

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**“PLAN DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
GESTIÓN DE RECAUDACIÓN EN LA COOPERATIVA DE
AHORRO Y CRÉDITO SOLIDARIA, AGENCIA EL CORAZÓN
DEL CANTÓN PANGUA”**

AUTORA:

SHIRLEY THALIA ZAMORA PEÑA

TUTOR:

PHD. RODRÍGUEZ AYALA LUIS RICARDO

Guayaquil - Ecuador

2018



DEDICATORIA

El presente trabajo de Investigación, quiero dedicarlo principalmente a mi madre y hermanas por el apoyo tanto emocional como económico, para dar por terminado este trabajo con éxito. Las mismas que estuvieron a mi lado siempre, ayudándome moralmente para culminar con éxito mi meta académica.

A mi esposo por la ayuda y apoyo dado en todo momento, desde los inicios de esta travesía educativa, hasta ahora que es el final de la misma.

Shirley Thalia Zamora Peña



AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y estar en cada paso que doy, fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y haber puesto en mi camino a personas que han sido el mayor soporte y compañía en este lapso de estudio.

Al Instituto Tecnológico Bolivariano por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

También agradecer al tutor Rodríguez Ayala Luis Ricardo, a los profesores que han aportado con un granito de arena a la formación, son muchas personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les agradezco por su amistad, consejos, ánimos y compañía en esos momentos difíciles de la carrera.

Shirley Thalia Zamora Peña

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT:	xii
CAPÍTULO I.....	2
EL PROBLEMA	2
1. Planteamiento del Problema	2
1.1 Ubicación del problema en el contexto.....	2
1.2 Situación conflicto.....	4
CAPÍTULO II.....	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes históricos.....	9
2.2 Antecedentes referenciales.....	10
2.3 Fundamentación Legal	12
2.4 Variables de la Investigación	14
2.5 Definiciones conceptuales	15
CAPÍTULO III.....	17
METODOLOGÍA.....	17
3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	17
3.1.1 Nombres completos de la entidad:.....	17
3.1.2 Fecha de aprobación:	17

3.1.3 Misión:	17
3.1.4 Visión:.....	17
3.1.5 Organigrama estructural:	18
3.1.6 Principales servicios de la cooperativa:.....	18
3.1.7 Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria:	19
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.	19
3.2.1 Tipos de investigación	19
3.2.1.1 Descriptiva	19
3.2.1.2 Exploratoria.....	20
3.2.1.3 Correlacional.....	20
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.	20
3.3.1 Población:.....	20
3.3.2 Muestra:.....	21
3.4 PROCEDIMIENTO O PASOS A SEGUIR EN LA INVESTIGACIÓN	22
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.	23
3.5.1 Instrumento de la observación.	23
3.5.2 Instrumento de la encuesta.....	23
3.5.3 Instrumento Bibliográfico.....	24
3.6 FORMATO DE ENCUESTA.....	25
CAPÍTULO IV	29
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	29
4.1 Interpretación de los datos.....	29
4.2 Análisis general de las encuestas	40
4.3 Problemas del área de recaudación y atención al cliente.....	41
4.4 Plan de mejora para la Cooperativa Solidaria	42
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES	45
BIBLIOGRAFÍA.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de Cooperativa de la Cooperativa Solidaria	18
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Planilla de trabajadores de la cooperativa	19
Tabla 2. Población a encuestar.....	21
Tabla 3. Técnicas de investigación	23
Tabla 4. Edad de los encuestados.....	30
Tabla 5. Sexo de los encuestados	31
Tabla 6. Ciudadanía de los encuestados	32
Tabla 7. Frecuencia de uso de los servicios de la cooperativa.....	33
Tabla 8. Calificación del servicio y atención de la cooperativa.....	34
Tabla 9. Tipo de atención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito	35
Tabla 10. Asesoramiento y calidad de información	36
Tabla 11. Personal de recaudación está capacitado.....	37
Tabla 12. Mejorar la calidad de servicio en la cooperativa	38
Tabla 13. Recomendaría la Cooperativa de Ahorro y Crédito	39
Tabla 14. Recomendaría la Cooperativa de Ahorro y Crédito	39
Tabla 8. Plan de mejora para el área de recaudación y atención al cliente.....	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Edad de los encuestados	30
Gráfico 2. Sexo de los encuestados.....	31
Gráfico 3. Ciudadanía de los encuestados.....	32
Gráfico 4. Frecuencia de uso de los servicios de la cooperativa	33
Gráfico 5. Calificación del servicio y atención de la cooperativa	34
Gráfico 6 Tipo de atención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.....	35
Gráfico 7. Asesoramiento y calidad de información	36
Gráfico 8. Personal de recaudación está capacitado	37
Gráfico 9. Mejorar la calidad de servicio en la cooperativa	38



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

“Plan de mejora de la atención al cliente en la gestión de recaudación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria, agencia el Corazón del cantón Pangua”.

Autora: Shirley Thalia Zamora Peña

Tutor: PhD. Rodríguez Ayala Luis

RESUMEN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda, agencia “El Corazón”, dedicada a ofrecer servicios financieros y recaudación de servicios básicos, el siguiente trabajo de investigación se basa en el mejoramiento de la atención a los clientes de la cooperativa, con el objetivo de determinar las causas que afectan los procesos de atención al cliente, por parte del talento humano que labora en la misma. El propósito de la investigación estuvo orientado a conocer la satisfacción actual de los clientes, para así proponer que la entidad financiera busque mejorar sus servicios y atención, el estudio se fundamentó en los aspectos teóricos sobre la gestión de recaudación y atención al cliente. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptiva, exploratoria y correlacional. El análisis documental fue la técnica de encuesta, observatoria y bibliográfica utilizada como aplicación de metodología, la conclusión más relevante a la que se llegó fue aplicar estrategias para mejorar la atención al cliente y priorizarse en el mismo para tener la fidelidad de los usuarios. Se propuso como alternativa de solución una capacitación al personal que labora en la cooperativa principalmente del área de recaudación.

Atención al cliente

Recaudación

Servicio



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

THEME:

" Improvement plan for customer service in the collection management in the Cooperativa de Ahorro y Credito Solidaria, agency el Corazón del cantón Pangua ".

Author: Shirley Thalia Zamora Peña

Advisor: PhD. Rodríguez Ayala Luis

ABSTRACT:

The Cooperativa de Ahorro y Credito Solidaria Ltda, agency "El Corazón", dedicated to offer financial services and collection of basic services, the research work is based on the improvement of customer service of the cooperative, with the objective of determining the causes that affect the processes of customer service, by the human talent that works in it. The purpose of the investigation was oriented to know the current satisfaction of the clients, in order to propose that the financial institution seeks to improve its services and attention, the study was based on the theoretical aspects of the collection management and customer service. The types of research used were descriptive, exploratory and correlational. The documentary analysis was the technique of survey, observatory and bibliography used as a methodology application, the most relevant conclusion that was reached was to apply strategies to improve customer service and prioritize in order to have the fidelity of the users. A training solution was proposed to the personnel working in the cooperative, mainly in the area of collection.

Customer Support

Collection

Service

CAPÍTULO

1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1. Planteamiento del Problema.

1.1 Ubicación del problema en el contexto.

El desarrollo actual de las cooperativas de ahorro y crédito en el país, hace que cada día se necesite de herramientas eficientes, eficaces y efectivas para controlar su situación financiera, administrativa y de servicios con el fin de alcanzar niveles altos de competitividad y productividad, por ello es imprescindible un adecuado control interno que reflejará las expectativas internas y externas en el mejoramiento continuo de los servicios que brindan las cooperativas.

“La adquisición de un bien o servicio también responde a elementos afectivos o emotivos que, en conjunción al comprar un bien o servicio generan lazos afectivos con la empresa; que determinan el comportamiento del consumidor” (Sánchez Fernández, Swinnen, & Iniesta Bonillo, 2013). Por lo que es importante conocer el nivel de satisfacción de los clientes o usuarios ya que las instituciones financieras dependen de cuan conforme queden los usuarios una vez hayan utilizado los servicios financieros para su desarrollo y crecimiento.

Hoy en día, en cualquier sector a nivel del mercado mundial, el cliente exige ser escuchado, comprendido y reconocido. Sólo a través de la calidad, las empresas podrán estar preparadas para satisfacer estas exigencias e incluso para superar las expectativas del cliente, única vía para que cada una de ellas resulte realmente competitiva en el mercado.

La calidad de servicio juega un papel muy importante en el desarrollo y mantenimiento de la fidelidad y satisfacción del cliente; y esto permite a la organización mantenerlo de manera que asegure la rentabilidad de la inversión inicial de captación, desarrollo del producto y prestación del servicio, por este motivo la calidad del servicio y atención al cliente debe ser considerado como las actividades estratégicas básicas de la empresa.

Un ejemplo muy claro es que “Dentro de las organizaciones del sector servicios, las entidades de cuentas ahorristas son quizás unas de las más interesadas en la captación de nuevos clientes por la empresa” (Mejías Acosta & Manrique-Chirkova, 2011). Los autores expresan que estas empresas de servicios financieros experimentan un gran crecimiento, fundamentada en la demanda del mercado en que se desenvuelven las expectativas y necesidades que tienen los clientes; esto se llega a conocer mediante la determinación del nivel de satisfacción que obtuvo el usuario en su relación con la prestada por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria.

La administración de los recursos humanos, es una de las herramientas más importante para administrar el personal dentro de una organización, ya que la misma permite establecer los pasos y procedimientos necesarios para atraer, seleccionar y contratar personas competitivas para ocupar una vacante dentro de la institución.

La escasa capacitación al personal de atención al cliente es una de las razones que afecta a la organización la que genera una debilidad al empleado que es importante la definición de las funciones, deberes y responsabilidades del puesto como también la identificación de los perfiles competitivos que esta requiere, con el propósito de alcanzar eficiencia en el desempeño, ya que de ella depende el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización (Segura Castro, 2014).

Por ello, es necesario contar con una estrategia de negocio la cual debe incluir la responsabilidad de que los gerentes y supervisores desarrollen sus subalternos inmediatos. Las divisiones dentro de la compañía deben compartir abiertamente la información con otros departamentos para que los empleados logren el conocimiento de los objetivos de organización en su totalidad.

1.2 Situación conflicto.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda., agencia “El Corazón” presenta un elevado déficit en el servicio de atención al cliente, ya que no cuenta con un enfoque que priorice la seguridad, la confianza y el buen trato que se debe dar al usuario, esta cooperativa se basa en el poder de su ingreso económico satisfactorio para su bolsillo sin darse cuenta que el beneficio debe ser para todos los interesados teniendo en cuenta al usuario que tiene la oportunidad de exigir calidad en el servicio.

Entre las consecuencias que presenta:

- Falta de capacitación al personal.
- Insatisfacción de los usuarios.
- Demanda de usuarios disminuida

Si no se toma en cuenta el elemento principal que es el cliente y por el cual existe el servicio, la empresa no podrá ampliar su capacidad de servicio provocando una falta de recursos económicos considerables.

1.3 Antecedentes.

A continuación, se explican los problemas actuales a resolver en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria agencia Ltda., “El Corazón:

1. Falta de capacitación para el personal que labora en la institución.

Se debe contratar profesionales especializados en Cooperativismo para que asesoren al personal de trabajo en temas relacionados al: estudio de mercado, constitución de cooperativismo, elaboración de estatutos, elaboración del régimen de crédito, elaboración del proceso de crédito, etc.

2. Déficit de personal en el área de crédito y recaudación.

En la actualidad se ha podido notar la falta de personal capacitado, tanto para la recaudación como para el área de crédito; por ello se tendría que mejorar sus debilidades con la finalidad de brindar un mejor servicio a los clientes de la cooperativa.

3. Inexperiencia en el personal de recaudación.

La cooperativa no cuenta con una administración adecuada partiendo de esta como base fundamental para el desarrollo de la misma, conllevándola a la insatisfacción del usuario; debido a la falta de capacitación que la cooperativa no brinda al personal de trabajo.

1.4 Formulación del problema.

¿Qué incidencia tiene la atención al cliente en la gestión de recaudación en la Cooperativa de ahorro y Crédito Solidaria Agencia El Corazón, cantón Pangua en el año 2018?

1.5 Delimitación del Problema.

Tema: Plan de mejora en la atención al cliente en su gestión de recaudación en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito Solidaria.

País: Ecuador.

Provincia: Cotopaxi.

Cantón: Pangua.

Campo: Administración.

Área: Atención al cliente y recaudación.

Aspecto: Atención al cliente y gestión de recaudación.

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General:

- Realizar un plan de mejora en la atención al cliente para una mejor gestión de recaudación y buen servicio en la Cooperativa Solidaria.

1.6.2 Objetivos Específico:

- Diagnosticar la satisfacción de los clientes con respecto a la calidad del servicio de recaudación en la Cooperativa Solidaria.
- Detallar cada uno de los problemas existentes después del diagnóstico realizado a los clientes.
- Proponer un plan de estrategias para mejorar la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda., agencia el Corazón.

1.7 Justificación e interpretación

El objetivo del presente trabajo investigativo es mejorar la atención del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria, debido a que durante los últimos años dentro del proceso de globalización la cooperativa no ha priorizado a los clientes como pilar fundamental para el logro de los objetivos planteados que es ser una de las entidades financieras que lidere los mercados en el área de recaudación y servicios, manteniendo así una fluidez de clientes altas y generando mayor rentabilidad.

Esto les ha afectado puesto que los usuarios de hoy en día cada vez son más críticos con la calidad de los servicios obtenidos, mostrando la necesidad de que la organización afronte nuevos retos; esto se debe a que en el cantón Pangua existe competencia en la prestación del servicio de recaudación (servicio a estudiar en el proyecto).

El problema actual de la Cooperativa Solidaria es la mala atención al cliente, esta es una necesidad que demanda la cooperativa, el contar con un control interno eficiente le permitirá competir institucionalmente y alcanzar altos niveles de crecimiento y productividad en pos del buen servicio al cliente. El beneficio metodológico del estudio actual está en la aplicación de las técnicas investigativas como es la descriptiva, correlacional y explicativa que nos ayudan en el desarrollo del proyecto de estudio.

Es de gran utilidad práctica para la obtención de buenos resultados y así poder combatir la insatisfacción de los clientes en Cooperativa de ahorro y crédito Solidaria, al evaluar de la satisfacción de la entidad financiera, se conocerán las valoraciones que hacen los clientes para resolver el problema en el área de recaudación. Con ello, se logrará adoptar estrategias mejores para recuperar a los clientes insatisfechos que han buscado otras organizaciones financieras por la falta de atención de la cooperativa.

CAPÍTULO

2

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos

A nivel internacional en sus inicios el concepto de calidad se refería solo al producto, y los recursos humanos se enfocaban solo en el personal. A través del tiempo estos términos han ido evolucionando y la calidad actualmente se ha ido fusionando con otras disciplinas. Se entiende entonces, que las empresas deben centrarse en proporcionar elevados niveles de calidad de servicio y ofrecer diferencias destacables respecto a la competencia. Esto ayudaría a superar las expectativas del cliente y conseguir una valoración más positiva que los establecimientos competidores (Moliner Velázquez & Berenguer Contrí, 2011).

A nivel regional la Calidad del Servicio era establecida como una variable que reflejaba la importancia que la institución le da, al tratar de lograr que el cliente este satisfecho con el servicio que recibe por parte del personal colaborador. Un cliente satisfecho es un cliente leal que está dispuesto a realizar comentarios positivos a otros clientes. Así pues, tanto la Calidad de Servicio como la Satisfacción del cliente son críticas para entender la prosperidad de la organización (Moliner Cantos, 2001).

A nivel local el Servicio al Cliente definitivamente ejerce supremacía para los clientes independiente de su cultura, religión, condición económica, edad, y demás variables; sin embargo, los gustos y preferencias de los clientes varían de acuerdo a las características individuales propias de su personalidad. Las empresas de servicios en la actualidad experimentaron un importante crecimiento, es por ello que se hace necesaria la evaluación de la satisfacción de los clientes y su relación con la calidad de servicio, a fin de conocer las necesidades de los mismos (Mejías Acosta & Manrique-Chirkova, 2011).

2.2 Antecedentes referenciales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria, agencia El Corazón ha ido evolucionando buscando mejorar como empresa; anteriormente venía atravesando por problemas como: la falta de un departamento especializado en recursos humanos, que ocasionaba la necesidad de tener un departamento que se preocupe de las materias relacionadas con las relaciones humanas dentro del marco de la organización empresarial. Por tanto, la cooperativa por su tamaño empresarial, creó un departamento de recursos humanos que permite: organizar, planificar, seleccionar y reclutar al talento humano.

Otro problema de los problemas existentes son los recursos destinados para el mejor desenvolvimiento de la institución financiera; hacía que las labores cotidianas no se realizaran adecuadamente, por la carencia de planificación en el presupuesto anual. Por esto y más la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria debe ir mejorando en forma permanente de acuerdo a las necesidades de los clientes, esta atención debe ser de calidad para así poder alcanzar los objetivos organizacionales.

A inicios del año 2009 nace la idea de formar una cooperativa, que dé solución a los requerimientos de la comunidad con créditos que se otorguen con facilidad y sin los trámites engorrosos que hacían desistir muchas veces a los clientes. En la ciudad de El corazón el 28 de Octubre del 2009 en las instalaciones de la actual cooperativa de ahorro y crédito, siendo las 15 horas se reúnen 13 socios que serían los primeros socios y por ende los socios fundadores, en dicha reunión realizan el Acta de Constitución de la cooperativa. Se nombró al Ing. Mauro Arellano como presidente, al Dr. Washington Amores como secretario y al Sr. Luis Troya como tesorero.

Se contrató temporalmente a estos profesionales especializados en Cooperativismo para que nos asesoren en temas como: estudio de mercado, constitución de cooperativismo, elaboración de estatutos, elaboración del régimen de crédito, elaboración del proceso de crédito, etc.

El 05 de octubre del año 2010 después de haber cumplido los requisitos establecidos por la ley de cooperativas el Ing. Mauro Arellano solicita a la Srta. Mónica Troya directora provincial del MIES autorice a quien corresponda constituir el trámite para la aprobación de Estatutos de la Pre-cooperativa de ahorro y crédito "SOLIDARIA" y a la vez se conceda personería jurídica. El 12 de Abril del 2011, se procede al registro de la directiva de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "SOLIDARIA" Ltda.

El 26 de Abril del 2011 se nombra como Gerente al Economista Samuel Zurita para que dirija por primera vez los destinos financieros de la Cooperativa. Fecha desde la cual nuestra cooperativa ha venido sirviendo con créditos concedidos con mucha rapidez y sin trámites engorrosos que dilatan la concesión del crédito.

Para la aprobación del Estatuto social de la cooperativa en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria la misma decidió que se agregué Cotopaxi al nombre de la Cooperativa quedando desde la fecha como Cooperativa de Ahorro Y Crédito Solidaria Ltda.- Cotopaxi.

2.3 Fundamentación Legal

El marco legal comprende el conjunto de normativas legales que sustentan la presente investigación, debido a que inciden en las principales variables y en el cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del estudio.

Reglamento General a la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad:

Artículo 1.- El presente Reglamento General contiene la normativa para una adecuada aplicación de la Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, con el objeto de viabilizar y facilitar la investigación y aplicación de las normas y reglamentos técnicos, acreditación, evaluación de la conformidad que promueven y protegen la calidad de bienes y servicios, en busca de la eficiencia, mejoramiento de competitividad; el incremento de productividad; y, el bienestar de los usuarios (Reglamento General a la Ley del Sistema, 2011).

Ley Especial de Asociaciones Cooperativas:

Artículo 81.- Se contempla lo siguiente: “La Superintendencia Nacional de Cooperativas tiene las siguientes funciones:

- Ejercer la fiscalización de las cooperativas de acuerdo con lo establecido en esta Ley.
- Organizar un servicio de información sobre las cooperativas con objeto de facilitar el control de las mismas (Reglamento General a la Ley de Cooperativas, 2011).

Plan Nacional del Buen Vivir (PNBV)

La Secretaría Nacional de Planificación del Desarrollo, por sus siglas SENPLADES, elaboró el Plan Nacional del Buen Vivir, como una guía para que los ecuatorianos puedan orientar sus esfuerzos para alcanzar las metas nacionales. El Buen Vivir es un anhelo, una meta que es posible conseguir con esfuerzo, si las actividades productivas se orientan bajo un esquema que permita alcanzar sus objetivos.

En el objetivo 1 del PNBV trata al respecto de consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular, se estableció la:

Política 1.2 que consiste en garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, para lo cual se plantean entre otros los siguientes lineamientos estratégicos:

- Desarrollar las capacidades de la administración pública para la prestación de servicios públicos de calidad con calidez.

La presente investigación además está basada en el **décimo objetivo del Plan Nacional del Buen Vivir**, que promueve el crecimiento de la matriz productiva del Ecuador, a través de estrategias empresariales que fortalezcan la calidad de los procesos de la cadena de suministro, desde que los materiales o la información, se transforman en productos o servicios, hasta ser comercializados y consumidos o utilizados por los clientes.

Además, si se satisface el objetivo general de la investigación, es posible alcanzar también **el tercer objetivo** del Plan Nacional del Buen Vivir, mejorando la calidad de vida de la población local (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2017).

2.4 Variables de la Investigación

En el presente trabajo de investigación se aplican las siguientes variables para el cumplimiento de los objetivos:

- **Variables independientes:**

Mala atención al cliente, esto se refleja al momento que los empleados de la cooperativa brindan información innecesaria e insuficiente, al momento de prestar los servicios que se ofrece la Institución, de manera que el cliente queda insatisfecho por la información proporcionada, también se maneja una mala persuasión, perdiendo la oportunidad de obtener nuevos clientes. Para mejorar esto, se deberá atenderles con eficiencia, ser cordial y atento en el trato con los clientes.

- **Variables dependientes:**

Gestión de recaudación, a la luz de la información estadística de recaudación obtenida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria, la implementación de la recaudación en los últimos períodos semestrales es deficiente, reflejando ello una debilidad en la gestión de este tipo de recaudación; donde no considera el seguimiento oportuno a los deudores morosos, lo que plantea un problema de control de gestión por la disminución en los porcentajes de recaudación.

2.5 Definiciones conceptuales

- **Atención.** - Acto que muestra que se está atento al bienestar o seguridad de una persona o muestra respeto, cortesía o afecto hacia alguien.
- **Cliente.** - Persona que utiliza los servicios de un profesional o de una empresa, especialmente la que lo hace regularmente.
- **Gestión.** - Acción o trámite que, junto con otros, se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa.
- **Mejora.** - Cambio o progreso de una cosa que está en condición precaria hacia un estado mejor.
- **Recaudación.** - Cantidad de dinero que se recauda al usuario.
- **Servicio.** - Los servicios son acciones, procesos y ejecuciones que se efectúan para fidelizar a los clientes.

CAPÍTULO

3

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.

3.1.1 Nombres completos de la entidad:

Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia “El Corazón”

3.1.2 Fecha de aprobación:

El 24 de marzo del 2011 el MIES emite informe favorable para la aprobación del estatuto y concesión de personería jurídica a la mencionada organización toda vez que ha cumplido con los requisitos exigidos por la Ley de Cooperativas y su Reglamento General. El 12 de abril del 2011 se procede al registro de la directiva de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito “Solidaria” Ltda Cotopaxi.

3.1.3 Misión:

Impulsar el desarrollo socioeconómico de los microempresarios del sector, fomentando los emprendimientos y la creación de nuevos productos, mercados, etc. Apoyando el cambio de la matriz productiva implementada por nuestro gobierno a través de políticas sostenibles y sustentables.

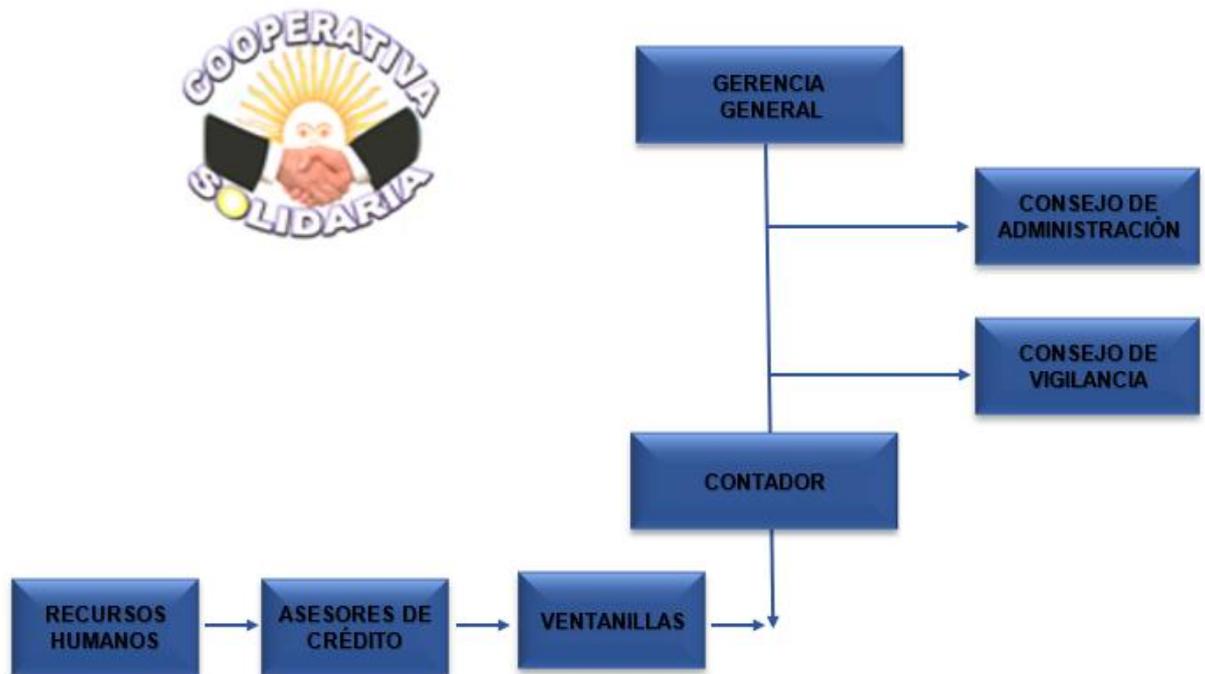
3.1.4 Visión:

Ser el referente a nivel local e internacional por su calidad, tiempos de respuesta, calidez y valores con los que se atiende y apoya a nuestros socios y comunidad.

3.1.5 Organigrama estructural:

A continuación, se presenta el organigrama estructural de la cooperativa:

Figura 1. Organigrama de Cooperativa de la Cooperativa Solidaria



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi.

3.1.6 Principales servicios de la cooperativa:

- Prestamos
- Cobros de agua y servicios básicos
- Telefonía fija
- Tarjetas de crédito
- Transferencias interbancarias
- Pago de planes: CNT, Movistar, Claro, Tv cable, Tuenti.
- Catálogos: Avon, Ésika, Yanbal, Oriflame.
- Comisión de tránsito: Multas y matrículas.
- Entre otros.

3.1.7 Empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria:

Tabla 1. Planilla de trabajadores de la cooperativa

PLANILLA DE TRABAJADORES		
N°	DEPARTAMENTO	CANTIDAD
1	Gerente General	1
2	Consejo de Administración	1
3	Consejo de vigilancia	2
4	Contador	1
5	RR.HH.	1
6	Asesores de Crédito	5
7	Ventanillas	4
TOTAL		15

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.

3.2.1 Tipos de investigación

Para el proceso del tema de investigación se emplean los siguientes tipos de investigación:

3.2.1.1 Descriptiva

La investigación descriptiva se utiliza con el propósito de describir las situaciones como se manifiesta el fenómeno de estudio y conocer las características del problema mediante la aplicación de las técnicas como la observación directa y la encuesta que permitieron la recolección de información, la realización de un análisis para así obtener resultados confiables que determinen las necesidades, expectativas y preferencias de los clientes y de esta manera sugerir alguna propuesta.

3.2.1.2 Exploratoria

Se aplica la investigación exploratoria para obtener información y de esta manera plantear el problema y determinar las causas que lo originaron, ya que nuestra intención es indagar e investigar el problema de estudio. Para efectuar la investigación, debemos ponernos en contacto con la realidad de las Cooperativas, lo cual permitió formular las variables.

3.2.1.3 Correlacional

Se utiliza la investigación correlacional ya que se examinó la relación entre las variables, cuya finalidad es determinar la relación existente entre la gestión de recaudación y la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, mediante la información obtenida de la encuesta, representada por gráficos estadísticos que proporcione resultados necesarios para que la investigación permita medir estadísticamente la variable independiente sobre la dependiente permitiendo el nivel de relación.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.3.1 Población:

Según Baena: “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (Baena, 1986).

En el presente trabajo la población lo constituyen un aproximado de 50 personas, que fueron encuestadas y se encuentran registradas en el área de recaudación de la cooperativa; con el propósito de llegar a resultados que validen la propuesta.

Tabla 2. Población a encuestar

ELEMENTOS	CANTIDAD
Clientes encuestados	50
TOTAL	50

Elaborador por: Zamora Peña Shirley Thalia

3.3.2 Muestra:

Según Urbano: “Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población” (Urbano, 2008).

- **Muestreo aleatorio simple:** este método es muy simple y se caracteriza por la extracción de los individuos de una lista de forma azarosa. Cuando el universo es muy numeroso y complejo, no suele resultar eficaz (Zorrilla, 1993).
- **Muestreo estratificado:** el investigador puede probar de forma representativa hasta a los subgrupos más pequeños e inaccesibles de la población. Esto permite al investigador probar los extremos de la población (May, 2004).

Para calcular el tamaño de la muestra se deben tomar en cuenta algunas de sus propiedades y el error máximo que se permitirá en los resultados. Para el cálculo de n (tamaño de la muestra) con los datos referentes a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia El Corazón. Se realizarán 50 encuestas entre los clientes de la cooperativa, aplicando una tabulación de datos de fuentes primarias de información donde se puede apreciar con mayor claridad la satisfacción y manejo de la gestión de recaudación.

3.4 PROCEDIMIENTO O PASOS A SEGUIR EN LA INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación comenzó con la búsqueda de respuestas o soluciones a preguntas o problemas de una serie de incógnitas acerca del tema del proyecto de investigación que es: “Plan de mejora en la atención al cliente para una mejor gestión de recaudación y buen servicio en la Cooperativa Solidaria”, que luego con algunas variables captadas en este proceso, se procedió a la formulación de los objetivos.

Con la recolección y captación de datos, utilizando para ello las referencias bibliográficas y escogiendo de ellos los temas más importantes para su análisis, se pudo conocer ciertos aspectos relacionados al tema y que después con la tabulación de los datos obtenidos procederemos a la difusión de los resultados (Suarez Piñeiro, 2012).

La información recolectada se procesó organizadamente de acuerdo a las personas involucradas al tema con relación a las causas y efectos del problema de investigación.

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.

- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.

Toda la información obtenida a través de las encuestas aplicadas, se lo procesó y tabuló en los paquetes informáticos de datos y textos Microsoft Excel y Microsoft Word respectivamente.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Tabla 3. Técnicas de investigación

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Directa en el movimiento diario en el área de recaudación
Encuesta	Cuestionario
Bibliográfica	Revistas, libros, folletos, etc.

Elaborador por: Zamora Peña Shirley Thalia

3.5.1 Instrumento de la observación.

Este instrumento de observación consiste en observar los hechos, situaciones, fenómenos, casos, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación y después analizarla. Para el desarrollo de la investigación se aplicó la técnica de la observación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, para conocer el movimiento diario e identificar los problemas que allí se presentan.

3.5.2 Instrumento de la encuesta.

Esta técnica nos permite la recolección de datos mediante la realización de un cuestionario previamente elaborado se obtiene información a través de una serie de preguntas y sobre un tema específico. Se utilizó la encuesta como medio para la obtención de información relevante para el desarrollo de la investigación; dicha encuesta es aplicada a 50 clientes de Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, que fue la muestra obtenida para recopilar información útil y conocer la situación actual de los clientes en referencia a las variables del proyecto.

3.5.3 Instrumento Bibliográfico

Permite recopilar información de diferentes fuentes bibliográficas, acerca de los tipos, características y aportes en relación con el tema de estudio, basada en la información científica disponible y consultada como: folletos, libros, revistas, información electrónica, diagnósticos, que será la base para el desarrollo del tema propuesto.

3.6 FORMATO DE ENCUESTA

Encuesta dirigida a clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda agencia El Corazón, del cantón Pangua.

ENCUESTADORA: Zamora Peña Shirley Thalia

OBJETIVO. - Diagnosticar la satisfacción de los clientes con respecto a la atención en el área de recaudación.

INSTRUCCIONES: A continuación, marque con una (X) la alternativa de la respuesta de acuerdo a su opinión.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE:
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PLAN DE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA
GESTIÓN DE RECAUDACIÓN EN LA AGENCIA EL
CORAZÓN, CANTÓN PANGUA**

Nombres:	
Apellidos:	

Pregunta 1. Qué edad tiene usted:

Menos de 24 años	<input type="checkbox"/>
Entre 25 a 29 años	<input type="checkbox"/>
Entre 30 a 39 años	<input type="checkbox"/>
Entre 40 o más años	<input type="checkbox"/>

Pregunta 2. Sexo:

Femenino Masculino

Pregunta 3. Tipo de Ciudadanía:

Ecuatoriano Extranjero

Pregunta 4. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios que ofrece la Cooperativa?

Una o más veces a la semana	<input type="checkbox"/>
Dos o tres veces al mes	<input type="checkbox"/>
Una vez al mes	<input type="checkbox"/>

Pregunta 5. ¿Cómo califica usted el servicio y atención que se le prestó en la Cooperativa?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

Pregunta 6. ¿La atención y trato personalizado que le brinda la Cooperativa Solidaria es oportuno y a tiempo?

Si
No

Pregunta 7. ¿Cómo le pareció el asesoramiento y calidad de información suministrada en la cooperativa?

Excelente	<input type="checkbox"/>
Bueno	<input type="checkbox"/>
Regular	<input type="checkbox"/>
Malo	<input type="checkbox"/>

Pregunta 8. ¿Cree usted que el personal que atiende el servicio de recaudación está capacitado para atención al cliente?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Pregunta 9. ¿Le gustaría que mejore la calidad de servicio que brinda la cooperativa?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Pregunta 10. ¿Usted recomendaría a sus amistades que sean socios o clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

CAPÍTULO

4

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A través de las encuestas aplicadas se pudo interpretar que los clientes están conscientes de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria ha llevado su administración de manera un poco deficiente, pero que se podría mejorar a través de un plan de mejora de atención al cliente. El modelo de la encuesta aplicada y los resultados obtenidos de los encuestados, se detallan a continuación.

4.1 Interpretación de los datos

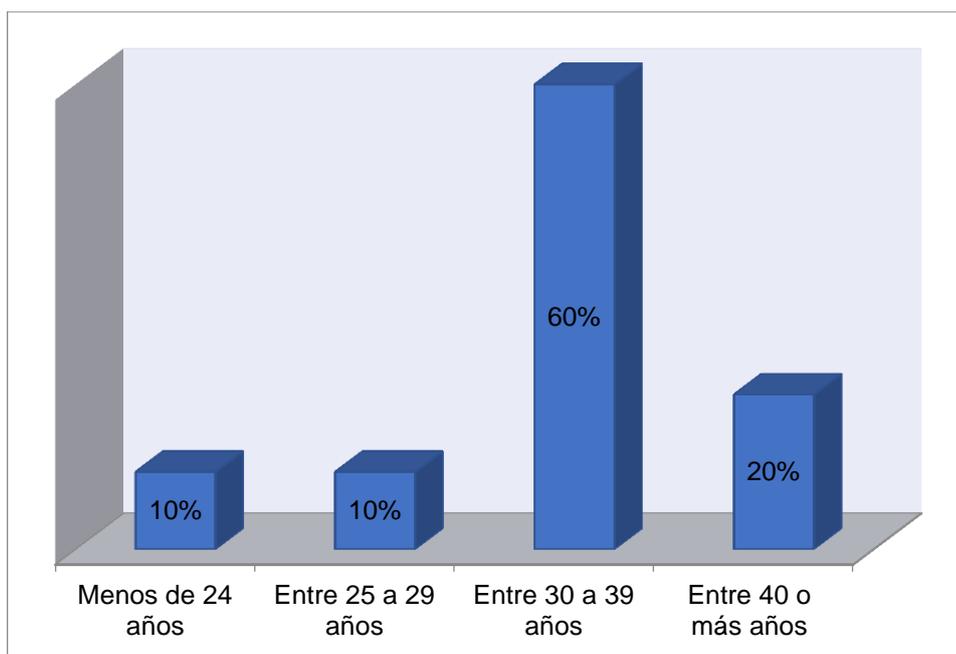
1. ¿Qué edad tiene usted?:

Tabla 4. Edad de los encuestados

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 24 años	5	10%
Entre 25 a 29 años	5	10%
Entre 30 a 39 años	30	60%
Entre 40 o más años	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Gráfico 1. Edad de los encuestados



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis: La mayoría de los encuestados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria se encuentran entre la edad de 30 a 39 años, un 20% de los clientes de la cooperativa tienen entre 24 a 29 años de edad y el otro 20% tienen más de 40 años.

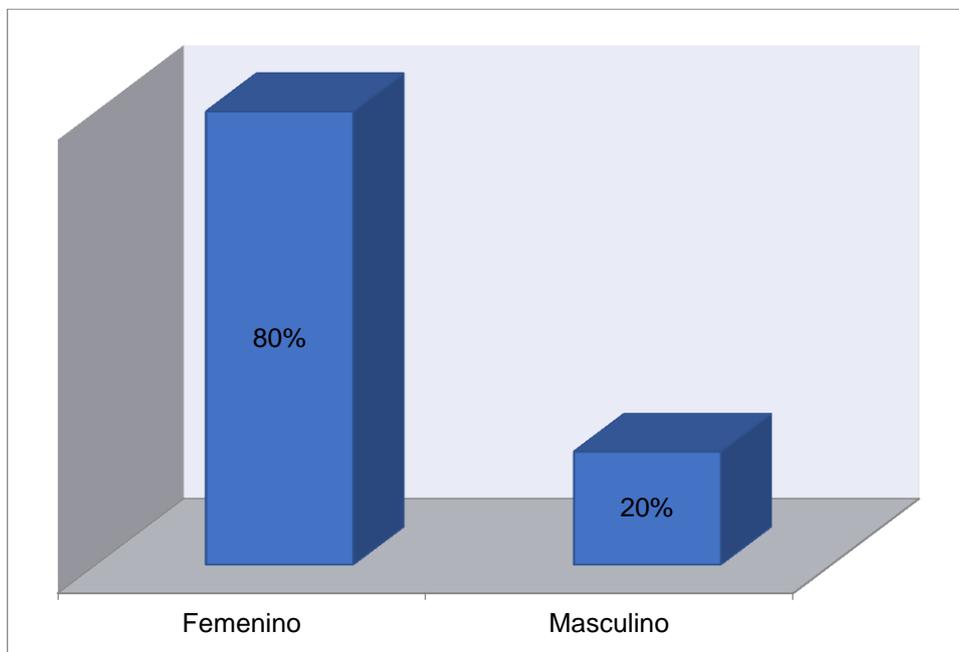
2. ¿Cuál es su sexo?:

Tabla 5. Sexo de los encuestados

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	40	80%
Masculino	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Gráfico 2. Sexo de los encuestados



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis: Con respecto al tipo de sexo de los encuestados, casi todos son de sexo femenino; esto puede ser debido a que los esposos se encuentran laborando en las horas de atención de la cooperativa, solo un 20% de los clientes fueron de sexo masculino.

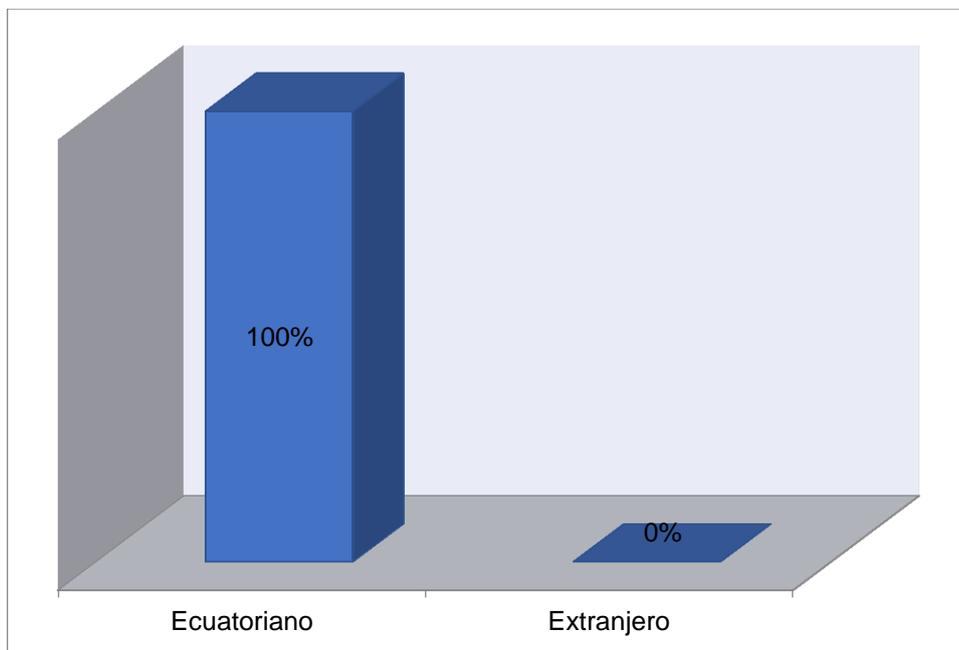
3. ¿Cuál es su Ciudadanía?

Tabla 6. Ciudadanía de los encuestados

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ecuatoriano	0	0%
Extranjero	50	100%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Gráfico 3. Ciudadanía de los encuestados



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis: Todo los encuestados de la cooperativa son de nacionalidad ecuatoriana; puede ser que no hay extranjeros ya que la agencia del cantón El Corazón se encuentra en la parte rural, que es netamente dedicado a la agricultura.

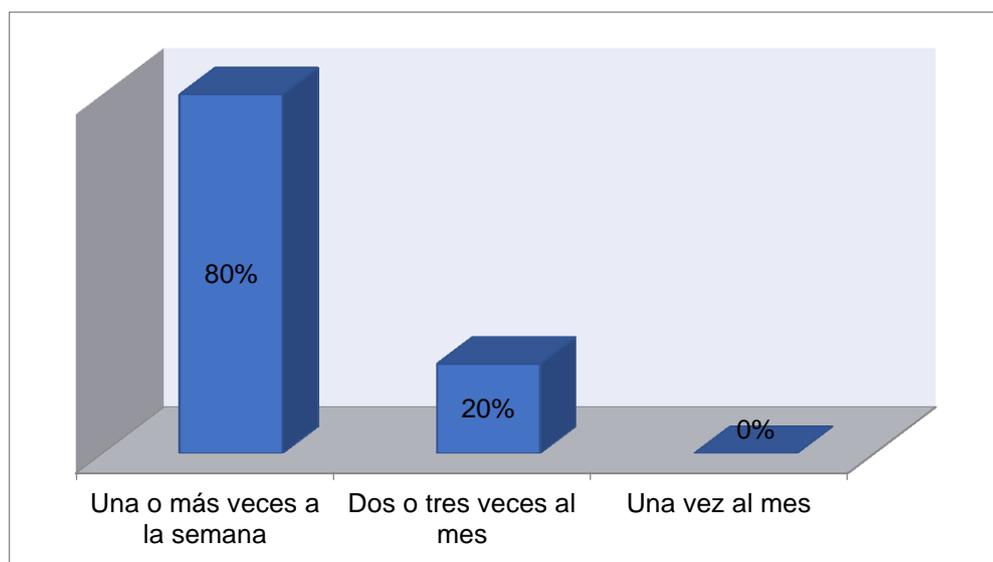
4. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios que ofrece la Cooperativa?

Tabla 7. Frecuencia de uso de los servicios de la cooperativa

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Una o más veces a la semana	40	80%
Dos o tres veces al mes	10	20%
Una vez al mes	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Gráfico 4. Frecuencia de uso de los servicios de la cooperativa



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis: Casi todos los encuestados utilizan más de una o más veces a la semana los servicios que ofrece a diario la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria; ya sea para depósitos, pagos de servicios básicos, entre otros. Solo un 20% de los clientes asisten dos o tres veces al mes a la entidad financiera en la agencia “El Corazón”.

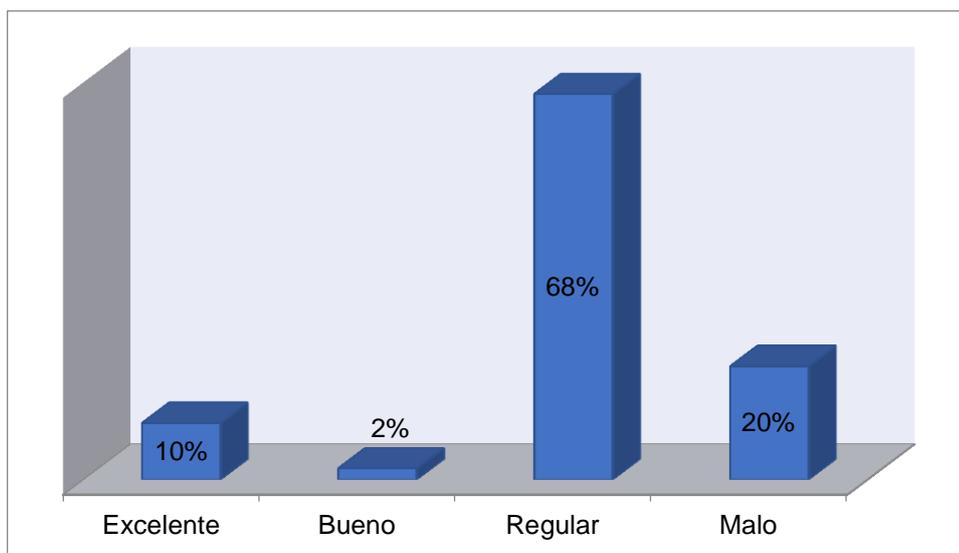
5. ¿Cómo califica usted el servicio y atención que se le prestó en la Cooperativa?

Tabla 8. Calificación del servicio y atención de la cooperativa

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	10%
Bueno	1	2%
Regular	34	68%
Malo	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Gráfico 5. Calificación del servicio y atención de la cooperativa



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis: Más de la mitad de los encuestados calificaron que el servicio y atención prestado por la Cooperativa es regular; esto debido a que no están de acuerdo con el tipo de atención que brinda el personal, un 12% opinan que es entre excelente-bueno. Y un 20% de los encuestados opinaron que es malo, esto ocasiona perjuicio en la cooperativa.

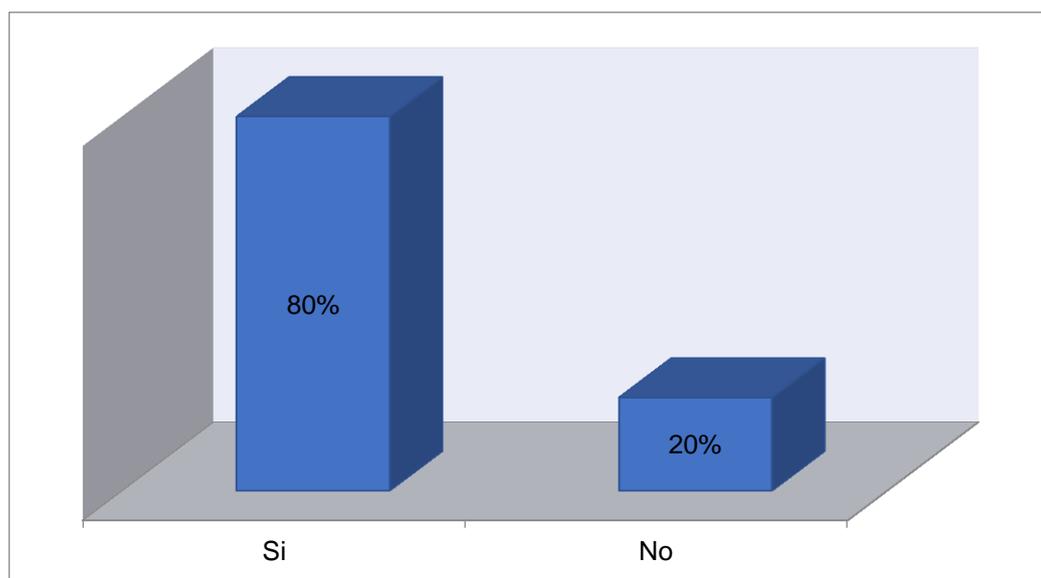
6. ¿La atención y trato personalizado que le brinda la Cooperativa Solidaria es oportuno y a tiempo?

Tabla 9. Tipo de atención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	20%
No	40	80%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Gráfico 6 Tipo de atención de la Cooperativa de Ahorro y Crédito



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis: Más de la mitad de los encuestados respondieron que la atención y trato personalizado que le brinda la Cooperativa Solidaria no es oportuno y a un tiempo eficaz; esto puede deberse a la falta de capacitación del personal por parte de la cooperativa y solo un 20% opinaron que si está de acuerdo con el tipo de atención que reciben.

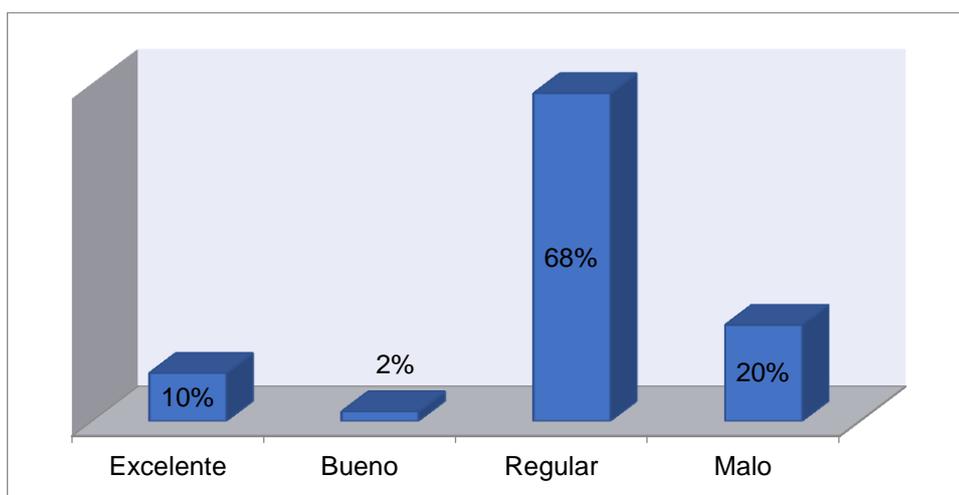
7. ¿Cómo le pareció el asesoramiento y calidad de información suministrada en la cooperativa?

Tabla 10. Asesoramiento y calidad de información

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente	5	10%
Bueno	1	2%
Regular	34	68%
Malo	10	20%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Gráfico 7. Asesoramiento y calidad de información



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis: Más de la mitad de los encuestados calificaron que el asesoramiento y calidad de información suministrada en la cooperativa es regular; esto debido a que no están conformes con la calidad de información que brinda el personal, un 12% opinan que es entre excelente-bueno. Y un 20% de los encuestados opinaron que es malo es asesoramiento que han recibido al momento de utilizar los servicios de la cooperativa.

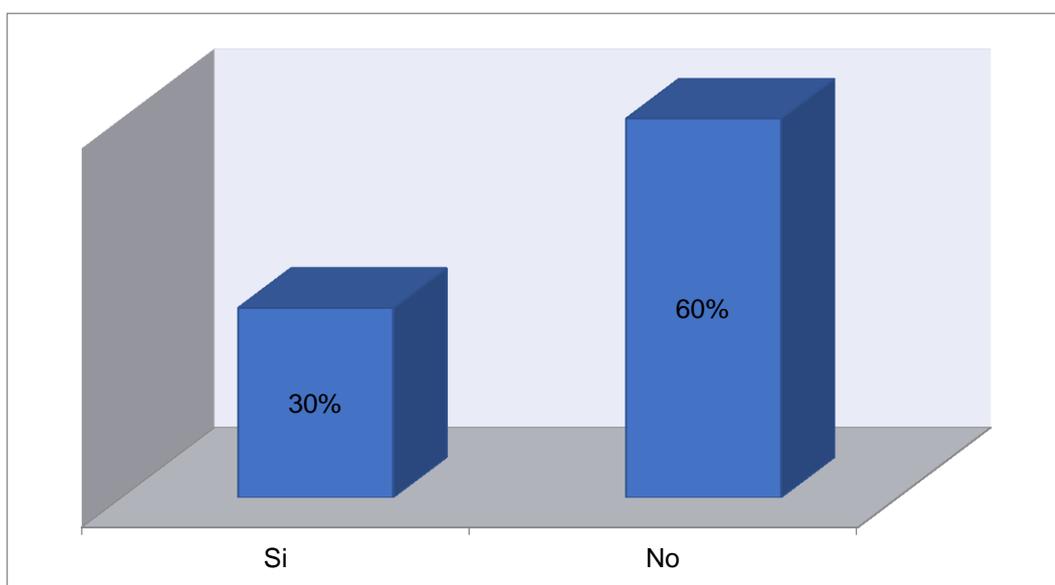
8. ¿Cree usted que el personal que atiende el servicio de recaudación está capacitado para atención al cliente?

Tabla 11. Personal de recaudación está capacitado

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	30%
No	35	70%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Gráfico 8. Personal de recaudación está capacitado



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis: Más de la mitad de los encuestados respondieron que el personal que atiende el servicio de recaudación no se encuentra debidamente capacitado para una buena atención al cliente, esto lleva concordancia con las preguntas anteriores; ya que no se encuentran satisfechos con el tipo de atención que reciben. Solo un 20% opinan que si está capacitado el personal de recaudación de la cooperativa.

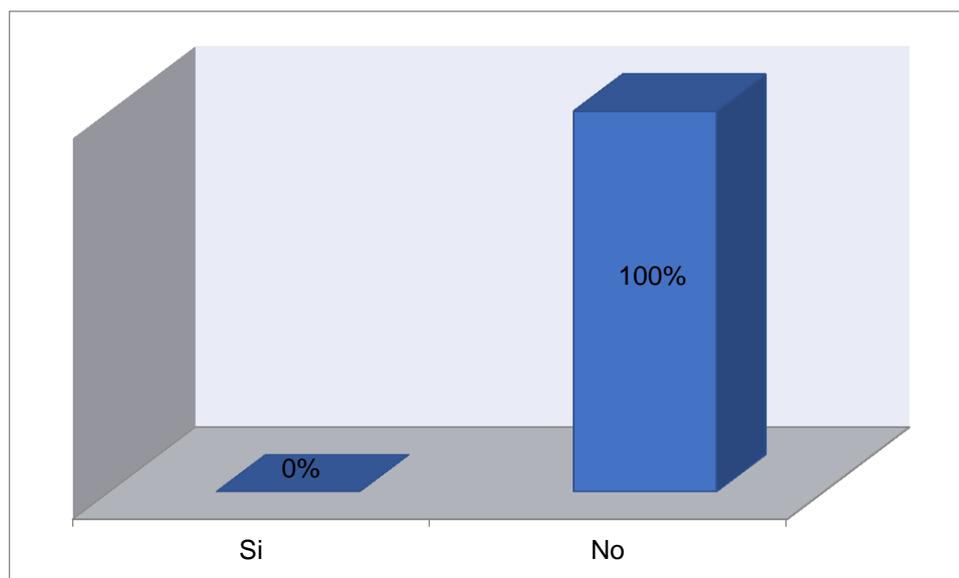
9. ¿Le gustaría que mejore la calidad de servicio que brinda la cooperativa?

Tabla 12. Mejorar la calidad de servicio en la cooperativa

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	50	100%
No	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Gráfico 9. Mejorar la calidad de servicio en la cooperativa



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis: Todos los encuestados piensan que les gustaría que mejore la calidad de servicio que brinda la cooperativa; esto beneficiará a la entidad financiera puesto que con un mejor servicio puede adquirir más clientes y ganar a la competencia.

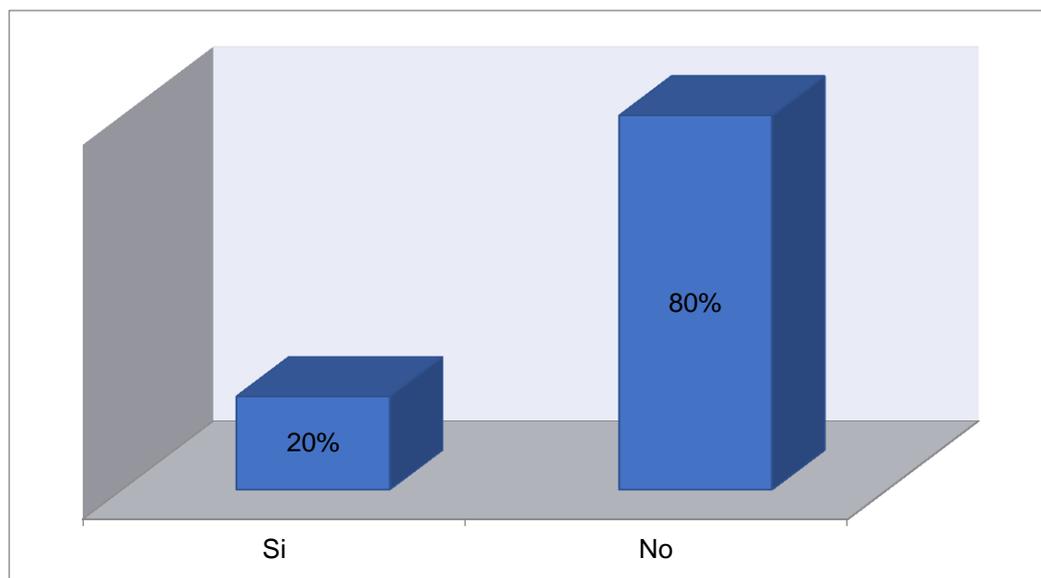
10. ¿Usted recomendaría a sus amistades que sean socios o clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria?

Tabla 13. Recomendaría la Cooperativa de Ahorro y Crédito

INDICADOR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	10	20%
No	40	80%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaborado por la autora.

Tabla 14. Recomendaría la Cooperativa de Ahorro y Crédito



Fuente: Elaborado por la autora.

Análisis: Casi todas las personas encuestadas no recomendarían a sus amistades y familiares que sean socios o clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria debido a las falencias existentes y solo un 20% de los clientes si recomendarían los servicios de la cooperativa.

4.2 Análisis general de las encuestas

Luego de los resultados de la encuesta se llega al siguiente análisis:

Los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón declaran que el principal motivo por el cual son clientes de dicha institución financiera es debido a la facilidad de pago de los servicios básicos y por la comodidad de la distancia; ya que en el Corazón no existen muchas cooperativas de ahorro y crédito.

Por consiguiente, también se puede deducir que la mayoría de estos clientes no están conformes con el servicio que ofrece con respecto a la atención al cliente, puesto que el trato que reciben no es cordial y con un buen estado de ánimo, esto tiene descontentos a los clientes y pierden la confianza de poder recomendar los servicios que ofrece la Cooperativa Solidaria.

En la actualidad la cooperativa no se prioriza por tener una relación con el cliente ya que esto se observa en las opiniones de los encuestados, existe un abandono y un escaso desarrollo de estrategias para mejorar la atención de los clientes actuales por ende no existe un gran número de nuevos socios o clientes; por lo tanto, la fidelidad y lealtad por parte de los clientes hacia la Institución se vuelve vulnerable.

También se puede manifestar que un promedio del 80% de clientes creen que el personal que labora en la Cooperativa no se encuentra capacitado en el área de recaudación; todos los clientes desean una mejor calidad de servicio, por lo que la entidad financiera debería implementar estrategias que busquen cómo mantener una relación larga con el cliente a través de cumplir sus necesidades alcanzando de esta manera superar sus expectativas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón debe cambiar su misión y priorizarse en la cortesía y calidad de servicio que se ofrece a los clientes, brindar una atención personalizada para que los mismos concluyan satisfactoriamente sus transacciones en poco tiempo.

4.3 Problemas del área de recaudación y atención al cliente

Una vez analizado el diagnóstico actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón se encontraron los siguientes problemas:

- ✚ Falta de capacitación al personal.
- ✚ Inexperiencia en el personal de recaudación y poca amabilidad.
- ✚ Déficit de personal en el área de crédito y recaudación.
- ✚ Insatisfacción de los usuarios.
- ✚ Demanda de usuarios disminuida.

4.4 Plan de mejora para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón

Tabla 15. Plan de mejora para el área de recaudación y atención al cliente

Objetivo:	Mejorar la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón.					
¿Que?	¿Por qué?	¿Como?	¿Cuándo?	¿Cuánto?	¿Quién?	¿Dónde?
Capacitar al personal del área de recaudación y atención al cliente.	Por la inexperiencia y la falta de conocimiento de los empleados con respecto al asesoramiento, atención de calidad y buen trato a los clientes.	<p>Planes de capacitaciones mensuales en las áreas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestión de recaudación ▪ Atención al cliente ▪ Fluidez y trato personalizado ▪ Calidad del servicio ▪ Entre otros. <p>Motivando y dando a conocer a todos los empleados sobre el proceso establecido para la Gestión de recaudación.</p>	Inmediatamente	\$500	<p>CIEC GROUP (Centro Integral Ecuatoriano de Certificación), Centro de Capacitación situado en Quito – Ecuador.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente General ▪ Asesores de créditos ▪ Ventanillas 	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón.</p> <p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón.</p>
Contratar personal para el área de recaudación y atención al cliente	Existe déficit de personal tanto para la recaudación como para el área de crédito; por ello se tendría que mejorar sus debilidades para brindar un mejor servicio a los clientes.	<p>Anunciando la vacante de trabajo por medio de las páginas web o periódico. Describiendo los requisitos necesarios para el cargo de asesor, además:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Definiendo el perfil. ▪ Designando presupuesto. 	Inmediatamente	\$150	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos humanos 	Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón.

<p>Establecer evaluaciones mensuales para conocer la satisfacción de los usuarios</p>	<p>Para conocer si el plan de estrategias propuesto está ayudando a mejorar la satisfacción y necesidades de los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reuniendo a todos los empleados del área y de los mandos directivos, para la establecer el formato de evaluación. ▪ Realizar encuestas que permitan conocer el grado de satisfacción de los clientes, sus necesidades y expectativas. ▪ Efectuar seguimientos apropiados del trabajo de cada puesto de trabajo. 	<p>Inmediatamente</p>	<p>\$100</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente General ▪ Recursos humanos ▪ Asesores de Crédito 	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón.</p>
<p>Realizar estrategias de marketing para aumentar el número de clientes</p>	<p>La demanda de usuarios ha disminuido durante los últimos años, por la falta de inversión y prioridad que tiene la cooperativa hacia los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Crear una página web de la cooperativa donde se dé a conocer todos los servicios y promociones existentes. ▪ Mejorar los servicios que ofrece la cooperativa. ▪ Modificación o adaptación de los servicios actuales, con nuevas características o atributos. ▪ Crear marketing en redes sociales para dar publicidad a la entidad financiera. 	<p>Inmediatamente</p>	<p>\$200</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gerente General ▪ Consejo de administración ▪ Recursos humanos 	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón.</p>

Fuente: Elaborado por la autora.

CONCLUSIONES

Luego del análisis de preguntas de las encuestas aplicadas a los clientes que requieren de los servicios del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón se establece lo siguiente:

- El recurso humano que presta los servicios del área de recaudación en la Cooperativa Solidaria, por la falta de capacitación y actualización profesional no cumplen con satisfacer las necesidades de los socios o clientes en los servicios que oferta al público.
- El estado de ánimo, los problemas personales del personal que labora en la cooperativa de ahorro y crédito influyen en la insatisfacción del cliente; también puede afectar la mala distribución de funciones, provocando una inadecuada atención a los usuarios.
- La fidelidad de los clientes en la entidad financiera es por la facilidad de distancia que existe entre sus hogares o trabajo; cuando esta debería ser por la calidad de atención, de servicios e información que ofrezca la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria a todos sus usuarios.
- El proceso de recaudación actual es deficiente puesto que los empleados no atienden al cliente con una sonrisa, con amabilidad o con paciencia cuando el usuario necesita información por el trámite a realizar en la cooperativa.
- La cooperativa no cuenta con un plan de estrategias para mejorar la calidad del servicio, solo se centra en su ingreso económico satisfactorio para su bolsillo; sin darse cuenta que el beneficio debe

ser tanto para los usuarios como para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Solidaria Ltda Cotopaxi, agencia el Corazón, que conozcan con detalle la opinión de sus clientes, por lo que se propone las siguientes recomendaciones:

- Se debe implementar capacitaciones sobre relaciones humanas y atención al cliente a todos los empleados de la Cooperativa, para así fidelizar al cliente ya que de esta manera el trato que mantengan hacia el cliente debe llegar a ser una ventaja frente a la competencia.
- La Cooperativa debe establecer estrategias las cuales permitan tener una mejor comunicación con el cliente ya que de esta forma podrán llegar a conocer sus necesidades y expectativas y de este modo poder complacerlas y satisfacerlas.
- Mantener comunicación con los clientes ya que permitirá retenerlos, conservarlos y lo que es más fidelizarlos ya que de esta manera se puede recordarles permanentemente que la Cooperativa es parte de su entorno; pero también nos accederá a hacerlos sentir importantes y especiales, hacerles saber que nos preocupamos e interesamos por ellos.
- Aplicar el plan de estrategias propuesto para la mejora del servicio de atención al cliente, innovarse profesionalmente, de manera continua, con el propósito de mejorar y brindar una excelente atención al cliente.

BIBLIOGRAFÍA

- Baena, G. (1986). Instrumentos de Investigación (Vol. v). México: Editores Unidos Mexicanos.
- May, J. (2004). Guía para la presentación de trabajos académicos. México: Internacional Thompson Editores.
- Mejías Acosta, A., & Manrique-Chirkova, S. (2011). DIMENSIONES DE LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES BANCARIOS UNIVERSITARIOS: UNA APROXIMACIÓN MEDIANTE EL ANÁLISIS DE FACTORES. Ingeniería Industrial. ISSN: 0258-5960, XXXII (1), 43-47.
- Moliner Cantos, C. (2001). Calidad de Servicio y Satisfacción del cliente. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 17(2), 233-235.
- Moliner Velázquez, B., & Berenguer Contrí, G. (2011). El efecto de la satisfacción del cliente en la lealtad: aplicación en establecimientos minoristas. Cuadernos de Administración. ISSN: 0120-3592, 24(42), 101-124.
- Reglamento General a la Ley de Cooperativas. (2011). Decreto Supremo No. 6842. RO/. Quito, Ecuador: Ministerio de Previsión Social dictar el Reglamento General.
- Reglamento General a la Ley del Sistema, E. (2011). Registro Oficial Suplemento 450 de 17-may-2011. Quito, Ecuador: Decreto Ejecutivo 756.
- Sánchez Fernández, R., Swinnen, G., & Iniesta Bonillo, M. (2013). La creación de valor en servicios: una aproximación a las dimensiones utilitarista y hedonista en el ámbito de la restauración. Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa. ISSN (Versión impresa): 1138-5758, 16(2), 83-94.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2017). Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017 (segunda edición ed.). (SENPLADES-2009, Ed.) Quito: Consejo Nacional de Planificación.

- Segura Castro, E. (2014). “La gestión financiera y su incidencia en la planificación de inversiones de la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Ambato Ltda.”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato-Ecuador: Facultad de Contabilidad y Auditoría.

- Suarez Piñeiro, M. (2012). “DISEÑO DE MANUAL GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE CARTERA VENCIDA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO COOPROGRESO LTDA.”. Escuela de Ciencias Contables. Guayaquil-Ecuador: Universidad Laica Vicente Rocafuerte.

- Urbano, Y. (2008). Técnicas para investigar. España: Brujas: EUNED.

- Zorrilla, A. (1993). Introducción a la metodología de la investigación (11ª ed.). México: León y Cal.