

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BOLIVARIANO

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**PROPUESTA PLAN DE POLÍTICAS EVALUACIÓN A
EMPLEADOS PARA SATISFACCIÓN DE LOS
SOCIOS DE COOPERATIVA DE AHORRO
Y CRÉDITO SALITRE LTDA**

Autora:

Manzaba Ruiz Jessica Alexandra

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil – Ecuador

2018

DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado a mi esposo y a mi familia, que siempre estuvieron pendiente de mí.

Manzaba Ruiz Jessica Alexandra

AGRADECIMIENTO

A DIOS, por darme fuerza, sabiduría e inteligencia para plasmar esta meta anhelada.

Manzaba Ruiz Jessica Alexandra

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:

Propuesta Plan de políticas evaluación a empleados para satisfacción de los socios de cooperativa de ahorro crédito salitre Ltda. Y problema de investigación: ¿Cómo contribuir con propuestas de políticas al mejoramiento a la atención de los socios para obtener excelentes resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., sucursal Daule?

Presentado por MANZABA RUIZ JESSICA ALEXANDRA como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresada:

Manzaba Ruiz Jessica Alexandra

Tutor:

Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, JESSICA ALEXANDRA MANZABA RUIZ en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación, Propuesta plan de políticas evaluación a empleados para satisfacción de los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. de la modalidad de SEMIPRESENCIAL realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de ADMINISTRACION DE EMPRESA, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizó al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Manzaba Ruiz Jessica Alexandra

Nombre y Apellidos de la Autora

Jessica Manzaba

Firma

No. de cédula: 092088101-8



Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



Factura: 001-003-000041106



20180901043D01776

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901043D01776

Ante mí, NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA , comparece(n) JESSICA ALEXANDRA MANZABA RUIZ portador(a) de CÉDULA 0920881018 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en DAULE, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 1 DE DICIEMBRE DEL 2018, (11:21).

Jessica Manzaba

JESSICA ALEXANDRA MANZABA RUIZ
CÉDULA: 0920881018



NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y REGISTRO

CITIA A DE
 CIUDADORA
 APELLIDOS Y NOMBRES
 MANZARA RUIZ
 JESSICA ALEXANDRA
 LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN
 SAULE
 2012-02-08
 FECHA DE NACIMIENTO
 1978-12-07
 NACIONALIDAD
 DOMINICANA
 SEXO
 F
 ESTADO CIVIL
 Casada
 GIOVANNI MIGUEL
 HERRERA MAGALLANES

092088101-8




INSTRUCIÓN
 BACHILLERATO
 PROFESIÓN / OCUPACIÓN
 ESTUDIANTE

APellidos y Nombres del Padre
 MANZARA SANTIAGO

APellidos y Nombres de la Madre
 PUIG BELLA

LUGAR Y FECHA DE EMISIÓN
 GUAYAQUIL
 2012-02-08

FECHA DE EXPIRACIÓN
 2022-02-08

YESSIRVAREZ

Manzara





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 4 DE FEBRERO 2012

048 048 - 098 0920881018

ACTA No. IDENTIFICACIÓN VOTANTE

MANZARA RUIZ JESSICA ALEXANDRA
 APELLIDOS Y NOMBRES

SURTAS PROPIEDAD CIRCUNSCRIPCIÓN
 SAULE SAULE ZONA
 CANTÓN ZONA
 PARROQUIA




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2012

CIudadana (o)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED
 SUFRUO EN EL REFERENDUM Y
 CONSULTA POPULAR 2012

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
 LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Manzara






CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Jessica Mangaba

Número único de identificación: 0920881018

Nombres del ciudadano: MANZABA RUIZ JESSICA ALEXANDRA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/DAULE/DAULE

Fecha de nacimiento: 7 DE DICIEMBRE DE 1978

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: HERRERA MAGALLANES GIOVANNI MIGUEL

Fecha de Matrimonio: 30 DE ENERO DE 2002

Nombres del padre: MANZABA SANTIAGO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: RUIZ BELLA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 6 DE FEBRERO DE 2012

Condición de donante: SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 1 DE DICIEMBRE DE 2018

Emisor: VERÓNICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NEJAY - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 180-177-53134



180-177-53134

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0920881018

Nombre: MANZABA RUIZ JESSICA ALEXANDRA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 1 DE DICIEMBRE DE 2018

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 187-177-53135



187-177-53135



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

Propuesta plan de políticas evaluación a empleados para la satisfacción de los socios de cooperativa de ahorro y crédito salitre Ltda.

Autora: Jessica Alexandra Manzaba Ruiz

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La siguiente investigación que se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., es importante para contribuir en la elaboración de políticas de evaluación a los empleados donde se determina deficiencia en la atención a los socios por falta de información.

Este trabajo se basa en una propuesta de plan de políticas evaluación a empleados para satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. Los beneficiarios serán los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre y los empleados de la institución. Tener alcance social en liquidez para otorgarles créditos microempresarios y de consumo, que los socios se sientan satisfechos a sus necesidades y logren cumplir con responsabilidad sus obligaciones. Por otro lado, se deberán agilizar los procedimientos burocráticos de aprobación de valorizaciones mediante una comunicación más fluida en las diferentes etapas del proceso de revisión y aprobación de servicios realizados. Como resultado de lo antes expuesto, se propone propuesta plan de políticas evaluación a empleados para satisfacción de los socios de cooperativa de ahorro y crédito salitre Ltda. Para el diagnóstico de la situación real de la empresa y su entorno, se trabajará con una investigación de campo se efectuó en la cooperativa de ahorro y crédito salitre Ltda. Lugar donde se originó el problema, se realizará además una investigación de campo, utilizando un proceso sistemático como instrumento la observación para obtener información de la investigación y trabajar con la propuesta de la investigación.

Políticas

Evaluación

Satisfacción

Socios

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESA**

TEMA:

Propuesta plan de políticas evaluación a empleados para la satisfacción de los socios de cooperativa de ahorro y crédito salitre Ltda.

Autora: Jessica Alexandra Manzaba Ruiz

Tutor: Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

The following research was carried out in the Cooperative de Ahorro y Credit Ltda., It is important to contribute in the elaboration of evaluation policies to the employees where deficiency in the attention to the partners is determined due to lack of information.

This work is based on a proposal of a policy plan to evaluate employees for the satisfaction of the members of the Savings and Credit Cooperative Salitre Ltda. The beneficiaries will be the members of the Savings and Credit Cooperative Salitre and the employees of the institution. To have a social scope in liquidity in order to grant them micro-business and consumer loans, so that the members feel satisfied with their needs and manage to fulfill their obligations with responsibility. On the other hand, bureaucratic valuation approval procedures should be streamlined through a more fluid communication in the different stages of the review and approval process of services performed. As a result of the foregoing, a proposed policy plan is proposed to evaluate employees for the satisfaction of the members of the savings and credit cooperative Salitre Ltda. In order to diagnose the real situation of the company and its environment, a field investigation will be carried out. It was carried out in the Salitre Ltda. credit and savings cooperative. Where the problem originated, a field investigation was also carried out, using a systematic process as an observation instrument to obtain information from the investigation and work with the research proposal.

Policies

Evaluation

Satisfaction

Partners

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Páginas:
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de aceptación del tutor	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación ..	v
Certificación de aceptación del cegescit	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice general	ix
Índice de tablas.....	xii
Índice de figuras.....	xiv
Capítulo I	1
El Problema	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en el contexto.....	1
Situación – Conflicto	3
Causas de problema y consecuencia	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del Problema	4
Variables de la Investigación.....	4
Objetivos de la investigación	5
Objetivo general	5
Objetivos específicos.....	5

Interrogantes de la investigación	5
Justificación e importancia.....	5
Viabilidad de la investigación	7
Viabilidad técnica:	7
Viabilidad económica:.....	7
Viabilidad social:.....	7
Viabilidad administrativa:	8
Capítulo II.....	9
Marco Teórico.....	9
Fundamentación Teórico	9
Antecedentes Históricos	9
Antecedentes referenciales	15
Fundamentación Legal	18
Variables conceptuales de la investigación	20
Definiciones Conceptuales	21
Capítulo III.....	22
Marco metodológico.....	22
Datos de la empresa.....	22
Diseño de la Investigación.....	28
Tipos de Investigación.....	28
Población y Muestra	29
Población	29
Métodos y Técnicas de Investigación	30
Procedimiento de la Investigación.....	31

Capítulo IV	32
Análisis e interpretación de resultados	32
Plan política de evaluación	45
Cronograma	51
Presupuesto.....	52
Conclusiones	53
Recomendaciones	54
Bibliografía	55
Anexos.....	57
Anexo 1: Carta de autorización.....	57
Anexo 2: Croquis	58
Anexo 3: Organigrama de la empresa	59
Anexo 4: Entrevista.....	60
Anexo 5: Encuesta.....	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Síntomas	3
Tabla 2	Clasificación	28
Tabla 3	Universo	29
Tabla 4	Procedimiento	30
Tabla 5	Compañerismo.....	32
Tabla 6	Satisfecho en la atención a los clientes	33
Tabla 7	Plan de políticas evaluación a empleados	34
Tabla 8	Información a los socios es satisfactorio.....	35
Tabla 9	Personal tenga el conocimiento de la información.....	36
Tabla 10	Socio satisfecho de la información correcta.....	37
Tabla 11	Imparte capacitaciones a los socios	38
Tabla 12	Causa de desconformidad de los socios.....	39
Tabla 13	Califica la atención de los empleados.....	40
Tabla 14	Satisfecho con los beneficios que ofrece la Cooperativa	41
Tabla 15	Análisis de las entrevistas	42
Tabla 16	Escala de medición	46
Tabla 17	Formulario para evaluación de desempeño	47
Tabla 18	Plan de Políticas Evaluación	50

Tabla 19	Cronograma del plan política de evaluación	51
Tabla 20	Presupuesto del plan política de evaluación	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Pasos para la evaluación de desempeño.	11
Figura 2: Organigrama de Cooperativa de ahorro y crédito Salitre.....	26
Figura 3: Logotipo de Cooperativa de ahorro y crédito Salitre	27
Figura 4: Compañerismo	32
Figura 5: Satisfecho en la atención a los clientes	33
Figura 6: Plan de políticas evaluación a empleados	34
Figura 7: Información a los socios es satisfactorio.....	35
Figura 8: Personal tenga el conocimiento de la información.....	36
Figura 9: Socio satisfecho de la información correcta.....	37
Figura 10: Imparte capacitaciones a los socios	38
Figura 11: Causa de desconformidad de los socios	39
Figura 12: Califica la atención de los empleados.....	40
Figura 13: Satisfecho con los beneficios que ofrece la Cooperativa.....	41
Figura 14: Modelo de política de evaluación.....	45
Figura 15: Etapas de proceso de evaluación	49

CAPÍTULO I

El Problema

Planteamiento del problema

Ubicación del problema en el contexto

El año 1937 se caracteriza por la destacada consolidación del proceso con la primera intervención del Estado, mediante la expedición de Ley de Cooperativas, ejecutada por parte de un dictador progresista, Alberto Enríquez Gallo.

En los últimos años y como parte de la historia inmediata, se determina una ruptura en la tendencia histórica de desempeño general del sector, por el establecimiento por primera vez del sistema de la economía popular y solidaria, en el contexto de la Revolución Ciudadana, iniciada en el año 2007.

Esta trayectoria de la Banca continuó hasta la llegada del anterior gobierno, que de cierta forma ha fomentado la justicia social, de esta forma el microcrédito como una oportunidad de crecimiento económico y social, mejorando la calidad de vida de muchos ecuatorianos al ofrecer oportunidades de crear las pequeñas y medianas empresas.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. Matriz- Dirección García Moreno entre Padre Aguirre y Samborondón y el problema reflejan en la Sucursal mayor Daule ubicada en Padre Aguirre y Olmedo, observando la atención de los empleados a los socios.

Partiendo desde este punto de vista, hemos sentido la necesidad de indagar, analizar y presentar este proyecto para contribuir en la elaboración de políticas de evaluación a los empleados para mejorar la imagen en

atención a los socios. Esto podríamos decir que es un problema generalizado en las instituciones financieras, en algunas de ellas no dan la información correcta y cargan al usuario de un lugar a otro.

Pero cuando se habla de desarrollo económico y cultura de emprendimiento, no se puede dejar de mencionar las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que a pesar de que estas instituciones financieras han sido consideradas de múltiples formas, actualmente, el cooperativismo es un plan económico que forma parte importante en la vida de muchos países y su desarrollo y difusión indican que podría llegar a modificar las estructuras políticas, económicas y sociales.

En la actualidad, a pesar de grandes obstáculos por los que ha pasado el cooperativismo en Ecuador, promovió de forma destacada el acceso a amplios sectores sociales a diversas formas asociativas de producción, poniendo mayor énfasis en el campo del ahorro y crédito con un enfoque hacia la auto exigencia de brindar un servicio accesible a la población de bajos ingresos. El riesgo crediticio es apreciado como el más importante en la intermediación financiera se define como la posibilidad de que los prestatarios no cancelen los préstamos recibidos según las condiciones pactadas en el tiempo y forma acordado. Esto implica aceptar el riesgo crediticio con repercusiones en la liquidez de las cooperativas de ahorro y crédito.

Las cooperativas de ahorro y crédito desempeñan un importante papel en la sociedad ecuatoriana, ya que engloba a amplios sectores sociales, como las organizaciones gremiales de trabajadores obreros, pequeños comerciantes, empleados urbanos, transportistas, pequeños propietarios agrícolas, miembros del magisterio, policías y militares, que demandaban recursos de previsión social, productivos, de servicios y de consumo.

Situación – Conflicto

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., surge en el año 1981 recogiendo las inquietudes de la ciudadanía que expresaban la idea de formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, con el objetivo de contribuir al desarrollo socio económico de un gran sector del cantón Daule, pero a pesar de que esta Institución financiera ha mantenido un excelente comportamiento a lo largo de estos años brindando servicio a los socios, presenta en la actualidad notables deficiencias en las entrega de información de parte de los empleados hacia los socios. El propósito de esta investigación se da como resultado de la encuesta a socios y empleados de la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., concretamente en la atención a los beneficiarios, quienes tienen temor en la comunicación con el personal de la institución financiera y mantienen una desinformación por parte de otros socios que ven solo por lucrarse o dañar imagen de la empresa de las nuevas tendencias con relación a su campo.

Causas de problema y consecuencia

Tabla 1 Síntomas

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• Deficientes en la comunicación de los socios con la cooperativa de ahorro y crédito salitre Ltda.	<ul style="list-style-type: none">• Desconocimiento y poco interés en los socios para comunicarse con el personal de la cooperativa
<ul style="list-style-type: none">• Altos costos de cursos en atención a socios para el personal de la cooperativa	<ul style="list-style-type: none">• No atender con deficiencia al socio
<ul style="list-style-type: none">• No cuentan con la información necesaria a los socios	<ul style="list-style-type: none">• socios desinformados y reclaman por no haber una atención de calidad.

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Delimitación del problema

Campo : Administración

Área : Evaluación

Aspectos : Políticas Evaluación Satisfacción socios

Periodo : 2018

Tema: Propuesta Plan de políticas evaluación a empleados para satisfacción de los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Formulación del Problema

¿Cómo contribuir a la elaboración de políticas de evaluación a los empleados, para la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre de la sucursal Daule, provincia del Guayas, en el año 2018?

Variables de la Investigación

Variable Independiente : Políticas evaluación

Variable Dependiente : Satisfacción socios

Evaluación del problema

Delimitado. - La población está conformada por el personal que labora en la empresa la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Claro. - El problema planteado está redactado de forma precisa, fácil de entender e identificar las ideas y variables de la investigación.

Evidente. - En la problematización se identifica las deficiencias en las captaciones y recuperación de cartera de crédito.

Original. - Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., es por primera vez que se realiza. Propuesta plan de políticas evaluación a

empleados para satisfacción de los socios de cooperativa de ahorro y crédito salitre Ltda.

Relevante. - Es de suma importancia eficiente y eficaz, propuesta plan de políticas evaluación a empleados. Esto contribuye a mejorar para satisfacción de los socios de cooperativa de ahorro y crédito salitre Ltda.

Objetivos de la investigación

Objetivo general

Organizar un plan de política evaluación a empleados, para satisfacción de los socios de cooperativa ahorro y crédito salitre Ltda.

Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente políticas de evaluación y satisfacción de los socios
- Diagnosticar la metodología de evaluación a los empleados del departamento de atención a los socios para conocer sus conocimientos
- Diseñar un plan de política evaluación para la satisfacción de socios

Interrogantes de la investigación

1. ¿Cómo se fundamenta teóricamente las políticas de empleados y satisfacción de socios?
2. ¿Qué parámetro se estabilizan en el diagnóstico de la empresa?
3. ¿Cuáles son los pasos de la elaboración de un plan de política de evaluación de Socios?

Justificación e importancia

La siguiente investigación que se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda., es importante para contribuir en la elaboración de políticas

de evaluación a los empleados donde se determina deficiencia en la atención a los socios por falta de información.

Este trabajo se basa en una propuesta de plan de políticas evaluación a empleados para satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Los beneficiarios serán los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre y los empleados de la institución.

Tener alcance social en liquidez para otorgarles créditos microempresarios y de consumo, que los socios se sientan satisfechos a sus necesidades y logren cumplir con responsabilidad sus obligaciones.

La relevancia social de este trabajo investigativo es crear y promover las condiciones sociales, culturales, políticas, económicas y jurídicas que faciliten el acceso de toda la población del cantón y se beneficien de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Tiene implicaciones prácticas ya que ayudara a la entidad financiera a elevar la satisfacción de los socios, estableciendo acciones necesarias para solucionar al problema que presenta la empresa.

Este estudio investigativo, contiene utilidad metodológica porque va ayudara a estudiantes o entidades que estén sumergidas en esta situación, y cumplir los objetivos planteados.

La propuesta Plan de políticas evaluación a empleados contribuirá al entorno socio cultural, porque se va generar un nivel alto de satisfacción de los socios y beneficiando a la comunidad.

Aportará económicamente a los hogares, brindando por medio de los empleados un buen servicio para que los socios no duden en ser partícipe de la empresa, obteniendo algún crédito que ofrece la institución.

Viabilidad de la investigación

Viabilidad técnica:

Este estudio es de vital importancia, en él se determina si la tecnología (dura y blanda) disponible, permite hacer realidad el proyecto y también si es conveniente hacerlo.

Un estudio de viabilidad técnica debe proveer información sobre las diversas formas de materializar el proyecto o los diferentes procesos que pueden utilizarse para producir un bien o servicio. El estudio deberá contener una estimación de los requerimientos de capital, mano de obra y recursos materiales, tanto para la puesta en marcha, como para el estado de operación del proyecto.

La información técnica obtenida se utiliza para determinar cuál es la forma más eficiente de materializar el proyecto. Esta determinación de eficiencia de materializar el proyecto. Esta determinación de eficiencia, se hace basándose en criterios técnicos y económicos, esto ha de ser así, puesto que puede ocurrir que una solución óptima desde el punto de vista técnico, no lo sea desde un punto de vista económico.

Viabilidad económica:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. Debe crear la partida en el presupuesto para capacitación de todo el personal en las diferentes áreas y esté preparado al atender a los socios con la información veraz.

Viabilidad social:

Se debe preparar al personal para ser sociable en la atención con los socios en el trato e información. La Cooperativa cuenta con todo el material e infraestructura administrativa para recibir a los socios e interesados en afiliarse a la institución.

Viabilidad administrativa:

Consiste en determinar capacidades gerenciales internas en la empresa para lograr la correcta implementación y eficiente administración del negocio. Por lo mismo se debe evaluar la posibilidad de conseguir el personal con las habilidades y capacidades requeridas en el mercado laboral. Cuando se trata de un proyecto de una empresa nueva, se trata de determinar la estructura que adoptará la organización, sus distintos departamentos y las funciones específicas de sus miembros. De este análisis deberán surgir los costos administrativos del proyecto.

CAPÍTULO II

Marco Teórico

Fundamentación Teórico

Antecedentes Históricos

Transcurría el año 1981 cuando surgió la idea de formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, en la persona del Padre Josef Heissenberger, Padre Herberth Leuthener y Elizabeth Young Sook King, de origen Austriaco y Coreana ésta última, quienes invitaron a un grupo de personas entre ellos comerciantes y agricultores. La razón social dada a La Pre-Cooperativa fue “Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.”, la misma que se constituyó con 44 socios y con el fin de permitir el desarrollo socio económico de un gran sector de nuestro cantón, funcionando inicialmente en el edificio de la casa Parroquial de Salitre, prestando varios servicios además del ahorro y crédito, como servicios de comisariato, productos agroquímicos, servicios médicos, electrodomésticos, etc. Recibió su acuerdo Ministerial el 24 de marzo de 1982, con un capital social USD \$0.092. (LTDA., 2015)

La primera directiva estuvo presidida por el Sr. Tilo Olvera Morante, como Gerente el Padre Josef Heissenberger y como Presidente del Consejo de Vigilancia el Padre Herberth Leuthener. En 1994 los primeros directivos retomaron la dirección de la empresa desde aquel año se ha venido creciendo con pasos firmes al punto que nos hemos mantenido y estamos por cumplir nuestro XXXIII Aniversario de vida institucional y por ende de servicio a la comunidad.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito captan y canalizan el ahorro con costos equitativos, favoreciendo en particular a los emprendimientos de la económica popular y solidaria. Por lo tanto, las cooperativas ya no solo se enfocan el ahorro y el crédito, sino ofrecen una serie de servicios

financieros como remesas, transferencias, entre otros, los cuales cumplen con las necesidades de los socios. (Orellana & Torres, 2013, pág. 9)

De acuerdo con Orellana & Torres (2013) El sector Cooperativo de Ahorro y Crédito ha posibilitado el acceso de los servicios financieros y sociales a los sectores de la economía popular que han sido excluidos del sector financiero formal, convirtiéndose así en un elemento dinamizador de la economía nacional, entidades que ayudan a comunidades para su desarrollo integral en todo territorio nacional.

Por lo tanto, es necesario dotar a las cooperativas de ahorro y crédito de un marco jurídico que les permita desenvolverse dentro de los principios, valores y fines cooperativistas en el marco de su objeto social de intermediario financiero cooperativo. (pág. 10)

Evaluación de desempeño

La evaluación de desempeño es como un nuevo campo de aplicación de la psicología organizacional y se considera como una herramienta que permite medir la eficacia del proceso de selección y orientar los procesos y las estrategias empresariales.

En el campo de aplicación, la evaluación de desempeño retoma conceptos fundamentales de la psicología general como la motivación, satisfacción, la adaptación y las teorías sobre las aptitudes con el fin de integrarlos al diseño de instrumentos de medición que permitan definir un conjunto de criterios generales. (Henaó, 2004, pág. 9)

La evaluación de desempeño se considera como un proceso sistemático y periódico con resultados cuantitativos y cualitativos que reflejen el grado de eficacia de una persona en su puesto de trabajo. Por ello, existen pasos para analizar la información recopilada y así establecer correctivos para mejorar y aportar su máximo potencial a los colaboradores.



Figura 1 Pasos para la evaluación de desempeño.

Tomado de Madrimas, 2015

De acuerdo con Henao (2004) indica que “Debido al crecimiento de las empresas y demanda de personal, estas se vieron en la necesidad de implementar un procedimiento sistemático y confiable para conocer y medir los resultados del individuo, sus actitudes, habilidades y conducta, es decir, su contribución a la organización”. (pág. 9)

Según Madrimas (2015) La finalidad que tiene el sistema de evaluación de desempeño permite a la organización, a los evaluadores y a los evaluados obtener los resultados primordiales para llevar a cabo el enfoque establecido por la empresa.

A la organización:

- Establecer un estilo de dirección común.
- Clarificar la importancia y significado de los puestos de trabajo.
- Estimular a las personas para que consigan mejores resultados.
- Valorar objetivamente las contribuciones individuales
- Identificar el grado de adecuación de las personas a los puestos y optimizar las capacidades personales.
- Mejorar el rigor y la equidad de las decisiones que afectan a la gestión de los recursos humanos.

A los evaluadores:

- Fomentar la comunicación y cooperación con el evaluado.
- Dar sentido a la actividad de los evaluados dentro de la organización, dándoles a conocer sus puntos fuertes y su área de mejora.

- Dar información a los colaboradores sobre las prioridades y pautas para el desarrollo de su trabajo.
- Reforzar la sensación de equidad gracias al reconocimiento de los esfuerzos personales
- Potenciar el conocimiento y las relaciones interpersonales con sus colaboradores.

A los evaluados:

- Desarrollar la comunicación y el conocimiento con su superior inmediato.
- Tener información sobre cómo es percibida su actuación profesional.
- Definir con su evaluador, planes de acción para mejorar su competencia profesional.
- Conocer los parámetros por los cuales va a ser valorada su actividad laboral.

De acuerdo con Cerem (2018) Las nuevas tendencias para la gestión y evaluación del desempeño han ido evolucionando hacia modelos de autogestión, autoevaluación y el feedback continuo. Dicha evolución ha convertido a las empresas en una resolución ya que han eliminado los impresos y puntuaciones resultantes de la evaluación.

Los resultados numéricos de la evaluación están siendo sustituidos por comentarios de las dos partes en relación al grado de logro, satisfacción y desarrollo en cada una de las diferentes secciones clásicas del sistema de evaluación del desempeño:

- Competencias y valores
- Objetivos anteriores
- Nuevos objetivos
- Necesidades de formación
- Expectativas de desarrollo
- Acciones de formación realizadas
- Potencial

- Clima laboral
- Conclusiones

Beneficios de la evaluación del desempeño

Para Henao (2004) Un programa de evaluación de desempeño debe ser planeado, coordinado y desarrollado con el cual se obtienen beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son:

- Beneficios para el individuo:
Es quien conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios. Además, tiene la oportunidad de hacer autoevaluación y autocritica para su autodesarrollo y autocontrol.
- Beneficios para el jefe:
El jefe tiene la oportunidad de evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, teniendo como base variables y factores de evaluación. Alcanza a tener una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma de cómo está desarrollado.
- Beneficios para la organización:
La empresa tiene la oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo. Adicionalmente, puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias. (pág. 12)

Ventajas de la evaluación de desempeño

Para el autor Chiavenato (1999) plantea las siguientes ventajas:

- La evaluación manejada sistemática y dinámicamente trae consigo un mejoramiento constante con el cual se va a conocer

profundamente el funcionamiento de los diferentes cargos y por ende, la identificación de los puntos débiles de la empresa.

- Ayuda a mejorar el clima empresarial, generando confiabilidad y credibilidad del personal hacia la administración al eliminar los juicios arbitrarios.
- Ayuda al individuo a mantener una perspectiva de perfeccionamiento permanente.
- Mejor orientación de los jefes hacia la actuación y desempeño de las labores de sus subordinados y un medio eficaz para perfeccionar la actuación del trabajador.

Calidad de servicio y satisfacción del cliente

Se considera a la calidad de servicio y la satisfacción del cliente como ejes fundamentales de las estrategias de las entidades bancarias, muchas de estas cuentan con un modelo corporativo para la gestión de la calidad y experiencia del cliente.

Para las entidades bancarias conocer las necesidades de los clientes, mejorar la segmentación, simplificar los procesos, identificar y compartir las mejores prácticas de los países, permiten asegurar e impulsar de forma continua la calidad de servicio y la satisfacción. (Santander, 2016)

Según Guerrero (2015) Un cliente satisfecho será un activo para la compañía ya que probablemente volverá a usar sus servicios o productos, o dará una buena opinión al respecto de la compañía, lo que conllevará un incremento de los ingresos de la empresa. Por el contrario, un cliente insatisfecho comentará a un mayor número de personas su insatisfacción, dependiendo del grado de inconformidad optará por cambiar de compañía. (pág. 2)

La satisfacción se define como un inherente estado mental inestable, que se presenta en el momento de haber encontrado lo que necesita, sin embargo, que un cliente este satisfecho no significa que volverá. Por ello, entender que la “lealtad sustentable” es clave para conseguir el éxito de las

empresas, es un punto prioritario al momento de plantearse que estrategias se deben utilizar para mantener a los clientes. Algunas de estas estrategias pueden ser:

- Desarrollar programas integrados de fidelización
- Desarrollo de modelos para medir la fidelidad de los clientes
- Administración de campañas orientadas a afrentar la fidelidad
- Proveer consultas estratégicas o iniciativas de fidelización

Estrategias bancarias de fidelización y satisfacción de clientes

Rivera (2006) indica que Los servicios de los bancos están segmentados en grupos etarios y socio económicos. Por lo tanto, la estrategia más importante en cuanto a la fidelización de clientes en los bancos es la comunicación, diferentes niveles de comunicación para cada segmento de clientes, diferente nivel de lenguaje para cada tipo de clientes.

- Comunicación:

La comunicación es efectiva con los clientes si quienes trabajan directamente con ellos son competentes tanto en comunicación oral y escrita y son capaces de escuchar y entender a los clientes y poder responder de rápida y eficaz a las necesidades o quejas de los clientes.

- Lenguaje:

El uso del lenguaje puede medirse por el grado de formalidad utilizado para llegar a cada nivel de clientes, en los servicios de atención al cliente, telefónicos como presenciales es importante destacar los niveles de lenguaje que utilizan de los sitios web bancarios para cada tipo de cliente.

Antecedentes referenciales

Para poder lograr plasmar el problema se enfocaron como guía las siguientes tesis que menciono a continuación:

En el Instituto Tecnológico Bolivariano, en área Tecnología de Administración de Empresas el egresado Paucar Vivanco S, “Propuesta de Plan de mejora en el Modelo de Atención al Cliente de la Empresa DIPAVI S.A. en el periodo del 2017 en la ciudad de Guayaquil.”

Resumen:

Esta necesidad de mejorar el servicio al cliente surge como estrategia para competir en mercados globales donde el nivel de tecnología e innovación se encuentran en un nivel significativamente alto. Para ellos se pretende evaluar las estrategias que a menudo son utilizadas para mejorar la calidad de servicio, y así responder s las necesidades del mercado mundial.

Diferencia:

En el contexto antes citado, el autor indica que se deben evaluar estrategias para mejorar la calidad de servicio al cliente, por ello es necesario establecer políticas que incurran en estrategias y tácticas que permitan que los socios se sientan satisfechos con la atención brindada en la Cooperativa.

En la universidad Politécnica Salesiana, Sede Matriz Cuenca Facultad de Ciencias Administrativas y económicas. Realizo su Trabajo final de grado previo a la obtención del Título de ingeniero Comercial. Autora Diana Lucia Méndez Guñay Carla Cesibel Urgirles Ortiz. Con el tema, “Propuesta para Mejorar la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana progresista JEP.” en periodo Cuenca, de febrero del 2010.

Resumen:

En el levantamiento de la investigación de mercado, en donde se recogió información importante para realizar una propuesta de mejora, la evaluación recoge información sobre lo que el socio percibe en función al servicio recibido e identifica los puntos deficientes para mejorarlos en base a una propuesta, las principales razones de estas deficiencias son: la falta de capacitación a los empleados en cuanto a la prestación del servicio de calidad que se ve reflejado en el servicio que brindan.

Semejanza:

El presente trabajo de investigación sirve como referencia para determinar ciertos aspectos en cuanto a posicionamiento de la Cooperativa y más que nada que se refiere a una que es de servicios tal como la empresa que está en investigación.

En la Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Carrera de administración de empresa, con el tema Evaluación del servicio y atención al socio de la oficina principal de la “Cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo” periodo 2013. Tesis previa a la obtención del título de ingeniera comercial. Autoras Erika María paredes Quezada y María Fabiola Romero Carpio, cuenca mayo de 2013.

Resumen:

“Aspectos sobre el nivel de Servicio y Atención que reciben los Socios actualmente en la COAC JA, de la misma manera se presenta un análisis de la satisfacción y percepción de los Socios al ser atendidos y una propuesta para mejorar el servicio y la atención brindada para ser más competitivos en este mercado cambiante”. (pág. 14)

Semejanza

De acuerdo al estudio realizado, las variables en estudio se asemejan para determinar la satisfacción y percepción de los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., cuya finalidad es desarrollar un plan de política de evaluación para instruir a los empleados en una mejor atención a los socios en sus inquietudes y requerimientos teniendo una respuesta concisa y clara despejando sus dudas y recibiendo un servicio de calidad.

En la universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Administración, finanzas e informática. Escuela de administración de empresas y gestión empresarial Tesis previo la obtención del título de ingeniero comercial con el tema. Plan de marketing estratégico para el posicionamiento de la cooperativa de ahorro y crédito salitre en el cantón Vinces provincia de los Ríos. Autores de la Tesis Huaco Suarez Washington Calixto, Cedeño Tubay Marcela Elizabeth Año 2015.

Resumen:

“Todas las empresas multinacionales en el mundo se prepararan día a día en nuevas estrategias de marketing que les pueda dar una ventaja competitiva para poder ser los primeros en los mercados en los que se compite de una manera agresiva y cambiante, ya que las estrategias de hoy dejan de ser beneficiosas en un futuro muy corto”. (pág. 11)

Semejanza:

Por lo relacionado, es importante que la cooperativa optimice la atención al socio que todas las áreas estén informadas de los cambios expuestos en su momento de la asamblea a los departamentos involucrados para dar un servicio de calidad y así llegar al éxito y conformidad con los socios.

Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

La fundamentación legal es importante para analizar los entornos que se enmarcar la empresa en el marco jurídico el cual debe dar cumplimiento como norma suprema en el Ecuador la Constitución de la República del Ecuador (2008) y de la misma manera los diferentes códigos, los cuales permiten normar las actividades económicas en el territorio nacional; permitiendo alcanzar los anhelados objetivos

Artículo 143.- Ejercicio de la competencia de otorgar personalidad jurídica organizaciones sociales. - En ejercicio de esta competencia los gobiernos autónomos descentralizados regionales tienen competencia para aprobar y otorgar personalidad jurídica a las organizaciones sociales y organizaciones sin fines de lucro, cuya sede se encuentre en su circunscripción territorial.

Para el efecto, el gobernador regional conocerá y aprobará los estatutos, reformas y codificaciones, registro de socios y directivas, disolución y liquidación; en el marco del sistema nacional de información de organizaciones sociales, el Código Civil y los reglamentos que para el efecto expida el Presidente de la República.

Para el desempeño de esta competencia, el gobierno autónomo descentralizado regional podrá delegar a los otros niveles de gobiernos autónomos descentralizados sus facultades.

Artículo 534.- Exenciones. - Quedan exentos del pago de este impuesto:

f) Los aportes de bienes raíces que hicieren los cónyuges o convivientes en unión de hecho a la sociedad conyugal o a la sociedad de bienes y los que se efectuaren a las sociedades cooperativas, cuando su capital no exceda de diez remuneraciones mensuales mínimas unificadas del trabajador privado en general. Si el capital excediere de esa cantidad, la exoneración será de solo el cincuenta por ciento del tributo que habría correspondido pagar a la cooperativa;

Artículo 554.- Exenciones. - Están exentos de este impuesto únicamente:

b) Las instituciones o asociaciones de carácter privado, de beneficencia o educación, las corporaciones y fundaciones sin fines de lucro constituidas legalmente, cuando sus bienes o ingresos se destinen exclusivamente a los mencionados fines en la parte que se invierta directamente en ellos;

f) Las cooperativas de ahorro y crédito, para el impuesto sobre el activo total no se reconocen las exoneraciones previstas en leyes especiales, aun cuando sean consideradas de fomento a diversas actividades productivas.

Ley de Cooperativa Ecuador

Artículo. 2.- Los derechos, obligaciones y actividades de las cooperativas y de sus socios se regirán por las normas establecidas en esta Ley, en el Reglamento General, en los reglamentos especiales y en los estatutos, y por los principios universales del cooperativismo.

Artículo 31.- La Asamblea General es la máxima autoridad de la cooperativa, y sus decisiones son obligatorias para todos los socios. Estas decisiones se tomarán por mayoría de votos. En caso de empate, quien presida la Asamblea tendrá voto dirimente.

Ley Orgánica de economía popular y solidaria

Sección 3 De las Organizaciones del Sector Cooperativo.

Artículo 21.- Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

Variables conceptuales de la investigación

Variables Independientes: Políticas evaluación

Políticas:

Las políticas deben ser pensadas y diseñadas para facilitar que las cosas se hagan correctamente. Las políticas bien desarrolladas pueden ayudar a evitar el desorden dentro de una organización y política mal diseñada pueden paralizar organización.

Evaluación:

EL termino evaluación ha logrado situarse como clave en los de los discursos pedagógicos y en la práctica educativa asociados a propuesta innovadoras y transformadoras. La evaluación es una acción cotidiana que todas las personas realizamos con objetivos y finalidades diferentes. La evolución ha sido una actividad común y característica del ser humano desde que existen.

Variables Dependiente: Satisfacción socios

Satisfacción de los socios:

Las técnicas confiables, nos permite entender la percepción de estos aspectos que podemos conocer para el desarrollo de perfeccionamientos continuos utilizando metodologías para el beneficio de los socios.

Satisfacción/insatisfacción de los socios:

El latín socius, socio es el individuo que se une a otro para desarrollar algo en conjunto. Las personas que se vincula con un objetivo en común (es decir, que se asocian) forman una sociedad. En este sentido es muy importante reconocer que todo socio de una de una empresa o sociedad

cuenta con una serie de derechos y, por supuesto, de obligaciones en base a la legislación y también en función de la societaria que se haya elegido.

Por ello, de manera básica, y partiendo de estas características, podemos establecer que existe dos clases fundamentales de participación en las distintas empresas. Así, por un lado, está la llamada participación paritaria que es aquella que se produce en el seno de una cooperativa, por ejemplo. En la misma, por tanto, todos los socios son iguales, cuentan con los mismos derechos y a la hora de votar cuestiones de diversas índoles, cada uno de ellos posee un único voto.

Definiciones Conceptuales

Políticas: Es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos.

Evaluaciones: Es la determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

Satisfacción: es conceptualizada como actitud similar a una valoración siguiendo a un acto de compras o basadas en una serie de interacciones entre el producto y el consumidor. La mayoría de los estudios sobre la satisfacción del cliente se pronuncia en esta dirección. La satisfacción es el resultado de un proceso de comparación. Los consumidores comparan sus percepciones del resultado del servicio con un conjunto de estándares. Más concretamente, el cliente puede experimentar una conformidad positiva si el servicio recibido excede las expectativas, o una disconformidad negativa si el servicio falla según lo esperado.

Socios: es el individuo que forma parte de una entidad el fin de esta entidad es general de índole empresarial o laboral.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

Datos de la empresa

Transcurría el año 1981 cuando surgió la idea de formar una Cooperativa de Ahorro y Crédito, en la persona del Padre Josef Heissenberger, Padre Herberth Leuthener y Elizabeth Young Sook King, de origen Austriaco y Coreana ésta última, quienes invitaron a un grupo de personas entre ellos comerciantes y agricultores. La razón social dada a La Pre-Cooperativa fue “Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda”, la misma que se constituyó con 44 socios y con el fin de permitir el desarrollo socio económico de un gran sector de nuestro cantón, funcionando inicialmente en el edificio de la casa Parroquial de Salitre, prestando varios servicios además del ahorro y crédito, como servicios de comisariato, productos agroquímicos, servicios médicos, electrodomésticos, etc. Recibió su acuerdo Ministerial el 24 de marzo de 1982, con un capital social USD \$0.092. (LTDA., 2015)

La primera directiva estuvo presidida por el Sr. Tilo Olvera Morante, como Gerente el Padre Josef Heissenberger y como Presidente del Consejo de Vigilancia el Padre Herberth Leuthener. En 1994 los primeros directivos retomaron la dirección de la empresa desde aquel año se ha venido creciendo con pasos firmes al punto que nos hemos mantenido y estamos por cumplir nuestro XXXIII Aniversario de vida institucional y por ende de servicio la comunidad.

R.U.C 0990858527001 www.coacsalitre.com

Contribuyendo al Desarrollo del País

Somos una cooperativa de ahorro y crédito que sirve con soluciones financieras eficientes al sector agrícola y micro empresarial de las provincias de Guayas y Los Ríos.

Cuenta con respaldo patrimonial, infraestructura física - tecnológica; procesos adecuados a las necesidades del mercado y un equipo de trabajo comprometido en la ejecución de los principios cooperativos.

Impulsamos Su Desarrollo

Beneficios Sociales creados para su Bienestar y el de su Familia. Puede enviar y recibir dinero desde cualquier parte del mundo a través de MoneyGram.

Ofrecemos Servicios Varios, como:

Cobro del SOAT - Matrículas de Vehículos - Panillas de Luz

Rise - Pago del Bono

Agencias y Sucursales

- Matriz Salitre
- Sucursal Mayor Daule
- Sucursal Pedro Carbo
- Agencia El Laurel
- Agencia Nobol
- Agencia Santa Lucía
- Agencia Palestina
- Agencia Vinces
- Agencia Balzar
- Agencia Lomas de sargentillo

Misión Institucional

Impulsar el desarrollo socio económico en las zonas de influencia de la cooperativa, mediante la entrega de productos y servicios financieros

adecuados a su mercado, sostenibles y con criterio de responsabilidad social.

Visión Institucional

Somos una Cooperativa de ahorro y Crédito que sirve con soluciones financieras eficientes al sector Agrícola y Micro-empresarial de las provincias de Guayas y Los Ríos, con respaldo patrimonial, infraestructura física y tecnológica; procesos adecuados a las necesidades del mercado y un equipo de trabajo comprometido en la ejecución de los principios cooperativos.

Nuestros Valores y Principios

Institucionales guardando el respeto a los derechos, obligaciones y beneficios de sus asociados, pensando en el crecimiento socio económico de ellos, de la comunidad y de la cooperativa para aportar en este propósito.

Transparencia:

La Cooperativa garantiza transparencia en cada uno de sus actos para lo cual establece y ejecuta políticas, normas, procesos y políticas enmarcadas en el desarrollo institucional que son de conocimiento y revisión pública de todos sus asociados.

Responsabilidad:

Nuestra gestión administrativa y financiera está apegada al servicio del socio y esforzada en mantener la institucionalidad como empresa cooperativa.

Equidad:

Trabajamos en la búsqueda permanente del mejoramiento económico y social de sus diferentes actores sin discriminación, a través de la creación

de oportunidades para todos, sin hacer diferencias por género, ideología, condición económica o pensamiento político u otras.

Solidaridad:

Colaboramos en el fortalecimiento de la comunidad y del Sistema de Economía Popular y Solidario, como un medio para alcanzar el desarrollo de nuestros asociados.

Respeto:

Fomentamos un ambiente en el cual se reconozca por igual las limitaciones y las virtudes de todos sus miembros, en el marco de una. Convivencia sana en la cual no se imponga el criterio de alguien, sino el consenso de todos.

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

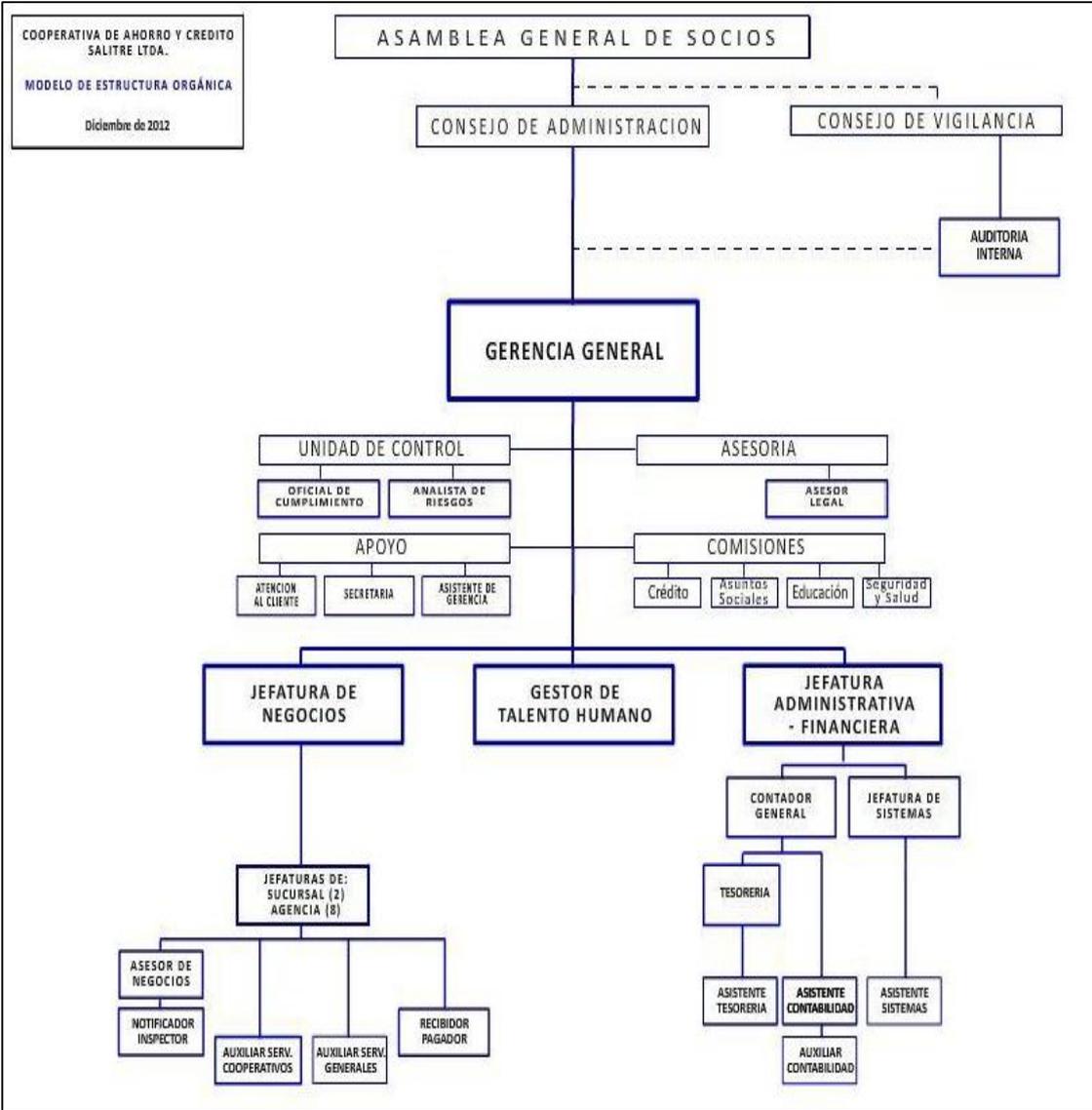


Figura 2: Organigrama de Cooperativa de ahorro y crédito Salitre.

Nota: Cooperativa de ahorro y crédito Salitre.com

LOGOTIPO DE LA EMPRESA



Figura 3: Logotipo de Cooperativa de ahorro y crédito Salitre

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

www.coacsalitre.com

Diseño de la Investigación

Campo: La Investigación de Campo se efectuó en la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., lugar donde se originó el problema y las variables en el periodo 2018. Esta investigación constituye un proceso sistemático y presentación de datos basados en una estrategia de recolección directa de la realidad de las informaciones necesarias para la investigación. (Jesús, 2010)

Bibliográfica: Es la revisión bibliográfica de tema para conocer el estado de la cuestión. La búsqueda, recopilación, organización, valoración, crítica e información bibliográfica sobre un tema específico tiene un valor, pues evita la dispersión de publicaciones o permite la visión panorámica de un problema. (Jesús, 2010)

Tipos de Investigación

Tabla 2 **Clasificación**

Explotaría	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Tiene como objetivo principal brindar información y comprensión sobre la situación del problema que enfrenta el investigador. (2010, pág. Colin Lankshear)	El estudio explicativo permitió identificar y analizar las insuficiencias en atención a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.	Permite analizar cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno que se investiga y su componente. Permite además propiedades importantes de la población y la muestra objeto de analizar.	Tiene como propósito conocer la relación que exista entre las variables del estudio, categorías o variables en un contexto en particular.

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Descriptiva: Se le va hacer evaluación a los empleados de la cooperativa de ahorro y crédito salitre para saber los niveles de conocimientos y así aplicar las capacitaciones continuas y tener seguimientos a nuestros empleados.

Exploratoria: A los clientes se le va a realizar encuestas para saber cómo fue su atención brindada, y así que haiga una mejora en nuestros servicios.

Población y Muestra

Población: Según el autor (Tamayo, 2003) en su libro explica que la población es totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se lo denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación.

Población finita: La Población de estudio está conformada por los empleados de los respectivos departamentos de la cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.

La población es finita porque en la cooperativa de ahorro y crédito salitre consta de 10 personas.

Tabla 3

Universo

Personajes	Cantidad
Gerente general	1
Jefe de la sucursal Daule	1
Cajera	1
Asistente de crédito	2
Auxiliar contable	1
Oficial Cumplimiento	1
Analista de Sistema	1
Asistente de Sistema	1

Entrevista: Una vez diseñado un cuestionario se procede a entrevistar a personas consideradas líderes de opinión.

Encuestas: En este método se diseña un cuestionario con preguntas que examinan a una muestra con el fin de inferir conclusiones sobre la población. Una muestra es un grupo considerable de personas que reúne ciertas características de nuestro grupo objetivo

Procedimiento de la Investigación

Este periodo es importante en la investigación de este proceso que está basada en los análisis de documentos, encuestas, entrevistas, aplicada a los funcionarios y socios de la cooperativa en el año fiscal que se tomó como base 2017.

Los análisis realizados para los resultados, se los utiliza en hojas, gráficos que nos ayudan a dar el porcentaje para la interpretación y al mismo tiempo diseñar las conclusiones y recomendaciones de las investigaciones como base fundamental para el planteamiento de la posible alternativa de solución a la problemática planteada.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de encuesta

1. ¿Es adecuada la atención de los empleados a los socios?

Tabla 5 Compañerismo

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	12	55%
A veces	6	30%
Nunca	3	10%
Esporádicamente	1	5%
Total	22	100%

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

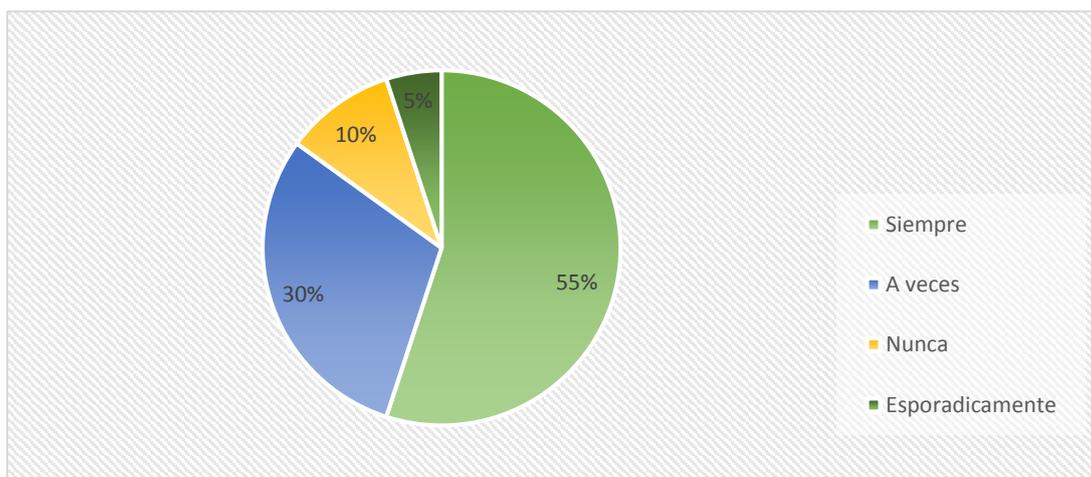


Figura 4: Compañerismo

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Interpretación. -

En la encuesta realizada nos da como resultado en la imagen que nos proyecta que la atención de los socios es del 55% por lo que el restante no está satisfecho, quedando como prueba que se deben hacer cambios.

2. ¿Usted como socio se siente satisfecho en la atención a los clientes?

Tabla 6 Satisfecho en la atención a los clientes

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	10	60%
A veces	7	15%
Nunca	2	2%
Esporádicamente	3	23%
Total	22	100%

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

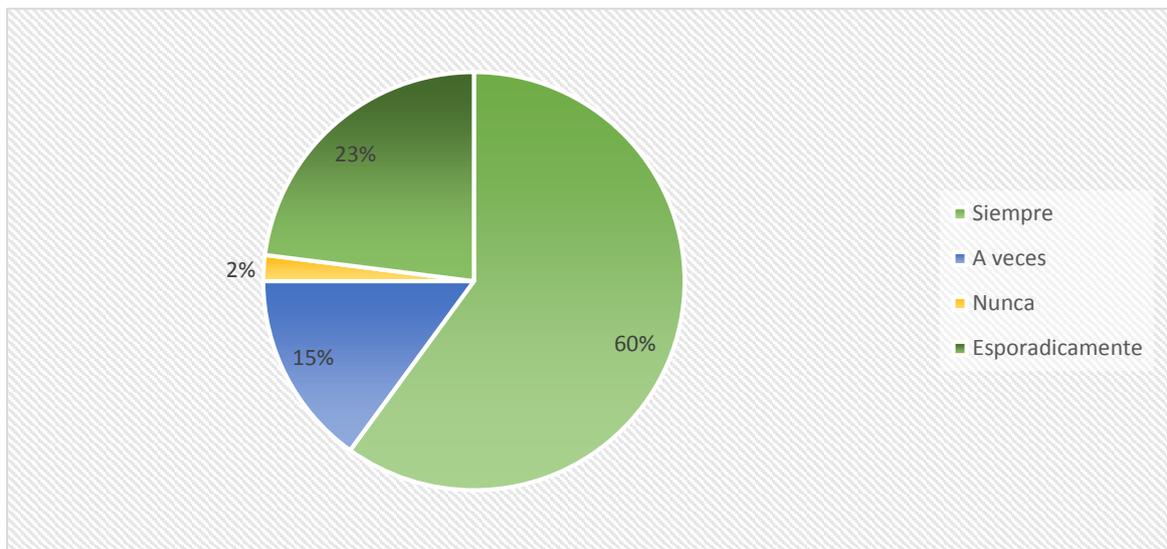


Figura 5: Satisfecho en la atención a los clientes

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Interpretación. -

En la encuesta realizada da como resultado que más del 50% de los encuestados siempre están satisfechos con la atención brindada, mientras que un porcentaje menor indica que nunca se encuentra satisfecho, por lo tanto, queda constancia que los clientes si están satisfechos con la atención por parte de la Cooperativa.

3. ¿Existen algún tipo de propuesta plan de políticas evaluación a empleados?

Tabla 7 Plan de políticas evaluación a empleados

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	6	16%
A veces	5	24%
Nunca	10	40%
Esporádicamente	1	20%
Total	22	100%

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

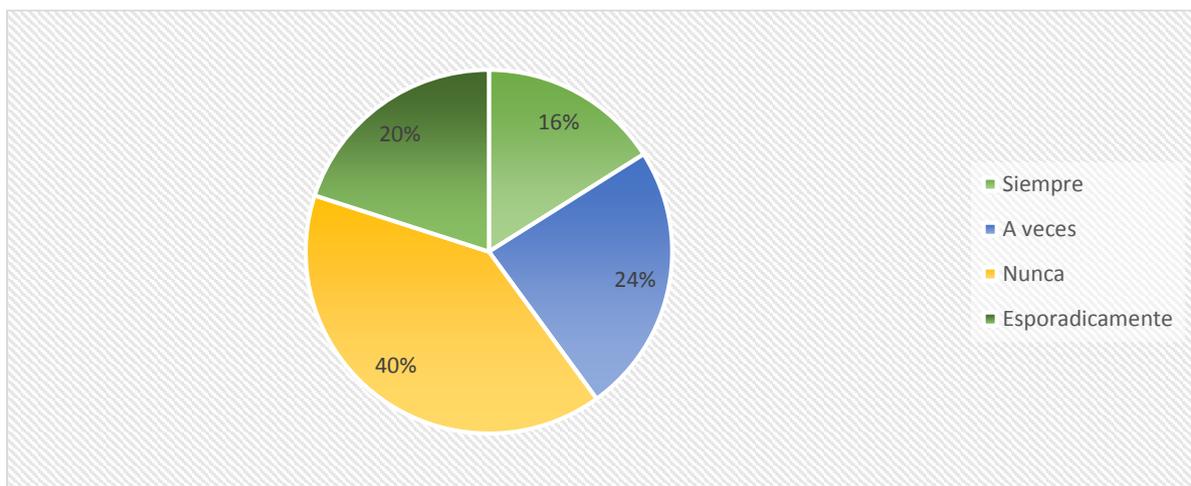


Figura 6: Plan de políticas evaluación a empleados

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Interpretación. -

La encuesta realizada da como resultado que más del 50% de los encuestados indica que nunca han tenido un plan de políticas de evaluación a sus empleados, mientras que un menor porcentaje indica que esporádicamente han efectuado este tipo de planes.

4. ¿La información que se entrega a los socios es satisfactorio?

Tabla 8 Información a los socios es satisfactorio

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Constantemente	10	60%
Perseverante	9	25%
Nunca	2	10%
Esporádicamente	1	5%
Total	22	100%

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

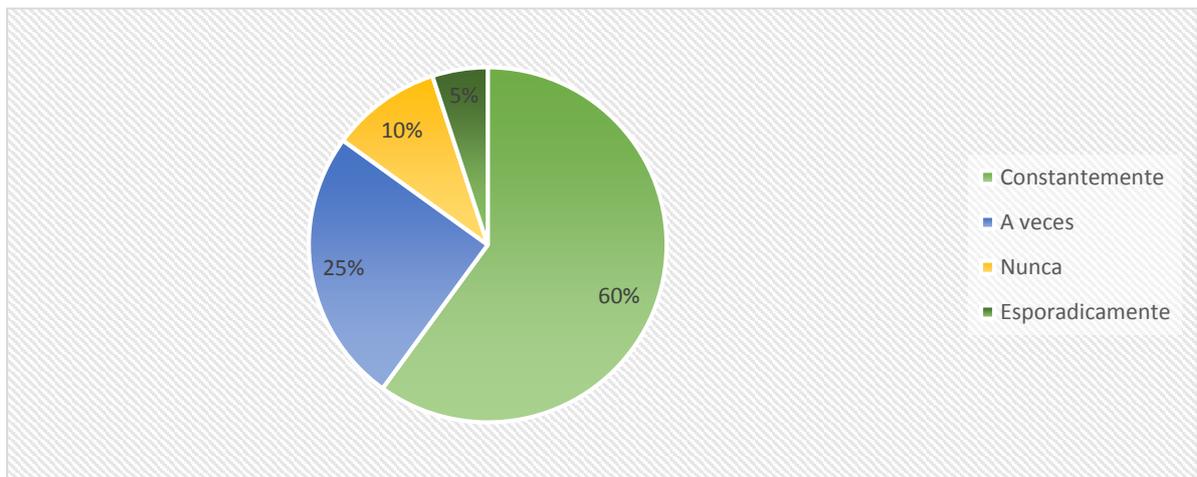


Figura 7: Información a los socios es satisfactorio

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Interpretación. -

Los encuestados manifiestan que constantemente se encuentran satisfechos con la información brindada a los socios con un alto porcentaje, mientras que con un porcentaje menor esporádicamente están satisfechos. Por otra parte, con un 10% indican que nunca están satisfecho con la información brindada.

5. ¿Se verifica que el personal tenga el conocimiento de la información correcta?

Tabla 9 Personal tenga el conocimiento de la información

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	12	50%
A veces	5	2%
Nunca	2	3%
Esporádicamente	3	45%
Total	22	100%

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

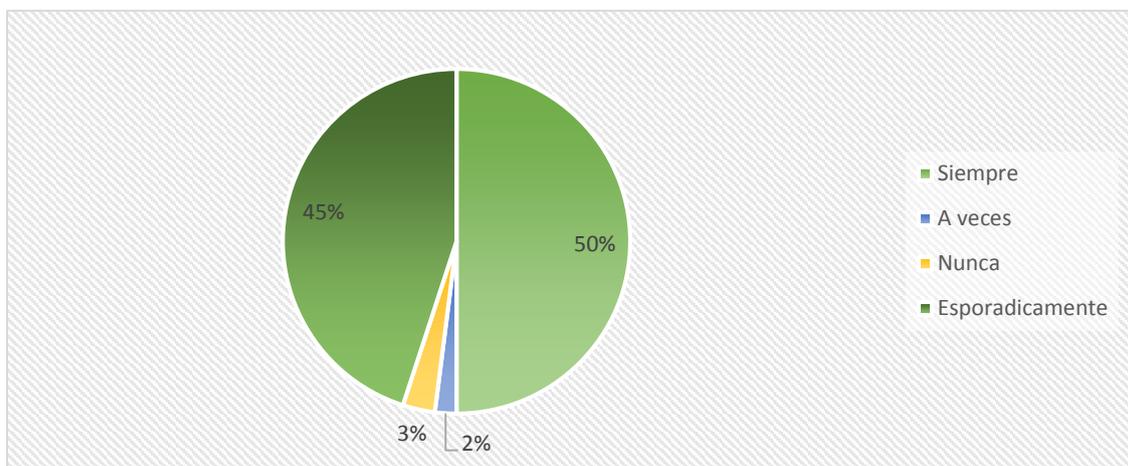


Figura 8: Personal tenga el conocimiento de la información

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Interpretación. -

La encuesta realizada indica que el 50% siempre verifica que el personal tenga el conocimiento de la información correcta. Mientras que un 3% indica que nunca realizan esa verificación, por lo tanto, se concluye que la Cooperativa cuenta con una correcta capacitación al personal.

6. ¿Usted como socio está satisfecho de la información correcta?

Tabla 10 Socio satisfecho de la información correcta

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	10	50%
A veces	6	40%
Nunca	2	3%
Esporádicamente	4	7%
Total	22	100%

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

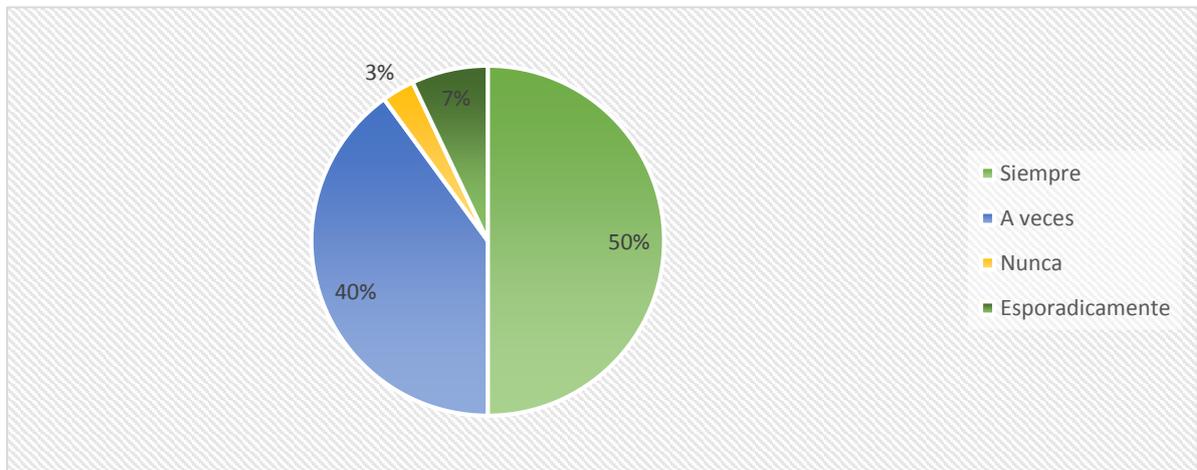


Figura 9: Socio satisfecho de la información correcta

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Interpretación. -

De acuerdo a las encuestas realizadas se tiene como resultado que el 50% indica que siempre está satisfecho con la información brindada que es correcta, seguido de un 40% que indica que a veces está satisfecho, por lo tanto, los socios están satisfechos con que se brinde una correcta información.

7. ¿La cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. imparte capacitaciones a los socios?

Tabla 11 Imparte capacitaciones a los socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Constantemente	10	45%
A veces	6	45%
Nunca	2	2%
Esporádicamente	4	4%
Total	22	100%

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

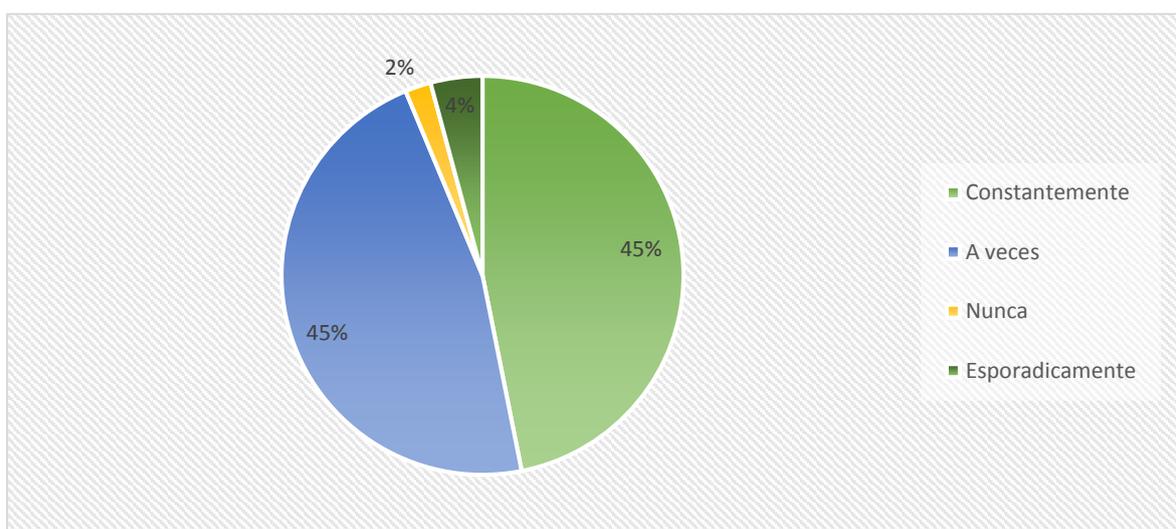


Figura 10: Imparte capacitaciones a los socios

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Interpretación. -

De acuerdo a los encuestados manifiestan que el mayor porcentaje constantemente se imparte capacitaciones a los socios de la Cooperativa, mientras que esporádicamente suelen realizar esas capacitaciones. Por lo tanto, las capacitaciones que se realizan a los socios son de gran aporte para la Cooperativa y así mantener informados a todo el personal y los socios.

8. ¿Existe alguna causa de desconformidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito salitre Ltda.?

Tabla 12 Causa de desconformidad de los socios

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	1	5%
A veces	2	30%
Nunca	10	45%
Esporádicamente	9	20%
Total	22	

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

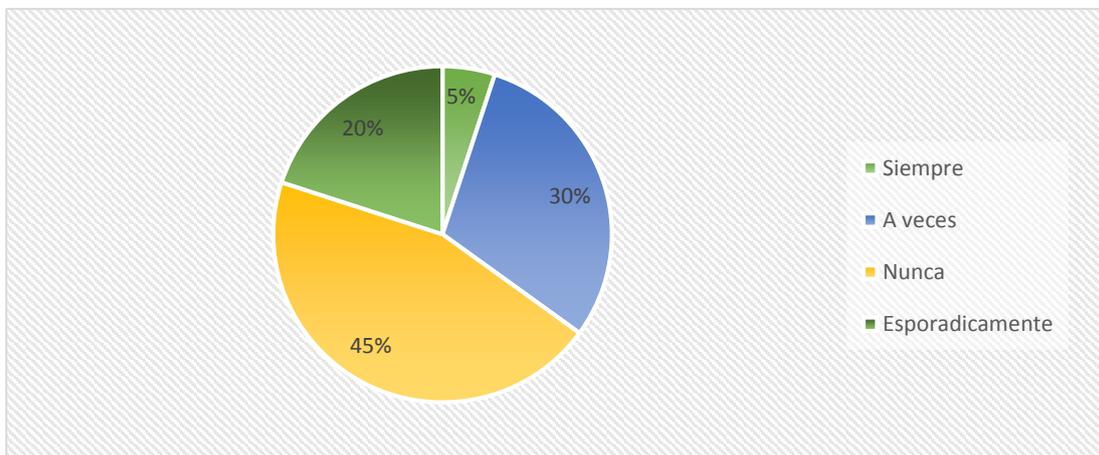


Figura 11: Causa de desconformidad de los socios

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Interpretación. -

Los encuestados indican con un 50% que nunca han tenido una causa de desconformidad con la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre, mientras que el restante indica que a veces han tenido esa desconformidad. Por lo tanto, se puede concluir que la Cooperativa no ha incidido en desconformidad por parte de sus socios.

9. ¿Usted como socio califica la atención de los empleados?

Tabla 13 Califica la atención de los empleados

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	10	50%
A Veces	2	10%
Nunca	7	30%
Esporádicamente	3	10%
Total	22	100%

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

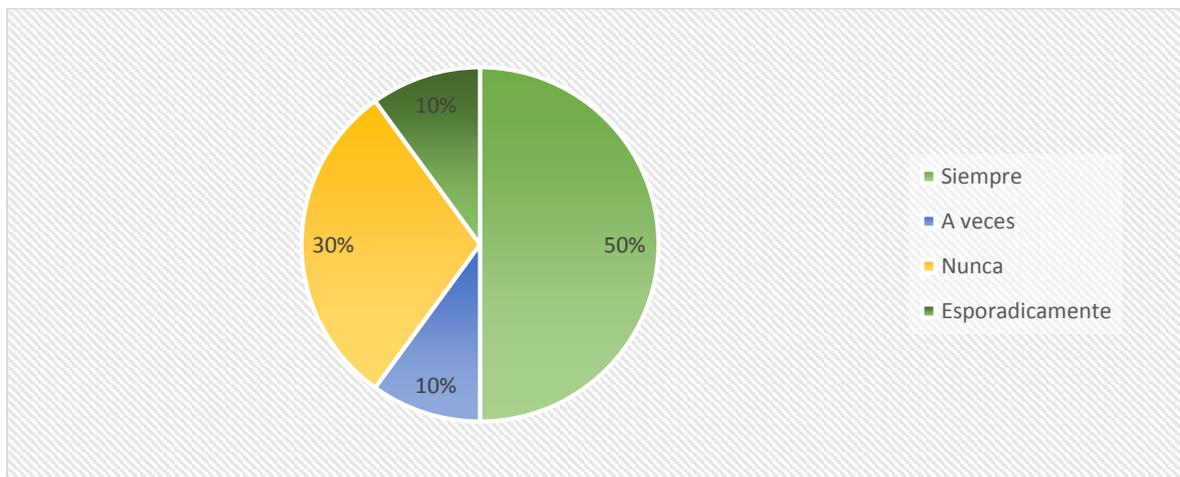


Figura 12: Califica la atención de los empleados

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Interpretación. -

De un total de 22 encuestados, la mayor parte indica que siempre califica la atención de los empleados, seguido de 30% que nunca califica y un porcentaje igualitario indica que a veces y esporádicamente califica la atención de los empleados.

10. ¿Se encuentra satisfecho con los beneficios que ofrece la Cooperativa en su cumplimiento como beneficios?

Tabla 14 Satisfecho con los beneficios que ofrece la Cooperativa

ALTERNATIVA	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Siempre	15	60%
A Veces	2	10%
Nunca	2	10%
Esporádicamente	3	20%
Total	22	100%

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

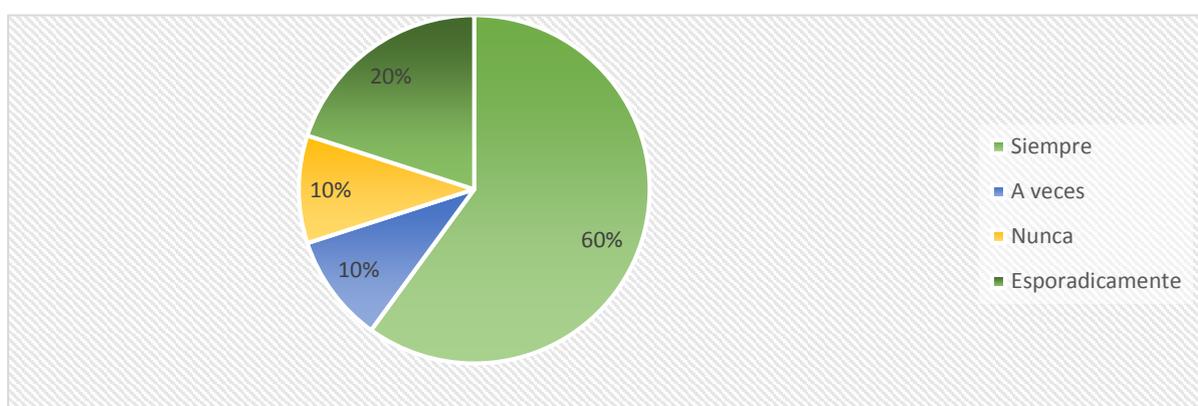


Figura 13: Satisfecho con los beneficios que ofrece la Cooperativa

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Interpretación. -

Los encuestados manifiestan con un alto porcentaje que siempre están satisfechos con el cumplimiento y beneficios que ofrece la Cooperativa, mientras que un menor porcentaje indica que esporádicamente. Por lo tanto, se concluye que si están satisfechos con los beneficios ofrecidos actualmente.

ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Tabla 15

Análisis de las entrevistas

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2
1.- ¿Qué tiempo tiene Ud. colaborando en el cargo que desempeña en la Cooperativa de ahorro y Crédito salitre Ltda.?	Tengo 14 años, como jefe de oficina y 19 años en la institución.	8 años de cajera
2.- ¿Existe algún plan de políticas en evaluación a empleados para satisfacción de los socios?	Existen el departamento de recursos humanos	No, existe un Plan de política
3.- ¿Se realiza alguna clase de evaluación para medir la satisfacción de los socios?	Si, frecuentemente	Si
4.- ¿Qué tiempo estipula Ud. Que necesite el empleado para explicar o atender a un socio?	Según la necesidad del socio hay variación de tiempo de 10 a 20 minutos	Según lo amerite el trámite que requiere el socio

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

5.- ¿Con que frecuencia visitan los socios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre?	Visitan siempre	siempre
6.- ¿Con que frecuencia se capacita al personal?	Cada año	De vez en cuando
7.- ¿Hay algún plan de evaluación a los empleados consecuentemente?	No existe ningún plan	No hay ningún Plan
8.- ¿Existe alguna causa de desconformidad de los socios de la cooperativa de ahorro y crédito salitre Ltda.?	Pocas veces	Si falta de conocimientos a lo necesidades de los socios

Interpretación. -

De acuerdo a la entrevista realizada a dos personas encargadas de diferentes puestos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., cuya finalidad tiene obtener información para llevar a cabo del desarrollo del diseño de un plan de evaluación a los empleados.

Con respecto a la primera pregunta, las personas entrevistadas cuentan con más de 10 años laborando en la Cooperativa en diversos puestos, teniendo a la jefa de oficina con 14 años en su puesto de trabajo y a una cajera con ocho años.

En la segunda pregunta se indaga sobre que políticas de satisfacción a los clientes existe, lo cual manifiestan que eso los maneja el departamento de Recursos Humanos y por otro lado que desconocen que exista ese plan de políticas.

Mediante la tercera pregunta, las entrevistadas indicaron que si existe se realiza una evaluación para medir la satisfacción de los socios.

En la cuarta pregunta con respecto al tiempo de atención brindada a los socios, respondieron que cada socio necesita un tiempo específico para ser atendido, dependiendo de la necesidad y tramite que va a realizar, pero lo estimado es de 10 a 20 minutos.

Por otro lado, en la quinta pregunta es muy frecuente la visita de los socios a la Cooperativa por los diferentes servicios que se ofrecen.

Para la evaluación del personal, en la sexta pregunta indican las entrevistadas que cada año y a veces se lleva a cabo la capacitación del personal en todas sus áreas. Mientras que, en la séptima pregunta indican que no hay un plan de evaluación a los empleados consecuentemente, sino esporádico.

Por último, en la octava pregunta si hay una causa de desconformidad por la falta de conocimiento de las necesidades de los socios.

PLAN POLÍTICA DE EVALUACIÓN

Objetivo:

Diseñar un plan de política evaluación para la satisfacción de socios de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda.

Mediante este plan permitirá establecer normas y medir el desempeño de los empleados al momento de atender a los socios.

Los factores influyentes en la realización de un plan de política evaluación se dan como base para tomar decisiones de desarrollo, remuneración y plan de carreras, por ellos los factores son los siguientes:

- Desempeño laboral
- Personalidad
- Responsabilidad en el desempeño de las funciones laborales
- Trabajo en equipo
- Resolución de conflictos

Propuesta de modelo de política evaluación

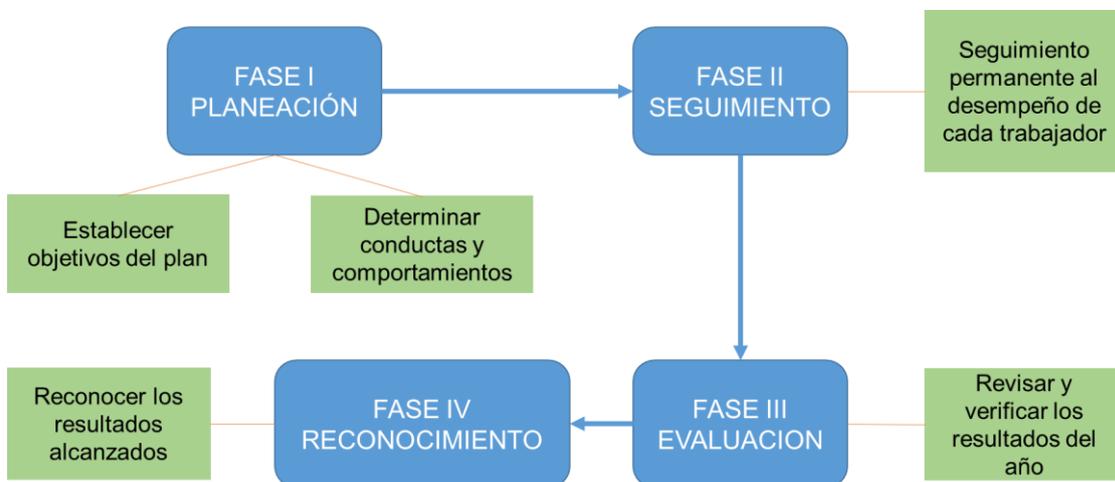


Figura 14: Modelo de política de evaluación

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

I Fase de planeación:

- Establecer objetivos del plan

Para llevar a cabo un plan de política de evaluación, se debe realizar una reunión con el comité, es decir, gerente, jefes y personal a su cargo para establecer los objetivos individuales que debe cumplir cada empleado en su puesto de trabajo.

Dicha reunión permitirá identificar los factores que se van a evaluar, para ello se establecerán formatos en función del perfil laboral en cada área de la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre, mediante características establecidas para medir el desempeño del personal.

Los objetivos planteados para este plan político desempeño son:

- Aumentar la cantidad de socios en un 30%
- Reducir los reclamos de los socios en un 50% con respecto al año anterior
- Mejorar la información brindada a los socios con un 20% que permita aclarar dudas.

En esos formatos se destacarán aspectos positivos y negativos del personal con puntaje para poder cuantificar la información y así establecer un plan de mejora para cada empleado como se muestra en la tabla 16.

Tabla 16

Escala de medición

Escala de medición	Puntuación
Siempre cumple en los niveles y comportamiento que exige el trabajo	100%
Casi siempre cumple en los niveles y comportamiento que exige el trabajo	76%
A veces cumple en los niveles y comportamiento que exige el trabajo	55%
Casi nunca cumple en los niveles y comportamiento que exige el trabajo	40%
Nunca cumple en los niveles y comportamiento que exige el trabajo	25%

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

- Determinar conductas y comportamientos

Para determinar las conductas y comportamientos de los empleados se deben establecer competencias, habilidades, actitudes y conductas que la Cooperativa de ahorro y crédito Salitre valore en sus empleados y así obtener información subjetiva de cada uno de sus empleados.

Por ello, se establece un formato de evaluación con características como comunicación, puntualidad, cantidad, calidad de trabajo, iniciativa, equidad de salario, relaciones interpersonales entre otros factores que miden el rendimiento laboral de un empleado en una empresa.

Tabla 17

Formulario para evaluación de desempeño

FORMULARIO PARA EVALUACION DE DESEMPEÑO						
Datos del evaluado			Datos del evaluador			
Nombre:			Jefe inmediato:			
Fecha:			Subordinado:			
Departamento:			Colega par			
Marque en la casilla con una X						
5 Supera las expectativas			100% a más de cumplimiento			
4 Cumple las expectativas			76 a 100% de cumplimiento			
3 Cumple la mayoría de las expectativas			51 a 75% de cumplimiento			
2 Cumple parcialmente las expectativas			26 a 50% de cumplimiento			
1 No cumple las expectativas			0 a 25% de cumplimiento			
I. DESEMPEÑO EN BASE A COMUNICACIÓN						
ALTERNATIVAS		1	2	3	4	5
1. Se comunica con facilidad y utiliza un lenguaje amplio y fluido con los socios						
2. Se siente libre para dialogar con el socio						
3. Entrega la información suficiente al socio						
4. Tiene dificultad para realizar su trabajo por falta de conocimiento						
Sub Total						

	TOTAL				
				Puntaje máximo	
Puntaje en base a comunicación	106			150	
PUNTAJE TOTAL OBTENIDO					

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

II Fase de seguimiento:

En esta fase cada responsable del personal (jefes o supervisores) realizará seguimiento permanente al trabajo de cada empleado en la Cooperativa con la finalidad de generar retroalimentación constructiva y constante sobre el desempeño y tareas que realiza.

La finalidad de realizar este plan de seguimiento es poder dar el acompañamiento a los empleados, es decir, el respaldo y seguimiento que los jefes ofrecen durante el año para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

Por lo tanto, los jefes son responsables de ofrecer a sus subordinados instrucción, dirección, motivación entre otros para alcanzar los objetivos propuestos. Se deben tomar en cuenta diferentes aspectos donde el jefe inmediato debe hacer seguimiento:

1. Si el empleado no conoce la información que se debe brindar a los socios, por lo tanto, es conveniente instruirlo en el correcto manejo de la información y asegurarse que lo haya aprendido correctamente.
2. Si un socio reporta que sus necesidades o reclamos no han sido atendidos por parte del empleado, el jefe inmediato debe conversar con el empleado que lo atendió y guiarlo para que lo atienda adecuadamente en una próxima ocasión.

Con ello, se logrará que el socio se retire de la Cooperativa completamente satisfecho con la atención brindada. Además, el jefe inmediato debe generar una relación de confianza con sus empleados.

III Fase de evaluación:

En esta fase, los jefes y empleados deben revisar y calificar los resultados del año tomando en cuenta los objetivos establecidos en la Fase de Planeación.

Etapas del proceso

Para realizar la evaluación se direcciona un proceso específico para la recopilación de la información con los siguientes procedimientos.

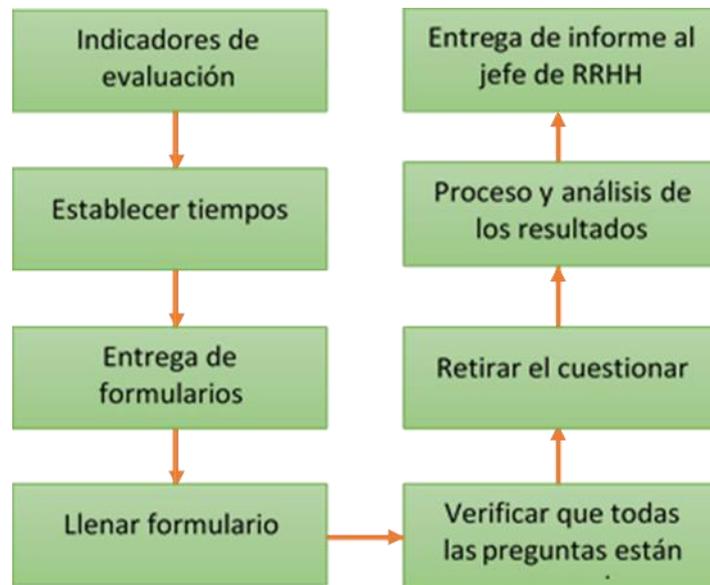


Figura 15: Etapas de proceso de evaluación

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

IV Fase de reconocimiento:

En esta última fase, los jefes de la Cooperativa de ahorro y crédito deben tomar en cuenta que los resultados de desempeño obtenidos permitirán los reconocimientos de manera tangible e intangible para que refuerce de manera positiva el buen desempeño de los empleados.

El incentivo para los empleados se establecerá mediante incrementos salariales o bonos para que cada empleado logre un reconocimiento y así cumplir los objetivos planteados por la Cooperativa.

Tabla 18

Plan de Políticas Evaluación

	FASES	ACCIÓN	ACTIVIDADES	RESPONSABLE
EMPLEADOS	FASE I	PLANEACIÓN	Reunión con el departamento de Recursos Humanos Establecimiento de objetivos Evaluación de los empleados y jefes	Recursos Humanos Ing. Luis Veas Peralta
	FASE II	SEGUIMIENTO	Respaldo y seguimiento a los empleados Instruir, guiar y motivar al personal Conseguir menos reclamos por parte de los socios	Jefe de crédito Omelia Ruiz Herrera
	FASE III	EVALUACIÓN	Revisar y calificar los resultados del año Establecer indicadores de evaluación Entregar formularios con indicadores de evaluación Análisis e informe de los resultados	Recursos Humanos Ing. Luis Veas Peralta
	FASE IV	RECONOCIMIENTO	Incentivos a los empleados Incrementos salariales o bonos	Jefe financiero

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

Cronograma

Tabla 19

Cronograma del plan política de evaluación

Fases	ACTIVIDADES	2019							
		Enero				Febrero			
		1	2	3	4	1	2	3	4
FASE I	Reunión con el departamento de Recursos Humanos								
	Establecimiento de objetivos								
	Evaluación de los empleados y jefes								
FASE II	Respaldo y seguimiento a los empleados								
	Instruir, guiar y motivar al personal								
	Capacitar con información correcta para los socios								
FASE III	Revisar y calificar los resultados del año								
	Establecer indicadores de evaluación								
	Entregar formularios con indicadores de evaluación								
	Análisis e informe de los resultados								
FASE IV	Incentivos a los empleados								
	Incrementos salariales o bonos								

Presupuesto

La Cooperativa de ahorro y crédito Salitre Ltda., cubrirá los gastos que incurren en la realización del Plan Política de Evaluación para mejorar la satisfacción de la atención brindada por parte de los empleados a cada uno de los socios. Este plan tiene una inversión de \$1.260 que se llevará a cabo en el 2019 a partir de enero a febrero.

Tabla 20

Presupuesto del plan política de evaluación

Fases	Actividades	Monto
FASE II	Capacitar con información correcta para los socios	\$500
FASE III	Entregar formularios con indicadores de evaluación	\$100
	Análisis e informe de los resultados	\$100
FASE IV	Incentivos a los empleados	\$200
	Incrementos salariales o bonos	\$360
TOTAL		\$1.260

Nota: Autora Manzaba Jessica (2018)

CONCLUSIONES

- Se concluye que se debe investigar las teorías relacionadas con las políticas de evaluación que están surgiendo en las empresas y a su vez que cumplan con la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.
- Se debe diagnosticar las metodologías actuales que se aplican para la evaluación a los empleados mediante capacitaciones en el departamento de atención a los socios para ir fortaleciendo sus conocimientos en ofrecer información correcta.
- Desarrollar cada año planes de política de evaluación para poder satisfacer a los socios y estar en constante inducción a los empleados sobre una mejor atención a los socios con información esencial.
- Los socios se encuentran satisfechos con la atención brindada por parte de los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. Por ello, la información que solicitan tiene hacer la correcta, a pesar que no todos los socios sienten inconformidades al no ser atendidos a un tiempo eficiente cubriendo así sus necesidades.
- Actualmente, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., no cuenta con un plan de políticas de evaluación a empleados, sin embargo, existe una clase de evaluación para medir la satisfacción de los socios al ser atendidos por los empleados.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que las teorías de políticas de evaluación de desempeño se vayan modificando cada año para obtener mediante otros autores formatos con indicadores más adecuados y actuales para un mejor análisis del cumplimiento en la atención que se brinda a los socios
- Las metodologías aplicadas deben ir cambiándose cada año para mostrar ratios o indicadores de medición que reflejen resultados más viables para lograr el objetivo planteado en el plan de políticas de evaluación y así reducir los reclamos realizados por los socios.
- El plan de política de evaluación deberá contar con capacitaciones constantes, manejo de inducción de mejora en la atención a los socios, fomentar el compañerismo y apoyo por parte del jefe inmediato fortaleciendo la comunicación, despejando las futuras dudas que suelen tener tanto los empleados como los socios
- Se debe realizar constantes capacitaciones al personal del área de atención al cliente sobre las posibles inquietudes que surgen en los socios con cada uno de sus requerimientos dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. Por ello, el personal debe estar preparado, motivado y capacitado para brindar una excelente atención a cada uno de los socios.
- La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., debe desarrollar año a año planes de políticas de evaluación dirigida a los empleados para mantener a los socios satisfechos en toda inquietud latente, logrando la fidelización de los socios y captando nuevos para beneficios de la cooperativa.

Bibliografía

- Benitez, F. (2012). Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/01/poblacion-y-muestra.html>
- Bolivar, G. (2014). Obtenido de http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html
- Cerem. (2018). Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/nuevas-tendencias-para-la-gestion-y-evaluacion-del-desempeno-y-desarrollo-de-empleados>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fé de Bogotá: Mc Graw Hill.
- Guerrero, D. O. (2015). Obtenido de <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/11465/1/T-ESPE-049272.pdf>
- Henao, C. P. (2004). Obtenido de <http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/258/1/CreacionModeloEvaluacionDesempe%C3%B1oTeoriaCompetencias.pdf>
- Hernandez, M. (2013). Obtenido de <http://metodologiadeinvestigacionmarisol.blogspot.com/2013/06/ejemplo-de-planteamiento-del-problema.html>
- Jesús, F. (2010). *La metodología y planteamiento del problema*. Obtenido de <http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variables.html>
- LTDA., S. (2015). *Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre LTDA*. Obtenido de <https://www.coacsalitre.com/nosotros.html>
- Ludewig, C. (2013). Obtenido de <http://www.smo.edu.mx/colegiados/apoyos/muestreo.pdf>

- Madrimas. (2015). Obtenido de
https://www.madrimasd.org/empleo/ServicioEstrategiaProfesional/ManualOrientacionProfesional/tema10_3.asp
- Méndez, D., & Urgilés, C. (2010). Obtenido de
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/12/UPS-CT001704.pdf>
- Orellana, M., & Torres, M. (2013). Obtenido de
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/3358/1/UPS-CT002549.pdf>
- Paredes, E., & Romero, M. (2013). Obtenido de
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/3553/1/Tesis.%20pdf.pdf>
- Rivera, J. A. (2006). Obtenido de http://eprints.rclis.org/7394/1/2005_16.pdf
- Santander. (2016). Obtenido de
https://www.santander.com/cs/gs/Satellite/CFWCSancomQP01/es_ES/Corporativo/Sostenibilidad/Actividad-Sostenible/Clientes-calidad-y-satisfaccion.html
- Tamayo, M. T. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. Balderas 95, Mexico, D.F.: Limusa S.A de C.V. Grupo Noriega Editores.

ANEXOS

Anexo 1: Carta de autorización

Impulsamos tu desarrollo



Cooperativa de Ahorro y Crédito

Daule, 21 de Octubre del 2018

CARTA AVAL

A Petición verbal de: Jessica Alexandra Manzaba Ruiz ; con el número de cédula de identidad No. 092088101-8, egresada de la carrera de **Administración de Empresas del Instituto Tecnológico Superior Bolivariano** quien suscribe en calidad de Jefe de la sucursal Mayor Daule de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.** Tiene a bien extender la presente para desarrollar el Proyecto de titulación " **PROPUESTA PLAN DE POLÍTICAS EVALUACIÓN A EMPLEADOS PARA SATISFACCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SALITRE LTDA.**"

Sin otro particular.

Atentamente,



Tecnóloga Omelia Ruiz de Tutiven
Jefe Sucursal Mayor Daule
COAC "SALITRE LTDA"



Cooperativa de Ahorro y Crédito
Fundada el 24 de Marzo de 1982

 Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.  @coopsalitre  coopsalitre2011@hotmail.com

 Matriz Salitre: García Moreno entre Padre Aguirre y Samborondón. Teléfonos: 2793112 - 2793113 - Sucursal Mayor Daule: Padre Aguirre y Olmedo. Teléfonos: 2795466 - 2797279 - Santa Lucía: Av. 12 de diciembre 208 y Ricardo Martínez. Teléfonos: 2709172 - 2709392 - Lomas de Sargentillo: Av. Simón Bolívar Verísimo González. Teléfonos: 2799677 - 2799904 - Palestina: Vía Principal a Balzar, Fausto Espinoza Pinto. Teléfono 2791182 - Pedro Carbo: Av. 19 de julio y Leopoldo Gordón. Teléfonos: 2704067 - 2704039 - Vinces: 10 de Agosto y Ricourte. Teléfonos: (05) 2791483 - El Laurel: Av. Arcadia Espinoza. Teléfono: 2700215 - Balzar: Av. Juan Montalvo y Colimes. Teléfono: 2030079 - Nobol: Av. Río Amazonas a lado del B. C. de Bomberos. Teléfono: 2708375

Anexo 2: Croquis

COOP. AHORRO Y CREDITO SALITRE LTDA

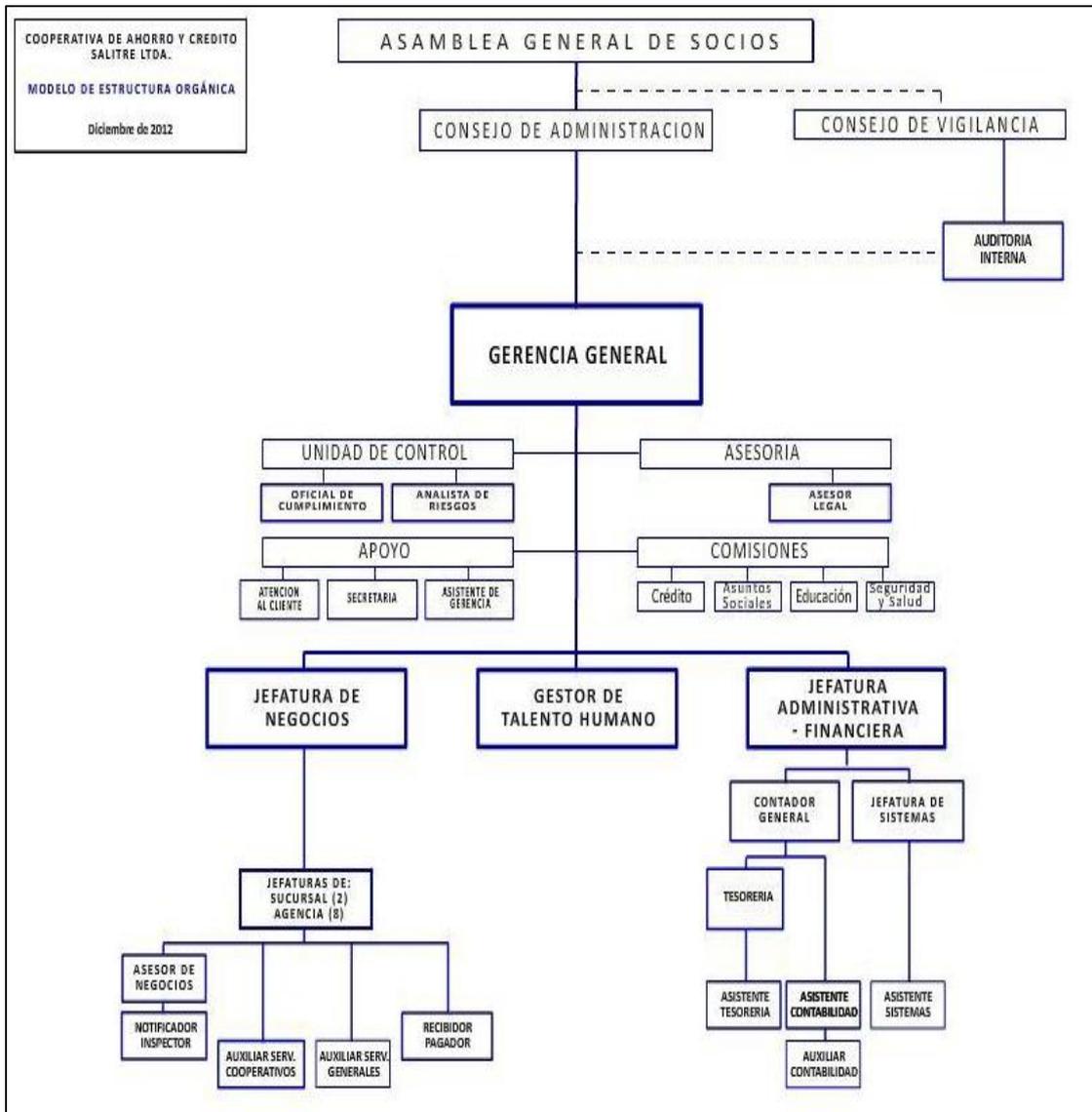


BAZAR Y CONFITERIA MILENIS

PADRE JUAN BAUTISTA AGUIRRE

UNIDAD EDUCATIVA PARTICULAR DAULIS

Anexo 3: Organigrama de la empresa



Anexo 4: Entrevista

ENTREVISTA #1

Datos Informativos:

Fecha: 26/10/2018

Lugar: Daule

Hora Inicio: 10:00 a.m. **Hora Finalización:** 10:10 a.m.

Entrevistador: Jessica Alexandra Manzaba Ruiz

Entrevistado: Omelia Herrera Ruiz **Cargo:** Jefe Sucursal Daule

Objetivo: Diseñar un plan de política evaluación para satisfacción de socios.

FORMULARIO

1.- ¿Qué tiempo tiene Ud. Colaborando en el cargo que desempeña en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?

Tengo 14 años, como jefe de oficina y 19 años en la institución

2.- ¿Existe algún plan de políticas en evaluación a empleados para satisfacción de los socios?

Existe el departamento de Recurso humano

3.- ¿Se realiza alguna clase de evaluación para medir la satisfacción de los socios de los empleados?

Si, frecuentemente

4.- ¿Qué tiempo estipula Ud. que necesite el empleado para explicar o atender a un socio?

Según la necesidad del socio hay variación de tiempo de 10 a 20 minutos

5.- ¿Con que frecuencia visitan los socios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre?

Visitan siempre

6.- ¿Con qué frecuencia se capacita al personal?

Cada año

7.- ¿Hay algún plan de evaluación a los empleados consecuentemente?

No se está llevando acabo plan de evaluación

8.- ¿Existen reclamos por la atención de los empleados a los socios?

Sí, pero pocos porque se trata de atender de la mejor manera posible y siempre en todos los lugares existir quejas.

Gracias

Anexo 5: Encuesta

ENCUESTA

Mi nombre es Jessica Alexandra Manzaba Ruiz, soy estudiante del Instituto tecnológico Bolivariano de Guayaquil.

Este trabajo de investigación previo a la obtención de Tecnología en Administración de Empresa contestar el siguiente cuestionario de forma anónima.

Objetivo: Organizar un plan de política evaluación a empleados para la satisfacción de los ocios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda.

Instrucciones:

- Responda las siguientes preguntas y señale con una (X) con un visto la opción adecuada.
- Utilizar pluma azul
- La información que usted considere adecuada, respecto a cada ítem.

1.- ¿Es adecuada la atención de los empleados a los socios?

- a) siempre
- b) A veces
- c) Nunca
- d) Esporádicamente

2.- ¿Ud. como socio se sienten satisfecho en la atención a los clientes?

- a) siempre
- b) algunas veces
- c) Nunca
- d) Esporádicamente

3.- ¿Existen algún tipo de propuesta plan de políticas evaluación a empleados?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

d) Esporádicamente

4.- ¿La información que se entrega a los socios es satisfactorio?

a) Constantemente

b) Perseverante

c) Nunca

d) Esporádicamente

5.- ¿Se verifica que el personal tenga el conocimiento de la información correcta?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

d) Esporádicamente

6.- ¿Ud. como socio está satisfecho de la información que entrega los empleados?

a) Siempre

b) A veces

c) Nunca

d) Esporádicamente

7.- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda. Imparte capacitaciones a los socios?

- a) Constantemente
- b) A veces
- c) Nunca
- d) Esporádicamente

8.- ¿Existe alguna causa de desconformidad de los socios de la Cooperativa Ahorro y Crédito Salitre Ltda.?

- a) Siempre
- b) A veces
- c) Nunca
- d) Esporádicamente

Gracias por la atención al presente Cuestionario

Jessica Manzaba Ruíz

C.I. 0920881018

Celular: 0981033832

Correo:jessiamanzabar@hotmail.com

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

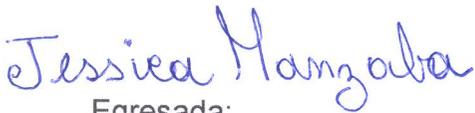
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:

Propuesta Plan de políticas evaluación a empleados para satisfacción de los socios de cooperativa de ahorro crédito salitre Ltda. Y problema de investigación: ¿Cómo contribuir con propuestas de políticas al mejoramiento a la atención de los socios para obtener excelentes resultados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Salitre Ltda., sucursal Daule?

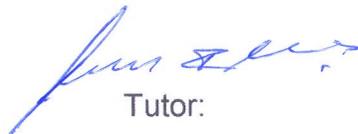
Presentado por MANZABA RUIZ JESSICA ALEXANDRA como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.


Egresada:

Manzaba Ruiz Jessica Alexandra


Tutor:

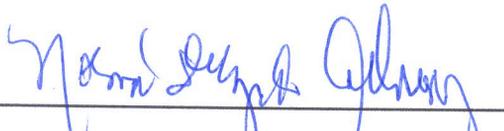
Simón Alberto Illescas Prieto

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.



Nombre y Apellidos del Colaborador

