



## **La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista**

**Ambato**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 726-740 ISSN 1390-9304*

### **La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista Ambato**

**Oswaldo Santiago Verdesoto Velástegui<sup>1</sup>, Cristobal Eduardo Portero Ibarra<sup>2</sup>, Yadira**

**Mishell Salguero Villavicencio<sup>3</sup>**

**Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Oswaldosverdesoto@uta.edu.ec)**

**Universidad Técnica de Ambato, cristedu@hotmail.es**

**Universidad Técnica de Ambato, yadysalguero@hotmail.es**

#### **RESUMEN**

El reto de lograr el crecimiento del sector financiero en toda América Latina incluyendo Ecuador demuestra la importancia y la necesidad del mismo en toda la región para lo cual es necesario mejorar el sector empezando por cada una de las instituciones y una manera de hacerlo es incrementando la calidad de los procesos y sus servicios mediante un SGC (Sistema de Gestión de Calidad). Los SGC según la revisión en la literatura tienen cada vez más importancia en todo el mundo debido a su simplicidad para ser aplicados además que se pueden adaptar a todas las empresas, instituciones u organizaciones que requieran mejorar la calidad ya sea de su producción o del servicio que se preste. La finalidad de las instituciones financieras es el brindar créditos para diversos fines como los de adquirir una vivienda entre otros apoyando de esa manera a la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía. La investigación se enfocó en la mejora de la calidad de los procesos por medio de un SGC en donde los resultados indicaron que dicho sistema puede facilitar el control y el mejoramiento de sus procesos motivo por el cual es necesario la implementación mediante la norma ISO 9001:2015.

**PALABRAS CLAVE:** Sistema de gestión de calidad, Mejora de procesos, Norma ISO, Competitividad.



## **La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista**

**Ambato**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 726-740 ISSN 1390-9304*

### **The importance of the Quality Management System in the Asociación Mutualista**

**Ambato**

#### **ABSTRACT**

The challenge of achieving the growth of the financial sector throughout Latin America including Ecuador demonstrates the importance and the need for it throughout the region, for which it is necessary to improve the sector starting with each one of the institutions and one way is to increase the Quality of processes and their services through an QMS (Quality Management System). The QMS, as reviewed in the literature, are increasingly important worldwide because of their simplicity to be applied in addition that can be adapted to all companies, institutions or organizations that need to improve the quality of either their Production or service rendered. The purpose of financial institutions is to provide loans for various purposes, such as the purchase of a home among others, thereby supporting the improvement of the quality of life of citizens. The research focused on improving the quality of the processes through an QMS where the results indicated that such a system can facilitate the control and improvement of its processes, which is why implementation is necessary through ISO 9001: 2015.

**KEYWORDS:** Quality management system, Process improvement, ISO standard, Competitiveness.



### 1. INTRODUCCIÓN

El desarrollo de los sistemas financieros es un reto que aún no se cumple en América Latina para lograr mayores tasas de crecimiento en las economías y obtener mayor capacidad para brindar servicios financieros a diversos sectores productivos y a la sociedad en general. Es necesario tener instrumentos, mecanismos y liquidez suficiente para satisfacer las necesidades de ahorro y financiamiento por parte de la demanda, los sistemas Financieros desarrollados cuentan con sistemas, instrumentos y mecanismos para la financiación que cubra la demanda de las necesidades. Además la segmentación de clientes representa otro de los problemas limitando los créditos a las empresas pequeñas y medianas como a los personas con bajos ingresos contribuyendo a la pobreza, desigualdad y desempleo (Cepal, 2013).

Los servicios financieros representan un crecimiento leve en el PIB por lo cual es necesario mejorar en todos los aspectos tanto técnicos como de gestión para impulsar el crecimiento del sector y del país.



Figura 1. Contribución del Servicio Financiero al PIB

Fuente: Banco central del Ecuador (2015)



## **La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista**

**Ambato**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 726-740 ISSN 1390-9304*

Los SGC ponen énfasis en la gestión de recursos con el objetivo de mejorar su efectividad para volverlos más competitivos aumentando la calidad de los productos o servicios para satisfacer a los clientes o usuarios, por lo tanto los clientes que satisfacen sus necesidades se convierten en los consumidores. Además los sistemas se pueden aplicar en diversos sectores como la educación e instituciones financieras (Blazevic, Britvic, & Milkovic, 2015).

El objetivo de lograr el crecimiento del sector financiero demuestra la importancia y la necesidad del mismo en toda la región para lo cual es necesario mejorar a las instituciones y una manera de hacerlo es incrementando la calidad de los procesos y sus servicios mediante un SGC.

### **Objetivos**

- Identificar el estado del sector Financiero en el país.
- Analizar la importancia del Sistema de gestión de calidad en la Asociación Mutualista Ambato.
- Demostrar la influencia del sistema en los procesos.

### **Revisión de la Literatura**

Desde su nacimiento la calidad ha tenido mayor importancia en el mundo al enfocarse en la mejora continua y la satisfacción de las expectativas de los compradores de bienes y servicios (Lizarzaburu - Bolaños, 2016). Los líderes de las instituciones deben tener liderazgo y la capacidad para generar calidad manejando los recursos y el ambiente de trabajo con el objetivo de mejorar los logros de los colaboradores, junto con la gestión de los procesos mejorando la calidad de forma continua (Prueangphitchayathon, Tesaputa, & Somprach, 2015) Mediante la implementación de un sistema que mejore la calidad se obtuvieron mejores resultados en comparación de estudios anteriores además de ser flexible y adaptable a los cambios permitiendo ser actualizado en el momento oportuno (Migdal, Sternberg, Oshin, Aronson, & Hennessey, 2016)

La calidad en los procesos se los ha relacionado desde ya mucho tiempo atrás en la historia, desde los inicios de la época industrial donde el cliente calificaba si el producto final tenía o no calidad (Hernández - Peña, Almaguer - Torres, Torres - Torres, & Ruiz – Fuentes, 2013). El sistema planteado puede generar beneficios tangibles e intangibles como ahorro de costos,



## **La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista**

**Ambato**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 726-740 ISSN 1390-9304*

medio ambiente, uniformidad de las operaciones con mejor respuesta de los mismos y corrección de errores entre otros. Los costos ahorrados varían cada año y dependen de su utilidad (Cherchi, Badruzzaman, Oppenheimer, Bros, & Jacangelo, 2015).

En investigaciones anteriores se demostró que la calidad es muy importante en la lealtad de los clientes, mediante productos y servicios lo que ocasiona un crecimiento en la cantidad de clientes. Entonces la calidad es necesaria para competir y lograr el éxito junto con la satisfacción del cliente. Donde la gestión está relacionada con las decisiones estratégicas de la organización para el desarrollo del personal en un proceso continuo para lo cual se aplica las normas ISO 9001. El Sistema de Gestión de Calidad apoya los procesos que definen los procedimientos para la gestión del potencial del personal y las actividades en la organización, la mayor ventaja de la norma ISO 9001 está en su simplicidad (Blazevic, Britvic, & Milkovic, 2015).

La mayoría de empresas utilizan tres pilares para aplicar además de controlar los SGC como: la relación entre clientes y proveedores, disminución de la variabilidad de procesos y mejora continua gradual. Las ventas también serían beneficiadas con la implementación ya que se puede relacionar la productividad y los ingresos con la calidad, garantía y satisfacción (Sabbagha, Rahman, Ismail & Hussain, 2016).

La implementación del SGC en el estudio desarrollado demostró que en todas las empresas la gestión del trabajo se vuelve más sistemática ya que existen procedimientos claros y cada área se concentra en sus objetivos y existe menos confusión en la distribución de tareas obteniendo como resultado que cada empleado entiende sus funciones de una manera sencilla trabajando eficientemente. La comunicación es otro aspecto que ha mejorado ya que tiene claro sus responsabilidades y tienen una mejor perspectiva de a quién dirigirse si tienen alguna duda. Todos los documentos o trabajos realizados deben presentarse en un formato estándar para ser archivados evitando errores haciéndoles fáciles de encontrar si se los requiere posteriormente. Mejorará la imagen de la institución ya que los clientes entenderán que está funcionando bajo una norma internacional estandarizada (Keng, & Kamil, 2016). La gestión de la calidad empezó su desarrollo en 1998 en los diferentes sectores empresariales a pesar de aquello tardó mucho tiempo para que los sistemas de gestión integren el enfoque basado en procesos. De la misma manera la definición de proceso en las organizaciones aparece de forma gradual en los modelos



de gestión utilizándola para renovar. En los últimos años la gestión por procesos en la mayoría de empresas del mundo se basan en la gestión de la calidad ya que el enfoque de este los sistematiza e identifica las interacciones (Hernández - Peña, Almaguer - Torres, Torres - Torres, & Ruiz – Fuentes, 2013).

La Norma ISO mediante el SGC ha incrementado el índice de satisfacción del cliente gracias al aplicar un control de calidad continuo. Entender el sistema y las necesidades de los clientes es un deber fundamental por parte de los dirigentes aporta de gran manera a la efectividad del mismo además se determina que el SGC por si solo no tiene la eficacia necesaria sin un líder que lo controle (Nabavi, Azizi & Faezipour, 2014).

## **2. MÉTODOS**

### **Paradigma de la Investigación**

Para realizar una investigación de carácter científico es necesario posicionar y definir un paradigma que servirá para indicar las cuestiones sobre los problemas, indica las herramientas para aclarar los fenómenos. El positivista es el paradigma que adopta la investigación cuantitativa para guiarse y alcanzar los objetivos de explicar, predecir y controlar el problema o fenómeno planteado (Kuhn, 1962) citado por (Medina, 2016).

### **Enfoque de la Investigación**

La investigación puede tomar diferentes enfoques basados en la problemática que se requiere tratar, entender o conocer para alcanzar los objetivos planteados en los proyectos o la ciencia. La Investigación Cuantitativa se basa en el racionalismo, la medición y recolección de datos concentrándose en la exactitud teniendo en cuenta donde inicia y cuál es el problema, también se vincula con el método deductivo para resolver y contestar preguntas (Andrade, 2010).

### **Modalidad de Investigación**

#### **Bibliográfica o Documental**

La presente modalidad se basa en la recolección de información documentada para validar la investigación especialmente de estudios científicos como revistas, libros proyectos o



publicaciones para tener una mejor comprensión del objeto de estudio dando como resultado información fiable (Mendez & Austidillo, 2008).

### **De Campo**

Esta modalidad ayudara a obtener información y datos en el origen del problema o de los hechos los cuales no se los puede recolectar de forma bibliográfica obteniendo contacto con las personas o sujetos de investigación (Mendez & Austillo, 2008).

### **Tipos de Investigación**

#### **Aplicada**

Se emplean los conocimientos en la práctica para utilizarlos en provecho de los grupos que interactúan en la sociedad o estudios basados en lo teórico y práctico. En investigaciones se lo utiliza para conocer el funcionamiento de las cosas, para su uso en un futuro cercano o también para usarlo de forma inmediata (Vargas-Cordero, 2009).

#### **Descriptiva**

Es necesaria la recolección de información o datos para ser analizados para alcanzar los resultados haciéndolos comprensibles especificando el entorno en el que se desarrolla el problema que se está investigando además se utilizara para poder describir el objeto de estudio (Tamayo, 2011).

#### **Correlacional**

Su objetivo es medir el nivel de relación que puede tener dos o más variables o conceptos en el problema de investigación, también se puede decir que averigua si existe correlación además del grado de incidencia (Cazau, 2006).

### **Población y muestra**

#### **Población**

Para realizar una investigación se tiene que definir una población con su unidad de análisis como colaboradores, pacientes, organizaciones, grupos etc. También deben ser establecidas sus características y ubicación además del tiempo (Cazau, 2006).



## **La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista**

### **Ambato**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 726-740 ISSN 1390-9304*

Para la presente investigación se tomó en cuenta a los clientes internos de la Asociación Mutualista de Ahorro y crédito para la vivienda Ambato los cuales son 28 colaboradores en noviembre del 2016.

#### **Muestra**

Debido a la cantidad manejable de la población la muestra será igual al número total de la población siendo 28 colaboradores.

#### **Recolección de Información**

La recolección de datos se los realiza mediante los instrumentos donde se utilizan fuentes primarias y secundarias (Cazau, 2006).

#### **Selección del Instrumento**

El instrumento se enfoca en determinar qué valor adquirió la variable en el problema, persona o fenómeno. Las ciencias sociales disponen de una gama de herramientas o instrumentos como: los test, las encuestas, exámenes o las entrevistas. Estos instrumentos deben ir con sus respectivas instrucciones para que las personas puedan responder correctamente y poder analizar los datos para obtener una conclusión (Cazau, 2006).

#### **La Encuesta**

La encuesta es ampliamente utilizada como técnica de investigación, debido a su facilidad de uso y rápida respuesta a la generación de datos dando la posibilidad de realizar una aplicación masiva sobre una amplia cantidad de variables de estudio (Casas , Repullo & Donado, 2003).

#### **Validación del instrumento de recolección**

Para la validación del instrumento seleccionado llamado encuesta se ha utilizado el Alpha de Crombach que realiza una correlación de las preguntas para determinar el porcentaje de aceptación el cual tiene un parámetro del 0 al 1 en el cual desde 0,70 se lo considera aceptable.

#### **Tabla 1: Fiabilidad del instrumento.**

##### **Estadísticas de fiabilidad**





Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	13

Fuente: Eduardo Portero, 2016

### 3. RESULTADOS

Una vez aplicadas las encuestas en la Asociación Mutualista de Ahorro y crédito para la vivienda Ambato, se procederá a realizar el análisis de los datos obtenidos con el fin de saber la situación actual de la empresa y los aspectos relacionados con el sistema de gestión de calidad necesarios para la implementación y el cumplimiento de objetivos planteados al inicio del proyecto.

Los resultados más relevantes de las encuestas proporcionaron los siguientes datos.

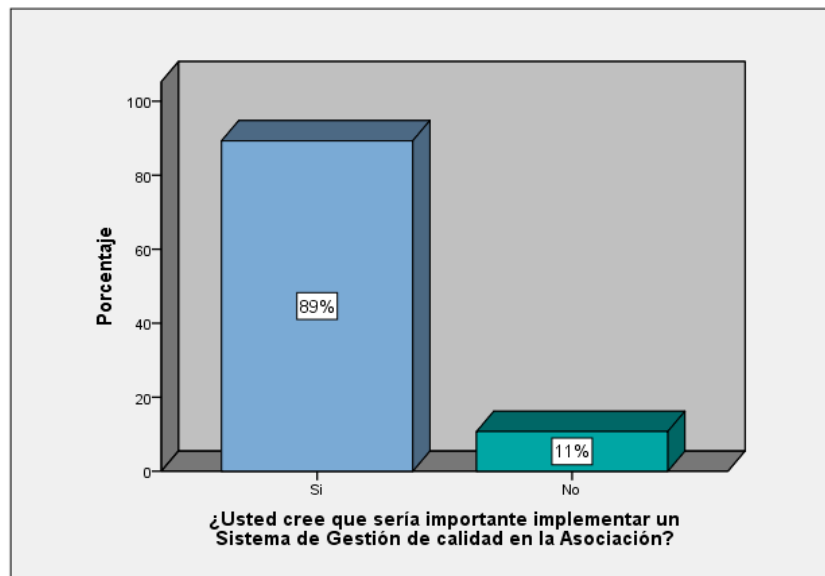


Figura 2. La importancia del SGC

Fuente: Eduardo Portero 2016

#### Análisis e Interpretación

El 89% de los colaboradores opina que si es importante la implementación del Sistema de gestión de calidad, mientras que el 11% opina que no es necesario. Por lo tanto mediante

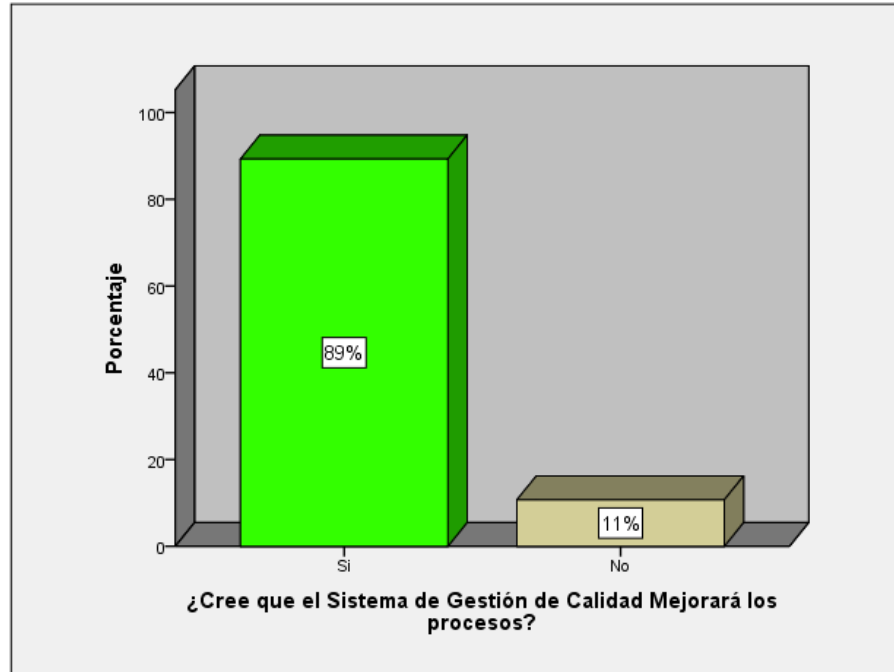


## La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista

Ambato

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 726-740 ISSN 1390-9304*

opiniones del personal a más de la revisión en la literatura académica podemos afirmar que si es importante implementar dicho sistema.



**Figura 3. La mejora de los procesos**

**Fuente:** Eduardo Portero, 2016.

### **Análisis e Interpretación**

El 89% de los colaboradores considera que el SGC mejorará los procesos en la asociación y el 11% considera lo contrario. Entonces podemos concluir que el sistema si tiene influencia en los procesos que se realizan de acuerdo a los participantes de la institución y la literatura académica.

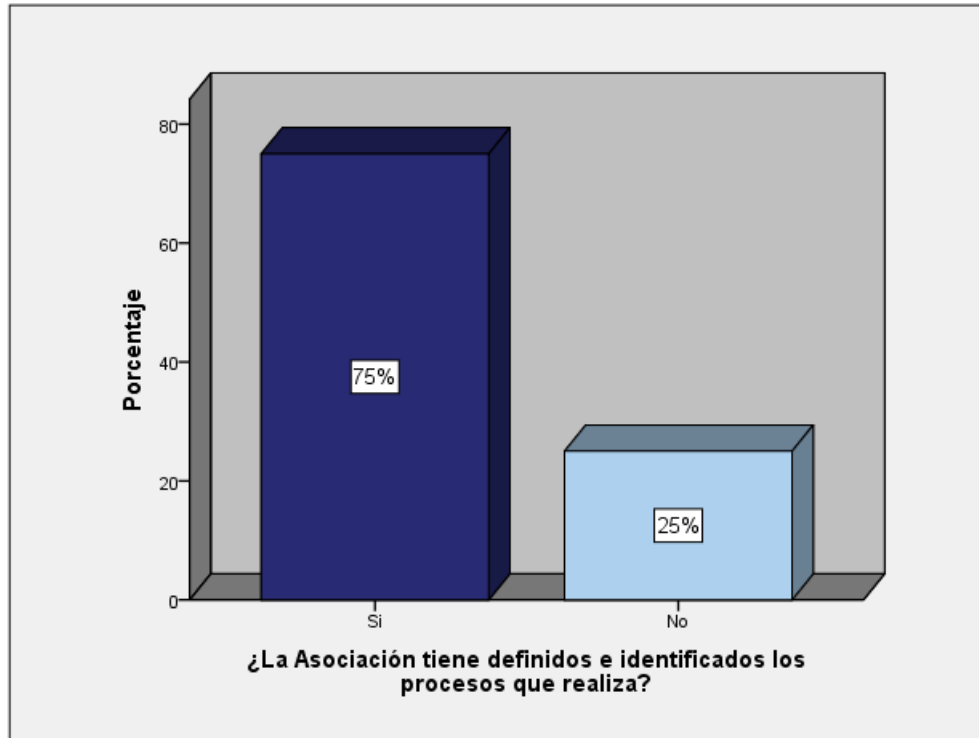


Figura 4. Identificación de los procesos

Fuente: Eduardo Portero, 2016.

### Análisis e Interpretación

El 75% del personal afirma que los procesos en la asociación están definidos e identificados mientras que el 25% cree que no. Gracias a que los procesos en la asociación están definidos se puede realizar el SGC necesario para el cumplimiento de los objetivos.

### Correlación

Utilizando las herramientas del programa SPSS las cuales fueron aplicadas para la tabulación y validación del instrumento de recolección, lo utilizaremos para realizar la correlación entre las variables expresadas en la pregunta número 4 y 5 que corresponden al SGC y a la mejora de los procesos respectivamente. Para la ello se utilizará el coeficiente de Spearman para correlaciones lineales entre variables las cuales son de tipo nominal.

El resultado del coeficiente de correlación planteado fue de  $r_s = 0,627$ , lo que da a entender que existe una relación entre las dos variables evidencia que sirve de apoyo a la literatura académica consultada previamente, concluyendo que el Sistema de Gestión de Calidad si mejorará la calidad de los procesos.



**Tabla 2 Correlación**

Correlaciones				
			¿Usted cree que sería importante implementar un Sistema de Gestión de calidad en la Asociación?	¿Cree que el Sistema de Gestión de Calidad Mejorará los procesos?
Rho de Spearman	¿Usted cree que sería importante implementar un Sistema de Gestión de calidad en la Asociación?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 28	,627** ,000 28
	¿Cree que el Sistema de Gestión de Calidad Mejorará los procesos?	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,627** ,000 28	1,000 . 28

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Elaborado por:** Eduardo Portero

## DISCUSIÓN

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en la Asociación Mutualista Ambato es de gran utilidad debido a que no es complicado su uso además que los procesos pueden ser controlados de una manera rápida.

También se resalta la importancia del mismo por profesionales que se desempeñan en la institución quienes apoyan la investigación dando a entender que los procesos están siendo mejorados, al igual que las investigaciones revisadas en la literatura se podrá obtener una mejora continua de los procesos.

El utilizar las normas ISO para el sistema de la misma forma que las investigaciones anteriores aseguran tener un mayor índice de calidad ya que son normativas estandarizadas y aceptadas en casi todos los países del Mundo.

## 4. CONCLUSIONES

1. Se demostró la importancia del SGC para mejorar los procesos de la Asociación, los cuales no contaban con un manual de calidad que permitiera el control y evaluación de los procesos en base a indicadores de calidad propuestos.



## La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista

Ambato

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 726-740 ISSN 1390-9304*

2. La Asociación cuenta con procesos definidos e identificados lo cual es primordial para realizar el sistema propuesto, además demuestra el compromiso de la asociación con sus procesos y su deseo de mejorar.
3. La participación directa de los colaboradores en la implementación del SGC es esencial y las organizaciones deben comprenderlo ya que podría incrementar el tiempo de ejecución del mismo incluso un menor costo (Ingason, 2015).
4. La Gestión de la calidad tiene un impacto evidente en el área de servicios mejorando sus procesos, la administración, la gestión y la coordinación aportando en el logro de objetivos mejorando el desempeño de los involucrados, los resultados obtenidos sugieren continuar con las investigaciones sobre los SGC (Fernández-Cruz, Gálvez-Rafael, & Carballo-Santaolalla, 2016).

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, N. (2010). Perspectivas cualitativa y cuantitativa en investigación ¿inconmensurables?. *Fundamentos en Humanidades*. 9(21), 53-66.
- Blazevic, Z., Britvic, J., & Milkovic, M. (2015). INFLUENCE OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN HIGHER EDUCATION, *Economy of eastern Croatia yesterday, today, tomorrow*, 4(0).
- Cazau, P. (2006). INTRODUCCIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS SOCIALES (Tercera Edición). Buenos Aires-Argentina Recuperado de <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Cherchi, C., Badruzzaman, M., Oppenheimer, J., Bros, M., & Jacangelo, G. (2015). Energy and water quality management systems for water utility's operations: A review. *Journal of Environmental Management*, 153(15), 108-120.
- Fernández-Cruz, F.J., Egado-Gálvez, I. and Carballo-Santaolalla, R. (2016) Impact of quality management systems on teaching-learning processes. *Quality Assurance in Education*, 24(3), 394-415.
- Hernández-Peña, A., Almaguer-Torres, R., Torres-Torres, I., Ruiz-Fuentes, D., (2013). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 19(0) , 1-11.



- Ingason, T. (2015). Best Project Management Practices in the Implementation of an ISO 9001 Quality Management System. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 194(), 192-200.
- Keng, T. C., & Kamil, S. Z. (2016). Implementation of ISO quality management system in construction companies of Malaysia. *Journal of Technology Management and Business*, 3(1), 1-23.
- Kuhn, T. (1962). *The structure of scientific revolutions*. Chicago: University of Chicago Press.
- Lizarzaburu Bolaños, E. R. (2016). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. *Universidad & Empresa*, 18(30).
- Medina-Bermúdez, C. I. (2016). Paradigmas de la investigación sobre lo cuantitativo y lo cualitativo. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 1(10).
- Mendez, A., & Astudillo, M. (2008). La investigación Bibliográfica. En A. Mendez, & M. Astudillo, *La investigación en la era de la información*. Mexico: Trillas.
- Migdal, A. L., Sternberg, S. B., Oshin, A., Aronson, M. D., & Hennessey, J. V. (2016). Building a quality management system for a Thyroid Nodule Clinic. *Thyroid*, 26(6), 825-830.
- Nabavi, V., Azizi, M., & Faezipour, M. (2014). "Implementation of quality management system based on ISO9001:2008 and its effects on customer satisfaction case study : Kitchen worktops factory". *International Journal of Quality & Reliability Management*, 31, 921 – 937.
- Prueangphitchayathon, S., Tesaputa, K. and Somprach, K. (2015). Application of total quality management system in Thai primary schools. *Educational Research and Reviews*, 10(11), 1535-1546.
- Rodríguez, M. (2013). Esquema de clases, materiales de estudio, metodología de la investigación.



## **La importancia del Sistema de Gestión de Calidad en la Asociación Mutualista**

### **Ambato**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 726-740 ISSN 1390-9304*

- Sabbagha, O., Rahman, M., Ismail, W., & Hussain, W. (2016). Impact of Quality Management Systems and After-sales Key Performance Indicators on Automotive Industry: A Literature Review. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 224(15), 68-75.
- Tamayo, M. (2011). El proceso de la investigación científica incluye evaluación y administración de proyectos de investigación. México: Editorial Limusa S.A.
- Vargas-Cordero, Z. R. (2009). LA INVESTIGACIÓN APLICADA: UNA FORMA DE CONOCER LAS REALIDADES CON EVIDENCIA CIENTÍFICA. *Educación*, 33 ().
- Vera, Cecilia., & Titelman-Kardonsky, D. (2013). El sistema financiero en América Latina y el Caribe: una caracterización. *CEPAL*. Obtenido de <http://www.cepal.org/es/publicaciones/35880-el-sistema-financiero-en-america-latina-y-el-caribe-una-caracterizacion>