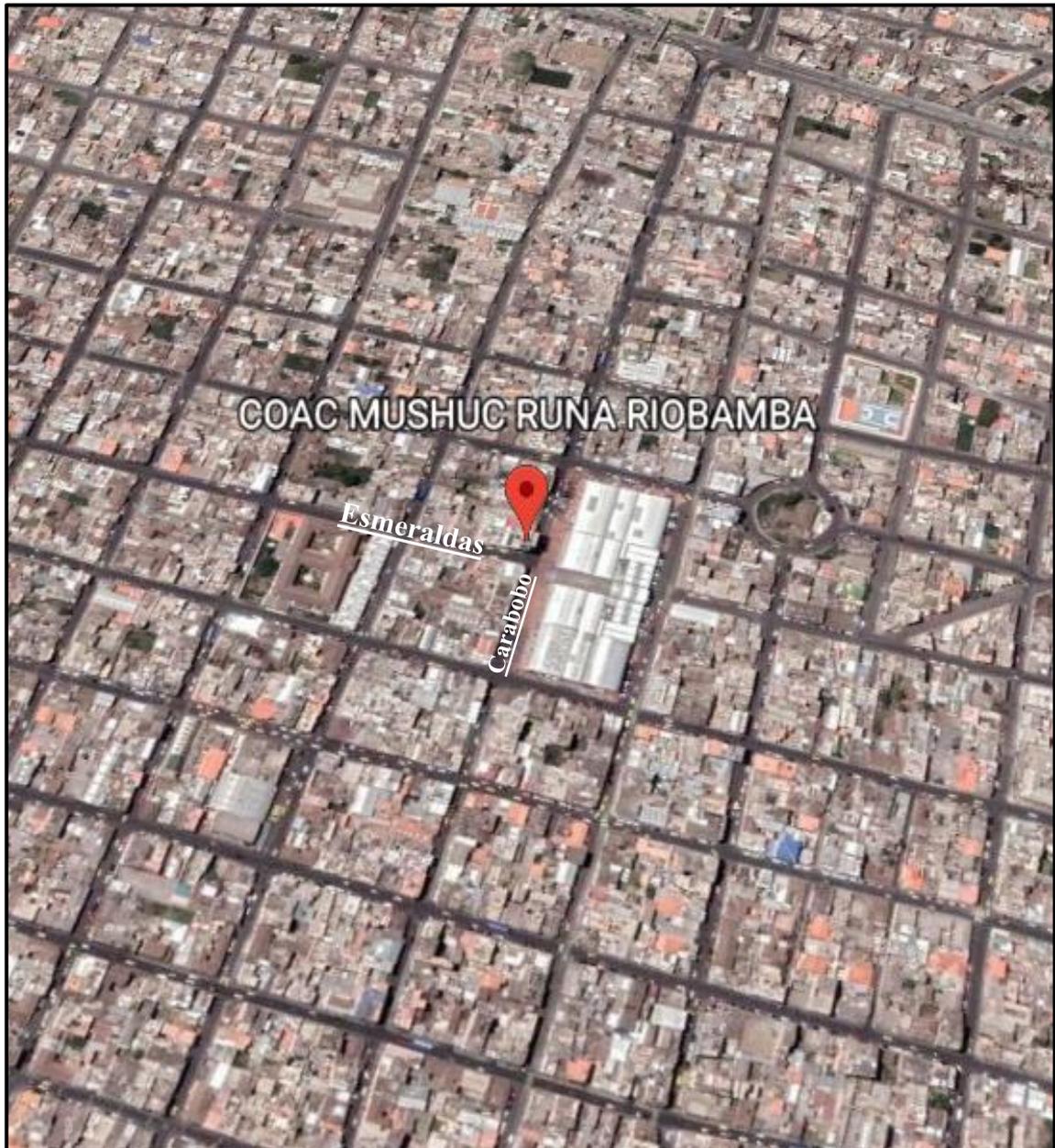


Ilustración 7-5: Ubicación micro de la cooperativa
Fuente: Google Maps

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

Organigrama Estructural



Ilustración 8-5: Organigrama funcional
Fuente: Cooperativa Mushuc Runa-Agencia Riobamba

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

Servicios de la Cooperativa

- **Ahorro a la vista**

Es una cuenta que usted tiene con Mushuc Runa, donde su dinero se conserva seguro, le permite tener libre medio de su capital, en el momento y lugar que lo desee, además está atesorando sus fondos en forma mensual, con los mejores intereses del mercado, sobre cualquier saldo; Mushuc Runa cuida de su dinero.

- **Depósito a plazo fijo**

Le permite fijar el período exacto en el que se forma su ahorro. Le permite operar más eficientemente su liquidez, ya que deposita por el plazo de días que precisa. Le da mayor rentabilidad, porque logra tasas de plazo fijo por depósitos que de otra manera hubieran sido mantenidos a la vista, son tasas de interés negociables.

- **Certificados de aportación**

Los certificados de contribución representan la participación de los socios en la Cooperativa. Los certificados de contribución son comunes y obligatorios. Los certificados de contribución comunes son aquellos que pueden ser retirados en cualquier tiempo. Los certificados de contribución obligatorios serán los entregados por los socios al momento de ser parte de la Cooperativa.

- **Ahorro encaje**

Ahorro obligatorio que los socios contribuyen cuando tienen crédito en la cooperativa, este los conserva durante el tiempo del crédito.

El mismo le utiliza para poder cancelar las últimas cuotas del crédito. Además, estos están captando un interés que se confirman a su cuenta de Encaje.

Para fortalecer la cultura del ahorro infantil se presenta Ñuca Yachana, el plan de ahorro estudiantil, en los cuales los estudiantes menores a 18 años pueden dividir su cuenta de ahorros con solo tres dólares de depósito inicial y constituir parte de la Institución financiera número uno del centro del país.

- **Mushuc tarjeta**

Si usted es socio de Mushuc Runa requiera su tarjeta en cualquiera de nuestras oficinas, directamente llenando una solicitud ya podrá referir con la Tarjeta " Mi Mushuc Runa".

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

- **Capacitación a los socios Mushuc Runa**

Cuenta con hombres y mujeres socios, todos por igual tienen oportunidad de considerar y tomar decisiones; la Gerencia General y personal administrativo dedica su tiempo para asesorar, habilitar a sus miles de asociados en disímiles prácticas y mercados que se presentan.

CREDITOS PARA TODA NECESIDAD TIPOS DE CREDITOS

Los tipos de créditos existentes son:

- **Productivo**

Son créditos corporativos consignados a las grandes y medianas empresas ineludibles a llevar contabilidad.

- **Vivienda**

Para compra o construcción de vivienda, también para regeneración de construcción ya existente.

- **Consumo**

Consignadas a satisfacer las necesidades inmediatas de los socios, como: salud, compra de electrodomésticos u otras necesidades.

Para Vehículos

Para la adquisición de vehículos

Para solventar gastos de educación.

De viaje Financiamiento para viajes turísticos

- **Microcrédito**

Productivo Financia proyectos de inversión para micro y medianas instituciones, primariamente en actividades de agricultura, ganadería, manufacturas, crianza de animales menores, artesanías, etc. Comercio especial

Para aumento de capital de trabajo Emergentes

Por calamidad doméstica o necesidad urgente

Solidario Créditos asociativos, para grupos organizados y con proyectos productivos

Financiamiento para viajes con convenciones de trabajo.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/12/2022

HOJA DE MARCAS

Tabla 22-5: Hoja de Marcas

Simbología	Significado
Ī	Información recopilada
✓	Verificado
©	Cotejado con documentación
∅	Información por comprobarse
H1-n	Hallazgo de auditoría
N/A	No aplica
μ	Ausencia de documentos
ō	Procedimiento correcto
&	Procedimiento incorrecto
P	Cumple con la política
ᑭ	Política incumplida
ᑭ	Normativa incumplida
H	No conformidades
@	Conformidades
P/I	Papel de trabajo proporcionado por la institución

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/12/2022

HOJA DE REFERENCIAS

Tabla 23-5: Hojas de Referencias

DESCRIPCIÓN	ABREVIATURA
Jorge Enrique Arias Esparza	JEAE
María Auxiliadora Falconí Tello	MAFT
Jazmin Magdalena Castillo Maldonado	JMCM
ARCHIVO PERMANENTE	AP
Orden de trabajo	AP1
Información general	AP2
Hoja de marcas y referencias	AP3
Programa de Auditoría	AP4
ARCHIVO CORRIENTE	AC
Orden de trabajo	OT
Carta de Compromiso	CC
Notificación de inicio de auditoría	NA
Visita preliminar	VP
Cuestionario para entrevista	CPE
Entrevista	ET
Notificación de inicio de auditoría	NIA
Carta de requerimiento de información	CR
Memorándum de planificación	MP
Análisis situacional	AS
Evaluación del control interno	ECCI
Flujograma del proceso crediticio	FPC
Evaluación del Proceso Crediticio de la COAC, mediante la Norma ISO 9001-2015	EPCCN
Hoja de hallazgos	HH
Convocatoria para comunicación de resultados	CC
Notificación de lectura de informe	NLI
Informe de auditoría de calidad	IA
Matriz de Seguimiento	MDS

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

PROGRAMA DE AUDITORÍA

ENTIDAD: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba.

ALCANCE: Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Objetivo General:

Ejecutar una Auditoría de Calidad al proceso crediticio a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2021, de acuerdo con las normas, técnicas y herramientas de auditoría, además se ordenará con la norma ISO 9001-2015, lo cual contribuirá en la emisión del informe en donde se comunicará las conclusiones y recomendaciones.

Objetivos específicos:

1. Reunir información que aporte con seguridad suficiente, competente y pertinente, por medio de las técnicas de auditoría, en el cual se despliegue el presente trabajo, de tal manera que se rindan excelentes resultados.
2. Formular una opinión en base de la seguridad obtenida para expresar el informe final de auditoría en el cual se instituya las conclusiones y recomendaciones.

Tabla 24-5: Programa de Auditoria

N°	PROCEDIMIENTO	REF PT	ELABORADO	
			POR:	FECHA:
	FASE I: PLANIFICACIÓN			
1	Orden de trabajo	OT	J.M.C.M	05/12/2022
2	Carta de Presentación	CP	J.M.C.M	05/12/2022
3	Notificación de inicio de auditoría	NIA	J.M.C.M	05/12/2022
4	Visita preliminar	VP	J.M.C.M	07/12/2022
5	Cuestionario para entrevista	CPE	J.M.C.M	07/12/2022
6	Entrevista	ET	J.M.C.M	08/12/2022
7	Carta de requerimiento de información	CR	J.M.C.M	08/12/2022
8	Memorándum de planificación	MP	J.M.C.M	12/12/2022
9	Análisis de situacional	AS	J.M.C.M	19/12/2022

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

	FASE II: EJECUCIÓN			
10	Evaluación del control interno	EC CI	J.M.C.M	26/12/2022
11	Flujograma del proceso crediticio	FPC	J.M.C.M	27/12/2022
12	Evaluación del Proceso Crediticio de la COAC, mediante la Norma ISO 9001-2015	EPCCN	J.M.C.M	10/01/2023
13	Hoja de hallazgos	HH	J.M.C.M	17/01/2023
	FASE III: COMUNICACIÓN DE RESULTADOS			
14	Convocatoria para comunicación de resultados	CC	J.M.C.M	25/01/2023
15	Notificación de lectura de informe	NLI	J.M.C.M	25/01/2023
16	Informe de auditoría de calidad	IA	J.M.C.M	30/01/2023
	FASE IV: SEGUIMIENTO			
17	Matriz de Seguimiento	MDS	J.M.C.M	05/02/2023

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

5.2 Archivo corriente

ARCHIVO CORRIENTE



MUSHUC RUNA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Institución:	Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba
Naturaleza:	Auditoría De Calidad
Período:	Del 01 de enero Al 31 de diciembre de 2021

Categoría:	Nombre:
JEFE DE EQUIPO	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
AUDITOR SENIOR	Ing. María Auxiliadora Falconí Tello
AUDITOR JUNIOR	Jazmin Magdalena Castillo Maldonado

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/12/2022

ÍNDICE DE ARCHIVO CORRIENTE

Tabla 25-5: Índice de archivo corriente

DESCRIPCIÓN	ABREVIATURA
Jorge Enrique Arias Esparza	JEAE
María Auxiliadora Falconí Tello	MAFT
Jazmin Magdalena Castillo Maldonado	JMCM
ARCHIVO PERMANENTE	AP
Orden de trabajo	AP1
Información general	AP2
Hoja de marcas y referencias	AP3
Programa de Auditoría	AP4
ARCHIVO CORRIENTE	AC
Orden de trabajo	OT
Carta de Compromiso	CC
Notificación de inicio de auditoría	NA
Visita preliminar	VP
Cuestionario para entrevista	CPE
Entrevista	ET
Notificación de inicio de auditoría	NIA
Carta de requerimiento de información	CR
Memorándum de planificación	MP
Análisis situacional	AS
Evaluación del control interno	ECCI
Flujograma del proceso crediticio	FPC
Evaluación del Proceso Crediticio de la COAC, mediante la Norma ISO 9001-2015	EPCCN
Hoja de hallazgos	HH
Convocatoria para comunicación de resultados	CC
Notificación de lectura de informe	NLI
Informe de auditoría de calidad	IA
Matriz de Seguimiento	MDS

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	05/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	05/12/2022

ASUNTO: ORDEN DE TRABAJO

OFICIO N° 01-2022

Riobamba; 05 de diciembre de 2022

Srta.

Jazmin Magdalena Castillo Maldonado

Auditor Junior

Presente;

De mi consideración:

Dado por hecho la firma del contrato de mutuo acuerdo entre las partes concernientes por ambas partes para la ejecución del trabajo de integración curricular a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA – AGENCIA RIOBAMBA, autorizo a usted efectuar la auditoria de calidad a la entidad antes mencionada, teniendo en cuenta la responsabilidad y pertinencia durante el desarrollo del trabajo.

El objetivo primordial que se debe cumplir es: Ejecutar la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2021, por medio del uso instrumentos y técnicas de auditoría, las cuales faculden la manifestación del informe preciso con conclusiones y recomendaciones que ayudaran al progreso de la calidad en el proceso crediticio.

De acuerdo con el tiempo estimado en el contrato establecido es de 90 días laborables, el cual incluirá el borrador del informe.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

JEFE DE EQUIPO

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/12/2022

ASUNTO: CARTA DE PRESENTACIÓN

OFICIO N° 02-2022

Riobamba; 05 de diciembre del 2022

Ing.

Cesar Pandi

**Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia
Riobamba**

Presente;

De nuestra consideración:

Por medio del presente, le comunicamos que, de acuerdo con su autorización para llevar a cabo una Auditoria de Calidad al proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba de la provincia de Chimborazo, oportuno al período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021, se tendrá como finalidad ejecutar un informe. El mismo que se establecerá en las normas y técnicas, el cual que nos permitirá conseguir evidencias suficientes y pertinentes para sostener nuestra opinión y emitir conclusiones y recomendaciones.

Equipo de Auditoría

La responsabilidad de la Auditoria de Calidad estará a cargo de:

CARGO	NOMBRE
Jefe de Equipo	Ing. Jorge Enrique Arias
Auditor Senior:	Ing. María Falconí Tello
Auditor Junior:	Srta. Jazmin Castillo Maldonado

Duración

La duración de este será al tanteo de 60 días laborables y 5 días adicionales.

Atentamente;

Ing. Jorge Arias

JEFE DE EQUIPO

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/12/2022

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE INICIO DE AUDITORÍA

OFICIO N° 03-2022

Riobamba; 05 de diciembre de 2022.

Ing.

César Pandi

Jefe de Agencia de Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

Presente. –

De mi consideración:

De conformidad con lo dispuesto, notifico a usted, que la tesista representante del trabajo de auditoría iniciará el proceso de Auditoría de Calidad en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2021.

Por lo cual solicitamos que se nos proporcione la información necesaria para la realización de la auditoría, así como la colaboración de todos los empleados de la entidad.

Agradecido de antemano su colaboración.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

JEFE DE EQUIPO

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/12/2022

VISITA PRELIMINAR**ASUNTO:** VISITA PRELIMINAR**DIRIGIDO A:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA DE RIOBAMBA**OFICIO N° 04-2022**

A las 9:30 de la mañana, el día 07 de diciembre de 2022 se ejecutó la visita al departamento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba, ubicada en las calles Esmeraldas y Carabobo, en la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

La primera información que se justifico es que esta entidad cuenta con instalaciones que son adecuadas para las personas que laboran dentro de la misma, además cuenta con un reloj biométrico el cual lleva moverse hace unos dos años, este reloj se halla en el primer piso en la parte posterior de la oficina de atención al cliente.

La hora de ingreso de los empleados a sus concernientes oficinas es a las 7h30 y la hora de almuerzo a las 13h00 el cual se verifica en que ningún departamento debe quedar sin ningún empleado, sino esperar que el otro regrese para poder ir a comer, y en algunos casos los empleados almuerzan en la cooperativa, experimentadamente solo se conviene una hora para almorzar desde el momento en el que salen a comer.

El edificio en el que se encuentra la cooperativa es propio, y este consta de ocho pisos, en el primer piso se halla cajas, jefe de cajas, atención al cliente y apertura de cuentas, en el segundo piso se localiza el área de cajas-inversiones, jefe de inversiones, archivo inversiones, y oficial de captaciones, en el tercer piso se encuentra el área de liquidadores, jefe de crédito, archivo de crédito, analista de crédito y secretaría de crédito, en el cuarto piso está colocada el área de cobranzas, información, jefa de cobranzas, sala de reuniones y departamento jurídico, en el quinto piso se encuentra el área de gerencia, jefes de agencia, sala de reuniones, departamento contable, y sala de reuniones gerencia, en el sexto piso se encuentra el área de call center, asesores de negocios, departamento técnico informático, séptimo piso se encuentra el área de utilería, cafetería, indagación y salón de usos múltiples, y en el último piso se halla el área de archivo general, sala de reuniones y departamento médico.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 07/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 07/12/2022

En relación con el ambiente laboral en la entidad trabajan 18 personas, en las que los canales de declaración no son tan eficientes. En cuanto a la comunicación que hay con el gerente, no se da de manera directa, sino por medio del jefe de agencia el cual se encarga de anunciar a los demás de empleados.

Una observación relevante en el proceso es que el jefe de agencia que no llega a una hora puntual y por cuestiones de reuniones o cobranzas no pasa muy perenne en la cooperativa, para lo cual no cuenta con un horario concreto para hacer la admisión de créditos.

En cuestión del cumplimiento en los informes dados por la cooperativa no hay ningún inmoral, lo cual se demostró que todos cumplen con esta política en todas las oficinas de la entidad.

Srta. Jazmin Castillo
Auditor Junior

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 07/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 07/12/2022

CUESTIONARIO PARA LA ENTREVISTA

Lugar y fecha: Riobamba; 07 de diciembre de 2022
Entrevistados: Ing. César Pandi, Ing. Juan Inga
Cargos: Jefe de Agencia, jefe de crédito
Hora: 10h00 am
Tiempo estimado de la entrevista: 90 minutos

Objetivo: Recopilar información inicial para presenciar en la realización de una auditoría de calidad frente a la norma ISO 9001:2015, que nos ayudará a asemejar no conformidades y oportunidades de progreso durante el proceso de la auditoría.

1. ¿En la Cooperativa se han ejecutado auditorías de calidad anteriormente?
2. ¿Concurren políticas de calidad dentro de la Cooperativa?
3. ¿La Cooperativa cuenta con un Sistema de gestión de calidad?
4. ¿Considera usted necesario la diligencia de una auditoría de calidad para confirmar la mejora continua en el proceso crediticio?
5. ¿Considera usted que el sistema de gerencia estratégica es primordial para la mejora continua?
6. ¿Existen objetivos de acuerdo con las ISO 9001-2015 que van conforme a las políticas de calidad determinadas en la entidad?
7. ¿La Cooperativa ejecuta mediciones sobre satisfacción al cliente en los servicios que brinda?
8. ¿El manual de procedimientos y políticas de crédito en la Cooperativa, accede la entrega oportuna de los créditos?
9. ¿Con que frecuencia se ejecuta un seguimiento a la programación de créditos?
10. ¿Los requisitos son los adecuados para los disímiles tipos créditos?
11. ¿La Cooperativa cuenta con un archivo pasivo y un archivo activo?
12. ¿En la entidad existen canales de comunicación de manera interna y externa?
13. ¿Los canales de comunicación son oportunos?
14. ¿Discurre usted que los procesos crediticios de la cooperativa deberían estar bajo evaluación que nivelen las conformidades y no conformidades?

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/12/2022

ENTREVISTA

Lugar y fecha: Riobamba; 08 de diciembre de 2022
Entrevistados: Ing. César Pandi
Cargo: Jefe de Agencia
Hora: 10h00 am
Tiempo estimado de la entrevista: 90 minutos

Objetivo: Recopilar información inicial para asistir en la realización de una auditoría de calidad frente a la norma ISO 9001:2015, que nos ayudará a identificar no conformidades y oportunidades de progreso durante el proceso de la auditoría.

1. ¿En la Cooperativa se han realizado auditorías de calidad anteriormente?

No, no se han realizado auditorías de calidad con anterioridad.

2. ¿Existen políticas de calidad dentro de la Cooperativa?

Sí, existen políticas de calidad, pero están son estipuladas dentro de la matriz y se deben emplear en cada una de las agencias o sucursales que tiene la Cooperativa.

3. ¿La Cooperativa cuenta con un Sistema de gestión de calidad?

Dentro de la agencia no se desarrolla un sistema de gestión de calidad, pero la matriz creo que si se lo iban a implementar.

4. ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de calidad para verificar el progreso continuo en el proceso crediticio?

Claro que sí, me parece que una auditoría de calidad sería una herramienta de ayuda para la verificación de la mejora continua en el proceso crediticio, lo cual le beneficiaría mucho a la cooperativa y la direccionaría a la búsqueda de acciones o estrategias que ayuden a sumar.

5. ¿Considera usted que el sistema de gerencia estratégica es fundamental para la mejora continua?

Me parece que sí, debido a que un sistema de gerencia estratégica se forja desde el liderazgo y esto ayudaría a la cooperativa a que se direcciona por un buen camino hacia el futuro, además que se llevara una adecuada administración, en base a la creación y aplicación de los objetivos que se estipulen para el alcance de las metas que se establezcan.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 08/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 08/12/2022

6. ¿Existen objetivos de acuerdo con las ISO 9001-2015 que van conforme a las políticas de calidad establecidas en la entidad?

Sí, si existen estos objetivos, pero se conoce que se han estipulado desde la matriz y cada agencia tiene el deber de hacer uso de estos para el alcance de metas.

7. ¿La Cooperativa realiza mediciones sobre satisfacción al cliente en los servicios que brinda?

Sí, se realizan de manera periódica por medio de cuestionarios en los cuales están formados por una serie de preguntas en relación con la satisfacción del cliente al momento de hacer uso o a ver algún producto o servicio que ofrezca la cooperativa.

8. ¿El manual de procedimientos y políticas de crédito en la Cooperativa, permite la entrega oportuna de los créditos?

Sí, este manual de procedimientos y políticas de créditos que posee la Cooperativa es de mucha ayuda en cada uno de los créditos, pero la entrega oportuna se da cuando el procedimiento de la agilidad de la gestión de los asesores de créditos.

9. ¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento a la programación de créditos?

El seguimiento a la programación de créditos se la hace de manera mensual para a ver a detalles ciertos aspectos puntuales de los créditos.

10. ¿Los requisitos son los adecuados para los diferentes tipos créditos?

Sí, totalmente los requisitos son los adecuados en los cuales se obtiene la información necesaria del socio o cliente para la otorgación de un crédito.

11. ¿La Cooperativa cuenta con un archivo pasivo y un archivo activo?

Por supuesto, la Cooperativa cuenta con estos archivos con documentación importante para la entidad.

12. ¿En la entidad existen canales de comunicación de manera interna y externa?

Sí, existe esta comunicación, pero en ciertas situaciones no el problema es que no se socializa de forma oportuna.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	08/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	08/12/2022

13. ¿Los canales de comunicación son oportunos?

No, pero se está tomando en cuenta que la comunicación llegue a todas las agencias y por supuesto a nosotros como empleados por medio de nuestros correos electrónicos,

14. ¿Considera usted que los procesos crediticios de la cooperativa deberían estar bajo evaluación que identifiquen las conformidades y no conformidades?

Sí, me parece que estos procesos deberían estar bajo esta evaluación, debido a que sería de ayuda para tomar decisiones o medidas importantes para la cooperativa.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 08/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 08/12/2022

ENTREVISTA

Lugar y fecha: Riobamba; 08 de diciembre de 2022
Entrevistados: Ing. Juan Inga
Cargo: Jefe de Crédito
Hora: 10h00 am
Tiempo estimado de la entrevista: 90 minutos

Objetivo: Recopilar información inicial para asistir en la realización de una auditoría de calidad frente a la norma ISO 9001:2015, que nos ayudará a identificar no conformidades y oportunidades de progreso durante el proceso de la auditoría.

1. ¿En la Cooperativa se han realizado auditorías de calidad anteriormente?

Con anterioridad no se han realizado auditorías de calidad, pero se han realizado auditorías internas, pero a ciertos procesos de créditos.

2. ¿Existen políticas de calidad dentro de la Cooperativa?

Sí existen políticas de calidad, se hacen uso de estas que hay en la matriz para todas las agencias, pero no se cumplen a cabalidad.

3. ¿La Cooperativa cuenta con un Sistema de gestión de calidad?

No, no hay un sistema de gestión de calidad en sí, pero se tienen en cuenta que los servicios o productos que ofrece la entidad sean de calidad.

4. ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de calidad para verificar la mejora continua en el proceso crediticio?

Sí, lo considero necesario, debido a que la aplicación de esta auditoría ayudará a ver el nivel de calidad en el proceso crediticio que se lleva a cabo en la cooperativa, y por ende esto ayudará a la verificación del progreso continua del proceso crediticio.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 08/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 08/12/2022

5. ¿Considera usted que el sistema de gerencia estratégica es fundamental la mejora continua?

Por supuesto, un sistema de gerencia estratégica es una herramienta muy importante para el progreso continuo, debido a que esta ayuda a generar estrategias las cuales se emplean dentro de la cooperativa y además se basa en el liderazgo el cual se enfoca en direccionar a la entidad hacia un futuro.

6. ¿Existen objetivos de acuerdo con las ISO 9001-2015 que van conforme a las políticas de calidad establecidas en la entidad?

En mi conocimiento se ha mencionado que en la matriz si se cuenta con estos objetivos, pero en la realidad se desconoce por la falta de socialización.

7. ¿La Cooperativa realiza mediciones sobre satisfacción al cliente en los servicios que brinda?

Sí, estas mediciones se realizan por medio de encuestas a los clientes o bueno en este caso socios y las mismas se realizan de forma periódica.

8. ¿El manual de procedimientos y políticas de crédito en la Cooperativa, permite la entrega oportuna de los créditos?

Sí, pero no se cumple en todos los créditos, debido a que depende de la gestión que realice cada asesor de crédito, si realiza los procesos rápidamente y tiene todos los documentos necesarios en carpeta, se da paso para ver si se hace el otorgamiento de crédito al cliente.

9. ¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento a la programación de créditos?

Se realiza de forma mensual en la cual se revisa a detalle la colocación, recuperación y morosidad de cada uno de los créditos.

10. ¿Los requisitos son los adecuados para los diferentes tipos créditos?

Sí, son los adecuados ya que van de acuerdo con el manual y además se puede observar si el cliente cumple con todos los requisitos para la obtención de un crédito.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 08/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 08/12/2022

11. ¿La Cooperativa cuenta con un archivo pasivo y un archivo activo?

La Cooperativa si cuenta con ambos archivos, especialmente existe un área en específico para los mismos, pero se denota la falta de personal, en este caso no hay un custodio de crédito.

12. ¿En la Cooperativa existen canales de comunicación de manera interna y externa?

Sí, en la Cooperativa si existen, pero en realidad se desconoce, debido a que no hay una buna comunicación.

13. ¿Los canales de comunicación son oportunos?

No, no son oportunos por la misma razón que existe una mala comunicación y se desconoce.

14. ¿Considera usted que los procesos crediticios de la cooperativa deberían estar bajo evaluación que identifiquen las conformidades y no conformidades?

Sí, considero que los procesos crediticios deberían estar bajo evaluación para que se puedan identificar las conformidades y no conformidades, para el conocimiento de las partes interesadas y así tomar medidas correctivas para el bienestar de la entidad.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	08/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	08/12/2022

ASUNTO: CARTA DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

OFICIO N° 05-2022

Riobamba; 08 de diciembre de 2022

Ing.

César Pandi

Jefe de Agencia de Riobamba de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

Presente. –

De mi consideración:

Por la presente, me permito requerir la debida información pertinente para la ejecución de la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa, comprendida en el período del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.

A continuación, le suministramos una lista de documentos e información que pretendemos para completar la auditoría:

- Marco jurídico (manuales)
- Estructura Orgánica
- Reglamentos del Consejo de administración, Vigilancia y Comité de Crédito.
- Políticas de la Cooperativa
- Los requisitos para los diferentes créditos que ofrece la Cooperativa
- Documentos de crédito (un caso)

Le agradecemos de antemano por su colaboración y le pedimos que nos facilite la información solicitada lo antes posible. Si tiene alguna pregunta o necesita aclaraciones agregados, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

Atentamente,

Ing. Jorge Arias

JEFE DE EQUIPO

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 08/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 08/12/2022

MEMORANDÚM DE PLANIFICACIÓN

ASUNTO: MEMORANDÚM DE PLANIFICACIÓN

OFICIO N° 06-2022

1. Antecedentes

La presente auditoría de Auditoría de Calidad se aplica al proceso crediticio de la COAC en el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, con el fin de verificar el nivel de calidad de esta, resaltando los aspectos más significativos durante el examen.

2. Motivo de la Auditoría

El jefe de agencia de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA DE RIOBAMBA ha solicitado se proceda a ejecutar este trabajo de integración curricular en relación con una Auditoría de Calidad al Proceso de Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia Riobamba provincia de Chimborazo, período 2021, el cual en conformidad será dirigida por el Ing. Jorge Arias en calidad de jefe de equipo con el motivo de establecer la gestión de la calidad del proceso crediticio.

3. Objetivo de la Auditoría

Objetivo General

- Ejecutar la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2021, para la satisfacción de las partes integradas.

Objetivos Específicos

- Preparar la planificación tanto general y específica que ayuden a precisar los criterios y ordenamientos de la auditoría.
- Ejecutar los procesos determinados mediante las diferentes herramientas que se manejan en esta fase para la evaluación de la calidad.
- Preparar el informe y comunicación de resultados, mediante los hallazgos que se consiguió en la diligencia de la auditoría.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	12/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	12/12/2022

4. Alcance

La auditoría de calidad se ejecutará en el período conveniente del 1 enero al 31 de diciembre de 2021 con el fin de analizar y verificar la efectividad de la gestión de la calidad en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo.

5. Conocimiento de la entidad y su base legal

Reseña histórica

Hasta finales del siglo XX, los indígenas eran estimados como personas de segunda clase, cortos de inteligencia, ineptos de asumir responsabilidades de alto riesgo, vagos e ignorantes. Hasta que fueron despertando de este largo letargo, y de a poco, cambiaron su manera de pensar, sacaron a flote talentos escondidos y se plantearon emprender con criterio institucional. Entonces, despertó el “hombre nuevo”, el mismo indígena, pero protegido de valores ancestrales, con espíritu guerrero y mentalidad triunfadora.

Actualmente, Mushuc Runa es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena más grande y solvente del Ecuador, cuenta con 26 oficinas a nivel nacional en las ciudades de Ambato, Huachi Chico, Pelileo, Píllaro, Latacunga, Machachi, Quito, Otavalo, Cotacachi, Ibarra, Riobamba, Guaranda, Puyo, Cuenca, Control Sur, Sinincay, Azogues, Biblián, La Troncal, Chordeleg, Jima, Guachapala, Güel, Sígsig, Gualaquiza, La Libertad (Santa Elena) y para el 2022 se incrementan dos agencias más en Quito (Carapungo al Norte, La mena al Sur); en la provincia de Guayas en Guayaquil y Durán. También en Machala. Además, existe una agencia virtual en Ambato.

Dentro de los servicios cuenta con cajeros automáticos a nivel nacional las 24 horas del día, intermediarios solidarios, tarjeta Visa de débito internacional, página web 24-7 para consultar la ubicación de todas las agencias, cajeros y representantes a nivel nacional.

Mushuc Runa revolucionó el sistema financiero de Ecuador, rompió paradigmas del cooperativismo tradicional que estuvo direccionado a prodigar créditos a las clases media y media alta, dejando de lado los sectores: indígena, campesino, urbano periférico y afro. Hoy la cooperativa cuenta con la confianza de todos los mecanismos sociales, así hablan sus indicadores. Más de 400 millones de activos, 250 mil socios, 57 millones de patrimonio, convierten a Mushuc Runa en la Cooperativa indígena más grande, seria y confiable del Ecuador.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	12/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	12/12/2022

Esta realidad percibida desde niño despertó la inteligencia institucional de Luis Alfonso Chango Pacha, oriundo de la comunidad San Luis de Chibuleo de la parroquia Juan Benigno Vela del cantón Ambato, que con clara visión de futuro se propuso formar una cooperativa de ahorro y crédito que creyera en los indígenas y protegiera sus iniciativas, al proyecto se sumaron algunos jóvenes indígenas de las comunidades de Chibuleo y Pilahuín.

Se trataba de un proyecto cargado de trascendencia social sin precursores en el sector indígena. Sin embargo, en la fatiga del proyecto más de uno dudó que el sueño se hiciera realidad. Pero su mentalizador nunca dio su brazo a torcer; desde 1995, luchó sin descanso por refrendar la institución financiera, golpeó puertas, pero no todas se abrieron. No obstante, la constancia pudo más que los obstáculos, es así que el 17 de diciembre de 1997 la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda., obtuvo su legalización para que operara en Ambato.

Los inicios no fueron fáciles, seis sillas, un escritorio, una máquina de escribir y tres mil sucres compusieron el patrimonio inicial. El primer local fue un garaje en la Plaza Urbina, centro de la ciudad de Ambato. Primeramente, las operaciones sólo se realizaban los lunes de feria; a medida que la demanda creció, la atención fue aumentando en forma paulatina, un nuevo local y servicios de calidad de domingo a domingo.

Fundamentación legal

La Cooperativa de ahorro y crédito Mushuc Runa - Hombre Nuevo Ltda. nace de la iniciativa de un grupo de jóvenes indígenas en el año de 1997, encaminada y administrada por indígenas emprendedores con la finalidad de auxiliar al crecimiento y desarrollo de los socios, en particular de los sectores urbanos marginal y rural, tradicionalmente destituidos de la banca formal. La Cooperativa inicia sus operaciones en enero de 1997 bajo la modalidad de Pre Cooperativa. El 17 de diciembre de 1997 se consigue el Acuerdo del Ministerio de Bienestar Social No.1820 y el 28 de febrero de 1998 se produce el lanzamiento oficial de la Cooperativa.

Jurídicamente la Entidad se halla bajo supervisión del Ministerio de Bienestar Social, conforme lo establece la Ley de Cooperativas, no obstante, a la presente fecha ésta cumple con las obligaciones determinadas por los Decretos Ejecutivos 2132 y 3050 para pasar al control de la Superintendencia de Bancos, que de acuerdo a la evaluación elaborada por esta Institución se prevé que se reunirá a su control en el primer trimestre del 2004.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	12/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	12/12/2022

El domicilio y casa Matriz se encuentra ubicado en la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua (Sierra Centro del Ecuador) con una oficina en Ambato y con oficinas operativas en los cantones Pelileo (Tungurahua), Píllaro (Tungurahua) que empezaron a moverse a partir de Julio del 2002, Riobamba (Chimborazo) en enero del 2003, Latacunga (Cotopaxi) en enero del 2004, Guaranda (Bolívar) en septiembre del 2004, Puyo (Pastaza) en marzo del 2006 y Machachi en mayo del 2006.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 12/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 12/12/2022

6. Organigrama Estructural

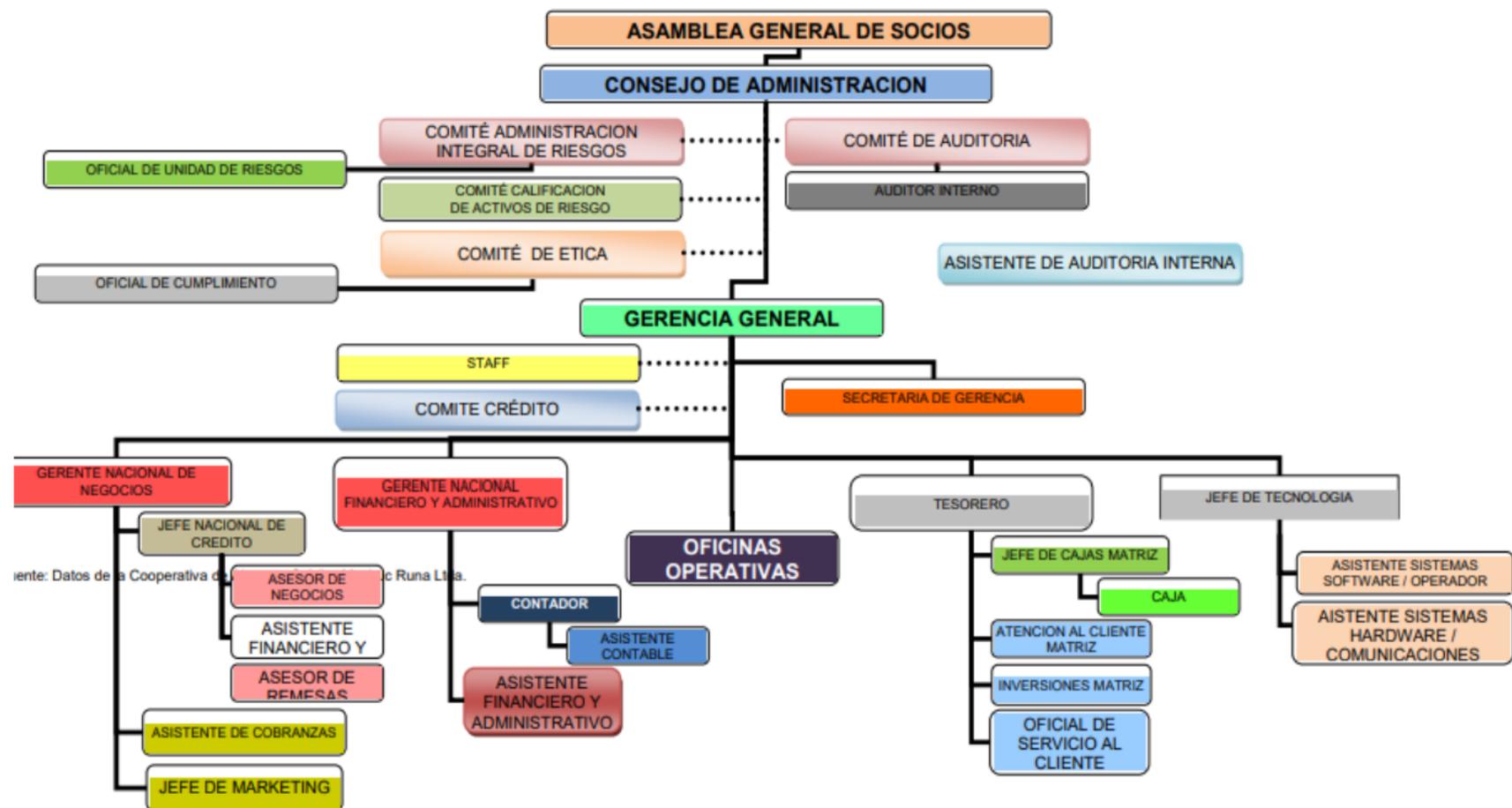


Ilustración 9-5: Organigrama Estructural
Fuente: Cooperativa Mushuc Runa-Agencia Riobamba

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	12/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	12/12/2022

7. Mapa de Procesos

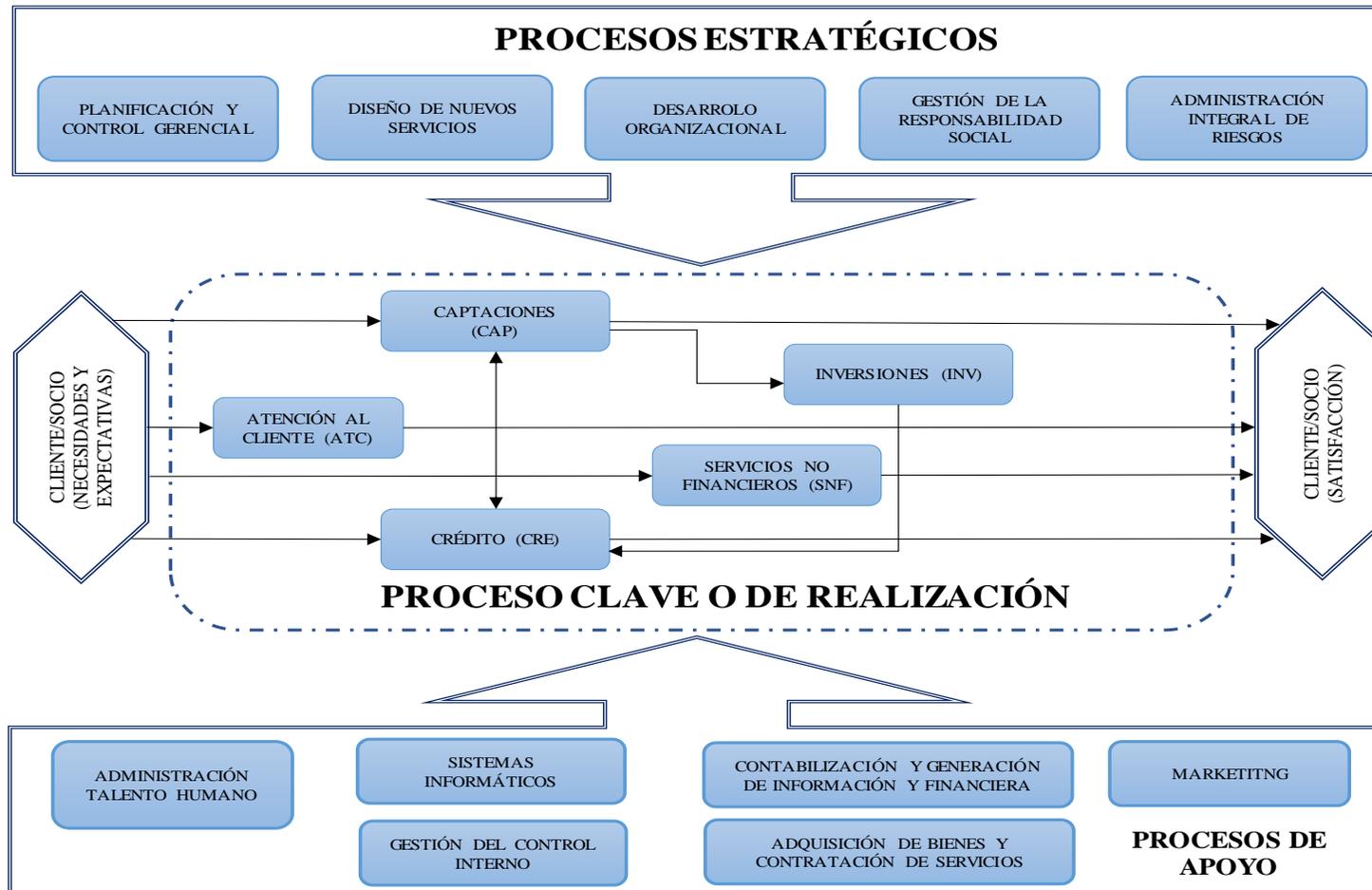


Ilustración 10-5: Mapa de procesos
Elaborado por: Castillo, J. (2022)

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 12/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 12/12/2022

8. Misión y objetivos institucionales

Misión

Brindar en forma integral productos y servicios financieros de calidad, bajo principios de prudencia financiera y de riesgos, manteniendo la identidad y los valores culturales, buscando y promoviendo el sumak kawsay de nuestros socios y clientes, y protegiendo la pacha mama.

Visión

Ser una Institución de reconocido prestigio, solvente, competitiva, líder y modelo en la prestación de productos y servicios financieros a nivel nacional, manteniendo y promoviendo la identidad y los valores culturales.

Objetivos

- Impulsar el desarrollo social y económico de los socios y clientes de Mushuc Runa

Objetivos específicos

- **Dimensión Financiera:** Alcanzan los resultados esperados que se demostrarán en los Estados Financieros de la Cooperativa
- **Estructura Financiera:** Consolidar la posición financiera de la Cooperativa en función de las recomendaciones de prudencia financiera acorde el marco regulatorio vigente.
- **Crecimiento:** Mantener el crecimiento de activos, pasivos y patrimonio no inferior a USD 10 millones anuales, con una rentabilidad esperada del 4% sobre el activo.
- **Dimensión del cliente Interno:** Componen los resultados esperados que fortalecerá y facilitará el ambiente de trabajo.
- **Recursos humanos:** Profesionalizar a los funcionarios de la Cooperativa, de acuerdo con sus responsabilidades y funciones.
- **Estructura organizacional y procesos:** Adecuar e ejecutar la Estructura Orgánico Funcional de la Entidad de acuerdo con el marco regulatorio. Diseñar y emplear los procesos básicos de la intermediación financiera
- **Dimensión del cliente externo:** Componen los resultados esperados que optimará la capacidad de la Cooperativa para satisfacer las necesidades de los socios.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	12/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	12/12/2022

- **Servicio / Productos:** Adecuar los productos y servicios de crédito y captaciones a las exigencias específicas de los segmentos de socios y clientes.
- **Imagen Institucional:** Conservar la imagen institucional y la penetración de los socios de la Cooperativa en el mercado.
- **Cobertura:** Aumentar la cobertura geográfica en tres Oficinas en el período 2006-2009.
- **Dimensión de infraestructura y tecnología:** Componen los resultados esperados sobre la optimización en el uso de los recursos institucionales.
- **Infraestructura:** Construir el local propio de la Matriz y dotarlo de la infraestructura necesaria a una Institución Financiera.
- **Tecnología:** Reestablecer la tecnología informática de la Cooperativa.

9. Valores

- Empezar negocios éticos, que favorezcan al desarrollo del país, actuando con lucidez y practicando una competencia leal.
- Conservar ambiente de trabajo en el cual la sumisión a la persona sea una obligación, se confíe en el individuo, se origine el trabajo en equipo.
- Formar líderes, innovadores, creativos y complicados con los principios fundamentales de la Institución.
- Fomentar y desplegar la identidad cultural.
- Promover el progreso socioeconómico de sus asociados y de la comunidad, mediante la prestación de servicios financieros, equivalentes y complementarios a socios y terceros en el marco de las operaciones explícitas en el Título Quinto del Decreto Ejecutivo 2132 con las excepciones y prohibiciones contempladas en el mismo y en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.
- Fomentar el ahorro de la comunidad.
- Fomentar, a través de sus servicios, los compendios de la autoayuda, autogestión y autocontrol como base fundamental del ejercicio y desarrollo de la Cooperativa.
- Suscitar su relación y/o integración con otras entidades nacionales y/o extranjeras, en procura de conservar convenios de cooperación que favorezcan al fortalecimiento de la Institución y del sistema cooperativo.
- Alcanzar fuentes de financiamiento interno y/o externo, que fueren necesarios y útiles para el desarrollo institucional y de sus asociados.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 12/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 12/12/2022

- Instituir otros servicios no financieros que favorezcan al progreso miento social y económico de sus miembros, con las limitaciones pronosticadas en el literal b) del artículo 46 del Decreto Ejecutivo 2132; y;
- Promover el incremento de la membresía de socios y terceros a la Cooperativa, tendiente a su consolidación y desarrollo.

10. Principales servicios

Servicios de la Cooperativa

- **Ahorro a la vista**

Es una cuenta que usted tiene con Mushuc Runa, donde su dinero se conserva seguro, le permite tener libre recurso de su capital, en el momento y lugar que lo desee, además está capitalizando sus fondos en forma mensual, con los excelentes intereses del mercado, sobre cualquier saldo; Mushuc Runa cuida de su dinero. Pueden ser abiertas a nombre de una o más personas, ya sean naturales o jurídicas. No se cobra sustento de cuenta.

- **Depósito a plazo fijo**

Le permite establecer el período exacto en el que se compone su ahorro. Le permite operar más eficientemente su liquidez, ya que deposita por el plazo de días que necesita. Le da mayor rentabilidad, porque logra tasas de plazo fijo por depósitos que de otro carácter hubieran sido continuos a la vista, son tasas de interés negociables. El cliente siempre está indudable con su depósito, no deja de descubrir interés así pase su tiempo de vencimiento.

- **Certificados de aportación**

Los certificados de aportación simbolizan la participación de los socios en la Cooperativa. Los certificados de contribución son comunes y obligatorios. Los certificados de contribución comunes son aquellos que pueden ser retirados en cualquier tiempo. Los certificados de contribución obligatorios serán los transmitidos por los socios al momento de ser parte de la Cooperativa.

- **Ahorro encaje**

Ahorro obligatorio que los socios contribuyen cuando tienen crédito en la cooperativa, este los mantiene durante el tiempo del crédito.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	12/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	12/12/2022

El mismo le utiliza para poder cancelar las últimas cuotas del crédito. Además, estos están captando un interés que se confirman a su cuenta de Encaje.

Para fortalecer la cultura del ahorro infantil se presenta Ñuca Yachana, el plan de ahorro estudiantil, en los cuales los estudiantes menores a 18 años pueden apartar su cuenta de ahorros con solo tres dólares de depósito inicial y formar parte de la Institución financiera número uno del centro del país.

- **Mushuc tarjeta**

Si usted es socio de Mushuc Runa invite su tarjeta en cualquiera de nuestras oficinas, simplemente llenando una solicitud ya podrá contar con la Tarjeta " Mi Mushuc Runa".

- **Capacitación a los socios Mushuc Runa**

Cuenta con hombres y mujeres socios, todos por igual tienen oportunidad de juzgar y tomar decisiones; la Gerencia General y personal administrativo dedica su tiempo para asesorar, capacitar a sus miles de asociados en disímiles prácticas y mercados que se presentan.

Créditos para toda necesidad

Los tipos de créditos efectivos son:

- **Productivo**

Son créditos corporativos destinados a las grandes y medianas empresas ineludibles a llevar contabilidad.

- **Vivienda**

Para compra o edificación de vivienda, también para remodelación de construcción ya efectivo.

- **Consumo**

Destinadas a satisfacer las necesidades contiguas de los socios, como: salud, compra de electrodomésticos u otras necesidades.

Para Vehículos

Para la adquisición de vehículos

Para solventar gastos de educación.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	12/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	12/12/2022

De viaje Financiamiento para viajes turísticos

- **Microcrédito**

Productivo Financia proyectos de inversión para micro y medianas empresas, importantemente en actividades de agricultura, ganadería, manufacturas, crianza de animales menores, artesanías, etc. Comercio especial

Para aumento de capital de trabajo Emergentes

Por calamidad doméstica o necesidad urgente

Solidario Créditos asociativos, para grupos organizados y con proyectos productivos

Financiamiento para viajes con contratos de trabajo.

11. Nómina de directivos principales

Tabla 26-5: Nómina de directivos principales

Principales directivos	
Apellidos y Nombres	Cargo
Ghango Pacha Luis Alfonso	Gerente General
Consejo de Administración	
Llambo Chalan José Feliciano	Presidente
Pomaquiza Agualolngo Segundo Alberto	Vicepresidente
Masaquiza Masaquiza Byron Daniel	Secretario
Velastegui Chasi Jessica Abigail	Vocal
Sagñay Guashpa Mónica Paola	Vocal
Consejo de Vigilancia	
Mungabusi Masabanda Segundo Francisco	Presidente
Tiupul Urquizo Luz María	Vicepresidente
Masaquiza Sailema Marcelo Steveen	Secretario

12. Recursos a humanos

Tabla 27-5: Recursos humanos

Jefe de Equipo	Ing. Jorge Enrique Arias Esparza
Auditor Senior	Ing. María Auxiliadora Falconí Tello
Auditor Junior	Srta. Jazmin Magdalena Castillo Maldonado

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	12/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	12/12/2022

13. Puntos de interés

Inspeccionar en base a la planificación estratégica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba, provincia de Chimborazo, las cuestiones internas y externas en el proceso crediticio de la cooperativa mediante la relación con la Norma ISO 9001-2015.

14. Componentes a analizar en la auditoría

- Estructura organizacional
- Mapa de procesos: captaciones y recepciones

15. Tiempo estimado

El tiempo estimado es de 60 días laborables y 10 días adicional por diversas circunstancias.

16. Resultados de la Auditoría

Después de emplear la auditoría de calidad, se dará paso al informe de auditoría de calidad proporcionado al período del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021, el cual será entregado a la autoridad proporcionado siendo la base para la toma de decisiones en la cooperativa y tomar medidas correccionales de acuerdo con el resultado de la auditoría.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	12/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	12/12/2022

MATRIZ FODA

Tabla 28-5: Matriz FODA

FORTALEZAS		
Serna (1999, p. 31) define las Fortalezas como “actividades y atributos internos de una organización que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos de una institución.		
F1	Tasa de interés baja en los préstamos	La tasa activa referencial que presta la Cooperativa es de 8.50%, la cual en relación con otras cooperativas es menor, lo cual hace que sus clientes siempre los prefieran.
F2	Amplia red de sucursales y cajeros automáticos	La Cooperativa cuenta con una serie de sucursales en lugares estratégicos del Ecuador en donde tienen una gran acogida, además que cada una de estas cuentan con cajeros automáticos.
F3	Fidelidad de los clientes	Los clientes que posee la COAC son muy fieles por la calidad de los servicios y productos que ofrece la entidad.
F4	Experiencia y conocimiento del mercado local	Por el tiempo que posee la cooperativa de estar en el mercado, su conocimiento en el mismo es fundamental, debido a que ha sabido trazar muy buenas estrategias para mantenerse en el mismo e ir alcanzando cada una de sus metas.
F5	Responsabilidad social y ética en las operaciones	Las operaciones que se llevan a cabo dentro de la entidad se ha evidenciado que se dan de manera transparente, responsable y sobre todo dando importancia a la satisfacción al cliente.
F6	Buena imagen y reputación en la sociedad.	A lo largo del tiempo la cooperativa se ha conocido por orientarse a seguir cada uno de los valores de los cuales describe, dando una buena imagen y reputación

Comentario: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa-Agencia Riobamba presenta seis fortalezas de las cuales se encuentra la constancia de sus clientes que es muy transcendental en esta entidad debido a que los clientes o socios siempre distinguen y hacen uso de sus servicios o productos, además de la tasa de interés baja en los préstamos dependiendo en que mes se oferte algún préstamo en especial.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	19/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	19/12/2022

DEBILIDADES		
Serna (1999, p. 31) define a las debilidades como “actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de una empresa”.		
D1	Falta de diversificación de productos financieros	En la entidad hace falta una variedad de productos financieros a pedido de los clientes, pero en algunos casos solo estos se dan por temporadas.
D2	Limitaciones en tamaño y capitalización	En la Cooperativa cuenta con ciertas limitaciones en tamaño y capitalización, debido a que hay una gran inversión de por medio en las diferentes sucursales.
D3	Problemas de la eficiencia en la gestión	En la Cooperativa se reconoce que hay una falta de planificación adecuada, y por ende si no se planifica adecuadamente, es posible que se pierda tiempo y recursos en tareas innecesarias.
D4	Mala comunicación entre el personal	De manera en que las sucursales están retiradas de la matriz, no se tiene una comunicación buena o de forma directa con los empleados.
D5	Escasa capacitación y formación del personal.	La falta de capacitación trae problemas a la entidad, debido a que, si los empleados no están capacitados adecuadamente, es posible que cometan errores o que no sepan cómo utilizar eficientemente los recursos disponibles.
D6	Falta de inversión en tecnología y digitalización.	Se da por la falta de conocimiento tecnológico o porque algunos miembros de la cooperativa pueden no tener el conocimiento o la experiencia para entender la importancia de la tecnología y cómo puede mejorar su negocio.

Comentario: En cuanto a las debilidades, la cooperativa tiene una escasa capacitación y formación del personal, parte clave para el desempeño de la entidad y el alcance de metas y objetivos, esto trae logro una serie de consecuencias sino se toma medidas reformatorias para la innovación de esta en una fortaleza para la cooperativa.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	19/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	19/12/2022

OPORTUNIDADES		
Serna (1999, p.31) las oportunidades son “eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de ésta, si se aprovechan de forma oportuna y adecuada.		
O1	Crecimiento del mercado financiero	Un mercado financiero en crecimiento ofrece más oportunidades para obtener financiamiento, ya sea a través de préstamos bancarios, inversiones de capital o emisiones de bonos.
O2	Nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente	En la actualidad se cuenta con ayuda de la tecnología para dar paso a la mejora de la entidad, en relación con la satisfacción al cliente.
O3	Oportunidad de colaboración con otras cooperativas.	La oportunidad de asociarse con otras cooperativas en relación de brindar nuevos servicios y así diversificar los productos financieros.
O4	Expansión geográfica y diversificación de productos financieros	Reconocer lugares estratégicos en el país en donde se puede expandir y crear nuevas sucursales en donde haya una buena acogida de las personas y se oferten nuevos productos financieros.
O5	Cambio en las preferencias de los clientes hacia servicios financieros sostenibles	Que los clientes prefieran servicios sostenibles es una gran oportunidad que se presenta en la cooperativa, debido a que la mayoría de sus servicios y productos financieros son sostenibles.
O6	Mayor acceso a los servicios financieros a través de la banca en línea y móvil	Si se aprovecha la oportunidad de establecer una banca en línea o móvil, sería un éxito para la cooperativa, debido a que tendría una gran acogida por parte de los socios.

Comentario: Con relación a las oportunidades cuenta con varias de las cuales podría servir para realzar su potencial como cooperativa en lo cual le ayudaría a ostentar más socios y por ende ayudaría a la satisfacción de estos.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	19/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	19/12/2022

AMENAZAS		
Serna (1999, p.31) menciona que las amenazas son “eventos, hechos o tendencias en el entorno de una organización que inhiben, limitan o dificultan su desarrollo operativo”.		
A1	Competencia de bancos y otras instituciones financieras.	La cantidad de bancos y otras instituciones financieras es una amenaza evidente, la cual para la cooperativa debe estar a la altura para la competencia en una constante mejora continua.
A2	Regulaciones cambiantes del gobierno	Los cambios en las regulaciones pueden requerir inversiones adicionales en cumplimiento y capacitación, lo que aumenta los costos operativos.
A3	Cambio en las preferencias de los clientes hacia las bancas en línea.	El cambio en las preferencias de los clientes hacia lo nuevo y en este caso a las bancas en línea, es una amenaza, que se puede aprovechar si se tiene en cuenta las opiniones de los socios.
A4	Cambios económicos y políticos inestables	Los cambios económicos y políticos inestables pueden generar incertidumbre sobre el futuro, lo que dificulta la planificación a largo plazo.
A5	Incertidumbre y volatilidad en los mercados financieros	La incertidumbre y la volatilidad en los mercados financieros pueden aumentar el riesgo sistémico, ya que pueden afectar a varios mercados financieros y a varias instituciones financieras a la vez en este caso las cooperativas, generando una cascada de pérdidas.
A6	Crisis económica y social	Una crisis económica y social puede generar un aumento de la morosidad, ya que los miembros de la cooperativa pueden tener dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras.

Comentario: Las amenazas que se justifican en la cooperativa como un factor del macroentorno, con las que se deben tener muy en cuenta para impedir problemas y sobre todo saber mitigar riesgos que se pueden exhibir en la cooperativa, todas y cada una de ellas son muy indicadoras.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	19/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	19/12/2022

MATRIZ DE CORRELACIÓN FO

Tabla 29-5: Matriz de correlación FO

<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> F O </div>		O1	O2	O3	O4	O5	O6	TOTAL	
		Crecimiento del mercado financiero	Nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente	Oportunidad de colaboración con otras cooperativas.	Expansión geográfica y diversificación de productos financieros	Cambio en las preferencias de los clientes hacia servicios financieros sostenibles	Mayor acceso a los servicios financieros a través de la banca en línea y móvil	Total	Porcentaje
F1	Tasa de interés baja en los préstamos	5	1	1	5	3	1	16	13%
F2	Amplia red de sucursales y cajeros automáticos	3	5	3	5	1	3	20	16%
F3	Fidelidad de los clientes	5	5	5	5	5	3	28	23%
F4	Experiencia y conocimiento del mercado local	5	1	3	5	3	1	18	15%
F5	Responsabilidad social y ética en las operaciones	5	3	3	3	5	3	22	18%
F6	Buena imagen y reputación en la sociedad.	3	1	3	5	3	3	18	15%
TOTAL		26	16	18	28	20	14	122	100%
PORCENTAJE		21%	13%	15%	23%	16%	11%	100%	

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba, se logró fijar que su mayor fortaleza es la fidelidad de sus clientes con un 28%, mientras que otro valor indicador entre las fortalezas que tiene la entidad, es la responsabilidad social y ética que tiene un valor del 22%, sin embargo, una de sus mayores oportunidad es la diversión geográfica y diversificación de productos financieros con un valor de 28%, seguido de la oportunidad del crecimiento del mercado financiero con un 26%.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 19/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 19/12/2022

MATRIZ DE CORRELACIÓN DA

Tabla 30-5: Matriz de correlación DA

A \ D		D1	D2	D3	D4	D5	D6	TOTAL	
		Falta de diversificación de productos financieros	Limitaciones en tamaño y capitalización	Problemas de la eficiencia en la gestión	Mala comunicación entre el personal	Escasa capacitación y formación del personal.	Falta de inversión en tecnología y digitalización.	Total	Porcentaje
A1	Competencia de bancos y otras instituciones financieras.	5	3	5	1	5	5	24	24%
A2	Regulaciones cambiantes del gobierno	1	3	1	1	1	1	8	8%
A3	Cambio en las preferencias de los clientes hacia las bancas en línea.	5	1	1	3	5	5	20	20%
A4	Cambios económicos y políticos inestables	5	5	5	1	3	3	22	22%
A5	Incertidumbre y volatilidad en los mercados financieros	1	3	1	1	3	1	10	10%
A6	Crisis económica y social	5	5	3	1	1	3	18	18%
TOTAL		22	20	16	8	18	18	102	100%
PORCENTAJE		22%	20%	16%	8%	18%	18%	100%	

Análisis: En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba, se estableció que su mayor debilidad es la falta de transformación de productos financieros con un valor del 22%, mientras que la mayor amenaza que presenta es la capacidad de bancos y otras instituciones financieras, la cual posee un valor indicador del 24%.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 19/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 19/12/2022

MATRIZ DE PRIORIDADES INTERNAS

Tabla 31-5: Matriz de prioridades internas

VARIABLES INTERNAS		
%	CÓDIGO	FORTALEZAS
28%	F3	Fidelidad de los clientes
22%	F5	Responsabilidad social y ética en las operaciones
20%	F2	Amplia red de sucursales y cajeros automáticos
18%	F4	Experiencia y conocimiento del mercado local
18%	F6	Buena imagen y reputación en la sociedad.
16%	F1	Tasa de interés baja en los préstamos

VARIABLES INTERNAS		
%	CÓDIGO	DEBILIDADES
22%	D1	Falta de diversificación de productos financieros
20%	D2	Limitaciones en tamaño y capitalización
18%	D5	Escasa capacitación y formación del personal.
18%	D6	Falta de inversión en tecnología y digitalización.
16%	D3	Problemas de la eficiencia en la gestión
8%	D4	Mala comunicación entre el personal

Análisis: En cuanto a las variables internas de la Cooperativa, como lo son las fortalezas y las debilidades, se puede demostrar que existe una fortaleza con un valor indicador del 28%, mientras que la debilidad más alta que se pudo apreciar tiene un valor del 22%, que es menor que el de la mayor fortaleza, pero se debe tomar medidas que ayuden a increpar estos puntos negativos.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	19/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	19/12/2022

MATRIZ DE PRIORIDADES EXTERNAS

Tabla 32-5: Matriz de prioridades externas

VARIABLES EXTERNAS		
%	CÓDIGO	OPORTUNIDADES
28%	O4	Expansión geográfica y diversificación de productos financieros
26%	O1	Crecimiento del mercado financiero
20%	O5	Cambio en las preferencias de los clientes hacia servicios financieros sostenibles
18%	O3	Oportunidad de colaboración con otras cooperativas.
16%	O2	Nuevas tecnologías para progreso r la experiencia del cliente
14%	O6	Mayor acceso a los servicios financieros a través de la banca en línea y móvil
VARIABLES EXTERNAS		
%	CÓDIGO	AMENAZAS
24%	A1	Competencia de bancos y otras instituciones financieras.
22%	A4	Cambios económicos y políticos inestables
20%	A3	Cambio en las preferencias de los clientes hacia las bancas en línea.
18%	A6	Crisis económica y social
10%	A5	Incertidumbre y volatilidad en los mercados financieros
8%	A2	Regulaciones cambiantes del gobierno

Análisis: En relación con las variables externas o del macroentorno, se puede estimar que existe una oportunidad con un valor indicador del 28%, que es mayor al de la debilidad que tiene un 24%, pero en cualquier caso se debe tener en cuenta para tomar medidas correctoras.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	19/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	19/12/2022

FODA PRIORIZADO

Tabla 33-5: FODA PRIORIZADO

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Fidelidad de los clientes	O1	Expansión geográfica y diversificación de productos financieros
F2	Responsabilidad social y ética en las operaciones	O2	Crecimiento del mercado financiero
F3	Amplia red de sucursales y cajeros automáticos	O3	Cambio en las preferencias de los clientes hacia servicios financieros sostenibles
F4	Experiencia y conocimiento del mercado local	O4	Oportunidad de colaboración con otras cooperativas.
F5	Buena imagen y reputación en la sociedad.	O5	Nuevas tecnologías para mejorar la experiencia del cliente
F6	Tasa de interés baja en los préstamos	O6	Mayor acceso a los servicios financieros a través de la banca en línea y móvil
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	Falta de diversificación de productos financieros	A1	Competencia de bancos y otras instituciones financieras.
D2	Limitaciones en tamaño y capitalización	A2	Cambios económicos y políticos inestables
D3	Escasa capacitación y formación del personal.	A3	Cambio en las preferencias de los clientes hacia las bancas en línea.
D4	Falta de inversión en tecnología y digitalización.	A4	Crisis económica y social
D5	Problemas de la eficiencia en la gestión	A5	Incertidumbre y volatilidad en los mercados financieros
D6	Mala comunicación entre el personal	A6	Regulaciones cambiantes del gobierno

Análisis: Por medio de las matrices de correlación, se fijó la ponderación de las variables tanto internas como externas, para la transformación de este FODA priorizado, instituyendo un orden de acuerdo con el impacto que alcanza cada una de estas variables, en donde como su fortaleza primordial es la fidelidad de sus clientes, su mayor oportunidad que tiene la cooperativa es la expansión geográfica y variación de productos financieros, una de sus primordiales debilidades la falta de transformación de productos financieros, y como su primordial amenaza es la competencia de bancos y otras instituciones financieras.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	19/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	19/12/2022

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
COSO II

Entidad: Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba

Motivo del examen: Evidenciar el nivel de confianza y riesgo que hay en la Cooperativa y así dar a ver a las partes interesadas del resultado.

Tabla 34-5: Componente: Ambiente de control

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL					
N o	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un código de conducta en la cooperativa previamente establecido?	X			
2	¿La cooperativa cuenta con manual de funciones?	X			
3	¿Hay procedimientos claros para la selección del personal en la cooperativa?	X			
4	¿En la entidad se da una capacitación al personal de forma periódica?		X		H1-n: En la cooperativa no dan capacitaciones de forma periódica
5	¿Se aplica normas, principios y políticas, para ejecutar el proceso de créditos?	X			
6	¿Existen medidas para prevenir o detectar fraude o abuso en la cooperativa?	X			
TOTAL		5	1		

Fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100 = \frac{5}{6} * 100 = 83,33\%$$

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de riesgo		

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 26/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 26/12/2022

Análisis: En la entidad cuenta con un nivel de confianza alto con un 83,33%, este porcentaje se debe a que la entidad cuenta con un código de conducta, tiene un manual de funciones, además que emplea ordenamientos claros para selección del personal, y esta cooperativa hace uso de normas, compendios y políticas para ejecutar proceso de créditos, teniendo medidas para advertir o detestar fraude o abuso en la misma; con este resultado se seguridad que la entidad cuenta con un nivel bajo en riesgo con un valor porcentual del 16,67%, debido a que no se ejecutan capacitaciones periódicas al personal, esto puede darse por la mala organización, pero se puede fijar que hay un sano entorno de control, pero se debe tener en cuenta las debilidades que presenta la cooperativa, para poder tomar medidas correctivas.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 26/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 26/12/2022

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
COSO II

Tabla 35-5: Componente: Establecimiento de objetivos

COMPONENTE: ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Los objetivos de la organización son claros y concretos?	X			
2	¿Los objetivos están alineados con la Norma ISO 9001-2015?		X		H2-n: Los objetivos no se encuentran alineados con la norma ISO 9001-2015
3	¿Los objetivos se establecen para todos los niveles y áreas clave de la organización?	X			
4	¿Los objetivos se evalúan y actualizan regularmente?	X			
5	¿En la entidad los objetivos que se plantean han llevado a la consecución de metas?	X			
TOTAL		Σ 4	1		

Fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100 = \frac{4}{5} * 100 = 80\%$$

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de riesgo		

Análisis: La Cooperativa cuenta con una confianza con el 80%, lo cual figura que es un nivel alto, debido a que cuenta con objetivos claros y determinados, además estos objetivos se instituyen para todos los niveles y áreas clave de la entidad, los mismos que han deteriorado a la logro de metas de la entidad, y se evalúan y restablecen regularmente mientras que en el nivel de riesgo que personifica un nivel del 20%, debido que los objetivos de la entidad no se encuentran ordenados a la norma ISO 9001-2015.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 26/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 26/12/2022

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
COSO II

Tabla 36-5: Componente: Evaluación de eventos

COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se identifican adecuadamente los eventos y riesgos potenciales en la cooperativa?	X			
2	¿Se realiza una revisión constante de los eventos y riesgos en la entidad?	X			
3	¿Se identifican tanto los eventos internos como externos que puedan afectar la cooperativa?	X			
4	¿Los procesos de identificación de eventos incluyen la participación de todos los niveles y áreas clave de la entidad financiera?	X			
5	¿La información relevante se recopila y evalúa de forma sistemática?	X			
TOTAL		Σ 5			

Fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100 = \frac{5}{5} * 100 = 100\%$$

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de riesgo		

Análisis: En relación con el componente caracterización de eventos la cooperativa demuestra un nivel del confianza alto en esto dispositivo con una valor porcentual total del 100%, debido a que se identifican convenientemente los eventos y riesgos potenciales en la entidad, se ejecuta una constante revisión, se asemejan los eventos tanto internos como externos, además conteniendo la participación de todos los niveles y áreas de la cooperativa, y la información distinguido es recopilada y evaluada de forma sistémica.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 26/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 26/12/2022

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
COSO II

Tabla 37-5: Componente: Evaluación de riesgo

COMPONENTE: EVALUACIÓN DE RIESGOS					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿La entidad posee misión, visión y objetivos?	X			
2	¿La Gerencia evalúa el cumplimiento de los objetivos de la estructura organizacional?	X			
3	¿Se utilizan métodos de evaluación de riesgos objetivos y estandarizados?	X			
4	¿Se consideran los riesgos tanto a nivel individual como en combinación con otros riesgos?	X			
5	¿Se evalúan los riesgos en relación con los objetivos establecidos para la organización?	X			
6	¿Desarrollan sus propias metodologías y procedimientos de administración del riesgo operativo?		X		H3-n: No realizan sus propias metodologías y procedimientos de administración del riesgo operativo.
TOTAL		Σ	5	1	

Fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100 = \frac{5}{6} * 100 = 83,33\%$$

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de riesgo		

Análisis: La entidad presenta un nivel de confianza alto con un valor porcentual del 83,33%, debido a que la entidad cuenta con misión, visión, y objetivos,, valora el cumplimiento de los objetivos, se manejan método de valoración de riesgos objetivos y estandarizados, son estimados los riesgo a nivel individual como en combinación, y la valoración de riegos se hace formalmente se valoran conforme a los objetivos; el nivel de riesgo es de un valor porcentual de 16,67%, por lo tanto, es bajo debido a que no efectúan sus propias metodologías y ordenamientos para la administración del riesgo operativo.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	26/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	26/12/2022

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
COSO II

Tabla 38-5: Componente: Respuesta de riesgo

COMPONENTE: RESPUESTA AL RIESGO					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se identifican adecuadamente los riesgos críticos en el proceso crediticio en la cooperativa?	X			
2	¿Se evalúa la probabilidad y el impacto de los riesgos identificados?	X			
3	¿Hay una clara asignación de responsabilidades para la evaluación y gestión de los riesgos?	X			
4	¿Se monitorea adecuadamente la efectividad de las medidas de gestión de riesgos?	X			
5	¿Existen indicadores claros para medir la exposición a riesgos?	X			
TOTAL		Σ	5		

Fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100 = \frac{5}{5} * 100 = 100\%$$

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de riesgo		

Análisis: En la cooperativa en el mecanismo de respuesta al riesgo presenta un nivel de confianza alto en un 100%, debido a que se asemejan adecuadamente los riesgos críticos en el proceso crediticio, se valora la probabilidad del impacto de los riesgos, y hay una clara retribución de responsabilidades para la valoración y gestión de los riesgos, se monitorea apropiadamente la efectividad y existen itinerarios claros para medir la exhibición a riesgos, por ende la entidad tiene muy en cuenta los riesgos que conserva en la entidad.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 26/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 26/12/2022

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
COSO II

Tabla 39-5: Componente: Actividad de control

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Existe un manual de crédito y cobranzas, que regulen las políticas de crédito?	X			
2	¿Posee la entidad software para manejar el área contable y de crédito?	X			
3	¿Hay una clara asignación de responsabilidades para la autorización y la supervisión de los procesos clave en la cooperativa?		X		H4-n: No hay una asignación clara de responsabilidades para la supervisión de los procesos clave que se lleva a cabo en la entidad.
4	¿Se gestionan adecuadamente los riesgos de errores o incidencias en los procesos clave de la cooperativa?	X			
5	¿Existen medidas de seguimiento y monitoreo para los procesos clave en la cooperativa de ahorro y crédito?	X			
TOTAL		Σ 4	1		

Fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100 = \frac{4}{5} * 100 = 80\%$$

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de riesgo		

Análisis: El componente de actividades de control tiene una confianza de 80%, debido a que la cooperativa si concurre un manual de crédito y cobranzas, posee un software para operar el área contable y de crédito, se gestiona apropiadamente los riesgos de errores y combinaciones en los procesos clave de la cooperativa, además que concurren medidas de seguimiento y monitoreo para los métodos clave en la entidad, sin embargo, nivel de riesgo es del 20%, lo cual se debe porque no hay una concesión clara de responsabilidades.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 26/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 26/12/2022

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
COSO II

Tabla 40-5: Componente: Información y Comunicación

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se gestiona y protege adecuadamente la información confidencial y crítica de los créditos en la cooperativa?	X			
2	¿La información se transmite de forma precisa y oportuna a todo el personal?		X		H5-n: Existe una mala comunicación en la entidad.
3	¿El contenido de la información es apropiado, confiable y oportuno?	X			
4	¿Existen medidas para prevenir o detectar la falsificación o manipulación de información?	X			
5	¿Cualquier evento, reuniones de trabajo, asambleas son comunicados de manera oportuno?	X			
TOTAL		Σ	4	1	

Fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100 = \frac{4}{5} * 100 = 80\%$$

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de riesgo		

Análisis: En la cooperativa se muestra un alto nivel de confianza que se personifica en un 80%, esto se debe porque la entidad si gestiona y protege convenientemente la información confidencial y crítica de los créditos, que el comprendido de la información es conveniente, confiable y pertinente, existiendo medidas para prevenir o descubrir la falsificación o manipulación de información, y cualquier reunión o asamblea es comunicada a un tiempo oportuno, lo cual revela que la información y comunicación es buena, pero de cierto modo hay debilidades por tomar en cuenta así sea que conserva un nivel de riesgo del 20%, debido que concurre una mala comunicación entre el personal de la entidad.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	26/12/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	26/12/2022

EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO
COSO II

Tabla 41-5: Componente: Monitoreo

COMPONENTE: MONITOREO					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	
1	¿Se realiza adecuadamente el seguimiento y revisión de los controles internos en el proceso crediticio en la entidad?		X		H6-n: Hay ciertos inconvenientes en la revisión de controles internos debido a la falta de una buena planificación.
2	¿Hay un seguimiento y revisión claro en relación con la asignación de responsabilidades para la realización de las diferentes actividades en la entidad?		X		H7-n: No se da un seguimiento al mismo debido a que no hay una asignación específica de responsabilidades por falta de personal.
3	¿La Comisión de Crédito se reúne de forma periódica y monitorean adecuadamente cómo va el proceso crediticio en la cooperativa?	X			
4	¿El Gerente se encarga de supervisar y monitorear la situación de la entidad?	X			
5	¿El consejo de administración revisa y analiza los informes del Gerente?	X			
TOTAL		Σ	3	2	

Fórmula:

$$\text{Nivel de confianza} = \frac{\text{Respuestas positivas}}{\text{Total de respuestas}} * 100 = \frac{3}{5} * 100 = 60$$

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
5-50%	51-75%	76-95%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de riesgo		

Análisis: Se determino un nivel de confianza moderado con un valor porcentual 60%, porque la entidad la delegación de crédito se reúne de forma periódica y monitorea apropiadamente cómo va el causa crediticio de la cooperativa, además que el gerente se encomienda de supervisar u monitorear la situación de la entidad, y el consejo de administración revisa y examina los informes del gerente, mientras que, y el nivel de riesgo es un 40%, debido que, se declara que se debe poner más en cuenta al monitoreo de los controles internos y la retribución de las responsabilidades del personal, debido a que esta es parte significativo para el funcionamiento de la entidad.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 26/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 26/12/2022

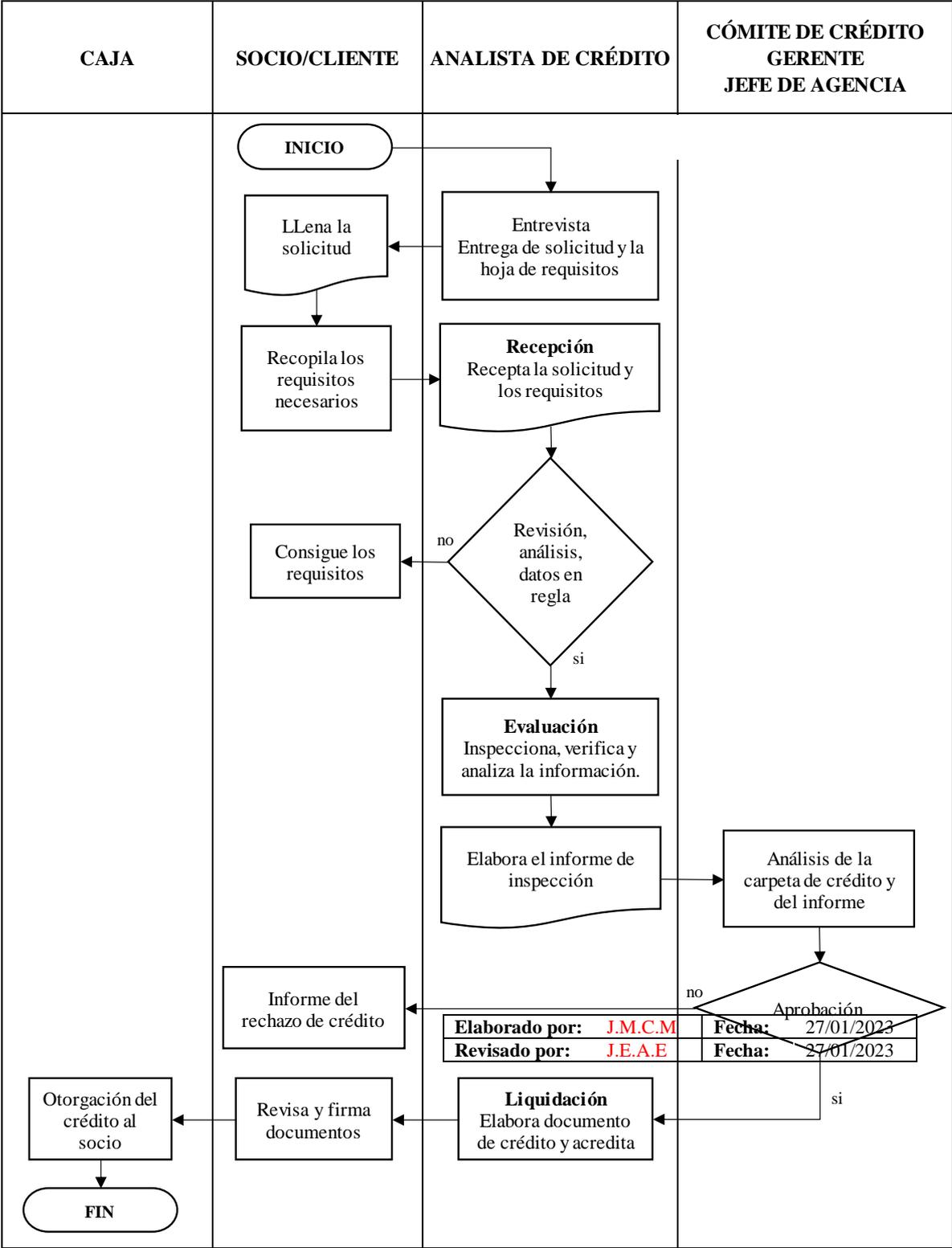
FLUJOGRAMA DE PROCESO DE CRÉDITO**PROCESO PARA LA CONCESIÓN DE UN CRÉDITO SOBRE FIRMAS**

Conforme a la indagación del proceso que se efectúa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa-Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo, tenemos las subsiguientes actividades:

1. El socio después de haber hablado con el analista de crédito, el mismo le entrega la solicitud y una hoja se los requisitos o invitación para el crédito.
2. El socio procede a llenar la solicitud.
3. El socio, se complica a recopilar todos los requisitos necesarios.
4. El analista de crédito recoge la documentación que el socio otorga.
5. Proceden a ejecutar el respectivo análisis de los documentos, en caso de que no tenga todos, se restituye la carpeta al socio a que perfeccione los requisitos, y en caso de que sí este completo se proviene hacer una evaluación, la carpeta pasa a un asesor.
6. El asesor de crédito se encarga de hacer la intervención necesaria al socio y garante.
7. En caso de que toda la carpeta con la documentación este en orden se procede a considerar la carpeta.
8. Se efectúa la evaluación y aprobación, por parte del jefe de agencia y investigador si en caso de que el crédito no es mayor a \$10.000, pero de ser el caso este deberá ser apto mediante el comité pasando por la matriz.
9. Se le informa al socio si su crédito fue aprobado o negado.
10. Si es expulsado se lo informa mediante un informe y en caso de ser apto el analista formaliza la documentación del crédito, tanto garantías y pagarés.
11. El socio revisa y emite las firmas convenientes en los documentos que garantizan el respectivo desembolso.
12. En la caja ejecutan el desembolso del crédito concedido.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	27/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	27/01/2023

FLUJOGRAMA DE PROCESO PARA OTORGAR UN CRÉDITO SOBRE FIRMAS



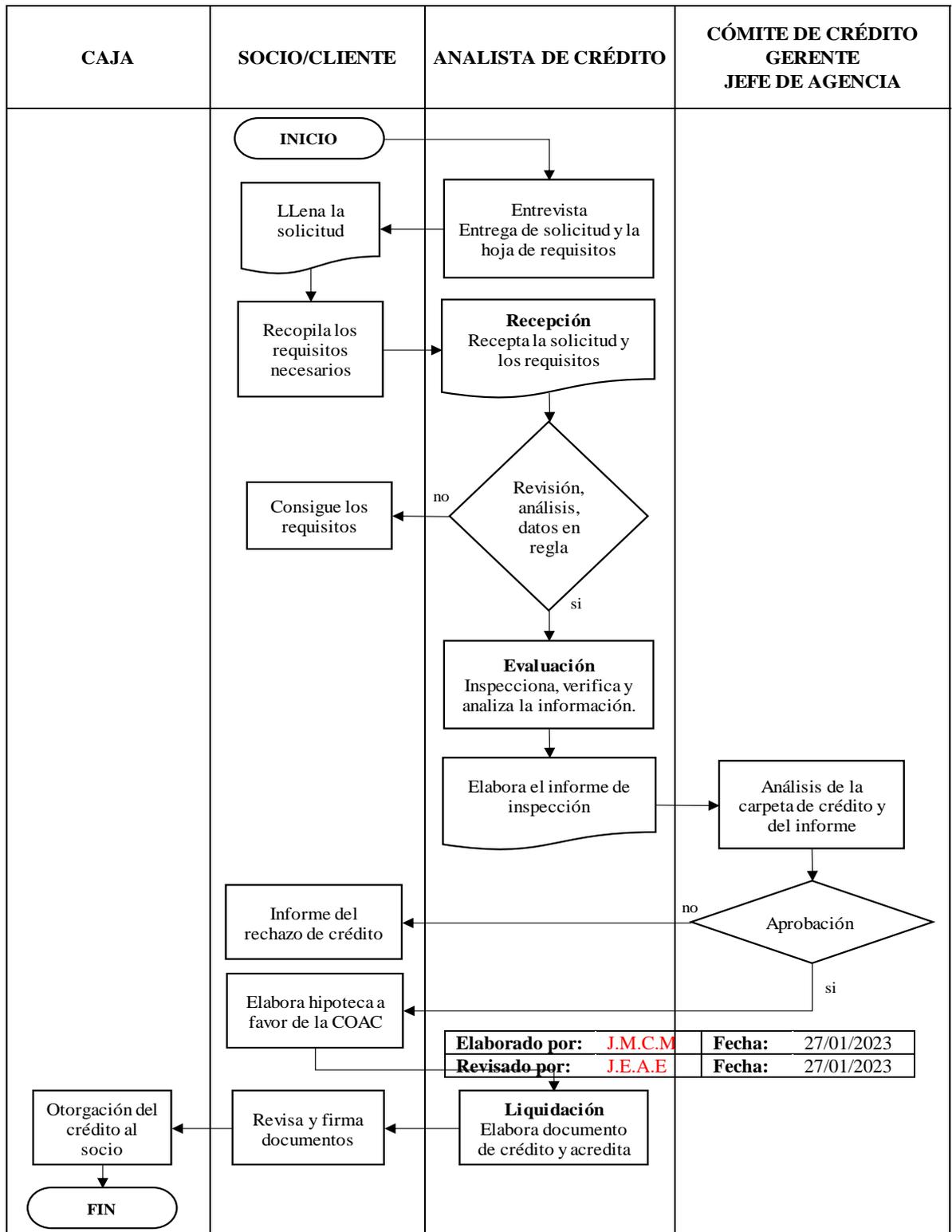
PROCESO PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITO HIPOTECARIO

A continuación, se detallan las actividades que se llevan a cabo para los respectivos créditos que se desarrollan en la entidad:

1. El socio después de haber hablado con el analista de crédito, el mismo le entrega la deferencia y una hoja se los requisitos o exigencia para el crédito.
2. El socio proviene a llenar la solicitud.
3. El socio, se complica a recopilar todas las exigencias necesarias.
4. El analista de crédito recoge la documentación que el socio otorga.
5. Proceden a ejecutar el respectivo análisis de los documentos, en caso de que no tenga todos, se restituye la carpeta al socio a que perfeccione los requisitos, y en caso de que sí este completo se proviene hacer una evaluación, la carpeta pasa a un asesor.
6. El asesor de crédito se encomienda de hacer la inspección necesaria al socio y garante.
7. En caso de que toda la carpeta con la documentación este en orden se procede a estudiar la carpeta.
8. El crédito es idóneo por el jefe de agencia en caso de que no sea mayor a \$10.000, pero si este es mayor a lo aludido, la pasa a manos de junta de crédito en la matriz.
9. En caso de que el crédito solicitado no es aprobado se le informa al socio.
10. En caso de si ser apto, en este tipo de crédito el socio fabrica la hipoteca conforme concierna a favor de la cooperativa.
11. El socio al ya elaborar la hipoteca, el analista proviene a la liquidación con la documentación respectiva.
12. El socio inspecciona la documentación y firma los papeles convenientes.
13. En la caja se acredita el crédito y hacen entrega al socio.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 27/01/2023
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 27/01/2023

CRÉDITOS HIPOTECARIOS



**EVALUACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO DE LA COAC, MEDIANTE LA
NORMA ISO 9001-2015**

Tabla 42-5: Contexto de la organización

4 CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. ¿En la Cooperativa se determinan las cuestiones internas y externas?		X		H1 Se cumple de manera parcial debido que, si se toman en cuenta todas las cuestiones externas, pero no en la totalidad de las cuestiones internas.
2. ¿Se realiza un seguimiento y una respectiva revisión acerca de la información sobre las cuestiones externas e internas de la Cooperativa?	X			
3. ¿En la entidad se determinan las partes interesadas para la comprensión de sus necesidades?	X			
4. ¿La Cooperativa cuenta con las diferentes cuestiones para establecer límites y la aplicabilidad en caso de aplicar un sistema de gestión de calidad que ayuden a instaurar el alcance de este?	X			
5. ¿En la entidad se determinan las entradas requeridas y las salidas previstas de sus procesos?	X			
6. ¿Se determinan y aplican diferentes criterios y métodos de control de procesos en la cooperativa?		X		H2 Se cumple parcialmente debido a que no se realiza el seguimiento adecuado en relación con el control de los procesos en la entidad.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 10/01/2023
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 10/01/2023

**EVALUACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO DE LA COAC, MEDIANTE LA
NORMA ISO 9001-2015**

Tabla 43-5: Liderazgo

5 LIDERAZGO				
PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. ¿En la Cooperativa, la alta dirección demuestra liderazgo y compromiso?	X			
2. ¿Se determinan los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente de la cooperativa?	X			
3. ¿La alta dirección ha establecido políticas de calidad?	X			
4. ¿Las políticas de calidad que tiene la entidad se comunican, se entienden y se aplican en la Cooperativa?		X		H3 En la Cooperativa parte del personal desconocen las políticas de calidad que existen en la misma debido a que no hay una buena comunicación.
5. ¿La alta dirección asigna los roles, responsabilidades específicas a una o más personas para procesos específicos?			X	H4 En la entidad no se asigna específicamente un rol o responsabilidad a una persona en específico.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 10/01/2023
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 10/01/2023

**EVALUACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO DE LA COAC, MEDIANTE LA
NORMA ISO 9001-2015**

Tabla 44-5: Planificación

6 PLANIFICACIÓN				
PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. ¿Al ejecutar la planificación la Cooperativa considera las cuestiones internas y externas, los requisitos referidos con relación a las partes interesadas y la determinación de los riesgos y oportunidades?	X			
2. ¿En la planificación de la Cooperativa se toma en cuenta las acciones para abordar riesgos y oportunidades que deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios?	X			
3. ¿En la entidad se han determinado objetivos de calidad para las funciones y niveles pertinentes?			X	H5 La Cooperativa no cuenta con objetivos de calidad.
4. ¿En la planificación se consideran acciones que pueden reducir el potencial impacto negativo a los cambios?	X			
5. ¿En la Cooperativa se realizan cambios de manera planificada?		X		H6 Con relación a los cambios en la cooperativa se realizan de manera parcial, debido a que en situaciones los cambios se hacen de manera espontánea.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 10/01/2023
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 10/01/2023

**EVALUACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO DE LA COAC, MEDIANTE LA
NORMA ISO 9001-2015**

Tabla 45-5: Apoyo

7 APOYO				
PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. ¿La Cooperativa cuenta con los recursos necesarios para la implementación de un sistema de gestión de calidad?	X			
2. ¿En la entidad se determina, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos?	X			
3. ¿En la Cooperativa se determina, proporciona, y mantiene un ambiente adecuado?		X		H7 En la Cooperativa no se mantiene un ambiente adecuado con respecto a los factores psicológicos.
4. ¿Se determinan recursos necesarios para el seguimiento o medición con respecto a la verificación de los productos y servicios de la entidad conforme a los requisitos?	X			
5. ¿La Cooperativa determina los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para el logro de la conformidad de los productos y servicios?	X			
6. ¿La entidad se asegura de que el personal de la Cooperativa tome conciencia de las políticas de la calidad?			X	H8 No se tiene en cuenta que el personal de la entidad tome conciencia de las políticas de calidad existentes en la cooperativa.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 10/01/2023
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 10/01/2023

**EVALUACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO DE LA COAC, MEDIANTE LA
NORMA ISO 9001-2015**

Tabla 46-5: Operación

8 OPERACIÓN				
PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. ¿En la entidad se planifica, y controla los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provisión de productos y servicios?	X			
2. ¿En la Cooperativa se tiene una buena comunicación con los clientes en donde se obtiene una retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de estos?		X		H9 Se cumple parcialmente, debido a que en la cooperativa no se tiene en cuenta la queja de los clientes.
3. ¿La entidad tiene la capacidad de cumplir con los requisitos para los productos y servicios que se ofrecen a los clientes?	X			
4. ¿La Cooperativa tiene establecido un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurarse de la posterior provisión de productos y servicios?			X	H10 En la Cooperativa no se tiene un proceso de diseño para la provisión de productos o servicios que se establecen dentro de la esta.
5. ¿En la entidad se revisa y controla los cambios para la prestación del servicio, para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos?	X			

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	10/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	10/01/2023

**EVALUACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO DE LA COAC, MEDIANTE LA
NORMA ISO 9001-2015**

Tabla 47-5: Evaluación de desempeño

9 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO				
PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. ¿La entidad hace seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas?	X			
2. ¿Se analiza y evalúa los datos e información que surgen del seguimiento de las percepciones de los clientes en la cooperativa?	X			
3. ¿En la Cooperativa se realizan auditorías internas que se encuentren establecidos a intervalos planificados?	X			
4. ¿En la entidad se realizan revisiones por parte de la alta dirección en intervalos planificados?	X			
5. ¿Se planifican revisiones de las entradas de la Cooperativa por parte de la alta dirección?	X			
6. ¿Se planifican revisiones de las salidas de la Cooperativa por parte de la alta dirección?	X			

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 10/01/2023
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 10/01/2023

**EVALUACIÓN DEL PROCESO CREDITICIO DE LA COAC, MEDIANTE LA
NORMA ISO 9001-2015**

Tabla 48-5: Mejora

10 MEJORA				
PREGUNTAS	CUMPLE	CUMPLE PARCIAL	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
1. ¿En la Cooperativa se determinan y seleccionan oportunidades de progreso, y de ser el caso implementar acciones necesarias para aumentar la satisfacción del cliente?	X			
2. ¿Se toman acciones para controlar y corregir cuándo se presenta una no conformidad, ya sea originada por quejas de los clientes en la entidad?	X			
3. ¿En la entidad se conserva la información de las no conformidades que se han presentado de manera física?		X		H11. En la Cooperativa no cuenta con la información documentada de todas las no conformidades que se presentan en la entidad.
4. ¿En la Cooperativa se ha establecido una mejora continua para el progreso del desempeño de la entidad, y así beneficiar a los clientes y a las partes interesadas?	X			
5. ¿Para determinar las acciones de progreso continuo en la entidad, se toma en cuenta los resultados de las revisiones que realiza la alta dirección?	X			

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 10/01/2023
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 10/01/2023

HOJA DE HALLAZGOS 1

CÓD: ECCI 1

Tabla 49-5: Hoja de Hallazgo 1- ECCI 1

CONDICIÓN:
La Cooperativa no da capacitaciones de forma periódica al personal.
CRITERIO:
En el art. 34. Atribuciones y deberes, en el numeral 18 de la Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) menciona: El Consejo de Administración tendrá las sucesivos atribuciones y deberes: 18. Aprobar los programas de educación, capacitación y bienestar social de la cooperativa con sus concernientes presupuestos. Es necesario invertir interminablemente en la formación del personal, ya que los cursos que se ejecuten motivarán a los empleados a usar sus nuevos conocimientos en los procesos que se ejecuten, a la vez que fomentarán el uso eficiente de los recursos y ayudarán a optimar sustancialmente la atención al cliente.
CAUSA:
La falta de capacitación al personal hace que en la entidad realicen ciertos errores de los cuales la cooperativa sale afectada.
EFEECTO:
En ausencia de capacitación para los empleados, puede forjar inseguridad de que el trabajo no se está haciendo discretamente, demoras o estancamientos en la causa por no saber qué hacer con la actualización recién fusionada y, por lo tanto, uso impropio de los recursos. Deben existir sistemas de formación para conseguir un mejor desempeño, conocimientos, capacidades y habilidades para las funciones que les competen.
RECOMENDACIÓN
Ejecutar un programa de capacitación debido a que es importante alterar en la formación y desarrollo de los empleados para optimar sus habilidades y conocimientos. Esto puede contener capacitación en el trabajo, cursos en línea, talleres y programas de mentoría.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/01/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/01/2022

HOJA DE HALLAZGOS 2

CÓD: ECCI 2

Tabla 50-5: Hoja de Hallazgo 2- ECCI 2

CONDICIÓN:
Los objetivos establecidos en la cooperativa no se encuentran alineados con la norma ISO 9001-2015.
CRITERIO:
Mediante entrevista el jefe de agencia de la cooperativa aludió textualmente “que en la entidad los objetivos no están ordenados a la norma ISO 9001-2015, por el momento, pero se espera en un futuro instituir bajo estas normas”. Los objetivos deberían estar basados a la Norma ISO 9001 – 2015 que será de beneficio para la entidad, favorecerá con que todos y cada uno de los procesos de la cooperativa se desplieguen bajo un sistema de calidad en que cuente con una estructura obligada de la cual debe cumplir
CAUSA:
No instituir una planificación estratégica con el que cuenta la ejecución de la norma ISO en cada una de sus operaciones.
EFEECTO:
La falta de estructuración de los objetivos con esta norma hace que la entidad no cuente con un nivel de calidad diploma, que siendo así la cooperativa tuviera una nueva imagen hacia la sociedad, la cual se justifique que cada uno de sus productos y servicios se certifique con calidad.
RECOMENDACIÓN
La norma ISO 9001-2015 requiere un enfoque incesante de progreso. Por lo tanto, es significativo revisar y evaluar diariamente los objetivos y concordar lo que sea necesario para certificar su alineación con la norma.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/01/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/01/2022

HOJA DE HALLAZGO 3

CÓD: ECCI 3

Tabla 51-5: Hoja de Hallazgo 3- ECCI 3

CONDICIÓN:
No realizan sus propias metodologías y procedimientos de administración del riesgo operativo.
CRITERIO:
En la resolución No. SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-2022-0211 de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria SEPS, menciona en el Artículo 2.- - En el artículo 4, ejecutar las siguientes reformas: 3.- Inclúyase como último inciso, el siguiente: “Así mismo, de acuerdo al segmento al que incumban y al tamaño y complicación de sus operaciones, desarrollarán sus propias metodologías y ordenamientos de administración de riesgo operativo, además de afirmar que se realice en forma incesante por lo menos una vez al año evaluaciones integrales de riesgo operativo, en especial para proyectos en curso y nuevos productos y servicios, así como en el impuesto de servicios y productos financieros.”
CAUSA:
La falta de evaluación de los riesgos puede deberse a la falta de cognición sobre la calidad de la evaluación de riesgos, la falta de recursos, la falta de un proceso claro para la evaluación de riesgos o la falta de capacitación en la caracterización y evaluación de riesgos.
EFECTO:
La falta de evaluación de los riesgos puede tener graves resultados, como la exhibición a riesgos innecesarios, la pérdida de oportunidades, la depreciación de la eficacia y eficiencia de las operaciones y la pérdida de familiaridad y credibilidad en la cooperativa.
RECOMENDACIÓN:
Instituir un sistema para identificar, evaluar y aminorar los riesgos en relación con los objetivos de la cooperativa.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/01/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/01/2022

HOJA DE HALLAZGO 4

CÓD: ECCI 4

Tabla 52-5:Hoja de Hallazgo 4- ECCI 4

CONDICIÓN:
No hay una asignación clara de responsabilidades para la supervisión de los procesos clave que se lleva a cabo en la entidad.
CRITERIO:
En el art. 46. Comisiones especiales de la Ley de Orgánica de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) menciona: El Consejo de Administración, podrá acceder las comisiones que valore necesarias para el buen trabajo de la cooperativa, que estarán completadas por tres vocales que durarán en sus funciones un año, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y que cumplirán las tareas fijadas por dicho consejo. Todas las cooperativas tendrán una comisión de educación; y, las de ahorro y crédito, los comités y delegaciones necesarios para su apropiado funcionamiento.
CAUSA:
Falta de definición y formalización de los roles y responsabilidades a las personas idóneas para la gestión de procesos.
EFECTO:
Ineficiencia en la supervisión de los procesos, acrecentamiento de los errores y medios de infracciones en las actividades en cada uno de los departamentos que hay en la cooperativa, además esto
RECOMENDACIÓN:
Instituir y documentar los roles y responsabilidades claras para la inspección de los procesos, y capacitar al personal en el acatamiento de sus responsabilidades.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/01/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/01/2022

HOJA DE HALLAZGOS 5

CÓD: ECCI 5

Tabla 53-5: Hoja de Hallazgo 5-ECCI 5

CONDICIÓN:
Existe una mala comunicación en la entidad.
CRITERIO:
En el manual interno de la Cooperativa se establece que, en la entidad entre gerente, lección de administración, consejo de atención, comité de crédito, socios y el personal debe concurrir una buena comunicación en esta, debido a que así se esteriliza un buen ambiente de trabajo.
CAUSA:
Falta de canales de comunicación en la cooperativa que sean claros y sensatos, barreras culturales o lingüísticas, o falta de habilidades de declaración en el personal.
EFEECTO:
Malentendidos que se formalizan en la entidad, poco interés por las desemejantes actividades que se desarrollan en la misma, actuación aislado y desinteresado por parte del personal, aplazamientos en la toma de decisiones, y una indudable reducción en la eficiencia y el rendimiento de la cooperativa.
RECOMENDACIÓN:
Instituir canales de comunicación en la cooperativa que sean claros y formales, fomentar una cultura de comunicación abierta y efectiva, y es muy significativo que se den capacitaciones al personal en habilidades de comunicación efectivas para que haya un buen ambiente de trabajo entre todos los que constituyen parte de la entidad.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/01/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/01/2022

HOJA DE HALLAZGOS 6

CÓD: ECCI 6

Tabla 54-5: Hoja de Hallazgo 6-ECCI 6

CONDICIÓN:
Hay ciertos inconvenientes en la revisión de controles internos debido a la falta de una buena planificación.
CRITERIO:
En el manual interno de la Cooperativa se menciona que se debe instituir revisiones periódicas en los controles internos de la institución, lo cual se debe instituir desde el consejo de administración, por medio de una organización estratégica.
CAUSA:
Falta de tiempo o recursos para planear, falta de habilidades de organización, o priorización de tareas en la organización.
EFEECTO:
Ineficiencia en la realización de tareas, retraso en el provecho de objetivos, desorientación en las actividades que se tengan que hacen de acuerdo con una disposición en la entidad, problemas en la realización de los créditos y aumento de los costos.
RECOMENDACIÓN:
Instituir una cultura de planificación en la entidad, lo cual permitirá una retribución de tiempo y recursos adecuados para la organización, y capacitar al personal para propagar sus capacidades de planificar, lo cual favorecerá un bienestar para todos en la cooperativa.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/01/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/01/2022

HOJA DE HALLAZGOS 7

CÓD: ECCI 7

Tabla 55-5: Hoja de Hallazgo 7- ECCI 7

CONDICIÓN:
No se da un seguimiento a la asignación específica de responsabilidades por falta de personal.
CRITERIO:
En la resolución No. SEPS-IGT-IGS-INR-INGINT-2022-0211 de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria SEPS, menciona en el Artículo 3-. En el artículo 6, realícense las siguientes reformas: 1.- Inclúyase en el numeral 6.1.- Manuales de Talento Humano, los siguientes: “6.1.1 Incorporación: Percibe la planificación de necesidades, el reclutamiento y la selección, la convenio e inducción de nuevo personal. Las entidades deben estimar su organización con el objeto de precisar el personal mínimo necesario y las capacidades idóneas para el desempeño de cada puesto, fundamento no sólo experiencia profesional, alineación académica, sino también los valores, actitudes y habilidades personales que puedan servir como criterio para avalar la excelstitud institucional. No existe claridad en la retribución de responsabilidades para la inspección de procesos, el cual cuenta con la infracción del manual de funciones y ordenamientos.
CAUSA:
Falta de personal utilizable, sobrecarga de trabajo en los empleados positivos, o falta de sistemas de seguimiento efectivos.
EFEECTO:
Ineficiencia en la realización de tareas, retrasos en el logro de objetivos, y una falta de claridad sobre quién es responsable de qué tareas.
RECOMENDACIÓN:
Reevaluar la asignación de tareas y responsabilidades en la cooperativa, buscar elecciones para aumentar la fuerza laboral si es necesario, e instituir sistemas de persecución efectivos para monitorear la retribución de responsabilidades.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	17/01/2022
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	17/01/2022

HOJA DE HALLAZGOS 8

CÓD: LV 1

Tabla 56-5: Hoja de Hallazgo 8- LV 1

Planteamiento de la situación	Identificación	Solicitud	X	Reporte	
	NO conformidad encontrada	Tipo de acción			
	Se cumple de manera parcial debido que, si se toman en cuenta todas las cuestiones externas, pero no en la totalidad de las cuestiones internas.	Mejora Continua Acción Correctiva Acción Preventiva		X	
	Solicita/Reporta	Auditor Junior			
	Nombre del Representante que autorizó la acción	Ing. César Pandi			
Elemento generador de Solicitud					
X	Quejas de cliente Auditoría de Calidad	Clasificación de la No Conformidad	Mayor Menor		X
	Resultado de la revisión de la Alta Dirección Resultados de Análisis de datos Revisión de una actividad cotidiana Revisión de Autoevaluación Otra:	Sección de la ISO 9001-2015 no cumplido: En la Norma ISO 9001-2015 el componente 4 que se trata del Contexto de la Organización, en su apartado 4.1 Comprensión de la organización y de su entorno menciona lo siguiente: “La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.”			
Análisis de Causa del Problema					
En la Cooperativa no se determinan en su totalidad las cuestiones internas en relación con que no existe una buena cultura organizacional debido a la falta de socialización de las normas que hay en la entidad.					
Acción correctiva, preventiva o de progreso		Fecha de Compromiso	Responsable de la Acción	Responsable de Verificar	
Aplicar un sistema de gestión de calidad en la Cooperativa donde se lleve el adecuado seguimiento de las cuestiones externas e internas que favorezcan a la entidad.		17/01/2023	Gerente	Consejo de Administración y Vigilancia	
Cierre de Acciones, Correcciones, Preventivas o de Progreso					
Responsable de Cierre		Ing. César Pandi	Fecha:	17/02/2023	

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/01/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/01/2022

HOJA DE HALLAZGOS 9

CÓD: LV 2

Tabla 57-5: Hoja de Hallazgo 9- LV 2

CONDICIÓN:
Se cumple parcialmente debido a que no se realiza el seguimiento adecuado en relación con el control de los procesos en la entidad.
CRITERIO:
En la Norma ISO 9001-2015 menciona en el dispositivo 4 Contexto de la Organización, en su apartado 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad, donde concreta el numeral 4.4.1 “La organización debe establecer, ejecutar, mantener y optimar continuamente un sistema de gestión de la calidad, comprendidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de esta Norma Internacional, específicamente en el literal c donde manifiesta establecer y aplicar los criterios y los métodos necesarios para afirmar de la operación eficaz y el control de estos procesos.”
CAUSA:
Falta de monitoreo y revisión: si la entidad no tiene un proceso efectivo para monitorear y revisar interminablemente sus procesos, puede ser difícil asemejar y corregir las falencias a tiempo.
EFEECTO:
Se pueden verificar errores y omisiones en caso de que los procesos no se inspeccionan adecuadamente, además de que implicarían ciertas ineficiencias dentro de las operaciones en la cooperativa, lo cual puede traer como derivación una baja calidad en los servicios que convidan. También puede traer obtengo el incumplimiento de leyes y regulaciones adaptables para la COAC, por ende, pueden perder la confianza de los clientes y otras partes interesadas si la entidad no puede inspeccionar adecuadamente sus procesos, lo que puede sobresaltar negativamente la reputación y el desempeño financiero de la entidad.
RECOMENDACIÓN:
Ejecutar una evaluación del sistema de control interno de la cooperativa, asemejando las debilidades y oportunidades de progreso en relación con el persecución y control de procesos, instituyendo un plan de progreso que incluya la enunciación de responsabilidades y actividades a ejecutar, y que contemple plazos y recursos necesarios para su realización.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/12/2022

HOJA DE HALLAZGOS 10

CÓD: LV 3

Tabla 58-5: Hoja de Hallazgo 10- LV 3

CONDICIÓN:
En la Cooperativa parte del personal desconocen las políticas de calidad que concurren en la misma debido a que no hay una buena comunicación.
CRITERIO:
En la Norma ISO 9001-2015 menciona en el dispositivo 5 Liderazgo, apartado 5.2 Política, en el numeral 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad menciona lo sucesivo: “la política de la calidad debe: a) estar utilizable y mantenerse como indagación documentada; b) comunicarse, entenderse y usar dentro de la organización; c) estar utilizable para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.”
CAUSA:
La Cooperativa no cuenta con un programa de comunicación efectivo para advertir a su personal sobre las políticas de calidad, en la que no se ha determinado canales efectivos de comunicación, como reuniones regulares, boletines o correos electrónicos, o si los canales de comunicación existentes no son eficaces trae como resultado la falta de comprensión por parte del personal.
EFEECTO:
Si el personal no está al tanto de las políticas de calidad de la Cooperativa, puede implicar en una baja calidad de los productos y servicios ofrecidos a los clientes, lo que puede sobresaltar la satisfacción de los clientes y la popularidad de la Cooperativa, además se pueden perder las oportunidades de progreso y optimización de los procesos, lo que podría reflejar en un aumento de la eficiencia y la productividad
RECOMENDACIÓN:
Ejecutar un programa de comunicación interna efectivo que acceda a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito a ver las políticas de calidad efectivos. Este programa podría contener la creación de un manual de políticas, la ejecución de capacitaciones regulares y la ejecución de reuniones periódicas para afirmar que los empleados estén restablecidos y perciban las políticas de calidad.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/12/2022

HOJA DE HALLAZGOS 11

CÓD: LV 4

Tabla 59-5: Hoja de Hallazgo 11- LV 4

CONDICIÓN:
En la entidad no se asigna concretamente un rol o responsabilidad a una persona en específico.
CRITERIO:
En la Norma ISO 9001-2015 en el componente 5 Liderazgo, en su apartado 5.2 Política, donde define el numeral 5.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización menciona “la alta dirección debe afirmar que las responsabilidades y autoridades para los roles oportunos se asignen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.”
CAUSA:
Si la entidad no cuenta con una representación de trabajo clara para cada puesto, puede trascender en la falta de claridad en cuanto a las responsabilidades y funciones determinadas asociadas con cada puesto, además si la cooperativa no cuenta con un proceso de comunicación positivo, puede resultar en la falta de luminosidad en la retribución de roles y responsabilidades determinadas.
EFECTO:
En el caso de no haber una retribución clara de roles y responsabilidades, puede haber desconciertos y conflictos entre los miembros del personal, lo que puede afectar el rendimiento y la moral del equipo y puede resultar en el incumplimiento de objetivos y metas, lo que puede tener un impacto negativo en el desempeño de la entidad, además si no se fijan responsabilidades específicas, puede ser difícil determinar quién es responsable de ciertas tareas o decisiones, lo que puede problematizar la rendición de cuentas y la toma de decisiones efectiva en la entidad.
RECOMENDACIÓN:
Precisar claramente los roles y responsabilidades de cada puesto en la organización, asemejando a una persona determinada para cada rol y responsabilidad, además habilitar a las personas designadas para aseverar que comprendan sus roles y responsabilidades. Realizando un proceso de revisión y modernidad periódica de los roles y responsabilidades de la organización para avalar su relevancia y eficacia. Es significativo asegurarse de que esta acción correctiva se documente apropiadamente y se comunique a todas las partes interesadas relevantes para avalar que se realice y se mantenga en el tiempo.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/12/2022

HOJA DE HALLAZGOS 12

CÓD: LV 5

Tabla 60-5: Hoja de Hallazgo 12- LV 5

CONDICIÓN:
La Cooperativa no cuenta con objetivos de calidad.
CRITERIO:
En la Norma ISO 9001-2015 menciona en el componente 6 Planificación, en el apartado 6.2 Objetivos de la calidad y organización para lograrlos, donde define el numeral 6.2.1 “La organización debe instituir objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.”
CAUSA:
Si la Cooperativa no tiene un plan estratégico claro, puede resultar en la falta de establecimiento de objetivos de calidad determinados y medibles.
EFEECTO:
La Cooperativa no cuenta con objetivos de calidad determinados y medibles, puede resultar en una baja calidad de los productos y servicios brindados a los clientes, lo que puede sobresaltar la satisfacción del cliente y la reputación de la Cooperativa, además puede ser dificultoso medir y evaluar el rendimiento de la Cooperativa, lo que puede problematizar la identificación de áreas de mejora y la toma de decisiones informadas.
RECOMENDACIÓN:
Instituir objetivos de calidad que estén alineados con la visión y la estrategia de la cooperativa, realizando un sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001-2015 la cual de seguimiento y valoración para monitorear el progreso hacia los objetivos de calidad y tomar medidas reformativas cuando sea necesario, además precisar indicadores y metas determinadas para cada objetivo de calidad, de modo que se puedan medir y estimar los resultados.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/12/2022

HOJA DE HALLAZGOS 13

CÓD: LV 6

Tabla 61-5: Hoja de Hallazgo 13- LV 6

CONDICIÓN:
Con relación a los cambios en la cooperativa se ejecutan de manera parcial, debido a que en situaciones los cambios se hacen de manera directa.
CRITERIO:
En la Norma ISO 9001-2015 en el componente 6 Planificación, en su apartado 6.3 Planificación de los cambios en la cual se menciona los subsiguiente: “Cuando la organización fije la necesidad de cambios en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben transportar a cabo de manera planificada.”
CAUSA:
Si los miembros del personal de la Cooperativa tienen obstinación al cambio planificado, puede resultar en cambios parciales y directos que no se concuerdan a una estrategia coherente.
EFECTO:
Los cambios se ejecutan de manera parcial y directa, puede resultar en una falta de adaptación y alineación con los objetivos y estrategias de la Cooperativa, lo que puede impresionar el rendimiento y la eficiencia, además puede forjar desmotivación en el personal debido a la falta de una estrategia clara y relacionado, por ende, se pueden perderse oportunidades de progreso y optimización de los procesos, lo que podría trascender en un aumento de la eficiencia y la productividad.
RECOMENDACIÓN:
Ejecutar un proceso formal de gestión del cambio que afirme que todos los cambios se planeen y se realicen de manera estructurada y inspeccionada. Esto podría contener la definición de roles y compromisos claras para la gestión del cambio, la caracterización de las etapas y criterios de conformidad para los cambios, la comunicación clara y oportuna de las permutaciones a todas las partes interesadas, y la documentación de los cambios para su persecución y evaluación.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/12/2022

HOJA DE HALLAZGOS 14

CÓD: LV 7

Tabla 62-5: Hoja de Hallazgo 14- LV 7

CONDICIÓN:
En la Cooperativa no se mantiene un ambiente adecuado con respecto a los factores psicológicos
CRITERIO:
En la Norma ISO 9001-2015 en el dispositivo 7 Apoyo, en su apartado 7.1 Recursos, donde el numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de métodos menciona lo subsiguiente: “La organización debe establecer, suministrar y mantener el ambiente necesario para la acción de sus procesos y para lograr la aquiescencia de los productos y servicios.”:
a) sociales;
b) psicológicos;
c) físicos.
Estos factores pueden suspender sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.”
CAUSA:
Si la Cooperativa no tiene políticas y ordenamientos claros para gestionar los factores psicológicos en el ambiente laboral, puede trascender en un ambiente no adecuado.
EFEECTO:
La Cooperativa no mantiene un ambiente adecuado desde el punto de vista psicológico, puede resultar en problemas para retener y atraer al personal, además de impresionar la salud mental del personal, lo que podría resultar en ausentismo, baja productividad y otros problemas de salud conmoviendo la calidad del trabajo, lo que podría resultar en una depreciación de la eficiencia y la satisfacción del cliente.
RECOMENDACIÓN:
Ejecutar una evaluación de riesgos psicológicos para asemejar las áreas de mayor preocupación y precisar planes de acción determinados para cada una de ellas, realizando programas de capacitación y sensibilización para todos los empleados de la cooperativa sobre la categoría de mantener un ambiente de trabajo saludable y cómo conseguir. También se puede instituir políticas y ordenamientos claros para asemejar y gestionar el estrés laboral, el agotamiento y otras cuestiones psicológicas. Además de fomentar la comunicación abierta y el soporte mutuo entre los empleados para fundar un ambiente de trabajo más colaborativo y considerado, también sería de sostén la toma de encuestas de satisfacción y clima laboral al personal para hermanar posibles problemas y áreas de progreso en relación con los factores psicológicos. Y por último ejecutar persecución y evaluación periódica para medir el progreso y afirmar que las medidas realizadas estén teniendo el impacto deseado.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/12/2022

HOJA DE HALLAZGOS 15

CÓD: LV 8

Tabla 63-5: Hoja de Hallazgo 15- LV 8

CONDICIÓN:
No se tiene en cuenta que el personal de la entidad tome conciencia de las políticas de calidad existentes en la cooperativa.
CRITERIO:
En la Norma ISO 9001-2015 en el dispositivo 7 Apoyo, en su apartado 7.3 Tome de cognición, menciona lo subsiguiente: “La Organización debe afirmar que las personas que ejecutan el trabajo bajo control de la organización tomen conciencia de: a) la política de la calidad; b) los objetivos de la calidad pertinentes; c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de calidad comprendidos los beneficios de una mejora del desempeño; d) las implicaciones de la informalidad de requisitos del sistema de gestión de calidad.”
CAUSA:
La falta de capacitación y comunicación adecuada por parte de la dirección de la cooperativa, lo que puede crear una falta de comprensión y evaluación por parte del personal de la categoría de seguir las políticas de calidad. Además, también puede haber una falta de estímulos o sanciones por parte de la dirección para originar la adherencia a las políticas de calidad, lo que puede reducir la motivación del personal para seguir dichas políticas.
EFEECTO:
La falta de comprensión y persecución de las políticas de calidad por parte del personal de la entidad, lo que puede llevar a una disminución en la calidad de los productos o servicios brindados por la cooperativa. Además, el personal puede ejecutar errores o incumplir los ordenamientos establecidos, lo que puede forjar costos adicionales y pérdida de eficiencia en las operaciones de la cooperativa.
RECOMENDACIÓN:
Instituir objetivos de capacitación para cada departamento y medir el progreso normalmente, ejecutando evaluaciones periódicas del conocimiento del personal sobre las políticas de calidad y tomar medidas correctoras en caso de brechas, afirmando que toda la documentación de políticas y ordenamientos sea clara y expeditamente accesible para todo el personal de la cooperativa. Además, es significativo fomentar la participación del personal en el perfeccionamiento continuo de las políticas y ordenamientos existentes y en la caracterización de nuevas oportunidades de progreso.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 17/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 17/12/2022

HOJA DE HALLAZGOS 16

CÓD: LV 9

Tabla 64-5: Hoja de Hallazgo 16- LV 9

CONDICIÓN:
Se cumple parcialmente, debido a que en la cooperativa no se tiene en cuenta la queja de los clientes.
CRITERIO:
En la Norma ISO 9001-2015 en el componente 8 Operación, en su apartado 8.2 Requisitos para los productos y servicios, donde el numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente menciona lo siguiente: “La comunicación con los clientes debe incluir: a) facilitar la información referente a los productos y servicios; b) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, conteniendo los cambios; c) lograr la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, conteniendo las quejas de los clientes; d) manipular o inspeccionar la propiedad del cliente; e) instituir los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.”
CAUSA:
La cooperativa no tiene canales de retroalimentación claros para que los clientes expresen sus quejas, puede resultar en que no se tomen en cuenta.
EFEECTO:
Si los clientes no sienten que sus quejas son tomadas en cuenta, pueden participar su experiencia negativa con otros clientes permisibles, lo que podría dañar la notoriedad de la cooperativa, además de que puede resultar en una depreciación de la calidad del servicio que se brinda, lo que podría sobresaltar la satisfacción del cliente y la lealtad a la cooperativa.
RECOMENDACIÓN:
Establecer un sistema formal de gestión de quejas que contenga procesos claros para la admisión, búsqueda, investigación y valor de quejas de los clientes de la cooperativa, instituyendo plazos claros para la resolución de las quejas y hacer una persecución constante para afirmar que se están sacudiendo de manera oportuna. Además, se deberían identificar las causas subyacentes de las quejas y tomar medidas para corregir las falencias en su origen. También se pueden ejecutar encuestas de satisfacción del cliente para estimar el éxito de la cooperativa en la dirección de quejas de los clientes y para asemejar áreas de progreso.

HOJA DE HALLAZGOS 17

CÓD: LV 10

Tabla 65-5: Hoja de Hallazgo 17- LV 10

CONDICIÓN:
En la Cooperativa no se tiene un proceso de diseño para la provisión de productos o servicios que se establecen dentro de la esta.
CRITERIO:
En la Norma ISO 9001-2015 en el componente 8 Operación, en su apartado 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, donde el numeral 8.3.1 Generalidades donde menciona lo sucesivo: “La organización debe instituir, implementar y conservar un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para afirmar de la posterior provisión de productos y servicios.”
CAUSA:
La falta de un proceso de diseño para el suministro de productos o servicios en la Cooperativa puede deberse a la falta de recursos financieros, de personal competente en el área de diseño o a la falta de precedencia que se le da al diseño en la organización estratégica de la Cooperativa.
EFEECTO:
El no tener un proceso de diseño puede llevar a la Cooperativa a brindar productos o servicios que no indemnicen las necesidades de los clientes, lo que puede resultar en una depreciación de la demanda de estos y, en consecuencia, una disminución en los ingresos de la Cooperativa. También puede llevar a que los productos o servicios no sean eficientes o efectivos, lo que puede generar insatisfacción entre los clientes y sobresaltar la imagen de la Cooperativa. En última instancia, la falta de un proceso de diseño puede impresionar la competitividad de la Cooperativa en el mercado y su capacidad para conservar a largo plazo.
RECOMENDACIÓN:
Instituir un proceso formal de diseño de productos y servicios que contenga la caracterización de necesidades de los clientes de la cooperativa, la enunciación de especificaciones y exigencias, la valoración de alternativas de diseño y la ratificación de los diseños selectos, estableciendo un proceso de retroalimentación de los clientes que permita seleccionar comentarios y sugerencias para optimar los productos y servicios existentes y situar el diseño de nuevos productos y servicios. Además, sería de ayuda que se plantee un proceso de revisión y mejora continua del proceso de diseño de productos y servicios para afirmar que se estén usando las mejores prácticas y se estén abordando las áreas de adelanto descritas.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 27/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 27/12/2022

HOJA DE HALLAZGOS 18

CÓD: LV 11

Tabla 66-5: Hoja de Hallazgo 18- LV 11

CONDICIÓN:
En la Cooperativa no cuenta con la información documentada de todos los no consentimientos que se presentan en la entidad.
CRITERIO:
En la Norma ISO 9001-2015 en el dispositivo 10 Mejora, en su apartado 10.2 No conformidad y acción correctiva, donde el numeral 10.2.2 donde menciona lo sucesivo: “La organización debe conservar averiguación documentada como seguridad de: a) la naturaleza de las no aprobaciones y cualquier acción tomada ulteriormente; b) los resultados de cualquier acción correctiva.”
CAUSA:
La falta de información documentada sobre las no aprobaciones en la Cooperativa puede deberse a la falta de un sistema o proceso adecuado para la caracterización, búsqueda y persecución de las no aquiescencias. También puede deberse a la falta de recursos o personal capacitado para llevar a cabo este tipo de gestión.
EFEECTO:
El no contar con indagación documentada sobre las no aquiescencias puede llevar a que la Cooperativa no tenga un investigación completo y preciso de las falencias que se exhiben en su labor. Esto puede impedir la caracterización de las causas raíz de las falencias y, por lo tanto, la adopción de medidas provisorias o correctivas efectivas para impedir que los mismos se repitan.
RECOMENDACIÓN:
Instituir un proceso juicioso de documentación de todas las no aprobaciones que se presenten en la cooperativa, conteniendo la identificación, búsqueda, análisis y resolución de estas, apadrinando un sistema de seguimiento y comunicación de todas las no aquiescencias documentadas para afirmar que se estén abordando de manera oportuna. Además, se puede ejecutar análisis periódicos de las no aprobaciones documentadas para asemejar patrones y tendencias, y tomar medidas protectoras para impedir su repetición, por ende, sería importante ejecutar auditorías internas regulares para afirmar que el proceso de documentación de no aprobaciones esté funcionando adecuadamente.

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 27/12/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 27/12/2022

ASUNTO: CONVOCATORIA PARA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

OFICIO N° 07-2023

Riobamba, 25 de enero de 2023

Sres.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

Presente. -

Reciban un cordial saludo del Equipo de trabajo de auditoría, por medio de la presente nos permitimos convocarlos a la comunicación de resultados de la Auditoría de Calidad al proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba de la provincia de Chimborazo, periodo 2021 que como parte de nuestro trabajo de auditoría y en base a la planificación, se procede a convocar a todo el personal que forma parte de la entidad; la misma que se llevará a cabo el día 30 de enero de 2023, a las 10h00 en las instalaciones de la Cooperativa

Atentamente,

Srta. Jazmin Castillo

Auditor Junior

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 25/01/2023
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 25//01/2023

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME

OFICIO N° 08-2023

Riobamba, 25 de enero de 2023

Abg.

Luis Chango

Gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa- Matriz.

Presente. -

Me dirijo a usted muy de manera respetuosa deseándole lo mejor de los éxitos en sus gestiones diarias. A nombre del equipo de auditoría, invitamos que haga acto de presencia a la lectura del informe de auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, el acto se llevará a cabo el salón de eventos de la Cooperativa el día 30 de enero del 2023 a las 10h00 am.

Atentamente,

Srta. Jazmin Castillo

Auditor Junior

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 25/01/2023
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 25//01/2023

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME

OFICIO N° 09-2023

Riobamba, 25 de enero de 2023

Ing.

César Pandi

Jefe de Agencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa-Agencia Riobamba.

Presente. -

Me dirijo a usted muy de manera respetuosa deseándole lo mejor de los éxitos en sus gestiones diarias. A nombre del equipo de auditoría, invitamos que haga acto de presencia a la lectura del informe de auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, el acto se llevará a cabo el salón de eventos de la Cooperativa el día 30 de enero del 2023 a las 10h00 am.

Atentamente,

Srta. Jazmin Castillo

Auditor Junior

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 25/01/2023
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 25//01/2023

ASUNTO: NOTIFICACIÓN DE LECTURA DE INFORME

OFICIO N° 10-2023

Riobamba, 25 de enero de 2023

Ing.

Juan Inga

Jefe de Crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa-Agencia Riobamba.

Presente. -

Me dirijo a usted muy de manera respetuosa deseándole lo mejor de los éxitos en sus gestiones diarias. A nombre del equipo de auditoría, invitamos que haga acto de presencia a la lectura del informe de auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021, el acto se llevará a cabo el salón de eventos de la Cooperativa el día 30 de enero del 2023 a las 10h00 am.

Atentamente,

Srta. Jazmin Castillo

Auditor Junior

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	25/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E	Fecha:	25//01/2023

INFORME DE AUDITORÍA DE CALIDAD

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN INTRODUCTORIA

1. Motivo de la auditoría

El jefe de agencia de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA DE RIOBAMBA hapreciado se proceda a ejecutar este trabajo de integración curricular en relación con una Auditoría de Calidad al Proceso de Crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia Riobamba provincia de Chimborazo, período 2021, el cual en conformidad será encaminada por el Ing. Jorge Arias en calidad de jefe de equipo con el motivo de establecer la gestión de la calidad del proceso crediticio.

2. Objetivo de la Auditoría

Objetivo General

- Ejecutar la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, período 2021, para la satisfacción de las partes integradas.

Objetivos Específicos

- Preparar la planificación tanto general y detalla que ayuden a definir los criterios y ordenamientos de la auditoría.
- Ejecutar los procesos establecidos mediante las disímiles herramientas que se manejan en esta fase para la evaluación de la calidad.
- Preparar el informe y comunicación de resultados, mediante los hallazgos que se logró en la diligencia de la auditoría.

3. Alcance

La auditoría de calidad se elaborará en el período oportuno del 1 enero al 31 de diciembre de 2021 con el fin de considerar y verificar la efectividad de la gestión de la calidad en el proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa – Agencia Riobamba, provincia de Chimborazo.

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30//01/2023

CAPÍTULO II: RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

1. No conformidad

H1: Se cumple de manera parcial debido que, si se toman en cuenta todas las cuestiones externas, pero no en la totalidad de las cuestiones internas.

Criterio:

Sección de la ISO 9001-2015 no cumplido:

En la Norma ISO 9001-2015 el mecanismo 4 que se trata del Contexto de la Organización, en su apartado 4.1 Comprensión de la organización y de su entorno menciona lo siguiente: “La organización debe establecer las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su intención y su dirección estratégica, y que sobresaltan a su capacidad para obtener los resultados previstos de su sistema de gestión de la calidad.”

Correctiva:

Utilizar un sistema de gestión de calidad en la Cooperativa donde se lleve la adecuada persecución de las cuestiones externas e internas que asistan a la entidad.

Responsables:

Gerente

Consejo de Administración

Consejo de Vigilancia

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30//01/2023

2. No conformidad

H2: Se cumple parcialmente debido a que no se realiza el seguimiento adecuado en relación con el control de los procesos en la entidad.

Criterio:

En la Norma ISO 9001-2015 menciona en el componente 4 Contexto de la Organización, en su apartado 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad, donde define el numeral 4.4.1 “La organización debe instituir, implementar, mantener y optimizar continuamente un sistema de gestión de la calidad, comprendidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los obligaciones de esta Norma Internacional, individualmente en el literal c donde manifiesta determinar y aplicar los criterios y los métodos necesarios para afirmar de la operación eficaz y el control de estos procesos.”

Correctiva:

Ejecutar una evaluación del sistema de control interno de la cooperativa, asemejando las debilidades y oportunidades de progreso en relación con el seguimiento y control de procesos, instituyendo un plan de progreso que contenga la definición de responsabilidades y actividades a ejecutar, y que contemple plazos y recursos necesarios para su ejecución.

Responsables:

Gerente

Consejo de Administración

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30/01/2023

3. No Conformidad

H3: En la Cooperativa parte del personal desconocen las políticas de calidad que existen en la misma debido a que no hay una buena comunicación.

Criterio:

En la Norma ISO 9001-2015 menciona en el mecanismo 5 Liderazgo, apartado 5.2 Política, en el numeral 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad menciona lo sucesivo: “la política de la calidad debe:

- a) estar disponible y defender como información documentada;
- b) comunicarse, entenderse y usar dentro de la organización;
- c) estar utilizable para las partes interesadas pertinentes, según corresponda.”

Correctiva:

Ejecutar un programa de comunicación interna efectivo que consienta a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito a ver las políticas de calidad efectivos. Este programa podría contener la creación de un manual de políticas, la ejecución de capacitaciones regulares y la ejecución de reuniones periódicas para aseverar que los empleados estén actualizados y alcancen las políticas de calidad. Además, sería importante instituir un sistema de retroalimentación para aseverar de que la información se esté transmitiendo de manera efectiva y que los empleados tengan la oportunidad de hacer preguntas o comentarios.

Responsables:

Gerente

Consejo de Administración

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30//01/2023

4. No conformidad

H4: En la entidad no se asigna específicamente un rol o responsabilidad a una persona en específico.

Criterio:

En la Norma ISO 9001-2015 en el componente 5 Liderazgo, en su subcláusula 5.2 Política, donde define el numeral 5.2.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización menciona “la alta dirección debe aseverar de que las responsabilidades y autoridades para los roles oportunos se fijen, se comuniquen y se entiendan en toda la organización.”

Correctiva:

Definir claramente los roles y responsabilidades de cada puesto en la organización, asemejando a una persona determinada para cada rol y responsabilidad, además delegar a las personas designadas para afirmar que comprendan sus roles y responsabilidades.

Realizando un proceso de revisión y actualización periódica de los roles y responsabilidades de la organización para avalar su relevancia y eficacia.

Es significativo asegurarse de que esta acción correctiva se documente apropiadamente y se comunique a todas las partes interesadas distinguidas para garantizar que se realice y se mantenga en el tiempo.

Responsables:

Gerente

Consejo de Administración

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30/01/2023

5. No Conformidad

H5: La Cooperativa no cuenta con objetivos de calidad.

Criterio:

En la Norma ISO 9001-2015 menciona en el componente 6 Planificación, en el apartado 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para conseguir, donde define el numeral 6.2.1 “La organización debe instituir objetivos de la calidad para las funciones y niveles pertinentes y los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.”

Correctiva:

Instituir objetivos de calidad que estén ordenados con la visión y la estrategia de la cooperativa, realizando un sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001-2015 la cual de seguimiento y valoración para monitorear el progreso hacia los objetivos de calidad y tomar medidas correctivas cuando sea necesario, además precisar indicadores y metas específicas para cada objetivo de calidad, de modo que se puedan medir y estimar los resultados.

Responsables:

Gerente

Consejo de Administración

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30//01/2023

6. No Conformidad

H6: Con relación a los cambios en la Cooperativa se realizan de manera parcial, debido a que en situaciones los cambios se hacen de manera espontánea.

Criterio:

En la Norma ISO 9001-2015 en el componente 6 Planificación, en su apartado 6.3 Planificación de los cambios en la cual se menciona lo siguiente: “Cuando la organización fije la necesidad de permutaciones en el sistema de gestión de la calidad, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planeada.”

Correctiva:

Ejecutar un proceso formal de gestión del cambio que asegure que todos los cambios se planifiquen y se implementen de manera estructurada y vigilada. Esto podría incluir la definición de roles y responsabilidades claras para la gestión del cambio, la caracterización de las etapas y criterios de consentimiento para los cambios, la comunicación clara y pertinente de los cambios a todas las partes interesadas, y la documentación de los cambios para su persecución y evaluación.

Responsables:

Gerente

Consejo de Administración

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30/01/2023

7. No conformidad

H7: En la Cooperativa no se mantiene un ambiente adecuado con respecto a los factores psicológicos

Criterio: En la Norma ISO 9001-2015 en el mecanismo 7 Apoyo, en su apartado 7.1 Recursos, donde el numeral 7.1.4 Ambiente para la operación de procesos menciona lo subsiguiente: “La organización debe establecer, proporcionar y conservar el ambiente necesario para la operación de sus procesos y para conseguir la conformidad de los productos y servicios.” Donde cabe mencionar que hace informe a la subsiguiente nota, en específico en el literal b: “Un ambiente adecuado puede ser una composición de factores humanos y físicos, tales como:

- a) sociales
- b) psicológicos
- c) físicos

Estos factores pueden prorrogar sustancialmente dependiendo de los productos y servicios suministrados.”

Correctiva: Ejecutar una evaluación de riesgos psicológicos para asemejar las áreas de mayor preocupación y precisar planes de acción determinados para cada una de ellas, realizando programas de formación y sensibilización para todos los empleados de la cooperativa sobre la categoría de mantener un ambiente de trabajo saludable y cómo alcanzar. También se puede instituir políticas y ordenamientos claros para identificar y gestionar el estrés laboral, el agotamiento y otras cuestiones psicológicas. Además de fomentar la comunicación abierta y el sustentáculo mutuo entre los empleados para crear un ambiente de trabajo más colaborativo y respetuoso, también sería de sostén la toma de encuestas de satisfacción y clima laboral al personal para igualar posibles problemas y áreas de progreso en relación con los factores psicológicos. Y por último ejecutar seguimiento y evaluación habitual para medir el progreso y afirmar que las medidas realizadas estén teniendo el impacto requerido.

Responsables:

Gerente, Consejo de Administración

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30//01/2023

8. No conformidad

H8: No se tiene en cuenta que el personal de la entidad tome conciencia de las políticas de calidad existentes en la cooperativa.

Criterio:

En la Norma ISO 9001-2015 en el dispositivo 7 Apoyo, en su apartado 7.3 Tome de conciencia, menciona lo sucesivo: “La Organización debe afirmar que las personas que ejecutan el trabajo bajo control de la organización tomen conciencia de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes;
- c) su arbitrio a la eficacia del sistema de gestión de calidad comprendidos los beneficios de una mejora del desempeño;
- d) las oposiciones del incumplimiento de obligaciones del sistema de gestión de calidad.”

Correctiva:

Instituir objetivos de capacitación para cada departamento y medir el progreso normalmente, ejecutando evaluaciones habituales del conocimiento del personal sobre las políticas de calidad y tomar medidas reformatorias en caso de brechas, afirmando que toda la documentación de políticas y ordenamientos sea clara y expeditamente accesible para todo el personal de la cooperativa. Además, es significativo fomentar la participación del personal en la mejora continua de las políticas y ordenamientos efectivos y en la identificación de nuevas oportunidades de progreso.

Responsables:

Gerente

Consejo de Administración

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30//01/2023

9. No conformidad

H9: Se cumple parcialmente, debido a que en la cooperativa no se tiene en cuenta la queja de los clientes.

Criterio:

En la Norma ISO 9001-2015 en el componente 8 Operación, en su apartado 8.2 Requisitos para los productos y servicios, donde el numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente menciona lo siguiente:

“La comunicación con los clientes debe incluir:

- e) suministrar la información referente a los productos y servicios;
- f) tratar las consultas, los contratos o los pedidos, conteniendo los cambios;
- g) conseguir la retroalimentación de los clientes referente a los productos y servicios, conteniendo las quejas de los clientes;
- h) manipular o inspeccionar la propiedad del cliente;
- i) instituir los requisitos determinados para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.”

Correctiva:

Instituir un sistema formal de gestión de quejas que contenga procesos claros para la aceptación, búsqueda, investigación e intrepidez de quejas de los clientes de la cooperativa, instituyendo plazos claros para la resolución de las quejas y hacer una persecución constante para asegurarse de que se están abordando de manera oportuna. Además, se deberían asemejar las causas subyacentes de las quejas y tomar medidas para reprimir las falencias en su origen. También se pueden ejecutar encuestas de satisfacción del cliente para estimar el éxito de la cooperativa en el manejo de quejas de los clientes y para asemejar áreas de progreso.

Responsables:

Gerente

Consejo de Administración

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30//01/2023

10. No Conformidad

H10: En la Cooperativa no se tiene un proceso de diseño para la provisión de productos o servicios que se instituyen dentro de la esta.

Criterio:

En la Norma ISO 9001-2015 en el componente 8 Operación, en su apartado 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios, donde el numeral 8.3.1 Generalidades donde menciona lo subsiguiente: “La organización debe instituir, implementar y conservar un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para afirmar de la posterior provisión de productos y servicios.”

Correctiva:

Instituir un proceso formal de diseño de productos y servicios que contenga la identificación de necesidades de los clientes de la cooperativa, la definición de detalles y requisitos, la evaluación de elecciones de diseño y la validación de los diseños selectos, instituyendo un proceso de retroalimentación de los clientes que permita seleccionar comentarios e insinuaciones para optimar los productos y servicios efectivos y orientar el diseño de nuevos productos y servicios. Además, sería de ayuda que se diseñe un proceso de revisión y progreso continua del proceso de diseño de productos y servicios para aseverar de que se estén usando las mejores prácticas y se estén abordando las áreas de progreso descritas.

Responsables:

Gerente

Consejo de Administración

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30//01/2023

11. No Conformidad

H11: En la Cooperativa no cuenta con la información documentada de todas las no conformidades que se presentan en la entidad.

Criterio:

En la Norma ISO 9001-2015 en el componente 10 Mejora, en su apartado 10.2 No conformidad y acción correctiva, donde el numeral 10.2.2 donde menciona lo sucesivo: “La organización debe conservar información documentada como seguridad de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada subsiguientemente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.”

Correctiva:

Instituir un proceso formal de documentación de todas las no conformidades que se presenten en la cooperativa, conteniendo la identificación, búsqueda, análisis y resolución de estas, adoptando un sistema de persecución y notificación de todas las no conformidades documentadas para afirmar que se estén sacudiendo de manera oportuna. Además, se puede ejecutar análisis periódicos de las no aprobaciones documentadas para asemejar patrones y tendencias, y tomar medidas anticipadas para impedir su repetición, por ende, sería importante ejecutar auditorías internas regulares para afirmar que el proceso de documentación de no aprobaciones esté trabajando adecuadamente.

Responsables:

Gerente

Consejo de Administración

Elaborado por:	J.M.C.M	Fecha:	30/01/2023
Revisado por:	J.E.A.E/M.A.F.T	Fecha:	30//01/2023

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

Tabla 67-5: Matriz de seguimiento- ECCI

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD PARA EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H1-n ECCI	Implementar un programa de capacitación debido a que es importante invertir en la formación y desarrollo de los empleados para progreso de sus habilidades y conocimientos. Esto puede incluir capacitación en el trabajo, cursos en línea, talleres y programas de mentoría.	Implementar un programa de capacitación.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración
H2-n ECCI	La norma ISO 9001-2015 requiere un enfoque continuo de mejora. Por lo tanto, es importante revisar y evaluar periódicamente los objetivos y ajustarlos para sea necesario para garantizar su alineación con la norma.	Un seguimiento y evaluación de los objetivos en relación con la mejora continua de la cooperativa.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración
H3-n ECCI	Establecer un sistema para identificar, evaluar y mitigar los riesgos en relación con los objetivos de la cooperativa.	Implementar un sistema para la identificación, evaluación y mitigación de riesgos que estén ligados a los objetivos.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración
H4-n ECCI	Establecer y documentar los roles y responsabilidades claras para la supervisión de los procesos, y capacitar al personal en el cumplimiento de sus responsabilidades.	Definir los roles y responsabilidades a la persona adecuada, además de establecer capacitaciones previas al personal que laborará en la COAC.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/02/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/02/2022

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD PARA EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H5-n ECCI	Establecer canales de comunicación en la cooperativa que sean claros y formales, fomentar una cultura de comunicación abierta y efectiva, y es muy importante que se den capacitaciones al personal en habilidades de comunicación efectivas para que haya un buen ambiente de trabajo entre todos los que forman parte de la entidad.	Implementar canales de comunicación.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración
H6-n ECCI	Establecer una cultura de planificación en la entidad, lo cual permitirá una asignación de tiempo y recursos adecuados para la planificación, y capacitar al personal para expandir sus capacidades de planificar, lo cual contribuirá un bienestar para todos en la cooperativa.	Elaborar planificaciones de forma continua, además de capacitaciones acerca de la importancia de planificar.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración
H7-n ECCI	Reevaluar la asignación de tareas y responsabilidades en la cooperativa, buscar opciones para aumentar la fuerza laboral si es necesario, y establecer sistemas de seguimiento efectivos para monitorear la asignación de responsabilidades.	Ejecutar reevaluaciones acerca de la asignación de tareas y responsabilidad en la cooperativa, además de establecer un sistema de seguimiento y monitoreo de la asignación de responsabilidades.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/02/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/02/2022

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

Tabla 68-5: Matriz de seguimiento-LV

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD PARA EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H1 LV	Aplicar un sistema de gestión de calidad en la Cooperativa donde se lleve el adecuado seguimiento de las cuestiones externas e internas que favorezcan a la entidad.	Implementar un sistema de calidad.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración
H2 LV	Ejecutar una evaluación del sistema de control interno de la cooperativa, identificando las debilidades y oportunidades de progreso en relación con el seguimiento y control de procesos, estableciendo un plan de progreso que incluya la definición de responsabilidades y actividades a ejecutar, y que contemple plazos y recursos necesarios para su ejecución.	Ejecutar una evaluación del sistema de control interno.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/02/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/02/2022

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD PARA EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H3 LV	Implementar un programa de comunicación interna efectivo que permita a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito a ver las políticas de calidad existentes. Este programa podría incluir la creación de un manual de políticas, la realización de capacitaciones regulares y la implementación de reuniones periódicas para asegurar que los empleados estén actualizados y comprendan las políticas de calidad. Además, sería importante establecer un sistema de retroalimentación para asegurarse de que la información se esté transmitiendo de manera efectiva y que los empleados tengan la oportunidad de hacer preguntas o comentarios.	Implementar un programa de comunicación.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración
H4 LV	Definir claramente los roles y responsabilidades de cada puesto en la organización, identificando a una persona específica para cada rol y responsabilidad, además capacitar a las personas designadas para asegurar que comprendan sus roles y responsabilidades. Implementando un proceso de revisión y actualización periódica de los roles y responsabilidades de la organización para garantizar su relevancia y eficacia. Es importante asegurarse de que esta acción correctiva se documente adecuadamente y se comunique a todas las partes interesadas relevantes para garantizar que se implemente y se mantenga en el tiempo.	Establecer un manual de funciones de forma clara, además de implementar un proceso de revisión y actualización periódica de los roles y responsabilidades que posee el personal de la COAC.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/02/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/02/2022

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD PARA EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H5 LV	Establecer objetivos de calidad que estén alineados con la visión y la estrategia de la cooperativa, implementando un sistema de Gestión de Calidad en base a la Norma ISO 9001-2015 la cual de seguimiento y evaluación para monitorear el progreso hacia los objetivos de calidad y tomar medidas correctivas cuando sea necesario, además definir indicadores y metas específicas para cada objetivo de calidad, de modo que se puedan medir y evaluar los resultados.	Implementar objetivos de calidad alineados a la Norma ISO 9001-2015.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración
H6 LV	Implementar un proceso formal de gestión del cambio que asegure que todos los cambios se planifiquen y se implementen de manera estructurada y controlada. Esto podría incluir la definición de roles y responsabilidades claras para la gestión del cambio, la identificación de las etapas y criterios de aprobación para los cambios, la comunicación clara y oportuna de los cambios a todas las partes interesadas, y la documentación de los cambios para su seguimiento y evaluación.	Implementar un sistema que gestione los cambios que se planifiquen e implementen de manera estructurada.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/02/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/02/2022

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD PARA EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H7 LV	<p>Ejecutar una evaluación de riesgos psicológicos para identificar las áreas de mayor preocupación y definir planes de acción específicos para cada una de ellas, implementando programas de capacitación y sensibilización para todos los empleados de la cooperativa sobre la importancia de mantener un ambiente de trabajo saludable y cómo lograrlo.</p> <p>También se puede establecer políticas y procedimientos claros para identificar y gestionar el estrés laboral, el agotamiento y otras cuestiones psicológicas. Además de fomentar la comunicación abierta y el apoyo mutuo entre los empleados para crear un ambiente de trabajo más colaborativo y respetuoso, también sería de apoyo la toma de encuestas de satisfacción y clima laboral al personal para identificar posibles problemas y áreas de progreso en relación con los factores psicológicos.</p> <p>Y por último ejecutar seguimiento y evaluación periódica para medir el progreso y asegurarse de que las medidas implementadas estén teniendo el impacto deseado.</p>	Ejecutar una evaluación de riesgos psicológicos, además de establecer políticas y procedimientos para gestionar el estrés laboral. Y ejecutar seguimientos y evaluaciones periódicas.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/02/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/02/2022

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD PARA EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H8 LV	<p>Establecer objetivos de capacitación para cada departamento y medir el progreso regularmente, realizando evaluaciones periódicas del conocimiento del personal sobre las políticas de calidad y tomar medidas correctivas en caso de brechas, asegurando que toda la documentación de políticas y procedimientos sea clara y fácilmente accesible para todo el personal de la cooperativa.</p> <p>Además, es importante fomentar la participación del personal en la mejora continua de las políticas y procedimientos existentes y en la identificación de nuevas oportunidades de progreso.</p>	Elaborar objetivos de capacitación.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración
H9 LV	<p>Establecer un sistema formal de gestión de quejas que incluya procesos claros para la recepción, búsqueda, investigación y resolución de quejas de los clientes de la cooperativa, estableciendo plazos claros para la resolución de las quejas y hacer un seguimiento constante para asegurarse de que se están abordando de manera oportuna. Además, se deberían identificar las causas subyacentes de las quejas y tomar medidas para corregir las falencias en su origen. También se pueden ejecutar encuestas de satisfacción del cliente para evaluar el éxito de la cooperativa en el manejo de quejas de los clientes y para identificar áreas de progreso.</p>	Establecer un sistema formal de gestión de quejas.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/02/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/02/2022

MATRIZ DE SEGUIMIENTO

N°	RECOMENDACIÓN	ACTIVIDAD PARA EJECUTARSE	TIEMPO	RESPONSABLE
H10 LV	Establecer un proceso formal de diseño de productos y servicios que incluya la identificación de necesidades de los clientes de la cooperativa, la definición de especificaciones y requisitos, la evaluación de alternativas de diseño y la validación de los diseños seleccionados, estableciendo un proceso de retroalimentación de los clientes que permita recopilar comentarios y sugerencias para progreso r los productos y servicios existentes y orientar el diseño de nuevos productos y servicios. Además, sería de ayuda que se plantee un proceso de revisión y mejora continua del proceso de diseño de productos y servicios para asegurarse de que se estén aplicando las mejores prácticas y se estén abordando las áreas de progreso identificadas.	Establecer un proceso formal de diseño de productos y servicios.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración
H11 LV	Establecer un proceso formal de documentación de todas las no conformidades que se presenten en la cooperativa, incluyendo la identificación, búsqueda, análisis y resolución de estas, adoptando un sistema de seguimiento y notificación de todas las no conformidades documentadas para asegurarse de que se estén abordando de manera oportuna. Además, se puede ejecutar análisis periódicos de las no conformidades documentadas para identificar patrones y tendencias, y tomar medidas preventivas para evitar su repetición, por ende, sería importante ejecutar auditorías internas regulares para asegurarse de que el proceso de documentación de no conformidades esté funcionando adecuadamente.	Implementar un proceso formal de documentación para las no conformidades.	Inmediato	Gerente, Consejo de Administración

Elaborado por: J.M.C.M	Fecha: 05/02/2022
Revisado por: J.E.A.E	Fecha: 05/02/2022

CAPÍTULO VI

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- 1 El trabajo de integración curricular se fundamentó en el marco teórico, en donde se investigó de forma exhaustiva información teórica de fuentes bibliográficas como libros, artículos científicos, revistas, repositorios de trabajos de titulación, documentos y archivos web confiables y actuales, con el fin de obtener información relevante acerca de la auditoría de calidad y con todo lo relacionado a la misma, tomando en cuenta que gran parte de la presente investigación se fundamentó con información obtenida por la Normas ISO 9001-2015, lo cual se concretó como una base sólida que sirvió como sustento tanto de forma científica como práctica en cada paso desarrollado en la auditoría. Sin embargo, se reconoce que hubo ciertas limitaciones en el proceso, como la dificultad para acceder a algunas fuentes bibliográficas específicas debido a que en el repositorio de la facultad no se encuentra mucha información en relación de autores actuales.
- 2 En la presente auditoría de calidad se aplicó los diferentes métodos, técnicas e instrumentos de investigación, por lo tanto su aplicación sirvió de mucho para la obtención de información suficiente, la cual se obtuvo por medio de las encuestas aplicadas a los miembros principales que intervienen en el proceso de créditos en la cooperativa, donde se demostró mediante las tabulaciones que arrojaron los resultados que en la entidad no se ha realizado una auditoría de calidad, además no cuenta con un sistema de gestión de calidad, también cabe decir que sus políticas de calidad no se encuentran en relación a la Norma ISO 9001-2015 y que existe una mala comunicación entre el personal, toda esta información fue una base de apoyo para la emisión de la opinión en esta auditoría.
- 3 En el marco propositivo mediante la aplicación de la auditoría de calidad, se llevó a cabo mediante las fases de auditoría, la primera fase es la planificación la cual se enfocó en establecer toda la documentación necesaria para la realización de la auditoría; en la siguiente fase que es la ejecución se desarrolló la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2021 y se concluyó con la fase de comunicación de resultados, la cual mediante la aplicación de la matriz de check list o lista de verificación en relación con la Norma ISO 9001-2015, nos permitió ver las conformidades y no conformidades que existen en la entidad.

A consecuencia de las no conformidades se puede mencionar algunas de ellas:

- En la Cooperativa las cuestiones internas y externas se cumplen de forma parcial.
- No se realiza un seguimiento adecuado en relación con el control de procesos en la entidad.
- El personal de la entidad desconoce de las políticas de calidad existentes debido a la mala comunicación que hay en esta.

A todas y cada una de estas no conformidades encontradas se les aplicó acciones correctivas, determinando sus respectivos responsables, los cuales deberían tomar en cuenta dichas acciones aplicadas en la presente auditoría y ponerlas en práctica para el continuo éxito de la cooperativa.

6.2 RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los futuros investigadores que hagan uso de los diferentes repositorios que existen en la actualidad, las cuales les ayudará a encontrar información confiable acerca del tema que se plantee, debido que en algunos casos se dificulta acceder a la información específica y actual, además se recomienda a la Facultad de Administración de Empresa que se establezca en el repositorio información actualizada en relación con la auditoría de calidad, debido a que no existe una variedad de información con referencia a la Norma ISO 9001-2015.
2. Se recomienda al empezar una investigación utilizar diversos métodos, técnicas e instrumentos de investigación al iniciar un estudio, con el fin de obtener información completa y precisa sobre el tema en cuestión. Además, es importante considerar cuidadosamente las diferentes perspectivas que se presenten a medida que se aplican las distintas herramientas de investigación, ya que esto permitirá identificar tanto fortalezas como debilidades en la entidad objeto de estudio.
3. Se recomienda a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa de la Agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, la aplicación de auditorías de calidad en los distintos departamentos de esta, lo cual será de mucho interés los resultados que se encuentren para las mejoras que se puedan ejercer, además se recomienda que tanto el gerente, como el consejo de administración, consejo de vigilancia hagan uso de las acciones correctivas que se aplicaron a las no conformidades encontradas en la cual se mencionan las siguientes:
 - Aplicar un sistema de gestión de calidad en la COAC.
 - Ejecutar una evaluación del sistema de control interno de forma periódica.
 - Implementar un programa de comunicación interna efectivo.

Estas y otras acciones correctivas que se recomiendan a la cooperativa para que sus producto y servicios estén bajo estándares de calidad lo cual sea símbolo de progreso para la cooperativa.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, J. (2020). Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica. Recuperado de: https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf
- Campos y Covarrubias, G. & Lule Martínez, N. E. (2012). La Observación, Un Método Para El Estudio De La Realidad. Xihmai, 7(13). Recuperado de: <https://doi.org/10.37646/xihmai.v7i13.202>
- Condori-Ojeda, P. (2020). Acta académica. Universo, población y muestra. Curso Taller. Recuperado de <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Daniel, R., Paz, C., & Gómez, G. (2009). ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL. Edu.Ar. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA. 18.
- Gómez-Escalonilla, G. (2021). Métodos y técnicas de investigación utilizados en los estudios sobre comunicación en España. Revista Mediterránea de Comunicación, 12(1), 115. Recuperado de: <https://doi.org/10.14198/MEDCOM000018>
- Hernán Feria Ávila, Margarita Matilla González & Silverio Mantecón Licea. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA? Didasc@lia: Didáctica y Educación, 11(3), 62-79.
- Lanuez, M. y Fernández, E. (2014). Metodología de la Investigación Educativa. Recuperado de: <https://docs.google.com/document/d/1JNmCr7IUPKQPPdOmNM2yOSscK2UueVGcF7mZCwxIimY/edit>
- Mancero, T. (2014). Auditoría De Calidad A La Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga Ltda., de la Ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, Periodo 2013. (Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5343/1/82T00324.pdf>
- Maya, E. (2014). Métodos y técnicas de investigación. Recuperado de: http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Murillo, M., & Zuñiga, A. (2012). Auditoría de calidad aplicada a los servicios prestados por la Institución Municipal Mercado de Productores Agrícolas “San Pedro de Riobamba” EP – EMMPA para la optimización de sus procesos, en el periodo 2010. (Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/2664/1/82T00137.pdf>
- Norma Internacional ISO 19011. Tercera Edición. (2018). Edu.Co. Recuperado de: <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>

- Ortega, A. O. (2018). Enfoques de investigación. Métodos para el diseño urbano–Arquitectónico. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION
- Pérez, M. (8 de febrero 2022). Tipos y fases generales de una auditoría dentro de la institución KAWAK. [Entrada de blog]. Recuperado de: https://blog.kawak.net/es-mx/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/tipos-y-fases-de-una-auditoria
- Prieto Castellanos, B. J. (2018). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. Cuadernos de Contabilidad, 18(46). Recuperado de: <https://doi.org/10.11144/javeriana.cc18-46.umdi>
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Alcances de una investigación. CienciAmérica, 9(3), 1-6. Recuperado de: <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rodríguez, M. & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de Corte Transversal. Revista Médica Sanitas, 21(3), 141-146. Recuperado de: <https://doi.org/10.26852/01234250.20>
- Sánchez, D. (2018). Técnicas de selección utilizadas para la gestión del talento humano en tiendas por departamento del municipio Maracaibo. CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, 15(2), 95-107. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6430982>
- Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. Recuperado de:
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Recuperado de:
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>
- Westreicher, G. (2021). Tipos de auditoría. Recuperado de:
<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-auditoria.html>

ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA

ENCUESTA

Objetivo: Realizar la auditoría de calidad al proceso crediticio de la Cooperativa Mushuc Runa de la agencia de Riobamba provincia de Chimborazo, mediante herramientas de auditoría que permitan la determinación de la satisfacción de las partes integradas.

1. ¿Conoce usted si en la Cooperativa se han aplicado auditorías de calidad?

Sí

No

2. ¿Existen políticas de calidad dentro de la entidad?

Sí

No

3. ¿La Cooperativa cuenta con un sistema de calidad?

Sí

No

4. ¿Considera usted necesario la aplicación de una auditoría de calidad para verificar la mejora continua en el proceso crediticio?

Sí

No

5. ¿Considera usted que el sistema de gerencia estratégica es fundamental para la mejora continua?

Sí

No

6. ¿Existen de acuerdo con las ISO 9001-2015 objetivos de calidad que van conforme a las políticas de calidad establecidas en la entidad?

Sí

No

7. ¿La Cooperativa realiza mediciones sobre satisfacción al cliente en los servicios que brinda?

Sí

No

8. ¿EL manual de procedimientos y políticas de crédito en la Cooperativa, permite la entrega oportuna de los créditos?

Sí

No

9. ¿En la Cooperativa realiza una asignación de cupos y recursos para la concesión de créditos de forma mensual?

Sí

No

10. ¿Con que frecuencia se realiza un seguimiento a la programación de créditos?

a. Muy frecuentemente

b. Frecuentemente

c. Ocasionalmente

d. Rara vez

e. Nunca

11. ¿Los requisitos son los adecuados para los diferentes créditos?

Sí

No

12. ¿Los tiempos en los que demora un crédito son los adecuados para los clientes?

Sí

No

13. ¿La cooperativa cuenta con información documentada acerca de todos los procesos crediticios?

Sí

No

14. ¿La Cooperativa cuenta con un archivo pasivo y un archivo activo?

Sí

No

15. ¿En la entidad existen canales de comunicación de manera interna y externa?

Sí

No

16. ¿Considera usted que los procesos crediticios de la cooperativa deberían estar bajo evaluación que identifiquen las conformidades y no conformidades?

Sí

No

ANEXO B: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA COAC MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA RIOBAMBA



Riobamba, 10 de octubre del 2022

Ingeniera PhD.

Natali del Rocío Torres Peñafiel

COORDINADORA DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA DE LA ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Presente. –

De mi consideración:

Reciba un cordial y atento saludo de quienes conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa.

Por medio del presente, me permito poner en su conocimiento que, la Sra. **Juanita Magdalena Castillo Maldonado** portador de la cédula de identidad 075036017-4, cuenta con la autorización y auspicio de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO MUSHUC RUNA para realizar su trabajo de titulación pregrado titulado "AUDITORÍA DE CALIDAD AL PROCESO CREDITICIO DE LA COOPERATIVA MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERIODO 2021". Para lo cual la COAC MUSHUC RUNA brindará la información necesaria para la culminación del trabajo de titulación.

Con sentimientos de consideración y estima,

Atentamente,

JEFE DE AGENCIA RIOBAMBA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA

ANEXO C: RUC DE LA COAC MUSHUC RUNA DE LA AGENCIA RIOBAMBA



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 180141077001
RAZÓN SOCIAL: COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO MUSHUC RUNA LTDA

NOMBRE COMERCIAL:
REPRESENTANTE LEGAL: CHAYO PACHA LUIS ALFONSO
CONTADOR: YUCALLA BALTAZAR JOSE SEGUNDO
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
TIPO DE CONTRIBUYENTE: POPULAR Y SOLIDARIO SISTEMA FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI **CALIFICACIÓN ARTESANAL:** SI
NÚMERO: 001

PEC. NACIMIENTO: **PEC. INICIO ACTIVIDADES:** 15/02/1987
PEC. INSCRIPCIÓN: 27/03/1998 **PEC. ACTUALIZACIÓN:** 27/03/2017
PEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **PEC. FINIS ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
 ACTIVIDADES DE INTERMEDIACIÓN MONETARIA REALIZADA POR COOPERATIVAS

DOMICILIO TRIBUTARIO
 Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: MATRIZ Calle: MONTALVO Número: 95-36 Intersección: AV. CEVALLOS Referencia ubicación: DIAGONAL A LA PAPELERA PACO Teléfono Trabajo: 032625812 Teléfono Trabajo: 032620811 Fax: 032626173 Email: mushucruna@andina.net Telefono De Referencia: 032621894

DOMICILIO ESPECIAL
 SI

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO MOVIMIENTO INTERNACIONAL DE DIVIDAS (MID)
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO REPORTE DE OPERACIONES Y TRANSACCIONES ECONÓMICAS FINANCIERAS
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE INGRESOS A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA
- * IMPUESTO A LA PROPIEDAD DE VEHÍCULOS MOTORIZADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS		ABIERTOS	CERRADOS
JURISDICCIÓN	1 ZONA 3 TUNGURAHUA	0	0



Código: RIMRUC2017000529757