



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Estudio de la atención al cliente en la Cooperativa de ahorro y crédito “San José
Ltda.” de Ventanas**

EGRESADA:

Marianita Elizabeth Oña Guerra

TUTOR:

Ing. Jorge Joffre Miranda Mejía. MAE

AÑO 2018

INTRODUCCION

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSÉ LTDA.” De Ventanas, está localizada en la Provincia de Los Ríos, ubicada en la calle 9 de Octubre entre Velasco Ibarra y 28 de Mayo, inicia sus actividades financieras el 17 de Agosto del 2009. En la actualidad se encuentra dirigida por el Lcdo. Patricio Pérez Gerente General de dicha institución quien tiene la responsabilidad de cumplir a cabalidad con las metas propuestas cuya finalidad es satisfacer y solucionar las inquietudes o molestias de las personas de la comunidad.

En la ciudad de Ventanas la Cooperativa de Ahorro y crédito San José Ltda. presenta algunos inconvenientes por la mala atención que prestan los empleados a sus clientes o socios al momento de solicitar la información de los servicios que presta la institución, además los usuarios consideran que el servicio de atención que reciben no satisfacen sus necesidades y expectativas, teniendo como resultado varias quejas, logrando de esta manera que la Cooperativa tengan una mala imagen institucional, por lo que es necesario que las personas que laboran en la institución a más de recibir cursos y seminarios sobre su función a desempeñar sea esta cajero, asesor de crédito etc., reciban cursos de atención al cliente ya que un usuario bien atendido se convierte en una fuente de publicidad para captar más clientes.

Esta investigación revela cuales son las estrategias de servicio al cliente que son llevadas a cabo por las Cooperativas de Ahorro y Crédito incluyendo las de Aporte y Crédito en la ciudad de Ventanas. Utilizando los conocimientos disponibles de servicio al cliente propuestos por diferentes autores se detectó la importancia de su implementación en el mercado empresarial que hoy es más competitivo.

La entrevista realizada a los usuarios, cliente o socios de la cooperativa permitió conocer que la principal razón para la pérdida de clientes en la cooperativa es la mala calidad en atención.

Según (Escudero, 2017) “El servicio al cliente es un factor clave para obtener, fidelidad y conservar clientes, además de ser un aspecto muy importante para el crecimiento y sostenimiento de las empresas en el tiempo”.

En el caso existió la colaboración total del personal de la Cooperativa, de los diferentes niveles jerárquicos y a los socios que son a la vez clientes. El caso se desarrolló de acuerdo a las pautas de la investigación exploratoria (tipo cualitativa), cuya línea de investigación para realizar el caso de estudio es el Modelo de Gestión Administrativa, convirtiéndose las entrevistas en la principal fuente de información primaria; aplicadas a cada empleado en su puesto de trabajo, además en el desarrollo se describe los problemas que afecta a la Cooperativa de Ahorro y Crédito, así como las posibles soluciones que se pueden brindar para mejorar la Calidad del Servicio y el desempeño del Talento Humano.

DESARROLLO

Para (Escudero, 2017)“Los clientes de las cooperativas cuentan con un rol de doble importancia puesto que son Clientes y Asociados en la misma medida, por ende cuando se pierde un cliente se está perdiendo también un asociado”.

“Esto presenta varios inconvenientes, como el desempeño del talento humano pero por otro lado los beneficios para los socios pueden ser beneficioso”. (Anekis, 2015)

El papel de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador continúa afianzándose. Según los reportes del balance 2017, las cooperativas controladas por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria controlan el 11,16% de los activos del sistema financiero ecuatoriano.

De acuerdo a estos datos, las cooperativas controladas por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, se constituyen en el segundo actor más importante del sistema financiero ecuatoriano, solo superado por los bancos.

Las cooperativas de ahorro y crédito son un mecanismo importante para que la población ecuatoriana pueda acceder a servicios financieros y aportar con ello al desarrollo del país.

La cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda comenzó sus actividades desde 1964 fue la iglesia la propulsora del cooperativismo en la provincia Bolívar, 50 personas tomaron la iniciativa animados por llevar a la práctica los principios cooperativos.

A partir de 1986 la nueva administración, crea productos de créditos al segmento de asalariados empezando otra etapa, al firmar convenios con instituciones públicas y privadas (Jose, 2017).

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA” fue controlada por la Superintendencia de Bancos y Seguros desde el 22 de diciembre de 2004, según resolución N SBS-0943, y a partir de Enero del 2013 pasó al control de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la oficina Matriz se encuentra domiciliada en el cantón San José de Chimbo, cuenta con seis agencias operativas ubicadas en los cantones de Guaranda, Chillanes, San Miguel, Montalvo, Ventanas y Quito (Cooperativa, 2017).

El ordenamiento jurídico de la cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA”. Se compone de instrumentos jurídicos básicos como son: la Constitución de la República del Ecuador , la cual se detalla a la Economía Popular y Solidaria, como una economía particular, el Código Orgánico Monetario y Financiero, la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, El Reglamento de la Ley de Economía Popular y Solidaria, pero a más de estos elementos fundamentales, tenemos las Resoluciones dictadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), Las Regulaciones de la Junta de Regulación (JR), todos los instrumentos jurídicos disponibles, desde la puesta en vigencia de los respectivos instrumentos jurídicos antes mencionados.

En la entrevista realizada al Gerente de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda menciono que la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA” Debe ir mejorando en forma permanente de acuerdo a las necesidades de los socios, esta atención debe ser de calidad y con calidez para así poder alcanzar los objetivos que tiene la cooperativa.

La exigua utilización de herramientas para medir la satisfacción del servicio, produce clientes inconformes y molestos porque no son atendidos con amabilidad y respeto además sienten que no son escuchados y en ciertas ocasiones se retiran de la cooperativa a buscar otra que les brinde mejor servicio, todo esto afecta a la imagen de la misma.

Pese a esto la cooperativas de ahorro y crédito de “SAN JOSE LTDA, no poseen una adecuada calidad del servicio además de que las pequeñas agencias no cuentan con un departamento destinado al recurso humano como lo hacen otras Cooperativas de ahorro y crédito como SAN ANTONIO LTDA., esto es una de las debilidades dentro de la cooperativa que tiene que ser analizada y aunque se trabaja en estrategias de capacitación no ha dado frutos, pues son reflejados en el desempeño del talento humano.

Al referimos específicamente a la Cooperativa de Ahorro y crédito San José Ltda. Objeto de nuestro estudio, aunque dentro de la misión que es “Brindar productos y servicios financieros competitivos de calidad, impulsando el desarrollo económico de socios y clientes, con un equipo humano calificado que haga de esta misión su misión de vida, protegiendo el capital y contribuyendo al desarrollo sostenible de las actividades productivas de la población”, no cuenta con un departamento que haga cumplir con este objetivo.

Según (Chiavenato, 2016) “Si una empresa es pequeña, el departamento de contabilidad o el departamento administrativo se puede hacer cargo de esta función, por el contrario si la empresa es grande surge la necesidad de tener un departamento que se preocupe en las materias relacionadas con las relaciones humanas dentro del marco de la organización empresarial”.

La cooperativa por su tamaño empresarial, si debe tener un departamento que permita: organizar, planificar, seleccionar, reclutar, formar y evaluar el desempeño del talento humano como existe en la competencia como lo es la cooperativa de ahorro y crédito SAN ANTONIO LTDA.

Para (Escudero, 2017)“Los clientes de las cooperativas cuentan con un rol de doble importancia puesto que son Clientes y Asociados en la misma medida, por ende cuando se pierde un cliente se está perdiendo también un asociado”.

Por ello que al no tener muy claro sus funciones y obligaciones los empleados, en cada puesto de trabajo hace que no se optimice los recursos que tiene la empresa.

“La capacitación es potencialmente un agente de cambio y de productividad en tanto sea capaz de ayudar a la gente a interpretar las necesidades del contexto y a adecuar la cultura, la estructura y la estrategia (en consecuencia el trabajo) a esas necesidades" (GORE, 2008).

La dirección Financiera de la Cooperativa menciona que “Los pocos recursos destinados para el mejor desenvolvimiento hace que las labores cotidianas no se realicen adecuadamente esto ocurre por la carencia de planificación en el presupuesto anual.

Porque según (SMITH, 2006). “La planificación es considerada la primera función del ciclo administrativo, está estrechamente ligada a las demás funciones organización, dirección y control sobre las que influye y de las cuales se retroalimenta en todo momento y en los diferentes niveles de la organización”.

La Jefa Operativa de Agencia de la cooperativa menciona que “Los efectos de los problemas en la atención a sus clientes será tener usuarios insatisfechos, porque no se satisface sus necesidades ya que el desempeño del talento humano es inadecuado para ofrecer un buen servicio”

Por ello según (DUTKA, 2012) “El servicio al cliente es una filosofía en que todos los empleados sienten y actúan para crear clientes satisfechos.”

Para el jefe de crédito de la cooperativa “El satisfacer a los consumidores es esencial para la supervivencia de la empresa. Los clientes esperan que el producto o el servicio satisfagan una necesidad, y no que les cree problemas”.

En lo referente a la mala atención al cliente, la cooperativa por su mala calidad del servicio los usuarios podrá preferir a la competencia que le ofrece una mejor atención y servicio.

Las instituciones y sus marcas son intangibles, los que la construyen o hacen que se derrumbe son las personas que la integran y como brindan el servicio. El incumplimiento de metas y objetivos referente a la captación de nuevos usuarios, que son la base para el funcionamiento de la cooperativa, porque son estos los que aporta los recursos para su supervivencia

Para (BERNAL, 2015) “El éxito de una gestión empresarial está en la definición de los objetivos que se quieren alcanzar y en la determinación de las acciones para lograrlas”.

La finalidad de este caso es brindar a través de una guía para que la organización ofrezca un servicio de calidad, el cual sea el resultado de un proceso de gestión integral que abarque todas las etapas de un proceso para llegar al usuario con eficiencia y eficacia.

A través de este trabajo se busca principalmente dos cosas: el primero es que se ampliará la información disponible y el conocimiento sobre uno de los sectores del país que a través de la historia ha impulsado el desarrollo económico de regiones enteras, proporcionando no solo beneficios económicos sino también sociales.

Para (Escudero, 2017)“Los clientes de las cooperativas cuentan con un rol de doble importancia puesto que son Clientes y Asociados en la misma medida, por ende cuando se pierde un cliente se está perdiendo también un asociado”.

“Si bien esto puede atravesar por algunos inconvenientes, como el desempeño del talento humano pero por otro lado los beneficios para los socios pueden ser beneficioso”. (Anekis, 2015)

El papel de las cooperativas de ahorro y crédito del Ecuador continúa afianzándose. Según los reportes del balance 2017, las cooperativas controladas por la Superintendencia de Economía Popular y solidaria controlan el 11,16% de los activos del sistema financiero ecuatoriano.

El servicio al cliente necesita lineamientos que lo dirijan. Por ello es vital que los empleados de la empresa disfruten de las mejores condiciones físico-ambiental-emocional para el desarrollo de su trabajo ya que son también clientes (internos).

La cooperativa necesita establecer sus herramientas y demás a utilizar para garantizar un excelente servicio al cliente. Se destaca asimismo que los clientes son lo más importante en cualquier institución y se convierten en razón de ser de las cooperativas en cuyo caso son llamados asociados contando aun con más derechos y deberes.

Incluso (ALBRECHT, 2012) nos resalta que “Los clientes tienen que tratarse como activos valiosos, al lado de todos los bienes tangibles que posee el negocio.” Aunque su estudio se enfoca a clientes, es igual o aún más relevante con los asociados.

Con respecto a Servicio al cliente uno de los más reconocidos autores en el servicio al cliente, (KARL ALBRECHT, 2017), lo define como un “Conjunto de actitudes que determinan comportamientos orientados a satisfacer los clientes con relación a sus intereses, expectativas, necesidades, y anhelos, que originan una serie de

procesos para satisfacer una necesidad, realizando diferentes funciones que el cliente no desea ejecutar y que está dispuesto a pagar a quien lo reemplace”,

Por lo anterior mencionado es necesario destacar que al cliente lo que le interesa es conseguir la satisfacción de sus necesidades. Su fidelidad está determinada por la calidad del servicio. A su vez en quien recae esta responsabilidad de un servicio de calidad es la organización.

Todos los elementos anteriores son una responsabilidad de la organización y no deben ser simplemente llevados a cabo de forma inconsciente o informal debido a su relevancia y estrecha relación con los asociados, por lo que necesitan de planes o modelos para ser ejecutados que presenten una visión estratégica del servicio donde se percibe el servicio como una experiencia vital de principio a fin de la experiencia de los clientes, y por ende en la relación con los mismos.

Este enfoque estratégico de servicio al cliente es mucho más útil para las cooperativas ya que va más allá de simplemente solucionar quejas y reclamos, basándose en gestionar las relaciones que mantiene la compañía con los clientes con el fin de lograr un beneficio para ambas partes, para los clientes en la solución de sus necesidades y para la cooperativa en ganancias no solo económicas, sino en los más importante como posicionamiento, fidelización y mejoramiento de procesos y servicios.

La investigación que se llevó a cabo es de carácter exploratoria. Además, es importante mencionar que la información recolectada se utilizará en un posterior análisis con el fin de identificar y proponer mejores resultados con base en la temática estudiada. Las técnicas mediante las cuales se obtuvo la información de la investigación fueron la entrevista.

Una vez recolectada la información se procedió a generar una ficha técnica con el fin de obtener una respuesta unificada de los usuarios y así lograr claridad en la información recolectada.

Dentro las fichas técnicas esta información se dividía en cinco categorías: Políticas y Estrategias de atención al cliente, Indicadores de servicio al cliente, desempeño en servicio al cliente, protocolo de atención a los asociados, Seguimiento o atención después del servicio prestado, canales y medios de atención, personal y conocimientos de servicio al cliente.

Una vez terminado este proceso, se procedió a juntar todas las fichas técnicas en una matriz de análisis que facilito la comprensión de toda la información y para esto fue necesario generar una serie de criterios (representados por una letra) que clasificaron cada una de las respuestas con base en su grado de cumplimiento (A. Excelente, B. correcto, C. bien, D. mal). A partir de estos criterios se logró de forma objetiva identificar las prácticas actuales de servicio al cliente y también las estrategias que se utilizan de forma general por parte de las cooperativas estudiadas lo que a su vez permitió la caracterización programada en el segundo objetivo de la investigación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA no dispone de estrategias de calidad eficientes, siendo éste un instrumento o guía fundamental para la orientación del personal ante la prestación de un servicio.

El motivo principal de elaboración de estrategias de calidad en Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA, es la que contribuya a mejorar la calidad en el servicio al cliente, la cooperativa dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los mismos, satisfacer sus requisitos y esforzarse en sobrepasar sus expectativas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA, para lograr mejorar el servicio al cliente y a través de ellos captar nuevos, es necesario animar e iniciar desde adentro, por lo tanto es indispensable aplicar las estrategias más importantes y necesarias extraídas de la Matriz Estratégica FODA; una matriz FODA que incluye las fortalezas y debilidades internas junto con las oportunidades y amenazas externas

Para (García, 2014) “La Matriz FODA es un marco conceptual para un análisis sistemático que facilita el apareamiento entre las amenazas y oportunidades externas con las debilidades y fortalezas internas de la Organización”.

Estas estrategias aplicadas a la atención al cliente permiten lograr el éxito deseado. Las estrategias a desarrollarse y aplicarse son las siguientes: Capacitar al talento humano de manera constante en temas referentes a servicio y atención al cliente, Realizar una adecuación en las instalaciones para mejorar la Imagen de las oficinas aprovechando la ubicación estratégica y demanda de los servicios, Crear un plan de incentivos para fomentar la motivación y el desarrollo del personal.

Además de crear un buzón de sugerencias y quejas y el formulario de reclamaciones, para satisfacer los requerimientos demandados, dada la experiencia del talento humano se adaptara, con facilidad a las necesidades de los clientes.

“El buzón de sugerencias y quejas y el formulario de reclamaciones son instrumentos puestos a disposición de los usuarios de una cooperativa para hacer llegar las observaciones y reclamaciones que estimen convenientes sobre el funcionamiento, así como para la mejora de la calidad de los servicios”. (BOHLANDER, 2015)

Esta investigación revela cuales son las estrategias de servicio al cliente que son llevadas a cabo por las Cooperativas de Ahorro y Crédito incluyendo las de Aporte y Crédito en la ciudad de Ventanas. Utilizando los conocimientos disponibles de servicio

al cliente propuestos por diferentes autores se detectó la importancia de su implementación en el mercado empresarial que hoy es más competitivo.

La entrevista realizada a los usuarios, cliente o socios de la cooperativa permitió conocer que la principal razón para la pérdida de clientes en la cooperativa es la mala calidad en atención.

Según (Escudero, 2017) “El servicio al cliente es un factor clave para obtener, fidelidad y conservar clientes, además de ser un aspecto muy importante para el crecimiento y sostenimiento de las empresas en el tiempo”.

CONCLUSIONES

- Es necesario desarrollar de manera eficaz la atención al cliente para poder satisfacer sus necesidades, demostrando amabilidad y sobre todo rapidez en la atención a sus exigencias, ya que hoy en día existen clientes cada vez más exigentes y con necesidades diferentes y en algunos casos insatisfechos
- La percepción de las estrategias que aplica la Cooperativa deben encaminar a que sean excelentes, diseñando nuevas estrategias.
- El talento humano que presta los servicios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA”. por falta de actualización profesional no satisfacen las necesidades de los socios en los servicios que oferta al público.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, J. (2014). Servicio al Cliente es Actitud y Acción. *Formacion personal y coahing empresarial*, 3.
- ALLES, B. E. (2014). *Desarrollo del Talento Humano*. Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Anekis. (2015). La importancia de la Atención al Cliente. 2. Cali, Colombia.
- BERNAL, H. S. (2015). *Introducción a la Administración*. México D.F: McGraw Hill Interamericana.
- BOHLANDER, S. W. (2015). *Administración de recursos Humanos*. México D.F: Thompson.
- Chiavenato, I. (2016). *Gestión de Recursos Humanos - 8ª Edición*. Sao Paulo: Ed Manole.
- CHIAVENATO, I. (2014). *GESTION DEL TALENTO HUMANO*, página 85. México:1, 2): McGraw-Hil.
- Cooperativa, S. J. (2017). Quiene somos. Ventanas.
- CUCKER, A. J. (2015). "Administración Estratégica: un enfoque a la competitividad y productividad". Madrid: MC GRAW. HILL.
- CUESTA, S. A. (2017). "Gestión del Conocimiento Y Diseño de Puestos de trabajo". Lima: Dirección de RRHH, Dpto. Organización Empresaria.
- DONNELLY, I. G. (2014). *Fundamentos de Dirección y Administración de Empresas*. Buenos Aires: Editora Nacional.
- Escudero, J. (2017). *GESTIÓN COMERCIAL Y SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE*. Chile.
- Espinoza, R. (2015). *MARKETING ESTRATEGICO: CONCEPTO, FUNCIONES Y EJEMPLOS*. Cali.
- Gamboa, V. (2016). TIPS PARA UNA BUENA ACTITUD. México.
- García, E. (2014). *Atención al cliente y tramitación de consultas de servicios financiero*. España.
- GUSTAVO, A. A. (2014). *Gestión Pública: Fuentes Analíticas, Críticas pertinentes y advertencias sobre su uso*. Mexico: UNAM.
- IEPS. (2013). LEY DE LA ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA . En *INSTITUTO NACIONAL DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA* (pág. 2). Quito.
- IESS. (2017). *Informativo General sobre prestaciones del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social*. Quito: Folleto Informativo.

ANEXO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA
Entrevista a los empleados

Objetivo: conocer las opiniones de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA” acerca de su desempeño.

- 1.- ¿Cómo considera usted el servicio que se brinda a los socios o clientes?

- 2.- ¿Cómo es el trato de ustedes hacia las personas que solicitan un tipo de atención o servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “SAN JOSE LTDA”?

- 3.- ¿El cliente o socio siente que es tratado con amabilidad, respeto y cortesía por parte de ustedes?

- 4.- ¿Cuando un cliente requiere una atención o servicio es resultado su problema?

- 5.- ¿La atención por parte del departamento cumplió con las expectativas del cliente?