



Decanato de Posgrados

Trabajo Final para optar por el Título de

**IMPACTO DE LA PANDEMIA CORONAVIRUS (COVID-19) EN
LOS PROCESOS OPERATIVOS DE COOPERATIVA VEGA
REAL, LA VEGA, REPUBLICA DOMINICANA, PERIODO
ENERO-JUNIO 2020.**

Título:

Maestría en Administración Financiera

Sustentante:

Claribel Agramonte Vásquez

2018-2169

Asesor (a):

Luz Bienvenida María González Díaz

Santo Domingo, D.N.

República Dominicana,

Agosto, 2020.

RESUMEN

En el contexto de la investigación, se determinó analizar el impacto de la pandemia del Coronavirus en los procesos operativos de Cooperativa Vega Real, producto de los cambios, con el fin de implementar estrategias, así como identificar las fortalezas y debilidades vigentes en su estructura antes y después del Covid-19, con el propósito de hacer aportes, que contribuyan a mejorar la calidad de estos. También se pretende evaluar la dinámica de los empleados, con el grado de conocimiento que esto dominan y la manera como le son comunicado los cambios en los procesos, con el objeto de identificar la factibilidad de estos, en función de las estrategias aplicadas para las entradas y salidas de los productos y servicios, financieros y sociales que la empresa fomenta en beneficios de sus empleados, asociados y partes interesadas. Se procedió a la recolección de las informaciones mediante las técnicas de investigación de la entrevista, la encuesta y una matriz comparativa, de esta manera se pudo observar que Vega Real cuenta con procesos operativos bien estructurados, antes y después de la pandemia Covid-19, de igual forma se evidenció que muestran debilidades en la plataforma tecnológica. El personal conoce la estructura de procesos, en un 93,3%, y lo valida con alto grado de fortaleza en 96,7%. En tal sentido se pudo verificar que frente al evento de la Covid-19, el comportamiento financiero refleja crecimiento de un **21%**, en los indicadores de captación y una ligera disminución negativa de -1% en cartera de crédito.

INDICE GENERAL

RESUMEN.....	i
ÍNDICE DE FIGURAS	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
1. CAPITULO I: ASPECTOS RELEVANTES DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y LA PANDEMIA CORONAVIRUS (COVID-19).....	7
1.1 Procesos Operativos	7
1.1.1 Generalidades de los Procesos Operativos.....	7
1.1.2 Estructura de Procesos Operativos	8
1.1.3 Mapa de Procesos	9
1.1.4 Procedimientos de Aplicación a Procesos Operativos.....	10
1.1.5 Diagrama de Procesos	10
1.1.6 Clasificación de los Procesos Operativos	11
1.1.7 Fichas de Procesos	11
1.1.8 Fortalezas y Debilidades	12
1.1.9 Tiempo de Entrega de los Procesos.....	12
1.1.10 Políticas de Captación y Colocación.....	13
1.1.11 Nivel de Satisfacción	14
1.1.12 Tipos de Productos Relacionados a los Procesos Operativos	14
1.2 Pandemia de Coronavirus (Covid-19)	15
1.2.1 Definiciones.....	15
1.2.2 Reseña Histórica de la Pandemia Coronavirus (Covid-19)	16
1.2.3 Impacto Socioeconómico de la Pandemia Coronavirus (Covid-19).....	17
1.2.4 Estrategias Implementadas por las Empresas Frente a la Pandemia Coronavirus (Covid-19).....	18
1.2.5 Medidas Financieras Frente a la Pandemia Coronavirus (Covid-19)	20
CAPITULO II. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	23
2.1 La Cooperativa Vega Real.....	23
2.1.1 Historia de Cooperativa Vega Real	23
2.1.2 Misión y Visión	25

2.1.3 Valores	25
2.1.4 Objetivos Empresariales.....	25
2.1.5 Contexto Interno y Externo	26
2.2 Metodología e Instrumentos de recolección de datos. Resultado de Matriz Comparativa de Periodo Enero-Junio 2019 y Enero-Junio 2020.....	28
2.2.1 Resultado de la Entrevista.....	29
2.2.3 Resultados de la Encuesta	31
2.2.4 Resultado de Matriz Comparativa de periodo enero-junio 2019 y enero-junio 2020.....	34
2.3 Análisis e Interpretación de los Resultados	35
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	1
ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	1
IMPACTO DE LA PANDEMIA CORONAVIRUS EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE COOPERATIVA VEGA REAL, LA VEGA, REPUBLICA DOMINICANA, PERIODO ENERO-JUNIO 2020.....	1
ANEXO 2: ENCUESTA A LOS ENCARGADOS DE OFICINA, AUXILIARES DE SERVICIO AL CLIENTE Y CAJEROS DE COOPERATIVA VEGA REAL, PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION DEL TEMA “IMPACTO DE LA PANDEMIA CORONAVIRUS (COVID-19) EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE COOPERATIVA VEGA REAL, REPÚBLICA DOMINICANA, PERIODO ENERO-JUNIO 2020.”.....	2
ANEXO 3: MATRIZ COMPARATIVA PERIODO ENERO-JUNIO 2019-2020	5
ANEXO 4: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA SER APLICADA EN ENTREVISTA A LA GERENTE DE ÁREA DE CALIDAD DE COOPERATIVA VEGA REAL.....	1
ANEXO 5: AUTORIZACION EMPRESARIAL PARA REALIZACION DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRAFICO	3
ANEXOS DE GRÁFICOS.....	4

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras Encuesta No.1

Figura No. 1. Rango de edad	4
Figura No. 2. Sexo de los encuestados.	4
Figura No. 3. Puesto que desempeñan.	5
Figura No. 4. Conocimiento sobre estructura de los procesos Operativos. .	5
Figura No. 5. Notificación de los cambios realizados a los procesos operativos.....	6
Figura No. 6. Se les han hecho cambios a los procesos operativos	6
Figura No. 7. Con qué frecuencia se les hacen cambios a los procesos operativos.....	7
Figura No. 8. Considera usted Cooperativa Vega Real ha mantenido una estructura de procesos operativos fuertes antes y después de la pandemia Covid-19.....	7
Figura No. 9. Entiendes usted que los procesos operativos de Cooperativa Vega Real han mostrado debilidades antes y después de la pandemia Covid-19.....	8
Figura No. 10. Qué tan efectivas considera usted las estrategias implementadas a los procesos operativos por la Cooperativa Vega Real, a partir de la pandemia Covid-19.....	8

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se fundamenta en el análisis del impacto de la pandemia Coronavirus Covid-19, en los procesos operativos de Cooperativa Vega Real, los cuales constituyen una cadena de valor para la prestación de servicios, pues tienen un grado de relevancia, en el sentido de que forman parte importante de la planificación estratégica de la empresa.

Cooperativa Vega Real juega un papel importante en el ámbito de la economía social y solidaria, la cual en estos momentos de incertidumbre que vive la empresa, también tiene la necesidad de adaptar los procesos operativos existentes. El distanciamiento social, la inactivación de la economía y los comercios, la suspensión de empleados, la limitación de libre tránsito son factores que modifican por si solo todos los aspectos relacionados con la prestación servicios a sus asociados y clientes.

La institución de cara a la situación vivida tiene la obligación de adecuar su estructura de procesos para poder seguir cumpliendo con las necesidades y expectativa imperantes en el mercado, con el fin de aportar mejoras.

En contexto de la aparición de la pandemia del Coronavirus en china, la empresa no había hecho previsiones futuras de su propagación, siendo tomados por sorpresa. Vega Real ha tenido retos y desafío importante para enfrentarla, haciendo modificaciones en sus estructuras, en sus procedimientos, reglamentos, tanto en el orden económico como social.

Ha asumido el compromiso de adecuar sus políticas y hacerle frente a la pandemia, creando nuevos proyectos, para poder resistir los grandes cambios imperantes que se viven hoy día, y así poder adaptar los procesos operativos de cada una de las actividades, de cara a cumplir con las

proyecciones y objetivos establecidos, que de una u otra forma contribuyen al sostenimiento de la institución. De cada uno de estos elementos surgen las siguientes interrogantes para la investigación:

¿Cuáles cambios han experimentado los procesos operativos en su estructura en la Cooperativa Vega Real a partir de la Pandemia Covid-19?

¿Cuáles son las fortalezas y debilidades de los procesos operativos de la Cooperativa Vega Real antes y después de la Pandemia Covid-19?

¿Cuál es la efectividad de las estrategias implementadas en los procesos operativos de la Cooperativa Vega Real a partir de la Pandemia Covid-19?

El análisis está focalizado por la inquietud de corroborar situaciones que las pandemias provocan, en donde el pánico e incertidumbre han hecho cambios de paradigma y conlleva a realizar ajuste en las rutinas diarias, por lo que esta investigación es de interés de aportar herramientas, que le permitiría a la empresa fortalecer su estructura de procesos operativos ante eventos fortuitos.

Mantener los procesos de base de datos actualizados ante los problemas de actualidad para la empresa es elemental, por lo que las informaciones aportadas por esta investigación servirán de soporte para que las utilicen como marco de referencia.

Los procesos operativos para Vega Real se convierten en actividades medulares que hacen que todo se ponga en movimiento para generar un producto final, pues actúan con dependencia de otro. Por ello la organización, debe optimizarlos con la finalidad de mejorarlos, por ende, es de prioridad revisar y evaluar estos procesos paso a paso, desde el inicio de

la producción hasta la entrega final del mismo, determinando en qué parte de la cadena se encuentra la debilidad.

Posteriormente, precisar si hay fallas e identificar si se debe a motivos técnicos, mecánicos o humanos, definiendo las responsabilidades, las posibles soluciones y los tiempos de respuestas para atender las problemáticas suscitadas. Este debe ser acompañado por la experiencia y opinión de los trabajadores de líneas, pues de esta manera se logrará una evolución de la cadena operacional de la organización.

En este sentido se pretende hacer el aporte necesario a Cooperativa Vega Real a través de revisiones de sus procedimientos, preocupado siempre por la documentación de los hechos vividos a través de la historia, lo cual permite que se realice la investigación de índole científico con el fin de certificar los datos aportados, es por esto que esta busca servir como insumo documental de sus procesos, de igual manera como evaluación de su situación actual y comprobación de sus mejoras en.

En este contexto pretendemos lo siguiente:

- **Analizar el impacto de la Pandemia Coronavirus (Covid-19) en los Procesos Operativos de Cooperativa Vega Real, La Vega, Republica Dominicana, periodo enero-junio 2020.**
- Analizar los cambios que han experimentado los procesos operativos en su estructura en la Cooperativa Vega Real a partir de la Pandemia Covid-19.
- Identificar las fortalezas y debilidades de los procesos operativos de la Cooperativa Real, antes y después de la Pandemia- Covid.19

- Evaluar la efectividad de las estrategias implementadas en los procesos operativos de la Cooperativa Vega Real a partir de la Pandemia Covid-19.

El proceso de investigación está obligado a regirse por lineamientos que le permitirán al investigador recopilar y aportar conocimiento de manera coherente, en ese sentido para la realización de este estudio, se aplicarán los siguientes métodos:

- **Aplicada:** En ella el investigador se fundamenta básicamente en la solución de problemas de índole específicos, pues tiene conocimiento de la problemática establecida, lo cual le permite hacer preguntas prácticas sobre un hecho u objeto. Está orientada a generar conocimientos nuevos.
- **Descriptiva:** Le permitirá al investigador apreciar las características del problema, puntualizando y describiendo situaciones de la naturaleza de este, sin centrarse en las razones por la que se produce.
- **Explicativa:** con ella se pretenderá buscar las causas que produce el problema, mediante análisis examina el comportamiento de los fenómenos o situaciones, diseñando teorías que le permitirán probarlas. En este contexto esta investigación se divide en dos importantes secciones:

El capítulo I, basado en aspectos relevantes de los procesos operativos y la pandemia Coronavirus Covid-19, con puntualizaciones, conceptualizaciones y aportes de distintos autores, en donde se destacan terminología de gran impacto para la comprensión de la investigación.

Además de cada uno de los elementos importantes y ajustes realizado en el ámbito socioeconómico, y financiero por distintos sectores, así como las medidas financieras en la que tuvieron que incurrir el sector de la banca y el sector de las cooperativas.

En este capítulo, también se analizaron las composiciones de la estructura de procesos operativos, tales como fichas, flujogramas, y otros elementos de vital importancia para la entrada y salida de productos y servicios que contribuyen a la entrega de manera eficiente.

El capítulo II, correspondiente a la presentación de los resultados, en donde se destacan los aspectos relevantes, desarrollados y analizados, de las técnicas de investigación aplicadas, así como elementos numéricos relacionados con el comportamiento de la empresa en orden financieros y social, fortaleza y debilidades que contiene en sus procesos operativos, como nace cooperativa Vega Real, sus logros.

Además, se observó cómo está conformado su contexto interno y externo, destacando los productos financieros y sociales que posee Cooperativa Vega Real tales:

- Las aportaciones
- Los ahorros
- Certificados financieros
- Coopsan
- Orden de pago
- Prestamos

Para la presentación de los resultados se procedió a la implementación de tres técnicas de recolección de las informaciones, a través de una entrevista, encuesta y una matriz comparativa de los ingresos, activos, excedentes, cartera de crédito y captación de ahorros y certificados, con la finalidad de profundizar en los elementos que inciden de manera preponderante en términos financieros y el comportamientos de las distintas variables que componen los procesos operativos de la Cooperativa Vega Real, y finalmente realizar las conclusiones y recomendaciones de lugar.

1. CAPITULO I: ASPECTOS RELEVANTES DE LOS PROCESOS OPERATIVOS Y LA PANDEMIA CORONAVIRUS (COVID-19)

1.1 Procesos Operativos

1.1.1 Generalidades de los Procesos Operativos

Los procesos operativos juegan un papel importante para la prestación de los servicios, por consiguiente, tenerlos bien definidos les aporta a las empresas un valor agregado y le asegura un desempeño más efectivo, y a su vez le permite identificar las fortalezas y debilidades, que no se visualizaron en la planificación, e ir corriéndolas, y aplicándole mejoras continuas en la entrada y la posterior entrega de este.

El buen manejo de los procesos operativos le garantiza a la organización un ahorro de tiempo, debido a esto, es relevante contar con estrategias de medición que les permita implementar controles adecuados y eficientes, con la finalidad de optimizar la calidad en la entrega de productos o servicios demandados, lo cual le da sostén al negocio, pues en la medida que se eficientizan, tendrá mayor satisfacción las partes interesadas.

En este contexto se puntualiza que los procesos operativos son aquellos que definen y detallan las labores propias del negocio (compras, ventas, producción, distribución), permitiendo la entrega de valor al cliente. Estos se ilustran en un cuadro detallado, partiendo desde la planificación del proceso, el control de las tareas, la forma como se comparten y la manera que estos promueven la fidelización de los clientes.

Guevara(2014) manifiesta que los procesos operativos combinan y transforman recursos para obtener el producto o proporcionar el servicio

conforme a los requisitos del cliente, aportando en consecuencia un alto valor añadido. “Las actividades en ellos incluidas y que no cumplan esta condición es muy probable que se hagan de manera más eficiente y como parte de algún proceso de otro tipo”.(pág. 39).

1.1.2 Estructura de Procesos Operativos

Con los nuevos cambios que se suceden en el mundo empresarial, se vuelve una necesidad contar con una estructura de procesos que fortalezca las actividades desarrolladas, lo cual permitirá la sostenibilidad y la permanencia de las empresas, en un entorno que se vuelve cada vez más competitivo, y por ende demanda constante actualizaciones para mantenerse a la vanguardia de la globalización.

Establecer una estructura de procesos operativos sólidos deberá ser un eje central para las organizaciones y un compromiso de cada uno de los involucrados en la ejecución de estos, pues contribuyen significativamente a que esta pueda ofrecer mejores expectativas a sus clientes, y por consiguiente mientras más satisfechos, estén estos, mayor será la retribución y posicionamiento. En ese sentido Espinosa(2018)aporta lo siguiente:

La estructura basada en procesos es aquella que dispone las competencias centrales de la organización en líneas de acción que cruzan horizontalmente la gráfica organizacional, por lo que la delegación de autoridad y responsabilidad se canaliza a nivel jerárquico, lo que hace que los procesos corran en paralelo de manera independiente pero interdependiente.(pág. 28)

Los cargos son menos especializados-hay menor división de trabajo-y, en consecuencia, se enriquece la tarea. Las decisiones se toman en el nivel operativo, sin necesidad de intervención de la jerarquía. Se eliminan niveles y la estructura es plana. La articulación de las tareas estará dada por su secuencia en el

proceso y no por la dependencia de un sector o departamento determinado. La información también se integra para medir el rendimiento del proceso en lugar de medir el desempeño de un puesto en particular. Primero deberán pensarse los procesos clave para luego diseñar la estructura (puestos, niveles y departamentos) necesaria para soportar los procesos. (pág. 29).

1.1.3 Mapa de Procesos

Esta es una herramienta importantísima para el orden lógico de las actividades de entradas y salidas de los conglomerados de procesos operativos, pues permite jerarquizar, y a su vez clasificar e identificar dichos procesos, mediante la utilización de diagrama que permiten garantizar una adecuada gestión y control a las empresas.

Según Martínez y Cegara(2014)un mapa de procesos se define como una aproximación que define la organización como un sistema de procesos interrelacionados. El mapa de procesos impulsa a la organización a poseer una visión más allá de sus límites geográficos y funcionales, mostrando cómo sus actividades están relacionadas, con los clientes externos, proveedores y grupos de interés.

Por tal razón es relevante para las instituciones tener un control de mapeo de procesos en donde estén bien definidos en detalle cada uno de los que intervienen directa e indirectamente en la ejecución de las tareas, de manera que le complemente la prestación del producto o servicios, mediante directrices específicas.(Yambay, 2018).

1.1.4 Procedimientos de Aplicación a Procesos Operativos

La correcta aplicación de los procedimientos a los procesos operativos conlleva, determinar en primer lugar las entradas y salidas, concernientes a estos, a su vez identificar los recursos necesarios como elementos fundamentales para la consecución de estos, en un tiempo prudente.

Yambay, Oscar (2018) comenta: Por otro lado, también es prudente la verificación de las políticas, reglamentos, que las organizaciones tienen establecidas, para darle un seguimiento oportuno a las actividades, sean estas de compras, ventas u otras, lo cual permite tener un mejor control y poder identificar cualquier desviación en el proceso.

Una buena aplicación de procedimientos en las empresas, le permite hacer previsiones importantes, medir el impacto que estos causan en el desarrollo de sus procesos operativos, optimizando las entregas en el menor tiempo, por tal motivo, es propicio mantenerlos bajos los parámetros de mejora continua.

1.1.5 Diagrama de Procesos

Para conformar una buena estructura de procesos, es preciso, tener un buen diagrama, que le permita identificar cada uno de los elementos imprescindible, para la ejecución de las actividades, en un orden cronológico, concerniente a las entradas y salidas pertinente a la entrega del servicio o producto relacionado con el mismo. En este contexto la Blog 9001, ISO 9001:2015 (2013) plantea:

El diagrama de proceso es la herramienta con la que se describen las actividades de un proceso, mediante la representación gráfica, usando estos diagramas, en la implantación de la nueva ISO 9001- 2015, será más fácil la

interpretación de las actividades, en conjunto, incluyendo, las entradas, salidas y límites.

En ese sentido, el conjunto de actividades se aplicará conforme a calendarios establecidos, en consonancia con fecha de inicio y final, siempre en base a un objetivo a conseguir, donde Pueden intervenir múltiples recursos, entrelazados con una red de dependencias de tareas complejas o simples, según el tipo de resultado a desarrollar.

1.1.6 Clasificación de los Procesos Operativos

De cara a los objetivos de la organización, se destacan tres importantes tipos de que intervienen directamente relacionados a los procesos operativos, los cuales se identifican como claves, de apoyo y estratégicos, los mismos desempeñan un rol preponderante para la consecución de los objetivos institucionales.

1.1.7 Fichas de Procesos

Al momento de elaborar procedimientos, para adaptarlos a procesos operativos, es de suma importancia, complementarlos con la utilización de fichas, pues estas le marcan directrices, que le facilitan el seguimiento, además de proporcionarles evidencias de registros, debidamente documentados en los sistemas de gestión de las empresas.

La nueva norma ISO 900-2015(2013) la define como un documento donde se recogen las características más relevantes para el control de las actividades recogidas en el diagrama. Es la propia organización la que decide qué

información incluir en la ficha de proceso, siempre y cuando permita la gestión de este.

1.1.8 Fortalezas y Debilidades

Una de las herramientas más utilizadas por las empresas, para determinar fortalezas y debilidades, es le FODA, pues le permiten identificar donde deben aplicarse mejoras, para un desempeño optimo, dentro y fuera de la organización, también les proporciona informaciones de vital importancia para la planificación. En la publicación en la web Diferenciador (n.d.) comenta:

Una fortaleza la expresión de una cualidad deseable o positiva en una persona, organización o suceso. Mientras que las debilidades son atributos no deseables, en una persona, organización o eventos, ya que resultan poco útiles para lograr los objetivos propuestos.

1.1.9 Tiempo de Entrega de los Procesos

Definir los tiempos de entrega en un proceso, es un factor muy importante, pues la rápida ejecución de las tareas asignadas les garantiza a las organizaciones un mejor desempeño, y un aprovechamiento del componente humano, y en esa misma proporción utilizándolos en otras actividades inherentes a los demás procesos de apoyo. Bravo Arroyo, Katherine Lissette; Menéndez Dávila, Jessica; Peña Herrera-Larenas, Fabian(2018) postulan:

- *El uso adecuado del estudio de tiempo permite conocer con la mayor exactitud posible cual es el tiempo que se invierte en cada proceso de producción tratando de disminuir el tiempo innecesario dentro del ciclo productivo.*
- *Al aplicar el estudio de tiempo en el proceso de producción se puede disminuir el uso innecesario del recurso humano, con la finalidad de reducir los costos que implica la elaboración de algún bien o producto dentro de la organización.*
- *Una de las técnicas más importantes que se utilizan dentro del estudio de tiempo es el cronometro, el mismo que permite controlar la cantidad de tiempo que dedica una persona a realizar una determinada tarea.*
- *Debido a la presencia del tiempo improductivo la capacidad diseñada que establece la empresa no puede ser realizada en su totalidad, puesto que a pesar de que se realicen los procesos de forma rápida y eficiente la presencia de tolerancias afecta el desarrollo normal del mismo, reduciendo la cantidad de unidades producidas en el año.*

1.1.10 Políticas de Captación y Colocación

Dentro de las empresas es, de vital importancia, tener adecuadas políticas de captación y colocación de recursos, de La manera en que estas estén bien definidas, así mismo se ejecutaran los objetivos previstos por las organizaciones en el modelo operante, sea este diario, semanal, o mensual, permitiendo un buen flujo de caja, y de esa forma contar con disponibilidad inmediata.

La Superintendencia de Banco de la República Dominicana en el manual de Contabilidad para Instituciones Financieras (2015) tiene plasmado que: Las políticas de captación y colocación están ampliamente definidas, en

el manual de contabilidad para instituciones financieras, de la Superintendencia de Banco de la Republica dominicana, la cual recopila, cada una de las cuentas que conforman las diferentes carteras de captación y colocación.

1.1.11 Nivel de Satisfacción

Cada vez más el entorno empresarial se vuelve más exigente, en ese tenor se hace preciso, conservar la satisfacción de las partes interesadas, en niveles óptimos, por tanto, este deberá ser una parte esencial, al cultivar clientes satisfechos, se pone de manifiesto la continuidad de la organización. (Efficacy CRM, 2018) Publicaron en su web:

“La satisfacción del cliente se puede definir como el sentimiento o la actitud del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una empresa. La satisfacción aparece cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplido. Este cumplimiento puede basarse en factores tangibles (por ejemplo: calidad de un producto, retraso en la entrega) o factores intangibles (por ejemplo: el comportamiento de su personal hacia el cliente”.

1.1.12 Tipos de Productos Relacionados a los Procesos Operativos

A los fines de un proceso operativo eficiente, se hace necesario, conocer los productos que intervienen directamente al desempeño óptimo, para la consecución de los objetivos, y por ende la condición en que impactan las entradas y salidas de nuevas

órdenes, conforme a los requerimientos de los clientes tanto a lo interno, como a lo externo de la organización.

En este contexto los tipos de productos, estos se adecuarán atendiendo a las características propias de los negocios, como es el caso de productos tecnológicos, informáticos, artesanales. También forman parte los relacionados a manualidades y alfarerías.

1.2 Pandemia de Coronavirus (Covid-19)

1.2.1 Definiciones

En el contexto global y local la pandemia del Coronavirus (Covid-19), ha causado grandes estragos, algo sin precedente, que ha impactado continentes completos que jamás se imaginaron vivir momentos de angustias y dolor, nunca experimentado por un sin número de personas, que pensaron les tocara esta enfermedad. En ese sentido la(OPS)lo define:

“Los Coronavirus (CoV) son una gran familia de virus que causan enfermedades que van desde el resfriado común, hasta enfermedades más graves. La epidemia de Covid-19 fue declarada por la OMS una emergencia de salud pública de preocupación internacional el 30 de enero de 2020”.

La Sociedades de Operadores de Salud en la página de Web Collao Salud publicó:

“(SAC)El Covid-19, no es el primer Coronavirus o único conocido. Existen dos tipos clasificados como agresivos, los cuales son una causa común de problemas respiratorios en el

ser humano. En el 2002 también, en China, apareció uno de los primeros Coronavirus denominado SARS”.

1.2.2 Reseña Histórica de la Pandemia Coronavirus (Covid-19)

Los primeros indicios de la aparición de la pandemia de Coronavirus (Covid-19) se remontan a finales de noviembre del año 2019, sin embargo, es a principio de enero del 2020, que se hicieron públicos muchos casos, detectados en Wuhan, provincia de Hubei, China, desde entonces la OMS, le ha dado un seguimiento y monitoreo constante.

Es a finales de enero 2020 específicamente cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS), la declara pandemia mundial, provocando alarma, y hasta confusión para varios países, que les tomó por sorpresa. En ese orden algunos tomaron algunas precauciones, y otros le restaron importancia, y por consiguiente han tenido peores resultados en el control de esta.(2020)

Evidentemente algunos países han actuado de manera irresponsables, pues no han tenido la capacidad y la autoridad suficiente para frenar la propagación de este virus, pues si bien, no cuentan con políticas públicas de salud, que por lo menos detenga el contagio, si pueden hacer valer las leyes.

1.2.3 Impacto Socioeconómico de la Pandemia Coronavirus (Covid-19)

En orden social y económico el Coronavirus ha trascendido desde los extractos sociales más pobres, hasta los altos niveles, provocando un desequilibrio sin precedente. En ese sentido los países afectados han tenido que hacer transformaciones a las propuestas de crecimiento pautadas para el 2020, tendente a reducción en cuantos a sus proyecciones.

La CEPAL establece que la pandemia del Covid-19 impacto a América Latina y el Caribe en un momento de debilidad de su economía y de vulnerabilidad macroeconómica. En el decenio posterior a la crisis financiera mundial (2010-2019), la tasa de crecimiento del PIB regional disminuyó del 6% al 2%; más aún en el periodo 2014-2019 fue el menor desde la década de 1950(0,4%).

Asimismo, la CEPAL, (2020) puntualiza, a medida en que la pandemia se propaga en la región, su caracterización como crisis sanitaria, económica y social es cada vez más evidente. La dimensión y la duración de sus efectos, si bien difíciles cuantificar debido a la incertidumbre, comienzan a ser percibida con claridad. Será la causa de la mayor crisis económica y social de la región en décadas, con efectos muy negativos.(pág. 18).

En contraste a cada una de las puntualizaciones señaladas por la CEPAL, a todos los países afectados por la pandemia le deparan grandes retos, y es pertinente que estos puedan establecer un conjunto de nuevas formas de convivencia, que le permitan reinsertar el ente productivo a la economía y aprender a vivir con ella, para no sucumbir frente a los desafíos que le depara en el orden social y económico.

En la página web de Deloitte (2020) explico que: *“El impacto económico del Covid-19, podría perturbar la economía mundial de tres*

principales manera: afectando directamente a la producción, creando trastornos en la cadena de suministro, además del mercado, así como también su impacto financiero en las empresas y los mercados financieros, sin embargo, depende mucho de la reacción del público a la enfermedad”.

1.2.4 Estrategias Implementadas por las Empresas Frente a la Pandemia Coronavirus (Covid-19)

Las empresas en sentido general, para hacerle frente a la pandemia, han tenido que reinventarse para seguir operando, y presentar nuevas alternativas, que viabilicen dar un servicio con calidad, y con la menor exposición a la enfermedad, en ese sentido muchas han implementado el teletrabajo, lo cual permite que el personal siga siendo un factor importante para el buen desempeño.

Para las empresas mantener sus niveles de comunicación operando, también han tenido que implementar como estrategia el uso de la tecnología, adecuando sus procesos a herramientas como el zoom, teams, entre otras, que antes eran desconocidas en el mundo laboral y empresarial, tanto para planificar actividades con sus empleados, clientes y proveedores.

Adhanom Ghebreyesus (2020) Director General de la OMS elaboro estrategias frente al covid, la cual planteo lo siguiente: En ese contexto cada una de las estrategias nacionales que desempeña un papel fundamental a la hora de cumplir los objetivos mundiales y por tal razón debe establecer la plataforma para la coordinación, participación en las respuestas, en atención y movilización de las comunidades contagiadas y el riesgo que representan.

La OMS, establece la implantación de medidas de salud pública adecuada al contexto para frenar la transmisión y controlar los casos esporádicos; preparación del sistema sanitario para reducir la mortalidad asociada a la Covid-19, mantener los servicios esenciales, con el propósito de salvaguardar la seguridad de los trabajadores de la salud.

En consonancia con otros elementos la OMS destaca que la implantación efectiva de las estrategias adaptativas de preparación y respuesta a la Covid-19 dependerá de toda la sociedad en el plan, y de una firme coordinación, nacional y subnacional, por tal motivo se deben activar distintos mecanismos, con la participación de los distintos ministerios, entre ellos:

- Salud
- Asuntos exteriores
- Economía
- Educación
- Transporte
- Viajes y turismo
- Obras publicas
- Agua y saneamiento
- Medioambiente
- Protección social y agricultura (p. 7).

1.2.5 Medidas Financieras Frente a la Pandemia Coronavirus (Covid-19)

Para hacerles frente al impacto económico que ha desatado la pandemia, muchos países han tenido que implementar medidas financieras que le permitan paliar la economía y contribuir con sectores de la población que han sido afectados más que otros, tanto a nivel público, como privado, de manera que se pueda equilibrar la carga provocada por la misma.

República dominicana no escapa a estas medidas, y en ese sentido el gobierno ha promovido una serie de medidas, que han favorecido diversos sectores de la economía, con el fin de que, aquellas personas, que de una u otra manera no tienen los recursos necesarios para hacerle frente a un sin número de necesidades. Durante los próximos tres meses, los bancos comerciales, a partir del 25 de marzo, aplicaran las siguientes medidas:

- Eliminaran el pago mínimo mensual sobre el balance de deuda la tarjeta.
- Igualmente, se eliminará el cargo por mora.
- El Banco de Reservas decidió bajar la tasa de interés al consumo de tarjetas de crédito al 1% mensual.
- Para ayudar a los productores a mitigar el efecto causado por la pandemia, se acordó con el Banco Agrícola que los préstamos con vencimientos desde el 18 de marzo y hasta el 18 de mayo se les extienda el plazo entre 60 y 90 días. Igualmente, para los vencimientos parciales de las cuotas, extendiendo el vencimiento de estas a 60 90 días. Ministerio de Relaciones Exteriores Republica Dominicana(2020).

También el Banco Central de la Republica Dominicana (2020) hizo algunos ajustes importantes con relación a la política monetaria de la Nación, como reducir la tasa (TPM) en 100 punto

básico, de 4.5% llevarla a 3.5% anual. De igual manera se aprobó una disminución importante referente a la disminución de la expansión de liquidez (repos de un día), cruzando de 6.00% a 4.5% anual.

En el orden de provisión de liquidez se adoptaron otras medidas, que contribuirán a dinamizar la economía del país, pues el Banco Central les suministro a las entidades financieras alrededor de \$52 mil millones de pesos. Sin duda esto es un aporte importantísimo, pues el impacto será menos agresivo en lo inmediato.

El sector de las cooperativas, amparadas bajo los lineamientos del IDECOOP, también implementó medidas, tendentes a mitigar el impacto de la pandemia del Covid-19 entre sus asociados, originada, por diversas causas, ajena a estas. IDECOOP(2020) en ese sentido dispone las siguientes medidas:

- *“Tratar como situación especial a los socios en mora cuyos ingresos hayan sido afectados por el riesgo a la propagación de la pandemia Covid-19.*
- *Los socios en mora por causa de la pandemia podrán presentar una solicitud de modificación de los términos y condiciones contractuales de sus créditos, dando lugar a que interrumpa el cómputo del plazo en mora hasta la nueva formalización de la operación.*
- *Mientras dure la situación que los afecte, para las operaciones de las cuotas, no regirá la obligación de la cancelación de la totalidad de las deudas, pudiendo acordarse la aplicación de cualquier monto, modificación de términos y condiciones establecidas en las políticas de créditos de las cooperativas y*

otorgar periodos de gracias para la amortización de interés y capital.

- *Diferir los cargos los cargos generados por la provisión constituida*
- *Solicitar requisitos mínimos, ni la afectación de su calificación crediticia del socio.*
- *Establecer procedimientos para archivar y resguardar los documentos respaldatorios de esas operaciones.*
- *No podrán ser enajenado o en dación en los bienes e inmuebles, después de permitir como primera opción, la oportunidad de la readquisición por parte del mismo socio afectado.*
- *Deberán instaurar horarios temporales general para la atención de sus socios y público en general, de 8:30 a.m. a 3:00 p.m.*
- *Prepara canales alternos con plataformas digitales y cajeros automáticos, para ofrecer un mejor servicio”.*

CAPITULO II. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

2.1 La Cooperativa Vega Real

2.1.1 Historia de Cooperativa Vega Real

Cooperativa Vega Real nace producto del esfuerzo de hombres y mujeres de amplia y reconocida trayectoria de servicio social y comunitario. Fue fundada el 7 de noviembre de 1982, incorporada mediante Decreto del Poder Ejecutivo no. 1751, del 25 de enero de 1984; regida por la Ley no. 127-64, publicada en la Gaceta Oficial no. 8828 del 26 de enero de 1964 y Reglamento no. 623-86 sobre el funcionamiento de las cooperativas organizadas por distrito.

La sede central está ubicada en la provincia de la Vega, República Dominicana, la misma cuenta con red de oficinas de servicios, las cuales están distribuidas en diferentes puntos geográficos a lo largo del Cibao central. Cuenta con acuerdo de representación con la finalidad de mantener la educación e información a los asociados residentes en los Estados Unidos.

Su alta responsabilidad social y su compromiso por la preservación del medio ambiente la distinguen en el Cooperativismo dominicano. Es pionera en la gestión de proyectos de emprendimiento social y económico, dirigidos a jóvenes, mujeres, salud, medio ambiente y comunidad, impactando de manera directa en la población económicamente activa y en los hogares de la región.

Está afiliada al Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOO), a la Federación de Cooperativas del Cibao Central (FECOOPCEN). En el orden internacional es miembro de la Confederación Latinoamericana de

Cooperativas de ahorro y crédito (COLAC); la (CCCCA), forma parte del pacto Global de las Naciones Unidas, y de la escuela de Economía Social y Solidaria.

Su amplia trayectoria la han hecho mecedora de importante reconocimiento, siendo esta declarada como “Patrimonio Empresarial Vegano” distinción otorgada por el Ayuntamiento Municipal de la ciudad de la Vega. También reconocida por el Senado de la República Dominicana, como empresa ejemplo de desarrollo económico comunitario, recibiendo el premio nacional a la Responsabilidad Social en la categoría A por la Fundación Dominicana para el Desarrollo Social y Cooperativo (Fundescoop).

Cooperativa Vega Real ha asumido el compromiso de procurar la satisfacción de los asociados y la mejora continua de los productos y servicios que ofrece, en ese sentido está certificada con la Norma Internacional de la Calidad ISO 9001-2015, así como también ostenta las certificaciones en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) avalada por la WORLDCOB (World Confederation Businesses).

La equidad e igualdad son parte esencial de Vega Real, por esta razón se certifica en Igualdad y Equidad de Género, otorgada por la CCC-CA (Confederación de Cooperativas del Caribe, Centro y Suramérica, y el Instituto Internacional de los Derechos Humanos). Cada logro de la empresa la coloca en una posición importante y contribuye al desarrollo y su sostenibilidad en el tiempo.

Por su desempeño y procura de la mejora continua en sus procesos le fue otorgado el galardón Oro en el Premio Nacional a la Calidad, en la categoría “Gran Empresa Renglón Servicios”, máximo reconocimiento

dominicano a la calidad en las empresas, que otorga la Asociación de Empresas Industriales de Herrera, en República Dominicana.

2.1.2 Misión y Visión

Su misión está basada a satisfacer las necesidades financieras y sociales de sus asociados y de su comunidad a través de una gestión, ética, eficiente, ecológica, educativa y solidaria. Su visión se fundamenta en ser una cooperativa líder dentro del mercado nacional, reconocida por su notable responsabilidad social.

2.1.3 Valores

Sus valores fundamentales están sustentados en la transparencia, honestidad, amor por la naturaleza y la equidad e igualdad.

2.1.4 Objetivos Empresariales

Vega Real está focalizada en ocho objetivos empresariales, que la han convertido en una cooperativa con un liderazgo importante en el sector, los mismos se describen a continuación:

- Promover el hábito del ahorro.
- Promover la cooperación económica entre sus asociados.
- Recibir aportaciones de capital y depósitos.
- Conocer y conceder préstamos a los asociados.
- Proporcionar los servicios que demandan sus asociados cualesquiera que sea su naturaleza.
- Capacitar económica y socialmente a los asociados mediante una adecuada educación cooperativa y fomentar la expansión e integración de movimiento cooperativo.

- Promover y fortalecer el ejercicio de la solidaridad y fraternidad entre los miembros mediante programas educativos permanentes.
- Proporcionar a los asociados conocimientos doctrinarios y básicos que les capaciten para enseñar y proyectar a las comunidades, las ventajas y principio del sistema cooperativo.

2.1.5 Contexto Interno y Externo

Dentro del contexto interno la Cooperativa Vega Real ofrece productos y servicios financieros y sociales, en beneficio de sus socios, sujeta a normativas, políticas y reglamentos. Su objeto socioeconómico es satisfacer las necesidades de sus asociados mediante el ejercicio de las actividades propias de cooperativa de ahorro y crédito. Cuenta con estatutos, políticas, reglamentos, procedimientos y código de ética que definen el accionar de la empresa.

En el ambiente competitivo de Vega Real, se identifican los principales factores del éxito de su gestión frente a sus competidores, destacando, los distritos, el liderazgo de sus dirigentes, el enfoque hacia la educación cooperativa y la preservación y conservación de medio ambiente.

Dentro de sus productos financieros, las aportaciones son el número uno, pues forman parte del patrimonio de la cooperativa. También dispone del coopsan de ahorros, tarjetas de débitos, cuentas de ahorros, orden de pagos, certificados financieros, ahorros infantiles y préstamos.

Los servicios sociales de Vega Real están diseñados para colaborar con el bienestar de los asociados y la comunidad, por tanto, concentra sus esfuerzos en proveer el plan de salud, operativos médicos, planes funerales, odontológicos, farmacia y el proyecto turístico casa club.

Otro aspecto importante en el contexto interno es la expo feria madre feliz, uno de los eventos más integrador, siendo este, un proyecto socioeconómico y recreativo, que se desarrolla para el mes de mayo, facilitando el financiamiento de varios artículos, mejorando así la calidad de vida de los asociados.

El contexto externo de Vega Real opera basado en el marco regulatorio y jurídico que reglamenta las actividades cooperativas de la República Dominicana, que es la Ley 127-64 de Asociaciones y Cooperativas y su reglamento, y la ley 31 que regula al IDECOOP. Las regulaciones de trabajo, salud y seguridad ocupacional están fundamentadas legalmente en las disposiciones emanadas del Ministerio de trabajo (Código de Trabajo), y la Seguridad Social (AFP, ARS, ARL) y sus respectivos reglamentos.

Dentro de la empresa, están incluidas las regulaciones contra el Lavado de Activo y Financiamiento del Terrorismo, en base a lo que establece la ley 157 de LA/FT, la Normativa del IDECOOP y sus respectivos reglamentos. También cumple con los requisitos que establecen la Ley 11-92, Código Tributario; Ley 253-12, Reforma Tributaria; y otras leyes en materias impositiva.

En el ámbito tecnológico, se mantiene monitoreando continuamente las tendencias y cambios en este orden, y se asegura de mantener activas las licencias de software requerido para la operatividad y seguridad de la institución, por tanto, analiza periódicamente, la competencia la cual está compuesta por las principales entidades bancarias.

2.2 Metodología e Instrumentos de recolección de datos. Resultado de Matriz Comparativa de Periodo Enero-Junio 2019 y Enero-Junio 2020.

Las técnicas utilizadas para la recolección de las informaciones fueron mediante la entrevista, encuesta y la investigación documental con la utilización de una matriz comparativa. Estas sirvieron de base importante para la recopilación de datos y de marco de referencia para medir los objetivos establecidos.

En la investigación documental, además se revisó el Manual de la Calidad ISO 9001-2015, las fichas, las matrices de riesgos, así como también los flujogramas, políticas y procedimientos que componen los procesos operativos de Cooperativa Vega Real.

Para la entrevista se procedió a contactar vía telefónica a la licenciada Margarita Alevante, gerente de calidad, en ese sentido, ella manifestó que se les enviaran las preguntas por correo. La entrevista consistió en cuatro preguntas abiertas relacionadas directamente con las variables de la investigación en cuestión.

Para la realización de la encuesta se les comunico vía correo a treinta colaboradores, incluyendo a encargados de oficinas, auxiliares de servicio al cliente y cajeros, los cuales desempeñan un rol importante en los procesos operativos de la empresa y se sintieron muy satisfechos por su escogencia.

2.2.1 Resultado de la Entrevista

La licenciada Alevante manifiesta que la Cooperativa Vega Real, tiene los procesos, que garantizan una eficiente gestión a nivel global, en ese sentido indica que la estructura definida por la empresa los clasifica en cuatro grandes grupos:

- Procesos estratégicos y de la dirección
- Procesos de seguimiento y medición
- Procesos de prestación del servicio
- Proceso de apoyo.

También expresa que en los procesos operativos están incluidos en la prestación de servicios. Se ha diseñado una ficha de cada proceso que cumple con una estructura que requiere tres tipos de interrogantes, las cuales incluyen información general, objetivo, alcance, responsable, colaboradores que intervienen, control de proceso subcontratado (si aplica), indicadores, el cual tiene el nombre de nivel de tolerancia, meta, frecuencia, fuente de información y reporte.

La señora Alevante indica que cada proceso contiene una ficha técnica, en donde están definidas las entradas (proveedores e insumo), salidas, clientes y productos, infraestructura necesaria, ambiente de trabajo, personas, participantes, documentos asociados. También resalta que mediante el flujograma, todos los requisitos son gestionados considerando cada uno de manera específica.

Por otro lado, la gerente de calidad de la Cooperativa Vega Real manifiesta que dentro de los procesos operativos, se han experimentado algunos cambios, relacionados con las actividades económicas y sociales, destacando en el aspecto económico cambios en el proceso de captación de

ahorros, pues de acuerdo con ella la cooperativa ha tenido que definir mecanismos para los ahorros en los distritos, cambiando la metodología para la recolección de los aportes que hacía cada asociado en las reuniones. Dando esto lugar a determinar que puedan ahorrar fuera de fecha de las reuniones del distrito y que el tesorero/a podrá recibir ahorros desde su vivienda.

Ella indica que el proceso de colocación de crédito ha experimentado cambios, especificando un modo de análisis que considere la situación o afectación del asociado por el Covid-19, permitiendo al analista discurrir otros aspectos o consideraciones. También indica que se determinó dar prorrogas para los pagos a los casos de créditos atrasados, cuando el asociado ha sido impactado por el Covid-19, y en estos casos se evalúa la exención de la mora.

En el ámbito social la licenciada expresa que los cambios producidos son, suspensión de actividades sociales y eventos institucionales que impliquen aglomeración de personas, no realización de operativos médicos en las oficinas y comunidades, de igual modo cierre de consultas en los consultorios médicos y odontológico de la oficina central, limitándose a consultas por teléfonos, y en algunos casos por citas previa, solo para hacer indicaciones de la prueba del Covid-19. Destaca también se diseñó un plan de prevención y medidas preventivas, para el personal, asociados y partes interesadas.

De su lado la gerente de calidad indica que la cooperativa centra sus fortalezas en el sistema de atención a la salud a sus colaboradores, asociados, y a la comunidad, que tiene un plan bien focalizado en la prevención y acciones de formación en el cuidado de la salud. Resalta también la identificación de sus dirigentes distritales, que son promotores de las acciones que realiza la cooperativa en beneficio de su gente

Por otra parte, destaca que Vega Real, cuenta con una estructura conformada por distritos y grupos cooperativos, los cuales representan una extensión de la empresa en las distintas comunidades que incide. En su intervención ella puntualiza que Vega Real tiene una plataforma tecnológica robusta, que garantiza la seguridad de las informaciones de la institución y de sus asociados.

Otras de las fortalezas que ella resalta son los productos y servicios, bien definidos con sus características de uso claro y especificado para cada tipo de asociado, también distingue que existe un departamento de salud bien integrado por personas capacitadas en el área, y unos canales de comunicación con el asociado definido e identificado.

En cuanto a las debilidades ella indica que la Cooperativa Vega Real no dispone de herramientas tecnológicas para que los socios/as puedan realizar sus transacciones electrónicas en los productos financieros, de igual manera destaca un uso ocasional del aula virtual para tema de entrenamiento al personal relacionado a lo que implican cambios en procesos. También señala que la combinación del modelo de laborar de una manera híbrida “trabajo presencial con trabajo desde la casa” no eran utilizados.

La licenciada Alevante resalta como excelente las estrategias que la cooperativa ha implementado, a partir de la pandemia Covid-19.

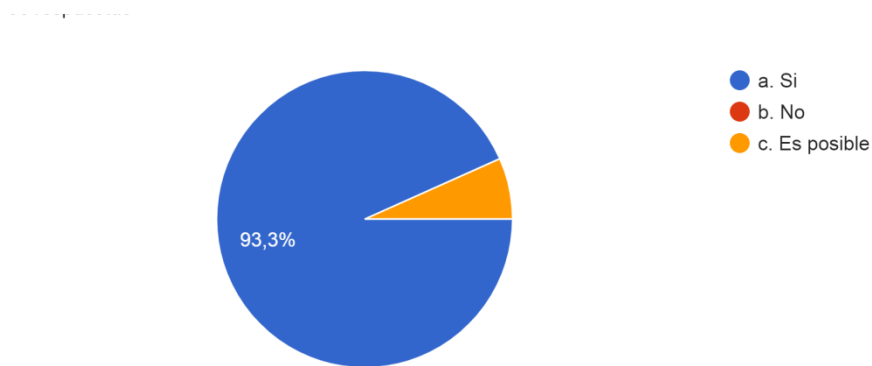
2.2.3 Resultados de la Encuesta

Para proseguir con la recolección de las informaciones, se procedió a encuestar treinta colaboradores de la Cooperativa Vega Real, relacionados con las áreas de encargados de oficinas, auxiliares de servicio al cliente y cajeros, pues estos tienen un importante rol en la utilización de los procesos operativos, la muestra tomada comprende edades entre menos de 25 años y

más de 45, mostrando que prevaleció la edad entre 26 a 35 con una representación del 66,7%.

Referente al sexo el mayor puntaje lo obtuvo el femenino con un porcentaje de 86,7%, significando esto una prevalencia importante de estas. En lo que concierne al área de desempeño hubo una igualdad porcentual entre cajeros y auxiliar de servicio al cliente con un 36,7%.

Grafico1. Nivel de Conocimiento de la Estructura De los Procesos Operativo



Fuente: Elaboración Propia

Los encuestados muestran un conocimiento de la estructura de los procesos operativos de Vega Real, mostrado con un alto porcentaje numérico equivalente a un 93.3%.

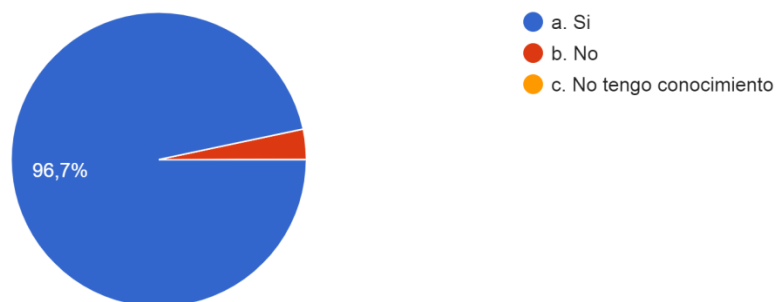
Parte de la muestra coinciden que la Cooperativa Vega Real, les notica los cambios realizado a los procesos operativos alcanzando un 86,7%, y una minima parte equivalente a un 13,3% sostiene que es posible.

Por otro lado, una importante cantidad de colaboradores de los encuestados señalaban que se les habian hecho cambios a los procesos operativos de Vega Real, a partir de la entrada al pais de la pandemia Covid-19, representado esto un 93,3%, mientras que una minima parte respondio no y no tengo conocimiento.

Siguiendo el patron de la recoleccion de informacion, se continuo en las ecuentas a los colaboradores de Vega Real, en esta ocacion con relacion a la frecuencia con que se le hacen cambios a los procesos operativos, a lo cual un 80% conciden que si, y el otro 20% mantiene postura que es poco frecuente.

Unos de los datos mas relevantes que se mostro en la recopilacion de informacion proporcionada por los empleados en la que muestan la posicion de que la Cooperativa Vega Real tiene una estructra de procesos fuerte antes y despues de la pandemia Covid, con una puntuacion de 96,7%.

Gráfico 2. Apreciación de la Fortaleza de la Estructura de Procesos



Fuente: Elaboración Propia

En consonancia con la continuidad de la extracción de las informaciones por parte de los empleados de Cooperativa Vega Real, ellos puntualizaban que los procesos operativos no han mostrado debilidades antes y después de la pandemia Covid-19 alcanzado un 80% de respuesta negativa y un 16,7% positiva.

Al encuestar a los empleados de la cooperativa se pudo verificar que un 56,7% resaltan que las estrategias implementadas por la institución, a partir

de la pandemia Covid-19 han sido medianamente efectivas y un 40% coinciden en que sí.

2.2.4 Resultado de Matriz Comparativa de periodo enero-junio 2019 y enero-junio 2020

Para el diseño de esta matriz se extrajeron informaciones mediante la verificación documental de la Cooperativa Vega Real a través de los estados financieros colocados en la página web de la institución, se pudo comparar el crecimiento en monto y porcentaje de los rubros más importantes, específicamente los ingresos, los cuales a enero se evidencio que estos para él años 2019 representaron un monto de \$ **424, 783,505.00** mientras que para los mismos meses al 2020 representaron un \$**425, 668,757.00** con un crecimiento de **674% y 557%**.

Los excedentes para los meses enero-junio del 2019 ascendieron a **\$150, 176,278.00**, por su parte para 2020 fue de **\$117, 202,442.00**, con crecimiento de **633% y 450%**, el ROI represento **35% y 28%**. La cartera de crédito por su parte para los mese enero-junio 2019, represento un monto de **\$3, 663, 228, 885,00** mientras que para el 2020 los mismos meses fueron de **\$3, 674, 710,073.00**, crecimiento de **17% y -1%**.

Los activos para enero-junio 2019 representaron un monto de **\$5, 103, 461,162.00** mientras para el 2020 en estos meses fueron de **\$5 880, 206,997.00**, con crecimiento de **14% Y 12%**. Los ahorros y certificado de los asociados comparados con los meses enero-junio 2019 y 2020 muestran una buena variación en su crecimiento según muestra cuadro.

AHORROS + CERTIFICADOS ASOCIADOS	Enero 2019	Junio 2019	Crecimiento
	1,991,984,253.00	2,165,411,457.00	9%
	Enero 2020	Junio 2020	Crecimiento
	2,328,349,751.00	2,812,335,503.00	21%

2.3 Análisis e Interpretación de los Resultados

Al analizar las informaciones que arrojaron las aplicaciones de las técnicas, específicamente en la entrevista utilizada se verificó que la gerente de calidad muestra dominio sobre la estructura de los procesos, se corroboró que se le hacen cambios a los mismos, de igual forma se logró observar que la Cooperativa cuenta con procesos operativos bien estructurados, antes y después de la pandemia Covid-19, también se pudo evidenciar que muestran debilidades, en cuanto a la plataforma tecnológica antes y después.

No se pudo obtener datos específicos sobre las estrategias implementada por la cooperativa, se limitaron a puntualizar que fueron excelentes.

En cuanto a la aplicación de la encuesta a los colaboradores, se pudo constatar que la Cooperativa Vega Real, cuenta con un personal joven, pues el 66,7% está integrado por edades entre 26 y 35 años, con un alto un buen porcentaje de femenina ascendente a un 86,7%.

Se pudo confirmar que el personal de Cooperativa Vega Real conoce la estructura de procesos, con un 93,3%, de igual forma se observó que se les

comunica los cambios en los procesos con un 80%, también se verifico que la empresa tiene fortaleza en sus procesos, pues el 96,7% de sus colaboradores lo valida como cierto.

En cuanto a las estrategias implementadas por la Cooperativa, se verifico que el 56% de los colaboradores consideran que estas han sido mediamente efectivas y la califican con un 56%.

En la matriz comparativa de los periodos enero-junio 2019 y 2020, se pudo observar que los ingresos tuvieron un crecimiento de 674% y 557%, mostrando una variación de un 117%. En tanto que los excedentes en el comparativo arrojaron 35% y 28% con una variación de un 7%, para el caso de la cartera de crédito se observó que decreció en un -1% con relación a los meses enero-junio de 2020.

Por otra parte, también se pudo observar que los activos han bajado en relación con los porcentajes de 14% a 12% con una variación de un 2%, en tanto que los ahorros y certificados de los asociados han mostrado un comportamiento eficiente en comparación a los meses de enero-junio 2019 y 2020 con crecimiento de 9% y 21%, con una variación de 12%.

CONCLUSIONES

Después del desarrollo de la investigación del presente trabajo, analizado cada uno del acápite del contenido, he llegado a las siguientes conclusiones:

- Se detecta que los procesos operativos de Cooperativa Vega Real, aun teniendo una estructura bien definida, con cada responsable de la ejecución de las actividades, muestran debilidades, pues no dispone de herramientas tecnológica para que los socios/as puedan realizar sus transacciones electrónicas en los productos financieros.
- Se pudo observar que cuenta con un aula virtual poco funcional, pues es poco utilizada por personal en el aprovechamiento de temas que implican cambios en procesos.
- Se verificó, que ante evento de la pandemia Coronavirus Covid19, Vega Real, no estaba preparada para la combinación del modelo de laborar de una manera hibrida “trabajo presencial con tareas desde la casa” no eran utilizados.

Finalmente se concluye, frente al evento de la pandemia Cooperativa Vega Real ha mantenido un comportamiento aceptable con relación al desempeño financiero con porcentajes de crecimiento significativos equivalentes a **21%**, en los indicadores de captación.

También hay que resaltar que los crecimientos en excedente y en la parte de los activos comparados con los años 2019 y 2020, para los primeros meses, muestran disminuciones en términos porcentuales de 7% y 2%, y que el impacto mayor de la pandemia Coronavirus Covid-19, se refleja en el indicador de cartera de crédito, con una disminución negativa de -1%, impidiendo esto, el alcance de las proyecciones reales de Cooperativa Vega Real.

RECOMENDACIONES

Luego de presentadas las conclusiones, se recomienda ampliar la plataforma tecnología de cooperativa Vega Real, con la inclusión de Internet Banking, para que sus clientes y partes interesada tengan más facilidades en el uso de sus productos y servicios. Asimismo, dar entrenamientos al personal sobre la importancia del uso del aula virtual, para formarlos y dotarlos de conocimiento sobre el beneficio de esta plataforma.

REFERENCIAS

9001:2015, B. I. (19 de Noviembre de 2013). *ISO Tools Excelence*. Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2013/11/nueva-iso-9001-2015-como-enfocar-a-procesos-el-sistema-de-gestion-de-la-calidad-iii/>

Adhanom Ghebreyesus , T. (2020). *ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATEGIA FRENTE A LA COVID-19*. Ginebra, Suiza. Obtenido de https://www.who.int/docs/default-source/Coronaviruse/covid-strategy-update-14april2020_es.pdf

Bravo Arroyo, K. L., Menéndez Dávila, J., & Peñaherrera-Larenas, F. (4 de Mayo de 2018). *Eumed.net*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/05/comercializacion-empresas-ecuador.html#:~:text=El%20uso%20adecuado%20del%20estudio,in necesario%20dentro%20del%20ciclo%20productivo.>

Central, B. (18 de Marzo de 2020). *bancentral.gov.do*. Obtenido de <https://www.bancentral.gov.do/a/d/4802-gobernador-valdez-albizu-anuncia-las-medidas-monetarias-financieras-y-cambiarias-adoptadas-ante-el-impacto-del-covid19-en-la-economia-dominicana>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (26 de Marzo de 2020). *repositorio.cepal.org*. Obtenido de Informe sobre el impacto económico en América Latina y el Caribe de la enfermedad por Coronavirus (COVID-19): https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45602/1/S2000313_es.pdf

Deloitte. (2020). *Deloitte.com*, 2015. Obtenido de <https://www2.deloitte.com/ec/es/pages/strategy/articles/el-impacto-economico-de-Covid-19--nuevo-Coronavirus-.html>

Diferenciador . (s.f.). Obtenido de <https://www.diferenciador.com/fortalezas-y-debilidades/#:~:text=Fortalezas%20y%20debilidades%3A%2030%20ejemplos,p ara%20lograr%20los%20objetivos%20propuestos.>

Efficy CRM. (2018 de Noviembre de 2018). Obtenido de <https://www.efficacy.com/es/satisfaccion-del-cliente-definicion-historia-retos-y-estrategia/>

Espinosa, V. G. (2018). *Tesis de Maestria La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar.

Guevara, A. (2014). *TESIS LOS PROCESOS OPERATIVOS Y LA LIQUIDEZ EN EL BANCO NACIONAL DE FOMENTO OFICINA ESPECIAL BAÑOS*. Ambato, Ecuador: Universidad Tecnológica de Ambato.

IDECOOP. (2020). *Que establece medidas excepcionales de apoyo al Sector Cooperativo afectado Económicamente por la propagación del Coronavirus (COVID-19)*. Santo Domingo: RESOLUCION N.003/2020. Recuperado el 19 de Marzo de 2020, de http://idecoop.gob.do/images/Noticia/RESOLUCION___003-2020.pdf

Martínez , A., & Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de negocio: Organización horizontal*. Madrid, Madrid, España: Ecobok-Editorial del economista.

Ministerio de Relaciones Exteriores Republica Dominicana. (30 de Julio de 2020). *Ministerio de Relaciones Exteriores Republica Dominicana*. Obtenido de Ministerio de Relaciones Exteriores Republica Dominicana: scm.oas.org/pdfs/2020/CP42300TMEDIDASRD.pdf

OPS. (s.f.). *Organización Panamericana de la Salud*. Obtenido de <https://www.paho.org/es/tag/enfermedad-por-Coronavirus-Covid-19>

Organización Mundial de la Salud. (30 de Junio de 2020). *Organización Mundial de la Salud*. Obtenido de Cronología de la respuesta de la OMS a la COVID-19: <https://www.who.int/es/news-room/detail/29-06-2020-covidtimeline>

SAC, C. S. (s.f.). *Callao Salud*. Obtenido de <https://callaosalud.com.pe/noticias/Coronavirus-origen-modo-de-contagio-y-prevencion>

Superintendencia de Bancos de la Republica Dominicana. (Noviembre de 2015). *Superintendencia de Bancos de la Republica Dominicana*. Obtenido de https://www.sib.gob.do/sites/default/files/nuevosdocumentos/Manual_de_Contribucion_para_Instituciones_Financieras_Noviembre_2015.pdf

Yambay, O. (2018). Curso1/5 - Cómo Elaborar el Manual de Procedimientos. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=gXxtmyE-1S0>

ANEXOS

ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

IMPACTO DE LA PANDEMIA CORONAVIRUS EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE COOPERATIVA VEGA REAL, LA VEGA, REPUBLICA DOMINICANA, PERIODO ENERO-JUNIO 2020.

Objetivos	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
1-. Analizar los cambios que han experimentado los procesos operativos en su estructura en la Cooperativa Vega Real a partir de la Pandemia Covid-19.	Estructura de los procesos operativos.	Conjunto de programas contenidos en un núcleo o kernel que efectúan la gestión de los procesos básicos de un sistema informático, y permite la normal ejecución del resto de las operaciones.	Constituyen una cadena de valor para la prestación de servicios, tienen un grado de relevancia, pues forman parte de gestión de la planificación de la empresa.	Mapa de procesos. Procedimientos de aplicación. Diagrama de procesos. Clasificación de los procesos. Fichas de procesos.	Entrada y salida de membresías. Uso de productos de captación por los asociados activos. Afiliación de asociados, captación, colocación de crédito, recuperación. Depósitos, comprobantes,

					efectivo, cheques, transferencias.
2-Identificar las fortalezas y debilidades de los procesos operativos de la Cooperativa Vera Real, antes y después de la pandemia Covid-19.	Fortalezas y debilidades	A nivel interno, las fortalezas son capacidades humanas y materiales con las que cuenta la organización para adaptarse y aprovechar las ventajas que ofrece el entorno social y enfrentar con mayores posibilidades las desventajas que ofrece el mismo. Las debilidades,	Fuerza o contenido de la empresa frente distintas situaciones. Incapacidad de la empresa en momentos no previstos.	Tiempo de entrega. Políticas de captaciones de y colocación a los asociados. Nivel de satisfacción de los asociados.	Tasas Activas, Pasivas modificadas. Retiro masivo de asociados de la empresa. Comportamiento de las captaciones distritales. Índice de desempleo Encuesta de a los asociados, empleados y directivos distritales.

		son todas aquellas dificultades o carencias que una empresa posee y no le permite mejorar y avanzar ante su competencia y campo laboral, por ejemplo: capacidad limitada de producción.			
--	--	---	--	--	--

2-Evaluar la efectividad de las estrategias implementadas en los procesos operativos de Cooperativa Vega Real a partir de la pandemia Covid-19.	Estrategias	Un proceso de planificación de recursos y acciones que habrán de utilizarse y ejecutarse en el futuro.	Conjunto de pautas que utiliza la empresa en beneficios del logro de los objetivos establecidos.	Medidas financieras de las empresas. Políticas y resoluciones del consejo de Administración. Tipos de productos relacionados a los procesos operativos.	Desempeño de las captaciones. Variación de las tasas activas y pasivas. Cambios en las proyecciones financieras. Cuentas de ahorros, prestamos, san certificados, Calidad de los procesos.
---	-------------	--	--	---	---



Decanato de Posgrado

MAESTRIA EN ADMINISTRACION FINANCIERA

Investigación Financiera Aplicada

ANEXO 2: ENCUESTA A LOS ENCARGADOS DE OFICINA, AUXILIARES DE SERVICIO AL CLIENTE Y CAJEROS DE COOPERATIVA VEGA REAL, PARA LA RECOLECCION DE INFORMACION DEL TEMA “IMPACTO DE LA PANDEMIA CORONAVIRUS (COVID-19) EN LOS PROCESOS OPERATIVOS DE COOPERATIVA VEGA REAL, REPÚBLICA DOMINICANA, PERIODO ENERO-JUNIO 2020.”

1) ¿Cuál es tu rango de edad?

- a. Menos de 25
- b. De 26 a 35
- c. De 36 a 45
- d. Más de 45

2) ¿Cuál es tu sexo?

- a. Femenino
- b. Masculino

3) ¿Qué puesto desempeña en la Cooperativa Vega Real?

- a. Encargado/a De Oficina
- b. Auxiliar De Servicio Al Cliente
- c. Cajero/a

4) ¿Conoce usted la estructura de los procesos operativos de Cooperativa Vega Real?

- a. Si
- b. Es posible
- c. No

5) ¿Se les notifican los cambios realizados a los procesos operativos de Cooperativa Vega Real?

6) Si

7) Es posible

8) No

6) ¿Se les han hecho cambios a los procesos operativos de Cooperativa Vega Real, a partir de la pandemia Coronavirus (Covid-19)?

- a. Si
- b. No
- c. No tengo conocimiento

7) ¿Con qué frecuencia se les hacen cambios a los procesos operativos de Cooperativa Vega Real?

- a. Con mucha frecuencia
- b. Con frecuencia
- c. Con poca frecuencia

8) ¿Considera usted Cooperativa Vega Real ha mantenido una estructura de procesos operativos fuertes antes y después de la pandemia Covid-19?

- a. Si
- b. No
- c. No tengo conocimiento

9) ¿Entiendes usted que los procesos operativos de Cooperativa Vega Real han mostrado debilidades antes y después de la pandemia Covid-19?

- a. Si
- b. No
- c. No tengo conocimiento

10) ¿Qué tan efectivas considera usted las estrategias implementadas a los procesos operativos por la Cooperativa Vega Real, a partir de la pandemia Covid-19?

- a. Muy Efectivas
- b. Medianamente Efectivas
- c. Poco Efectivas



ANEXO 3: MATRIZ COMPARATIVA PERIODO ENERO-JUNIO 2019-2020

Rubro

Periodo

TOTAL INGRESOS		Enero 2019	junio 31/06/2019	Crecimiento
		58,705,013.00	424,783,505.00	624%
TOTAL INGRESOS		Enero 2020	Junio 2020	Crecimiento
		64,755,204.00	425,668,757.00	557%
EXCEDENTES	ROI	Enero 2019	Junio 2019	Crecimiento
	35%	20,485,617.00	150,176,278.00	633%
	ROI	Enero 2020	Junio 2020	Crecimiento
	28%	21,298,909.00	117202442	450%
CARTERA DE CREDITO		Enero 2019	Junio 2019	Crecimiento
		3,133,588,075.00	3,663,228,885.00	17%
		Enero 2020	Junio 2020	Crecimiento
		3,708,833,938.00	3,674,710,073.00	-1%
ACTIVOS		Enero 2019	Junio 2019	Crecimiento
		4,477,032,964.00	5,103,461,162.00	14%
		Enero 2020	Junio 2020	Crecimiento
		5,230,252,455.00	5,880,206,997.00	12%
AHORROS + CERTIFICADOS ASOCIADOS		Enero 2019	Junio 2019	Crecimiento
		1,991,984,253.00	2,165,411,457.00	9%
		Enero 2020	Junio 2020	Crecimiento
		2,328,349,751.00	2,812,335,503.00	21%



Decanato de Posgrado

MAESTRIA EN ADMINISTRACION FINANCIERA

Investigación Financiera Aplicada

**ANEXO 4: CUESTIONARIO DE PREGUNTAS PARA SER APLICADA
EN ENTREVISTA A LA GERENTE DE ÁREA DE CALIDAD DE
COOPERATIVA VEGA REAL.**

Soy Claribel Agramonte Vásquez, participante de la maestría en Administración Financiera de la Universidad APEC, con el tema “Impacto de la Pandemia Coronavirus (Covid-19) en los Procesos Operativos de Cooperativa Vega Real, República Dominicana, la Vega, periodo enero-junio 2020”.

Agradezco su colaboración al responder las preguntas correspondientes a esta entrevista, garantizándole la discreción de las informaciones que me proporcionará, la misma es un requisito para la aprobación de mi tesis.

- 1) ¿Cómo describe usted la estructura de los procesos operativos de Cooperativa Vega Real?

- 2) ¿Cuáles cambios han experimentado los procesos operativos de Cooperativa Vega Real a partir de la pandemia Coronavirus (Covid-19)?

- 3) ¿Cuáles fortalezas y debilidades consideran usted tienen los procesos operativos antes y después de la pandemia Coronavirus (Covid-19)?

- 4) ¿Cómo evalúa usted la efectividad de las estrategias implementada por la Cooperativa Vega Real a partir de la pandemia Coronavirus (Covid-19)?

ANEXO 5: AUTORIZACION EMPRESARIAL PARA REALIZACION DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRAFICO



SOLICITUD Y AUTORIZACION EMPRESARIAL PARA REALIZACION DE TRABAJO FINAL Y/O MONOGRAFICO

Yo, Claribel Agramonte Vasquez, cédula 056-0035666-0 matrícula de la Universidad APEC 2018-2169, estudiante de término del programa de Maestría en Administración Financiera cursando la asignatura de Trabajo final y/o Monográfico, solicita la autorización de Cooperativa por Distritos y Servicios Múltiples Vega Real, Inc. para realizar mi trabajo final sobre: Impacto de la Pandemia Coronavirus (Covid-19) en los Procesos Operativos de la Cooperativa por Distritos y Servicios Múltiples Vega Real Inc. Periodo Enero-Junio 2020 y acceder a las informaciones que precisaré para este fin.

Este trabajo tiene por objetivo aportar en el realce del impacto de la Pandemia Coronavirus Covid-19 en los Procesos operativos de la Institución.

(Firma del estudiante)

Yo, Maria Eugenia Acosta Abad, Gerente General de la Cooperativa por Distritos y Servicios Múltiples Vega Real, Inc. Cédula 047-0025594-8 autoriza a realizar el Trabajo final y/o Monográfico, arriba señalado y que el mismo podrá:

- Utilizar el ☐ nombre de la empresa ☐ Utilizar un pseudónimo en caso necesario
- ☐ Ser expuesto ante compañeros, profesores y personal de la Universidad APEC
- ☐ Ser incluido dentro del acervo de la Biblioteca de UNAPEC
- ☐ Aplicarlo en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.
- Aplicarlo en el área correspondiente dentro de la empresa si responde a las necesidades diagnosticadas.

(Firma de quien autoriza y sello de la empresa)



ANEXOS DE GRÁFICOS

Figura No. 1. Rango de edad

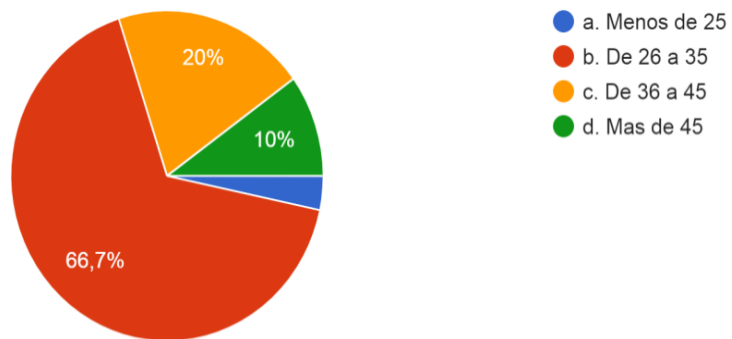


Figura No. 2. Sexo de los encuestados.

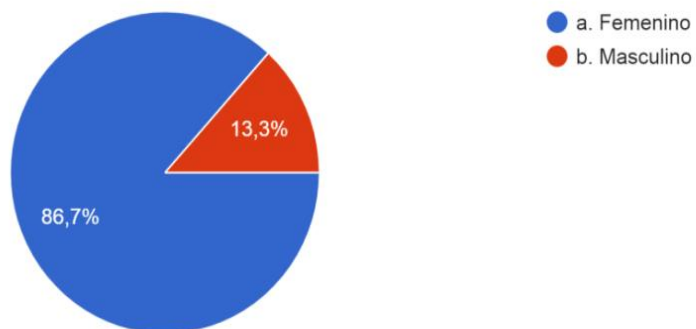


Figura No. 3. Puesto que desempeñan.

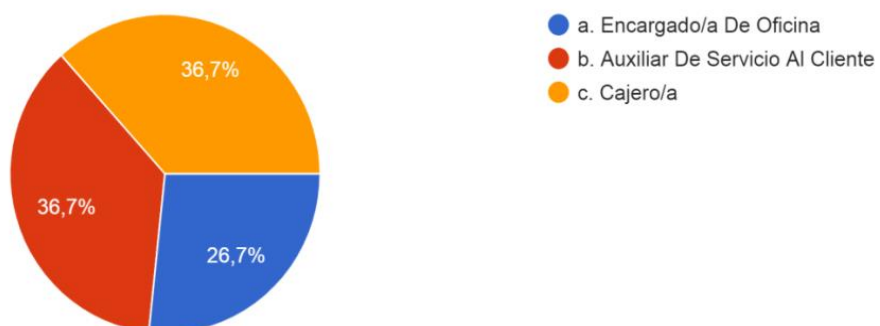


Figura No. 4. Conocimiento sobre estructura de los procesos Operativos.

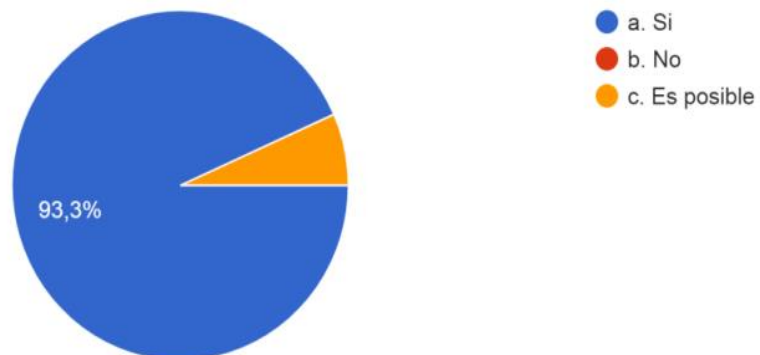


Figura No. 5. Notificación de los cambios realizados a los procesos operativos

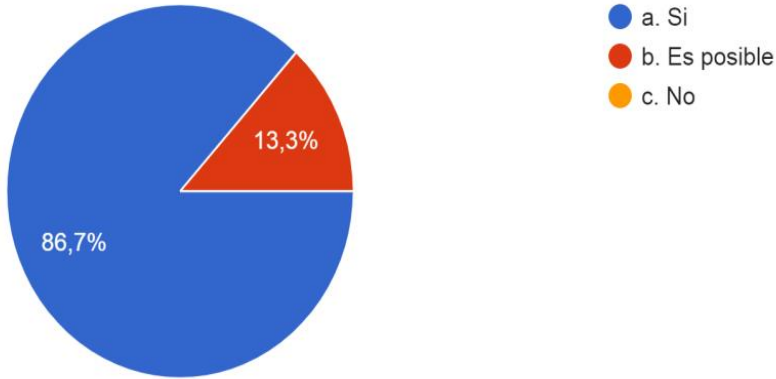


Figura No. 6. Se les han hecho cambios a los procesos operativos

3

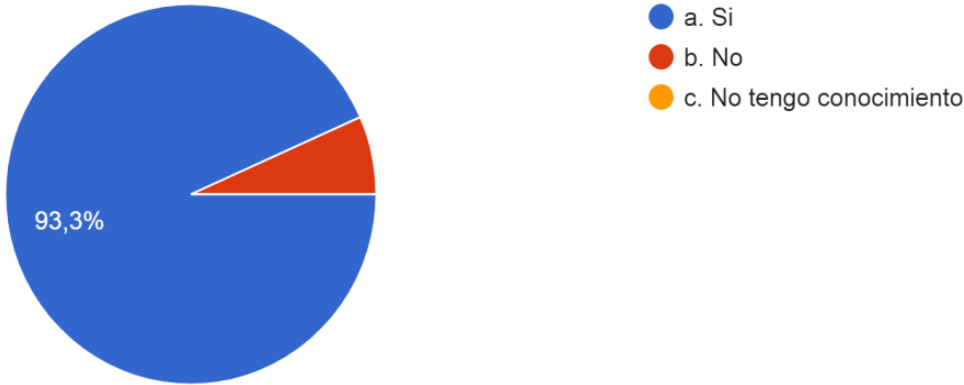


Figura No. 7. Con qué frecuencia se les hacen cambios a los procesos operativos

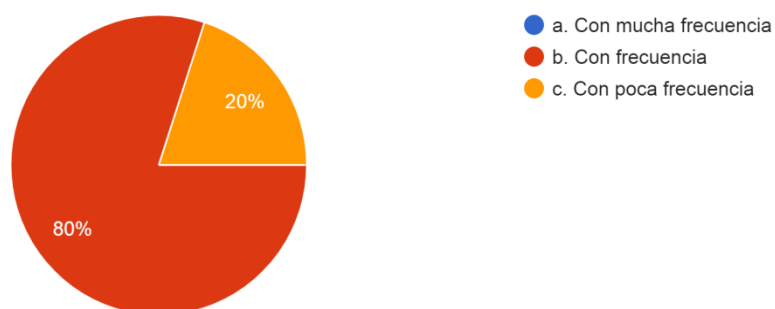


Figura No. 8. Considera usted Cooperativa Vega Real ha mantenido una estructura de procesos operativos fuertes antes y después de la pandemia Covid-19.

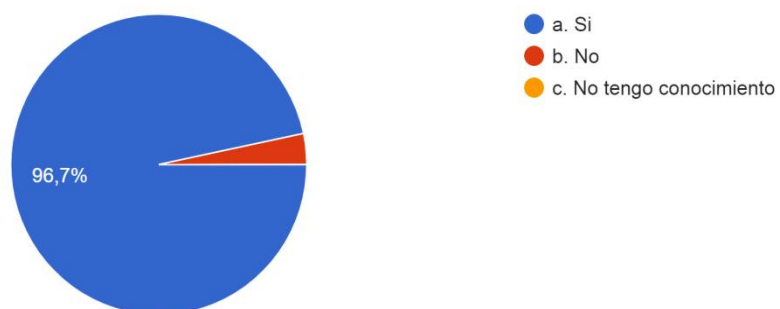


Figura No. 9. Entiendes usted que los procesos operativos de Cooperativa Vega Real han mostrado debilidades antes y después de la pandemia Covid-19.

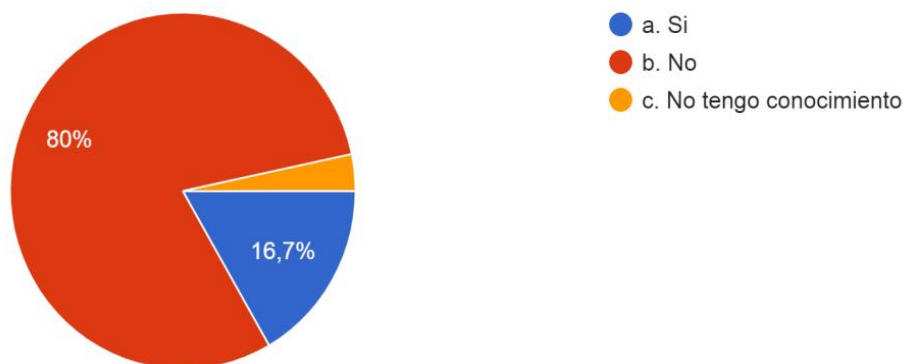


Figura No. 10. Qué tan efectivas considera usted las estrategias implementadas a los procesos operativos por la Cooperativa Vega Real, a partir de la pandemia Covid-19.

