



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JARDÍN AZUAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA:

MORALES TOALA KAREN LISSETTE

TUTORA:

ING. SABINA VILLÓN PERERO, MSc.

LA LIBERTAD – ECUADOR

2019



**LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JARDÍN AZUAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

Autora:

Morales Toala Karen Lissette

Tutor:

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como objetivo principal contribuir al mejoramiento de la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante la implementación de un manual de calidad según las normas ISO 9001:2015. Esta investigación se realizó en base a estudios bibliográficos que presentan diferentes, teorías y criterios al tema investigado, además se desarrolló mediante el tipo de investigación descriptiva y exploratoria, bajo un enfoque cualitativo y cuantitativo; además se aplicó las técnicas de recolección de información como fue la ficha de observación que permitió identificar las falencias dentro de la cooperativa, también se realizó una entrevista a jefes departamentales y, encuestas a los clientes con el fin de recolectar datos relevantes para la investigación. Con los resultados obtenidos se logró plantear una propuesta que fortalecerá los procesos internos e incrementar la satisfacción de los clientes de la Cooperativa.

Palabras Clave: calidad, servicio, satisfacción, clientes



**QUALITY OF SERVICE TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION IN
THE JARDÍN AZUAYO CREDIT UNION, PROVINCE OF SANTA
ELENA, YEAR 2018.**

Author:

Morales Toala Karen Lisette

Advisor:

Ing. Sabina Villón Perero, MSc.

ABSTRACT

The main objective of this degree work is to contribute to the improvement of customer satisfaction in the Jardín Azuayo Credit Union, through the implementation of a quality manual in accordance with ISO 9001: 2015 standards. This research it was carried out based on bibliographic studies that present different theories and criteria for the subject under investigation, it was also developed through exploratory and descriptive research, under a qualitative and quantitative approach; In addition, data collection techniques were applied, such as an observation form that allowed to identify the problems within the Jardín Azuayo Credit Union, an interview was also conducted with the departmental heads and customer surveys to collect relevant data for the investigation. obtained, it was possible to propose a proposal that will strengthen internal processes and increase the satisfaction of the Credits Union's Customers.

Keywords: quality, service, satisfaction, customers

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación “**LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**”, elaborado por la Srta. Morales Toala Karen Lisette, egresada de la Carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científica y técnicamente el desarrollo y estructura final del trabajo, este cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,



**Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
TUTOR**

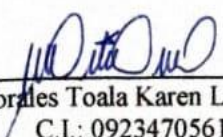
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el título de **“LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACIÓN DEL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.”**, elaborado por **Morales Toala Karen Lissette**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas carrera de Administración de Empresas pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Morales Toala Karen Lissette
C.I.: 0923470561

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento va dirigido a Dios por darme la fortaleza y la sabiduría cada día para enfrentar mis más grandes retos, este es uno de ellos, el cual me he dispuesto a cumplirlo dando todo lo mejor de mí y poniendo siempre mucha fe en que con él todo será éxito y felicidad.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mi padre, sin su apoyo incondicional no hubiese llegado a cumplir con esta meta de la cual está orgulloso viendo la persona en la que me he convertido.

A la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena por permitirme desarrollar mi trabajo de titulación en tan prestigiosa institución

Finalmente, a mi tutor por compartirme sus conocimientos y ayudarme a culminar esta etapa de mi vida.

Karen Morales

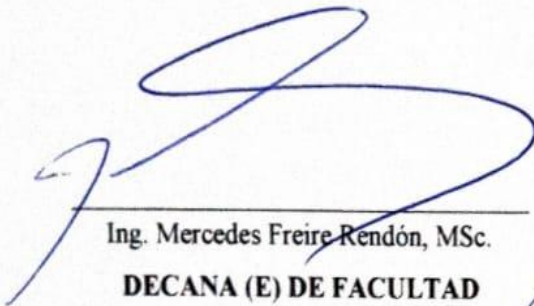
DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico a Dios por haberme regalado la oportunidad de vida y ser mi mayor fuente de inspiración para cumplir con mis metas.

A mis padres, familia y amigos quienes supieron apoyarme y alentarme a ser una persona con muchos sueños y metas propuestas, demostrándoles cuan agradecida estoy con ellos, por todo esto, les dedico este trabajo mostrando que soy una persona fuerte y que todo lo propuesto en mi vida lo voy a cumplir para darles el mayor orgullo.

Karen Morales

TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DECANA (E) DE FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
**DIRECTORA (E) CARRERA
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



Ing. Sabina Villón Perero, MSc.
PROFESOR TUTOR



Ing. Arturo Benavides Rodríguez, PhD
PROFESOR DE ÁREA



Ab. Víctor Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iv
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE GRADO	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiv
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Revisión de la literatura	8
1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos.....	12
1.2.1 Calidad de servicio.....	12
1.2.1.1 Evidencia física.....	13
1.2.1.1.1 Instalación física.....	15
1.2.1.1.2 Apariencia del personal.....	16

1.2.1.2	Fiabilidad	17
1.2.1.2.1	Profesionalismo.....	18
1.2.1.2.2	Puntualidad.....	19
1.2.1.2.3	Seguridad	19
1.2.1.3	Capacidad de respuesta	20
1.2.1.3.1	Disposición por resolver los problemas del cliente.....	21
1.2.1.4	Empatía	21
1.2.1.4.1	Tiempo de espera	22
1.2.1.4.2	Cortesía y amabilidad.....	23
1.2.1.5	Norma ISO 9001:2015	23
1.2.5.1	Manual de Calidad	25
1.2.2	Satisfacción del cliente.....	26
1.2.2.1	Expectativas	27
1.2.2.1.1	Niveles de satisfacción.....	28
1.2.2.1.2	Confianza	28
1.2.2.2	Experiencia.....	29
1.2.2.2.1	Con la marca	30
1.2.2.2.2	Con el servicio.....	30
1.2.2.2.3	Con la atención.....	31
1.3	Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales.	31
1.3.1	Fundamentos sociales.....	31
1.3.2	Fundamentos psicológicos	32
1.3.3	Fundamentos filosóficos	32
1.3.4	Fundamentos legales	33

1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador	33
1.3.4.2 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor	34
1.3.4.3 Norma Técnica Ecuatoriana (NTE INEN ISO 10002: 2006)	36
CAPÍTULO II	38
MATERIALES Y MÉTODOS	38
2.1 Tipos de investigación.....	38
2.2 Métodos de la investigación.....	39
2.3 Diseño de muestreo.	40
2.4 Diseño de recolección de datos	42
CAPÍTULO III	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	45
3.1 Análisis de los resultados de la ficha de observación aplicada en la unidad de análisis	45
3.2 Análisis de los resultados de la entrevista aplicada al personal directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón La Libertad. ..	48
3.3 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del cantón La Libertad.	53
3.4 Limitaciones	65
3.5 Resultados	66
PROPUESTA.....	69
Introducción	70
4.1 La Cooperativa	70
4.2 Organigrama.....	76
4.3 Alcance Del Sistema De Gestión	76
4.4 Términos y Definiciones	77

4.5 Mapa de Procesos.....	78
4.6 Sistema de Gestión de Calidad.....	79
4.7 Responsabilidad de la dirección.....	81
4.8 Gestión de los recursos	86
4.9 Prestación del servicio.....	89
4.10 Medición, análisis y mejora continua.....	94
CONCLUSIONES	100
RECOMENDACIONES	102
BIBLIOGRAFÍA	103
ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Género.....	53
Tabla 2: Edad	54
Tabla 3: Servicios que requieren con frecuencia los clientes	55
Tabla 4: Instalaciones de la Cooperativa	56
Tabla 5: Apariencia de los trabajadores	57
Tabla 6: Tiempo de espera	58
Tabla 7: Capacidad de respuesta	59
Tabla 8: Atención de las quejas y sugerencias.....	60
Tabla 9: Calidad de servicio.....	61
Tabla 10: Nivel de satisfacción	62
Tabla 11: Capacitaciones para mejorar calidad de servicio	63
Tabla 12: Mejora continua	64

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Género.....	53
Gráfico 2: Edad	54
Gráfico 3: Servicios que requieren con frecuencia los clientes	55
Gráfico 4: Instalaciones de la Cooperativa	56
Gráfico 5: Apariencia de los trabajadores.....	57
Gráfico 6: Tiempo de espera.....	58
Gráfico 7: Capacidad de respuesta.....	59
Gráfico 8: Atención de las quejas y sugerencias.....	60
Gráfico 9: Calidad de servicio.....	61
Gráfico 10: Nivel de satisfacción.....	62
Gráfico 11: Capacitaciones para mejorar calidad de servicio	63
Gráfico 12: Mejora continua	64

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia	110
Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables	111
Anexo 3: Carta Aval.....	113
Anexo 4: Formato de Encuesta	114
Anexo 5: Formato de Entrevista	116
Anexo 6: Formato de Ficha de Observación.....	119
Anexo 7: Presupuesto del trabajo de titulación.....	121
Anexo 8: Cronograma de actividades	122
Anexo 9: Evidencia Fotográfica	123

INTRODUCCIÓN

La Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente pagará; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente (W.Edwards Deming, 2013).

La satisfacción del cliente ha pasado a ser un requisito indispensable en el mundo de los negocios; en la actualidad, las instituciones deberían estar constituidas y encaminadas a cumplir las necesidades del cliente con más eficiencia en los servicios que ofrecen, de donde se infiere la necesidad de contratar personal competente a fin de mantener la confiabilidad y fidelidad hacia la empresa, a su vez, satisfacer al cliente.

A nivel mundial la percepción de la calidad y la satisfacción del cliente han alcanzado una importancia inminente y representan piezas claves para predecir a futuro las posibles conductas del consumidor, por ello se sugiere que las interrogantes como: ¿cuáles son sus necesidades? ¿Qué esperan de nuestros servicios? ¿Cómo los perciben? y ¿Cuáles son los elementos que determinan su satisfacción?, deben ser tomadas en cuenta y a la vez respondidas mediante un respectivo estudio y acercamiento con el cliente.

Los servicios que ofrecen las cooperativas en el Ecuador están regidos por principios técnicos y administrativos; sin embargo, las instituciones bancarias gozan de un mejor desempeño en relación a las cooperativas que también forman parte del sector financiero del país, sobre todo en lo que respecta a la atención a

los individuos, por ello se hace necesario determinar las falencias que en el sistema se presentan en la atención al cliente en este tipo de entidades financieras como son las cooperativas (Lucio Fernandez, 2015).

La provincia de Santa Elena carece de una cultura de calidad eficiente a nivel empresarial, considerando que muchas organizaciones e instituciones ejercen de forma empírica sus actividades. En la actualidad, la calidad de servicio que brinda el sector financiero, como las cooperativas, siendo una de ellas la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, ha reflejado un cambio en la atención del cliente o socio, debido a que las diferentes estrategias que han implementado para beneficiar a la ciudadanía han permitido atender la demanda e incremento de clientes; no obstante, aún existe una limitada cobertura y la calidad en el servicio no es la esperada.

Según los datos arrojados por el levantamiento de información, reflejaron ciertas anomalías dentro de la cooperativa en diferentes aspectos como: la instalación física, apariencia del personal, la capacidad de respuesta y empatía que manejan los colaboradores hacia los clientes. Por tal motivo, surge la necesidad de desarrollar el presente trabajo de titulación, el mismo que tiene como propósito principal, analizar la calidad del servicio que está brindando actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y, por consiguiente, determinar una propuesta que ayude a mejorar la satisfacción del cliente.

El **planteamiento del problema** resalta en la calidad de servicio, siendo esta relevante en las organizaciones actualmente, por el simple hecho de que los

clientes exigen siempre la mejor atención. Antes la oferta era un poco más limitada; pero a medida que pasa los años, la tecnología, el desarrollo del mercado y progresos técnicos, llegaron al cliente.

La calidad del servicio se basa en lograr la aceptación e incremento de la demanda de las empresas y con ello, conseguir que los clientes vuelvan a utilizar los servicios ofrecidos y así llenar sus expectativas. En la actualidad se vive la saturación de servicios y productos, ante esta situación las empresas reconocen la necesidad de tomar medidas para fortalecer la calidad del servicio y así aumentar la satisfacción del cliente. Se debe tener presente que el principal factor en la captación de nuevos clientes y la fidelización, es la calidad que brindan en los servicios que proporcionan; también la forma en la que los colaboradores ofrecen la calidad de ese servicio en las diferentes áreas dentro de la organización (Reyes, Sonia, 2014, pág. 48).

El problema que se suscita en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es que carece de automatización, rapidez y ejecución en los servicios brindados actualmente, el espacio físico no es el adecuado para la afluencia de socios que reciben a diario, los colaboradores no cuentan con un uniforme que se les identifique, puesto a que tienen la libertad en la adquisición del mismo, la capacidad de respuesta en el procedimiento y los requisitos para cada uno de los trámites suelen tener demoras y falta de información, por ello se evidencia inconformidad de los clientes, se evidencia que la falta de personal en las áreas de atención al cliente y ventanillas perjudican en la calidad del servicio y provoca la

insatisfacción del cliente, por ello es muy importante plantear una solución que ayude a mejorar el funcionamiento de cada uno de los departamentos dentro de la cooperativa para que así genere un servicio de calidad dando a todos los socios la satisfacción y confianza deseada.

Con base a las consideraciones anteriores se formula el problema con la siguiente interrogante: ¿Cómo fortalecer la calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?

Por consiguiente, se sistematiza el problema de la siguiente manera:

- ¿Cuál es la calidad del servicio que brinda el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?
- ¿Cuáles son los principales elementos que debe indicar el manual de calidad según las Normas ISO: 9001:2015 para fortalecer los procesos internos e incrementar la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena?

De acuerdo a la temática, este trabajo de investigación tiene como objetivo general: Contribuir al mejoramiento de la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante la implementación de un Manual de Calidad según las normas ISO 9001:2015.

Para dar cumplimiento al objetivo planteado se despliegan las siguientes tareas científicas:

- Diagnosticar la calidad del servicio que brinda el personal que integra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
- Evaluar la satisfacción del cliente de la Cooperativa, identificando sus principales expectativas y necesidades.
- Proponer un manual de calidad basado en las Normas ISO: 9001:2015 para fortalecer los procesos internos e incrementar la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena

Por lo antes mencionado, se puede señalar que la justificación del presente trabajo de titulación, se sustenta en la calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante la respectiva investigación y análisis de las variables que demuestren resultados sustentables para este trabajo.

La presente investigación tiene como finalidad proponer un manual de calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 con el fin de fortalecer los procesos y que permitan minimizar las falencias que existen dentro de la cooperativa, y a su vez pueda brindar un mejor servicio de calidad a los socios.

Los resultados y aportes investigativos obtenido en este trabajo, servirán de ayuda a futuros trabajos de investigaciones relacionados a la calidad del servicio y la

satisfacción del cliente, ya sea para la misma cooperativa como a otras instituciones financieras.

Con relación a la justificación metodológica es importante indicar que se efectuará una investigación de tipo exploratoria y descriptiva, donde se utilizarán instrumentos para la recolección de información como fichas de observación, entrevistas y encuestas, los mismos que ayudarán a investigar cómo mejorar la satisfacción de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Azuayo.

La investigación está sujeta a la siguiente idea a defender: La implementación de un Manual de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 mejorará la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, la misma que llevará a comprobar las interrogativas de esta investigación.

Las variables que intervienen en el siguiente trabajo de investigación, son las siguientes:

- Variable Independiente: Calidad de servicio
- Variable dependiente: Satisfacción del cliente

El trabajo de investigación está estructurado en base al formato que describe la introducción, el cual tiene distintos capítulos donde se describirán los puntos más significativos a analizar en el siguiente mapeo:

El capítulo I: Contiene la revisión de la literatura, el marco teórico de la investigación donde se desarrolla las teorías y conceptos de las variables que se

sustentan por medio de citas o referencias bibliográficas de distintos autores referentes al objeto de estudio.

En el capítulo II: Se refiere a los principales métodos y técnicas de investigación que se utilizan para llevar a cabo el análisis de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena; el tipo de investigación, diseño de muestra y los instrumentos de recolección de datos aplicadas en la misma.

El Capítulo III: Detalla y demuestra el análisis de los resultados en donde se presentan los hallazgos de la investigación en cuadros y gráficos, de los datos derivados de la aplicación de los instrumentos utilizados como ficha de observación, entrevistas y encuestas, además de las limitaciones y alcances que se presentaron durante la realización de la investigación. Se finaliza con la elaboración de la propuesta, conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Revisión de la literatura

Con el fin de obtener referencias de los distintos enfoques, nuevos estudios, críticas y conocimientos con relación a las variables: calidad del servicio y satisfacción del cliente, es importante realizar una revisión de investigaciones resaltando el estudio de las mencionadas variables, el objetivo, metodología y los principales resultados de los trabajos a continuación:

El trabajo de investigación titulada La Calidad de Servicio y Satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Parroquia San Lorenzo 2013”, realizada por Llenque Quispe Susan Denisse (2014) de la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Académico Profesional de Administración, para optar por el título profesional de licenciado en Administración.

Tiene como problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Lorenzo, 2013? El objetivo principal fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo.

Dentro de la metodología utilizada se encontró que la investigación es descriptiva – correlacional y los instrumentos de recolección de información fueron

cuestionario y la técnica de encuesta. Cuyo principal resultado fue que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo.

La investigación titulada Satisfacción del cliente interno y calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Ayacucho 2016, realizada por Aquisé Janampa Shirley (2016) de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, para optar por la Licenciatura en Administración.

Tiene como problema general ¿Cómo los factores de satisfacción del cliente interno se relacionan con la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Ayacucho, 2016? El objetivo general fue, determinar cómo los factores de satisfacción del cliente interno se relacionan con la calidad de servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Ayacucho, 2016.

Dentro de la metodología utilizada se encontró que es de estudio tipo descriptiva – correlacional, utilizando técnicas de recolección de datos como: análisis documental y encuestas. Teniendo como resultado que existe una relación significativa entre los factores de satisfacción del cliente interno y la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Ayacucho.

Por otro lado, el trabajo de investigación La Satisfacción del cliente y su incidencia en la prestación de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jep,

realizado por Salazar Herrera Karina Maribel (2018) de la Unidad Académica de Ciencias Empresariales , Carrera de Administración de Empresas, para optar por el título de Ingeniera Comercial mención en Administración de Empresas.

Tiene como problema general ¿Cómo medir de la incidencia del grado de satisfacción del cliente frente a los servicios de área de caja que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista? El objetivo general fue, analizar la satisfacción del cliente a través de un estudio cualitativo para medir su incidencia en la prestación de servicio en el área de caja de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista.

Dentro de la metodología utilizada se basó en investigación descriptiva, utilizando técnicas de recolección de datos como: guía de entrevista y cuestionario de encuesta. Teniendo como resultado que la satisfacción del cliente se evalúa como muy buena desde una vista externa y como primordial implementación de políticas institucionales, gracias a que la calidad es el pilar fundamental que caracteriza su marca en el mercado; en contraste con otras cooperativas a nivel nacional se evidencia que la falta de políticas estatales que regularizan estratégicamente la incidencia entre cooperativa de crédito-desempeño micro económico en base al cliente como principal eslabón en la matriz productiva.

No obstante la investigación titulada La Calidad del Servicio y su incidencia en el nivel de Satisfacción de los usuarios de La Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional, Agencia Babahoyo, realizada por Lucio Fernández Richard

Edison (2015), de la Universidad Técnica de Babahoyo, para optar el título de magister en Administración de Empresas.

Tiene como problema general ¿Por qué la calidad del servicio que mantiene la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional del Cantón Babahoyo, no responde a los requerimientos y expectativas de sus socios y clientes conforme a las actividades propias de las entidades financieras?, el objetivo general fue: Establecer las estrategias de mejora en el sistema de atención a clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Policía Nacional que permita incrementar la satisfacción al cliente y el rendimiento financiero de la institución.

El método de investigación utilizada se encontró que es descriptiva, correlacional y exploratorio, utilizando como instrumentos de recolección de información las encuestas. Obteniendo como resultado que la cooperativa debe asumir el plan de capacitación de mejora continua en su sistema de atención al cliente dirigido a los usuarios internos de la organización con el fin de mejorar su imagen e incrementar la venta de sus servicios.

Por último, el proyecto investigativo titulado Sistema de gestión de calidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbacoop, realizada por Nicolal de Saavedra Andrea Maribel (2014), de la Universidad Regional Autónoma de los Andes, Uniandes, Facultad de Sistemas Mercantiles, para optar por el título de Ingeniero en Contabilidad Superior, Auditoria y Finanzas.

Tiene como problema general, ¿La inadecuada determinación de los procesos pertinentes para la oferta de un servicio impide regular el correcto uso y distribución de los recursos que esta institución posee?, el objetivo general fue: Elaborar un sistema de gestión de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Imbacoop, que permita controlar las actividades que la institución desarrolla.

El método de investigación utilizada se encontró que es descriptiva, modalidad cualitativa y cuantitativa, utilizando instrumentos de recolección de datos como: guía de observación y entrevistas concluyendo como resultado que el sistema de gestión de calidad permitirá a la organización tener un mayor control sobre cada actividad que se realiza y velará que las mismas estén dirigidas hacia la consecución de objetivos y la mejora continua de la entidad, además de ser una herramienta útil dentro de los procesos de auditoría que permitirán tener información adecuada, correcta y a tiempo ante cualquier solicitud de la misma.

1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos

1.2.1 Calidad de servicio

La calidad del servicio para las empresas no depende únicamente de cómo esta quiera proyectarse ante el cliente, sino también de como este la percibe:

Este concepto es definido como la necesidad de <<ajustarse a las especificaciones del cliente>> y no a las <<especificaciones>> sin más. O sea, que lo que realmente es importante no es la definición que la dirección

haga de que es un servicio de calidad, sino la definición que haga el cliente (Castro Abancéns & Rufino Rus, 2012, pág. 114).

De acuerdo con esta definición la calidad del servicio indica que la percepción del cliente es lo que hace la calidad en la prestación del servicio, lo que demuestra que, las organizaciones se deben enfocar principalmente en lo que el cliente desea recibir de ellos, no lo que ellos desean brindar al cliente, ya que de otra forma se buscara que el cliente se adapte a esto en medio de la competitividad del mercado.

Como lo presenta Omanchonu & Ross, (2014) al mencionar que “definir y controlar la calidad del servicio resulta más difícil que asegurar la calidad de los productos. A diferencia de la manufactura, las industrias de servicios presentan características especiales que hacen el proceso de control más manejable, pero no menos importante” (pág. 24).

El autor menciona que la calidad en un servicio se realiza mejor si se controlan los procesos que dan como resultado el servicio, haciendo prevalecer la mejora continua, la gestión del control en los procesos, la satisfacción de los clientes, etc.

1.2.1.1 Evidencia física

Tal como lo definen los autores Castro Abancéns & Rufino Rus, (2012), la evidencia física o tangibilidad es la “apariencia de las instalaciones, equipos y personal de contacto. Podría incluirse el material relativo a comunicación. En definitiva, los tangibles son parte visible del servicio, que muestra en parte su naturaleza” (pág. 115). Esto expresa que, dentro de la calidad de servicio de una

Cooperativa de Ahorro y Crédito, como entidad bancaria, esta debe estar diseñada exclusivamente para que el usuario se sienta seguro de realizar las transacciones financieras de manera eficiente y segura, de lo cual la evidencia física se encarga de otorgar al cliente.

Como se ha mencionado con anterioridad, la evidencia física reúne una serie de elementos que se consideran para que la prestación de un servicio sea de calidad y el cliente se vaya satisfecho de haberla recibido, en este preámbulo se menciona lo siguiente:

La evidencia física comprende de todos los elementos que el cliente puede percibir de manera tangible en una empresa de servicios. De manera general y en base a lo planteado, se pueden clasificar los elementos de la evidencia física en tres grupos, los cuales son: exterior de la instalación, interior de la instalación y otros tangibles (Martínez Negrete, 2012, pág. 6).

De acuerdo con lo mencionado, las evidencias físicas de una organización se conforman por elementos tanto externos como internos, estos a su vez son tangibles ya que llevan a la realización de la calidad física de un servicio percibida por el cliente, en una entidad financiera como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se pueden mencionar como ejemplo el diseño de la infraestructura interior y exterior, ambiente, iluminación, equipamiento, uniformidad, temperatura, entre otros.

Según especifica Lara López, (2012) “Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales. La propia naturaleza del servicio hace que se

tienda a tangibilizar” (pág. 3). Es evidente que en una entidad bancaria como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo la evidencia física se presenta de manera estética y ordenada para reflejar la seguridad al cliente de brindar un servicio de calidad.

1.2.1.1.1 Instalación física

Por su parte, Izaguirre Sotomayor, (2014) expresa acerca de las instalaciones físicas lo siguiente, “Es importante que las instalaciones de las empresas sean agradables, fáciles de usar y pueden proporcionar la experiencia buscada” (pág. 52). Bajo ese esquema las organizaciones similares a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo realizan sus actividades utilizando herramientas que no ayudan a la optimización de recursos en los procesos que se llevan a cabo para la calidad total.

En referencia a las instalaciones físicas, el autor Lara López, (2012) indica que “representa uno de los principales elementos del servicio al cliente, el exterior de los edificios, los patios y jardines y la recepción pueden hacer de la visita del cliente en la empresa lo más placentero o desagradable posible” (pág. 3).

En mención a la instalación física de una entidad bancaria como lo es el caso de esta investigación, es importante indicar:

Usted es el anfitrión del cliente. Él es su invitado de honor; entonces aproveche la ventaja de encontrarse en su propio territorio. Saque el mayor

provecho del ambiente en su oficina o lugar de servicio y mantenga en perfecto orden y limpieza su sitio de trabajo (Prieto Herrera, 2010, pág. 89).

En base a lo citado en el párrafo anterior y haciendo referencia al objetivo de la entidad que es ofrecer un servicio de calidad, se empieza por una buena presentación en la infraestructura, que demuestre que la organización está en constantes cambios, mostrando así, un ambiente moderno, actualizado y cómodo para prestar un servicio.

1.2.1.1.2 Apariencia del personal

En una institución financiera, la apariencia que tiene el profesional que atiende es importante ya que es la carta de presentación hacia él, así Prieto Herrera, (2010) menciona como sugerencia “Use su apariencia física. Todos debemos buscar agradar a los demás, por eso cuide su presentación personal y se sentirá satisfecho” (pág. 89).

Como un preámbulo del aspecto físico que una persona debe tener al momento de prestar un servicio se menciona que la apariencia del mismo debe ser impecable para demostrar seriedad y elegancia.

Cuando la empresa se comunica con sus clientes en persona, no solo transmite información concreta relativa a la situación y producto específico, sino, además, todos los valores y creencias que constituyen la cultura de la empresa. El aspecto físico de la persona que atiende; es decir, su forma de

vestir, actitud, todo ello es información valiosa sobre el tipo de empresa y el servicio que ofrece a sus clientes (Paz Couso, 2013, pág. 7).

Es importante reconocer que el cliente es la razón de ser de una empresa, por ello es necesario saber la manera adecuada de vestir para cada ocasión, en este caso para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, el uniforme que utilizan los colaboradores tiene el objetivo de transmitirle al cliente seguridad, compromiso y poder.

1.2.1.2 Fiabilidad

La fiabilidad como parte de la calidad de un servicio se referencia en la probabilidad de que los procesos cumplan con los estándares establecidos por la organización, así se menciona acerca de aquello como:

Capacidad de realizar el servicio requerido con formalidad y exactitud. Supone mantener la promesa de servicio. También se ha mencionado antes cómo uno de los porqués del retraso en la gestión de la calidad por parte de las organizaciones de servicios radica en que la calidad y el compromiso de las organizaciones de servicio se quedan a veces en promesas de marketing (Castro Abancéns & Rufino Rus, 2012, pág. 116).

Definido como la habilidad de ejecutar las tareas correspondientes en los departamentos de una organización y la suposición de que los clientes perciban el buen manejo de los recursos, la fiabilidad comprende la gestión que la empresa realice en beneficio del cliente, para que este sienta seguridad en los procesos que va a realizar dentro de una entidad, en esta investigación se da el caso de la

Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo que administra sus funciones a favor de clientes en busca de garantizar su rendimiento financiero.

Según lo menciona Lara López (2012), la fiabilidad “es la habilidad que posee la empresa para suministrar el servicio prometido de forma fiable, segura y cuidadosa. Dar fiabilidad al cliente es también cumplir lo que se promete en folletos, hojas de horarios, etc.” (pág. 3). Lo cual se analiza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo con el objetivo de brindar al cliente la oportunidad de experimentar lo propuesto en un documento o en la publicidad expuesta en los diferentes medios de comunicación donde se describe el servicio que se ofrece garantizando compromiso y seguridad financiera.

1.2.1.2.1 Profesionalismo

Definido como la manera de desarrollar ciertas actividades dentro de la empresa, el profesional como tal se especializa en realizar actividades de acuerdo con el perfil educativo, depende de él que ejerza este de manea responsable y con mesura.

Use sus conocimientos de experto, como persona capacitada en calidad del servicio, exprese profesionalismo frente al cliente sus conocimientos sobre los servicios que ofrece su empresa, y sobre los clientes externos, exprese los conocimientos sobre la competencia; esto lo hará un campeón en servicio del servicio y le dará seguridad al cliente (Prieto Herrera, 2010, pág. 89).

Entre las cualidades que un profesional tiene dentro de una organización se encuentra el profesionalismo, esta a su vez se refleja de manera positiva para realizar las funciones asignadas de acuerdo con el perfil.

1.2.1.2.2 Puntualidad

La noción de puntualidad refleja los principios básicos que tienen que ver con la filosofía de vida del grupo y nos dice de qué forma se relaciona cada grupo. Para este caso como se analiza la puntualidad dentro del servicio que presta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

La puntualidad debe ser considerada digna de respeto a diferencia de otras áreas, ni el rigor o a conveniencia deberían ser motivos para cumplir lo prometido. Siempre y en cualquier ocasión debemos ser puntuales porque el orden y el respeto armonizan la convivencia (Mussi, 2014, pág. 45).

Con lo ya mencionado se puede analizar que la impuntualidad también se puede convertir en parte de la cultura de la empresa. En algunos casos, la puntualidad favorece a no formar una cultura del retraso en todo un país, incluyendo así el caso de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

1.2.1.2.3 Seguridad

La seguridad según el criterio de los autores Castro Abancéns & Rufino Rus, (2012) “es el conocimiento de los clientes, cortesía hacia ellos y capacidad de

transmitirle confianza, así como competencia en la gestión del servicio en cuestión. Hay que tener en cuenta que estas características han de darse conjuntamente” (pág. 116).

Tomando en consideración el criterio del autor, Lara López, (2012) este señala que la seguridad en una empresa de servicios “es el sentimiento que tienen los clientes cuando saben que están en buenas manos. Sobre todo, la imagen y el nombre de la empresa crea estas sensaciones” (pág. 3).

1.2.1.3 Capacidad de respuesta

El resolver una situación presentada durante el proceso del servicio es importante para la empresa y para el cliente ya que de esto dependerá la calificación de la eficacia del servicio.

Cuando se produce un error por parte de la empresa, incluso cuando esto se debe a causas no atribuibles a la empresa, los clientes no hacen distinciones, el dueño es todo lo que ellos ven y quieren una respuesta que sea satisfactoria para el cliente, al tiempo que viable para la empresa (Paz Couso, 2013, pág. 25).

Presentar al cliente múltiples soluciones que se adapten a sus necesidades es pro actividad, la capacidad de respuesta es crear soluciones personalizadas para los clientes, una forma de demostrar compromiso y cumplir los objetivos de la empresa.

1.2.1.3.1 Disposición por resolver los problemas del cliente

En cuanto a la disposición para resolver problemas del cliente en una empresa de servicios, Lara López, (2012) expresa que “disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido. Significa, simplemente que el “No, no existe”. Es decir, la organización debe ser capaz de responder eficazmente a situaciones inesperadas” (pág. 3). Lo que obliga a la organización a resolver los problemas de manera inmediata y estar preparados para las consecuencias que dependiendo del cliente se verán reflejadas.

Otra aportación para la definición de lo que implica la disposición para resolver problemas del cliente es del autor Paz Couso, (2013) que indica “La respuesta “no” o “no se puede” debe evitarse, el cliente debe saber que el personal de la empresa se movilizará para resolver su problema u ofrecerle una solución aceptable, es decir, se debe poner en marcha la capacidad de persuasión” (pág. 24).

1.2.1.4 Empatía

Según lo relatado en su obra, Castro Abancéns & Rufino Rus, (2012) mencionan acerca de la empatía que “buen trato, cuidado y atención individualizada al cliente. Como se ve, esta dimensión incide directísimamente en lo que es un pilar de la calidad en los servicios: satisfacer la necesidad del cliente” (pág. 116).

Como sustento de la importancia de la empatía en las empresas de servicio Lara López, (2012) comentan que “es la capacidad que tiene una persona para ponerse

en el lugar de otra, es decir, empatía es ponerse en los zapatos del cliente. Es un compromiso, un deseo de comprender sus necesidades y entender que el cliente es lo más importante, ya que sin el cliente todo sobra” (pág. 4).

El servicio al cliente en la empresa debe tener prioridad en que quien reciba el servicio, alcance sus objetivos; es decir, que el cliente se sienta satisfecho. La empatía involucra un papel importante en entidades como la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo debido a la atención que se debe brindar por ser una entidad que administra recursos financieros, es tal esta situación que empatizar con el cliente es ponerse en el lugar de él y entenderlo, sin olvidar las reglas base de la empresa.

1.2.1.4.1 Tiempo de espera

La investigación también menciona el tiempo que un cliente espera ser atendido. El uso de esta herramienta se convierte positiva si se la sabe administrar de manera adecuada y con la distribución idónea de su personal.

El tiempo de espera comprende en el nivel de eficacia con el cual se realiza el servicio, en este caso se menciona que el cliente necesita saber qué personal de la empresa le ayudará a resolver su problema tomando la responsabilidad de llevarlo a buen fin y que no irá pasando de una persona a otra hasta el aburrimiento (Paz Couso, 2013, pág. 25).

Para la prestación de un servicio, el tiempo de espera del mismo puede convertirse en una herramienta necesaria para la fidelización, debido a que mientras menos

tiempo espere una persona al ser atendida por un servidor, mayor va a ser la satisfacción que tendrá de haber recibido el servicio, lo cual se espera mejorar en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

1.2.1.4.2 Cortesía y amabilidad

La atención con el cliente dentro de las organizaciones dedicadas a la prestación del servicio implica de un personal capacitado que atienda las necesidades de los clientes, con esta introducción se menciona a Paz Couso, (2013) quien referencia que la cortesía “es algo más que un trato cordial, el cliente desea percibir que sus necesidades son importantes para la empresa, espera que la empresa se interese, no solo por el beneficio comercial, sino también por resolver las dudas” (pág. 24).

El cliente como ente principal en una organización dedicada a la prestación del servicio como lo es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es el objetivo principal al cual se debe satisfacer de manera eficiente lo que requiere, tomando en cuenta que, para el manejo de cada cliente, la organización debe contar con un personal altamente calificado.

1.2.1.5 Norma ISO 9001:2015

Considerando que la calidad se rige de acuerdo a lineamientos de la norma ISO, (2015) se puede mencionar que:

ISO 9001: 2015 establece los criterios para un sistema de gestión de calidad y es el único estándar en la familia que puede certificarse (aunque esto no es un requisito). Puede ser utilizado por cualquier organización, grande o

pequeña, independientemente de su campo de actividad. De hecho, hay más de un millón de empresas y organizaciones en más de 170 países con certificación ISO 9001.

Principios generales

De los principios de la Norma ISO 9001, (2015) se referencia de manera general que.

Este estándar se basa en una serie de principios de gestión de calidad que incluyen un fuerte enfoque en el cliente, la motivación e implicación de la alta dirección, el enfoque basado en procesos y la mejora continua. Estos principios se explican con más detalle en los Principios de gestión de calidad. El uso de ISO 9001: 2015 ayuda a garantizar que los clientes obtengan productos y servicios consistentes y de buena calidad, lo que a su vez trae muchos beneficios comerciales.

Satisfacción del cliente

Según la ISO, (2015)

La organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información.

NOTA: Los ejemplos de seguimiento de las percepciones del cliente pueden incluir las encuestas al cliente, la retroalimentación del cliente sobre los productos y servicios entregados, las reuniones con los clientes, el análisis de las cuotas de mercado, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de agentes comerciales (pág. 29).

La Norma de Calidad ISO 9001, en su última versión abarca varios aspectos de gran importancia para las organizaciones que se esmeran en brindar servicios de calidad enfocados hacia una satisfacción total del cliente. En ella se incluyen elementos que dan garantía acerca de los procesos que se realizan en la organización y que los mismos, estén enfocados hacia la atención al cliente.

Por esta razón, es una de las alternativas que puede implementar la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena, es su implementación a través de un manual de calidad.

1.2.5.1 Manual de Calidad

En cuanto a un manual de calidad Arias Peña, (2012) menciona que

Este especifica a la política de la calidad de la empresa y describe el sistema de calidad de una organización. Documento de trabajo de circulación controlada que resume políticas, misión, visión, organigrama, funciones relacionadas con la calidad y el nivel de responsabilidades competente, enuncia los procedimientos e instrucciones de trabajo de una empresa (pág. 24).

Como se mencionó anteriormente, para que las actividades de toda organización garanticen una satisfacción garantizada hacia el cliente, estas pueden emplear o adaptar un manual de calidad basado en las Normas de Calidad ISO: 9001-2015.

1.2.2 Satisfacción del cliente

En relación a la satisfacción al cliente, Carrasco Fernández, (2012), sostiene que:

Por un lado, se conoce que no existe calidad sin satisfacción; Por otro, que el grado de satisfacción de los clientes que compran un producto o reciben un servicio está en función de la diferencia existente entre sus percepciones y sus expectativas (pág. 40).

Para cumplir con el objetivo de satisfacer al cliente y como beneficio de aquello, lograr su fidelidad y empoderamiento con la organización, se deben tomar en cuenta factores como: las expectativas y las experiencias. Gutiérrez Pulido, (2014) manifiesta “La clave es relacionar la satisfacción del cliente con el desempeño del producto o servicio” (pág. 52). En otras palabras, además de considerar las experiencias y expectativas del cliente, también se debe trabajar en la calidad de servicio que se le ofrece; y, en esta parte se deben mejorar los procesos internos de atención.

La satisfacción del cliente puede interpretarse desde el punto de vista de una transacción específica o desde una visión acumulativa. (Quispe Fernández & Ayaviri Niña, 2016). De igual manera, los autores hacen referencia que la satisfacción se simplifica en el resultado de una transacción, es decir, ante un

escenario donde el cliente fue atendido de manera satisfactoria, habrá una mayor posibilidad que el nivel de satisfacción incremente.

1.2.2.1 Expectativas

Las expectativas del cliente deben ser lo bastante altas para que este decida comprarle a usted. Ahora bien, cuando la compra ya esté hecha, el rendimiento de la oferta debe sobrepasar las expectativas del cliente para que este quede satisfecho (Kaufman, 2011).

Izaguirre Sotomayor, (2014) menciona lo siguiente sobre el tema:

Las expectativas del cliente varían de acuerdo al punto de referencia que tiene, la misma que fue formada por sus necesidades y deseos personales, por su experiencia previa, por las promesas de servicios explícitas e implícitas, por la información presente en la web y por comunicación boca-oído (pág. 83)

Existen varios criterios o dimensiones a considerar en cuanto a las expectativas del cliente, y según Vergara Schmalbach, Quesada Ibargüen, & Blanco Hernández, (2012), son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía.

Bajo estos criterios, se debe fortalecer el proceso de atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, del Cantón Santa Elena, y así mejor cubrir sus expectativas. Es de vital importancia que los trabajadores de la organización le brinden a los clientes; seguridad en los trámites que realizan a

diario, fiabilidad en el manejo y uso de sus recursos económicos, manejar un nivel de empatía alto y brindarles una capacidad de respuesta inmediata ante las dudas que surgan durante los procesos efectuados.

1.2.2.1.1 Niveles de satisfacción

De acuerdo a Millones Zagal, (2010) “luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, satisfacción y complacencia” (pág. 21).

Para lograr la satisfacción y retención de los clientes, es necesario que la empresa cuente con políticas o prácticas de atención y servicios a los clientes que sean efectivas (Pérez Torres, 2014, pág. 8). El nivel de satisfacción depende directamente del tipo de servicio, la calidad del producto o calidad del servicio percibido por parte del personal de la empresa, si un cliente recibe un pésimo servicio su nivel de satisfacción será bajo, por el contrario, si este recibe una atención diferenciada y personalizada, su nivel de satisfacción incrementará. Básicamente, el nivel de satisfacción puede ser: alto, medio y bajo.

1.2.2.1.2 Confianza

La confianza es otro de los factores que determinan la satisfacción del cliente en las organizaciones, además, hay autores que colocan a la confianza como parte de las expectativas del cliente.

El cliente necesita fiarse de la empresa, es decir: saber que esta va a cumplir sus promesas y que la compra del bien o servicio no va a tener

repercusiones negativas sobre él. El consumidor necesita confiar tanto en la política de la empresa como en el personal del establecimiento; sin confianza, la empresa no podrá construir relaciones fiables (Molinillo Jiménez, 2014, pág. 90).

Para ganarse la confianza del cliente, se deben pasar una serie de filtros, que de acuerdo al criterio del autor citado en el párrafo anterior, se debe, en lo posible, tratar de cumplir las promesas realizadas al cliente, por ejemplo, dentro del contexto analizado, si se afirma al cliente, que el proceso no será engorroso, se debe cumplir con lo estipulado, porque eso genera un grado alto de confianza y por lo tanto, se incrementarán las expectativas que este tiene con la organización.

1.2.2.2 Experiencia

Acerca de la experiencia, González De La-Hoz, (2015), expresa que “el objetivo es tratar de analizar todo el recorrido que hace el cliente para tratar de aportar aspectos innovadores” (pág. 31). La experiencia no es más que conocer cuáles han sido los procesos repetitivos del cliente, saber cuáles son sus gustos y preferencias (*condición ceteris paribus*), y en base a aquello, brindar un mejor servicio al cliente.

Gestionar la experiencia del cliente nos permite saber si estamos siguiendo la dirección adecuada (Otero & Marta, 2017, pág. 3). Este criterio resume en pocas palabras el papel de la experiencia del cliente con la empresa, porque al conocer cuál ha sido su frecuencia de compra o adquisición de servicios indica que este ha tenido una grata experiencia con el producto o servicio que brinde la empresa.

1.2.2.2.1 Con la marca

Sobre la experiencia Campillo Alhama, & Herrero Ruiz, (2015) dicen que “en este sentido, nos referimos a las experiencias de marca como aquellas interacciones, sensaciones y emociones generadas en el consumidor por la relación establecida con una marca correcta” (pág. 613).

La experiencia con la marca, en cierta manera puede ser considerada como el empoderamiento que el cliente siente con el producto o servicio que brinda la empresa; y, por otra parte, también se vincula con la fidelización puesto que, la experiencia con la marca se logra solo con aquellos clientes que tienen un nivel alto de frecuencia de compra.

1.2.2.2.2 Con el servicio

El portal web Digitalist Hub, (2017) realiza una comparación entre la experiencia del cliente y la atención al cliente mencionando lo siguiente:

Customer experience (CX) is the sum of all experiences a customer has with a supplier of goods and/or services, over the duration of their relationship with that supplier. This can include awareness, Discovery, attraction, interaction, purchase, use cultivation and advocacy (pág. 29).

La experiencia con el servicio es un factor elemental en la calidad de servicio, depende del tipo de servicio que se brinde al consumidor para que genere una experiencia positiva.

1.2.2.2.3 Con la atención

De igual manera, referente a la atención al cliente, Digitalist Hub, (2017) expone lo siguiente:

Customer Service is the assistance and advice provided by a Company to those people who buy or use its products or services (pág. 2)

El Servicio al Cliente es la asistencia y el asesoramiento proporcionado según la Compañía a aquellas personas que compran o utilizan sus productos o servicios

Aunque suene similar a la experiencia con el servicio, esta (la experiencia con la atención) se ve reflejada en el nivel de satisfacción del cliente, a través de este indicador se puede medir todo el proceso que realizó el personal de una organización para cubrir las expectativas de los usuarios.

1.3 Fundamentos sociales, psicológicos, filosóficos y legales.

1.3.1 Fundamentos sociales

El impacto que tiene el estudio de la calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la sociedad de la Provincia de Santa Elena, radica en que la organización podrá contar con una herramienta fundamental para mejorar este proceso (atención) y así lograr que los clientes y habitantes en general evidencien que existe un compromiso de mejora continua en la empresa, en donde tiene una importante participación la Institución de Educación Superior, allí se

impulsa el desarrollo sostenible de la provincia y de todos quienes conforman este conglomerado.

1.3.2 Fundamentos psicológicos

En tanto que, en el aspecto psicológico, a través de la presente investigación se orienta al fortalecimiento del modelo mental de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, de la provincia de Santa Elena, hacia un servicio eficiente a los habitantes de la provincia, tomando en cuenta que la razón de ser de toda organización es el cliente, y en este caso, la ciudadanía en general de la localidad.

Este objetivo se logra a través de las estrategias adecuadas posteriores a la investigación, en donde se debe tomar en cuenta cada elemento analizado como: las expectativas del cliente, la experiencia, el nivel de satisfacción entre otros indicadores que permiten determinar la o las estrategias idóneas para mejorar la atención en la unidad de análisis.

1.3.3 Fundamentos filosóficos

Las organizaciones que triunfan son las que dedican mucho tiempo a tratar de complacer a sus clientes. Una buena administración puede lograr que una compañía sea más efectiva y rentable, pero ello debe ir unido al servicio al cliente. Sin este ingrediente básico ninguna institución retendrá el éxito. Tschohl, (1999).

La satisfacción al cliente, es prácticamente “la consecuencia”, o el resultado de la atención al cliente, y según autores como Parasuraman, (1988), coinciden en que

las dos variables de estudio están relacionadas entre sí, es decir, a una mayor calidad será mayor la satisfacción del cliente.

1.3.4 Fundamentos legales

1.3.4.1 Constitución de la República del Ecuador

La Asamblea Nacional Constituyente de la República del Ecuador, (2008), en sus artículos: 33, 52 y 53, lo siguiente, en relación al tema de investigación:

Art. 33.- El trabajo es un derecho digno y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente acogido o aceptado.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios al público, deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

En otras palabras, a través de los artículos planteados, no solo que se justifica la actividad económica de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo del Cantón Santa Elena, sino que se garantiza que cada empresa, sea pública y

privada debe incorporar sistemas de medición de satisfacción y en caso de insatisfacción, se deben tomar medidas correctivas.

1.3.4.2 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

El Congreso Nacional, (2000), en los artículos 4, 17 y 18, menciona lo siguiente:

Art. 4. Derechos del consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución de la República del Ecuador, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

5.- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios.

6.- Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

Art. 17.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos.

Art. 18.- Entrega del bien o prestación del servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportunamente y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor.

La Ley Orgánica de defensa del consumidor, cumple, prácticamente con su objetivo, cubrir los derechos del consumidor, entre ellos, la información veraz y oportuna por parte del prestador de servicios o del vendedor del producto.

1.3.4.3 Ley de la Economía Popular y Solidaria

El organismo que regula las actividades de las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, (2017) a través de la Ley de la Economía Popular y Solidaria. Por lo tanto, en la presente investigación, es necesario considerar los siguientes aspectos:

DE LAS FORMAS DE ORGANIZACIÓN

Art.- 2.- Son formas de organización económica sujetas a la presente ley las siguientes:

Las cooperativas de ahorro y crédito, los bancos comunales, las cajas de ahorro, las cajas solidarias y otras entidades asociativas formadas para la captación de ahorros, la concesión de préstamos y la prestación de otros servicios financieros en común, constituyen el Sector Financiero Popular y Solidario, el mismo que se regulará por lo dispuesto en la Segunda Parte de la presente ley.

CLASIFICACIÓN DE LAS COOPERATIVAS

Art.- 35.- Las cooperativas, por su actividad económica, podrán pertenecer a uno de los siguientes grupos: producción, ahorro y crédito, vivienda, consumo,

seguros, servicios o multiactivas, de conformidad con las definiciones que constarán en el Reglamento General de la presente Ley.

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

DEFINICIÓN

Art.- 85.- Son cooperativas de ahorro y crédito las formadas por personas naturales o jurídicas con el vínculo común determinado en su estatuto, que tienen como objeto la realización de las operaciones financieras, debidamente autorizadas por la Superintendencia, exclusivamente con sus socios.

Art.- 88.- Las cooperativas de ahorro y crédito tendrán como socios a quienes, siendo parte del público en general, tengan como vínculo común únicamente la capacidad y voluntad de acceder a sus servicios o a quienes tengan una identidad común de dependencia laboral, profesional o institucional.

1.3.4.4 Norma Técnica Ecuatoriana (NTE INEN ISO 10002: 2006)

El Servicio Ecuatoriano de Normalización, (2019), establece unas directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones:

Esta norma internacional proporciona orientación para el diseño e implementación de un proceso de tratamiento de quejas eficaz y eficiente para todo tipo de actividades comerciales o no comerciales, incluyendo a las relacionadas con el comercio electrónico.

A través del cumplimiento de lo establecido, no solo en la NTE, sino en todas los organismos reguladores, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, puede asegurar la calidad de servicio en pos de un mejoramiento en los niveles de satisfacción de los clientes actuales y futuros de la organización, puesto que al igual que toda organización, su principal objetivo es brindar un servicio de excelencia a los clientes y un crecimiento sostenible en el tiempo, a través de un posicionamiento competitivo.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipos de investigación

La ejecución del presente trabajo de investigación se basó en un tipo de investigación: descriptiva, exploratoria, considerando aspectos cualitativos y cuantitativos.

La investigación descriptiva permitió conocer las situaciones y eventos reales de la cooperativa, mediante los datos de interés en cuanto a la calidad del servicio y la satisfacción del cliente describiendo los aspectos, factores y fenómenos que serán objeto de estudio.

La investigación exploratoria se dio debido a que el proceso de investigación fue un acercamiento científico a la problemática, además se justifica en que la misma aún no ha sido lo suficientemente estudiada en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, mismo que permitió conocer y determinar los principales indicadores o factores del objeto de estudio referentes a las variables calidad del servicio y satisfacción del cliente, para la obtención de información. Así mismo es de tipo cualitativo por lo que se observó las instalaciones de la cooperativa y el desempeño de cada uno de los colaboradores en las diferentes áreas que laboran, así es el criterio de los entrevistados, como es el caso del responsable de oficina y jefes de cada departamento que se relacionan a diario con los clientes. Lo que dio apertura a recolectar información verídica de modo que garantizó los resultados y alcance de estudio.

El método cuantitativo permitió recolectar información a través de los instrumentos de recolección de datos aplicados, el cual se pudo medir los resultados con el fin de obtener el nivel de satisfacción de los clientes con respecto a la calidad de servicio que ofrece la cooperativa de ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

También se utilizó la investigación bibliográfica por el motivo de conocer información verídica recopilada de libros, informes, documentos, revistas relacionadas a las variables calidad de servicio y satisfacción del cliente el cual permitió descifrar, aclarar y explicar el problema del trabajo de titulación para solucionar los problemas que se susciten dentro de la empresa y a su vez la propuesta a realizar.

Por último, se realizó la investigación de campo mediante la recolección de datos, el cual fue un proceso importante, en donde se obtuvo información directa de los involucrados con el objeto de estudio, ayudando a desarrollar, analizar y diagnosticar la realidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo el cual evidencia que existe insatisfacción de los clientes en el servicio brindado por la entidad financiera.

2.2 Métodos de la investigación

Para el presente trabajo de titulación se consideraron los siguientes métodos:

Deductivo: Se utilizó este método debido a que dieron a conocer los aspectos generales de la investigación donde se obtuvo información específica de la

realidad del objeto de estudio, allí se encontró la causa de la problemática y a su vez, las conclusiones de los resultados adquiridos.

Inductivo: La aplicación de este método fue mediante la utilización de los instrumentos de recolección de datos el cual fue aplicada a los involucrados en la investigación, donde se pudo observar las instalaciones de la cooperativa, entrevistar al responsable de oficina y a los jefes departamentales, posteriormente se encuestó a los clientes de la cooperativa el cual permitió determinar su nivel de satisfacción con el servicio actual y como poder mejorar la calidad del servicio en la entidad.

2.3 Diseño de muestreo.

Población. - La población considerada en el presente trabajo de titulación fue de 13.976, el cual está conformada por el responsable de oficina, jefes departamentales y clientes de la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. La información fue obtenida por la base de datos existentes de la cooperativa.

Población para entrevistas. – La población para entrevistas está dividida en diferentes segmentos que son: 1 responsable de oficina y 3 jefes departamentales que laboran en las áreas de Atención al cliente, Crédito y Educoope en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Población para encuestas. - La población para las encuestas se consideró a los clientes de la cooperativa el cual son 13.970 personas, permitiendo conocer su criterio por medio de este tipo de encuestas.

Cuadro 1: Población

POBLACIÓN	CANTIDAD	TÉCNICA
Responsable de Oficina	1	Entrevista
Jefes departamentales	3	Entrevista
Clientes	13970	Encuesta
Total	13974	

*Fuente: Base de datos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.
Elaborado por: Karen Morales Toala.*

Tipos de muestreo

El método que se utilizó para la selección de la muestra para los clientes es el no probabilístico, por conveniencia.

Tamaño de la muestra

Para la recolección de información por medio de las encuestas se procedió a seleccionar a las personas que nos aportaron a la investigación se utilizó la siguiente fórmula para poblaciones finitas.

Se escogió la cantidad de clientes destinados a encuestas.

Cuadro 2: Fórmula para el tamaño de la muestra

	Descripción	
n=	Tamaño de muestra	?
N=	Población	13970
Z=	Nivel de confiabilidad	95% (1,96)
P=	Probabilidad de ocurrencia	0,50
Q=	Probabilidad de no ocurrencia	0,50
E=	Error máximo	5% (0.05)

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{e^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (13970) (0,50) (0,50)}{(0,05)^2 (13970 - 1) + (1,96)^2 (0,50) (0,50)}$$

$$n = \frac{(3,8416) (13970) (0,25)}{(0,0025) (13969) + (3,8416) (0,25)}$$

$$n = \frac{13416,788}{34,9225 + 0,9604}$$

$$n = \frac{13416,788}{35,8829}$$

$$n = 374$$

Las encuestas que se realizaron a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, provincia de Santa Elena fueron un total de 374.

2.4 Diseño de recolección de datos

Para el trabajo investigativo se utilizaron las técnicas de recolección de información tales como: ficha de observación, entrevistas y encuestas.

Técnicas de Investigación

Ficha de observación. – Esta técnica fue utilizada con el fin de identificar, analizar y evaluar cómo se realizan los procesos dentro de la cooperativa, además de conocer como está estructurada físicamente, observar la atención que los

trabajadores de la cooperativa brindan a sus clientes y verificar si se está llevando un correcto orden dentro de la organización.

Entrevista. - Esta técnica permitió conocer y tener un criterio distinto sobre la problemática de la cooperativa debido a que este instrumento fue aplicado al responsable de oficina y jefes departamentales el cual se realizó a través de una guía de entrevista. Las preguntas estaban compuestas según las variables del objeto de estudio, las cuales ayudaron a obtener información clara y concisa

Encuesta. - Mediante esta técnica se dieron a conocer las diferentes opiniones de los clientes donde se logró evidenciar el punto de vista que tienen sobre la calidad de servicio que están recibiendo en la cooperativa y a su vez el nivel de satisfacción de cada uno de ellos, la encuesta estuvo compuesta de preguntas escogidas, de respuesta fácil la cual garanticen el logro del objetivo de estudio.

Instrumentos de Investigación

Ficha de observación. - La aplicación de este instrumento ayudó a recolectar información de forma directa, a través de la observación de la instalación y el desenvolvimiento de cada uno de los colaboradores frente a los clientes.

Guía de Entrevista. - Mediante la entrevista se realizó un cuestionario con interrogantes direccionadas al objeto de estudio tomando en cuenta lo que se presente preguntar al responsable de oficina y jefes departamentales con el fin que su aporte sea de una forma clara y verídica para la investigación.

Cuestionario. - Este instrumento consiste en la formulación de preguntas de forma clara de las cuales tenían alternativas de respuestas acorde al objeto de estudio con el fin de que los clientes encuestados no tengan dificultad en la comprensión y lectura de las interrogantes y su respuesta sea fidedigna.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Análisis de los resultados de la ficha de observación aplicada en la unidad de análisis

La ficha de observación es un instrumento que consiste en una investigación in-situ del objeto de estudio, en este caso, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena, la misma que se aplicó con la finalidad de analizar aspectos relacionados a la problemática identificada y el comportamiento de los involucrados en el contexto de estudio. A continuación, se describen los aspectos que pudieron ser observados durante la investigación de campo.

La atención al cliente es de esmero y dedicación

Mediante la técnica de la observación se pudo evidenciar que la atención al cliente es adecuada por parte de los colaboradores de la Cooperativa, sin embargo, es importante que se realicen programas de capacitaciones o “re-inducciones” para fortalecer el proceso de atención y que el nivel de satisfacción de los socios, como denominan a los clientes en la empresa, se incremente.

Cuenta con las herramientas adecuadas para la atención de los clientes

Se observó que la empresa cuenta con diferentes mecanismos para brindar una atención de excelencia a los clientes, tal es el caso de “calificadores” en donde los socios de la cooperativa pueden asignar una calificación posterior a la atención recibida por parte de ejecutivo. Por otra parte, se pueden implementar otras herramientas útiles para fortalecer este proceso, como la utilización de TIC’S.

Los trabajadores coordinan sus actividades con el resto de las áreas de la cooperativa

La comunicación es uno de los pilares fundamentales de la unidad de análisis, y esto se evidencia en la coordinación que existe entre las diferentes áreas o departamentos de la cooperativa, los procesos están entrelazados, esto facilita la coordinación de las actividades. De forma complementaria se puede mencionar que, la coordinación es un proceso que requiere de una mejora continua para que los procesos no sean ineficientes, es por ello que la cooperativa debe innovar constantemente la comunicación para obtener resultados efectivos.

Se evidencia que los trabajadores de la cooperativa ofrecen un servicio rápido y de calidad a los clientes según sus necesidades

Mediante la visita de campo se observó que los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los socios de la cooperativa, procurando generar un mayor nivel de satisfacción. No obstante, se puede trabajar con un mayor grado de rapidez y eficacia, considerando que los socios o clientes en ocasiones no cuentan con una mayor disponibilidad de tiempo.

Los trabajadores de la cooperativa son siempre amables y cortés con los clientes

La calidad del servicio es uno de los principios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, es por ello que durante las visitas realizadas se pudo

constatar que los colaboradores brindan los servicios de manera respetuosa y cortés a los clientes. Sin embargo, es necesario que se capacite constantemente a los trabajadores para que estos puedan tener más empatía con los socios.

Se evidencia que los trabajadores de la cooperativa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa

La mayoría de los colaboradores de la cooperativa buscan estrategias o los medios para solucionar las dudas o desavenencias de los clientes, pero es necesario resaltar que no todos aplican la misma metodología, tal como ocurre en cualquier organización donde se trabaja frecuentemente con atención al cliente. Por lo tanto, se debe trabajar en esta debilidad para convertirla en una fortaleza de la empresa.

Se evidencia a los trabajadores con el uniforme de la cooperativa

Los colaboradores de la organización, no se encontraban totalmente uniformados, pero esto, es debido a una política o estrategia para empoderar a los trabajadores y que esto se vea reflejado en la atención del cliente. Pero, esto podría resultar de manera desfavorable para la imagen corporativa de la empresa ante el cliente, sobre todo en la confianza para realizar sus transacciones.

La cooperativa se preocupa por mejorar las necesidades de sus clientes

En este contexto, se pudo evidenciar que los colaboradores de la cooperativa trabajan constantemente para satisfacer las necesidades de los clientes, ante ello,

se capacita con frecuencia en temas de atención, principios y valores a los trabajadores para que estos puedan mejorar su atención al cliente, lo que representa un aspecto positivo para la empresa. Con lo anteriormente mencionado, se puede manifestar que es importante mantener la estrategia de capacitaciones a los trabajadores para que el cliente se sienta satisfecho y así obtener su fidelidad a largo plazo.

3.2 Análisis de los resultados de la entrevista aplicada al personal directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la Provincia de Santa Elena.

La entrevista fue un instrumento de investigación útil en la investigación porque permitió establecer un diálogo directo con ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, en el que participaron las siguientes personas: Responsable de Oficina Santa Elena, coordinadora de ventanilla, coordinador de EDUCOOPE y representante de servicio al cliente.

1.- ¿Cuáles son los principales servicios que oferta la cooperativa que evidencia la satisfacción del cliente?

Los entrevistados manifestaron diferentes puntos de vista sobre los servicios que ofrece la cooperativa en donde se evidencia la satisfacción del cliente. De esta manera se evidencia que, ante las problemáticas presentadas por el cliente se busca una solución inmediata generando resultados positivos para la empresa.

2.- ¿Considera usted que la cooperativa está proporcionando la importancia necesaria a la calidad del servicio que ofrece a sus socios? ¿Por qué?

De manera general, los entrevistados afirmaron que la cooperativa trabaja constantemente en la atención del cliente; sin embargo, los resultados se evidencian en el nivel de satisfacción que estos manifiesten.

3.- ¿Qué estrategia o estrategias considera más importante para brindar un servicio de calidad a los socios de la cooperativa?

Los entrevistados mencionaron varias herramientas o estrategias que se utilizan en la cooperativa para brindar un servicio de calidad, lo que demuestra su gran interés en satisfacer a los clientes.

4.- ¿Qué herramientas se utilizan para medir la satisfacción al cliente?

Sobre las herramientas de medición en la satisfacción del cliente, los entrevistados sostuvieron que en la cooperativa se utilizan diferentes medios, los mismos que contribuyen a este indicador, sin embargo, existen más herramientas que garantizan un mayor nivel de satisfacción al cliente, lo que se debería tomar en cuenta en la empresa para garantizar que los socios se encuentran totalmente satisfechos.

5.- ¿Existe un proceso definido por la organización para manejar las sugerencias proporcionadas por los socios de la cooperativa y qué medidas se toman ante las mismas?

De acuerdo a lo manifestado por los clientes, en la empresa sí existen mecanismos para manejar las quejas o sugerencias de los clientes, uno de ellos es la asamblea general de socios que se las realiza en periodos determinados bajo un cronograma donde se exponen las dudas o quejas de los clientes y en base a esto tomar las decisiones adecuadas para mitigar las falencias identificadas.

6.- ¿Los colaboradores de la Cooperativa reciben una inducción o capacitación de “manejo de conflictos” para brindar soluciones a los clientes?

Los entrevistados sostuvieron que, cada colaborador recibe una inducción previa al ingreso a la empresa, en esa inducción, se orienta al manejo de conflictos de los clientes,; sin embargo, es necesario resaltar que, en ocasiones esto no es suficiente para manejar un conflicto con el cliente, es necesario que exista un minucioso proceso de selección e inducción para formar al trabajar en cuanto a resolución de conflictos y que estos puedan resolver los problemas que puedan presentarse en la atención del cliente.

7.- ¿Qué herramienta o herramientas utiliza la Cooperativa para medir el desempeño de los colaboradores? (Si el entrevistado responde

afirmativamente, pasar a la pregunta 7.1, caso contrario continuar a la pregunta 8)

En esta pregunta hubo respuestas diferentes por parte de los entrevistados, lo que evidencia que fortalecer los conocimientos de los colaboradores en cuanto a medición del desempeño y su efecto en la calidad de servicio y productividad de la empresa.

7.1.- ¿La empresa cuenta con un cronograma para aplicar estas herramientas de evaluación de desempeño?

De los cuatro entrevistados, solamente a dos de ellos se realizó la pregunta debido a que dos de ellos no conocen o no respondieron lo concerniente a la evaluación de desempeño. Ante esto, se puede argumentar que, en las capacitaciones realizadas por la empresa se debe hacer hincapié a la importancia de la evaluación de desempeño para beneficio de la empresa y para mejorar las capacidades de los colaboradores.

8.- ¿Qué tipo de estrategias considera que se deben mejorar o implementar para fortalecer la satisfacción del cliente de la Cooperativa?

Una de las debilidades evidenciadas a través de la aplicación de la entrevista, es las herramientas que se utilizan para mejorar la satisfacción de los clientes de la cooperativa, dado que ésta cuenta con un personal limitado y la demanda de la

empresa está en constante crecimiento, por lo tanto, se debe establecer acciones de mejora para disminuir esta debilidad.

9.- ¿Qué temas o áreas del conocimiento deben recibir los colaboradores de la Cooperativa para brindar un servicio de calidad a los clientes?

Haciendo una retrospectiva de las respuestas de los entrevistados, se manifiesta que los colaboradores reciben constantes capacitaciones en temas de atención al cliente, valores, ética e inteligencia emocional. Adicionalmente, se deberían incorporar temas de estrategias de negociación como estrategia de manejo de conflictos con el cliente o socio.

10.- ¿Le gustaría aportar con un comentario general sobre la Calidad de Servicio y su importancia en la satisfacción de los clientes de la Cooperativa?

Para los entrevistados, la calidad de servicio es un elemento importante en la atención al cliente, puesto que esta representa el vínculo con la satisfacción del cliente, y si no se brinda la importancia necesaria a la calidad de servicio, las causas pueden ser que los clientes elijan otra organización y la demanda disminuya.

3.3 Análisis de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena.

a. Género

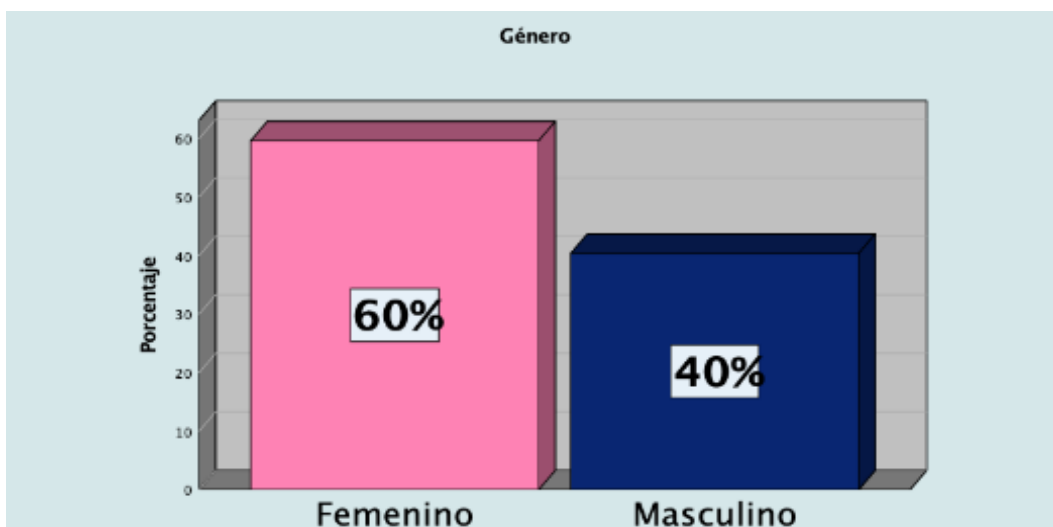
Tabla 1: Género

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
a.	Femenino	223	59,6
	Masculino	151	40,4
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 1: Género



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

La encuesta fue una de los instrumentos de investigación utilizados para la recolección de información en el objeto de estudio, la misma que fue aplicada a clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena, del cual se pudo evidenciar que la mayoría de clientes, usuarios o socios, son de género femenino y una menor cantidad, pertenecen al género masculino.

b.- Edad

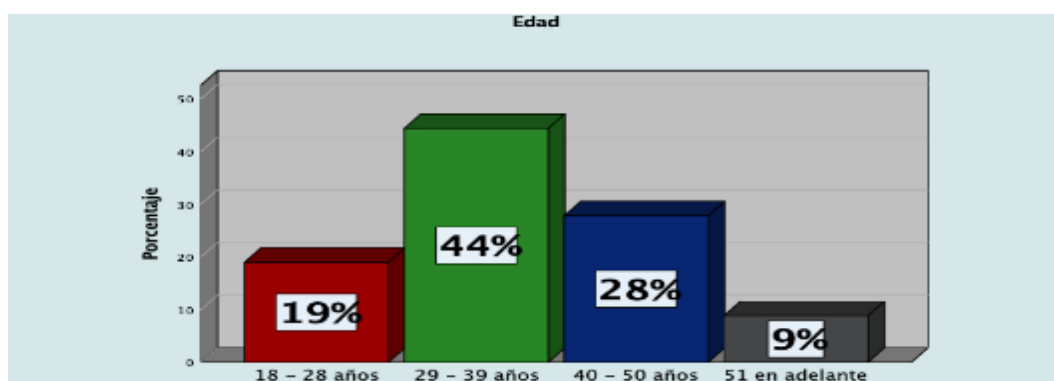
Tabla 2: Edad

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
b.	18 - 28 años	71	19,0
	29 - 39 años	166	44,4
	40 - 50 años	104	27,8
	51 en adelante	33	8,8
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 2: Edad



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Una de las preguntas correspondientes al aspecto demográfico es la edad de los encuestados, esta fue consultada con fines informativos, es decir, conocer en qué rango de edades se concentra la mayor información de clientes de la unidad de análisis; a través de la encuesta se pudo determinar que la mayoría de socios consultados se encuentran entre 29 y 39 años de edad, mientras que, la menor cantidad de clientes pertenecen a aquellos de 51 años en adelante. Por lo tanto, la información presentada puede ser considerada como significativa dado el promedio de edades de los encuestados.

1.- De los siguientes servicios que ofrece la cooperativa, ¿Cuál es el que usted requiere con mayor frecuencia?

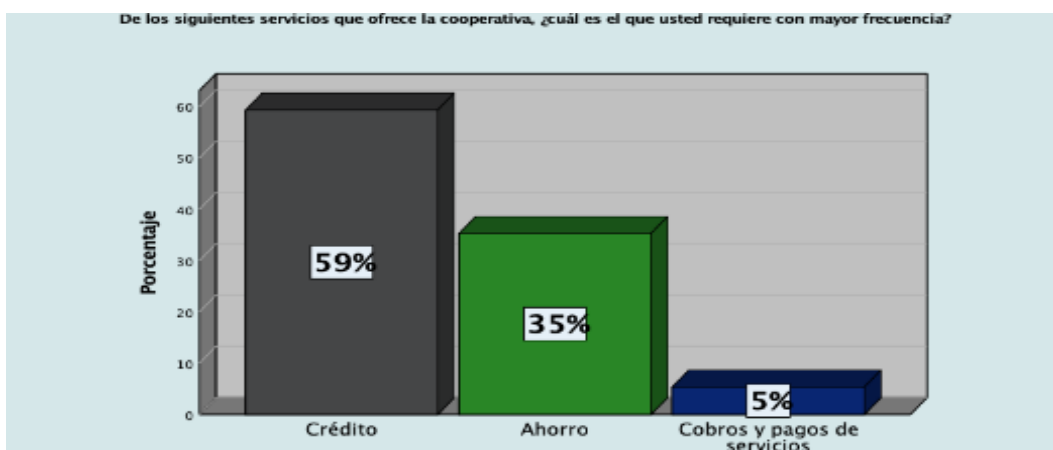
Tabla 3: Servicios que requieren con frecuencia los clientes

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje
1.	Crédito	222	59,4
	Ahorro	132	35,3
	Cobros y pagos de servicios	20	5,3
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 3: Servicios que requieren con frecuencia los clientes



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Se indagó además, acerca de los servicios que los clientes de la Cooperativa, solicitan o requieren con mayor frecuencia y se obtuvo que, el que tiene una mayor demanda es el servicio de créditos debido a las facilidades que la organización brinda a los clientes y por otros factores diferenciadores, es por ello que, la empresa debe segmentar adecuadamente para establecer estrategias de mejora continua para cada servicio que se ofrece al cliente.

2.- Considera usted que las instalaciones de la cooperativa para atender a sus clientes son:

Tabla 4: Instalaciones de la Cooperativa

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje
2.	Muy Inadecuada	19	5,1
	Inadecuada	64	17,1
	Ni adecuada ni inadecuada	194	51,9
	Adecuada	70	18,7
	Muy Adecuada	27	7,2
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 4: Instalaciones de la Cooperativa



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

La investigación se centra en la calidad de servicio para mejorar la satisfacción del cliente, por esta razón se deben conocer las necesidades u opiniones de cada uno de ellos y uno de los aspectos a considerar fue sobre las instalaciones de la organización, ante este cuestionamiento, los clientes, en su mayoría, respondieron que no es adecuada ni inadecuada, es decir, no hay un elemento diferenciador que le permita indicar que se sienten satisfechos con las instalaciones, en contraste a aquello, una menor cantidad dijo que es muy adecuada.

3.- Considera usted que la apariencia de los trabajadores que laboran en la cooperativa es:

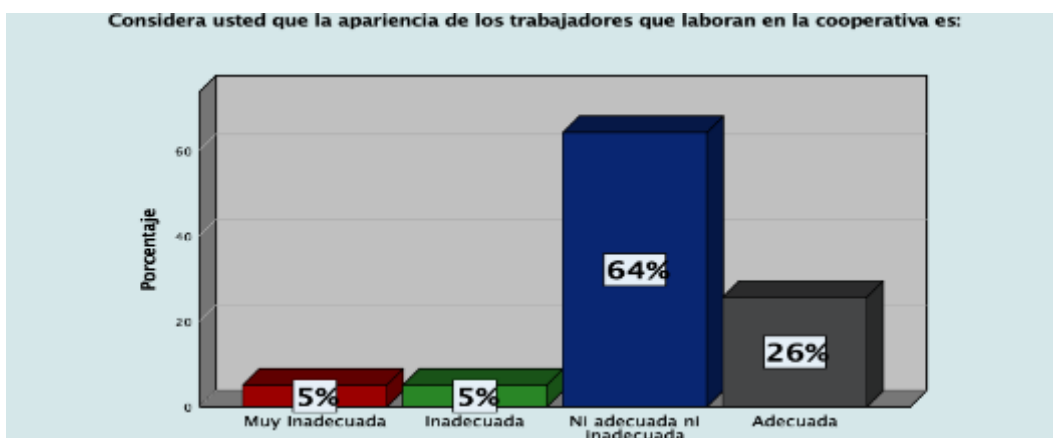
Tabla 5: Apariencia de los trabajadores

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
3.	Muy Inadecuada	19	5,1
	Inadecuada	19	5,1
	Ni adecuada ni inadecuada	240	64,2
	Adecuada	96	25,7
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 5: Apariencia de los trabajadores



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

La imagen corporativa es uno de los factores que le generan confianza al cliente, y en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se le brinda una importancia significativa; sin embargo, es necesario conocer las percepciones que tienen los clientes ante esa situación y del total de encuestados, la mayoría respondió que no es adecuada ni inadecuada; en otras palabras, consideran que es normal o neutra. En conclusión, la empresa debe cambiar (en pos de una mejora) los uniformes de los trabajadores para fortalecer la imagen corporativa e incrementar las percepciones positivas del cliente con la cooperativa.

4.- El tiempo que emplea para efectuar un trámite o requerir algún servicio en la cooperativa lo considera:

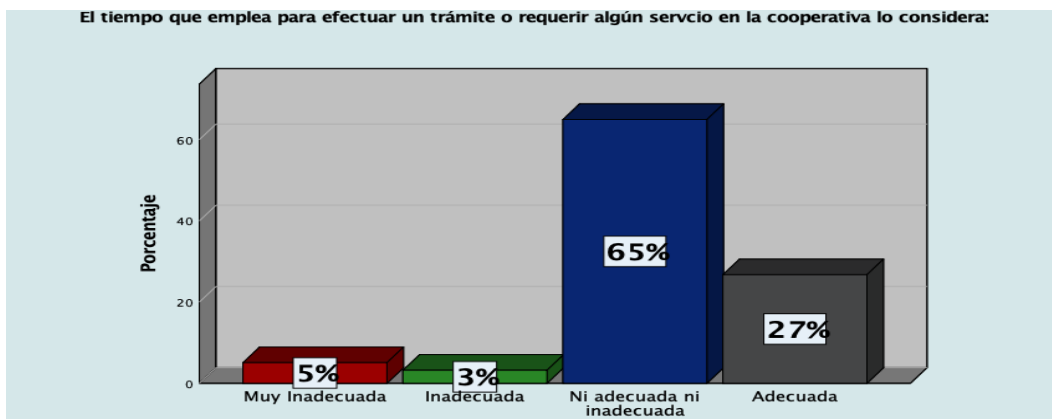
Tabla 6: Tiempo de espera

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje
4.	Muy Inadecuada	19	5,1
	Inadecuada	12	3,2
	Ni adecuada ni inadecuada	243	65,0
	Adecuada	100	26,7
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 6: Tiempo de espera



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Una de las mayores problemáticas que existen a nivel general en la atención al cliente es el tiempo de espera que cada usuario debe aguardar antes de ser atendido, para evitar conflictos internos entre los trabajadores y la empresa se deben tomar los correctivos necesarios, siempre y cuando el cliente no se sienta satisfecho, como es el caso de las personas que fueron consultadas, quienes en su mayoría, respondieron que no es inadecuada ni adecuada, por tal razón se deben establecer acciones de mejora en el tiempo de espera para atención del cliente.

5.- Al presentarse un inconveniente o requerir algún tipo de información la capacidad de respuesta de los trabajadores es:

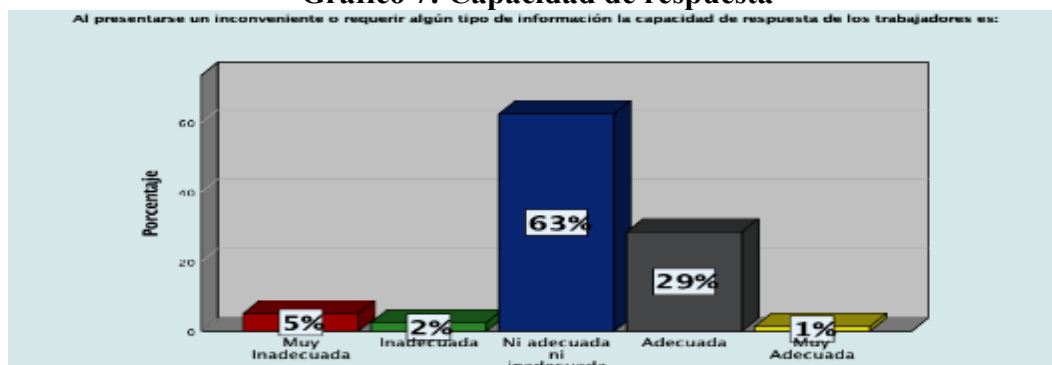
Tabla 7: Capacidad de respuesta

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
5.	Muy Inadecuada	19	5,1
	Inadecuada	9	2,4
	Ni adecuada ni inadecuada	234	62,6
	Adecuada	107	28,6
	Muy Adecuada	5	1,3
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 7: Capacidad de respuesta



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena, expresaron su punto de vista a través de la encuesta aplicada en el presente estudio, uno de los temas analizados y que, de acuerdo a la investigación bibliográfica previamente realizada, se relaciona directamente con la satisfacción del cliente es la capacidad de respuesta que reciben por parte de los ejecutivos de la organización y se obtuvo que la mayoría considera que no es inadecuada ni adecuada, en tal virtud, se debe mejorar este proceso bajo estrategias de mejora continua.

6.- Al presentarse quejas o sugerencias, la cooperativa atiende las mismas de forma:

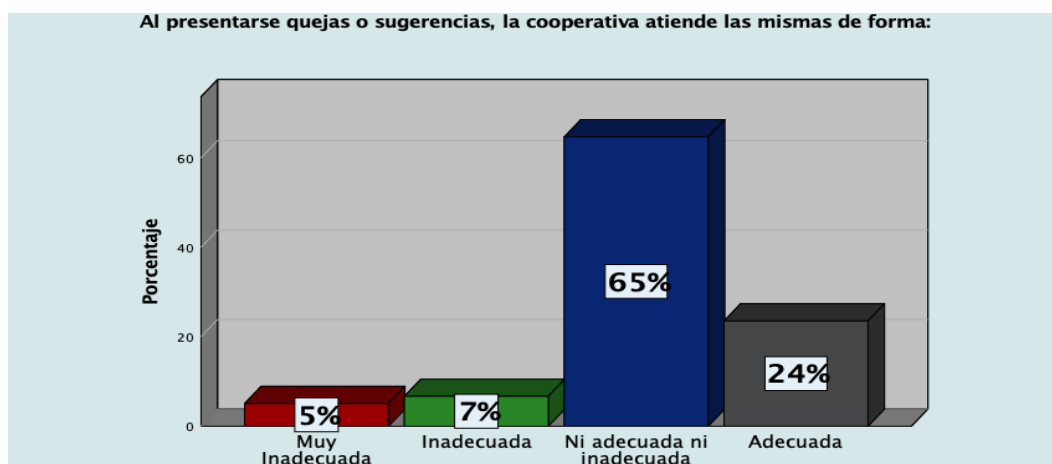
Tabla 8: Atención de las quejas y sugerencias

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
6.	Muy Inadecuada	19	5,1
	Inadecuada	25	6,7
	Ni adecuada ni inadecuada	242	64,7
	Adecuada	88	23,5
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 8: Atención de las quejas y sugerencias



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Del total de encuestados, se obtuvo que un mayor porcentaje califica de ni adecuada ni inadecuada la atención que los usuarios tienen al momento de presentarse un problema o manifestar una queja; sin embargo, es evidente que para que el cliente se sienta satisfecho con los servicios brindados se deberá reforzar y mejorar la calidad de la atención en las áreas donde se evidenció esta problemática.

7.- Considera usted que la calidad de servicio que brinda la cooperativa actualmente es:

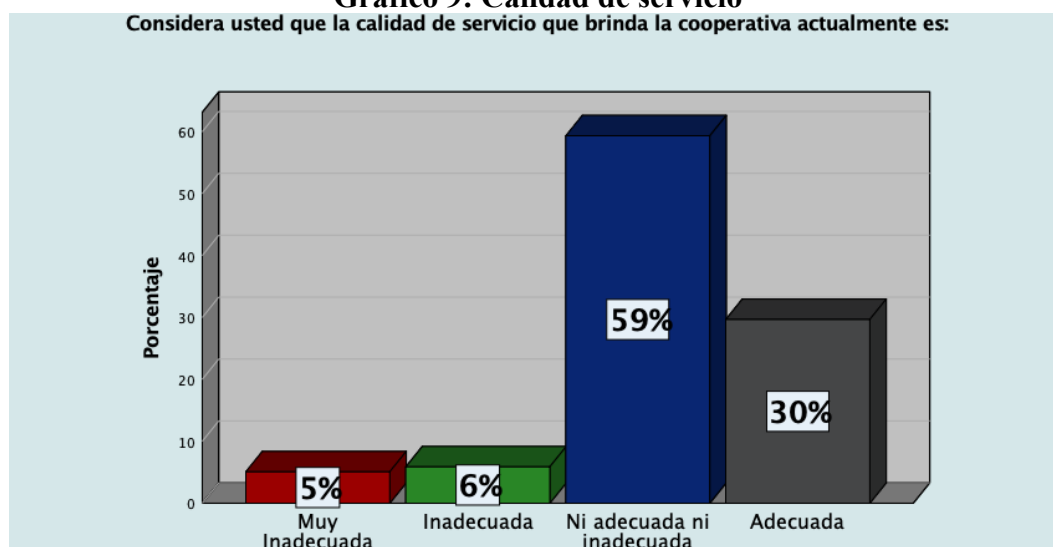
Tabla 9: Calidad de servicio

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje
7.	Muy Inadecuada	19	5,1
	Inadecuada	22	5,9
	Ni adecuada ni inadecuada	222	59,4
	Adecuada	111	29,7
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 9: Calidad de servicio



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

La calificación que los clientes tienen de la institución, se refleja en la respuesta de la siguiente pregunta a la cual los clientes manifestaron que la calidad de servicio brindado no es ni adecuada ni inadecuada, lo cual evidencia que se deberá mejorar esta variable para cumplir con lo que el cliente requiere de la cooperativa; sin embargo, hay quienes afirmaron que la atención era adecuada

8.- Considera que el nivel de satisfacción después de adquirir un servicio dentro de la cooperativa es:

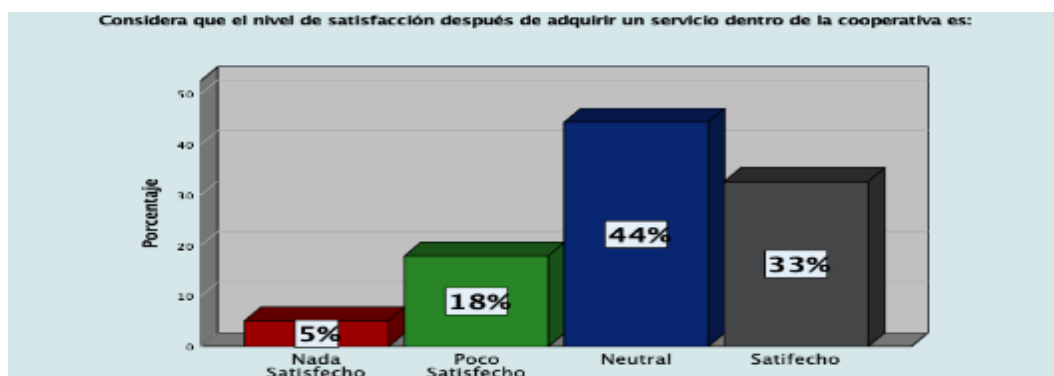
Tabla 10: Nivel de satisfacción

Alternativa		Frecuencia	Porcentaje
8.	Nada Satisfecho	19	5,1
	Poco Satisfecho	67	17,9
	Neutral	166	44,4
	Satisfecho	122	32,6
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 10: Nivel de satisfacción



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Un punto determinante de la investigación es el nivel de satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena, para poder formular las estrategias adecuadas, con un mayor nivel de eficiencia y así fortalecer o incrementar la satisfacción. Bajo este contexto, se consultó al número de personas establecidas en el cálculo muestral y se obtuvo que la mayoría de las personas consultadas están en un nivel neutral, es decir, la atención que estos reciben no cubren al 100% sus expectativas y por ello, es necesario establecer los mecanismos necesarios para mejorar este indicador.

9.- ¿Considera usted importante que los trabajadores reciban capacitaciones para mejorar la calidad de servicio?

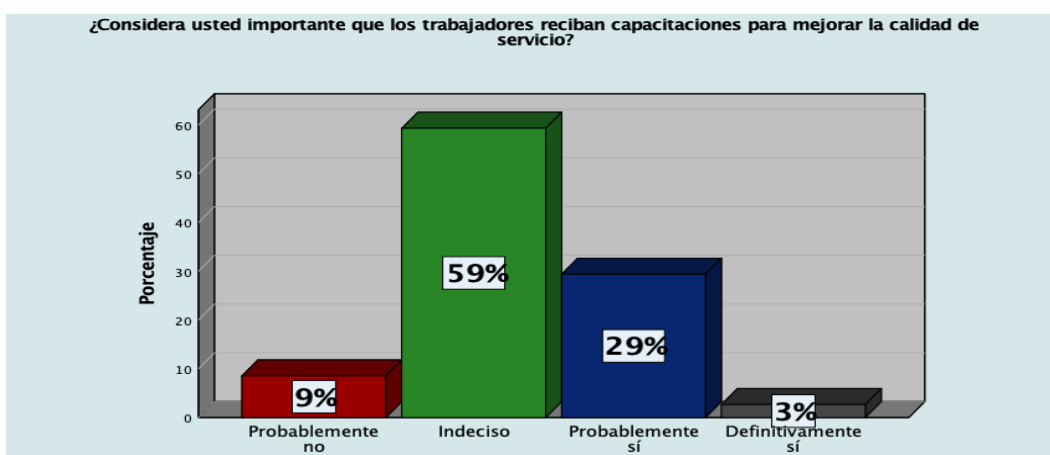
Tabla 11: Capacitaciones para mejorar calidad de servicio

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
9.	Probablemente no	32	8,6
	Indeciso	222	59,4
	Probablemente sí	110	29,4
	Definitivamente sí	10	2,7
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 11: Capacitaciones para mejorar calidad de servicio



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Por otra parte, del total de encuestados en esta investigación un mayor porcentaje respondió estar indeciso al momento de considerar importante que los trabajadores de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo reciban capacitación para reforzar conocimientos, seguido de una respuesta afirmativa que refleja que hay usuarios que recomiendan con esta respuesta que se realicen constantes capacitaciones a los trabajadores para mejorar la atención del servicio.

10.- ¿Considera usted que la cooperativa constantemente se encuentra empeñada en mejorar sus servicios?

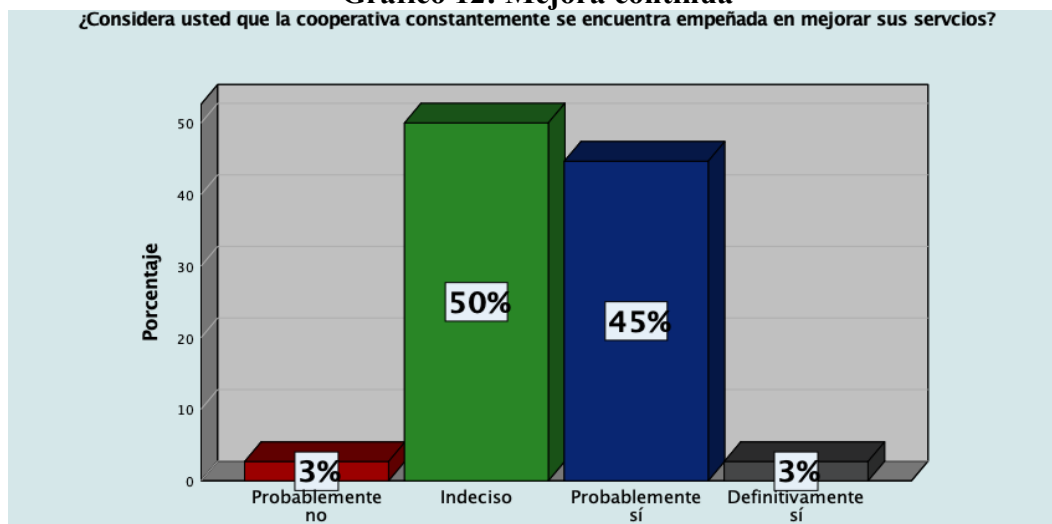
Tabla 12: Mejora continua

Alternativas		Frecuencia	Porcentaje
10.	Probablemente no	10	2,7
	Indeciso	187	50,0
	Probablemente sí	167	44,7
	Definitivamente sí	10	2,7
	Total	374	100,0

Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Gráfico 12: Mejora continua



Fuente: Clientes de la Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Según el criterio de los encuestados, la mitad de ellos manifiesta una respuesta indecisa en cuanto a la mejora continua que tiene que la empresa en sus instalaciones, así como también la atención al cliente; por otra parte, hay usuarios que afirman que la cooperativa se encuentra en constante mejora, lo que refleja que, aunque se realizan mejoras, no se alcanza a cubrir las expectativas de los clientes.

3.4 Limitaciones

Para la elaboración de la investigación se presentaron diferentes limitaciones, descritas a continuación:

Recolección de información: Debido a las responsabilidades de los ejecutivos y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena, se presentó la limitante de recolección de datos, así mismo, dadas las políticas de seguridad de la empresa, la aplicación de instrumentos como la encuesta, se vio limitada por los encargados de la seguridad de la empresa.

Acceso a la información de la empresa: Al ser una empresa privada perteneciente al sector financiero, el acceso a la información es limitado; sin embargo, hubo una buena relación con el personal designado para el desarrollo de la investigación.

Políticas de la empresa: Una de las políticas de la empresa es la seguridad, por consiguiente, los encargados de ella no permitían que se realicen encuestas a los clientes dentro de la empresa, de esta manera, se tuvo que recolectar información en los exteriores de la cooperativa.

Recursos Tecnológicos: Los recursos tecnológicos también representaron una de las limitaciones de la investigación debido a que hoy en día existen herramientas o software a través de los cuales se puede recolectar de manera ágil y eficaz la información del objeto de estudio con los diferentes instrumentos; sin embargo, estos requieren de una inversión, por tal motivo se tuvo que recolectar los datos de manera manual (encuestas físicas).

3.5 Resultados

La aplicación de los instrumentos de investigación utilizados: entrevista, observación y encuesta, permitieron determinar los siguientes resultados:

Observación: Referente a la observación, fue aplicada durante todo el proceso de investigación, la misma que consiste en visitas de campo o in-situ, y se puede evidenciar de manera directa la problemática identificada. Uno de los aspectos que tienen una mayor incidencia en la investigación es la atención al cliente y en la Cooperativa de Ahorro y Crédito se brinda una importancia significativa, no obstante, este proceso debe estar sujeto a los cambios que involucra las necesidades de los clientes. Adicionalmente, se observó que los colaboradores de la empresa no cuentan con un uniforme definido, sino que la empresa les brinda la oportunidad de utilizar otro tipo de vestimenta, lo que puede resultar desfavorable para la imagen corporativa para la empresa.

Entrevista: La entrevista fue aplicada al responsable de Oficina Santa Elena, coordinadora de ventanilla, coordinador de EDUCOOPE y representante de servicio al cliente. Se consultó sobre diferentes temáticas relacionadas a la calidad de servicio y servicio al cliente y entre los resultados más sobresalientes se obtuvo que los colaboradores de la empresa reciben constantes capacitaciones de las diferentes áreas de servicio lo que permite generar un mayor valor al cliente y en su defecto obtener un mayor nivel de satisfacción. Por otra parte, se evidenció que la Cooperativa actualmente no cuenta con estrategias para fortalecer la calidad de

servicio al cliente, de esta manera se pueden proponer diferentes alternativas para mejorar este proceso. Finalmente, se obtuvo que los colaboradores no conocen sobre la importancia de la evaluación del desempeño y su efecto en la calidad de servicio que se ofrece al cliente.

Encuesta: Una de los instrumentos de recolección de datos más importantes que tienen un peso significativo en la investigación es la encuesta, la misma que fue elaborada en temas relacionados a los servicios que se ofrece en la Cooperativa y el punto de vista de los clientes, dejando como resultado lo siguiente:

Sobre las instalaciones, los usuarios o clientes respondieron que no es adecuado ni inadecuado, es decir, que se debe mejorar el aspecto de infraestructura porque esto le brinda una mayor comodidad al cliente. Y una de las acciones de mejora que ha desarrollado la cooperativa es la remodelación o aplicación de sus instalaciones con la finalidad de mejorar este indicador. Así mismo, se debe considerar en mejorar las instalaciones de manera general para cubrir con las necesidades del cliente.

Otro factor que se evaluó en la investigación fue la apariencia del personal, en donde los clientes manifestaron que no es inadecuada ni adecuada y esto debido a que una de las políticas o estrategias de la empresa es que los colaboradores no están obligados a utilizar un uniforme; sin embargo, estos se identifican mediante un carné, pero los clientes consideran que debería ser modificada esta política para fortalecer la imagen corporativa de la empresa.

En cuanto a la calidad de servicio recibida, los clientes afirmaron que no es adecuada ni inadecuada, en otras palabras, se sienten parcialmente satisfechos con la calidad de servicio que ellos reciben en los diferentes trámites que realizan en la cooperativa, afirmación que es corroborada con el nivel de satisfacción en donde los usuarios indicaron que es neutral, lo que requiere de un cambio en la estrategia que se implementa actualmente, procurando que los colaboradores reciban capacitaciones constantes para incrementar la satisfacción de los socios.

PROPUESTA

MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA

CALIDAD

GESTIÓN DE CALIDAD UN

COMPROMISO DE TODOS

	GESTIÓN DE CALIDAD						
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

Introducción

El presente Manual para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena, refleja la convicción de que el Sistema de Gestión de Calidad contribuye a la plena satisfacción de los deseos y necesidades de sus clientes internos y externos.

Es una prioridad de la Cooperativa Jardín Azuayo, demostrar la capacidad para brindar servicios que fortalezcan la satisfacción de los socios mediante una aplicación eficiente del sistema, en donde se toma en cuenta los procesos de mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y de la normativa aplicable.

El Manual para la Cooperativa, es utilizado como medio para proponer un fortalecimiento de los procesos internos bajo los cuales es controlada la prestación de los servicios, considerando los requerimientos de la norma ISO 9001: 2015.

El objetivo del Manual es fortalecer la calidad de servicio a través de la metodología de las Normas ISO 9001:2015 para el mejoramiento de los procesos internos y a su vez incrementar la satisfacción de los socios de la Cooperativa Jardín Azuayo.

4.1 La Cooperativa

4.1.1 Reseña Histórica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo” se conformó en mayo de 1996, bajo el acuerdo #0836 del Ministerio de Bienestar Social (MBS), abriendo su primera oficina en el Cantón Paute.

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

Nace como respuesta a la reconstrucción del desastre de “La Josefina”, en 1993, apoyada por el Centro de Capacitación Campesina del Azuay (CECCA), Programa Pan para el Mundo y Bilance; y la población Pauteña, quienes hicieron realidad su sueño de contar con una Cooperativa de Ahorro y Crédito con visión social.

Este plan de recuperación post-desastre evolucionó a una visión de desarrollo estratégico de la región sur. Los años de inicio (1996-1998), vieron la realización de convenios con instituciones que proporcionaban fondos de desarrollo y permitieron ampliar las aristas de cobertura de la Cooperativa (provincias de Azuay y Cañar).

4.1.2 Ubicación de la cooperativa

La Cooperativa Jardín Azuayo, tiene su oficina Matriz en la Ciudad de Cuenca, en el centro de la ciudad en las Calles Benigno Malo 9-75 entre Gran Colombia y Simón Bolívar. Adicionalmente, la empresa tiene varias sucursales alrededor del país.

El presente Manual, se elaboró acorde a las necesidades de los clientes, específicamente de la sucursal “Santa Elena”, cuya ubicación es en el Barrio Bellavista, calles 4ta t 5ta, tal como se puede visualizar en la siguiente ilustración.

Ilustración 1: Ubicación de la Cooperativa Jardín Azuayo – Santa Elena



*Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.
Elaborado por: Morales Toala Karen.*

4.1.3 Filosofía Institucional

4.1.3.1 Misión

Somos una sociedad cooperativa segura, participativa e incluyente. Contribuimos a mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía. Convencidos que el cooperativismo es una opción de vida que impulsa una sociedad solidari.

4.1.3.2 Visión

En el 2023, Jardín Azuayo es un espacio de vivencia del Cooperativismo y fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria.

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

4.1.3.3 Valores de la cooperativa Jardín Azuayo

Solidaridad: Es la colaboración que se brinda para que se pueda ejecutar una acción. Es ayudar a los demás sin intención de recibir nada a cambio. Es el apoyo, respaldo, protección, que cuando persigue una causa justa cambia el mundo, lo hace más solidario y cooperante. Es el valor que permite priorizar el bien o el interés común por sobre el interés particular.

Apoyo Mutuo: Es una actitud desprendida, que no busca beneficios personales, nace del corazón. Es la reciprocidad que conlleva un beneficio mutuo. Un Compromiso Social. Es la unión de esfuerzos, trabajo en equipo.

Transparencia: Mostrarnos como somos, sin reservas, sin ocultar información que pueda afectar la gestión, desarrollo e imagen de la Cooperativa y su equipo humano, diciendo la verdad en todo momento. Actuar con ética.

Compromiso: Es una decisión voluntaria de apropiarnos, de empoderarnos de las responsabilidades adquiridas en las funciones a desempeñar y cumplirlas con capacidad y convicción de apoyar el desarrollo social y económico de los socios y de la comunidad.

Honestidad: Es la virtud que caracteriza a las personas por el respeto a los principios morales, a las buenas costumbres y a los bienes ajenos.

Fidelidad: Es la capacidad de no engañar, de ser leal, de no traicionar los principios, valores y actitudes cooperativistas, que permiten comprometernos con una sociedad más cooperante.

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

Respeto a la Naturaleza: Es tener conciencia y decisión del cuidado del medio ambiente. Convivir en armonía con la naturaleza, en donde el ser humano se integra como un miembro más en la búsqueda constante del Buen Vivir.

Integridad: Es la coherencia de lo que decimos con lo que hacemos en todo momento y en todo espacio, sea laboral, social y familiar, en base a los valores y principios cooperativos. Reflejar pasión en lo que hacemos.

Confianza: Tener seguridad en las propias destrezas para realizar una contribución positiva y competente en el trabajo y de esta manera ser recíproco con la confianza que los socios y comunidad han depositado en la Cooperativa.

Responsabilidad: Actuar de acuerdo con los principios éticos, incluso cuando uno se siente presionado a hacer otra cosa. Asumir y cumplir con oportunidad y calidad las funciones asignadas, en conformidad a los valores y principios, código de ética y políticas establecidas en la Cooperativa.

Democracia: Es un sistema de gobierno que reconoce al ser humano y le da responsabilidad para que la toma de decisiones responda a la voluntad y necesidad de la colectividad. Es una práctica dentro de la Cooperativa con el fin de asegurar una gestión participativa de todos.

4.1.3.4 Políticas de la cooperativa Jardín Azuayo

Educación: La Cooperativa ejecutará educación cooperativa permanente para fortalecer su memoria histórica e identidad a lo largo de las distintas generaciones con cobertura hacia la comunidad.

	GESTIÓN DE CALIDAD				  		
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

Inclusión: La Cooperativa generará acciones eficaces para garantizar la inclusión financiera, social y económica de sus socios.

Desconcentración y Participación: La Cooperativa mantendrá amplios espacios de participación y evaluación en las elecciones, en la rendición oportuna de cuentas y toma de decisiones estratégicas construidas con la intervención local de sus socios, gobierno y administración desconcentrada.

Uso responsable de los Recursos: La Cooperativa garantizará el uso eficiente y eficaz de sus recursos, minimizando el impacto al ambiente.

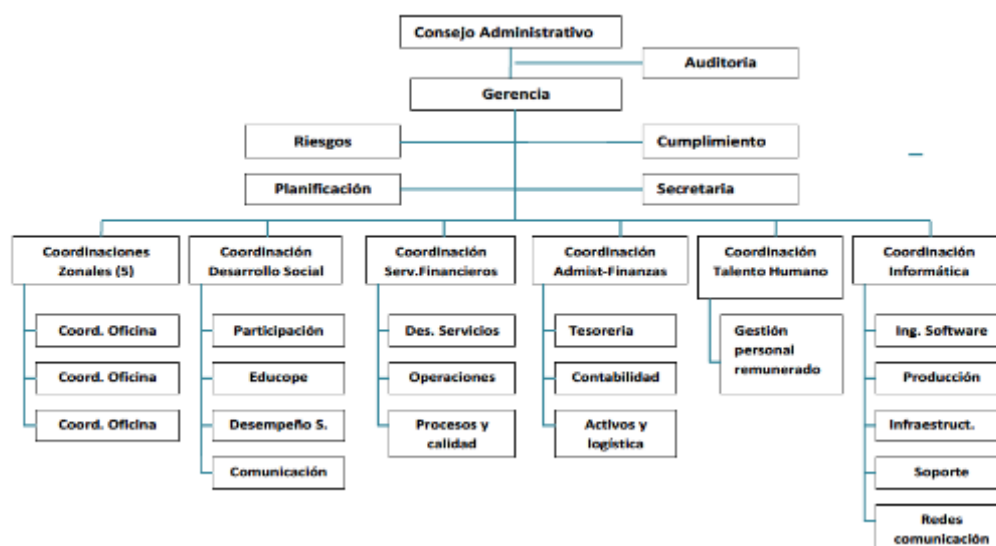
Seguridad Financiera: Las decisiones de la Cooperativa garantizarán su solvencia, sostenibilidad, eficiencia e independencia financiera.

Comunicación: La Cooperativa practicará una comunicación oportuna, incluyente y solidaria, que potencie la confianza y compromiso de socios, directivos, colaboradores y comunidad.

Igualdad de Oportunidades: La Cooperativa impulsará, en igualdad de condiciones, el fortalecimiento de capacidades de sus socios, directivos y colaboradores en función de sus derechos y obligaciones.

4.2 Organigrama

Ilustración X: Organigrama de la Cooperativa Jardín Azuayo



Fuente: Cooperativa Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena.

Elaborado por: Morales Toala Karen.

4.3 Alcance Del Sistema De Gestión

El Manual de Calidad para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la Provincia de Santa Elena, proyecta las políticas, alcance, procedimientos, objetivos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad que la organización requiere para satisfacer plenamente las necesidades de los socios.

El mismo se encuentra elaborado de tal manera que reúna las condiciones estipuladas en la International Organization for Standardization ISO 9001:2015 y con los objetivos de la Cooperativa. Se excluye del Sistema de Gestión de Calidad, las actividades de: diseño y desarrollo de productos, preservación del producto y el control de los equipos de seguimiento y de medición.

	GESTIÓN DE CALIDAD						
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

4.4 Términos y Definiciones

Auditoría de Calidad: Consiste en la verificación del cumplimiento de las normas.

Calidad: Se considera la satisfacción de los socios y la conformidad de los requerimientos.

Efectividad: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera a través de la optimización de los recursos.

Gestión: Se refiere al proceso sistemático que permiten a la Cooperativa cumplir las metas de acuerdo a la planificación

Procesos: Conjunto de actividades que suceden de forma ordenada a partir de la combinación de materiales, recursos, métodos y medios para convertir los insumos en servicios con valor agregado.

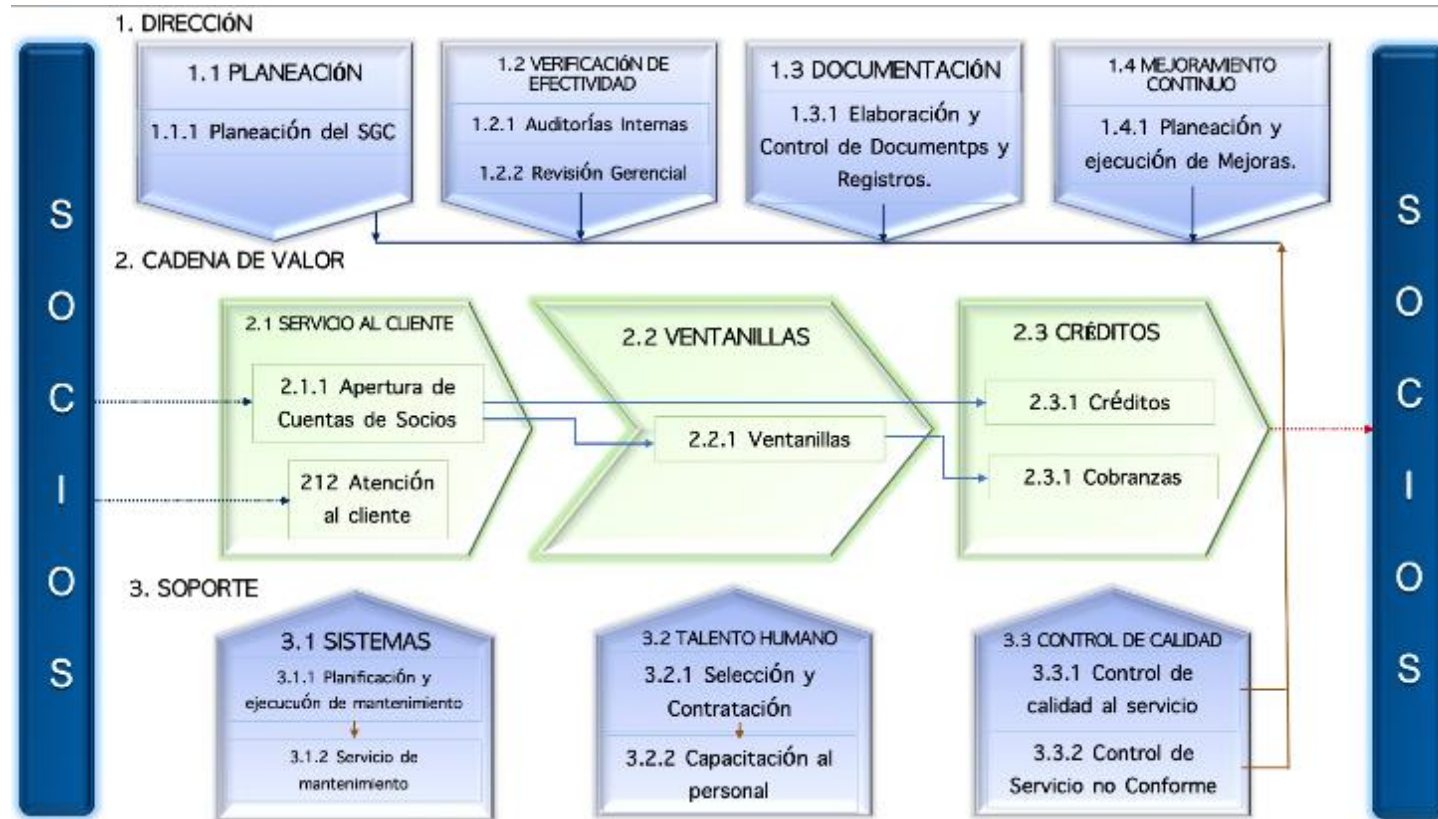
Sistema: Conjunto de elementos con un bien común, que se interrelacionan entre sí formando un todo dinámico.

Sistema de Gestión: Es un Sistema Gerencial enfocado a dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema de Gestión de Calidad: Conjunto de recursos organizacionales o de infraestructura documental y organizacional para satisfacer a un cliente por medio de procesos establecidos.

Valor Agregado: Conjunto de componentes o características útiles para el cliente que un proceso incorpora o agrega al servicio cuando lo entrega.

4.5 Mapa de Procesos



Elaborado por: Morales Toala Karen.

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

4.6 Sistema de Gestión de Calidad

4.6.1 Requisitos Generales

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia teniendo como referencia los requisitos de la Norma Internacional ISO 9001:2015. Además, debe determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto para la operación como para el control de las actividades internas sean cada vez más eficaces. Finalmente, se debe realizar un seguimiento, medición y análisis de los procesos y aplicar criterios de mejora continua.

4.6.2 Requisitos de la documentación

La norma establece que la documentación del SGC debe incluir la política de la calidad y los objetivos de la calidad, un manual de calidad, los procedimientos documentados y los registros requeridos por la propia norma, así como los documentos, incluidos los registros que la Cooperativa Jardín Azuayo determina necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, la operación y el control de los procesos.

4.6.3 Generalidades

Para trabajar el diseño de un sistema de gestión de calidad la norma requiere, en primera instancia, que la cooperativa documente su forma real de trabajar dentro de la organización; por otro lado, pretende evaluar dicha forma de trabajar real

	GESTIÓN DE CALIDAD						
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

con los requerimientos que la norma emite, con el único propósito de comprobar si se están cumpliendo dichos aspectos o necesita de mejoras para un desempeño más efectivo y eficiente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Jardín Azuayo”, Provincia de Santa Elena, al implementar el Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo a lo que establece ISO 9001:2015, genera confianza en la capacidad de sus procesos, en la calidad de sus servicios, proporciona bases para la mejora continua y contribuye a la satisfacción de los socios de la organización.

4.6.4 Manual de la calidad

En el Manual de Calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo donde se deben reflejar las características y los componentes principales del Sistema de Gestión de Calidad. Es decir, en este documento se plasman los procesos que realiza la organización para cumplir con los requisitos que exige la Norma de Calidad ISO 9001: 2015. En tal virtud, la norma en mención señala que el manual de calidad debe contener:

- El alcance del SGC, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- Los procedimientos documentados establecidos para el SGC o referencia a los mismos.

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

4.6.5 Control de documentos

Los documentos requeridos por el SGC deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y deben controlarse de acuerdo con los requisitos. De esta manera, se debe establecer un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para aprobar, revisar y actualizar los documentos; y que además asegure la identificación de los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos y que las versiones vigentes de los mismos estén disponibles en los puntos de uso, permanecen legibles y fácilmente identificables.

4.6.6. Control de registros

La norma textualmente señala: los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos, así como de la operación eficaz del Sistema de Gestión de Calidad, deben controlarse. La Cooperativa Jardín Azuayo, debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de los registros, los cuales deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

4.7 Responsabilidad de la dirección

Indica que todos los requisitos de la norma son importantes, pero éste es decisivo, ya que en él se reflejan varios de los principios de la gestión de la calidad y parte de la eficiencia y utilidad del SGC radicarán en el grado en el que la dirección cumpla con sus responsabilidades para con el SGC. El liderazgo, compromiso y

	GESTIÓN DE CALIDAD						
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

participación activa de la alta dirección son esenciales para desarrollar y mantener un SGC eficaz y eficiente.

4.7.1 Compromiso de la dirección

La dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se compromete a administrar el Sistema de Calidad, para la correcta planificación, operación, medición y mejoramiento de los procesos internos, con la finalidad de cumplir los requerimientos y determinaciones que el socio exige.

4.7.2 Enfoque al cliente

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo y sus colaboradores constantemente realizan sus actividades con el objetivo de satisfacer las necesidades de los socios puesto que gracias a ellos existe la organización y la mejor publicidad lograda es tener un socio satisfecho.

Por este motivo se considera a esta responsabilidad un factor fundamental al instante de definir los requisitos de calidad del servicio dentro del SGC por lo cual es indispensable relacionarse frecuentemente con el socio y los colaboradores, instituyendo procesos de recolección de datos, las mismas que son obtenidas de encuestas, y buzón de sugerencias

4.7.3 Política de calidad

La presente investigación define la política de calidad, la misma que es direccionada a los propósitos de la Cooperativa, incluye un compromiso para

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

cumplir los requisitos y mejorar continuamente la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad, provee una estructura para el establecimiento y revisión de los objetivos del Sistema, es comunicada y entendida dentro de la organización y revisada para su continua aplicabilidad. La política está definida en el Manual de Calidad.

Esta política es conocida y comprendida por todos los integrantes de la organización y se define así:

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, está comprometida con la calidad para generar confianza y respaldo a los socios, contando para ello con un talento humano comprometido y competente, se cuenta con la tecnología adecuada para el cumplimiento de objetivos organizacionales enfocados a la eficiencia y eficacia a través del mejoramiento continuo de los procesos con el cumplimiento de los requisitos de los socios y con procesos orientados hacia la mejora continua”

4.7.4 Planificación

4.7.4.1 Objetivos de calidad

La investigación se asegura que se establezcan objetivos mensurables para el Sistema de Gestión de Calidad, que son consistentes con la política de calidad y se han identificado responsable que son consistentes con la política de calidad, y se han identificado responsables del cumplimiento y de la correcta aplicación de la política de calidad la cual tiene por objetivos los siguientes:

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

- Capacitar al personal periódicamente en liderazgo, cumplimiento de metas y atención al cliente.
- Innovar constantemente en la prestación de servicios, considerando las necesidades los socios.
- Evaluar constantemente el desempeño de los colaboradores mediante el cumplimiento de metas.
- Dar a conocer los resultados de evaluaciones de calidad efectuada a los colaboradores con respecto a la satisfacción de los socios.
- Dotar de información a los socios de la calidad de servicio que la Cooperativa oferta.

4.7.4.2 Planificación del sistema de gestión de la calidad

La investigación asegura que la planificación del SGC, a través de la definición de sus procesos, su interacción, manual de calidad y procedimientos permite garantizar:

- La planificación del Sistema de Gestión de Calidad es efectuada con el fin de cumplir con los requerimientos establecidos en el numeral 4.1 de la Norma, así como los objetivos de calidad.
- La integridad del Sistema de Gestión de Calidad es mantenida cuando se planifican o implantan cambios en éste.

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

4.7.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.7.5.1 Responsabilidad y autoridad

Las autoridades y las responsabilidades de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo se lo harán mediante comunicación formal. El Consejo de Administración será responsable de direccionar adecuadamente el logro del Sistema de Gestión de Calidad, la administración, la satisfacción de los socios y participará en auditorías de calidad.

4.7.5.2 Representante de la dirección

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, de acuerdo con los requerimientos de la ISO 9001:2015 debe nombrar a un representante de la Dirección, designar la responsabilidad al Gerente de la Cooperativa, el mismo encargado de:

- Asegurar que se establezcan, efectúen y conserven los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Dar a conocer a la alta Dirección el procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad y la insuficiencia de mejoras si estas existieran.
- Examinar los documentos de calidad existentes en la organización para una correcta toma de decisiones.

	GESTIÓN DE CALIDAD						
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

4.7.5.3 Comunicación interna

La comunicación se constituye en uno de los puntos fundamentales para lograr objetivos dentro de la organización, el representante de la Dirección de la Cooperativa Jardín Azuayo, a través de ideas de comunicación da a conocer a todos los integrantes de la organización las políticas, objetivos de calidad, los requisitos de calidad y logros.

Para una comunicación efectiva y eficiente se plantearán documentos de calidad donde se registren todas las propuestas efectuadas en cada área con la finalidad de comprobar si los resultados van evolucionando de acuerdo a los requerimientos establecidos.

4.7.6 Revisión por la Dirección

4.7.6.1 Generalidades

La gerencia debe a intervalos planificados, revisar el SGC de la Cooperativa, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGC, incluyendo la política de calidad y los objetivos de calidad.

4.8 Gestión de los recursos

4.8.1 Provisión de los recursos

La organización planifica y suministra los recursos necesarios para:

- Implementar y mantener todos los procesos y prácticas del SGC

	GESTIÓN DE CALIDAD				  		
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

- Mejorar continuamente
- Cumplir con los objetivos de calidad
- Satisfacer las necesidades del cliente

4.8.2 Talento Humano

4.8.2.1 Generalidades

Al personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se califica como competente en base a:

- Educación formal.
- Experiencia apropiada.
- Habilidades mínimas requeridas.
- Entrenamiento para el desempeño de sus actividades y funciones, según los procedimientos y metodologías desarrolladas por la cooperativa.

4.8.2.2 Competencia, toma de conciencia y formación

La cooperativa debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la calidad del producto.
- Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de calidad.
- Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.

4.8.3 Infraestructura

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto.

La infraestructura de la empresa incluye:

- Edificio, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Oficinas, Equipo para los procesos, (tanto hardware como software).
- Servicios de apoyo tales (como transporte o comunicación).

4.8.4 Ambiente de trabajo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, determina y administra el ambiente de trabajo necesario para conseguir la conformidad con los requisitos del servicio, brindando un ambiente adecuado de trabajo asegurando que tanto la limpieza, orden e iluminación del espacio físico de trabajo sea adecuado para el desempeño de las distintas tareas de la cooperativa.

	GESTIÓN DE CALIDAD						
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

4.9 Prestación del servicio

4.9.1 Planificación de la prestación del servicio

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo la planificación de atención al socio detallada en el Manual de Procesos y Procedimientos, el cual es consistente con los otros requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad de la institución.

Para prevenir defectos y minimizar la variación en las actividades requeridas para la prestación de los servicios. El Gerente General y los Directores de Procesos, según corresponda, determinan:

- Los objetivos de calidad y especificaciones para el servicio.
- Los procesos.
- Documentos y recursos necesarios.
- Las actividades de verificación, validación, seguimiento, inspección, y los criterios de aceptación.
- Además de los registros necesarios para evidenciar el cumplimiento de los requisitos establecidos para el (servicio).

4.9.2 Procesos relacionados con el cliente

4.9.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio

La Cooperativa debe determinar:

	GESTIÓN DE CALIDAD						
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

- Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- Los requisitos no establecidos por el cliente, pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.
- Los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto.
- Cualquier requisito adicional determinado por la organización.

4.9.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el producto. Esta revisión debe efectuarse antes de que la Cooperativa se comprometa a proporcionar un servicio al cliente (por ejemplo, descuentos en tasas de interés, condonación de deudas, apertura de cuentas, entre otros) y debe asegurarse de que:

- Están definidos los requisitos del servicio.
- Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.
- La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma. Cuando el socio no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del socio antes de la aceptación.

	GESTIÓN DE CALIDAD				  		
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

4.7.2.3 Comunicación con el cliente

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, identifica y pone en práctica disposiciones para la comunicación con los clientes en aspectos como:

- Información del servicio a través de catálogos.
- Atención de consultas o información, incluyendo modificaciones, según lo indicado en el Procedimiento de Atención al cliente.
- Retroalimentación de información del cliente mediante encuestas de satisfacción y atención a reclamos.
- Los medios de comunicación utilizados son aquellos que permiten tener una comunicación oportuna y pueden ser: presencialmente, teléfono, mensajes de texto, e-mail, redes sociales, entre otros.

4.9.3 Diseño y Desarrollo

La presente cláusula no es aplicable al sistema de gestión de calidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, ya que no se diseña ningún tipo de producto.

4.9.4 Adquisición de bienes y servicios

4.9.4.1 Procesos de adquisición de bienes y servicios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, se asegura que el proceso de adquisición de bienes y servicios, cumplan con los requisitos de compra o contratación especificados. Se evalúa y selecciona a los proveedores en función de

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

su capacidad para suministrar productos o servicios de acuerdo a los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas.

4.9.4.2 Información para la adquisición de bienes y servicios

La información para la adquisición de bienes y servicios, describe el proceso adecuado para evitar compras o contrataciones erradas y para asegurar que la calidad de nuestro servicio sea soportada por proveedores calificados.

4.9.4.3 Verificación de los productos y/o servicios adquiridos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín azuayo, debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados. Cuando la Cooperativa o sus socios quieran llevar a cabo la verificación en las instalaciones del proveedor, la organización debe establecer en la información de compra las disposiciones para la verificación pretendida y el método para la liberación del producto.

4.9.5 Prestación del servicio

4.9.5.1 Control de la prestación del servicio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo planea y lleva a cabo las diferentes actividades de los procesos de prestación del servicio bajo condiciones controladas, estas condiciones incluyen:

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

1.- Procedimiento de trabajo.

2.- Utilización de equipos e infraestructura apropiada.

4.9.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, realiza la verificación del cumplimiento con las especificaciones establecidas, para todos sus servicios con la finalidad de demostrar la capacidad de los mismos para alcanzar los resultados planificados, para lo cual se establece disposiciones que incluyen:

- a. Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- b. La valoración del personal.

4.9.5.3 Identificación y trazabilidad

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mantiene identificados los servicios terminados a lo largo del proceso de prestación del servicio con el propósito de establecer su estado con respecto a los requisitos de seguimiento y medición establecidos; Por otro lado, es complejo mantener la trazabilidad a lo largo del proceso y no se hace indispensable considerando los siguientes aspectos:

- No agrega valor al proceso de prestación del servicio.
- Los proveedores de productos críticos son seleccionados cuidadosamente.

4.9.5.4 Propiedad del cliente

La Cooperativa debe cuidar los bienes que son propiedad del socio mientras estén bajo el control de la organización o estén siendo utilizados por la misma. La organización debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes que son

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

propiedad del cliente suministrados para su utilización o incorporación dentro del producto.

Cualquier bien que sea propiedad del socio que se pierda, deteriore o que de algún otro modo se considere inadecuado para su uso debe ser registrado y comunicado al cliente.

4.9.5.5 Preservación del producto

Este requisito se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa, debido a que necesita preservar la conformidad del servicio durante el proceso interno y la entrega final al destino previsto.

4.9.6 Control de los equipos de seguimiento y de medición

Este requisito se excluye del Sistema de Gestión de la Calidad de la Cooperativa, debido a que no utilizan dispositivos de seguimiento y medición para evidenciar la conformidad del servicio.

4.10 Medición, análisis y mejora continua

4.10.1 Generalidades

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo planifica e implementa los procesos de medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad del servicio, a través del control estadístico de su proceso de trabajo a fin de establecer su variabilidad y control.

	GESTIÓN DE CALIDAD							
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

- Asegurar la conformidad del sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia, mediante el seguimiento a sus objetivos e indicadores de calidad y al establecimiento de acciones para su mejora.

4.10.2 Seguimiento y medición

4.10.2.1 Satisfacción del cliente

Como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo debe realizar el seguimiento de la información relativa del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización.

La Cooperativa realiza un seguimiento a la satisfacción de sus clientes mediante la realización de encuestas definidas y elaboradas por el proceso de Comunicación, así como la recolección mensual de los formularios de quejas y sugerencias. Con base en los resultados obtenidos se establecen acciones para mejorar aquellos aspectos que los clientes los evalúen como bajos, además ha establecido el mecanismo necesario para proporcionar una atención oportuna a los reclamos de los clientes.

4.10.2.2 Auditoría interna

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, realiza auditorías internas de su Sistema de Gestión de Calidad para determinar su conformidad con la Norma ISO 9001:2015, su implementación y mantenimiento eficaz. Estas auditorías se realizan en forma periódica, según lo establecido en el documento Planificación

	GESTIÓN DE CALIDAD				  		
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

del Sistema de Gestión de Calidad. Las fechas establecidas son tentativas y pueden ser adelantadas o postergadas por decisión del Gerente General.

4.10.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Cooperativa debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento y cuando sea aplicable, iniciar la medición de los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados.

4.10.2.4 Seguimiento y medición del servicio

La Cooperativa realiza el seguimiento de la prestación de sus servicios y verifica que se cumplan los requisitos del mismo, y están definidos los responsables que autorizan la liberación de la prestación del servicio al momento en que se hayan completado satisfactoriamente el proceso.

En las distintas etapas del proceso de prestación del servicio, se miden y monitorean las características de los servicios, verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos.

4.10.3 Control del servicio no conforme

La Cooperativa asegura que el servicio identificado como no conforme se reporta y corrige inmediatamente. Los controles y responsabilidades relacionadas con los mismos, así como las autoridades para tratar el servicio no conforme están definidos en el procedimiento.

	GESTIÓN DE CALIDAD						
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

4.10.4 Análisis de datos

La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad. Esto debe incluir los datos generados del resultado del seguimiento, mediación y de otras fuentes pertinentes.

El análisis de datos debe proporcionar información sobre:

- 1) La satisfacción del cliente.
- 2) La conformidad con los requisitos del producto.
- 3) Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo la oportunidad para llevar a cabo acciones preventivas.
- 4) Los proveedores.

4.10.5 Mejora

4.10.5.1 Mejora continua

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, tendrá que mejorar continuamente la efectividad del sistema de gestión de calidad a través del uso de los objetivos de calidad y políticas, los resultados de las auditorías, el análisis de los datos, análisis del SGC, informa de las acciones correctivas y preventivas.

Para obtener dicho propósito, los empleados pueden dar ideas a través de los mecanismos de comunicación interna, una vez evaluadas analizadas las ideas por el comité de calidad se concibe su implantación.

	GESTIÓN DE CALIDAD						
	MANUAL DE CALIDAD						
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15

4.10.5.2 Acción correctiva

La Cooperativa, debe tomar acciones para eliminar la causa de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar las necesidades de adoptar acciones para asegurarse, de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

4.10.5.3 Acción preventiva

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y su causa.

	GESTIÓN DE CALIDAD					 UPEL		 AEC
	MANUAL DE CALIDAD							
Código	MGC-CJA-TT-01	Versión	1	Vigencia	2019	Página	1 de 15	

b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.

c) Determinar e implementar las acciones necesarias.

CONCLUSIONES

Posterior al trabajo de investigación y con los procesos y procedimientos para la recolección de información aplicados, se puede concluir lo siguiente:

- El desarrollo de la investigación permitió determinar que existen factores limitantes que afectan la calidad de servicio al cliente generando que los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo tengan percepciones negativas, por lo que es necesario implementar un Manual de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 que permita mejorar los procesos internos.
- Los resultados del instrumento de entrevista aplicado al personal administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo permitieron conocer que los colaboradores de la organización reciben capacitaciones periódicas para mejorar el servicio de atención al cliente; sin embargo, es necesario fortalecer este proceso incluyendo temas de liderazgo participativo, principios y valores para que la atención sea 100% efectiva.
- La aplicación de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo permitió conocer que los socios de la organización tienen percepciones medias en cuanto a atención, instalaciones, apariencia del personal, tiempo de espera y capacidad de respuesta por parte de los

colaboradores, por lo que resulta necesario fortalecer estos aspectos y lograr una satisfacción plena de sus necesidades.

- La propuesta del Manual de Calidad elaborada a través de la metodología ISO 9001:2015 permitirá fortalecer los procesos internos de la organización para incrementar la satisfacción de los clientes, por lo tanto, se recomienda su implementación a corto plazo.

RECOMENDACIONES

La investigación permite recomendar lo siguiente:

- Diseñar un Manual de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo que permita el mejoramiento de la satisfacción del cliente.
- Incluir en las capacitaciones que reciben los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, temas sobre liderazgo participativo, principios y valores para que la atención a los socios sea 100% efectiva.
- Orientar a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo a fortalecer los aspectos relacionados a atención a los socios, tiempo de espera y capacidad de respuesta a los clientes, a través de inducciones pre y post-contratación para lograr una plena satisfacción de los socios de la Cooperativa.
- Implementar la propuesta del Manual de Calidad basado en la metodología ISO 9001:2015 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo de la Provincia de Santa Elena a corto plazo para fortalecer los procesos internos de la organización y satisfacer las necesidades de los socios.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias Peña, J. (2012). Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa Quality & Consulting Group S.A.S. conforme la norma ISO 9001. Universidad libre de Colombia, Departamento de Ingeniería Industrial Bogotá D.C., 52.
- Asamblea Nacional Constituyente. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador. Obtenido de Página web de la Asamblea Nacional: https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf
- Campillo-Alhama, C., & Herrero-Ruiz, L. (2015). Experiencia de marca en los eventos para generar imagen y reputación corporativa. Red de Revistas Científicas de América Latina, El Caribe, España y Portugal - Redalyc, 31(2), 610-631.
- Carrasco Fernández, S. (2012). Atención al cliente en el proceso comercial (1 ed.). España: Ediciones Paraninfo, S.A.
- Castro Abancéns, I., & Rufino Rus, J. I. (2012). Creación de Empresas para Emprendedores (2 ed.). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Digitalist Hub. (2017). No confundas Experiencia de Cliente con Atención al Cliente. Obtenido de Digitalist Hub. Solo Marketing: <https://digitalisthub.com/no-confundas-experiencia-de-cliente-con-atencion-al-cliente/>

- González De La-Hoz, M. (2015). Experiencia del cliente (1 ed.). Madrid: Business Publishing.
- Gutiérrez Pullido, H. (2014). Calidad y Productividad (4 ed.). México: Mc Graw-Hill.
- INEN. (2019). Norma Técnica Ecuatoriana (NTE INEN ISO 10002: 2006).
Obtenido de Servicio Ecuatoriano de Normalización:
<http://apps.normalizacion.gob.ec/descarga/>
- ISO. (2015). Norma Internacional ISO 9001. Quinta Edición 2015-09-15.
Obtenido de International Organization for Standardization (ISO):
<https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>
- Izaguirre Sotomayor, M. (2014). Gestión y Marketing de Servicios Turísticos y Hoteleros (2 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Izaguirre Sotomayor, M. H. (2014). Gestión y Marketing de Servicios Turísticos y Hoteleros (2 ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Kaufman, J. (2011). MBA Personal: Lo que se aprende en un MBA por el precio de un libro (1 ed.). England: Conecta.
- Lara López, J. (19 de Abril de 2012). La Gestión de la Calidad en los Servicios. Conciencia tecnológica - Instituto tecnológico de Aguascalientes, 7.
- Llenque Quispe, S. D. (2014). La Calidad de Servicio y Satisfacción de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Parroquia San Lorenzo, 2013". Trujillo - Perú: Universidad Nacional De Trujillo. Obtenido de

http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2812/lเลนque_susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lucio Fernández, R. E. (2015). La Calidad Del Servicio Y Su Incidencia En El Nivel De Satisfacción De Los Usuarios De La Cooperativa De Ahorro Y Crédito De La Policía Nacional, Agencia Babahoyo. Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo: Babahoyo UTB. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1756>

Martínez Negrete, E. (Septiembre de 2012). La administración de la demanda y la evidencia física. UVEG (Universidad Virtual del Estado de Guanajuato), 10. Obtenido de <http://roa.uveg.edu.mx/repositorio/licenciatura/139/Laadministracindelade mandaylaevidenciafsica.pdf>

Millones Zagal, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. Obtenido de Repositorio Institucional: Pirhua: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1233/ING_479.pdf?sequence=1

Molinillo Jiménez, S. (2014). Distribución comercial aplicada (2 ed.). Madrid: Esic Editorial.

Mussi, N. (2014). Manual de una secretaria ejecutiva (1 ed.). Bogotá: Whosthat.

Nacional, C. (10 de Julio de 2000). Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Obtenido de Ministerio de Industrias y Productividad - Ecuador:

<https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/04/Ley-Orgánica-de-Defensa-del-Consumidor.pdf>

Nicolalde Saavedra, Andrea Maribel. (2014). SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO IMBACOOOP. Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes". Ibarra: Universidad Regional Autónoma de los Andes "Uniandes".
Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/2490>

Omachonu, V., & Ross, J. (2014). Principles of total quality (1 ed.). México: Editorial Trillas.

Otero, J. C., & Marta, M. (2017). Experiencia líquida: Nuevo lenguaje de la experiencia de cliente. Madrid: Lid Editorial.

Parasuraman, A., Zeithamanl, V., & Berry, L. (1988). SERVIQUAL: A múltiple-ítem scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12-40.

Paz Couso, R. (2013). Servicio al cliente. La comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente (2 ed.). Madrid, España: Ideas propias Editorial.

Pérez Torres, V. C. (2014). Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio (3 ed.). España: Ideas propias Editorial.

Prieto Herrera, J. (2010). Gerencia del Servicio. La clave para ganar todos (2 ed.). Bogotá: Eco Ediciones.

Quispe Fernández, G., & Ayaviri Niña, V. (2016). Medición de la Satisfacción del Cliente en Organizaciones no Lucrativas de Cooperación al Desarrollo. *Latindex: Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG*, 10(1), 27-35.

Reyes, Sonia. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación share, sede huehuetenango. Quetzaltenango: universidad Rafael Landívar. Obtenido de <https://www.coursehero.com/file/33347550/Reyes-Soniapdf/>

Salazar Herrera, K. M. (2018). La Satisfacción del cliente y su incidencia en la cooperativa de ahorro y crédito Jep. Machala: Unidad Académica de ciencias empresariales. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12959/1/ECUACE-2018-AE-CD00385.pdf>

Shirley, J. A. (2016). Satisfacción del cliente interno y calidad de servicio en la cooperativa de ahorro y crédito Santa María Magdalena en la ciudad de Ayacucho, 2016. Ayacucho-Perú: Universidad Nacional De San Cristóbal en Huamanga. Obtenido de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1676/Tesis%20AD155_Aqu.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Superintendencia de Bancos. (2014). Normativa del Sistema. Obtenido de Ley Orgánica de Instituciones del Sistema Financiero: <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2017). Ley de la Economía Popular y Solidaria. Obtenido de Superintendencia de Economía Popular y Solidaria:
https://www.economiasolidaria.org/sites/default/files/Ley_de_la_economia_popular_y_solidaria_ecuador.pdf

Tschohl, J. (1999). Sentimientos. Servicio al Cliente. Excelencia. Minnesota: Service Quality Institute.

Vergara Schmalbach, J. C., Quesada Ibargüen, V., & Blanco Hernández, I. (2012). Factores clave para la valoración de la calidad del servicio y satisfacción del cliente: modelos causales, desarrollo y evolución. Revista Virtual Universitaria Católica del Norte (35), 380-400.

W. Edwards Deming. (10 de Mayo de 2013). Gestipolis. Recuperado el 23 de Mayo de 2018, de Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/calidad-concepto-y-filosofias-deming-juran-ishikawa-y-crosby/>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	VARIABLES	METODOLOGÍA
La calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, provincia de Santa Elena, año 2018	<p>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA ¿Cómo fortalecer la calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL: Contribuir al mejoramiento de la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante la implementación de un Manual de Calidad según las normas ISO 9001:2015.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Diagnosticar la calidad del servicio que brinda el personal que integra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Evaluar la satisfacción del cliente de la Cooperativa, identificando sus principales expectativas y necesidades. Proponer un manual de calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 para fortalecer los procesos internos e incrementar la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena. 	La implementación de un Manual de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 mejorará la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.	<p>Variable Independiente:</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Descriptiva Exploratoria <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Inductivo Deductivo
	<p>SISTEMATIZACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la calidad del servicio que brinda el personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo? ¿Cuál es el nivel de satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo? ¿Cuáles son los principales elementos que debe indicar el manual de calidad según las Normas ISO 9001:2015 para fortalecer los procesos internos e incrementar la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo provincia de Santa Elena? 			<p>Variable Dependiente:</p> <p>Satisfacción del cliente.</p>	

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de variables

IDEA A DEFENDER	VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
La implementación de un Manual de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 mejorará la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Azuayo.	Calidad de Servicio	Es la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del "Valor" que han recibido o percibido	Evidencia Física	<ul style="list-style-type: none"> • Instalación Física • Apariencia del personal 	Para Usted ¿La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios ofrecidos? ¿Se encuentra cómodo con la apariencia personal de los trabajadores?	Ficha de Observación
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalidad • Puntualidad • Seguridad 	¿Los trabajadores están bien uniformados y con una apariencia cuidada? ¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que se le brinda? ¿Los trabajadores demuestran Actitud positiva hacia la atención de los clientes?	Entrevista
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición por resolver los problemas del cliente 	¿Los Trabajadores son comunicativos y asertivos en el servicio que le brinda? ¿Considera que los trabajadores tienen la capacidad de resolver los problemas que tienen con el servicio?	Encuesta
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Cortesía y Amabilidad 	¿Considera que el personal brinda disposición para atender sus necesidades? ¿Los trabajadores muestran cortesía y amabilidad con la atención?	
			ISO 9001	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Calidad 	¿Conoce usted la importancia de un manual de calidad basado en las Normas ISO 9001 y su efecto en la satisfacción de los clientes?	Entrevista

Elaborado por: Morales Toala Karen.

IDEA A DEFENDER	VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION	DIMENSION	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
La implementación de un Manual de Calidad basado en las Normas ISO 9001:2015 mejorará la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Azuayo.	Satisfacción del Cliente	La satisfacción del cliente es la evaluación que hace el cliente respecto a un servicio y que depende de que el servicio responda a sus necesidades y expectativas.	Expectativas	Niveles de satisfacción	¿Los trabajadores demuestran sus habilidades con el trato hacia el cliente y el saber escuchar sus necesidades?	Ficha de Observación
				Confianza		
			Experiencia	Con la marca	¿Cree usted que la atención que recibe en la Cooperativa de Ahorro y crédito Azuayo es diferente a las demás Instituciones Financiera? ¿En relación a la calidad de servicio usted se siente satisfecho o insatisfecho?	Entrevista
				Con el servicio		Encuesta
				Con la atención		

Elaborado por: Morales Toala Karen

Anexo 3: Carta Aval



Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA

www.jardinazuayo.fin.ec

Santa Elena 29 de mayo del 2019

A QUIEN CORRESPONDA

CARTA AVAL

En respuesta a la solicitud presentada por a Srta. Morales Toala Karen Lisette, con número de cedula N.º0923470561, estudiante de la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, una vez analizada la propuesta de desarrollar el trabajo de titulación con el tema: “ LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018”, se procede a la aprobación comprometiéndose a brindar la apertura, el apoyo y la información necesaria para el desarrollo del respectivo trabajo, autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena publique mencionado trabajo en la plataforma web de la institución.

Es todo cuanto podemos certificar autorizamos a la parte interesada hacer uso del presente como mejor crea conveniente.

Atentamente

Miguel Nieto Hurtado

RESPONSABLE DE OFICINA SANTA ELENA

Anexo 4: Formato de Encuesta



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Guía de Entrevista Sobre La Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, provincia de Santa Elena.

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar (ciudad y sitio específico): _____

Entrevistador: _____

Entrevistado (nombre y cargo dentro de la empresa):

Introducción:

El proyecto denominado “La calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, Provincia de Santa Elena, año 2018”, se realiza con la finalidad de coadyuvar a la empresa a implementar herramientas administrativas para fortalecer sus procesos internos y satisfacer a los usuarios. En torno a esto, se escogió al personal a los directivos de la organización, quienes a través de sus conocimientos y experiencia dentro del objeto de estudio dotarán de información relevante para el desarrollo de la investigación con fines académicos.

Características de la entrevista:

La entrevista es confidencial, única y exclusivamente para fines académicos y tendrá una duración estimada de 1 hora.

Preguntas.

1. ¿Cuáles son los principales servicios que oferta la cooperativa que evidencia la satisfacción del cliente?

2. ¿Considera usted que la cooperativa está proporcionando la importancia necesaria a la calidad del servicio que ofrece a sus socios? ¿Por qué?
3. ¿Qué estrategia o estrategias considera más importante para brindar un servicio de calidad a los socios de la cooperativa?
 - a) Servicios
 - b) Instalaciones
 - c) Capacitaciones
 - d) Apariencia del personal¿Por qué?
4. ¿Qué herramientas se utilizan para medir la satisfacción al cliente?
5. ¿Existe un proceso definido por la organización para manejar las sugerencias proporcionadas por los socios de la cooperativa y qué medidas se toman ante las mismas?
6. ¿Los colaboradores de la Cooperativa reciben una inducción o capacitación de “manejo de conflictos” para brindar soluciones a los clientes?
7. ¿Qué herramienta o herramientas utiliza la Cooperativa para medir el desempeño de los colaboradores? (Si el entrevistado responde afirmativamente, pasar a la pregunta 7.1, caso contrario continuar a la pregunta 8)
- 7.1 ¿La empresa cuenta con un cronograma para aplicar estas herramientas de evaluación de desempeño?
8. ¿Qué tipo de estrategias considera que se deben mejorar o implementar para fortalecer la satisfacción del cliente de la Cooperativa?
9. ¿Qué temas o áreas del conocimiento deben recibir los colaboradores de la Cooperativa para brindar un servicio de calidad a los clientes?
10. ¿Le gustaría aportar con un comentario general sobre la Calidad de Servicio y su importancia en la Satisfacción de los clientes de la Cooperativa?

Anexo 5: Formato de Entrevista



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Encuesta Aplicada a los Clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo Provincia de Santa Elena

Anticipadamente agradezco su colaboración, por dar su opinión sobre la Cooperativa, para el trabajo de investigación titulado “**La calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, provincia de Santa Elena, año 2018**”.

Objetivo:

- Analizar la calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Instrucción:

La presente encuesta es de carácter reservada por lo que su honestidad es importante

- Marque con una (x) los casilleros según su criterio personal.

DATOS PERSONALES:

GENERO:

1. Femenino ()
2. Masculino ()

EDAD:

1. 18-28 años ()
2. 29- 39 años ()
3. 40-50 años ()
4. 51 en adelante ()

1. **De los siguientes servicios que ofrece la cooperativa cual es el que usted requiere con mayor frecuencia**

Crédito
 Ahorro
 Cobros y Pagos de Servicios
 Transferencias Bancarias

Otros _____

2. **¿Considera usted que las instalaciones de la cooperativa para atender a sus clientes son?**

Muy inadecuada
 Inadecuada

- Ni adecuada ni inadecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

3. ¿Considera usted que la apariencia de los trabajadores que laboran en la cooperativa es?

- Muy inadecuada
- Inadecuada
- Ni adecuada ni inadecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

4. ¿El tiempo que emplea para efectuar un trámite o requerir algún servicio en la cooperativa lo considera?

- Muy inadecuado
- Inadecuado
- Ni adecuado ni inadecuado
- Adecuado
- Muy adecuado

5. ¿Al presentarse un inconveniente o requerir algún tipo de información la capacidad de respuesta de los trabajadores es?

- Muy inadecuada
- Inadecuada
- Ni adecuada ni inadecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

6. ¿Al presentarse quejas o sugerencias la cooperativa atiende la misma de manera?

- Muy inadecuada
- Inadecuada
- Ni adecuada ni inadecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

7. ¿Considera usted que la calidad del servicio que brinda la cooperativa actualmente es?

- Muy inadecuada
- Inadecuada
- Ni adecuada ni inadecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

8. ¿Considera usted que el nivel de satisfacción después de adquirir un servicio dentro de la cooperativa es?

- Muy inadecuada
- Inadecuada
- Ni adecuada ni inadecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

9. ¿Considera usted importante que capacitar a los trabajadores para mejorar la calidad de servicio es?

- Muy inadecuada
- Inadecuada
- Ni adecuada ni inadecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

10. ¿Considera usted que la cooperativa constantemente se encuentra empeñada en mejorar sus servicios?

- Muy inadecuada
- Inadecuada
- Ni adecuada ni inadecuada
- Adecuada
- Muy adecuada

Gracias por su Colaboración

Anexo 6: Formato de Ficha de Observación



UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



FICHA DE OBSERVACIÓN

DATOS GENERALES	
Nombre de la Institución:	
Actividad que se dedica:	
Tema de investigación:	“La calidad del servicio para mejorar la satisfacción del cliente en la cooperativa de ahorro y crédito Jardín Azuayo, provincia de Santa Elena, año 2018”.
Objetivo:	Conocer la situación actual de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, a través de la observación directa para el análisis de la calidad del servicio y mejorar la satisfacción del cliente.
Fecha:	

ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIONES
La atención al cliente es de esmero y dedicación.			
Se evidencia que existe un espacio físico adecuado.			
Cuenta con las herramientas adecuadas para la atención de los clientes.			
Los trabajadores coordinan sus actividades con el resto de las áreas de la cooperativa.			

Se evidencia que los trabajadores de la cooperativa ofrecen un servicio rápido y de calidad a los clientes según sus necesidades.			
Los trabajadores de la cooperativa son siempre amables y corteses con los clientes.			
Se evidencia que los trabajadores de la cooperativa tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa.			
Se evidencia a los trabajadores con el uniforme de la cooperativa.			
La cooperativa se preocupa por mejorar las necesidades de sus clientes.			
El cliente presenta algún tipo de inconformidad al momento de retirarse de la cooperativa.			
Observaciones Generales:			
Elaborado por			

Anexo 7: Presupuesto del trabajo de titulación

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
**LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
JARDÍN AZUAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.**

PRESUPUESTO			
MATERIALES			
2	Resmas de Hojas	3,50	7,00
4	Tintas continua	11,50	46,00
450	Copias	0,05	22,50
5	Anillados	2,50	12,50
3	CD	0,80	2,40
TECNOLÓGICOS			
1	Laptop	700,00	700,00
1	Impresora	80,00	80,00
3	Servicios Internet mensual	28,50	85,50
HUMANO			
1	Gramatólogo	80,00	80,00
VIATICOS			
	Transporte		40,00
	Alimentos		50,00
TOTAL			1.125,90

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Anexo 8: Cronograma de actividades



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LA CALIDAD DEL SERVICIO PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO JARDÍN AZUAYO, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2018.

NOMBRE: KAREN LISSETTE MORALES TOALA

Día de reunión: MARTES Y JUEVES (2 DE MAYO AL 27 DE JUNIO) MIERCOLES Y VIERNES (3 DE JULIO AL 7 DE AGOSTO) **HORA:** 14:00 A 16:00

Actividades	AÑO 2019																												TOTALES		
	Mayo						Junio						Julio						Agosto		Total Semana I	Total Acum.									
	2	7	9	14	16	21	23	28	30	4	6	11	13	18	20	25	27	3	5	10			12	17	19	24	26	31	2	7	
	1	2	2	3	3	4	4	5	5	6	6	7	7	8	8	9	9	10	10	11	11	12	12	13	13	14	14	15			
	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se	Se			
	2	4	6	8	10	12	15	18	21	24	26	28	30	32	34	36	38	40	42	44	46	48	50	52	54	56	58	60			
	3	7	10	13	17	20	25	30	35	40	43	47	50	53	57	60	63	67	70	73	77	80	83	87	90	93	97	0			
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%			
1) PROBLEMA	2	2	2	2	2	2																									
	Hr	Hr	Hr	Hr	Hr	Hr																									
	s.	s.	s.	s.	s.	s.																									
2) MARCO TEÓRICO							3	3	3	3	2	2	2																		
							Hr	Hr	Hr	Hr	Hr	Hr	Hr																		
							s.	s.	s.	s.	s.	s.	s.																		
3) MATERIALES Y MÉTODOS													2	2	2	2	2														
													Hr	Hr	Hr	Hr	Hr														
													s.	s.	s.	s.	s.														
4) RESULTADOS Y DISCUSIÓN																			2	2	2										
																			Hr	Hr	Hr										
																			s.	s.	s.										
5) PROPUESTA																					2	2	2	2							
																					Hr	Hr	Hr	Hr							
																					s.	s.	s.	s.							
6) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES																											2	2	2		
																					Hr	Hr	Hr								
																					s.	s.	s.								

Elaborado por: Morales Toala Karen.

Anexo 9: Evidencia Fotográfica



