



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

TRABAJO DE TITULACIÓN

MODALIDAD SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS

TÍTULO

**GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL ÁREA DE
CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHONE**

AUTORA

VERA INTRIAGO GEOVANNA ESTEFANÍA

UNIDAD ACADÉMICA

EXTENSIÓN CHONE

CARRERA

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TUTORA

ING. MENDOZA VEGA KENIA MARILÚ, MGS

CHONE – MANABÍ - ECUADOR

AGOSTO DE 2026

CERTIFICADO DEL TUTOR

Ing. Kenia Marilú Mendoza Vega, Mgs, docente de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, Extensión Chone, en calidad de Tutor.

CERTIFICO

Que el siguiente trabajo de la Unidad Curricular, modalidad Sistematización de Experiencias, con el título: "Gestión de la Calidad en los Procesos Administrativos del Área de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone" ha sido revisado exhaustivamente en varias sesiones de trabajo.

Las opciones y conceptos vertidos en este trabajo de titulación es fruto de la perseverancia y originalidad de su autora: *Geovanna Estefanía Vera Intriago*, siendo de su exclusiva responsabilidad.

Chone, agosto 2026



Ing. Kenia Marilú Mendoza Vega. Mgs

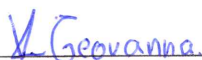
Tutora

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Quien suscribe la presente: Geovanna Estefanía Vera Intriago, estudiante de la Carrera de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Sistematización de Experiencias, con el título: "Gestión de la Calidad en los Procesos Administrativos del Área de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone", previo a la obtención del Título de Grado de Licenciada en Administración de Empresas, es de autoría propia y ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros y consultado las referencias bibliográficas que incluyen en este documento.

Finalmente, la autoría está de acuerdo en ceder los derechos de uso del presente trabajo a la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, para que forme parte de su patrimonio intelectual e investigación científica.

Chone, agosto 2026



Geovanna Estefanía Vera Intriago

CI: 1314708890

AUTORA

UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

EXTENSIÓN CHONE

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el trabajo de la Unidad de Integración Curricular, modalidad Sistematización de Experiencias con el título: “Gestión de la Calidad en los Procesos Administrativos del Área de Captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone”, elaborado por la egresada GEOVANNA ESTEFANÍA VERA INTRIAGO de la carrera Administración de Empresas.

Chone, agosto 2026



Lic. Rocío Bermúdez Cevallos, Mgs.

Decana

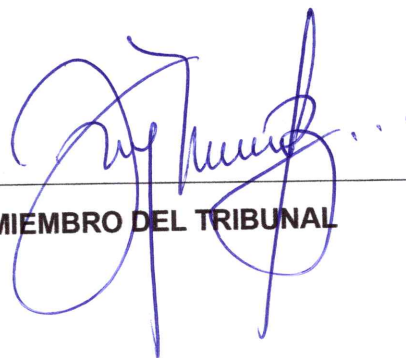


Ing. Kenia Mendoza Vega, Mgs.

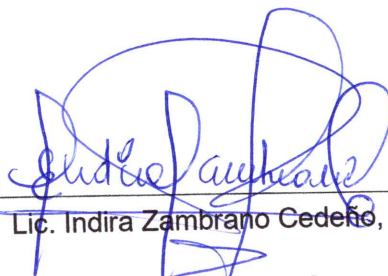
Tutora



MIEMBRO DEL TRIBUNAL



MIEMBRO DEL TRIBUNAL



Lic. Indira Zambrano Cedeño, Mgs.

SECRETARIA

DEDICATORIA

A Dios, por bendecir mi camino, por brindarme la sabiduría, la salud y la fortaleza necesaria para superar los momentos de incertidumbre y culminar con éxito esta importante etapa de mi formación profesional.

De manera muy especial a mis padres, Alejandro Vera y Enma Intriago, quienes, con su amor incondicional, paciencia, esfuerzos, sacrificios silenciosos y diarios han sido el pilar fundamental de mi vida; sus consejos y palabras de aliento se convirtieron en un motor de esfuerzos. Este título profesional es, ante todo, un testimonio de su entrega y el cumplimiento de un sueño compartido.

A mis queridos hermanos, María José y Maykel, por su apoyo constante, su alegría, su compañía y su ejemplo. Son fuente de motivación e inspiración en mi crecimiento personal y académico.

Geovanna Vera Intriago

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por ser mi guía y fortaleza en cada paso, permitiéndome culminar con éxito esta importante meta académica.

A mis padres y a mis hermanos, con todo mi amor y gratitud, por su apoyo incondicional, sus sacrificios, sabios consejos y por ser el pilar fundamental que me impulsa a seguir adelante en cada etapa de mi vida.

Expreso mi más sincero agradecimiento a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Extensión Chone, por abrirme las puertas y permitirme adquirir los conocimientos en la carrera de Administración de Empresas.

A mis docentes, por su dedicación y los conocimientos impartidos durante las aulas de clase, contribuyendo a mi crecimiento ético y profesional.

De manera muy especial, mi profunda gratitud a mi tutora, la Ingeniera Kenia Mendoza Vega, por su valiosa guía, paciencia y acompañamiento a lo largo de todo el proceso de titulación; su orientación y experiencia fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de este trabajo. Agradezco a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone, por permitirme realizar la sistematización de experiencias dentro de sus instalaciones, dándome la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos.

Finalmente, A mis compañeros, por el apoyo incondicional, el trabajo en equipo y cada momento compartido en este camino.

Geovanna Vera Intriago

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICADO DEL TUTOR	II
DECLARACIÓN DE AUTORIA	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	IV
DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
RESUMEN	9
1. INTRODUCCIÓN	11
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
3. MARCO TEÓRICO	13
3.1. Gestión de la calidad	13
3.2. Procesos Administrativos	14
3.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone	16
4. METODOLOGÍA	18
4.1. Tipo de investigación	18
4.2. Enfoque	18
4.3. Alcance	18
4.4. Diseño	18
4.5. Población y muestra	18
4.6. Técnicas	19
5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA	20
6. CONCLUSIONES	35
7. RECOMENDACIONES	36
8. BIBLIOGRAFÍA	37
9. ANEXOS	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Ilustración 1: Procesos administrativos	16
Ilustración 2: Organigrama.....	17
Ilustración 3 Automatización Digital	32
Ilustración 4 Infraestructura y Transparencia	32
Ilustración 5 Optimización de Tiempos	33

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Muestra de estudio	19
Tabla 2 Organización interna de procesos.....	20
Tabla 3 Factores que inciden en la agilidad.....	21
Tabla 4 Integración con medios digitales	22
Tabla 5 Relación carga operativa y calidad	23
Tabla 6 Eficiencia de la tecnología.....	24
Tabla 7 Optimización del tiempo promedio	25
Tabla 8 Seguridad del sistema operativo	26
Tabla 9 Motivación y clima laboral	27
Tabla 10 Calificación de la liquidación	28
Tabla 11 Calidad global de procesos administrativos.....	29
Tabla 12 Costos de la propuesta.....	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organización de procesos.....	20
Figura 2 Factores de agilidad	21
Figura 3 Integración digital.....	22
Figura 4 Carga operativa y calidad.....	23
Figura 5 Eficiencia tecnológica.	24
Figura 6 Optimización del tiempo.	25
Figura 7 Seguridad de Inversiones.....	26
Figura 8 Motivación y calidad.	27
Figura 9 Liquidación de Pólizas.....	28
Figura 10 Calidad global de procesos.	29

RESUMEN

La gestión de la calidad en los procesos administrativos constituye un factor estratégico dentro del sector de la economía popular y solidaria de la provincia de Manabí. El presente trabajo tuvo como objetivo determinar como la gestión de calidad impacta en los procesos administrativos de área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. La metodología se enmarcó en una investigación de tipo descriptiva y de diseño no experimental sustentada bajo un enfoque mixto. Este estudio evaluó en su totalidad al área mediante un censo que combinó una encuesta de 10 preguntas, una ficha de observación y una entrevista. Los resultados reflejaron una percepción positiva sobre el clima laboral, la operatividad interna y la agilidad en la liquidación de las inversiones. También se detectaron demoras de sistema en horas pico (17%) y restricciones operativas en la app móvil (67%). Se concluyó que los flujos de trabajo son sólidos, pero demandan mayores herramientas de autogestión digital como la implementación de certificados financieros vía app para suprimir los tiempos de espera.

Palabras clave: gestión de calidad, procesos administrativos, captaciones, cooperativa de ahorro y crédito, automatización, optimización

ABSTRACT

Quality management in administrative processes is a strategic factor within the popular and solidarity economy sector of Manabí province. This study aimed to determine the impact of quality management on the administrative processes of the deposit-taking department at Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. The methodology employed a descriptive, non-experimental research design based on a mixed-methods approach. This study conducted a comprehensive assessment of the area using a census that combined a 10-question survey, an observation checklist, and an interview. The results reflected a positive perception regarding the work environment, internal operations, and the speed of investment settlement. However, system delays during peak hour (17%) and operational limitations within the mobile app (67%) were also identified. It was concluded that workflows are robust but require enhanced digital self-service tools- such as the ability to generate financial certificates via the app- to eliminate wait times.

Keywords: quality management, administrative processes, deposit-taking, savings and credit cooperative, automation, optimization.

1. INTRODUCCIÓN

En el entorno financiero contemporáneo, la gestión de la calidad ha evolucionado de ser un mecanismo rígido de control operativo a constituirse en un eje estratégico dinámico, impulsado por la investigación y la optimización tecnológica. En el sector de la economía popular y solidaria de la provincia de Manabí (Palma, 2021) sostiene que la adopción de Sistemas de Gestión de la Calidad fundamenta el motor de la eficiencia en los servicios institucionales, propiciando una toma de decisiones basada en datos y reduciendo significativamente los costos asociados a reprocesos o fallas procedimentales.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone, el área de captaciones cumple un rol fundamental en la captación de recursos y esta es la que asegura la sostenibilidad de la liquidez financiera. Dentro de sus operaciones cotidianas, surge la necesidad de optimizar los procesos internos y el soporte tecnológico, con el fin de agilizar la gestión en cuanto a la gestión de sus productos de ahorro e inversión. Este escenario demanda la optimización de los sistemas informáticos y la estandarización del servicio presencial, lo cual garantiza tiempos de respuesta uniformes y una eficiente experiencia para los socios. Ante este escenario operativo, la investigación delimita su objeto de estudio a través de la siguiente interrogante científica: ¿De qué manera la gestión de la calidad incide en los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro Crédito Chone Ltda.?

Para guiar metodológicamente esta investigación y proponer soluciones técnicas viables a la necesidad en el análisis, se ha planteado como objetivo: Determinar cómo la gestión de la calidad impacta en los procesos administrativos del área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Chone. Para dar cumplimiento de manera progresiva el objetivo general, se formularon tres objetivos específicos: en primer lugar, analizar la gestión de la calidad y los procesos administrativos de área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda; en segundo lugar, conocer las estrategias de gestión de la calidad para mejorar los procesos administrativos en el área de captaciones; y finalmente, evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos en el área de captaciones mediante la revisión de datos y registros existentes.

El diseño metodológico empleado se enmarca en una investigación de tipo descriptiva y el diseño no experimental, sustentada bajo un enfoque mixto que asocia variables cualitativas y cuantitativas para la interpretación de la realidad institucional. El análisis prescinde de la manipulación deliberada de las variables, observando las actividades en su entorno natural. La recolección de los datos se realiza censando a la población conformada por los usuarios internos (personal administrativo) del área de captaciones, utilizando como técnicas la observación directa estructurada, la encuesta y la entrevista analítica dirigida a la jefa del departamento. Esto se realiza con una encuesta, entrevista y ficha de observación.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el ámbito internacional, en América Latina, las entidades financieras afrontan una creciente necesidad por optimizar sus procesos operativos frente a las crecientes exigencias de un mercado globalizado y cada vez más competitivo. En este escenario, la gestión de calidad ha dejado de ser una opción técnica para transformarse en una necesidad estratégica imperativa. Al respecto, (Romani et al., 2023), en su estudio desarrollado en el sector financiero de Perú, señalan que la eficiencia de la calidad de servicio en las entidades financieras se convierte en un factor crucial para la fidelización del usuario, puesto que las deficiencias en los procesos internos inciden directamente en la percepción externa de fiabilidad y solidez institucional. Este contexto obliga a perfeccionar flujos de trabajo para prevenir la salida de recursos financieros y fortalecer la confianza de los usuarios.

A nivel nacional y provincial (Manabí), el sistema financiero de Ecuador particularmente en el sector de las cooperativas bajo la supervisión de la Superintendencia de economía Popular y Solidaria (SEPS) atraviesa por importantes cambios normativos y de gestión. En este contexto, las cooperativas de ahorro y crédito asumen el reto de profesionalizar sus departamentos para alinearse a los parámetros regulatorios vigentes y asegurar su rentabilidad social. Sin embargo, en las instituciones financieras de la provincia de Manabí se observa que diversas cooperativas aún mantienen estructuras burocráticas rígidas y manuales desactualizados que dificultan la agilidad transaccional en la captación de recursos. En este ámbito, (Espinosa, 2020) señala que las debilidades en los procesos de servicio y la falta de una cultura de mejora continua en los procesos administrativos del sector y la falta de una cultura de mejora continua en los procesos administrativos del sector cooperativo provincial limitan el crecimiento institucional.

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone., surge la necesidad de perfeccionar los procesos operativos internos del área de captaciones para elevar el rendimiento administrativo y agilizar los procesos. Las exigencias de la atención presencial requieren una evaluación periódica de los tiempos de gestión en los tramites, asegurando un servicio regular, oportuno y satisfactorio para el socio. Con base en este diagnóstico operativo contextualizado desde lo global hasta lo local, el problema se presentó con la siguiente interrogante: ¿De qué manera la gestión de la calidad incide en los procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone, para mejorar la satisfacción, eficiencia y eficacia?

3. MARCO TEÓRICO

3.1. Gestión de la calidad

La gestión de la calidad ha dejado de ser un sistema de control estático para convertirse en un eje dinámico influenciado por la tecnología (Sánchez et al., 2022), en un estudio sobre la industria 4.0 y gestión de calidad empresarial, sostienen que la integración de tecnologías emergentes no solo optimiza la producción, sino que también redefine la calidad administrativa.

La fundamentación teórica de la gestión de calidad en las organizaciones contemporáneas se cimienta sobre la premisa de que la eficiencia operativa es el resultado de una orientación estratégica hacia la excelencia y la satisfacción del usuario. En este sentido (Reyes et al., 2022) sostienen que la implementación del sistema de gestión de la calidad trasciende el cumplimiento normativo para convertirse en un motor de innovación y dinamismo institucional. En su análisis, los autores destacan que la calidad institucionaliza procesos críticos como la mejora continua y la centralidad en el cliente, citando a Prajogo y Sohal para argumentar que esto obliga a la organización a una búsqueda incesante de soluciones adaptadas tanto a las exigencias del entorno como a las expectativas de los usuarios. Dicha dinámica no solo potencia el ingenio la identidad organizacional, sino que favorece la adopción de flujos de trabajo optimizados indispensables para conocer nuevos mercados. En este sentido, la gestión de la calidad opera como un mecanismo estratégico que permite suprimir trámites redundantes y erradicar actividades burocráticas sin valor añadido, asegurando la asignación eficiente de los recursos hacia la sostenibilidad institucional.

La realidad de las instituciones populares requiere modelos de gestión adaptados a su naturaleza social y regulatoria (Matha Chango, 2023), analiza cómo la implementación de sistemas de gestión de calidad impacta directamente en la sostenibilidad de estas organizaciones. La autora destaca que la calidad en las cooperativas no solo busca la satisfacción del socio, sino la estandarización de procesos que aseguren el cumplimiento de las normativas vigentes como las de la SEPS. Chango concluye que un enfoque de gestión de calidad bien estructurado permite a las cooperativas mejorar su competitividad frente a la banca privada, optimizando especialmente las áreas operativas.

Por otro lado, la administración moderna exige moderna exige que las instituciones, independientemente de su naturaleza, adopten modelos de gestión dinámicos que aseguren la eficiencia operativa. Al respecto, (Yelixa Tumbaco , 2023) concuerda en que es fundamental que las organizaciones cuenten con un proceso de mejoramiento continuo, especialmente cuando se enfrentan a exigencias que demandan altos estándares de calidad en su administración. La autora sostiene que la importancia de optimizar la calidad reside en facilitar el logro de las metas organizacionales mediante una planificación adecuada. Desde este enfoque, las operaciones deben alinearse rigurosamente a las normativas vigentes, meta que se alcanza cuando los procesos administrativos se gestionan con eficiencia y se respaldan en un talento humano

orientado a la perfección. Por consiguiente, adoptar estos lineamientos en áreas claves como captaciones asegura no solo el cumplimiento regulatorio, sino la generación constante de valor para los socios.

El desempeño operativo de las organizaciones está sujeto a la articulación armónica entre la infraestructura técnica y el capital humano. En este sentido (Rosa Cabrera, 2025), señala que aplicar modelos de gestión de calidad es clave para optimizar procedimientos, pues disminuye costos vinculados a desviaciones o fallos operativos, elevando de forma notable la eficiencia operativa institucional. Al respecto la autora fundamenta citando a Diaz y Salazar que la calidad, entendiendo como una herramienta estratégica, facilita una toma de decisiones basada en datos y un monitoreo constante del desempeño institucional; esto otorga a las organizaciones la agilidad para adaptarse a las fluctuaciones del mercado. No obstante, la eficiencia de estos no depende únicamente de los protocolos, sino también del factor humano que los ejecuta. Para explicar el compromiso organizacional actúa como una fuerza motivacional que impacta directamente en la productividad y en la intención de los colaboradores de permanecer en la entidad. En consecuencia, se establece que para área de la cooperativa Chone, la gestión de la calidad debe de ir de la mano con el bienestar y el compromiso de los empleados, asegurando una retención de talento que impacte positivamente en la excelencia del servicio.

3.2. Procesos Administrativos

El proceso administrativo ha constituido un modelo sistemático a seguir a través de diversas generaciones profesionales dentro de las ciencias de la administración. Este constructo operativo fue creado originalmente por Henry Fayol en el año 1916, posterior a un examen exhaustivo plasmado en su obra histórica titulada “Administración Industrial y General”, fundamentada en su experiencia práctica como gerente general de una corporación minera durante aproximadamente 50 años. Fayol enfatizó la necesidad de prestar especial atención tanto a la gestión organizacional como a los componentes humanos del comportamiento empresarial para estructurar de manera efectiva el proceso administrativo (Joyce Espinosa, 2020).

Desde una perspectiva histórica, la administración tiene sus raíces en las civilizaciones antiguas, identificándose elementos de gestión relevantes en culturas como la sumeria, egipcia, mesopotámica, china, griega y romana. En estas sociedades ya se evidenciaban métodos estructurados para la planificación y el control de los recursos, lo que demuestra que la búsqueda de eficiencia administrativa ha sido una constante en la evolución de las estructuras sociales (Ana Sntana, 2025).

La administración se reconoce como una disciplina fundamental para el desarrollo económico y social, debido a que su importancia reside en la gestión óptima de las organizaciones para alcanzar la eficiencia en sus actividades económicas. Bajo una administración adecuada, las instituciones logran maximizar tanto sus beneficios financieros como su impacto social, cumpliendo así con sus fines corporativos esenciales.

El adecuado uso de los recursos de la institución, al potenciarlos con la aplicación del proceso administrativo, resulta fundamental para lograr cumplir con los objetivos planteados y el éxito operativo. A continuación, se presentan las etapas clave del proceso administrativo:

Planificación

En esta fase se observa el gran valor de diagnosticar la situación actual de la empresa mediante la matriz FODA, herramientas estratégicas que permite conocer con precisión el nivel de estabilidad institucional y la disponibilidad de los recursos financieros. A partir de este diagnóstico, la organización planifica sus acciones a través de cronogramas de actividades, programadas específicos y estrategias operativas directamente alineadas al cumplimiento de los objetivos y metas corporativas (Orley Briones, 2024). En la actualidad, la planeación se consolida como un pilar fundamental en el nacimiento, desarrollo y consolidación de cualquier proyecto, tanto en el entorno interno como externo de las organizaciones, garantizando una gestión eficiente y proactiva de los recursos.

Organización

La fase de organización consiste en la delineación y determinación rigurosa de estructuras, métodos, cargos y responsabilidades, así como en la aplicación de técnicas especializadas orientadas de forma directa a la simplificación del trabajo operativo dentro de la entidad (Mero et al., 2022). Bajo este enfoque técnico, establecer una correcta distribución de las obligaciones organizacionales no solo previene la duplicidad de funciones en las jornadas diarias, sino que se constituye como un pilar indispensable para asegurar la estandarización de los flujos de servicios y elevar los niveles de competitividad institucional.

Dirección

El proceso administrativo debe encontrarse en constante adaptación y apertura al cambio, dinámica que facilita la visualización e implementación de nuevos métodos y herramientas orientadas a contribuir de manera directa al desarrollo organizacional; asimismo, este enfoque permite una toma de decisiones estratégica y una gestión cautelosa en la resolución de conflictos internos.

Control

El control se constituye como una fase esencial dentro de la gestión administrativa. Incluso si la organización dispone de proyectos monumentales, una estructura organizativa adecuada y una dirección eficaz, los gerentes se verían imposibilitados de verificar la situación real de la entidad si no se establece un mecanismo formal de aseguramiento y control que informe si los eventos son consistentes con los objetivos planteados.



Ilustración 1: Procesos administrativos

Elaborado por: Geovanna Vera

Estas etapas llevan un orden secuencial para alcanzar los objetivos con eficacia. Sin embargo, al tratarse de un proceso dinámico y flexible permite corregir desviaciones tomando como base los lineamientos fijados en la primera etapa (Coyoli et al., 2023)

En el escenario actual, la administración en los negocios resulta indispensable, ya que ha establecido las pautas para la innovación y la creación de nuevas empresas que generen empleo y aseguran la estabilidad económica nacional. Este enfoque administrativo prepara el camino hacia la competitividad empresarial, permitiendo la evolución de las organizaciones locales hacia corporaciones con capacidad de actuación y gestión a nivel internacional (Martha Garcia , 2021)

3.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone

Con miras al fortalecimiento socioeconómico de la región, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Limitada proporciona una variedad de productos y servicios financieros adaptados a las necesidades de sus clientes. En ese sentido, se dispone una estructura organizativa orientada a la eficiencia en el área de captaciones, la cual posee una contribución directa en la dinamización de la economía local que asegura el progreso de las metas financieras. (Cooperativa Chone, s.f.)

Misión

Somos una Cooperativa de Ahorro y Crédito Manabita que contribuye a mejorar la calidad de vida de sus socios y clientes con agilidad y calidez dentro de una estructura financiera sólida, transparente y de rentabilidad mutua.

Visión

Al 2026 seremos una entidad financiera con una estructura financiera sólida, con profunda visión de servicio e innovación, que nos permitirá lograr un nivel de activos superior a USD.165 millones.

Estructura Organizacional

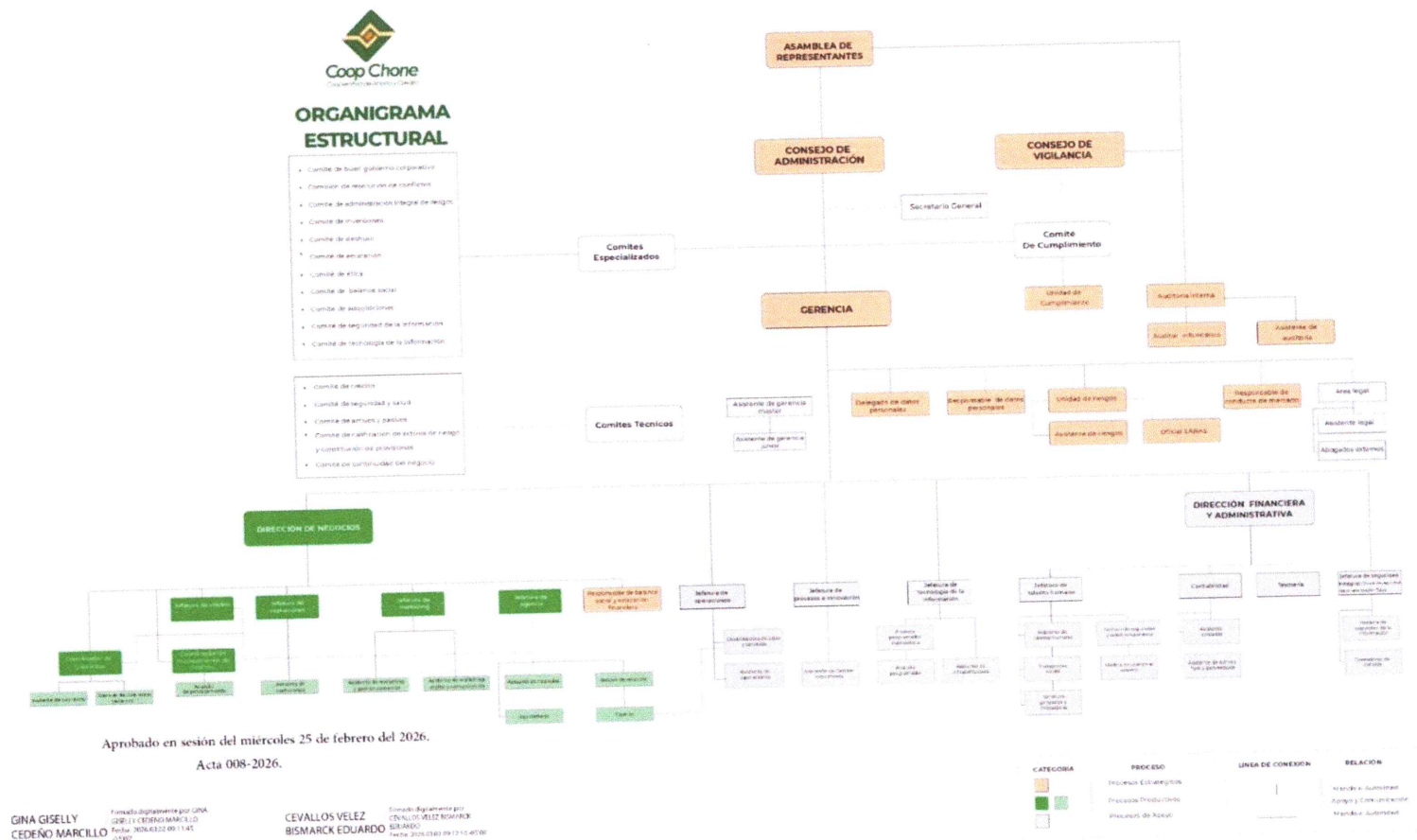


Ilustración 2: Organigrama

Fuente: COOP CHONE

Captación

Dentro de la estructura organizativa de las instituciones del sector de la economía popular y solidaria, el área de captaciones se instituye como el departamento operativo y estratégico encargado de gestionar la entrada de flujos monetarios provenientes de los socios y clientes hacia la entidad.

Esta unidad administrativa tiene la función primordial de receptor y canalizar recursos financieros del público a través de diferentes productos de ahorro e inversión, tales como cuentas de ahorro vista, depósitos a plazo fijo (pólizas) y cuentas programadas, con el propósito de consolidar liquidez institucional y asegurar el fondeo necesario para los procesos de colocación de créditos. (Isaac Paredes, 2023)

4. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se utilizó fue el descriptivo, el cual permitió interpretar y puntualizar la realidad operativa del objeto de estudio en su contexto natural, sin alterar sus condiciones actuales. Además de este análisis, se identificaron las características clave de los flujos de trabajo administrativos para gestión de la calidad en los procesos del área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone.

4.2. Enfoque

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto. Los métodos mixtos representaron un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación que implicaron la recolección, análisis y articulación de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta (Gladys Chipana , 2023). El componente cuantitativo se estructuró mediante la medición estadística de las respuestas del personal, mientras que el componente cualitativo abordó la perspectiva estratégica e interpretativa de la jefa de área.

4.3. Alcance

El alcance del estudio fue descriptivo y de corte transversal. Se centró en detallar las variables asociadas a la gestión de calidad y los procesos administrativos del departamento de captaciones en un periodo de tiempo determinado. A diferencia de las revisiones documentales, este alcance permitió especificar las propiedades, los perfiles operativos y los nudos críticos para fundamentar la toma de decisiones basada en evidencias reales.

4.4. Diseño

Para el desarrollo de la investigación se aplicó un diseño no experimental, debido a que las variables y el objetivo de estudio no fueron manipulados deliberadamente de forma intencional en un laboratorio, sino que se observaron directamente en su entorno natural para su posterior análisis estadístico y procedimental.

4.5. Población y muestra

La población estuvo constituida por el total de las unidades o elementos que comparten una característica común y son el objetivo directo de estudio dentro de una investigación científica.

Para la presente investigación, la población quedó delimitada de forma estricta por los usuarios internos de la institución, abarcando a la totalidad del personal administrativo y técnico que labora en el área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. Esta población se considera de carácter finita, puesto que el número de elementos que la integran es conocido, delimitable y cuantificable en su totalidad. De este modo, la muestra quedó establecida exactamente por 6 personas, correspondientes a la totalidad de los trabajadores del área de captaciones incluida la jefatura del departamento.

Tabla 1 Muestra de estudio

Muestra	N. de personas
Jefa de área	1
Personal administrativo	5
Total	6

Elaborado por: Geovanna Vera

4.6. Técnicas

Las técnicas de recolección de datos hicieron referencia a los procedimientos, mecanismos y estrategias operativas utilizadas para recabar la información empírica necesaria, permitiendo viabilizar los métodos y alcanzar los objetivos planteados en la investigación (Ana Sntana, 2025). Se aplicaron de forma combinada tres técnicas para asegurar la rigurosidad del enfoque mixto:

Encuesta

Se determinó como una técnica cuantitativa y sistemática de recolección de datos, en el ámbito de la investigación científica, se define como una técnica que emplea un conjunto de procedimientos estandarizados para recopilar y analizar datos de una muestra representativa de una población (Derlis Duarte & Rafaela Guerrero, 2024). Para este estudio práctico, la herramienta operativa derivada de esta técnica se aplicó de forma exclusiva al 100% de los usuarios internos del departamento de captaciones, con el propósito de diagnosticar estadísticamente su percepción sobre el nivel de eficiencia de las herramientas con las que cuenta la institución financiera.

Entrevista

La entrevista es una técnica de investigación cualitativa de carácter analítico y conversacional, la cual se utiliza, entre otras razones, por la capacidad que tiene para ofrecer datos contextualizados e individualizados (Ibarra et al., 2023). La técnica se empleó de manera semiestructurada, con el propósito de recopilar directrices estratégicas de primera fuente sobre los manuales regulatorios vigentes, la estabilidad de los flujos de trabajo tradicionales y las proyecciones institucionales de innovación tecnológica.

Ficha de Observación

Es un método de investigación en el que se registra y analiza el comportamiento y las acciones de individuos, grupos o fenómenos en su entorno natural, la observación se puede realizar de forma sistemática y controlada, o de manera más informal y descriptiva (Medina et al., 2023). En este caso se aplicó de manera estructurada a través de una ficha técnica o checklist de campo dentro de las oficinas de la Cooperativa Chone Ltda., permitiendo examinar visualmente las dinámicas reales de atención, el uso de la infraestructura física, los protocolos internos de seguridad de la información y los niveles de estandarización en el área de captaciones.

5. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

A. Resultado de encuesta dirigida a los usuarios internos

Pregunta 1

¿Cómo calificaría usted la organización interna de los procesos administrativos cuando ejecuta un trámite de ahorro o inversión?

Tabla 2 Organización interna de procesos

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy Buena	3	50%
Buena	3	50%
Regular	0	0%
Mala	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la Coop Chone Ltda.

Elaborado por: Geovanna Vera.

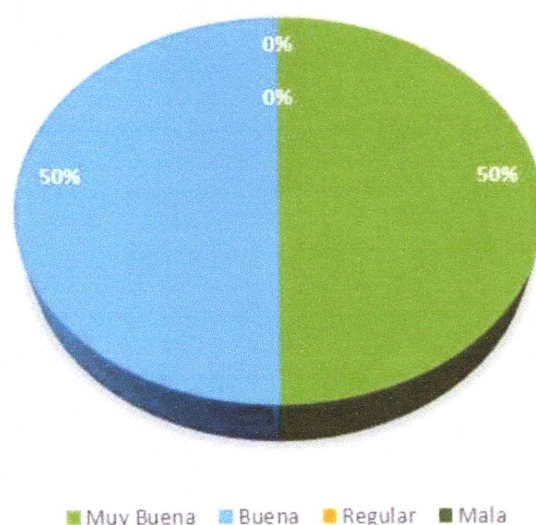


Figura 1 Organización de procesos

Elaborado por: Geovanna Vera

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados califica la organización interna como "Muy buena" y el 50% restante como "Buena". En las cifras se refleja una aceptación total del trabajo en captaciones, sin embargo, que la mitad de los empleados lo califique como excelente y la otra mitad como satisfactorio deja abierta una ventana clara para ajustar los flujos de trabajo y llevar esa satisfacción al siguiente nivel.

Pregunta 2

¿Qué factor considera que pueda afectar la velocidad en la ejecución de los trámites dentro del departamento de captación?

Tabla 3 Factores que inciden en la agilidad

Variable	Cantidad	Porcentaje
Falta de información clara.	1	16%
El sistema informático en ocasiones es lento.	1	17%
Ninguno, los trámites se ejecutan con agilidad.	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la Coop Chone Ltda.

Elaborado por: Geovanna Vera



Figura 2 Factores de agilidad

Elaborado por: Geovanna Vera

Análisis e interpretación

El 67% del personal manifiesta que ninguno, afirmando que los trámites se ejecutan con total agilidad. Por otro lado, un 16% señala la falta de información clara y otro 17% identifica que el sistema informático en ocasiones es lento. Aunque la mayoría percibe una operatividad eficiente el 33% acumulado que observa limitaciones puntuales evidencia que la variabilidad en los tiempos de respuesta responde a factores externos al desempeño del personal, sugiriendo la necesidad de implementar campañas de información al socio y mantenimientos preventivos del software.

Pregunta 3

¿Cómo evalúa la integración de los tramites del área con medios digitales como la COOP CHONE APP para aliviar la carga del canal presencial?

Tabla 4 Integración con medios digitales

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy fácil y funcional.	2	33%
Funcional pero limitada.	4	67%
Complicada.		0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la Coop Chone Ltda.

Elaborado por: Geovanna Vera

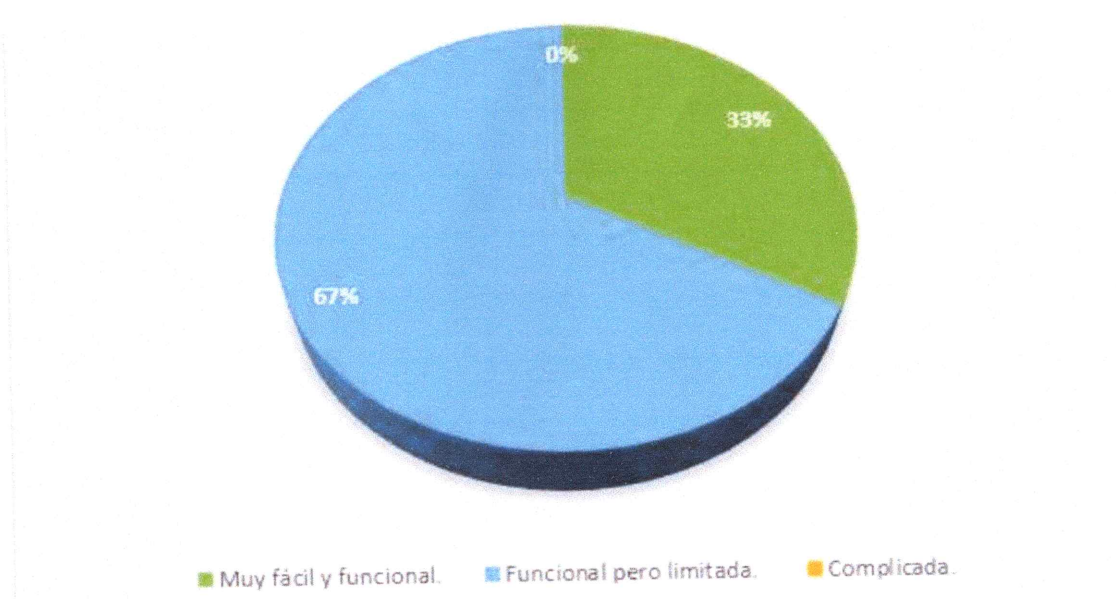


Figura 3 Integración digital

Elaborado por: Geovanna Vera

Análisis e interpretación

El 67% de los usuarios internos percibe que la integración digital es “Funcional pero limitada”, mientras que el 33% la evalúa como “Muy fácil y funcional”, no registrándose valoraciones en la opción “Complicada”. El diagnostico muestra una realidad cotidiana: las herramientas digitales funcionan, pero no ayuda a reducir la afluencia de personas en las oficinas. Ante este escenario resulta indispensable integrar a la app funciones clave que permitan a el socio resolver su trámite desde el celular.

Pregunta 4

¿Considera que la carga operativa asignada durante su jornada laboral le permite cumplir con los estándares de calidad de la cooperativa?

Tabla 5 Relación carga operativa y calidad

Variable	Cantidad	Porcentaje
Sí, es suficiente	5	83%
No, es insuficiente	0	0%
Parcialmente suficiente	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la Coop Chone Ltda.

Elaborado por: Geovanna Vera

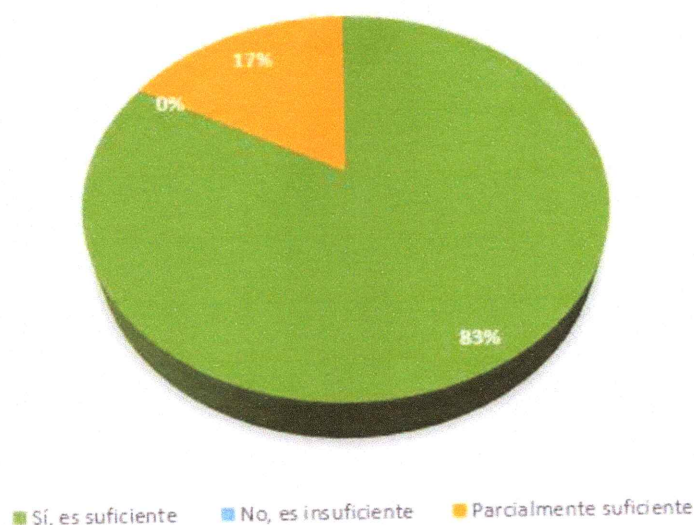


Figura 4 Carga operativa y calidad.

Elaborado por: Geovanna Vera

Análisis e interpretación

Un amplio porcentaje del 83% de los servidores operativos manifestó que la carga de tareas asignada dentro de su horario laboral "Sí, es suficiente" para cumplir con los estándares de calidad vigentes en la institución. Con solo un 17% señalando que el tiempo alcanza de forma "parcial" y cero respuestas negativas, los datos confirman una buena organización de las tareas diarias. El personal cuenta con los tiempos necesarios para dar cumplimiento a sus funciones si saturarse, lo que fomenta un buen ambiente laboral y facilita la adopción de estándares de calidad en los procesos.

Pregunta 5

¿Qué tan moderna y eficiente considera usted que es la tecnología otorgada por la cooperativa para gestionar los procesos de captaciones?

Tabla 6 Eficiencia de la tecnología

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy moderna	2	33%
Adecuada	4	67%
Poco actualizada	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la Coop Chone Ltda.

Elaborado por: Geovanna Vera

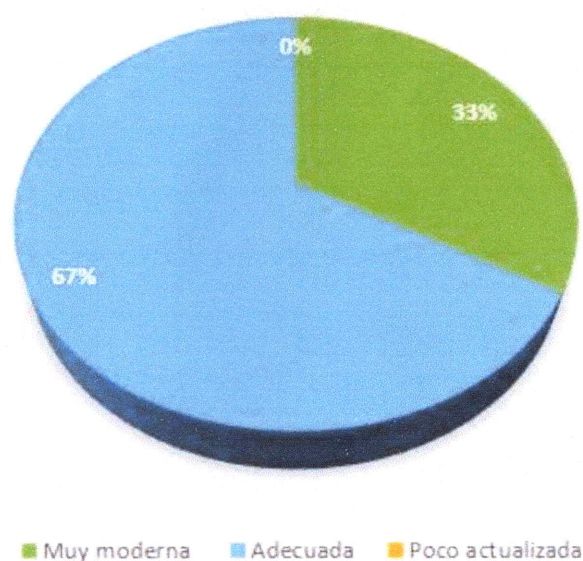


Figura 5 Eficiencia tecnológica.

Elaborado por: Geovanna Vera

Análisis

El 67% de los evaluados califica la infraestructura tecnológica como “Adecuada”, mientras que un 33% de la fuerza de trabajo la posicionó en la escala más alta de “Muy moderna”, no existiendo criterios de desactualización. Aunque la plataforma actual brinda el soporte técnico básico para la gestión financiera; sin embargo, el hecho de que la mayoría lo señale como “adecuada” deja ver que el equipo siente que la herramienta puede dar más, especialmente en modernizar su diseño y sumar automatizaciones.

Pregunta 6

¿Considera que el tiempo promedio para procesar el trámite de un socio en el escritorio de captaciones es ágil y óptimo?

Tabla 7 Optimización del tiempo promedio

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo.	4	67%
De acuerdo	2	33%
En desacuerdo	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la Coop Chone Ltda.

Elaborado por: Geovanna Vera.

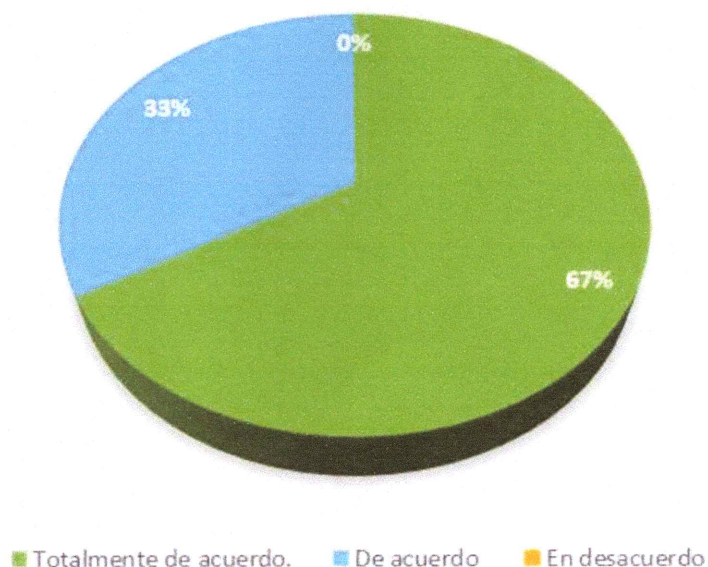


Figura 6 Optimización del tiempo.

Elaborado por: Geovanna Vera

Análisis e interpretación

El 67% de los evaluados está “Totalmente de acuerdo” respecto a la optimización y agilidad de la atención presencial, seguido de un 33% que optó por el literal “De acuerdo”. Ningún operador reporto demoras estructurales crónicas. El consenso favorable del 100% confirma que la atención presencial se desarrolla dentro de parámetros de tiempo eficientes. A pesar de esta percepción positiva interna, la aplicación de controles de calidad busca perfeccionar los tiempos en horas de alta afluencia para sostener la agilidad del servicio de forma continua.

Pregunta 7

¿Qué tan seguro y confiable considera que es el sistema operativo de la cooperativa para respaldar los datos de las inversiones?

Tabla 8 Seguridad del sistema operativo

Variable	Cantidad	Porcentaje
Muy seguro.	5	83%
Seguro.	1	17%
Poco seguro.	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la Coop Chone Ltda.

Elaborado por: Geovanna Vera

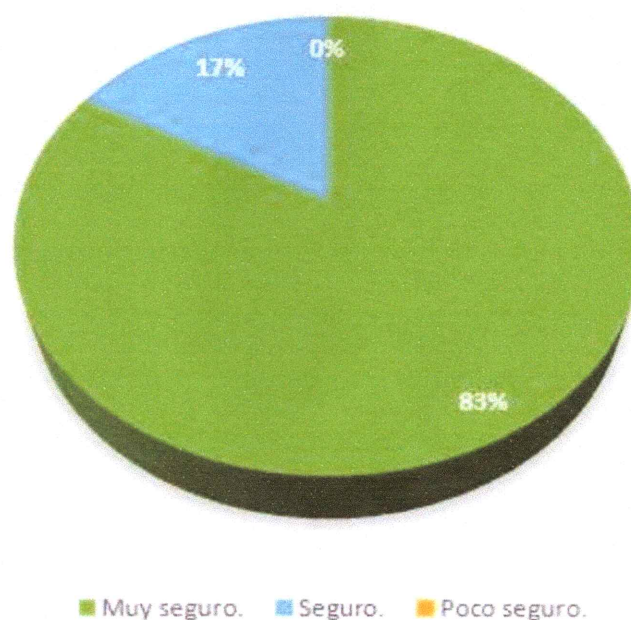


Figura 7 Seguridad de Inversiones.

Elaborado por: Geovanna Vera

Análisis e interpretación

El 83% del personal considera que el sistema informático es "Muy seguro", complementado por un 17% que lo califica como "Seguro". Estos resultados reflejan un elevado nivel de confianza institucional sobre la custodia de la información transaccional y la integridad de los depósitos a plazo fijo, lo cual consolida la fiabilidad de los procesos administrativos.

Pregunta 8

¿Considera que la cultura institucional y el clima laboral actuales motivan al personal a ofrecer una atención de alta calidad?

Tabla 9 Motivación y clima laboral

Variable	Cantidad	Porcentaje
Definitivamente sí.	6	100%
Tal vez.	0	0%
No lo considera así.	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la Coop Chone Ltda.

Elaborado por: Geovanna Vera

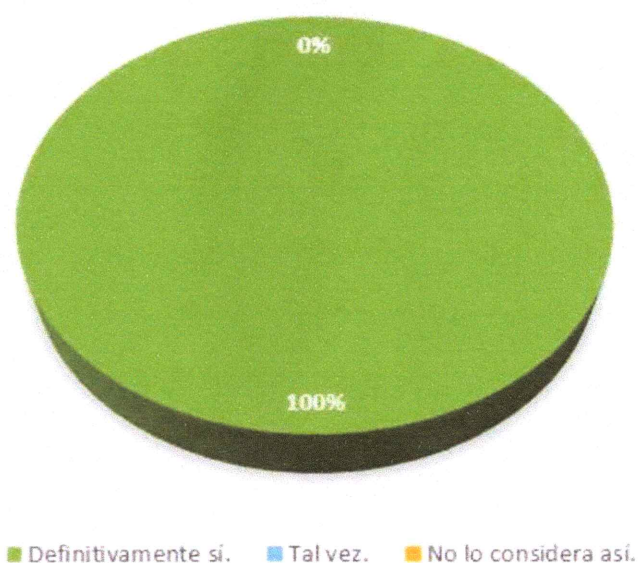


Figura 8 Motivación y calidad.

Elaborado por: Geovanna Vera

Análisis e interpretación

En el eje motivacional, el 100% de la muestra respondió "Definitivamente sí". La unanimidad en el resultado demuestra una sólida identidad corporativa y un ambiente de trabajo altamente estimulante dentro del área de captaciones. Este indicador resulta sumamente valioso para la gestión de la calidad, puesto que la motivación del capital humano constituye la base indispensable para sostener cualquier iniciativa de mejora continua.

Pregunta 9

¿Cómo califica el proceso interno de liquidación y entrega de intereses o beneficios a los socios al vencimiento de sus pólizas?

Tabla 10 Calificación de la liquidación

Variable	Cantidad	Porcentaje
Excelente.	3	50%
Bueno.	3	50%
Regular.	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la Coop Chone Ltda.

Elaborado por: Geovanna Vera

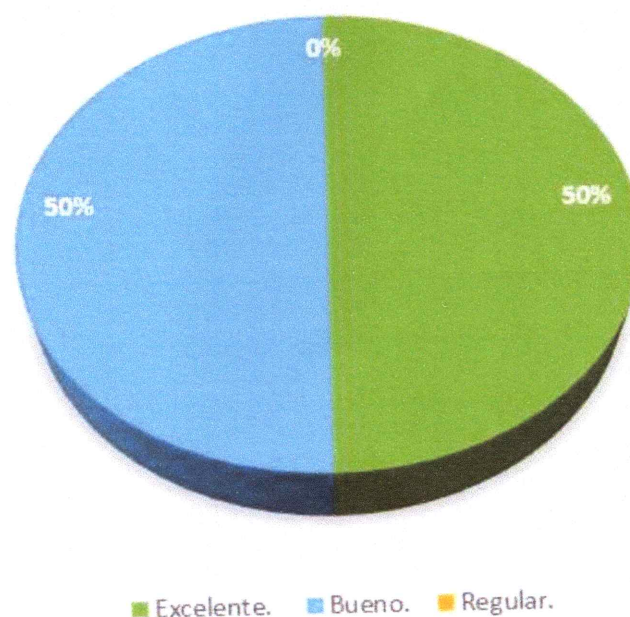


Figura 9 Liquidación de Pólizas.

Elaborado por: Geovanna Vera

Análisis e interpretación

El 50% de los encuestados evalúa el proceso de liquidación como “Excelente” y el otro 50% como “Bueno”. La ausencia de valoraciones negativas confirma que las fases administrativas finales en la gestión de inversión se ejecutan con rigor técnico y exactitud financiera. Para perfeccionar este proceso, se recomienda digitalizar las notificaciones de vencimiento para agilizar la renovación oportuna de los certificados.

Pregunta 10

En términos generales, ¿cómo calificaría usted la calidad actual de los procesos administrativos internos de la Cooperativa Chone?

Tabla 11 Calidad global de procesos administrativos.

Variable	Cantidad	Porcentaje
Excelente.	4	67%
Buena.	2	33%
Regular.	0	0%
Mala.	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta dirigida al personal del área de captaciones de la Coop Chone Ltda.

Elaborado por: Geovanna Vera.

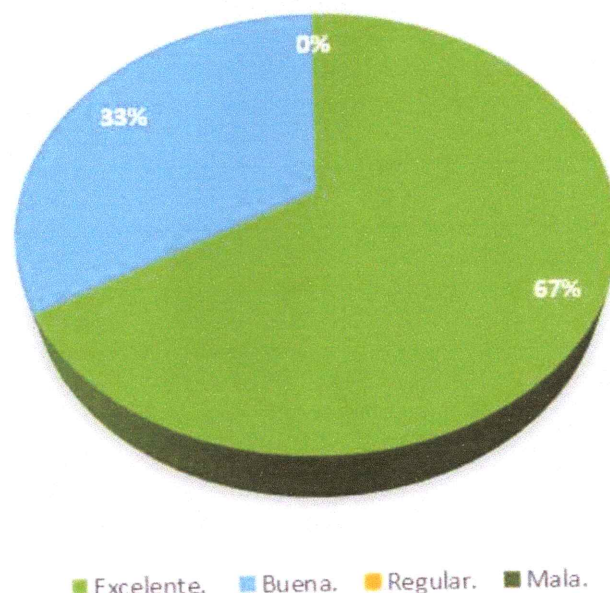


Figura 10 Calidad global de procesos.

Elaborado por: Geovanna Vera

Análisis e interpretación

El 67% del personal califica la calidad general de los procesos como "Excelente", mientras que el 33% la valora como "Buena". La totalidad de las opiniones positivas demuestra la solvencia de la gestión actual, respaldando a su vez la pertinencia de formular propuestas de optimización continua que consoliden la eficiencia operativa y mantengan a la institución en altos estándares de competitividad en el sector cooperativo.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA REALIZADA

En lo consiguiente al componente cualitativo de la investigación, se ejecutó una entrevista con la finalidad de contrastar las bases teóricas de la gestión con la realidad estratégica en la institución.

Respecto al diagnóstico operativo inicial, se manifestó que el departamento opera bajo las directrices del Manual General de Procesos Administrativos y Servicios de Captación de la Cooperativa, un instrumento técnico planamente alineado con las normativas y regulaciones vigentes de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, el cual cumple la función de estandarizar cada subproceso interno, desde los protocolos de apertura de cuentas básicas de ahorro hasta los flujos de emisión y custodia de los depósitos a plazo fijo. Al evaluar las limitaciones tecnológicas que pudieran incidir en la agilidad del personal al ejecutar trámites de ahorro o inversión, la dirección enfatizó que, en la actualidad, el sistema informático transaccional de la institución funciona de manera óptima y segura; se aclaró que las únicas fluctuaciones menores en la velocidad de la red ocurren durante los picos de alta transaccionalidad al cierre de mes, especificando que este factor no representa un impedimento crítico para que el talento humano cumpla con sus flujos de trabajo diario.

Por consiguiente, al abordar las estrategias basadas en la filosofía de la gestión de la calidad indispensables para optimizar los flujos internos de trabajo, se determinó que la prioridad de la administración se enfoca en mantener un mejoramiento continuo, destacando que el core financiero sigue mejorando de forma permanente mediante la aplicación de actualizaciones de software programadas que optimizan los tiempos operativos generales. Esta condición tecnológica se ve reflejada de forma directa en el rendimiento laboral, puesto que la jefatura evaluó los índices de error y reprocesos en la documentación de pólizas como mínimos, debido a las validaciones y controles automáticos que posee el sistema informático corporativo, situación que ha permitido que el personal ejecute sus tareas en un entorno fluido y libre de cuellos de botella críticos que afecten la productividad.

Finalmente, la dirección del área concluyó que el impacto de una modernización de los procesos administrativos de captación sobre la satisfacción global del socio y la competitividad de la entidad es directamente proporcional; por lo tanto, mantener una plataforma tecnológica estable y un personal estrictamente alineado a los estándares de calidad permite reducir los tiempos de espera presenciales, consolidando de esta manera la confianza de los usuarios y elevando de forma sustancial la competitividad de la cooperativa en el mercado financiero local.

B. PROPUESTA

Plan de optimización procedimental y digital para fortalecer la eficiencia operativa y los estándares de calidad en el área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda.

La mejora continua como herramienta estratégica

El factor tecnológico y las demandas dinámicas del entorno financiero obligan a que las organizaciones mantengan una revisión periódica en sus procesos, sistemas y métodos de trabajo. Estas actualizaciones no buscan señalar deficiencias, sino innovar de forma permanente en herramientas, canales de atención e infraestructura tecnológica, mejorando al mismo tiempo las capacidades y la agilidad del talento humano operativo. Motivo por el cual se ensayan varias estrategias por implementar dentro del departamento de captaciones.

La optimización de procesos es una herramienta que facilita la fluidez en la actuación del personal, de tal manera que la institución adquiera una mejor visión de los beneficios operativos.

Fomentar la autogestión digital y capacitar continuamente al personal no representa un gasto, sino una inversión en el equipo. Estas herramientas fortalecen a el capital humano dándoles el respaldo para brindar un servicio más ágil y de mayor calidad.

Objetivo

Evaluar la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos en el área de captaciones mediante la exploración de datos y registros existentes.

Objetivos Específicos

Estructurar herramientas de autogestión dentro de COOP CHONE APP para agilizar el despacho de documentos informativos de forma inmediata.

Implementar señalética clara y buzones de sugerencias continuas, asegurando un entorno accesible y un canal permanente de retroalimentación del servicio.

Estandarizar el rendimiento del personal operativo mediante protocolos de atención y tiempos estándar.

Ejes de la propuesta

De acuerdo con las conclusiones del diagnóstico, los trabajadores mantienen un excelente desempeño laboral y compromiso con la entidad. Con el objetivo de elevar los estándares de servicio y evitar que surjan saturaciones de tareas presenciales, la finalidad será lograr que, a través de tres ejes de acción específicos, se superen los inconvenientes menores detectados:

Eje A: Módulo de Automatización Digital en la COOP CHONE APP

Módulo orientado a integrar transacciones rutinarias y de carácter informativo dentro de la aplicación móvil de la cooperativa. Su objetivo es mitigar trámites manuales hacia un entorno digital eficiente, otorgando al socio la oportunidad de gestionar sus documentos de forma inmediata.

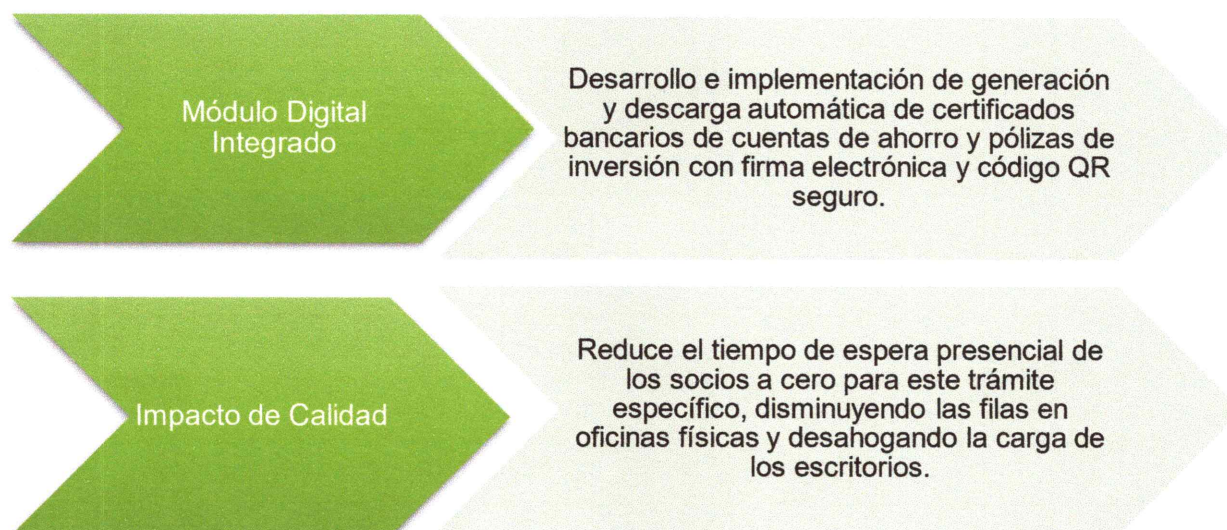


Ilustración 3 Automatización Digital

Elaborado por: Geovanna Vera

Eje B: Módulo de Infraestructura y transparencia en Oficina

Módulo enfocado en optimizar el entorno físico y los elementos de interacción directa con el usuario en el área presencial de captaciones. Su rol principal es proveer herramientas visuales y de control que fortalezcan el intercambio de información con los consumidores.

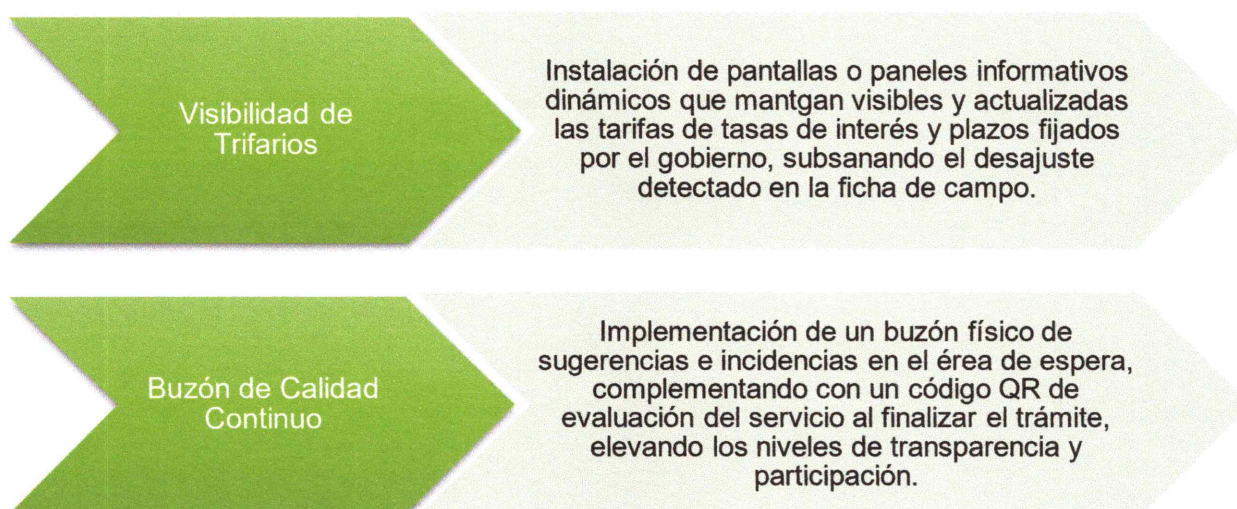


Ilustración 4 Infraestructura y Transparencia

Elaborado por: Geovanna Vera

Eje C: Módulo de Optimización de Tiempos y Servicios de Atención Presencial.

Módulo enfocado de manera directa en la optimización del rendimiento del personal operativo frente a los escritorios de atención al cliente durante periodos de alta demanda.

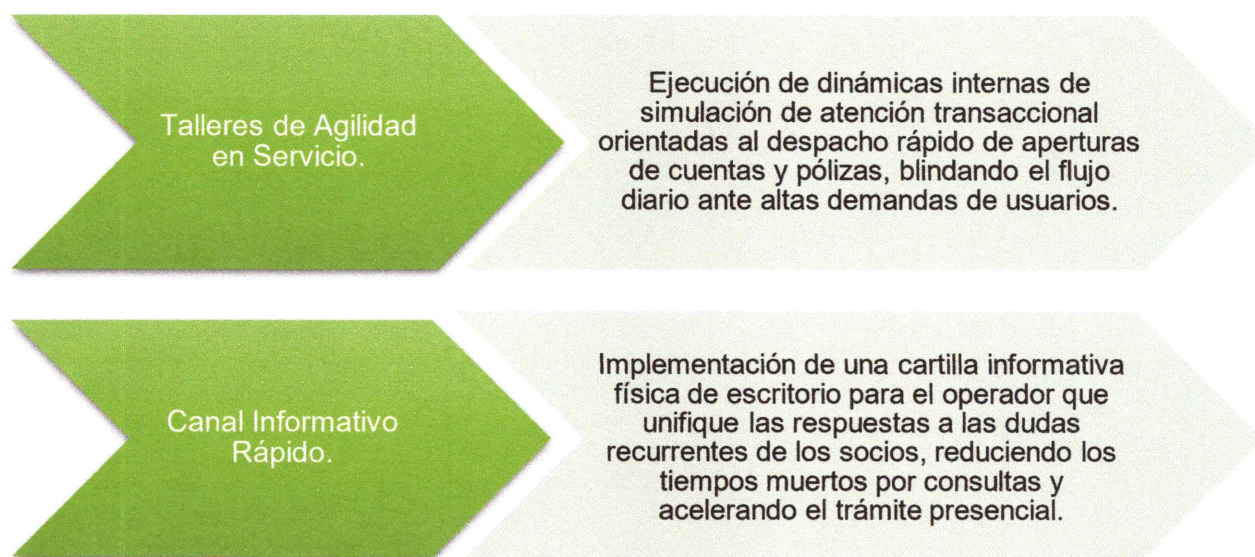


Ilustración 5 Optimización de Tiempos

Elaborado por: Geovanna Vera

Financiamiento

Los costos presentados son referenciales y se encuentran simulados en función de las herramientas y recursos necesarios para ejecutar el plan de optimización en el departamento.

Tabla 12 Costos de la propuesta

Mejora Operativa	Detalle	Cantidad	Total
Desarrollo de Módulo Digital en la COOP CHONE APP	Integración de descarga automática de certificados bancarios y QR	1	\$ 1200
Talleres de capacitación en agilidad transaccional	Programas prácticos en tiempos de alta demanda (horas pico).	1	\$ 400
Infraestructura visual y paneles de tarifario.	Pantalla informativa para tasas de interés en oficina.	1	\$ 400
Buzón físico de sugerencias y QR corporativos	Kit de para la calificación física y adhesivos QR.	1	\$ 150

Elaborado por: Geovanna Vera

Beneficios que aporta la propuesta

La optimización procedimental y tecnológica debe tomarse en cuenta si una institución financiera popular desea mantener altos niveles de competitividad y adaptación continua frente a los cambios del contexto socioeconómicos local.

Por un lado, el personal del área de captaciones apoyado por sistemas informáticos fluidos y herramientas de entretenimiento práctico se verá fuertemente respaldado en la ejecución diaria de sus funciones. Al mismo tiempo, se consolida una atención basada en a excelencia para el socio, garantizará los siguientes beneficios corporativos directos:

Fidelidad y Confianza.

Al migrar las soluciones de certificados a la aplicación digital, el socio percibe una organización moderna que respeta su tiempo, lo que incrementa su lealtad y confianza patrimonial con la cooperativa.

Integridad y Transparencia.

La visibilidad permanente de los tarifarios y la presencia de canales de retroalimentación actúa como una demostración real de la transparencia de los procesos institucionales, fortaleciendo la imagen corporativa ante los usuarios y los organismos de control.

6. CONCLUSIONES

Al analizar la gestión de la calidad y los procesos administrativos internos, se identificó que el área de captaciones dispone de una estructura operativa funcional respaldada por una percepción altamente favorable del personal, donde el 100% de los encuestados califica la calidad global entre excelente y buena. No obstante, se detectó que el 33% de los colaboradores observa limitaciones en los flujos presenciales debido a eventuales intermitencias informáticas o desinformación previa del cliente, lo que demuestra la necesidad de homogenizar los protocolos de atención para evitar demoras transitorias.

Al conocer las estrategias de gestión de la calidad orientadas a la mejora procedimental, se estableció que la institución cuenta con herramientas tecnológicas como la COOP CHONE APP, pero su nivel de aprovechamiento se percibe como “funcional pero limitado” por el 67% del personal, Esto evidencia que las estrategias actuales deben trascender el canal físico e integrarse fuertemente con la digitalización de trámites informativos y transaccionales para aliviar la carga de trabajo en las oficinas.

La evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos administrativos, realizada mediante el análisis de los registros y el diagnostico operativo, demostró que la distribución del trabajo y el clima laboral son óptimos (100% de motivación). Sin embargo, se ratificó la ausencia de un sistema estandarizado de indicadores de gestión y guías rápidas de tiempos clave que permitan medir con exactitud el rendimiento operativo.

Se determinó que la gestión de la calidad impacta de manera directa y positiva en los procesos administrativos del área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone, puesto que una adecuada estructuración procedimental optimiza los tiempos de atención en ventanilla y consolida la fiabilidad percibida por el socio. La investigación evidencio que cuando se aplican controles de calidad en el manejo de depósitos e inversiones, se reduce la variabilidad en el servicio presencial y se fortalece la agilidad operativa, consolidando a la gestión de la calidad como un eje estratégico para el crecimiento y posicionamiento institucional.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar una guía rápida de procedimientos administrativos y manual de atención unificado para los escritorios de captación. Esta acción permitirá estandarizar los requisitos y pasos operativos necesarios para cada trámite de ahorro e inversión, reduciendo la dependencia del criterio individual del colaborador y minimizando la variabilidad en los tiempos de respuesta durante la atención al usuario.

Potenciar la estrategia de digitalización mediante el módulo de automatización digital en la COOP CHONE APP, añadiendo la opción de autogestión de certificados de aportación. Asimismo, se debe desarrollar una campaña de difusión presencial para capacitar a el socio sobre el uso de estas herramientas digitales.

Establecer un cuadro de mando e indicadores clave de desempeño para monitorear la eficiencia y eficacia operativa del área de captaciones. Se sugiere realizar evaluaciones semestrales de los tiempos promedio de atención presencial y nivel de resolución de tramites, complementando con auditorías periódicas a los registros del sistema informático para retroalimentar al personal.

Establecer una política institucional de gestión de la calidad orientada a los procesos administrativos del área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. Se recomienda a los directivos integrar la propuesta planteada como un modelo de gestión activo, complementado con jornadas de capacitación formativa que fortalezcan la cultura de servicio, consoliden la eficiencia institucional y maximizar la satisfacción de los socios.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Ana Sntana. (2025). *Gestión de la calidad en los procesos administrativos en la Unidad de posgrado de la extensión Chone*. Chone. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/handle/123456789/7583>
- Cooperativa Chone. (s.f.). Obtenido de <https://coopchone.fin.ec/hchone/>
- Coyoli et al.,. (2023). *Proceso Administrativo en las Organizaciones*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/9585/9803>
- Derlis Duarte & Rafaela Guerrero. (2024). La encuesta como instrumento de recolección de datos, confiabilidad y validez en investigación científica. Asunción. Obtenido de <https://www.educaciontributaria.com.py/revista/index.php/rcetca/article/view/70/104>
- Derlis Duarte, Rafaela Guerrero . (2024). Métodos y técnicas en investigación cualitativa: una revisión integral en ciencias sociales.
- Espinosa, J. (2020). *Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda.* Manabí. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>
- Gladys Chipana . (2023). La investigación científica. La Paz. Obtenido de <https://edletanias.umsa.bo/index.php/1/article/view/4/11>
- Ibarra et al. (2023). Aportaciones metodológicas para el uso de la entrevista semiestructurada en la investigación educativa a partir de un estudio de caso múltiple. España. Obtenido de [chrome-extensionhttps://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/31775/OA_2023_0238.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/31775/OA_2023_0238.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Isaac Paredes. (2023). Modelo de gestión de riesgos para las entidades financieras de la economía popular y solidaria. Ambato. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/34566730-b9ef-46a5-9be7-d206d484be99/content>
- Joyce Espinosa. (2020). *Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda.* Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7554392>
- Martha Garcia . (2021). *La importancia de la administración*. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/prepa2/article/view/7304/7905>

- Matha Chango. (2023). *GESTIÓN DE CALIDAD PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO*. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5809ccc5-1f49-49c3-bb55-c96c5db32384/content>
- Medina et al. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Obtenido de chrome-extension: <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/bitstream/123456789/1539/1/80-M%c3%a9todolog%c3%ada%2bde%2bla%2binvestigaci%c3%b3n.pdf>
- Mero et al. (2022). El proceso administrativo y su incidencia en el desempeño laboral del gobierno autónomo descentralizado en el cantón Jipijapa. Jipijapa. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8635242>
- Orley Briones. (2024). PROCESO ADMINISTRATIVO EN LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA BRASEMAR S.A. Jipijapa . Obtenido de <file:///C:/Users/PC%20WORD/Downloads/Briones%20Valencia%20Orley%20Jesus.pdf>
- Palma, A. (2021). *AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EFECTO EN LA MEJORA CONTINUA EN INSTITUCIONES FINANCIERAS MANABITAS*. Manta. Obtenido de <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/4204/1/Ulead-POSG-CF.FFT-0004.pdf>
- Reyes et al. (2022). *El Sistema de Gestión de Calidad y su relación con la innovación*. Ciudad de Mexico. Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-57052022000100217&script=sci_arttext
- Romani et al.,. (2023). *La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras*. Chiclayo, Perú. Obtenido de https://repositorio.cidecuador.org/bitstream/123456789/2392/1/2Libro%20La%20Eficiencia.VF_24_5_2023pdf.pdf
- Rosa Cabrera. (2025). *Prácticas de gestión de la calidad y desempeño organizacional*. Perú. Obtenido de <https://iieakoinonia.org/ojs3/index.php/gestioep/article/view/342/504>
- Sánchez et al. (2022). *Industria 4.0 y gestión de calidad empresarial*. Obtenido de <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.20>
- Yelixa Tumbaco . (2023). *UNA MIRADA AL PROCESO ADMINISTRATIVO Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL* . Ecuador . Obtenido de <https://www.editorialalema.org/index.php/pentaciencias/article/view/854/1159>

9. ANEXOS

Anexo 1: Encuesta



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

EXTENSIÓN CHONE

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS INTERNOS DEL ÁREA DE CAPTACIONES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHONE LIMITADA

Objetivo: Determinar cómo la gestión de la calidad impacta en los procesos administrativos del área de captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone.

Instrucciones: La presente encuesta tiene la finalidad de recolectar datos que contribuyan en la obtención del título de tercer grado en la modalidad sistematización de experiencias. La información que usted proporcione será manejada profesionalmente. Lea detenidamente y responda al tema propuesto según la opción que usted considere correcta.

PREGUNTAS

1. **¿Cómo califica usted la organización interna de los procesos administrativos cuando ejecuta un trámite de ahorro o inversión?**
 - a) Muy buena
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
2. **¿Qué factor considera que pueda afectar la velocidad en la ejecución de los trámites dentro del departamento de captación?**
 - a) Falta de información clara
 - b) El sistema informático en ocasiones es lento
 - c) Ninguno, los trámites se ejecutan con total normalidad.
3. **¿Cómo evalúa la integración de los tramites del área con los medios digitales como la COOP CHONE APP para aliviar la carga del canal presencia?**
 - a) Muy fácil y funcional
 - b) Funcional pero limitada

- c) Complicada
4. **¿Considera que la carga operativa asignada durante su jornada laboral le permite cumplir con los estándares de calidad de la cooperativa?**
- a) Sí
 - b) No
 - c) Parcialmente
5. **¿Qué tan moderna y eficiente considera usted que es la tecnología otorgada por la cooperativa para gestionar los procesos de captaciones?**
- a) Muy moderna
 - b) Adecuada
 - c) Poco actualizada
6. **¿Considera que el tiempo promedio para procesar el trámite de un socio en el escritorio de captaciones es ágil y óptimo?**
- a) Totalmente de acuerdo
 - b) De acuerdo
 - c) En desacuerdo
7. **¿Qué tan seguro y confiable considera que es el sistema operativo de la cooperativa para respaldar los datos de las inversiones?**
- a) Muy seguro
 - b) Seguro
 - c) Poco seguro
8. **¿Considera que la cultura institucional y el clima laboral actuales motivan al personal a ofrecer una atención de alta calidad?**
- a) Definitivamente sí
 - b) Tal vez
 - c) No lo considera así
9. **¿Cómo califica el proceso interno de liquidación y entrega de intereses o beneficios a los socios al vencimiento de sus pólizas?**
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
10. **En términos generales, ¿cómo calificaría usted la calidad actual de los procesos administrativos internos de la Cooperativa Chone?**
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

EXTENSIÓN CHONE

CARRERA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LA JEFA DE ÁREA DE CAPTACIONES

Objetivo: Determinar cómo la gestión de calidad impacta en los procesos administrativos del área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Chone.

Instrucciones: La presente entrevista tiene la finalidad de recolectar datos que contribuyan en la obtención del título de tercer grado en la modalidad sistematización de experiencias. La información que usted proporcione será manejada académica y profesionalmente.

Nombre de la Entrevistada:

Entrevistadora: Geovanna Estefanía Vera Intriago

1. ¿Cuáles son los principales protocolos de gestión de la calidad o manuales de procesos vigentes con los que opera actualmente el área?
2. Desde su rol de liderazgo, ¿qué limitaciones tecnológicas o procedimentales considera que frenan la agilidad de su personal al ejecutar trámites de ahorro o inversión?
3. ¿Qué estrategias basadas en la gestión de la calidad considera prioritarias implementar para optimizar los flujos de trabajo internos?
4. ¿Cómo evalúa el índice de reprocesos, errores de digitalización o cuellos de botella en la documentación de pólizas, y de qué manera afectan la productividad del departamento?
5. ¿De qué manera considera que una modernización en los procesos administrativos de captación impactará en los procesos administrativos de captación impactará en la satisfacción global del socio y la competitividad de la cooperativa?

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 3: Ficha de Observación

		FICHA DE OBSERVACIÓN		COOP CHONE
Empresa:		Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone		
Observador		Geovanna Estefanía Vera Intriago		
		Datos Generales del Proceso		
Descripción		Detalle		
Nombre del proceso		Gestión de la calidad en los procesos administrativos del área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Chone.		
Objetivo del proceso		Determinar como la gestión de la calidad impacta en los procesos administrativos del área de captaciones de la cooperativa de ahorro y crédito Chone.		
Observación				
Seguridad de la Información				
	Si	No	Comentarios	
¿Las pantallas de las computadoras están orientadas solo hacia el empleado?				
¿Los documentos del socio se guardan en carpetas o archivos seguros?				
Infraestructura y Entorno				
¿Existe señalética clara para las ventanillas de captación?				
¿El área cuenta con una zona de espera con sillas suficientes?				
¿Están visibles los tarifarios de tasas de interés?				
Estandarización de Procesos				
¿Se entrega al socio un comprobante físico o digital de cada trámite?				
¿Se verifica la identidad del socio mediante lector biométrico o cédula?				
¿Existe un buzón de sugerencias visible y accesible?				
Eficiencia Operativa				

¿La apertura de una cuenta de ahorros toma menos de 15 minutos?			
¿El tiempo de espera en fila es menor a 10 minutos en promedio?			
Imagen y Profesionalismo			
¿El personal administrativo porta el uniforme institucional completo?			
¿El personal evita el uso de celulares personales durante la atención?			
Firma y Aprobación:	Ing. Kenia Marilú Mendoza Vega		
Observador:	Geovanna Estefanía Vera Intriago		