



**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS MENCIÓN GESTIÓN FISCAL,
FINANCIERA Y TRIBUTARIA**

ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

TEMA:

**“AUDITORÍA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y EFECTO EN LA MEJORA
CONTINUA EN INSTITUCIONES FINANCIERAS MANABITAS”**

AUTOR:

Andrés Eduardo Palma Alvia

TUTOR:

María Iliana Loor Alcívar

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

Marzo, 2021

RESUMEN

En el contexto actual de las organizaciones, la gestión de la calidad juega un rol importante en el rendimiento empresarial, la cual se basa en la mejora continua, las óptimas relaciones con los clientes y proveedores, el enfoque dirigido a procesos y la toma de decisiones basada en las evidencias; de modo que las instituciones que buscan garantizar su espacio y oportunidad en el mercado deben desarrollar sus procesos bajo los lineamientos de gestión que cumplan unos requisitos legales, técnicos y operacionales basados en las normas ISO para la gestión de la calidad.

Las instituciones financieras manejan complejos sistemas administrativos, que en ocasiones, pueden afectar la calidad de los servicios y por lo tanto la rentabilidad de sus procesos operativos enfocados al cliente. Desde esta perspectiva, es necesario que los sistemas de gestión de la calidad que han implementado estas empresas sean debidamente auditados bajo los principios de las normas aplicables y de esta forma, identificar los puntos de mejora continua que beneficien de sobremanera a la organización.

Por ende, el objeto del presente trabajo es diagnosticar el efecto de las auditorías de sistemas de gestión de la calidad según norma ISO 9001:2015 en las instituciones financieras de la provincia de Manabí. Para cumplir con este objetivo, se plantea una investigación de tipo exploratorio con enfoque cuantitativo, que se basa en encuestas dirigidas a los administrativos y colaboradores de las instituciones financieras de Manabí, Ecuador. Con esto se prevé generar oportunidades de crecimiento basadas en los principios de mejora continua.

Palabras clave: INSTITUCIONES FINANCIERAS, CALIDAD, ISO, AUDITORÍAS, MEJORA CONTINUA, PROCESOS INTERNOS

ABSTRACT

In the current context of organizations, quality management plays an important role in business performance, which is based on continuous improvement, optimal relationships with customers and suppliers, a process-directed approach and decision-making. evidence-based; Therefore, the institutions that seek to guarantee their space and opportunity in the market must develop their processes under management guidelines that meet legal, technical and operational requirements based on ISO standards for quality management.

Financial institutions manage complex administrative systems, which can sometimes affect the quality of services and therefore the profitability of their customer-focused operational processes. From this perspective, it is necessary for the quality management systems that these companies have implemented to be duly audited under the principles of the applicable standards and thus identify the points of continuous improvement that greatly benefit the organization.

Therefore, the purpose of this work is to diagnose the effect of quality management system audits according to the ISO 9001: 2015 standard in financial institutions in the province of Manabí. To meet this objective, an exploratory research with a quantitative approach is proposed, which is based on surveys directed at the administrators and collaborators of the financial institutions of Manabí, Ecuador. With this, they are expected to generate growth opportunities based on the principles of continuous improvement.

Keywords: FINANCIAL INSTITUTIONS, QUALITY, ISO, AUDITS, CONTINUOUS IMPROVEMENT, INTERNAL PROCESSES

Autor: Ing. Palma Alvia Andrés Eduardo

Coautor: Mgs. María Iliana Loor Alcívar

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el enfoque de las organizaciones empresariales está relacionado directamente con la gestión administrativa basada en estándares de calidad, que apegados al cumplimiento de los requisitos explícitos en las normativas, permiten regular satisfactoriamente los procesos administrativos y respetar la frontera de los límites de la estandarización y documentación asertiva, seguimiento, evaluación y mejora continua; los cuales se expresan con claridad en la norma ISO 9001:2015 (Carmona, Suárez, Calvo, & Perriñez, 2016) (Tuczek, Castka, & Wakolbinger, 2018).

De la misma forma, esta norma ISO para la gestión de la calidad, fomenta la calidad de las relaciones con los clientes, posicionando estratégicamente la posición de la organización en el mercado (Costa & Lorente, 2008). En este mismo sentido, las auditorías se planean dentro del sistema de gestión y su cumplimiento debe ser planificado y documentado; esto en aras de determinar el cumplimiento de los lineamientos y requisitos que exige la norma y consecuentemente proponer sugerencias a las no conformidades evidenciadas en la evaluación de la calidad organizacional (Ghafran & O'Sullivan, 2017) (Refaat & El-Henawy, 2019) (Harris & Willians, 2020). Bajo este enfoque, las instituciones financieras han incursionado en el ámbito de la implementación de sistemas de gestión de la calidad según norma ISO y por consiguiente aplican parcialmente las auditorías de sistemas de gestión, lo cual provoca falencias en la toma de decisiones basada en evidencias y en los principios de mejora continua que rigen un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 (Cai & Jun, 2018).

Por otra parte, el diagnóstico de los procesos de auditoría para los sistemas de gestión de la calidad en las instituciones financieras manabitas permitirá verificar el cumplimiento de los requisitos legales que rigen el funcionamiento de estas empresas, generando una buena imagen en la sociedad, fidelizando clientes y captando potenciales consumidores de los servicios ofertados por estas organizaciones, bajo criterios que demuestren el cumplimiento y el control de no conformidades detectadas en los procesos enfocados en la gestión de la calidad según normas internacionales, como la ISO 9001:2015 (Refaat & El-Henawy, 2019) (Tuczek, Castka, & Wakolbinger, 2018). La presente investigación centra su campo de acción en las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad en las instituciones

financieras de Manabí, de modo que puedan establecerse mejoras tanto para los procesos relacionados con auditorías internas, como en el caso de auditorías externas.

Dentro de la literatura sobre la gestión operativa de las organizaciones, la gestión de la calidad ha sido una de las áreas de investigación más populares durante las últimas décadas. El impacto de los sistemas de gestión de la calidad en el desempeño de las empresas y fundamentalmente en la mejora continua ha sido objeto de constante interés y desafío entre los investigadores. La última revisión de este tipo se realizó en 2002 sobre la base de artículos relacionados con la gestión de la calidad publicados entre 1994 y 1999 y estos fueron principalmente sobre la gestión de la calidad total en el desarrollo de la mejora continua. En los últimos 18 años, se han propuesto una gran cantidad de estudios empíricos para investigar las relaciones del sistema de gestión de calidad en diferentes contextos, incluyendo los servicios bancarios y financieros con los sistemas de gestión según la norma ISO 9001, en el marco de propuestas enfocadas en la mejora continua (Kumar, Maiti & Gunasekaran, 2018) Adicionalmente, (Demkiv, 2018) ha demostrado que las auditorías de los sistemas de gestión de calidad reflejan un impacto favorable en la mejora continua de diversas organizaciones, favoreciendo fundamentalmente la relación con el cliente, la documentación sistemática de la información y la evaluación de los procesos internos; tal es el caso que comprobaron que la gestión con normas de calidad ISO 9001 mejoró el accionar de las instituciones bancarias, basados en un marco operativo que incluya la gestión periódica de las auditorías programadas por la institución financiera.

Asimismo, la gestión de la calidad de las instituciones financieras se fundamenta en el hecho de que todas aquellas situaciones que debilitan su imagen y efectividad de los procesos internos de la organización pueden convertirse en puntos de partida para la mejora continua; para lo cual Morillo-Moreno, Morillo-Moreno, & Rivas-Olivo (2011) y Refaat & El-Henawy (2019) concluyen que es necesario desarrollar procesos de auditoría, que permitan cumplir con las metas propuestas, respetando los criterios de eficiencia, eficacia y funcionalidad.

Uno de los principios que rigen el desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad y particularmente de las auditorías de estos sistemas es la mejora continua, de manera que autores como Cai & Jun (2018) relacionan directa y positivamente las auditorías de los

sistemas de gestión de la calidad con la mejora continua de organizaciones tanto públicas como privadas. Por su parte, Bhatti & Awan (2004) reportan que el papel de la auditoría de calidad en la mejora continua de las empresas tiene efectos sustanciales, puesto que se ha comprobado estadísticamente que las auditorías mejoran aspectos como la tasa de rechazo de productos y servicios ofertados. Esto conlleva a que las organizaciones obtengan un beneficio a partir de las auditorías de los sistemas de gestión de la calidad, lo cual conduce a mantener relaciones exitosas con los clientes y con potenciales consumidores.

En concordancia con los aportes planteados en las investigaciones anteriormente revisadas, se propone la siguiente hipótesis: las auditorías de gestión de la calidad inciden de forma positiva en la identificación de oportunidades de mejora continua a nivel organizacional en instituciones financieras. Por esta razón, el objetivo principal de esta investigación se ha centrado en diagnosticar el efecto de las auditorías de sistemas de gestión de la calidad según norma ISO 9001:2015 sobre la mejora continua en las instituciones financieras de la provincia de Manabí, Ecuador. El mismo que fue llevado a cabo a través de los siguientes objetivos específicos:

Determinar la situación de las instituciones financieras de Manabí en base a la implementación de sistemas de gestión de la calidad según norma ISO 9001:2015.

Conocer las normas aplicables y el marco referencial de las auditorías para sistemas de gestión de la calidad basados en la norma ISO 9001:2015.

Identificar oportunidades de mejora continua para los procesos de auditoría de sistemas de gestión de la calidad en las instituciones financieras de Manabí.

Para dar cuenta de estos objetivos, se ha desarrollado una investigación exploratoria, con un diseño no experimental de investigación acción, bajo un enfoque cuantitativo, debido a que se aplicaron encuestas dirigidas a los administrativos y colaboradores de las instituciones financieras y/o bancarias de la provincia de Manabí.

REVISIÓN LITERARIA

En los últimos años, las organizaciones, empresas e instituciones han desarrollado sus actividades internas y externas en el marco de procesos de mejora continua que le garanticen relaciones asertivas con los clientes y potenciales consumidores de productos y servicios ofertados; eficiencia y eficacia en los procesos internos; así como el control y documentación de las actividades realizadas (Tuczek, Castka, & Wakolbinger, 2018). En este sentido, las instituciones financieras también han venido adaptándose a estas tendencias, estableciendo mecanismos para la implementación de sistemas de gestión que permitan cumplir con las misivas mencionadas.

La gestión de la calidad certificada garantiza el cumplimiento de unos requisitos legales y operativos que debe cumplir la institución en dependencia de los manuales exigidos según la norma ISO 9001:2015; sin embargo, la auditoría garantiza que estos se sigan cumpliendo conforme a las actividades planificadas por la organización. Bajo este mismo marco, las instituciones financieras pueden alcanzar la mejora continua de sus procesos mediante la implementación de sistemas de gestión de calidad auditados de forma objetiva, sistemática y organizada (Demkiv, 2018). Además, se establece una relación directa y significativa entre cambios positivos en las instituciones financieras y bancarias con respecto a la implementación de auditorías en los sistemas de gestión de la calidad (Refaat & El-Henawy, 2019).

Instituciones financieras

Son organizaciones especializadas en la acumulación de capitales y su dinamización en el mercado mediante préstamos bancarios o para inversiones directas. Estas instituciones se clasifican en entidades que captan depósitos y los gestionan a través de préstamos en el mercado; instituciones de seguros y pensiones; corredores con fondos para la inversión. Sin embargo, pueden clasificarse también en dependencia de la nacionalidad del capital en bancos nacionales y extranjeros; propiedad del capital para bancos públicos, privados y mixtos (De Abreu & Kimura, 2020) (McKillop, French, Quinn, Sobiech, & Wilson, 2020).

Los nuevos diseños de gestión de la calidad, las mejoras en la tecnología informática y de telecomunicaciones y los avances en la teoría de las finanzas han llevado a cambios revolucionarios en la estructura de los mercados e instituciones financieras. Por ende, es

imperioso analizar la dinámica del cambio institucional, enfatizando el papel de la cobertura frente al capital social en la gestión del riesgo, la necesidad de contabilizar el riesgo y los cambios en los métodos para implementar las políticas públicas reguladoras y de estabilización (Merton, 1995) (Ozili, 2018).

Entre los beneficios de las instituciones financieras se encuentran: (i) Seguridad, es arriesgado mantener el dinero en efectivo. Se podría perder, robar o incluso destruir fácilmente en un evento inesperado, como un incendio en una casa. Al mantener el dinero en una institución financiera, se otorga seguridad a los fondos. (ii) Comodidad, al utilizar una institución financiera, no se requiere movilizar grandes cantidades de efectivo, pero se puede obtener efectivo convenientemente cuando el propietario lo desee en sucursales bancarias, cajeros automáticos, supermercados y muchas otras ubicaciones convenientes, incluso en otros países. (iii) Ahorro de dinero, muchas personas que no tienen una cuenta bancaria utilizan las tiendas de cambio de cheques. La mayoría de estas tiendas cobran tarifas muy altas. Por lo general, puede ahorrar mucho utilizando una cuenta bancaria sin comisiones. (iv) Futuro financiero, al trabajar con una institución financiera, el usuario tendrá a disposición profesionales financieros con los que se puede asesorar (Ozili, 2018). El asesoramiento experto de estos profesionales puede ser un recurso valioso para gestionar su dinero (McKillop, French, Quinn, Sobiech, & Wilson, 2020).

Productividad y el sector financiero

Numerosos estudios analizan los efectos del desarrollo financiero y las fricciones en la productividad. Los resultados sugieren lo siguiente: (1) el desarrollo financiero probablemente tenga efectos favorables sobre el crecimiento de la productividad, (2) las fricciones financieras que impiden el flujo eficiente de financiamiento pueden mitigar los efectos positivos a través de una variedad de canales y (3) las magnitudes de los costos de productividad y las fricciones financieras suelen parecer modestas en las economías económicamente desarrolladas, pero son considerablemente mayores en las economías en desarrollo (Heil, 2018). Se mencionan aspectos como la influencia de mecanismos específicos en la productividad, como el capital humano, las finanzas corporativas, la eficiencia del sector financiero, la financiación de acciones y el capital de riesgo (Shaikh, Glavee-Geo, & Karjaluoto, 2017).

La mejora de la productividad se considera el motor principal del crecimiento económico en los países avanzados porque la mano de obra y el capital son recursos finitos que generan rendimientos decrecientes a medida que aumenta su utilización. El sector de servicios financieros contribuye al crecimiento de la productividad de dos maneras: (i) mejorando su propia producción por trabajador e insumo de capital (productividad interna) y, (ii) como un subproducto de los servicios de intermediación financiera que brinda al resto de la economía (productividad externa). Utilizando datos de productividad agregados y sectoriales y realizando una serie de cálculos, se ha determinado que el sector financiero de países altamente desarrollados durante los últimos 15 años se ha quedado rezagado con respecto a otros países. Mejorar la productividad del sector financiero impulsaría no solo el desempeño del sector, sino también la economía en su conjunto, incluyendo un enfoque de política que no evalúa adecuadamente el vínculo entre competencia y productividad, una estructura regulatoria que no siempre refleja las mejores prácticas internacionales y una asignación de capital menos eficiente (Sobiech, 2019).

En torno a lo antes mencionado, Kronick (2018) sugieren: eliminar las barreras al desarrollo mediante un enfoque funcional de la regulación; implementar una supervisión regulatoria que sea proporcional al riesgo funcional; considerar si un mandato de productividad más explícito es útil para los reguladores. Estas recomendaciones se basan parcialmente en las ideas innovadoras que surgen del enfoque de la Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido con respecto a la competencia y la productividad. Es también importante señalar que se debe revisar la ley de Bancos y la ley de Compañías de Seguros para permitir más flexibilidad para que los bancos y las compañías de seguros realicen inversiones sustanciales (Shaikh, Glavee-Geo, & Karjaluoto, 2017). Dado que es poco probable políticamente tener uno o más reguladores nacionales del sector financiero con poderes legislativos/estatales, se debe centrar en objetivos alcanzables, como aclarar qué acuerdos existen entre los reguladores federales y provinciales para compartir el mercado, datos relacionados, por ejemplo, con el análisis de la estabilidad financiera en los mercados de capitales, y fortalecer los vínculos entre los reguladores de conducta del mercado en todas las localidades (Ozili, 2018).

Calidad

La calidad es un parámetro de gran importancia en la actualidad de las empresas, prueba de ello, es que independientemente de la naturaleza de la organización (con y sin ánimos de lucro), la implementación de sistemas de gestión de la calidad, cada vez se hace más necesaria en las planificaciones de las empresas del sector financiero, puesto que de esta forma, se pueden desarrollar mecanismos para controlar internamente la funcionalidad de las empresas (Harris & Willians, 2020); además, las instituciones financieras ven en la aplicación de la norma ISO 9001:2015 una oportunidad para potenciar la relación con los clientes, mediante acciones estratégicas, sistemáticas, objetivas, documentadas y evaluadas permanentemente (Ladewski & Al-Bayati, 2019).

Gestión de la calidad según norma ISO

En los últimos años, el número de estudios sobre los problemas, perspectivas y consecuencias de la certificación de las organizaciones de acuerdo con los requisitos de las normas internacionales del grupo ISO 9001 ha ido aumentando en la literatura científica. En particular, Francheskini, Galetto, & Cecconi (2006) estudiaron los temas de la adaptación y difusión de estándares en varios sectores de la economía mundial. Por su parte, el trabajo de (Yahia-Berrouiguet, Mankouri, & Benarbia, 2015) refiere el fin de sistematizar y jerarquizar los beneficios de la empresa al obtener la certificación ISO 9001. Al mismo tiempo, el impacto positivo de la certificación de las empresas en el sector comercial sobre su situación financiera general ha sido confirmado empíricamente en los trabajos de (Manders, 2015). A nivel del sector bancario, podemos destacar el trabajo de (Hreniuc, s.f.) en la sistematización de los principales parámetros del funcionamiento del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los requisitos de las normas ISO 9001.

Son varios factores los que influyen en la gestión de la calidad institucional, no obstante, la influencia de las motivaciones internas y externas, así como otros elementos relacionados con este tópico, pueden suponer la aparición de los beneficios derivados a la adhesión a las Normas ISO 9001 (Cai & Jun, 2018). Del Castillo-Peces, Mercado-Idoeta, Prado-Roman, & del Castillo-Feito (2018) expresan que los resultados de este modelo indican que el tipo de motivación interna o externa es fundamental para implementar dicha regulación, así como la antigüedad de la implementación de la norma ISO para la gestión de la calidad.

En su nueva forma, la norma ISO 9001:2015 activa y utiliza un patrón de estrategias basadas en la evaluación de riesgos que funciona en paralelo con la implementación del sistema de gestión de la calidad. Por ello, se requiere identificar los riesgos y oportunidades asociados a los procesos y productos necesarios para crear e implementar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001:2015 (Carmona, Suárez, Calvo, & Perriñez, 2016). Este estándar se define por una fuerte orientación al cliente, motivación y participación gerencial de los niveles superiores, así como un enfoque basado en procesos y un compromiso con la mejora constante (Harris & Willians, 2020).

Al implementar los requisitos de la nueva versión de la norma ISO 9001:2015, la organización necesita determinar todos los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad, así como identificar aquellos que incluyen actividades relacionadas con riesgos y oportunidades. Teniendo en cuenta la importancia y el impacto de los requisitos de la nueva versión de la norma ISO 9001, partiendo de conceptos teóricos y subrayando un conjunto de vectores de investigación, se ha elaborado un modelo de evaluación del riesgo financiero. El modelo se basa en la correlación que se puede establecer entre la multiplicidad de componentes relacionados con los componentes de la nueva estructura estándar, como elementos de un enfoque derivado de patrones de riesgo de procesos y tipos de riesgo que se evalúan desde la perspectiva de las empresas de servicios (Sitnikov, Bocean, Berceanu, & Pirvu, 2017).

Gestión de la calidad en instituciones bancarias

La gestión de la calidad de los servicios bancarios, orientada a asegurar el cumplimiento de la oferta de los bancos con las expectativas de los clientes, implica la formación de la estrategia y tácticas de gestión de la calidad, así como el desarrollo e implementación de medidas específicas para mejorarla. Al mismo tiempo, la gestión de la calidad debe coincidir con la estrategia general del desarrollo bancario y corresponder a las tendencias del mercado en el desarrollo del modelo de negocio, lo que requiere la formación de un conjunto de principios, que son la base de las acciones gerenciales. A nivel internacional, los principios y requisitos básicos para un sistema de gestión de la calidad se establecen en la estructura de la norma ISO 9001, que en la etapa actual es implementada activamente por los bancos en diferentes países del mundo.

La Organización Internacional de Normalización señala que la introducción de las normas ISO 9001 es típica de los sistemas de gestión de la calidad que están orientados a desarrollar la capacidad de una organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes (Hreniuc, s.f.). Por lo tanto, los requisitos del cliente son un factor de entrada para el desarrollo de un sistema de gestión de la calidad y la satisfacción del cliente se considera un indicador de rendimiento del sistema. Al mismo tiempo, el aspecto financiero generalmente no se considera como el objetivo principal de la certificación bancaria de acuerdo con los estándares internacionales de calidad, teniendo en cuenta la ausencia de relaciones causales directas (Refaat & El-Henawy, 2019).

En Ucrania, la introducción de las normas ISO 9001 por parte de las instituciones bancarias comienza con la recepción por parte de la institución financiera ucraniana PJSC "CREDYTPROMBANK" del certificado de conformidad del sistema de gestión de la calidad bancaria con los requisitos de la norma ISO 9001: 2000 en 2005. Esta certificación se extiende al campo de los servicios bancarios, cubriendo los procesos de gestión, atención al cliente, tecnologías y documentos regulatorios. En 2008, el banco recibió la segunda emisión del certificado válido hasta 2011 (Demkiv, 2018), contrastando esta información con otras propuestas en donde se resalta la factibilidad de implementar sistemas de auditoría que permitan evaluar la gestión de la calidad en organizaciones bancarias (Morillo-Moreno, Morillo-Moreno & Rivas-Olivo, 2011).

Mejora continua

Para que la auditoría sea una herramienta eficaz de mejora y cumplimiento, debe realizarse de forma periódica. Y esto puede resultar abrumador para las empresas que dependen de un sistema en papel o parcialmente electrónico. Coordinar múltiples auditorías, rastrear los esfuerzos de remediación y tratar de encontrar algo sobre la auditoría después de los hechos son luchas permanentes en los sistemas de gestión. El COVID-19 ha presentado su propio conjunto de desafíos a las auditorías. El distanciamiento social, el trabajo desde casa y la limitación de los viajes han dificultado la realización o la realización de auditorías. No obstante, se refuerza la premisa que refiere que cada vez más empresas ven la auditoría como una oportunidad para que los auditores y los auditados trabajen juntos para lograr un objetivo común: mejorar el desempeño organizacional. Las

organizaciones con visión de futuro reconocen que el proceso de auditoría es una de las mejores herramientas para la mejora continua del sistema de calidad y para asegurarse de que el sistema siempre cumpla con las normas (Bacoup, Michel, Habchi & Pralus, 2018).

Es importante recalcar que, en el caso de las instituciones financieras, el acceso a los hallazgos o resultados de auditorías de los sistemas de gestión de calidad permiten a los responsables de estas organizaciones impulsar la mejora continua mediante la adopción de los pasos procesables requeridos dentro del tiempo estipulado para cumplir las metas establecidas (Refaat & El-Henawy, 2019).

Avances de la mejora continua: ¿Cómo medirlos?

Una de las opciones sugeridas en la literatura es la adopción e implantación de un software de gestión de auditoría avanzado que pueda ayudar a extraer y generar tendencias en los hallazgos de auditoría (Denysenko, Dynnyk, Yashyna, Malovana, & Zaloga, 2018). Asimismo, estos avances se validan mediante la verificación del cumplimiento de los siguientes parámetros:

1. Integrar el liderazgo y desarrollar planes de acción correctivos y preventivos para abordar las brechas en el sistema de calidad y el incumplimiento de la normativa.
2. Alentar al personal a participar en el proceso de calidad.
3. Desarrollar procedimientos y capacitar a los usuarios.
4. Adoptar un enfoque de proceso basado en el desarrollo de la organización.
5. Tener un enfoque fáctico para la toma de decisiones.
6. Mantener una buena relación con proveedores, clientes y entidades reguladoras (Bacoup, Michel, Habchi & Pralus, 2018).

Al finalizar la revisión literaria se logró determinar que en las instituciones financieras se evidencia un notable incremento en cuanto al interés por implementar sistemas de gestión de la calidad que permitan potenciar mecanismos de mejora continua basados en la evaluación del sistema mediante auditorías internas y externas que garanticen la eficiencia del sistema de gestión basado en la norma ISO 9001: 2015. Esto ha sido corroborado por Le, Kim, & Lee (2016) quienes en su investigación concluyen sobre la importancia de la

calidad institucional como un requisito para la apertura comercial y el desarrollo del sector financiero. No obstante, Dejaeger, Hamers, Poelmans, & Baesens (2010) establecen que existen otros mecanismos para evaluar la mejora continua de la calidad institucional en el sector financiero, tales como las investigaciones empíricas de la satisfacción del cliente. Por su parte, (Demkiv, 2018) realizó estudios en las instituciones bancarias ucranianas que han implementados sistemas de gestión de calidad con sus respectivas auditorías, demostrando que aquellas instituciones bancarias que se han certificado en la norma ISO 9001: 2015 han podido mejorar notablemente sus actividades comerciales, la relación con los trabajadores y los clientes, el cumplimiento de las normativas y fundamentalmente han optimizado estrategias para evaluar el desempeño organizacional mediante auditorías de gestión. Por consiguiente, se fundamenta la hipótesis propuesta en el apartado anterior y se justifica la presente investigación para determinar el efecto de las auditorías de gestión de calidad sobre la mejora continua de las instituciones financieras de la provincia de Manabí, Ecuador.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de investigación

La metodología utilizada fue de tipo Exploratoria, bajo una modalidad cuantitativa y un diseño no experimental de investigación-acción. Esto mediante encuestas en las que participaron los administrativos y colaboradores de las instituciones financieras de la provincia de Manabí, Ecuador. Los cuestionarios fueron subidos a la plataforma online Survey Monkey, de modo que las encuestas fueron distribuidas a toda la provincia de Manabí.

Población y muestra

En la provincia de Manabí existen 22 instituciones financieras privadas y públicas posicionadas junto con sus sucursales en la mayoría de cantones de esta provincia. Del total, 19 son privadas y 3 son públicas, según los reportes de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador y la Superintendencia de Bancos. Por tanto, la población del presente estudio corresponde a 22 instituciones financieras.

La muestra corresponde al 100% de la población, de modo que se encuestaron los gerentes de las 22 instituciones financieras. Cabe señalar que muchas de estas instituciones se encuentran en varios cantones de la provincia de Manabí; por lo tanto, se encuestaron los gerentes de las instituciones que se encuentran en los cantones más representativos de Manabí, siguiendo el siguiente orden hasta completar la muestra: Portoviejo, Manta, Chone, El Carmen, Jipijapa. Se ha considerado un nivel de confianza del 95% y un error porcentual del 5%.

Además, se revisó información vinculada con la implementación de sistemas de gestión de la calidad y los procesos de auditoría interna y externa que han implementado las empresas financieras, aplicando el método bibliográfico y descriptivo. Los resultados obtenidos en las encuestas (fuente primaria), fueron discutidos mediante el contraste de la información con propuestas y casos de estudio investigados por otros autores en publicaciones científicas indexadas en las principales bases de datos regionales e internacionales.

RESULTADOS

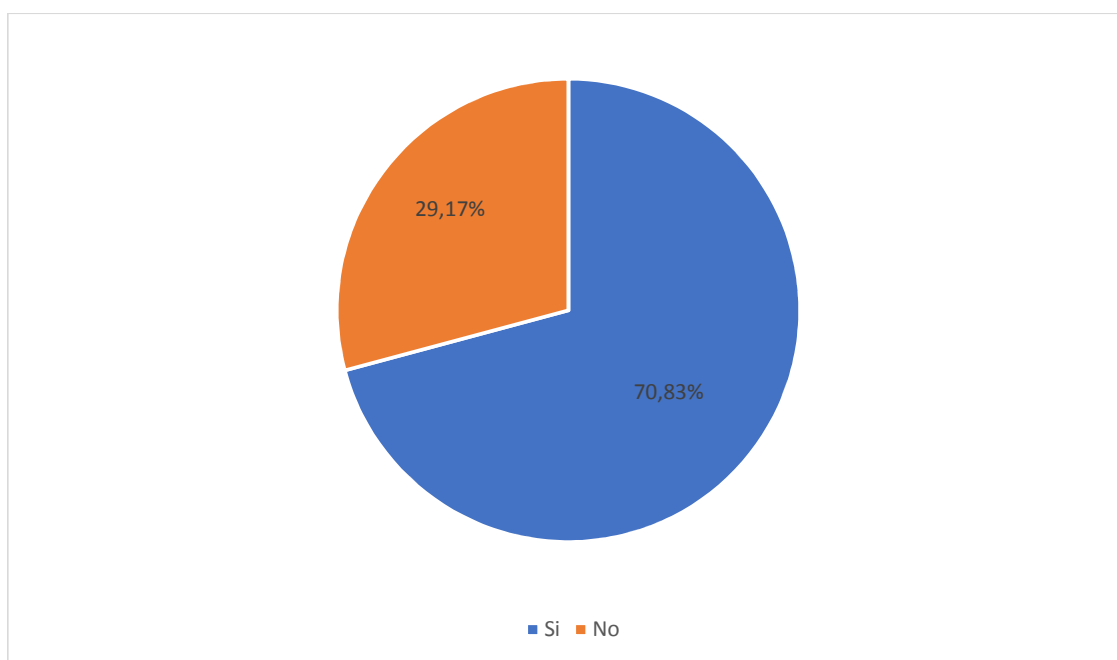
Se determinó que el 59,63% de los participantes son de sexo femenino y el restante de sexo masculino. El 30,3% de los trabajadores de instituciones financieras participantes laboran en la ciudad de Portoviejo, el 26,5% en Manta, el 12,6% en Chone, el 4,8% en Jipijapa, siendo los cantones más representativos; el restante se distribuye en los demás cantones de la provincia.

Como una pregunta previa al desarrollo del cuestionario, se consultó si la institución financiera a la que pertenecen ha implementado sistemas de gestión de la calidad según norma ISO 9001:2015; obteniendo que el 78,64% de los participantes contestaron positivamente.

En lo referente al desempeño laboral de los colaboradores, se determinó que el 70,83% de las instituciones financieras manabitas evalúa el desempeño del personal. En consonancia con generar procesos de mejora continua y alineados con los mecanismos de mejora continua que rigen la implementación de sistemas de gestión. La tabla 1 demuestra los resultados obtenidos en esta pregunta.

Tabla 1. Evaluación del desempeño laboral para contribuir a la mejora continua

Categoría	Porcentaje %
Si	70,83
No	29,17

**Figura 1.** Evaluación del desempeño laboral como contribución a la mejora continua

Otro aspecto importante de los sistemas de gestión según ISO y la consecuente auditoría de los mismo, consiste en establecer objetivos y políticas enfocadas en el cliente. Con base en esta línea, se obtuvo que el 55,2% de los encuestados responden positivamente con respecto a los objetivos y políticas de calidad propuestos por las instituciones financieras de Manabí, que favorecen la relación con los clientes (tabla 2).

Tabla 2. Objetivos y políticas de calidad enfocadas en el cliente

Categoría	Porcentaje %
Si	55,2
No	44,8

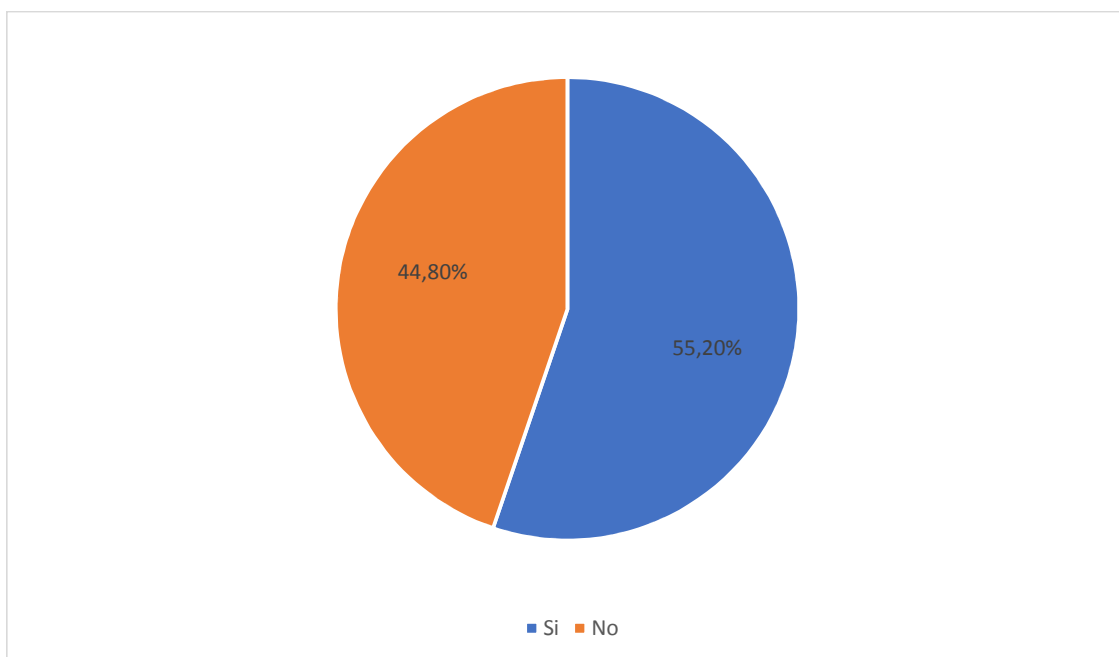


Figura 2. Objetivos y políticas de calidad enfocadas en el cliente

La planificación ocupa un espacio relevante en los sistemas de gestión de la calidad y de la misma forma las auditorías deben respetar estos lineamientos. En este caso, los participantes señalaron que la planificación es relevante en el accionar de la institución financiera (49,21%).

Tabla 3. Importancia de la planificación en el accionar de la institución

Categoría	Porcentaje %
Si	49,21
No	50,73

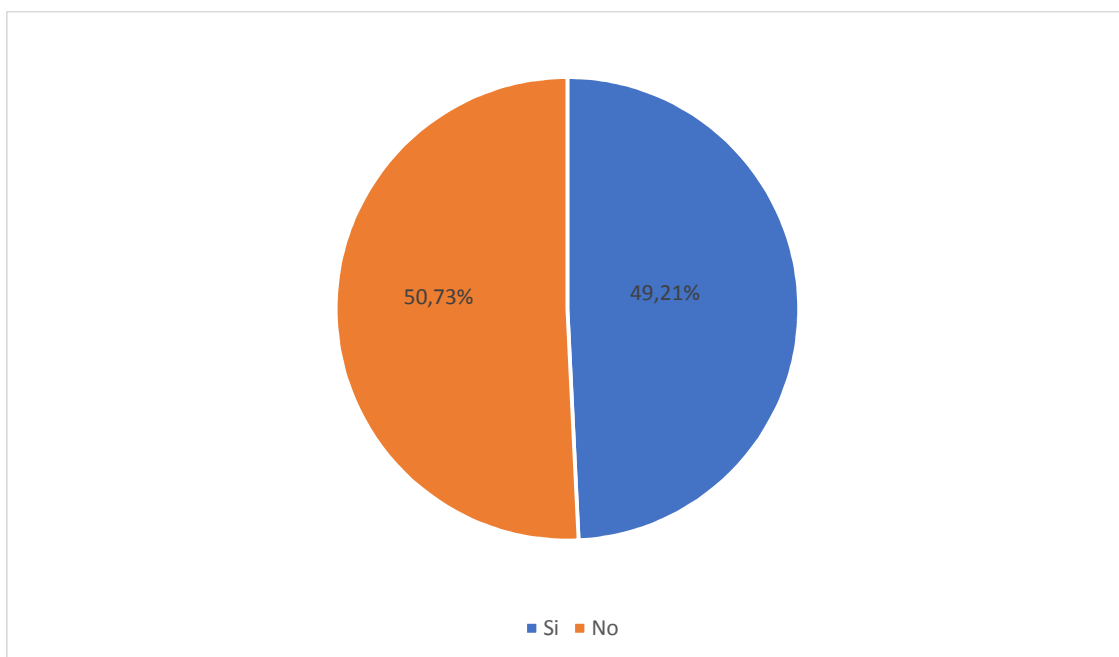


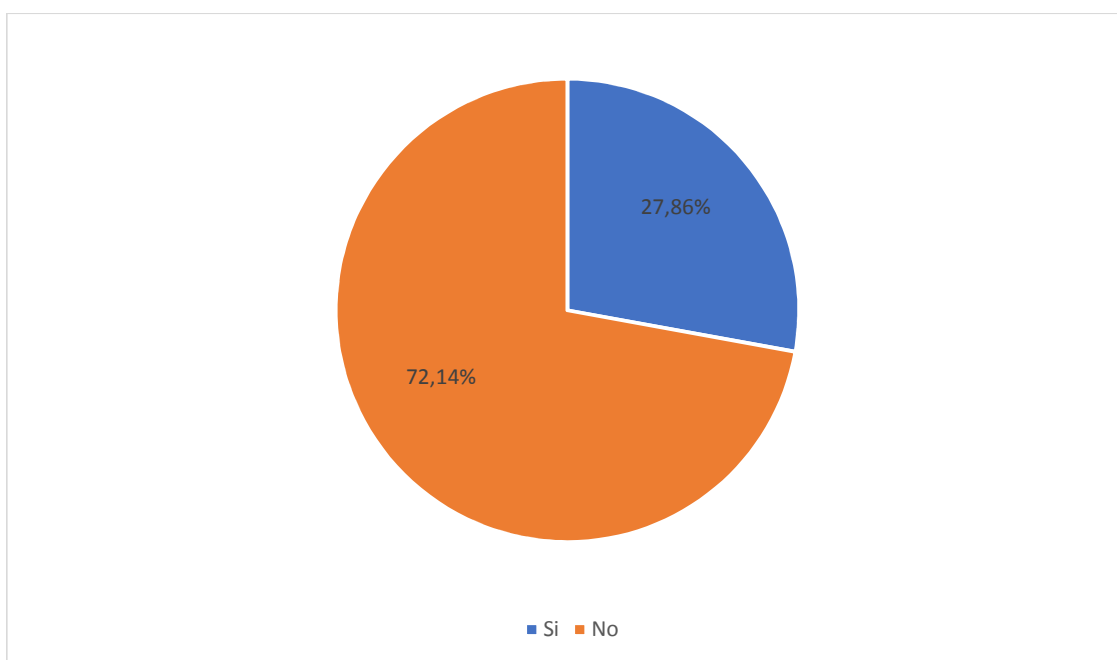
Figura 3. Importancia de la planificación en el accionar de la institución

La importancia de la evaluación y auditoría de los sistemas de gestión ha sido recalcada por los participantes, debido a que el 83,3% de los colaboradores de las instituciones financieras respondieron que los procesos de auditoría son importantes para el devenir de las actividades institucionales. Asimismo, es notable que según el 77,0% de los colaboradores consideran oportuno evaluar los procesos institucionales de forma constante.

Sin embargo, en factores como la satisfacción del cliente y su seguimiento mediante buzón de quejas y sugerencias se detecta una falencia incumplida por la mayoría de instituciones financieras. Se obtuvo que apenas el 27,86% de los colaboradores de estas instituciones financieras refieren que se mide la satisfacción del cliente mediante buzón de quejas y sugerencias; por ende, un 72,14% señalan que no se realiza del debido seguimiento del cliente (ver tabla 4); generando de este modo una no conformidad que repercute en el desarrollo del sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 y que se detectará de forma evidente en una auditoría, para posteriormente establecer medidas correctivas que corrijan tal situación.

Tabla 4. Seguimiento de la satisfacción del cliente

Categoría	Porcentaje %
Si	27,86
No	72,14

**Figura 4.** Seguimiento de la satisfacción del cliente

Se obtuvo que en las instituciones financieras se utilizan parcialmente los indicadores de desempeño para detectar falencias y factores de riesgo para el sistema de gestión. El 41,4% de los participantes señalan que la institución financiera utiliza dichos indicadores.

Otro punto tratado en la investigación es la aplicación de exámenes de los procesos institucionales, que evidentemente se basan en los procedimientos de auditorías para evaluar los resultados de la implementación de sistemas de gestión de la calidad. En este caso, se obtuvo que el 66,66% de los encuestados mencionan que la institución financiera aplica exámenes sistemáticos de los procesos clave desarrollados por la organización.

Además, se determinó que el 63,63% de los participantes señaló que la institución financiera en la que colaboran trabaja con indicadores que permiten darle seguimiento a la eficiencia, eficacia y productividad de los procesos institucionales. En lo concerniente a la capacidad de respuesta frente a no conformidades o reclamos de los clientes, se estableció que el 40,91% de los encuestados refleja que aproximadamente el 20% de las no conformidades o reclamos no son solucionados por la institución financiera; el 22,73% señala que el 60% de estos reclamos no son resueltos por los responsables de la institución financiera; mientras que el 18,18% indica que el 40% de las no conformidades reportadas no son resueltas eficientemente por los responsables de esta actividad. Finalmente, se logró establecer que el 90,9% de los encuestados considera que la auditoría de calidad incide positivamente en la mejora continua de la institución financiera (ver tabla 5).

Tabla 5. Incidencia positiva de la auditoría de calidad sobre la mejora continua

Categoría	Porcentaje %
Si	90,9
No	9,1

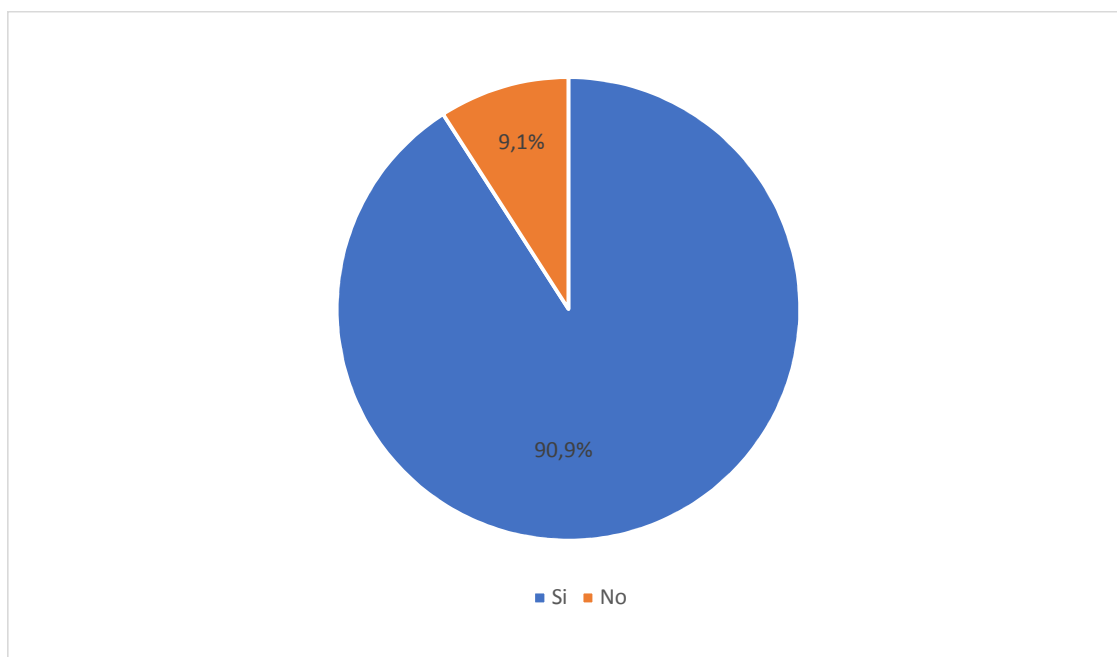


Figura 5. Incidencia positiva de la auditoría de calidad sobre la mejora continua

Con esto se demuestra que si bien la mayoría de los participantes están de acuerdo en la importancia que conlleva implementar auditorías de sistemas de gestión de calidad, como un factor clave que incide positivamente en el desarrollo de la organización y en la mejora continua de las instituciones financieras manabitas; no obstante, se determinó que en estas instituciones se detectan inconvenientes que pueden afectar el rol de la auditoría de calidad sobre la mejora continua, tal es el caso de la falta de seguimiento y respuesta de las no conformidades y reclamos de los clientes, así como la falta de herramientas para la aplicación de indicadores de eficiencia, efectividad y productividad, que se reporta en aproximadamente la tercera parte de las instituciones financieras analizadas.

DISCUSIÓN

Se determinó que la planificación es un aspecto importante en el desarrollo de las actividades de las instituciones financieras, lo cual se corrobora con lo mencionado por Sitnikov, Bocean, Berceanu, & Pirvu (2017), quienes establecieron que tanto las actividades del sistema de gestión como los procedimientos de auditoría deben estar debidamente planificados, además deben ser sistemáticos y objetivos.

Además, se evaluó el desempeño laboral como una estrategia para realizar retroalimentación que potencie la mejora continua. En este sentido, 7 de cada 10 instituciones financieras manabitas evalúan el desenvolvimiento de sus colaboradores, demostrando que estas instituciones cumplen oportunamente con este principio de mejora continua, que a su vez les permitirá realizar adecuadamente la auditoría al sistema de gestión de la calidad. Por su parte, Carmona, Suárez, Calvo, & Periáñez (2016) concuerdan con este resultado; definiendo que la evaluación del rendimiento del personal debe estar acompañada del análisis de riesgos y oportunidades que promuevan la mejora continua de los trabajadores.

En cuanto a las no conformidades que se puedan presentar en los sistemas de gestión de la calidad de las instituciones financieras manabitas evaluadas en el presente artículo científico, se determinó que la satisfacción del cliente y la debida gestión de quejas y sugerencias representa un punto de mejora para estas instituciones, de modo que mediante

auditorías se podrán determinar todas aquellas falencias detectadas y proponer acciones de mejora continua. Cabe señalar que, en manifiesto de lo expuesto, las falencias son inconformidades que deben ser abordadas y resultas para cumplir satisfactoriamente los lineamientos del sistema de gestión según ISO (Ladewski & Al-Bayati, 2019).

En la investigación de Demkiv (2018) se analizaron los aspectos relacionados con la implementación del sistema de gestión de calidad certificado con la norma ISO 9001, mencionando la importancia de la implementación de auditorías internas y fundamentalmente externas que evalúen el desenvolvimiento del sistema. Se menciona que las instituciones financieras pueden tener inconvenientes con la gestión del cliente, puesto que en algunos casos los clientes no resultan totalmente satisfechos con el servicio ofertado. En este sentido, este estudio obtuvo resultados similares a los obtenidos en la presente investigación, que reflejan la importancia de centrar los procesos en la atención al cliente y en la gestión de quejas, comentarios y retroalimentación.

Algo similar sugieren Refaat & El-Henawy (2019), quienes establecen que el aspecto financiero generalmente no se considera como el objetivo principal de la certificación bancaria de acuerdo con los estándares internacionales de calidad, teniendo en cuenta la ausencia de relaciones causales directas con los clientes y consumidores de los servicios bancarios.

Por otra parte, autores como Le, Kim, & Lee (2016) y Dejaeger, Hamers, Poelmans & Baesens (2010) señalan que la calidad institucional es un requisito fundamental en el desarrollo del sector financiero y bancario, sin embargo, se especifican herramientas para gestionar la mejora continua en las instituciones financieras diferentes a la señalada en el presente artículo, como por ejemplo investigaciones participativas para medir la satisfacción y lealtad de los clientes y consumidores. Esto debido a la marcada relación que existe entre las auditorías de gestión de la calidad y la mejora continua de las instituciones financieras, lo cual se corrobora tanto en la presente investigación como en otros trabajos científicos.

CONCLUSIONES

En torno al objetivo general se concluye que se logró analizar el efecto que generan las auditorías de los sistemas de gestión de calidad sobre la mejora continua en las instituciones financieras manabitas, demostrándose que las auditorías pueden generar un efecto positivo sobre la mejora continua siempre y cuando se implementen procedimientos de control y seguimiento de no conformidades, acciones correctivas, gestión oportuna de reclamos y aplicación de instrumentos que consideren indicadores de calidad basados en la eficiencia, efectividad y productividad tanto de los procesos individuales como del proceso general aplicado en las instituciones financieras de la provincia de Manabí.

De la misma forma y en consecuencia del primer objetivo específico, se determinó la situación de las instituciones financieras manabitas en torno a la implementación de sistemas de gestión de la calidad, obteniendo que aproximadamente 8 de cada 10 instituciones financieras han implementado sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2015. Por consiguiente, se concluye que la gran mayoría de las instituciones evaluadas han implementado este tipo de sistemas de gestión que evidentemente contribuyen al desarrollo de los objetivos institucionales y promueven la mejora continua de los procedimientos organizacionales.

En base al segundo objetivo específico se concluye que en las normativas vigentes y en el marco referencial, las auditorías se especifican como parte integral de los requisitos regulatorios y de cumplimiento de las instituciones financieras. En este sentido, las auditorías son esenciales para evaluar el éxito de los procesos, productos y sistemas, ya sean existentes o recientemente implementados. También son una herramienta vital para verificar la evidencia objetiva de los procesos y proporcionar evidencia para la reducción y eliminación de cualquier área problemática. Para garantizar el máximo beneficio en las instituciones financieras de la provincia de Manabí, la auditoría de calidad debe resaltar ejemplos de buenas prácticas, en lugar de simplemente identificar problemas de procesos. Esto permitirá que otros departamentos compartan información y ajusten sus prácticas de trabajo, entregando una mejora continua como resultado.

En el marco del tercer objetivo específico, se logró identificar oportunidades de mejora continua, las cuales se basan en que para asegurar la calidad de los procesos institucionales

y garantizar la relación asertiva con los clientes y consumidores de los productos y servicios brindados por las instituciones financieras manabitas se requieren auditorías frecuentes para medir la eficacia de los procesos, sistemas y personal empleado por la empresa. La auditoría de gestión de calidad puede brindar a las empresas las herramientas necesarias para la planificación, así como para evaluar y mejorar los procedimientos de control y garantía de calidad. La incorporación de una auditoría de gestión de la calidad eficaz puede ayudar a las instituciones bancarias a lograr, mantener y mejorar sus estándares y consecuentemente posicionar su imagen en base al cumplimiento de la mejora continua.

RECOMENDACIONES

Se sugiere que las instituciones financieras manabitas que no hayan implementado sistemas de gestión de la calidad basados en la normativa ISO 9001:2015, consideren la aplicación de estos sistemas; puesto que aportan sustanciales ventajas en la organización institucional y en el desarrollo de las actividades comerciales basadas en el marco del principio de la mejora continua.

En consideración de las conclusiones mencionadas en el apartado anterior, se recomienda implementar políticas institucionales que surjan desde los organismos de regulación y control gubernamentales, en aras de posicionar una imagen favorable de las instituciones bancarias y financieras basada en el desarrollo de la mejora continua como estrategia fundamental para alcanzar el desarrollo sostenible de estas instituciones en el mediano y largo plazo.

Finalmente, se propone como una recomendación desarrollar estudios e investigaciones que analicen el impacto que generan las auditorías de gestión de la calidad en instituciones de otros sectores empresariales, comerciales y administrativos tanto del sector público y privado; para de esta forma, establecer análisis comparativos que resulten en mejores prácticas de gestión organizacional y en la búsqueda permanente de la mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2), 333-338.
- Bacoup, P., Michel, C., Habchi, G. & Pralus, M. (2018). From a Quality Management System (QMS) to a Lean Quality Management System (LQMS). *The TQM Journal*, 30(1), 20-42. <https://doi.org/10.1108/TQM-06-2016-0053>
- Bhatti, M. I., & Awan, H. M. (2004). The role of quality auditing in the continuous improvement of quality: lessons from Pakistani experience. *International journal of auditing*, 8(1), 21-32. <https://doi.org/10.1111/j.1099-1123.2004.00214.x>
- Cai, S., & Jun, M. (2018). A qualitative study of the internalization of ISO 9000 standards: The linkages among firms' motivations, internalization processes, and performance. *International Journal of Production Economics*, 196, 248-260.
- Carmona-Calvo, M. A., Suárez, E. M., Calvo-Mora, A., & Perriñez-Cristóbal, R. (2016). Quality management systems: A study in companies of southern Spain and northern Morocco. *European Research on Management and Business Economics*, 22(1), 8-16.
- Costa, M., & Lorente, Á. (2008). Sistemas de gestión de calidad y resultados empresariales: una justificación desde las teorías institucional y de recursos y capacidades. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, 11(34), 7-30.
- De Abreu, E., & Kimura, H. (2020). Determinants of efficiency in state-chartered financial institutions: Why financial education and freedom matter. *Heliyon*, 6(12), e05795.
- Dejaeger, K., Hamers, B., Poelmans, J., & Baesens, B. (2010). A novel approach to the evaluation and improvement of data quality in the financial sector. En *ICIQ* (págs. 1-9).
- Del Castillo-Peces, C., Mercado-Idoeta, C., Prado-Roman, M., & del Castillo-Feito, C. (2018). The influence of motivations and other factors on the results of implementing ISO 9001 standards. *European Research on Management and Business Economics*, 24(1), 33-41.
- Demkiv, Y. (2018). The ISO 9001 International Standards in a System of the Banking Services Quality Management. *Business Ethics and Leadership*, 2(3), 94-102.
- Denysenko, Y., Dynnyk, O., Yashyna, T., Malovana, N., & Zaloga, V. (2018). Implementation of CALS-Technologies in quality management of product life cycle processes. In *Design, Simulation, Manufacturing: The Innovation Exchange* (pp. 3-12). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-93587-4_1
- Francheskini, F., Galetto, M., & Cecconi, P. (2006). A worldwide analysis of ISO 9000 standard diffusion. *Benchmarking: An International Journal*, 13(4), 523-541.

- Ghafran, C., & O'Sullivan, N. (2017). The impact of audit committee expertise on audit quality: Evidence from UK audit fees. *The British Accounting Review*, 49(6), 578-593.
- Harris, M., & Willians, L. (2020). Audit quality indicators: Perspectives from Non-Big Four audit firms and small company audit committees. *Advances in accounting*, 50, 100485.
- Heil, M. (2018). Finance and productivity: A literature review. . *Journal of Economic Surveys*, 32(5), 1355-1383.
- Hreniuc, N. (s.f.). *Coordinates of Banking Services Quality Management*. Obtenido de <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/rau/homkmg/WI11/HOMKMG-WI11-A5.pdf>
- Kronick, J. (2018). Productivity and the Financial Sector–What's Missing? *CD Howe Institute Commentary*, 508.
- Kumar, P., Maiti, J., & Gunasekaran, A. (2018). Impact of quality management systems on firm performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(5), 1034-1059. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0030>
- Ladewski, B., & Al-Bayati, A. (2019). Quality and safety management practices: The theory of quality management approach. *Journal of Safety Research*, 69, 193-200.
- Le, T., Kim, J., & Lee, M. (2016). Institutional quality, trade openness, and financial sector development in Asia: An empirical investigation. *Emerging Markets Finance and Trade*, 52(5), 1047-1059.
- Manders, B. (2015). *Implementation and Impact of ISO 9001. Doctor's thesis*. Rotterdam: Erasmus University.
- McKillop, D., French, D., Quinn, B., Sobiech, A., & Wilson, J. (2020). Cooperative financial institutions: A review of the literature. *International Review of Financial Analysis*, 71, 1-11. 101520.
- Merton, R. (1995). Financial innovation and the management and regulation of financial institutions. *Journal of Banking & Finance*, 19(3-4), 461-481.
- Morillo-Moreno, M., Morillo-Moreno, M., & Rivas-Olivo, D. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual. *Contaduría y administración*, 234, 101-130.
- Ozili, P. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329-340.
- Refaat, R., & El-Henawy, I. (2019). Innovative method to evaluate quality management system audit results' using single value neutrosophic number. *Cognitive Systems Research*, 57, 197-206.

- Shaikh, A., Glavee-Geo, R., & Karjaluoto, H. (2017). Exploring the nexus between financial sector reforms and the emergence of digital banking culture—Evidences from a developing country. *Research in International Business and Finance*, 42, 1030-1039.
- Sitnikov, C., Bocean, C., Berceanu, D., & Pirvu, R. (2017). Risk management model from the perspective of the implementing ISO 9001: 2015 standard within financial services companies. *Amfiteatru Economic Journal*, 19(11), 1017-1034.
- Sobiech, I. (2019). Remittances, finance and growth: Does financial development foster the impact of remittances on economic growth?. *World Development*, 113, 44-59.
- Tuczek, F., Castka, P., & Wakolbinger, T. (2018). A review of management theories in the context of quality, environmental and social responsibility voluntary standards. *Journal of cleaner production*, 176, 399-416.
- Yahia-Berrouiguet, A., Mankouri, I., & Benarbia, N. (2015). Impact of ISO 9001 Certification on Firm Performance: Case Study of Beni Saf Cement Company. *Journal of Economics and Business Research*, 1, 158-165.

ANEXOS

Cuestionario de la encuesta al personal de las instituciones financieras de Manabí

Objetivo: Diagnosticar el efecto de las auditorías de sistemas de gestión de la calidad según norma ISO 9001:2015 en las instituciones financieras de la provincia de Manabí, Ecuador.

Instrucciones:

- Esta encuesta debe ser llenada por colaboradores o personal de las instituciones financieras o sus sucursales de la provincia de Manabí.
- Marque la opción que para usted corresponda.

Información:

Edad:

Sexo:

Cargo que ocupa:

Cantón donde se encuentra la institución:

1. ¿La institución financiera ha implementado el sistema de gestión de la calidad según ISO 9001?

Si	
No	

2. ¿Se evalúa el desempeño del personal para contribuir con la mejora continua de la institución?

Si	
No	

3. ¿Se han establecido objetivos y políticas de calidad para garantizar la satisfacción de los clientes?

Si	
No	

4. ¿Considera que la planificación es relevante para el accionar de la institución?

Si	
No	

5. ¿Considera que los procesos de auditoría son importantes en el accionar de la institución?

Si	
No	

6. ¿Considera que los procesos de la institución deberían evaluarse constantemente?

Si	
No	

7. ¿Se mide la satisfacción del cliente mediante un buzón de quejas y sugerencias?

Si	
No	

8. ¿Se utilizan indicadores de desempeño con el fin de detectar falencias?

Si	
No	

9. ¿Se aplica un examen sistemático y detallado de los procesos clave de la institución financiera?

Si	
No	

10. ¿Considera que un informe de auditoría permitiría superar falencias detectadas en la institución?

Si	
No	

11. ¿Trabaja su institución financiera con indicadores de eficiencia, eficacia y productividad?

Si	
No	

12. ¿Según su percepción, cuál es el porcentaje aproximado de no conformidades o reclamos sin solucionar en su institución financiera?

0%	
20%	
40%	
60%	
80%	
100%	

13. ¿Considera que la auditoría de calidad incide de manera positiva en la mejora continua de su institución financiera?

Si	
No	