UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - OCTUBRE 2018

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

FACTORES QUE AFECTAN LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ LIMITADA, AGENCIA VENTANAS

EGRESADA:

Gabriela Abigail Montoya Padilla

TUTORA:

Ing. Wendy Lorena Ocampo Ulloa, MAE.

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

La cooperativa de ahorro y crédito San José promueve desarrollo económico a sus socios y clientes a través de productos y servicios con responsabilidad social. La cual tiene su matriz en San José de Chimbo y las agencias operativas en Guaranda, Chillanes, San Miguel, Montalvo, Ventanas Y Quito.

La entidad donde se desarrolla el caso de estudio está ubicada en el cantón Ventanas provincia de Los Ríos, en las calles 9 de octubre entre Velasco Ibarra y 28 de mayo la misma cuenta con 16 colaboradores teniendo como jefa operativa a la ingeniera Guísela Campuzano Ledesma.

El estudio de caso se relaciona con la línea de investigación modelo de gestión administrativa, porque la atención al cliente está encaminada en el proceso administrativo de la institución, con esta técnica se valora el rendimiento de cada uno de los integrantes de la entidad, mejorando las falencias y promoviendo el desarrollo laboral dentro de la empresa con el fin de optimizar la eficacia y eficiencia, en los procesos realizados orientados al éxito de la institución.

El método que se utilizó en la realización del estudio de caso es el método inductivo, con la acumulación de datos que afirmen las razones por la que, la atención al cliente es deficiente y examinar los resultados obtenidos que permitirá inducir conclusiones para este tema y conocer la objetividad de la misma, además se utilizó las técnicas entrevista y encuestas.

DESARROLLO

La cooperativa de ahorro y crédito San José limitada se encuentra ubicada en el cantón San José de Chimbo (oficina matriz), operando a través de las 6 sucursales. La Coac San José fue constituida legalmente el 10 de diciembre de 1964, mediante acuerdo ministerial No. 2752. Se encuentra bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros y está facultada a otorgar servicios de ahorro y crédito a sus asociados.

El presente estudio de caso se enfoca en los factores que afecta la atención al cliente, de la cooperativa de ahorro y crédito San José limitada agencia Ventanas, la cual está ubicada en las calles 9 de octubre, entre Velasco Ibarra y 28 de mayo, cuenta actualmente con 16 colaboradores distribuidos de una manera estratégicamente en las distintas áreas de la institución.

Los productos que brinda están divididos en dos segmentos captación y colocación. Dentro del segmento de captación cuenta con: ahorro a la vista, ahorrando ando, cuenta sueñitos, multiahorros y depósitos a plazo fijo y en los de colocación tiene los crédito de consumo, micro crédito y crédito de vivienda.

Los servicios que dispone son: pago de remesas, pago del bono de desarrollo humano, pago tarjetas de crédito, pago de CNEL los Ríos y Bolívar entre otras transacciones que se pueden hacer uso. Con los productos y servicios financieros la cooperativa contribuye con el progreso y bienestar de las familias ecuatorianas.

La deficiente gestión administrativa de la cooperativa de ahorro y crédito San José, al no seguir un proceso adecuado en la administración de recursos humanos, materiales y de servicios, donde la jefa operativa, es la encargada de revisar los procesos de todas las labores, teniendo sobre carga de trabajo al no poder desempeñar todas las funciones que son asignada por la oficina de matriz, el desarrollo de las actividades no se cumplan de mejor manera.

Según BACHENHEIMER (2016), define a la gestión administrativa como "el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección, administración y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, en su capacidad corporativa". (pág. 07)

La institución financiera no lleva una gestión administrativa adecuada, en sus procesos de atención al cliente, presentan grandes consecuencias que afecta al funcionamiento de la cooperativa, por las continuas quejas que realizan los usuarios que adquieren el servicio, esto se da por parte de los colaboradores, que no llevan en conjunto, un mismo proceso de atención, la cual presenta disminución de la productividad.

Se evidencia la impuntualidad por parte de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda., al llegar tarde a realizar sus labores, este factor repercute en la atención al cliente, el mismo que realiza visitas a la institución, teniendo que esperar al colaborador por no encontrarse en su sitio de trabajo, para ser atendido, cuando este tiene la obligación de estar en la oficina antes de la atención al público, que con normalidad es a las 08:00 AM y listo para brindar el servicio.

La puntualidad es la filosofía de la vida basada en una disciplina positiva y respeto a los horarios, citas y los compromisos contraídos todos los días, en todo momento. Es la disciplina que se adquiere cuando se ha aprendido y concientizado a medir y controlar el tiempo, tanto en la hora de llegada a un lugar, como en el cumplimiento de un trabajo en el tiempo convenido. (Martínez Rodríguez, 2016, pág. 22)

La impuntualidad origina que los usuarios de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. No estén conforme con el servicio que están adquiriendo causando molestias por razones de espera a los colaboradores ocasionando también el incumplimiento de las metas propuesta por la jefa operativa la impuntualidad se ha convertido en cultura de la empresa siendo repetitivo por los empleados cada semana, este problema se da por las escasas capacitaciones que estos reciben por parte de los jefes de alto mando, donde sus actitudes personales y labores negativas disminuyen para desempeñar cada una de sus funciones con dedicación y esfuerzo.

El ausentismo por parte de los colaboradores es otro factor que gira en torno a la problemática que surgen dentro de la entidad en horas laborables es observado constantemente por los clientes que son citados varias veces por los mismos colaboradores de la institución por alguna transacción solicitada con anterioridad donde tienen que esperar entre 20 a 30 minutos para ser atendidos.

Según (Chávez Carrillo, 2015) el ausentismo suele darse usualmente en los empleados con baja satisfacción y poco compromiso. Es más frecuente que ocurran los fines de semana.

También ocurre por causas inevitables de enfermedad. Para su manejo, una de las estrategias más usadas es el banco de ausencias con goce de sueldo, en el que se acumulan los descansos trabajados, días festivos y vacaciones, de manera que el trabajador pueda utilizar esos días cuando requiera faltar. Otra forma es el pago sano contra enfermedad, en el que se otorga un incentivo al personal que no tenga ningún permiso por enfermedad o falta de otra índole. (p.19)

El ausentismo se produce por la ausencia de estímulo creando así la tardanza en el proceso y de esta forma se presentan los reclamos, que dificultan las funciones en el cargo al mismo tiempo una baja en el rendimiento de la organización, y en el grado de calidad en la prestación del servicio, sintiendo la inconformidad del servicio comentado por los usuarios de la organización.

Existe el trato preferencial dentro de la cooperativa de ahorro y crédito San José Ltda. Agencia Ventanas por parte de los colaboradores esto se observa en la entidad ya que los funcionarios ayudan a sus amigos, familiares o conocidos a brindarles el servicio a ellos sin importar que haya clientes antes esperando mucho tiempo para ser atendido.

Según (Regalado, 2015) afirma que "Como cliente preferente uno se siente reconocido, halagado, diferente. ¿A quién no le gustaría evitarse la cola que hacen los mortales? ¿O tener una mejor ubicación o, simplemente, recibir mayores beneficios?".

El trato preferencial causa que los usuarios se quejen por el servicio, motivo por el cual han esperado para ser atendidos, conforme van llegando a adquirir la atención que ellos merecen,

ocasionando gestos inadecuados, susurros de enojos hasta incluso abandonan la fila de espera, a comentarle al colaborador porque atiende a las personas que llegan después de ellos en otras ocasiones le informan a la jefa de la institución de lo sucedido originándose conflictos los cuales retrasan las labores y no cumplen los objetivos propuestos.

Las relaciones personales dentro de la institución financiera no son las adecuadas en cuanto al trato a clientes siendo la mayor parte de estos adultos los cuales tienden a no escuchar con normalidad o no retienen la información de forma pertinente por estas razones sus visitan son repetitivas para obtener información que ya fue asignada con anterioridad, esto trae consigo que el colaborador brinde una atención indecible, también las relaciones entre los colaboradores no son aceptables por la falta de comunicación para facilitar la labor.

Según (Lira Mejía , 2013) las relaciones se utilizan para crear, mantener y mejorar la imagen de una persona o de las organizaciones y sus productos ante los clientes, y la comunidad en general. Es la imagen una carta de presentación de una persona, empresa o Institución. (p 45)

Las relaciones personales provoca que el colaborador este enojado y por ende no realice sus actividades laborales de mejor manera transmitiendo un estado de ánimo negativo, donde el cliente se sienta insatisfecho por el servicio adquirido por consiguiente se lleva una inapropiada imagen de la institución financiera, las relaciones entre los colaboradores despierta conflictos laborales.

El compromiso laboral es otro factor que afecta la atención al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito San José donde los colaboradores brindan un servicio inadecuado, al momento de realizar sus actividades laborales, la escasa organización en los documentos de los usuarios que se encuentran archivados, estos tienen una secuencia de números el cuál no es respetado por los colaboradores, quienes para evitar la búsqueda dejan la carpeta en el lugar inadecuado, haciendo el trabajo más intenso para toda la organización.

Para (Peralta, 2013, pág. 15) el concepto de compromiso laboral se identifica en las empresas como un vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo.

La carencia de compromiso laboral ocasiona que el colaborador acumule sus actividades, se retrase al momento de atender a los usuarios de la institución financiera, por motivos de no seguir un orden en la documentación, para facilitar el acceso a las carpetas, esto causa molestias en los usuarios ya que no realizan la transacción en el tiempo estipulado lo que genera la insatisfacción en el servicio adquirido.

El estado de ánimo en los colaboradores también repercuten en la atención al cliente la escasez de este atributo en la cooperativa de ahorro y crédito San José provoca que este realice de la manera inesperada sus labores al mostrar sus preocupaciones en su sitio de trabajo o no realice conforme su labor y no cumpla sus objetivos propuesto.

Para La directora de la Asociación Brasileña de Recursos Humanos de Rio de Janeiro Esteves (2016,) menciona que el “Tener un buen estado de ánimo es importante principalmente para quien desempeña un cargo de liderazgo, pues ayuda a mantener un ambiente relajado y fortalece su papel de conducción frente al equipo”. (pág. 02)

Este estado de ánimo ocasiona que los colaboradores de la institución se encuentren mayor parte concentrados en su vida personal que en su trabajo , es decir funcionarios que no están orientados al compromiso con los usuarios y tengan enfrentamientos o incluso no realice de una mejor manera las tareas dada por su jefa operativa además provoca que los usuarios comenten con sus amigos, conocidos e individuos sobre el trato recibido, dándole imagen inesperada a la institución sobre los percances que se presenta a menudo.

El defectuoso clima organizacional dentro de la institucion financiera donde los colaboradores desempeñan su labor, la ausencia del vinculo con todos los que conforman la organización, ha llegado incluso al aislanmmiento, por la falta de comunicacion sistiendose solo y llegando a descofiar de su entorno y de la organización, las condiones fisicas que estos poseen no ayudan al funcionamiento eficiente de la cooperativa de ahorro y credito.

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que

puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización. (Garcia & Ibarra , 2013, pág. 01)

El inadecuado clima organizacional en la cooperativa de ahorro y crédito, por razones que tanto el jefe y los colaboradores, no están desempeñando sus funciones de la mejor manera, en cuanto a la atención al cliente, por un lado con la jefa esta debe tomar con más responsabilidad las labores que le son asignadas en su cargo, y esto impide a que ellos ejerzan la actividad de una forma efectiva causando retrasos, todos estos efectos muestran al cliente una deficiente presentación de los servicios y no cumplen con las expectativas y objetivos establecidos por la organización.

La atención al usuario a través de llamadas telefónicas por reactivación de cuentas o cancelación de la misma, esta es otorgada a los colaboradores de las distintas áreas e incluso al personal de limpieza, que efectúe esta actividad, lo cual le proporcionan nomina con una cantidad mínima de socios, para que realicen las llamadas telefónica, lo que es inapropiado esta labor que le es asignada a ellos, cuando este debe desempeñar otras actividades en su área donde debe existir la persona encargada a la atención al cliente.

La atención telefónica dentro de la empresa es importante por; es la primera impresión que se da al cliente es un medio de comunicación de gran importancia para consolidar y potenciar una imagen determinada, ya que es de difusión frecuente, rápida y continua permite implantar atributos de la imagen de forma consistente, deliberada y controlada tiene un valor estratégico,

ya que se la relaciona con el posicionamiento de la empresa. (Manual de Excelencia Telefónica, 2013, pág. 01)

La atención al usuario debe ser siempre la mejor para atraer más clientes lo que es indispensable para la empresa para que esta funcione y crezca brindando un servicio excelente para aquello contar con el personal adecuado para cada labor es lo esencial, pero en la institución financiera no se tiene control en lo que es la realización de llamadas ocasionando retraso en las funciones de los colaboradores por cumplir con lo asignado como son las nóminas para realizar las llamadas telefónicas esto en primera instancia provoca una deficiente administración en las labores.

El supervisor no llevar una inspección constante en servicio que presta la entidad esto causa en los que conforman la empresa y en especial aquellas que se relacionan directamente con el usuario brindando una atención pésima que por falta del control constante en las actividades que cada uno desempeña y más aún causa la pérdida en el tiempo estipulado para cada cliente.

Se espera del Supervisor una visualización y asunción personal de su actividad como una profesión, y un ejercicio altamente profesional en el desempeño de todos los ámbitos de su función, abarcando esto tanto los aspectos técnicos y tecnológicos como los conductuales y los ético-morales inherentes al mismo, con estricto apego a las normas técnicas y tecnológicas, las buenas prácticas y los principios y preceptos éticos pertinentes. Especialmente, se espera la capacidad de demostrar, entrenar, enseñar, educar y contribuir al desempeño superior, desde su propia práctica previa y excelente de las funciones que sus supervisados desempeñan, y la de

desarrollarlos a partir de una supervisión apegada a los procedimientos tecnológicos, y al mismo tiempo, creativa e innovadora en función de las necesidades de cada ser humano atendido por él. (Estrada, 2016, pág. 08)

La supervisión deficiente trae como efecto en la atención al usuario ya está hace que se obtenga más gastos de recursos como es el tiempo, originando una incompleta atención por las distintas visitas que se presenta en la cooperativa con constancia, también provoca que los colaboradores no realicen sus trabajos propuesto por la jefa operativa y disminuyendo el desempeño hacia sus labores.

La comunicación en la institución tiene entre otros fines, satisfacer más al usuario y hacerlo más productivo en sus actividades para llegar a este fin, el colaborador debe ser comprendido más ampliamente observar que lo frustra y conocer los factores que se relacionan con su empleo, la productividad y la satisfacción para realizar de una forma más convincente para dejar claro todo lo relacionado con la institución y clientes.

Las comunicaciones dentro de la organización deben estar enmarcadas dentro de los parámetros de la responsabilidad; por lo que se deben asumir criterios y objetivos en el momento de exponer una idea, dar instrucciones, solicitar determinada acción o simplemente informar, dado que el efecto intrínseco y complejo de la comunicación se pierda o desvirtúa cuando es contemporánea. (Segredo Pérez, 2016, pág. 33)

La deficiente comunicación entre los que conforman la entidad ocasiona directamente malos entendidos en cuanto a la información de los servicios y productos que la institución ofrece, la jefa operativa no da indicaciones a los empleados sobre qué debe hacer mejor, donde los planes estructurados no son los esperados cuando se obtiene los resultados lo que genera controversias, problemas entre las personas de los departamentos, también tae estragos en las metas de la empresa.

La carencia del personal que es encargado de la gestión de talento humano en las instalaciones de la cooperativa de ahorro y crédito San José para la realización de las labores de la manera más apropiada, no se hace las debidas revisiones en cuanto a los cambios tecnológicos, que se presentan constante en la institución, influye ya que este realiza las visitas entre cada 15 a 30 días de su lugar de permanencia como es de la oficina de matriz de la cooperativa ubicada en la provincia de bolívar en San José de chimbo haciendo que el personal no este actualizado en lo nuevos cambio s que esta realice.

La gestión de talento humano requiere reclutar, seleccionar, orientar, recompensar, desarrollar, auditar y dar seguimiento a la personas, además formar una base de datos confiable para la toma de decisiones, que la gente se sienta comprometida con la empresa y sentido de pertinencia, solo de esta forma se lograra la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos organizativos las empresas necesitan aprender a:

- Desprenderse del temor que le produce lo desconocido.
- Romper paradigmas y empezar por el cambio interiormente.
- Innovar constantemente.

- Comprender la realidad y enfrentar el futuro.
- Entender el negocio, la misión, la visión de la empresa. (Vallejo Chávez, 2016, pág. 16)

La cooperativa de ahorro y crédito carece de Talento humano donde este equipo indispensable para facilitar los procedimientos, ocasionando en el desempeño laboral y en la productividad un bajo rendimiento, la cual causa que no haya la adecuada captación, desarrollo, retención, mejora y transmisión de la información.

Se evidencia en la cooperativa de ahorro y crédito que el personal que labora en la empresa carece de motivación, ocasionando que las labores diarias no sea de todo satisfactorio, debido a múltiples acontecimientos presentados en los últimos años, los directivos no motivan al personal con capacitaciones necesarias y actualizadas en los temas relacionados a los puestos de trabajo, como relaciones humanas y atención al cliente, preparaciones que ayudaran a los empleados a brindar un excelente servicio.

Motivación es la sensación o energía que impulsa a las empresas a actuar en una dirección determinada actualmente considerada en dos sentidos como fuerza que conduce a un sujeto a desarrollar un determinado tipo de conducta o como procesos que dan cuenta de la intensidad de los esfuerzos necesarios por un individuo para lograr una meta. (Pelayo, 2015, pág. 02)

La deficiente motivación en la entidad financiera trasciende al hecho de que el desempeño laboral se vuelva tedioso entre los empleados, teniendo como consecuencia que las actividades

laborales sean monótonas, estableciendo un ambiente laboral no propicio para los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito San José.

En las constantes auditorias que se realizan en la cooperativa para hacer los controles en las labores realizadas y en cuanto a los archivos que estén en su totalidad en correctas condiciones para constancia de los datos enviados a la matriz esto influye de uno u otra manera en la atención al usuario ya que el colaborador se encuentra forzado por las autoridades, no desarrollan sus actividades y tienen esperando a los clientes por estar pendientes si tienen sus documentos en orden haciendo revisiones de los archivos y dejando en espera la labor que estaba desempeñando.

La auditoría es un sistema de información, y como tal está encargada del registro, la elaboración y la comunicación de información, fundamentalmente de naturaleza económica financiera, respecto a una entidad que requieren sus usuarios para la adopción racional de decisiones en el ámbito de las actividades económicas. (Alcarria, 2013, pág. 12)

Las auditorías provocan que los colaboradores estén inquietos al momento de brindar el servicio y esto repercute en la atención por motivos que este se siente presionado por las personas que están haciendo el control de las actividades realizadas en los meses pasado hasta la actualidad como las nóminas de los clientes que a veces no llevan el debido orden provocando demoras en la atención a los clientes trayendo consigo observaciones de parte del jefe de área.

CONCLUSIONES

La atención al cliente es la carta de presentación dentro de la organización, es un pilar fundamental para que la empresa sobresalga, se podría decir que es la razón de ser de la empresa, los problemas que se presentan en la organización, en cuanto la atención al cliente, esto afecta negativamente a la organización.

Se concluye que la cooperativa de ahorro y crédito San José, posee un modelo de gestión administrativa deficiente, debido a que al elaborar sus actividades de planificación, han afectado absolutamente a la organización, manifestándose en los resultados obtenidos al no seguir un solo proceso.

Se observó un bajo nivel de comunicación en las diferentes áreas, iniciando por la área operativa, porque no existe una complementación entre los empleados de los distintos departamentos, para que trabajen de forma conjunta en la toma decisión de la empresa, para su correcta aplicación y mejorar su funcionamiento.

No existe la presencia de estímulos, entre los colaboradores que brindan sus servicios dentro de la entidad, trayendo como efecto el deterioro del equipo de trabajo y a su vez creando un ambiente tenso y de desmotivación a la hora de ejecutar sus actividades.

Bibliografía

Lira Mejía , M. (2013). *¿CÓMO PUEDO MEJORAR EL SERVICIO A CLIENTE?* México: Cámara Nacional de Industria.

Alcarria, J. (2013). *Introduccion a la Contabiidad.* Castellón de la Plana-España: Publicacions de la Universitat Jaume I .

BACHENHEIMER, H. (13 de Diciembre de 2016). *Definicion de términos:Administración de empresas.* Obtenido de suimweb/ARCHIVOS/BIBLIOGRAFÍA%20COMPLEMENTARIA/OTRA%20BIBLIOGRAFÍA/GLOSARIO%20ECONOMÍA%20Y%20ADMINISTRACIÓN.PDF

Botero, L. (2 de Agosto de 2013). *Dinero*. Obtenido de /www.dinero.com/opinion/opinion-on-line/articulo/protocolos-servicio-exigencia-del-nuevo-marketing/100433

Chávez Carrillo, C. (2015). *Diccionario de recursos humanos: Técnicas Organizacionales y Teorías Administrativas.* Argentina: Editorial Brujas.

Esteves , M. (2016). *Importancia del Buen Estado de Ánimo.* Rio de Janeiro: La directora de la Asociación Brasileña de Recursos Humanos.

Estrada, V. (24 de Abril de 2016). Obtenido de profesorestrada.pro/supervisión-y-supervisores-definiciones-enfoques-propuestas-cb69ba5d31df

Garcia, M., & Ibarra , L. (20 de 02 de 2013). *Eumed.net.* Obtenido de http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

Manual de Excelencia Telefónica. (05 de Octubre de 2013). *Scribd.* Obtenido de es.scribd.com/presentation/173670274/Manual-de-atencion-telefonica

Martínez Rodríguez, F. (2016). *La transformación gerencial.* México: Grupo Editorial Patria.

Pelayo, J. (06 de Mayo de 2015). Obtenido de file:///C:/Users/Dario/Downloads/La%20motivaci%C3%B3n%20laboral.pdf

Peralta, C. (2013). *El compromiso laboral: discursos en la organización.* Barranquilla Colombia: Pepsic. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/213/21301905.pdf

Regalado, O. (26 de Julio de 2015). *Conexionesan*. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/conexion/bloggers/hablando-de-servicios/2010/07/somos-realmente-clientes-preferentes/

Segredo Pérez, M. (2016). *Comunicación Organizacional.* La Habana: Boyeros.

Vallejo Chávez, L. (2016). *Gestión del Talento Humano.* Riobamba-Ecuador: La Caracola.

ANEXOS 1

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Entrevista a la jefa operativa de la cooperativa de ahorro y crédito San José

1. **¿Cuantos usuarios activos tiene la institución financiera?**

2. **¿Cómo considera el servicio que brinda los colaboradores en el área de atención al cliente?**

3. **¿Cuáles son los factores que más afecta la atención al cliente?**

4. **¿Recibe quejas por parte de los usuarios sobre la atención prestada?**

5. **¿Recibe motivación por parte de jefe de área? ¿En qué forma?**

ANEXO2

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

Encuestas a los usuarios de la cooperativa de ahorro y crédito San José

1. **¿Desde cuándo es socio de la institución?**
   a) **Menos de 1 año** ☐
   b) **1-3años** ☐
   c) **4-6años** ☐
   d) **Más de 6 años** ☐
2. **¿Cómo considera Ud. la atención que recibe de los colaboradores?**
   a) **Deficiente** ☐
   b) **Eficiente** ☐
3. **¿Que no le gusta de la atención brindada?**
   a) **Información incompleta** ☐
   b) **Tiempo de espera** ☐
   c) **Otros** ☐
4. **¿Ha presentado quejas al jefe operativo por la atención?**
   a) **Si** ☐
   b) **No** ☐
   c) **Nunca** ☐
5. **¿Cómo califica el estado de ánimo de los colaboradores cuando visita la institución?**
   a) **Excelente** ☐
   b) **Regular** ☐
   c) **Deficiente** ☐