



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN ABRIL 2022 - SEPTIEMBRE 2022

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER
COMPLEXIVO**

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
“JUAN PÍO DE MORA”**

EGRESADO:

ARIANNA MAYLING VILLEGAS CHIMBORAZO

TUTOR:

ING. JORGE JOFFRE MIRANDA MEJIA AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" es una empresa financiera con matriz ubicada en la ciudad de Babahoyo provincia Los Ríos. La cooperativa cuenta con varias sucursales a nivel nacional el cual la ha hecho tener credibilidad, que en consecuencia es visitada por múltiples usuarios o socios a solicitar sus servicios.

En la actualidad la cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" de la ciudad de Babahoyo se encarga destinada a ofrecer sus servicios de ahorro y créditos para sus socios, pero surge un inconveniente al momento de que el cliente se acerca a la empresa a requerir sus servicios ya que la atención al cliente no se da de forma correcta como debería ser, ordenada, correcta e inmediata. Éste inconveniente ha preocupado y molestado a los clientes, debido a la forma de ser atendidos, ya que manifiestan que no dan prioridad a las necesidades del público, sin ningún orden, sin satisfacción del requerimiento, y en muchas ocasiones de mala gana.

El objetivo del presente estudio de caso es analizar la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" en la ciudad de Babahoyo provincia Los Ríos, utilizando la metodología descriptiva, el cual se utilizó la técnica de la encuesta aplicada al personal a los clientes de la cooperativa, y una entrevista al personal de atención al cliente en la empresa antes mencionada.

La línea de investigación de este estudio de caso es de investigación Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoría y control, con la sublínea de investigación de empresas e instituciones públicas y privadas.

DESARROLLO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" es una empresa financiera con matriz ubicada en la ciudad de Babahoyo provincia Los Ríos en las calles Olmedo y García Moreno. La cooperativa tiene con sucursal principal en la ciudad de San Miguel de la provincia del Bolívar y a su vez cuenta con varias sucursales a nivel nacional el cual la ha hecho tener credibilidad, que en consecuencia es visitada por múltiples usuarios o socios a solicitar sus servicios.

Como Objetivo primordial de la cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" es ofrecer sus servicios de ahorros y crédito a sus socios o clientes, para ayudarlos a organizar mejor sus recursos financieros, pero en la actualidad la cooperativa presenta dificultades en el sistema de atención al cliente ya que no se está dando de la forma correcta que satisface a las necesidades del cliente, generando malestar e inconformidad por parte de ellos.

La orientación al cliente es la filosofía de gestión de organizaciones que coloca como objetivo primordial y último la satisfacción de sus clientes. Este modelo de administración establece que los clientes, consumidores y usuarios son la fuente primordial de ingresos para la empresa y, por tanto, de su satisfacción final dependerá el éxito de la gestión (LÓPEZ SALAS, 2020).

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" la atención al cliente no satisface a los usuarios debido al sin número de inconvenientes detallados a continuación:

- Desorden en el momento de atención a usuarios.
- Falta de conocimiento en el personal de atención al cliente.
- Mal trato al cliente.

El servicio al cliente guarda una estrecha relación entre las expectativas del cliente y los deseos de la organización por alcanzar sus objetivos. Para ello, la interacción y retroalimentación entre las personas es una de las claves en las que se debe estructurar la actuación para mejorar todo el proceso del servicio con única finalidad: mejorar la calidad del servicio a través de la mejora de la experiencia de compra del cliente para que repercuta de forma positiva en la organización (López, 2020).

En la entrevista aplicada al Gerente de la cooperativa Juan Pio de Mora nos informó que la atención al cliente dentro de la institución es una actividad que debe mejorar de forma inmediata, amoldándose a las necesidades del cliente, es decir de calidad.

La asesora de marketing de la Cooperativa expresa en la entrevista que el sistema de atención al cliente es insatisfecho por parte de los clientes: demora la atención en brindar información o atender los requerimientos de ellos, muchas veces la falta de preparación y poco profesionalismo por parte del personal que labora en la empresa dificulta que las actividades se lleven de forma inmediata.

Un asesor comercial nos expresó que la comunicación es mala e insuficiente en la cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" ya que el personal crea un ambiente nocivo el cual dificulta laborar adecuadamente.

La comunicación es una herramienta estratégica, que debe liderar la alta dirección y que tiene que basarse en tres valores fundamentales: transparencia, veracidad y compromiso. A partir de estos principios, la comunicación se constituye en un elemento clave para el desarrollo de la empresa bancaria y así se perciben por todos los grupos interesados (Muñoz E. C., 2022).

Pero no siempre es fácil prevenir un conflicto y menos evitarlo, afectando no solo a los trabajadores implicados, si no a la propia empresa en sí. Una eficaz prevención y resolución del conflicto es crucial para mantener un buen ambiente de trabajo y unas relaciones laborales sólidas y productivas (RAMÍREZ, 2022).

La desorganización es un problema habitual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" mencionó también una asesora, ya que la falta de trabajo en equipo ha generado retraso y mala atención ante el cliente, y asegura que no se ha hecho nada para mejorar.

Una empresa sin el trabajo en equipo prácticamente no existe. Perseguir objetivos comunes y buscar alcanzarlos en conjunto y coordinadamente es la mejor vía para ser eficaces en el entorno empresarial (Muñoz M. d., 2020).

En la encuesta aplicada al departamento financiero de la Cooperativa se determinó que una de las faltas de apoyo y ganas de laborar del personal administrativo es el poco sueldo que ellos reciben, el cual los desmotiva al momento de desarrollar sus funciones.

Una cajera de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora nos dio a conocer que nunca han realizado una supervisión de las actividades y desempeño de los procesos de atención al cliente que se dan en la institución. Es un error por parte de la empresa omitir esta actividad tan importante porque gracias a eso la atención se ha vuelto cada día más pésima.

En todo caso, las autoridades competentes vigilan que las condiciones de trabajo pactadas sean iguales o superiores a las mínimas establecidas en la legislación del país de que se trate para la actividad respectiva, y que los derechos pactados en contratos subsecuentes no sean inferiores a aquellos establecidos en contratos anteriores (Fol, 2020).

Otro inconveniente relevante dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" es el desconocimiento del área encargada por parte del personal de atención al cliente, ya que la mayoría de veces el cliente presenta reclamos de que no han solucionado sus requerimientos de forma correcta esperando satisfacerlos. Esto se da a causa de la poca preparación y capacitación para el personal de trabajo en la cooperativa.

Por último, la falta de capacitación en la ocupación específica desnaturaliza la modalidad formativa, convirtiendo el convenio en un contrato de trabajo por tiempo indeterminado. Eso sí, la falta de capacitación puede ocurrir en dos supuestos distintos. Primero, capacitación en una ocupación distinta a la que figura en el convenio de capacitación laboral juvenil. Segundo, asumiendo que la capacitación se produce en la capacitación específica que figura en el convenio, la falta de capacitación se produce cuando no se cumple con los períodos de formación específica (5 horas a la semana) (Arce, 2021).

Dar la prioridad al cliente es una acción de valoración hacia el mismo, preocupándose por los intereses de ellos, satisfacer sus necesidades brindando un servicio de calidad. En la cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" no dan prioridad al cliente nos manifestó un cliente a quien se le aplicó la encuesta, donde nos dio a conocer que prefieren priorizar otras actividades que la de atención al cliente.

El objetivo de cualquier cliente cuando va a consumir cualquier servicio es lograr una satisfacción total con esa prestación del servicio; y el objetivo de la empresa también es que el cliente quede satisfecho. Así pues, se podría decir que ambas partes -cliente y empresa- buscan un mismo objetivo o fin común: la satisfacción del cliente (Okeranz, 2021).

Otra inquietud e inconformidad de los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" es la capacidad en infraestructura de la institución, porque este inconveniente es una de las causas de la mala atención y el desorden producido. La capacidad en infraestructura de la cooperativa es pequeña y la mayoría de día existe un molesto congestionamiento de personas imposibilitando la buena atención al cliente.

Hoy día, en un mercado totalmente globalizado, las empresas se relacionan con clientes y proveedores de carácter internacional. Ya no basta con poner en el mercado productos o servicios de alta calidad; también hay que garantizar que estos se han realizado según unas normas y criterios que den seguridad a los clientes de que lo que compran es fiable (Miguel, 2019).

Es importante que la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" cree estrategias para mejorar la calidad de atención al cliente, ya que en por el momento no han tomado en cuenta esta alternativa como oportunidad de mejorar sus servicios de atención. Es recomendable que actúe bajo las siguientes estrategias:

- Capacitación constante al personal de atención al cliente.
- Mejorar el orden de atención al cliente mediante un sistema digital de turnos.
- Mejorar la infraestructura de la cooperativa.

El personal de atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" no está capacitado adecuadamente para brindar el servicio requerido por los clientes, debido a que en muchas ocasiones no satisfacen los requerimientos de los socios, quienes manifiestan que no lo realizan de forma correcta. Es recomendable que las autoridades principales de la empresa realicen constantemente capacitación al personal de atención al público para bienestar del cliente y de la cooperativa.

En cuanto al orden de atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" no es el más adecuado, ya que las personas no respetan la ubicación de los demás alterando el orden para beneficio de ellos. El orden de atención se dará mediante el sistema habitual de atención al cliente que es realizando una cola. Se sugiere que se implemente un sistema digital de turnos donde los clientes impriman su orden de atención respetando a los demás usuarios, de esta manera la atención se estará dando de una forma ordenada.

La infraestructura organizacional de la cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" no cumple con los requisitos óptimos para brindar este tipo de atención al cliente debido a su escaso tamaño y capacidad para acoger un número masivo de clientes. Cuenta solo con 2 ventanillas de atención al público y 2 oficinas de gestión administrativa, el cual causa un congestionamiento de personas evitando una buena atención.

Metodología

La metodología de investigación aplicada para analizar la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" es la metodología descriptiva, cuya técnica fueron la encuesta a los clientes de la cooperativa y una entrevista aplicada al personal administrativo. La muestra para la encuesta aplicada a los clientes fue de 50 personas seleccionadas mediante un muestreo aleatorio, y la entrevista a 6 trabajadores administrativos de la cooperativa.

A través de la encuesta aplicada a los clientes de cooperativa, y la entrevista a los administrativos, se pudo obtener los resultados necesarios para determinar el tipo de atención al cliente que en la actualidad brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA". Por lo que se establece lo siguiente:

En la entrevista aplicada al Gerente de la cooperativa Juan Pio de Mora nos informó que la atención al cliente dentro de la institución es una actividad que debe mejorar de forma inmediata, amoldándose a las necesidades del cliente, es decir de calidad.

El sistema de atención al cliente es insatisfecho por parte de los clientes: demora la atención en brindar información o atender los requerimientos de ellos, muchas veces la falta de preparación y poco profesionalismo por parte del personal que labora en la empresa dificulta que las actividades se lleven de forma inmediata.

Otro problema es que la comunicación es mala e insuficiente en la cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" ya que el personal crea un ambiente nocivo el cual dificulta laborar adecuadamente.

La desorganización es un problema habitual en la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" mencionó también una asesora, ya que la falta de trabajo en equipo ha generado retraso y mala atención ante el cliente, y asegura que no se ha hecho nada para mejorar.

Nunca han realizado una supervisión de las actividades y desempeño de los procesos de atención al cliente que se dan en la institución. Es un error por parte de la empresa omitir esta actividad tan importante porque gracias a eso la atención se ha vuelto cada día más pésima.

Otro inconveniente relevante dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" es el desconocimiento del área encargada por parte del personal de atención al cliente, ya que la mayoría de veces el cliente presenta reclamos de que no han solucionado sus requerimientos de forma correcta esperando satisfacerlos. Esto se da a causa de la poca preparación y capacitación para el personal de trabajo en la cooperativa.

En la cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" no dan prioridad al cliente nos manifestó un cliente a quien se le aplicó la encuesta, donde nos dio a conocer que prefieren priorizar otras actividades que la de atención al cliente.

Resultados de la entrevista aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA":

N°	PREGUNTA	RESULTADOS MÁS RELEVANTES
1	¿Cómo considera la calidad del servicio de atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora?	Mala atención
2	¿Mencione qué inconvenientes ha presentado la cooperativa que involucre el servicio de atención al cliente?	<ul style="list-style-type: none"> • Desorden. • Mala comunicación. • Poca espacio en infraestructura
3	¿Cómo califica el trabajo en equipo entre el personal administrativo?	<ul style="list-style-type: none"> • desorganizado
4	¿Cómo es el ambiente de trabajo entre los colaboradores de la cooperativa?	Nocivo
5	¿Mencione cuál cree usted que es la principal razón del aplazamiento y retraso de ciertas actividades en la institución?	Poco conocimiento del personal administrativo
6	¿Existe una correcta supervisión y control de las actividades que llevan a cabo el personal de trabajo?	No existe
7	¿Ha realizado una encuesta de satisfacción del cliente?	Nunca

Gráfico 1: Entrevista Aplicada al Personal Administrativo.

Elaborado por: Arianna Villegas.

En la encuesta de aplicación a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito "JUAN PIO DE MORA" se obtuvo los siguientes resultados.

Atención al cliente

VARIABLE	FRECUENCIA
Buena	0
Mala	50

Gráfico 2: Atención al Cliente.

Elaborado por: Arianna Villegas.

Análisis

De la encuesta aplicada a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora, preguntándole sobre el tipo de atención al cliente que brinda la institución financiera, y el 100% de los encuestados respondieron que es mala la atención al cliente.

Infraestructura de la cooperativa

VARIABLE	FRECUENCIA
Buena	0
Mala	50

Gráfico 3: Infraestructura de la cooperativa.

Elaborado por: Arianna Villegas.

De la encuesta aplicada a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, preguntándole sobre qué calificación le daría a la infraestructura de la cooperativa, y el 100% de los encuestados respondieron que es mala la infraestructura de la cooperativa.

Prioridad al cliente

VARIABLE	FRECUENCIA
SI	50
NO	0

Gráfico 4: Prioridad al cliente.

Elaborado por: Arianna Villegas.

Análisis

De la encuesta aplicada a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, preguntando si cree conveniente que la Cooperativa de prioridad a las necesidades del cliente, el 100% respondió que si es conveniente.

Estrategias de atención al cliente

VARIABLE	FRECUENCIA
SI	50
NO	0

De la encuesta aplicada a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de

Gráfico 5: Estrategia de atención al cliente.

Elaborado por: Arianna Villegas

Análisis

Mora, preguntando si está en acuerdo que la Cooperativa cree estrategias para mejorar la atención del cliente, el 100% respondió que sí está de acuerdo.

Satisfacción del Cliente

VARIABLE	FRECUENCIA
SI	5
NO	45

Gráfico 6: Satisfacción del cliente.

Elaborado por: Arianna Villegas

Análisis

De la encuesta aplicada a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora, preguntando si fue satisfactoria la atención brindada por parte de la Cooperativa, el 10% respondió que si fue satisfactoria, mientras que el 90% dijo que no fue satisfactoria.

Importancia de la atención al cliente

De la encuesta aplicada a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de

VARIABLE	FRECUENCIA
IMPORTANTE	50
POCO IMPORTANTE	0

Gráfico 6: Importancia de la atención al cliente.

Elaborado por: Arianna Villegas

Análisis

Mora, preguntando si cree que es importante atender los inconvenientes de atención al cliente presentados en la cooperativa, el 100% dijo que si es importante que los analicen y atiendan.

De la encuesta aplicada a los clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de

CONCLUSIONES

- La cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora debe mejorar el proceso de atención al cliente, que satisfacen las necesidades del cliente de forma rápida e inmediata, porque el rechazo y la insatisfacción por parte de algunos clientes se refleja cada vez más seguido el cual no es beneficioso para la institución.
- La cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora no dispone de estrategias para mejorar la atención al cliente. El cual se ve reflejado a diario por medio de las reacciones de los clientes y las aptitudes del personal que labora allí, deben establecerse de forma correcta y que les permita generar nuevas estrategias en el futuro.
- El personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora no se encuentra debidamente capacitado para ejercer ciertos cargos dispuestos por la institución, el cual deben actualizar sus conocimientos en cuanto a la atención al cliente. De éste modo podrán cumplir de forma correcta con sus responsabilidades y lo que es más importante satisfacer al cliente quien en este caso es un recurso primordial en la empresa.
- Las relaciones interpersonales también influyen de forma indirecta a la atención de calidad por parte del personal administrativo porque en la cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora en muchas ocasiones se crean ambientes desagradables y nocivos que afectan en ésta actividad.

BIBLIOGRAFÍA

Arce, E. (2021). *Derecho individual del trabajo en el Perú: Desafíos y deficiencias*.

Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=KzEoEAAAQBAJ&pg=PT245&dq=capacitaci%C3%B3n+laboral++2019&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwj4lciuy5AhXGVTABHSI9CQYQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=capacitaci%C3%B3n%20laboral%20%202019&f=false>

Fol, P. y. (2020). *Compendio Laboral 2020: Correlacionado articulo por articulo*.

Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=XSQVEAAAQBAJ&pg=PT1312&dq=supervisi%C3%B3n+laboral++2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiEq8iYwsj5AhUIRzABHaNADxEQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=supervisi%C3%B3n%20laboral%20%202020&f=false>

LÓPEZ SALAS, S. (2020). *Atención al cliente, consumidor y usuario*. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=jpzODwAAQBAJ&pg=PA124&dq=atenci%C3%B3n+al+cliente+problemas+++2018&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwirh96wvcf5AhX9g4QIHbWcDVgQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20problemas%20%20%202018&f=false>

López, J. V. (2020). *COMT004PO - Fundamentos de atención al cliente*. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atenci%C3%B3n+al+cliente+2020&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwj8vya0sf5AhWNZDABHTI6B9AQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=atenci%C3%B3n%20al%20cliente%202020&f=false

Miguel, P. A. (2019). *CALIDAD Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes*. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=sjqlDwAAQBAJ&pg=PA43&dq=infraestructura+de+una+empresa+2019&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwiYi7iRq8n5AhURnIQIHZA8CMIQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=infraestructura%20de%20una%20empresa%202019&f=false

Muñoz, E. C. (2022). *La empresa bancaria sostenible y responsable*. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=YMx1EAAAQBAJ&pg=PA60&dq=atenci%C3%B3n+al+cliente+en+una+empresa+2018&hl=es->

419&sa=X&ved=2ahUKEwiztrbOssf5AhVWn4QIHTA_AGIQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=atenci%C3%B3n%20al%20cliente%20en%20una%20empresa%202018&f=false

Muñoz, M. d. (2020). *Economía de la Empresa 2º Bachillerato (2020)*. Obtenido de

[https://books.google.com.ec/books?id=7ftDwAAQBAJ&pg=PA288&dq=trabajo+en+equipo+en+una+empresa++2020&hl=es-](https://books.google.com.ec/books?id=7ftDwAAQBAJ&pg=PA288&dq=trabajo+en+equipo+en+una+empresa++2020&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjZmv-)

419&sa=X&ved=2ahUKEwjZmv-

ksf5AhUrSTABHRLcCU8Q6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=trabajo%20en%20equi

po%20en%20una%20empresa%20%202020&f=false

Okeranz, E. U. (2021). *Comunicación y atención al cliente en hostelería y turismo*.

UF0042. Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=QixREAAAQBAJ&pg=PA46&dq=prioridad+al+cliente+2021&hl=es->

+al+cliente+2021&hl=es-

419&sa=X&ved=2ahUKEwj7ssKE8n5AhXKRjABHeK8BiEQ6AF6BAgFEAI#v
=onepage&q=prioridad%20al%20cliente%202021&f=false

RAMÍREZ, A. B. (2022). *Organización de eventos empresariales 2.ª edición 2022*.

Obtenido de

<https://books.google.com.ec/books?id=o4h3EAAAQBAJ&pg=PA66&dq=supervisi>

%C3%B3n+laboral++2022&hl=es-

419&sa=X&ved=2ahUKEwjJ5afevsj5AhW1cDABHSbOBYoQ6AF6BAgGEAI#v

=onepage&q=supervisi%C3%B3n%20laboral%20%202022&f=false

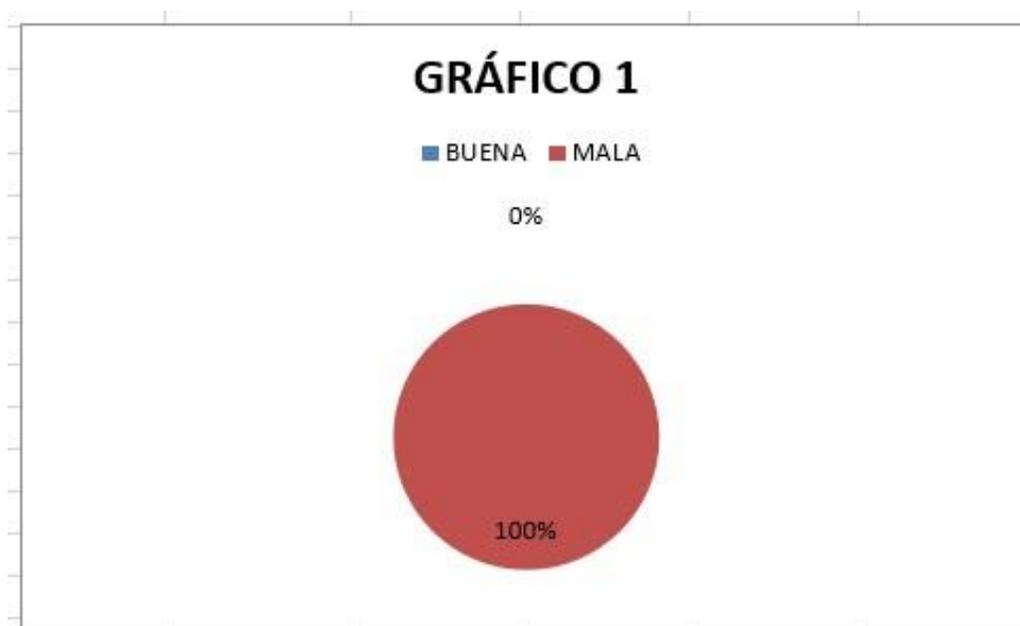
Anexos

ANEXO 1: Encuesta aplicada a los socios de la cooperativa de Ahorro y Crédito

Juan Pio de Mora.

1. ¿Cómo califica la atención brindada en la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora?

PREGUNTA N° 1	
VARIABLE	FRECUENCIA
Buena	0
Mala	50



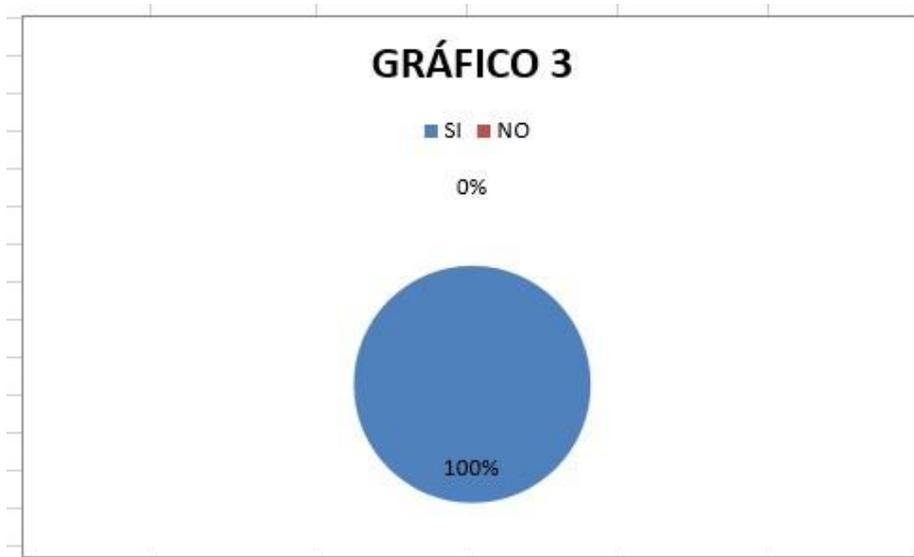
2. ¿Cómo califica la infraestructura de la cooperativa de ahorro y crédito Juan Pío de Mora?

PREGUNTA N° 2	
VARIABLE	FRECUENCIA
Buena	0
Mala	50



3. ¿Cree que es conveniente que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora dé prioridad a las necesidades del cliente?

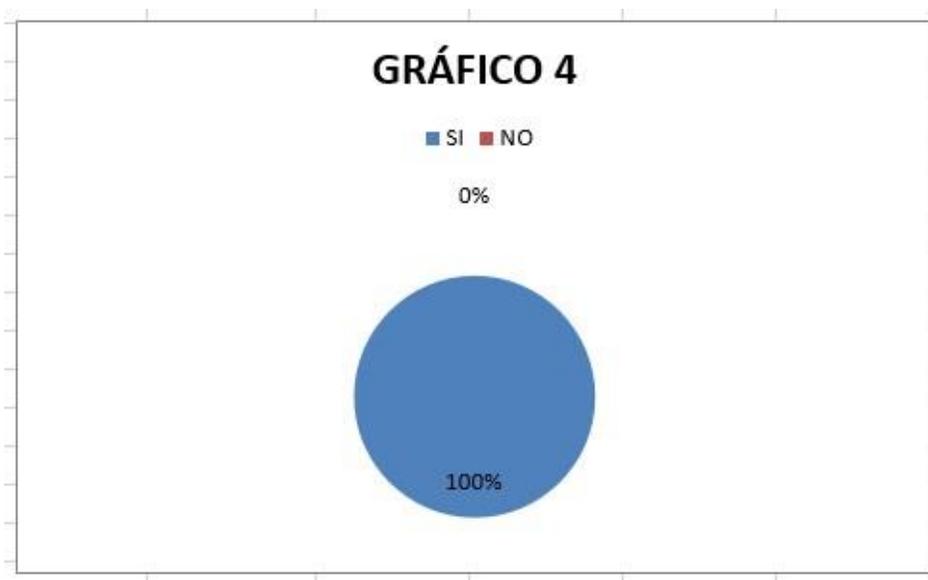
PREGUNTA N° 3	
VARIABLE	FRECUENCIA
SI	50
NO	0



4. ¿Está de acuerdo que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora cree estrategias para mejorar la atención del cliente?

PREGUNTA N° 4	
VARIABLE	FRECUENCIA

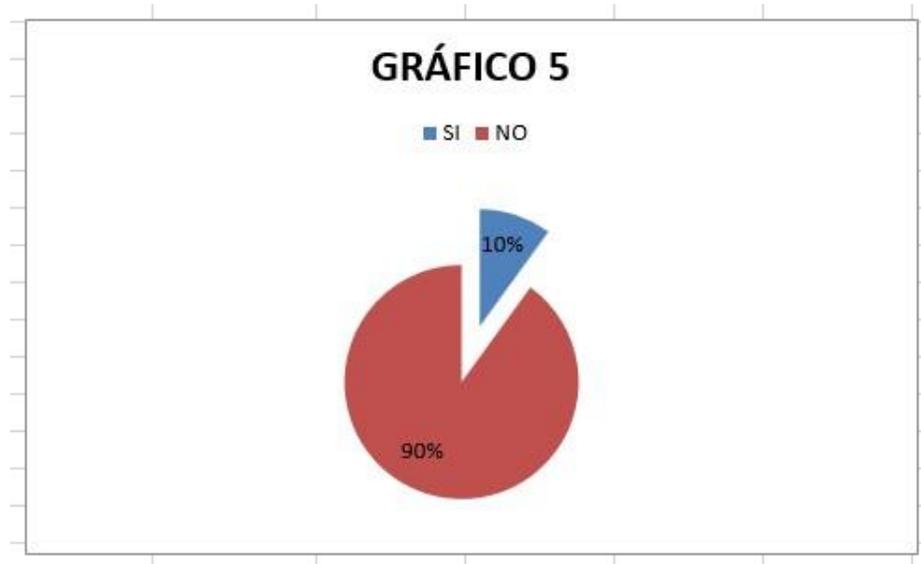
SI	50
NO	0



5. ¿Al momento de recibir la atención solicitada, le hicieron sentir como un cliente valioso para la cooperativa?

PREGUNTA N° 5	
VARIABLE	FRECUENCIA
SI	5

NO	45
----	----



6. Valore la importancia de atender los inconvenientes solicitados por los clientes.

PREGUNTA N° 6	
VARIABLE	FRECUENCIA
IMPORTANTE	50

POCO IMPORTANTE	0
-----------------	---



ANEXO 2: Entrevista aplicada al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro de Crédito Juan Pio de Mora.

1. ¿Cómo considera la calidad del servicio de atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pio de Mora?

2. ¿Mencione qué inconvenientes ha presentado la cooperativa que involucre el servicio de atención al cliente?
3. ¿Cómo califica el trabajo en equipo entre el personal administrativo?
4. ¿Cómo es el ambiente de trabajo entre los colaboradores de la cooperativa?
5. ¿Mencione cuál cree usted que es la principal razón del aplazamiento y retraso de ciertas actividades en la institución?
6. ¿Existe una correcta supervisión y control de las actividades que llevan a cabo el personal de trabajo?
7. ¿Ha realizado una encuesta de satisfacción del cliente?

Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda.

Babahoyo, 18 de Agosto del 2022

Magister

Eduardo Galeas Guijarro

**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**

En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda. de la ciudad de los Ríos del cantón Babahoyo.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante Arianna Mayling Villegas Chimborazo de la carrera de comercio de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema : Atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



Cooperativa de Ahorro y Crédito Juan Pío de Mora Ltda
0920633633



caso de estudio

5% Similitudes
2% Texto entre comillas
0% similitudes entre comillas
5% Idioma no reconocido

Nombre del documento: trabajo final.pdf
Tamaño del documento original: 147,82 ko
Autor: arianna villegas

Depositante: arianna villegas
Fecha de depósito: 15/8/2022
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 15/8/2022

Número de palabras: 3301
Número de caracteres: 22.813

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/25006/1/E-UTB-FAR-INGCOM-000064.pdf.txt 5 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (101 palabras)
2	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/10040/3/E-UTB-FCJSE-SEBGUE-000113.pdf.txt 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (99 palabras)
3	dspace.utb.edu.ec http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/7271/6/P-UTB-FCJSE-ADEJE-SECED-000024.pdf.txt 2 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (91 palabras)
4	repositorio.utn.edu.ec Repositorio Digital Universidad Técnica del Norte: Estudio p... http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/2542 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (70 palabras)
5	repositorio.utc.edu.ec http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/6896/3/UTC-PIM-000244.pdf.txt 1 fuente similar	2%		Palabras idénticas: 2% (70 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	CAMPOS SANCHEZ JESSICA ROSANNA.docx CAMPOS SANCHEZ JESSICA RO... #416506 El documento proviene de mi grupo	1%		Palabras idénticas: 1% (40 palabras)
2	MUÑOZ ALCIVAR JULIANA JUSLEIDY.pdf MUÑOZ ALCIVAR JULIANA JUSLEIDY #764280 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
3	repositorio.utc.edu.ec http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2491/6/UTC-00026.pdf.txt	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://books.google.com.ec/books?id=KzEoEAAAQBAJ&pg=PT245&dq=capacit>
- <https://books.google.com.ec/books?id=XSQVEAAAQBAJ&pg=PT1312&dq=super>
- <https://books.google.com.ec/books?id=jpzODwAAQBAJ&pg=PA124&dq=atenci>
- <https://books.google.com.ec/books?id=VGzODwAAQBAJ&printsec=frontcover&d>
- <https://books.google.com.ec/books?id=sjqIDwAAQBAJ&pg=PA43&dq=infraestruc>

