



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**

**FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO:**

**EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA ATENCIÓN AL  
CLIENTE DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA  
“AGENCIA GUANO”, 2019**

***PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA  
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL***

**AUTORA:**

Jessica Lizbeth Orozco Guevara

**TUTOR:**

Ing. Pablo Fierro López. PhD.

**AÑO**

2020

## **INFORME DEL TUTOR**

Yo, Ing. Pablo Fierro López en mi calidad de tutor certifico que la investigación realizada por el Sra. Jessica Lizbeth Orozco Guevara, cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Nacional de Chimborazo y la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, para que pueda ser expuesta al público luego de ser evaluada por el Tribunal designado por la comisión.

Riobamba, 24 agosto del 2020



Ing. Pablo Fierro  
López. PhD.  
C.I.0602677833  
TUTOR






## CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del Tribunal revisan y aprueban el informe de investigación, con el título, **EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y LA ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA “COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA AGENCIA GUANO “**. Trabajo de investigación de la Carrera de Ingeniería Comercial, aprobado a nombre de la Universidad Nacional de Chimborazo por el siguiente tribunal examinador del estudiante **JESSICA LIZBETH OROZCO GUEVARA** y dirigido por el **ING. PABLO FIERRO LÓPEZ**.

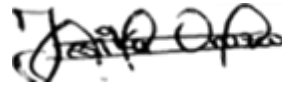
Una vez revisado el informe final del proyecto de graduación escrito en lo cual se ha constatado el cumplimiento de las observaciones realizadas, remite el presente ejemplar original para uso y custodio de la Biblioteca de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Para constatación de lo expuesto firman:

Ing. Pablo Enrique Fierro López. PhD	10	
TUTOR	Calificación	Firma
Ing. Omar Negrete. Mgs.	8.8	
MIEMBRO DEL TRIBUNAL 1	Calificación	Firma
Ing. René Basantes. PhD.	9.5	
MIEMBRO DEL TRIBUNAL	Calificación	Firma
Calificación	<b>9.43</b>	(Sobre 10)

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, **JESSICA LIZBETH OROZCO GUEVARA**, con cédula de ciudadanía N.º 0604609941, soy responsable de las ideas, resultados y propuestas realizadas en la presente investigación previamente establecida por la Carrera de Ingeniería Comercial y los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.

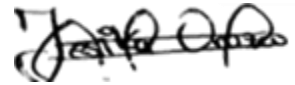


Jessica Lizbeth Orozco Guevara

C.I. 0604609941

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a Dios por darme la oportunidad de culminar esta etapa importante en mi vida. A mis padres Nelson Orozco y Rosa Guevara por su apoyo incondicional, por haberme inculcado valores para formarme como mejor persona. A mi hijo Ivancito y a mi esposo por confiar en mí, por el tiempo de espera para poder alcanzar mis metas.



**Jessica Orozco**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios a mi familia, por brindarme su apoyo incondicional y permanecer conmigo en cada proyecto de mi vida.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, particularmente a la Carrera de Ingeniería Comercial, a mi docente tutor Ing. Pablo Fierro por brindarme asesoría, dedicarme su tiempo y a todos los docentes que formaron parte de mi formación académica, transmitiendo sus experiencias y conocimientos para formarme como persona responsable y justa para culminar esta etapa en mi vida.

A todos los docentes miembros del tribunal, por darme su asesoramiento, y sobre todo agradezco su paciencia en el desarrollo de mi proyecto de investigación que fueron esenciales en la culminación del proyecto de tesis.

## ÍNDICE GENERAL

INFORME DEL TUTOR .....	III
CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL .....	IV
DERECHOS DE AUTOR .....	V
DEDICATORIA .....	VI
AGRADECIMIENTO .....	VII
ÍNDICE GENERAL .....	1
INDICE DE TABLAS .....	4
INDICE DE FIGURAS.....	6
INDICE DE GRÁFICOS .....	6
RESUMEN .....	8
ABSTRACT.....	9
1 INTRODUCCIÓN .....	1
2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
3 JUSTIFICACIÓN .....	2
4 OBJETIVOS .....	4
4.1 GENERAL .....	4
4.2 ESPECÍFICOS .....	4
5 HIPÓTESIS .....	4
6 ESTADO DEL ARTE.....	4
6.1 ANTECEDENTES.....	4
6.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
6.2.1 UNIDAD I: GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO .....	6
6.2.1.1 Reseña .....	6
6.2.1.2 Información Institucional .....	7
6.2.1.3 Ubicación Geográfica.....	8
6.2.1.4 Base Legal .....	8
6.2.1.5 Misión y Visión .....	9
6.2.1.6 Objetivos Institucionales .....	10
6.2.2 UNIDAD II: FUNDAMENTO TEÓRICO.....	10
6.2.2.1 La Administración.....	10

6.2.2.2	Proceso administrativo .....	11
6.2.2.3	Elementos del Proceso Administrativo .....	11
6.2.3	UNIDAD III: CLIENTE .....	13
6.2.3.1	Tipos de clientes .....	14
6.2.3.2	Atención al cliente .....	14
6.2.3.3	Administración y la relación con el cliente .....	15
6.3	ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE.....	15
6.4	INDICADOR DE EFICACIA.....	16
7	UNIDAD IV: METODOLOGÍA.....	17
7.1	Método.....	17
7.2	Tipo de Investigación .....	17
7.3	Diseño.....	18
7.4	Población y muestra .....	18
7.4.1	Población.....	18
7.4.2	Muestra.....	19
7.5	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
7.5.1	Técnicas.....	20
7.5.2	Instrumentos .....	20
7.6	Técnicas de procesamiento de la información.....	20
8	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	21
8.1	ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO.....	21
8.2	ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO.....	35
8.3	DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	49
8.4	RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO.....	50
8.5	COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	53
8.5.1	Planteamiento de la Hipótesis .....	53
8.5.2	Resultados de la comprobación.....	53
8.5.3	FÓRMULA DEL CHI CUADRADO.....	56
9	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	58
9.1	Conclusiones.....	58



9.2	Recomendaciones .....	58
10	BIBLIOGRAFÍA .....	60
11	ANEXOS .....	66
11.1	Propuesta .....	66
11.1.1	Tema.....	66
11.1.2	MEDICIÓN DE EFICACIA.....	66
11.1.3	Establecimiento de Estrategias.....	69
11.2	Cuestionario.....	73
11.3	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	93

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Información Institucional COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano.....</i>	<i>7</i>
<i>Tabla 2 Misión y Visión.....</i>	<i>9</i>
<i>Tabla 3 Total de socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.....</i>	<i>18</i>
<i>Tabla 4 Total, de empleados que trabajan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 5 Género del Encuestado .....</i>	<i>21</i>
<i>Tabla 6 Edad.....</i>	<i>22</i>
<i>Tabla 7 Tipo de Servicio.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabla 8 Planificación de la Organización.....</i>	<i>24</i>
<i>Tabla 9 Liderazgo para la atención al cliente.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabla 10 Calidad del servicio prestado.....</i>	<i>26</i>
<i>Tabla 11 Líneas de crédito u otro servicio.....</i>	<i>27</i>
<i>Tabla 12 Servicio de la Cooperativa.....</i>	<i>28</i>
<i>Tabla 13 Calificación del Servicio al cliente.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabla 14 Solicitud frecuente del servicio .....</i>	<i>30</i>
<i>Tabla 15 Servicio de calidad al cliente .....</i>	<i>31</i>
<i>Tabla 16 Recomendación de los servicios.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla 17 Mejoramiento del servicio.....</i>	<i>33</i>

<i>Tabla 18 Solución al servicio</i> .....	34
<i>Tabla 19 Proceso Administrativo</i> .....	35
<i>Tabla 20 Planificación</i> .....	36
<i>Tabla 21 Organización de acuerdo a las necesidades de los clientes</i> .....	37
<i>Tabla 22 Manual de procesos y procedimientos</i> .....	38
<i>Tabla 23 Evaluación de los procesos internos</i> .....	39
<i>Tabla 24 Estrategias para alcanzar una buena atención al cliente</i> .....	40
<i>Tabla 25 Niveles de satisfacción</i> .....	41
<i>Tabla 26 Satisfacción del cliente</i> .....	42
<i>Tabla 27 Quejas y sugerencias</i> .....	43
<i>Tabla 28 Cumplimiento de procesos y satisfacción</i> .....	44
<i>Tabla 29 Procesos de mejora</i> .....	45
<i>Tabla 30 Capacitaciones a los empleados</i> .....	46
<i>Tabla 31 Entorno de trabajo</i> .....	47
<i>Tabla 32 Respaldo a los empleados</i> .....	48
<i>Tabla 33: Variable Dependiente: Proceso administrativo</i> .....	54
<i>Tabla 34: Variable Independiente: Atención al cliente</i> .....	55
<i>Tabla 35 Cruce de las variables</i> .....	55
<i>Tabla 36 Procesamiento Chi Cuadrado</i> .....	56

<i>Tabla 37 Distribución Chi Cuadrado</i> .....	57
---	----

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Ubicación Cooperativa Riobamba Ltda. Agencia Guano .....	8
Figura 2 Organigrama Estructural Institucional.....	9
Figura 3 Proceso Administrativo .....	12

## **INDICE DE GRÁFICOS**

<i>Gráfico 1 Género del Encuestado</i> .....	21
<i>Gráfico 2 Edad</i> .....	22
<i>Gráfico 3 Tipo de Servicio</i> .....	23
<i>Gráfico 4 Planificación de la Organización</i> .....	24
<i>Gráfico 5 Liderazgo para la atención al cliente</i> .....	25
<i>Gráfico 6 Calidad del servicio prestado</i> .....	26
<i>Gráfico 7 Líneas de crédito u otro servicio</i> .....	27
<i>Gráfico 8 Servicio de la Cooperativa</i> .....	28
<i>Gráfico 9 Calificación del Servicio al cliente</i> .....	29
<i>Gráfico 10 Solicitud frecuente del servicio</i> .....	30
<i>Gráfico 11 Servicio de calidad al cliente</i> .....	31
<i>Gráfico 12 Recomendación de los servicios</i> .....	32

<b>Gráfico 13</b> <i>Mejoramiento del servicio</i> .....	33
<b>Gráfico 14</b> <i>Solución al servicio</i> .....	34
<b>Gráfico 15</b> <i>Proceso Administrativo</i> .....	35
<b>Gráfico 16</b> <i>Planificación</i> .....	36
<b>Gráfico 17</b> <i>Organización de acuerdo a las necesidades de los clientes</i> .....	37
<b>Gráfico 18</b> <i>Manual de procesos y procedimientos</i> .....	38
<b>Gráfico 19</b> <i>Evaluación de los procesos internos</i> .....	39
<b>Gráfico 20</b> <i>Estrategias para alcanzar una buena atención al cliente</i> .....	40
<b>Gráfico 21</b> <i>Niveles de satisfacción</i> .....	41
<b>Gráfico 22</b> <i>Satisfacción del cliente</i> .....	42
<b>Gráfico 23</b> <i>Quejas y sugerencias</i> .....	43
<b>Gráfico 24</b> <i>Cumplimiento de procesos y satisfacción</i> .....	44
<b>Gráfico 25</b> <i>Procesos de mejora</i> .....	45
<b>Gráfico 26</b> <i>Capacitaciones a los empleados</i> .....	46
<b>Gráfico 27</b> <i>Entorno de Trabajo</i> .....	47
<b>Gráfico 28</b> <i>Respaldo a los empleados</i> .....	48

## **RESUMEN**

En el presente trabajo de Titulación se realizó la siguiente investigación la cual permitió determinar el funcionamiento en el Proceso Administrativo de la Cooperativa Riobamba Ltda. Agencia Guano que incide en la atención al cliente, se verifico mediante el estudio que cuenta con un proceso administrativo definido por la matriz, pero no se vigila su cumplimiento reportando inconformidades que afectan a los resultados planteados para el periodo fiscal.

En el capítulo uno se inicia con una breve introducción donde se detalla la importancia en la atención al cliente dentro la contextualización de las empresas que mencionan la problemática que se vive actualmente. En los antecedentes se encuentra detallado investigaciones realizadas por varios autores sobre el tema de estudio, luego se continúa con los antecedentes y generalidades Institucionales.

En el capítulo dos se refleja el marco teórico referente a las dos variables detallando la importancia y definiciones a través de fuentes de estudio.

En el capítulo tres se establece la metodología de investigación mediante los instrumentos y herramientas que permitió la recolección de datos, se realizó entrevistas, encuesta e información directa para poder desarrollar y procesar la información, con la finalidad de realizar un análisis y comparación de resultados.

En el capítulo cuatro se presenta el desarrollo de la propuesta que busca dar solución a la problemática existente previamente se procede a emitir las respectivas conclusiones y recomendaciones de los objetivos que fueron propuestos en el tema de investigación.

### **PALABRAS CLAVES:**

Proceso Administrativo, Atención al cliente, estrategias, Indicadores de Gestión

Revisado por :

Mgs .Jacqueline Guadalupe Armijos Monar  
PROFESORA DE INGLES  
c.c 0201712858

## **ABSTRACT**

In the present work of Titling the following investigation was made which allowed to determine the operation in the Administrative Process of the Cooperative Riobamba Ltda. Guano Agency that affects customer service, was verified through the study that has a administrative process defined by the matrix, but does not enforce it reporting unconformities that affect the results proposed for the fiscal period.

Chapter one begins with a brief introduction detailing the importance of customer service within the context of the companies that mention the problems they are currently experiencing. The background includes detailed research carried out by various authors on the subject of study, then continues with the background and institutional generalities.

Chapter two reflects the theoretical framework regarding the two variables, detailing the importance and definitions through study sources.

Chapter three establishes the research methodology through the instruments and tools that allowed the data collection, interviews, survey and direct information to develop and process the information, in order to make an analysis and comparison of results.

Chapter four presents the development of the proposal that seeks to provide a solution to the previously existing problems and proceeds to issue the respective conclusions and recommendations of the objectives that were proposed in the research topic.

### **KEYWORDS:**

Administrative Process, Customer Service, Strategies, Management Indicators

Reviewed by :

Mgs. Jacqueline Guadalupe Armijos Monar  
ENGLISH PROFESSOR  
c.c 0201712858

## **1 INTRODUCCIÓN**

La Administración en la actualidad ha venido evolucionando con la necesidad de medir la eficacia y la eficiencia en las organizaciones tratando de encontrar métodos para mejorar el aprovechamiento de los recursos y poder competir en un mercado globalizado. El proceso administrativo en las Cooperativas aporta a las actividades a ser ejecutadas como parte de la planificación de metas alcanzadas en un ejercicio fiscal, la organización de puestos de trabajo, la aplicación de controles mide el cumplimiento de las actividades cotidianas con la administración y el direccionamiento de las acciones correctivas.

La atención al cliente es importante en las instituciones financieras convirtiéndose en la relación directa para conocer las preferencias que tienen los socios, donde se definen las tendencias y mecanismos para alcanzar la satisfacción tan anhelada.

Dentro del contexto actual en las empresas uno de los elementos esenciales que debe considerarse al momento de aplicar la administración es la atención al cliente tomando en cuenta la existencia de la competencia en el mercado que ha obligado a crear un ambiente adecuado para el cliente y su satisfacción, la lealtad, la calidad y calidez al momento de percibir el servicio se ha convertido en un aspecto relevante en la empresa garantizando un correcto servicio que permita mejorar su rentabilidad. La presente investigación tiene la finalidad de conocer cómo se desarrolla las actividades propias del proceso administrativo y como su ejecución influye en la atención al cliente, reflejándose en el cumplimiento de metas, con la identificación de las deficiencias se pudo establecer estrategias que permitan superarlas y alcanzar mejores resultados, siendo los beneficiarios los socios y clientes quienes confían en la Institución financiera.

## **2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel mundial el proceso administrativo es un tema de gran escala para las empresas donde utilizan mecanismos para alcanzar los objetivos previstos, es una metodología que permite al administrador manejar eficazmente una organización mediante la planeación organización, dirección, control. (Bueno Blanco , Ramos Sámano , & Berrelleza Gaxiola, 2018 ).



En las Cooperativas ayuda a las acciones a ser ejecutadas como parte de la planificación de metas a ser alcanzadas en un ejercicio Fiscal, la organización de puestos de trabajo, la aplicación de controles mide el cumplimiento de las actividades cotidianas.

La atención al cliente es una herramienta ideal dentro de la organización, que ha venido revolucionando en el mundo empresarial y las teorías de la administración permitiendo a las empresas tener un contacto directo con los clientes, procurando conocer cuáles son sus necesidades para poder satisfacerlas con la información de la Institución financiera.

En la Agencia Guano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba se ha venido presentando la siguiente problemática: la falta de una planificación, los objetivos y metas claras que deben ser alcanzados por los empleados en un tiempo determinado.

Se han evidenciado varios errores en los tramites que han perjudicado a los socios por el tiempo de espera en otorgamiento de Créditos, información desactualizada y bloqueos de cuentas en el área de atención al cliente es ineficiente debido a la información que se ha entregado es incompleta, adicional no cuenta con una página web actualizada y estructurada adecuadamente esto sucede debido a la falta de planeación, organización, motivación y capacitación que ha afectado el desarrollo del proceso administrativo que se define en la normativa de la Cooperativa, donde se detallan acciones y procesos de control que no han sido ejecutados.

Con este estudio se pretende conocer cómo se desarrolla el proceso administrativo dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano, periodo 2019 y la influencia en la atención al cliente, conociendo de antemano la relación directa con el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

### **3 JUSTIFICACIÓN**

En la Agencia Guano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Cuenta con un proceso administrativo definido por su matriz, el objetivo es cumplir con las metas previstas para un periodo de tiempo. Es necesario tener una evaluación por varios errores en los trámites que han perjudicado a los socios, desactualización y bloqueos de cuentas, por lo que no se conoce de qué manera afecta y cuáles son los responsables, dando origen al presente tema.

Mediante los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación permiten recabar información necesaria, para el análisis de los hechos que afectan a la Institución financiera que puedan ser verificados.

Con el desarrollo del presente tema se podrá identificar de qué manera afecta el proceso administrativo en la atención al cliente, siendo el vínculo directo con los socios, por lo cual parte de un diagnóstico de acuerdo a la situación actual de la Cooperativa; posteriormente se identificará los indicadores de gestión, enfocados al establecimiento mediante el nivel de satisfacción para elaborar estrategias enfocadas al proceso administrativo.

## **4 OBJETIVOS**

### **4.1 GENERAL**

Determinar la incidencia del Proceso Administrativo en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano mediante la verificación de procesos Internos.

### **4.2 ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la situación actual del proceso administrativo en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.
- Identificar indicadores de gestión enfocados al establecimiento del nivel de satisfacción de los socios respecto a su proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.
- Elaborar estrategias enfocadas al proceso administrativo que permita mejorar la atención al cliente.

## **5 HIPÓTESIS**

**H<sub>0</sub>** El proceso administrativo no incide en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano, 2019.

**H<sub>1</sub>** El proceso administrativo incide en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano, 2019.

## **6 ESTADO DEL ARTE**

### **6.1 ANTECEDENTES**

La presente investigación está fundamentada de acuerdo con los siguientes proyectos de investigación:

(Reyes, 2015), en la investigación “Gestión administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a los usuarios de la Cooperativa Interprovincial de Transporte de Pasajeros La Maná, periodo 2013” tras un estudio preliminar concluye que la calidad en el servicio es un factor

primordial en la empresa mediante la sincronización de cada uno de los procesos de la administración: planeación , organización ,dirección y control se puede obtener un alto grado de satisfacción otorgado por el usuario de las unidades.

(Basantes, 2014), en la investigación “Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”, analiza que el servicio al cliente es de suma importancia en una organización generando una correcta Administración aplicando las diferentes técnicas y modelos de gestión para poder maximizar el rendimiento de servicio al cliente.

(Allauca, 2019), en la investigación “Gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente del Hospital General Docente de Riobamba periodo 2019 “mediante un estudio enfatizado llego a la conclusión que es importante aplicar estrategias de servicio para mejorar la atención brindada para un mejor ambiente organizacional de usuarios y clientes mostrando su fidelidad al recibir un servicio.

(Bonilla Roque, 2016), en su tesis de investigación “Estrategias de Gestión Administrativa en mejora de la atención en la Mype comercial San Martin Chiclayo “se establece mediante la investigación que al implementar estrategias de gestión administrativa ayuda a mejorar la atención al cliente concluyendo que la Gestión Administrativa van de la mano con la atención al cliente permitiendo que los trabajadores de la empresa conozcan bien de ella de esa manera estar en mejores condiciones de prestar un mejor servicio.

(Medina, 2017), en su tesis de investigación “El proceso Administrativo y su incidencia en la atención al cliente en el servicio de cambio de divisas en el centro comercial Molina Plaza en la Ciudad de Lima Perú “concluye que la Administración y su proceso en la atención tiene una mayor influencia para que se pueda cumplir estrictamente los objetivos en la Institución.

(Díaz Ordóñez, 2014), graduada de la Universidad Nacional de Chimborazo en su investigación de postgrado con el tema “El proceso administrativo en la federación deportiva de Chimborazo y sus efectos en la atención al cliente externo “mediante un análisis profundo llega a concluir que los métodos de desarrollo y la potencializarían de procesos administrativos son fundamentales en una organización para poder tener una mayor percepción de la calidad en los servicios.

(Granizo Poma, 2017), con el tema "Gestión Administrativa y atención al cliente en el área de Identidad del Reniec, Lima 2017" profundizando en las diversas teorías administrativas en su estudio descriptivo en la Institución llega a la deducción que la Gestión administrativa se relaciona significativamente con la atención del cliente del área de Identidad del Reniec.

(Lñigues, Lopèz, & Pin, 2013), con el tema de postgrado "Análisis del Procedimiento Administrativo y su influencia en la atención del cliente de la Cooperativa de Taxis sur Ltda." mediante su estudio de posgrado concluye que al aplicar la Reingeniería de procesos administrativos ayudara a mejorar la atención al cliente aumentando la participación del mercado.

(Polo Acevedo, 2012), en su tesis "Procesos Administrativos del departamento de Atención al Cliente de la cadena de tiendas Metro en Trujillo" mediante su estudio de postgrado se estableció parámetros para la creación de un modelo de servicios adaptado llegando a la conclusión que se debe tomar en cuenta la comunicación y un personal bien adiestrado con vocación de servicio y cordialidad.

(Heredia, 2018) en su tema "Gestión administrativa de cajeros vendedores y su influencia en la atención al cliente en tiendas Ripley SAC San Miguel, 2018" mediante su estudio estadístico determinó la correlación entre la gestión administrativa y atención al cliente enfatizando que la planificación el manejo optimó de la gestión administrativa permite tener alta rentabilidad en temas económicos y mejora en la atención al cliente.

## **6.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **6.2.1 UNIDAD I: GENERALIDADES DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA.**

#### **AGENCIA GUANO**

##### **6.2.1.1 Reseña**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba bajo la autorización, supervisión, control de la superintendencia de bancos y seguros abre sus puertas en el cantón Guano el 17 de marzo del 2002 fundamentada en sus principios de cooperación y solidaridad con el objetivo de impulsar el desarrollo de los asociados y la comunidad.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. se ha fortalecido en brindar los servicios financieros para el desarrollo de la comunidad ayudando al desarrollo del artesano, microempresario, agricultor, ganadero, albañil, amas de casa y comerciantes informales del cantón Guano.

La Cooperativa cuenta con un programa financiero de entregar Créditos y rescatar la confianza de la ciudadanía en el sistema financiero que beneficie a las familias y a la ciudadanía se encuentra ubicado en las calles Avenida 20 de diciembre y León Hidalgo (parque central) donde ha permitido que se atiendan a 8000 familias de la zona urbana y rural del cantón Guano. La participación de sus socios, directivos y trabajadores han contribuido en la fijación de parámetros de crecimiento social y sostenible de la entidad que garantice la eficacia y eficiencia en los resultados financieros y sociales. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Limitada, 2020)

### 6.2.1.2 Información Institucional

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano con varios años de trayectoria de servicio de la sociedad posee la siguiente información en la Tabla1.

**Tabla 1** Información Institucional COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

Jefe de Agencia	Lic. Luis Barbecho
N Trabajadores	10 trabajadores
Montos de Créditos	\$13.912.398
Dirección	Avenida 20 de diciembre y León Hidalgo
Teléfono	03 2900-131
Email	guano@cooprio.fin.ec
Tipo de productos y servicios	Cuenta de ahorros, ahorro infantil, ahorro programado, certificados de aportación, depósitos a plazo fijo, créditos comerciales o productivos, créditos de consumo, crédito para vivienda, créditos institucionales, microcréditos.

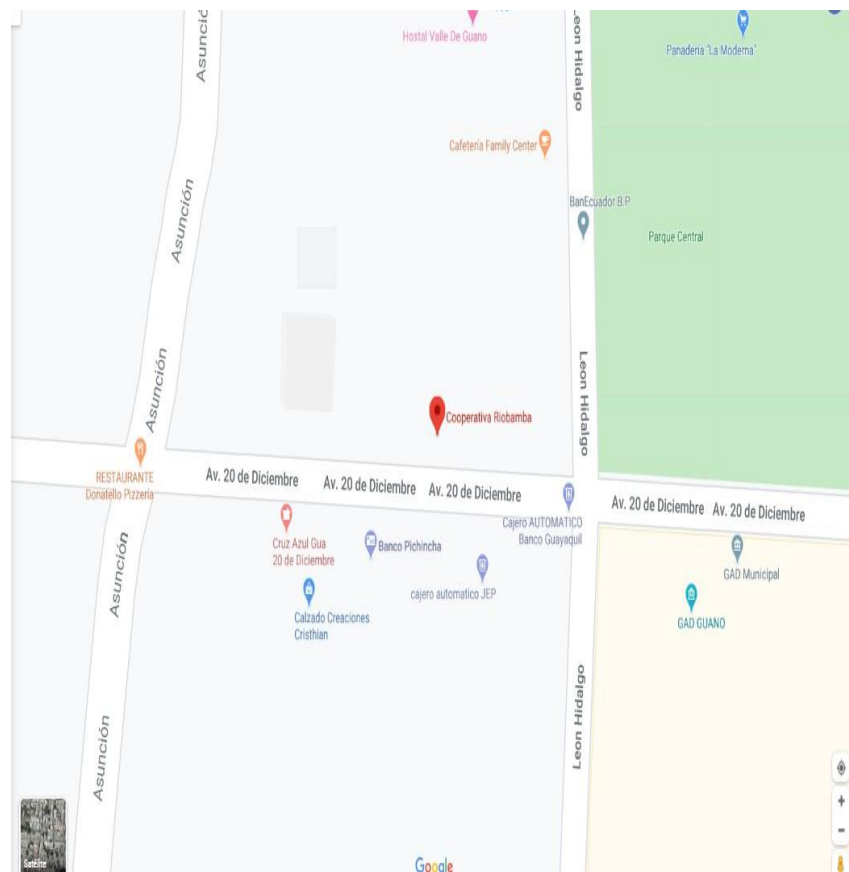
**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### 6.2.1.3 Ubicación Geográfica

**Provincia:** Chimborazo, **Cantón:** Guano, **dirección:** Avenida 20 de diciembre y León Hidalgo.

*Figura 1 Ubicación Cooperativa Riobamba Ltda. Agencia Guano.*

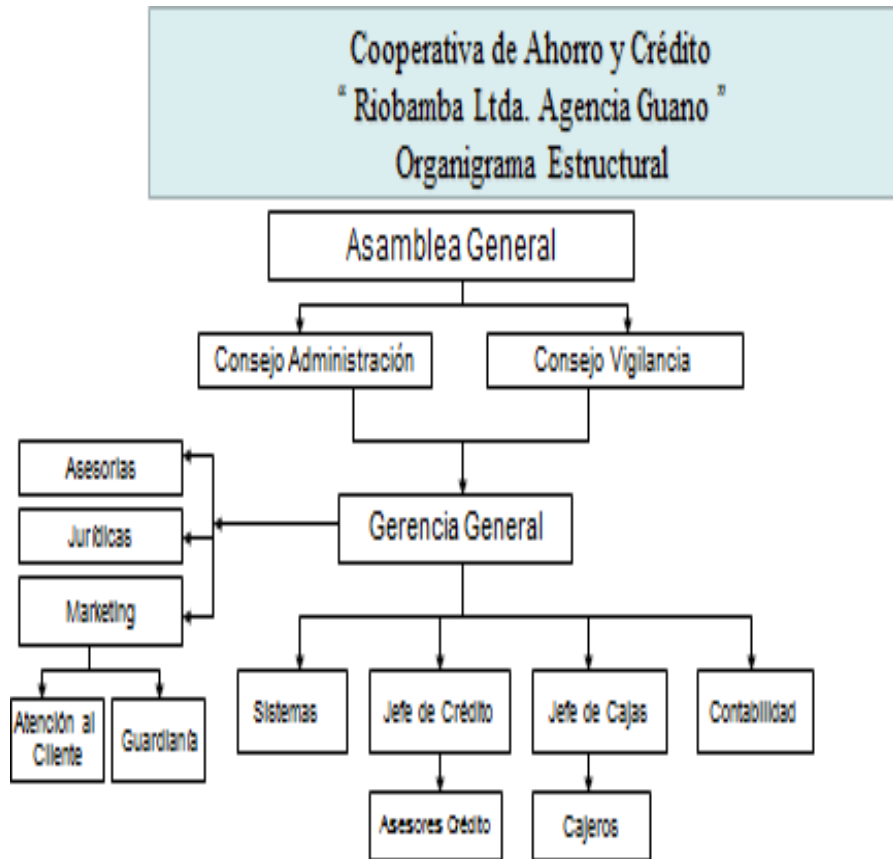


**Fuente:** Google maps (2020)  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### 6.2.1.4 Base Legal

Para los fines del presente estatuto las Cooperativas de Ahorro y Crédito son organizaciones formadas por personas naturales y jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios y previa autorización de la Superintendencia con los clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular (LOEPS, 2018).

**Figura 2 Organigrama Estructural Institucional**



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### 6.2.1.5 Misión y Visión

**Tabla 2 Misión y Visión**

Misión	Visión
Impulsar el desarrollo socio económico de nuestros asociados y la comunidad a través de servicios financieros de calidad con personal comprometido y sustentado en los principios y valores cooperativos	Consolidarnos como una Institución financieramente sólida y solvente, apoyando al desarrollo de los sectores productivos y contribuyendo a la consolidación de la economía popular y solidaria.

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco



### **6.2.1.6 Objetivos Institucionales**

- Mejorar las políticas y procedimientos internos que permitan a todos los empleados y funcionarios de la Cooperativa contar con criterios objetivos y técnicos para prevenir actividades ilícitas e inusuales dentro de la Institución.
- Establecer los medios necesarios para que los empleados y funcionarios de la Institución puedan identificar de manera clara y objetiva las transacciones realizadas en la Cooperativa a fin de no ser partícipes de actividades ilícitas.
- Mantener un monitoreo permanente del entorno macroeconómico tomando en consideración que este constituye uno de los principales riesgos que tendrá que enfrentar la Institución.
- Apoyar en la aplicación de una gestión basada en procesos como un elemento indispensable para la consolidación del mapa de riesgos operativos. (Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Limitada, 2020).

## **6.2.2 UNIDAD II: FUNDAMENTO TEÓRICO**

### **6.2.2.1 La Administración**

(Mero Vélez, 2018) Señala que es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, materiales, tecnológicos de una organización con el fin de obtener el máximo beneficio posible dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

Según (Mero, 2018) la administración y la empresa desempeñan un papel protagónico en la construcción y desarrollo del sistema socioeconómico de cualquier país, en la construcción de la sociedad de las personas, significa que es necesaria una revisión de la concepción de lo que necesita la sociedad de la administración en el marco de los retos que el estado de la realidad actual.

Según (Torres Arriaga, 2019) es una herramienta importante para la permanencia y competitividad de cualquier organización con mayor rapidez y simplificación en el trabajo, incidiendo directamente en la productividad, eficiencia, calidad, competitividad.

### **6.2.2.2 Proceso administrativo**

(Blandez Ricalde , 2016) afirma que: el proceso administrativo es la herramienta principal para el trabajo que desarrollan los administradores dentro de una organización. Los elementos que lo conforman permiten a los mandos tácticos y estratégicos de la organización llevar a cabo los procesos de planeación, organización, dirección y control de una empresa

- (Riquelme, 2020) afirma que: la planificación o planeación: sirve para determinar los objetivos en los cursos de acción que van a seguirse.
- La organización: sirve para distribuir el trabajo entre los miembros de un grupo y para establecer y reconocer las relaciones necesarias.
- La ejecución o dirección es realizada por los miembros del grupo para que lleven a cabo las tareas prescritas con voluntad y entusiasmo.
- El control esta última función se encarga de controlar que las actividades se realicen conforme los planes establecidos (Riquelme, 2020)

### **6.2.2.3 Elementos del Proceso Administrativo**

(Luna Gonzáles, 2015) afirma que el proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuales se efectúan la administración misma que se relacionan y forman un proceso integral mediante la planeación, organización, dirección, control.

**Figura 3** Proceso Administrativo



**Fuente:** (Luna Gonzáles, 2015)

- **Planeación**

La planeación es el desarrollo sistemático de programas de acción encaminadas a alcanzar los objetivos organizacionales convenidos mediante el proceso de analizar, evaluar y seleccionar entre las oportunidades que hayan sido previstas (Rodriguez Valencia, 2016)

- **Organización**

(IGER , 2017) es la función administrativa que tiene a su cargo el diseño e implementación de la estructura organizacional de la empresa la cual incluye las funciones, las actividades y los puestos de trabajo necesarios para que logre alcanzar sus objetivos estratégicos.

La función de la organización dentro de la empresa tiene la finalidad de cumplir con los siguientes objetivos:

- ✓ Coordinar diversas tareas organizacionales
- ✓ Establecer líneas formales de autoridad
- ✓ Agrupar las diferentes tareas en unidades
- ✓ Distribuir y utilizar los recursos de la empresa

- **Dirección**

(Pérez & Schefer , 2013) definen que la dirección parte de la conclusión de que existen básicamente dos tipos de trabajadores los participativos y los indolentes en sus principales lineamientos establecen que con los trabajadores indolentes deben de aplicarse un estilo de liderazgo autoritario mientras que aquellos trabajadores colaboradores el líder debe ser más participativo y darles la oportunidad de voz y voto ambas teorías se afirman en la convicción de que los trabajadores siempre son o bien participativos o bien indolentes

(Cruz, 2013) afirma que: “el proceso administrativo de la dirección implica la ejecución de los diferentes elementos definidos en la planeación y organización de igual forma los líderes de área concentran sus esfuerzos para coordinar acciones y cumplir las políticas de la organización”.

- **Control**

El control permite comparar el rendimiento obtenido con el planificado y valorar la efectividad de la estrategia como un aspecto importante en la estrategia y un proceso complejo que necesita efectuarse de manera detallada con la necesidad de aplicar controles preventivos y correctivos es importante que respondan a las metas estratégicas siendo los más objetivos, completos deben ser oportunos y convenientes (Arbaiza , 2014).

Para asegurar que los hechos se ajusten a los planes y objetivos de las empresas, es que se realiza el control, cuarta función administrativa que consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional, implica medir el desempeño contra las metas y los planes programados, muestra donde existen desviaciones con los estándares (Mero Vélez, 2018).

### **6.2.3 UNIDAD III: CLIENTE**

En el libro de Marketing de Clientes “la palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la persona que depende de es decir el cliente es aquella persona que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que la empresa puede satisfacer” (Thompson, 2019).

(García, 2016) el servicio consiste en el conjunto de vivencias resultado del contacto entre la organización y el cliente, por lo que se considera la mejor manera de generar una relación adecuada, de la cual dependen su supervivencia y éxito.

### 6.2.3.1 Tipos de clientes

Los tipos de clientes según (Andrade, 2019), son los siguientes:

- **Cliente indeciso.-** El cliente indeciso generalmente se siente inseguro tras realizar una compra comienza a cuestionarse si realmente necesita el producto.
- **Cliente decidido.-** Este tipo de consumidor ya está consciente de lo que quiere, generalmente tiene un vasto conocimiento del producto.
- **Cliente nervioso y grosero.-** El cliente nervioso es uno de los más difíciles de lidiar. Después de todo, es necesario tener la capacidad para salir de situaciones difíciles y mantener el control, de manera que la agresividad de él no interfiera en tu atención.
- **Cliente crítico y vanidoso.-** Este tipo de consumidor es bien difícil de lidiar y con él, la calma y tolerancia son fundamentales en la atención.
- **Cliente apresurado.-** Este tipo de cliente es difícil, pues necesitas ser muy rápido en la atención dificultando que lo convenzas a optar por la compra por la falta de tiempo en la argumentación y demostración del producto.
- **Cliente sin prisa y detallista.-** el cliente sin prisa generalmente es metódico y piensa dos veces antes de realizar cualquier compra. y por esta razón, tiende a ser bastante detallista, cuestionando todo sobre el producto.
- **Cliente comunicativo.-** Este tipo de cliente parece ser fácil de atender, después de todo, es normalmente simpático y bien humorado. El problema es que puede hacer que el proceso de venta sea más demorado, quitando tiempo valioso que podría ser utilizado para atender más personas.

### 6.2.3.2 Atención al cliente

(Arenal Laza, 2019) Define que es el “servicio proporcionado por una empresa con el fin de relacionarse con los clientes y anticiparse a la satisfacción de sus necesidades es una herramienta

eficaz para interactuar con los clientes brindando asesoramiento adecuado para asegurar el uso correcto de un servicio”

(Torres Gómez, 2018) Afirma “que es el servicio que prestan las empresas ofreciendo servicios a los clientes para la satisfacción de sus necesidades”.

(García, 2016) Afirma que es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar apropiado y se asegure de un uso correcto del mismo. servicio al cliente es el diagnóstico que debe desarrollarse en la empresa siempre tomando en cuenta las necesidades y gustos del cliente ya que este es quien hace que la empresa gane posicionamiento.

### **6.2.3.3 Administración y la relación con el cliente**

La administración de las relaciones con los clientes implica tener estrategias y políticas empresariales que deben permear en todas las áreas de la organización con la finalidad de orientar los esfuerzos hacia el cliente y su satisfacción.

Un sistema de administración de relaciones con los clientes sería: un proceso para recolectar información que incremente el entendimiento de cómo administrar las relaciones de la organización con sus clientes (Cortés, 2017).

## **6.3 ESTRATEGIAS DE SERVICIO AL CLIENTE**

(García, 2016) definir una estrategia de servicio al cliente es un paso clave para mejorar la satisfacción de los consumidores entre las actividades que pueden llevarse a cabo en este marco estratégico se incluyen las siguientes:

**Crear una visión de servicio al cliente.** Es importante comunicar la visión de servicio al cliente a los empleados, ya que ellos deben comprender cuál es la visión y los objetivos de la organización para el servicio al cliente y comprender su responsabilidad para ayudar a lograr esa visión.

**Evaluar las necesidades del cliente.** Es esencial averiguar qué es lo que quiere el cliente, y, para ello, nada mejor que preguntarles. De esta forma se puede conocer su percepción de los servicios que se brindan y determinar cuáles son sus necesidades y expectativas.

**Formar y preparar a los empleados.** Es importante evaluar a los empleados y garantizar que posean la disposición y el conjunto de habilidades para ayudar a respaldar un entorno de servicio al cliente sólido. En el marco de las estrategias de servicio al cliente, hay que aceptar que la formación es tan importante como una buena selección de personal, porque las habilidades se pueden enseñar, pero la actitud y la personalidad no.

**Establecer metas para el servicio al cliente.** Las estrategias de servicio al cliente ayudan a crear y reforzar una cultura de servicio. Una vez que se identifican las necesidades y expectativas del cliente y se mide su satisfacción, es hora de crear objetivos para alcanzar los niveles deseados y mantenerlos.

**Recompensar y reconocer un buen servicio,** Es indispensable premiar y reconocer la empatía, dedicación y alineación del servicio que estén establecidos con los objetivos de la estrategia de servicio.

#### **6.4 INDICADOR DE EFICACIA**

La eficacia se entiende como la realización de los atributos del producto que satisfacen las necesidades del cliente está relacionada con los factores externos de la empresa. La eficacia es absoluta, es decir, se alcanza o no el resultado recomendado, por lo que no habrá un valor de eficacia superior al 100%. se cuenta la cantidad de veces que los clientes están satisfechos con el resultado para obtener la efectividad de la gestión., se deriva del número de unidades obtenidas en relación con el número esperado de unidades, mide la capacidad para innovar. ( Rodríguez Gómez, Suriaga Sánchez, Medina Pinoargote, Calderón Angulo, & Duque Aldaz, 2019).

## 7 UNIDAD IV: METODOLOGÍA

Se utilizó el siguiente método para la realización de la investigación

### 7.1 Método

Para la presente investigación se aplicó el método hipotético deductivo que según (Vásquez , 2008) “el método deductivo es aquél que se inicia fundamentalmente en los datos generales aceptados como verdaderos dentro de la investigación, para deducir por medio del razonamiento lógico” (p.1) está compuesto por los siguientes pasos:

**Planteamiento del Problema:** teniéndose como causas con los datos recopilados se iniciará identificando y delimitando el problema este estudio está enfocado a conocer como el proceso administrativo incide en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano 2019.

**Formulación de Hipótesis:** con los datos recopilados se procedió a la constatación de hipótesis para la posterior comprobación.

**Dedución de conclusiones:** Por medio de los datos recopilados se procedió a verificar las deficiencias observadas en el caso de que la hipótesis sea verdadera.

**Verificación y contrastación de hipótesis:** con la información obtenida por medio de la realización de esta investigación se procedió a comprobar una de la hipótesis basada con los hechos reales.

### 7.2 Tipo de Investigación

- **Descriptiva**

Según afirma que (Bianney, 2013)“La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o proceso de los fenómenos”.



La presente investigación es descriptiva debido a que permite conocer claramente la realidad y las deficiencias de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., Agencia Guano.

### 7.3 Diseño

Según (Raffino, 2019) afirma que “la investigación no experimental es aquella se suscita al no manipular deliberadamente las variables existentes dentro de la investigación busca interpretar, observar los fenómenos de su interés para luego describirlos y analizarlos sin necesidad de emularlos en un entorno controlado”.

La presente investigación es de tipo no experimental porque dentro de la misma no existe la manipulación de variables.

### 7.4 Población y muestra

#### 7.4.1 Población

Tomando en cuenta el servicio que brinda la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Se consideró como población a los empleados de la Agencia. Guano y a los socios como se muestra en la Tabla 3.y 4.

**Tabla 3** Total de socios activos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Detalle	Número
Socios	8000
Total	8000 socios

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Tabla 4** Total, de empleados que trabajan en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano

Detalle	Número
Gerente general	1
Jefe de Agencia	1
Contabilidad	1
Cajeras	3
Créditos	4
<b>Total</b>	<b>10 empleados</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

#### 7.4.2 Muestra

- **Muestra cliente externo**

Para calcular la muestra se va a utilizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p (1 - p) N}{e^2 (N) + z^2 p (1 - p)}$$

**n** = Tamaño de la muestra

**N** = Tamaño de la Población = 8000 **z**

= Nivel de confianza = 0,95 = 1,96 **p**

= Probabilidad a favor = 0,5 = 50%

**e**= Error estándar de estimación = 0,05 = 5%

$$n = \frac{(1.96)^2(0,50)(1 - 0,50)(8000)}{(0,05)^2(8000) + (1.96)^2(0,50)(1 - 0,50)}$$

$$n = \frac{7683.20}{20 + 0,9604} = \frac{7683.20}{20.9604}$$

n= 366 encuestas a los socios.

## 7.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 7.5.1 Técnicas

- **Observación:** Se observarán datos bibliográficos y documentales relacionados con la investigación.
- **Encuesta:** Se aplicará el método de la encuesta a los socios y empleados de la Cooperativa, ya que nos permitirá obtener información más detallada para su posterior análisis e interpretación.
- **Entrevista:** Se aplicará la entrevista al Jefe de Agencia de la Cooperativa con la finalidad de obtener información utilizando la guía de entrevista.

### 7.5.2 Instrumentos

- Formato de cuestionario de la encuesta.
- Guía de Entrevista

## 7.6 Técnicas de procesamiento de la información

Para el procesamiento de datos se utilizarán cuadros estadísticos para realizar el análisis correspondiente.

## 8 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 8.1 ENCUESTA REALIZADA A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO.

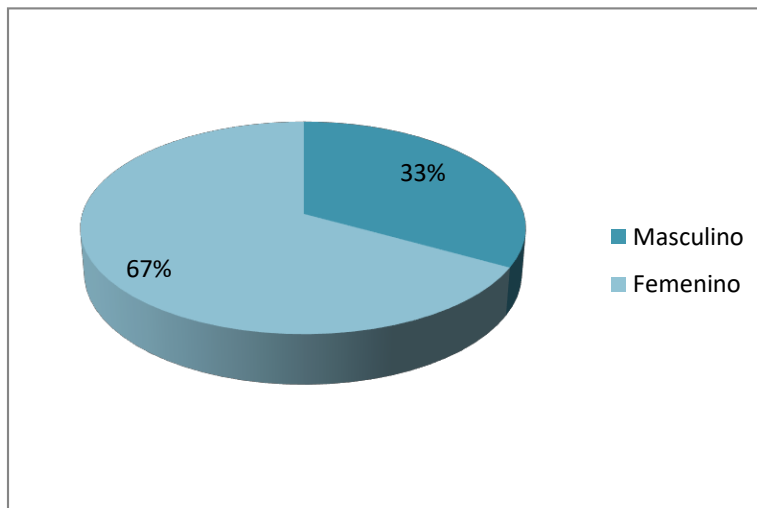
1) Sexo:

*Tabla 5 Género del Encuestado*

Opción	Frecuencia	%
Masculino	122	33%
Femenino	244	67%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

*Gráfico 1 Género del Encuestado*



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

#### **Análisis e Interpretación**

De todos los socios que fueron encuestados, se ha podido determinar que el 67% pertenecen al género femenino que solicitan los servicios de la Institución Financiera, mientras que el 33% son de género masculino. Como se puede observar la mayor parte de los clientes que posee la Cooperativa son mujeres esto quiere decir que son las que manejan gran parte del Ahorro y son las que tiene mayor presencia dentro de la Cooperativa.

## 2) Edad:

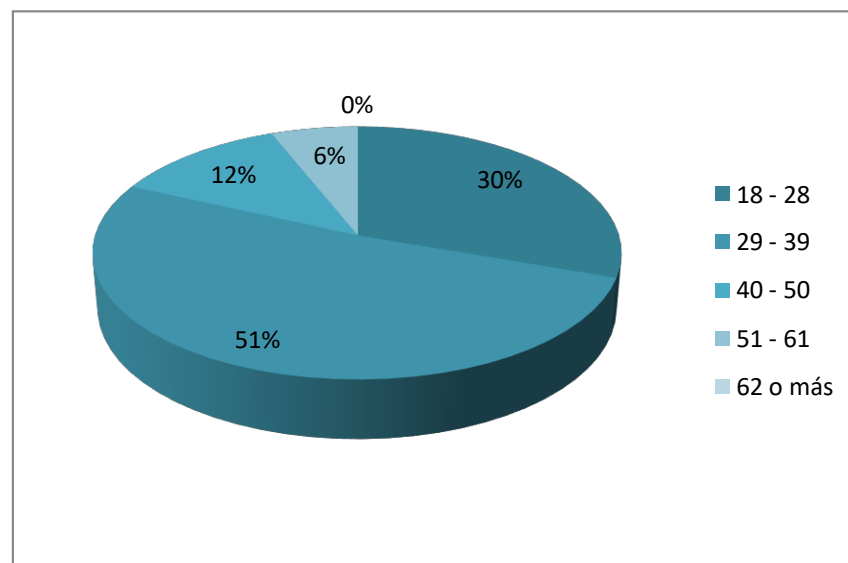
**Tabla 6 Edad**

Opción	Frecuencia	%
18 - 28	111	30%
29 -39	188	51%
40 -50	45	12%
51 - 61	22	6%
62 o más	0	0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 2 Edad**



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

## **Análisis e Interpretación**

En la encuesta aplicada a la muestra de socios, en el rango de 29 a 39 años representa el 51% seguido de los socios entre 18 a 28 años representa el 30% mientras que en el 12% están incluidos los socios que tienen de 40 a 50 años mientras que de 51 a 61 años son el 6% encuestada. Como se puede observar la mayoría de los encuestados pertenecen a un rango entre 29 a 39 años de edad determinando que están en una edad adulta generadora de recursos que cuentan con un trabajo activo.

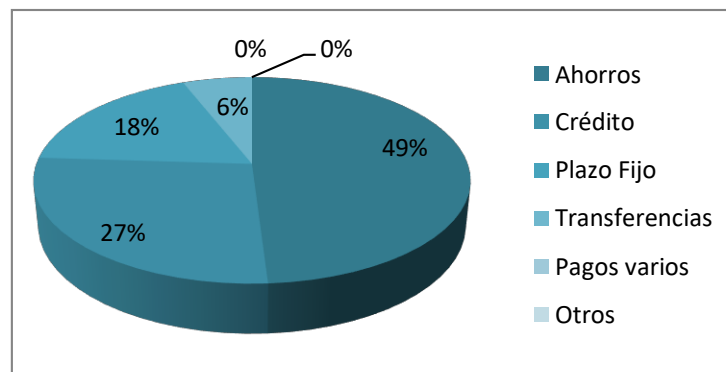
3) ¿Qué servicio usted utiliza frecuentemente en la Cooperativa?

**Tabla 7 Tipo de Servicio**

Opción	Frecuencia	%
Ahorros	178	49%
Crédito	99	27%
Plazo fijo	67	18%
Transferencias	22	6%
Pagos varios	0	0%
otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 3 Tipo de Servicio**



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### Análisis e Interpretación

En la Cooperativa los socios utilizan frecuentemente el servicio de Ahorros con un porcentaje del 49% podemos observar que los demás servicios como Créditos y plazo fijo tienen una importancia del 27% y 18% respectivamente a pesar que estos dos servicios tienen metas que cumplir para lo cual designa recursos cuentan con una persona responsable mientras que el 0% se encuentra en pagos varios y otros. En base a los resultados arrojados de la encuesta se determina que el 49% de los socios prefiere mantener las cuentas de Ahorro, a comparación del 27% que han contratado los Créditos en sus diferentes modalidades, mientras que la otra parte dedica sus Ahorros para la inversión con la finalidad de mantener liquidez en la Cooperativa.

4) ¿Cree usted que la Organización planifica pensando en sus necesidades?

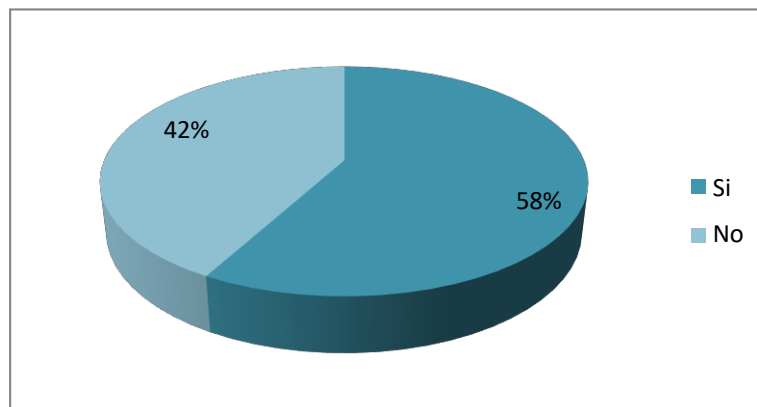
**Tabla 8** Planificación de la Organización

Opción	Frecuencia	%
Si	211	58%
No	155	42%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 4** Planificación de la Organización



**Fuente** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

Según los resultados los socios la Cooperativa cumplen con un 58% del proceso de planificación correspondiente a las necesidades de los socios analizando los resultados hay un 42% de socios que no llenan las expectativas de los socios. En la investigación la mayoría de socios afirmaron que se cumplen las necesidades de los servicios, sin embargo, es necesario que se elabore un plan que permita conocer las necesidades y expectativas del cliente

5) ¿Cómo calificaría el liderazgo en la Organización al momento de solicitar la atención al cliente?

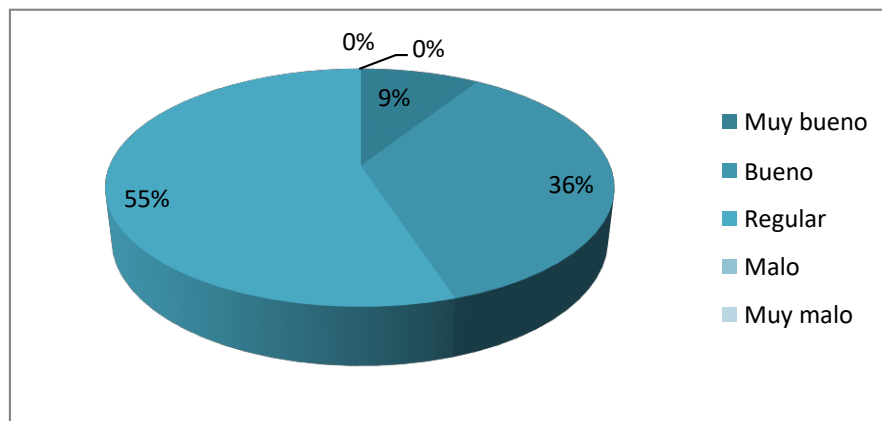
**Tabla 9** Liderazgo para la atención al cliente

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	33	9%
Bueno	133	36%
Regular	200	55%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco.

**Gráfico 5** Liderazgo para la atención al cliente



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco.

### **Análisis e Interpretación**

De los 366 socios encuestados el 55% de personas calificaron el servicio como regular, mientras que el 36% lo calificó como bueno solo el 9% de los socios han calificado como muy bueno el liderazgo que existe en la Institución. En base a los resultados anteriores se puede establecer que no existe liderazgo debido a que se presentan quejas y varias inconformidades por parte de los socios lo que se recomienda agilizar el servicio en general.



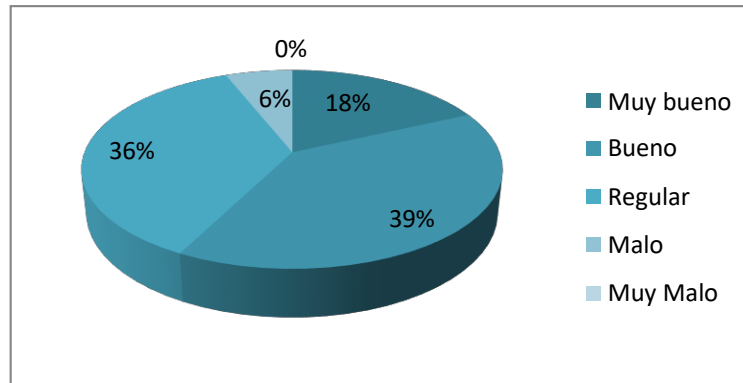
6) ¿El servicio prestado por la Cooperativa le pareció?

**Tabla 10** Calidad del servicio prestado

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	67	18%
Bueno	144	39%
Regular	133	36%
Malo	22	6%
Muy Malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco.

**Gráfico 6** Calidad del servicio prestado



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco.

### Análisis e Interpretación

En los resultados obtenidos los socios afirman que es un servicio bueno para el 39% regular para el 36%, solo el 18% lo considera muy bueno y el 6% malo, es reflejo de la insatisfacción del servicio prestado. En base a los resultados gran parte de los socios consideran que el servicio apenas cumple con sus expectativas existen varias inconformidades por parte de los empleados al momento de brindar la atención con una información incompleta lo que afecta la calidad del servicio, mientras que un pequeño grupo considera que es aceptable el servicio.

7) ¿Le gustaría que la Cooperativa cuente con otras líneas de crédito u otro servicio?

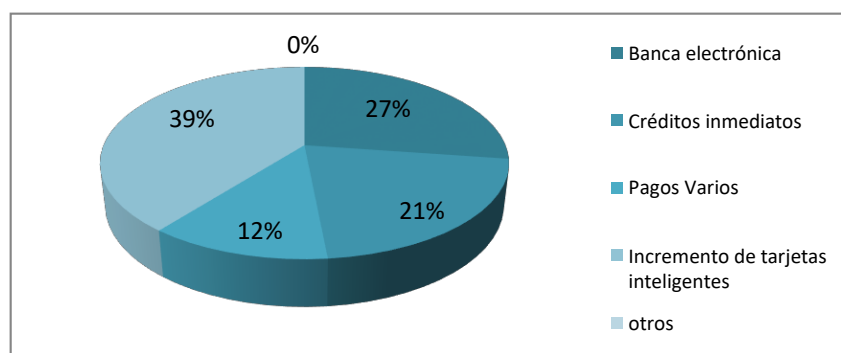
**Tabla 11** Líneas de crédito u otro servicio

Opción	Frecuencia	%
Banca electrónica	100	27%
Créditos inmediatos	78	21%
Pagos Varios	44	12%
Incremento de tarjetas de inteligentes	144	39%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 7** Líneas de crédito u otro servicio



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

En los resultados obtenidos los socios con un porcentaje del 39% han solicitado que se incremente los servicios de tarjetas inteligentes mientras que el 27% considera que es importante la banca electrónica, el 21% debería existir un proceso de Crédito inmediato adicionalmente el 12% han sugerido que se pueda realizar pagos varios estos serían puntos claves para mejorar el servicio que ofrece la Cooperativa Riobamba. Según las necesidades que tienen los socios encuestados se ha podido determinar que la implementación de tarjetas inteligentes daría una gran

solución a los problemas que están teniendo en la actualidad los socios lo que se sugiere implementar una tarjeta electrónica que permita realizar transacciones eficazmente.

8) ¿Qué le impresionó más acerca del servicio?

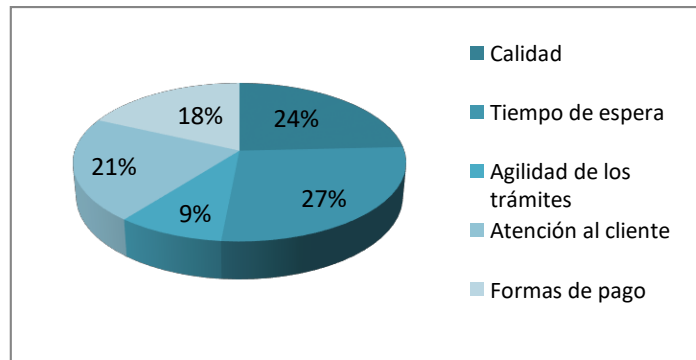
**Tabla 12** Servicio de la Cooperativa

Opción	Frecuencia	%
Calidad	88	24%
Tiempo de espera	100	27%
Agilidad de los trámites	33	9%
Atención al cliente	78	21%
Formas de pago	67	18%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 8** Servicio de la Cooperativa



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### Análisis e Interpretación

Para los socios encuestados el tiempo de espera impactó con el 27% mientras que para el 24% la calidad del servicio, para el 21% la atención al cliente, un 18% las formas de pago y el 9% la agilidad de los trámites. Se determinó que uno de los puntos considerados negativos es la falta de agilidad de los trámites, esto limita a las transacciones que pueden efectuarse en los procesos de

atención al cliente debido a que no se ha controlado los parámetros para su adecuado funcionamiento.

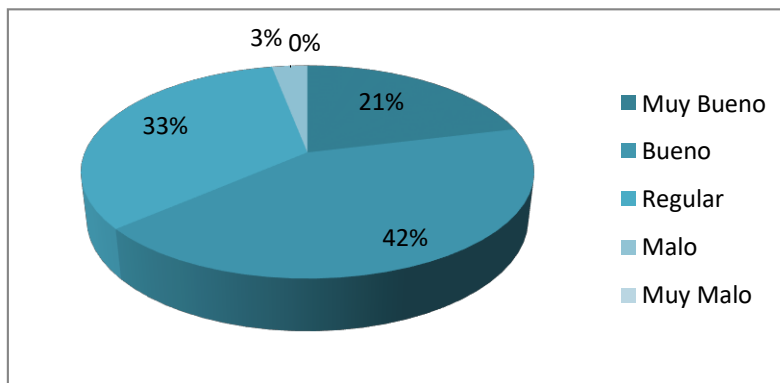
9) ¿Cómo calificaría a la Cooperativa y sus servicios?

**Tabla 13** Calificación del Servicio al cliente

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	78	21%
Bueno	155	42%
Regular	122	33%
Malo	11	3%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 9** Calificación del Servicio al cliente



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### Análisis e Interpretación

Para los socios encuestados el 42% califican como bueno los servicios de la Cooperativa mientras que el 33% se sienten insatisfechos lo califican como regular, seguidamente el 21% de los socios califican como muy bueno y el 3% lo califican como malo. La mayoría de los encuestados indican que el servicio es bueno sin embargo se debería mejorar la atención al cliente, lo que se debe considerar una supervisión acorde al desempeño laboral para obtener un servicio eficiente que pueda mejorar su calificación

10) ¿Volvería a solicitar el servicio o producto financiero?

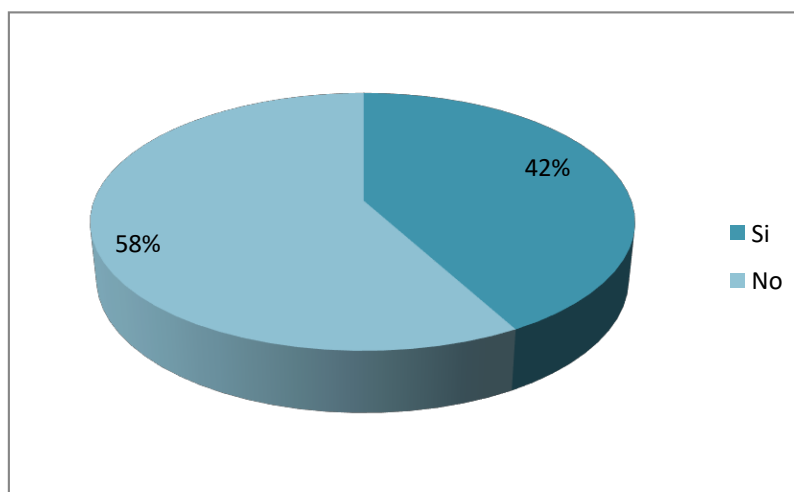
**Tabla 14** Solicitud frecuente del servicio

Opción	Frecuencia	%
Si	155	42%
No	211	58%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 10** Solicitud frecuente del servicio



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

El 58% de los socios encuestados se sienten insatisfechos con los servicios y por ende sus respuestas son negativas, mientras que el 42% si solicitarían los servicios de la Cooperativa nuevamente. En base a la situación que han vivido los socios encuestados la mayoría no sería capaz de recomendar a la Cooperativa y a los servicios que brinda por lo que se ha encontrado varias deficiencias y ha limitado el nivel de operaciones que pueden hacer cumplir como Institución financiera

11) ¿Cree usted que los empleados de la Cooperativa están capacitados para brindar un servicio de calidad al cliente?

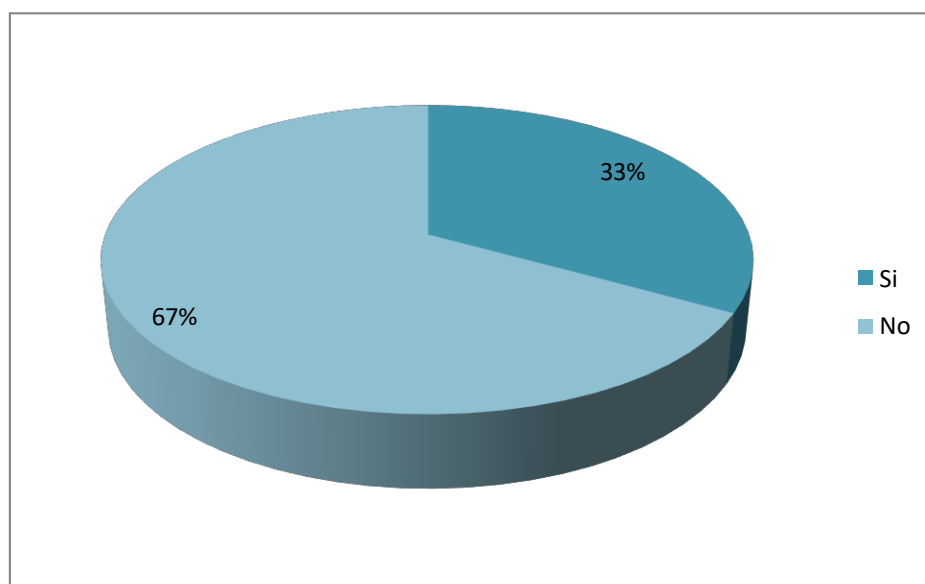
**Tabla 15** Servicio de calidad al cliente

Opción	Frecuencia	%
Si	122	33%
No	244	67%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 11** Servicio de calidad al cliente



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

El 67% de los encuestados de la Cooperativa consideran que el personal no está capacitado mientras que para el 33% afirman que se brindan un servicio de calidad. En la encuesta realizada se pudo determinar que la percepción que tiene los socios sobre los empleados es que no cuentan con la debida capacitación ya que no han podido dar solución a los requerimientos que han tenido los socios en el momento de realizar sus transacciones.

12) ¿Recomendaría usted los servicios de la Cooperativa?

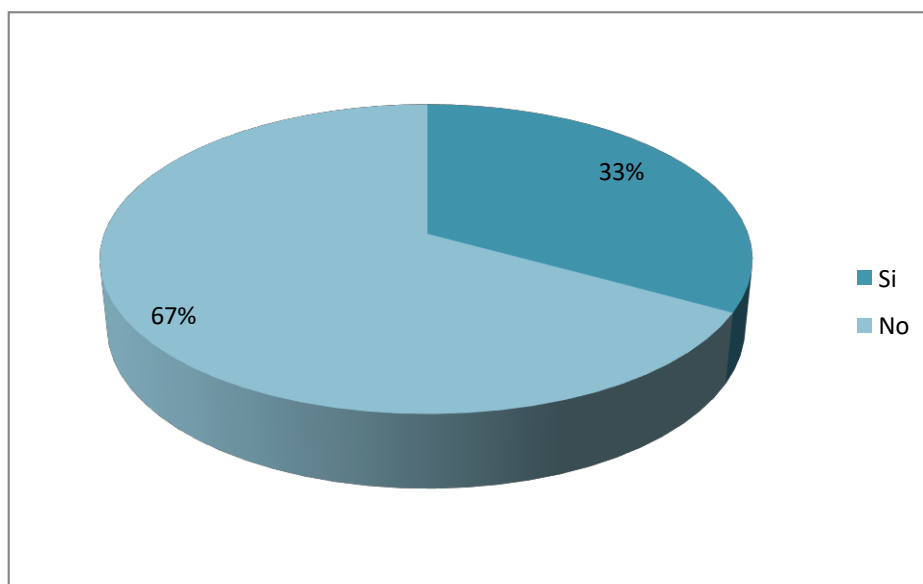
**Tabla 16** Recomendación de los servicios

Opción	Frecuencia	%
Si	122	33%
No	244	67%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco.

**Gráfico 12** Recomendación de los servicios



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco.

### **Análisis e Interpretación**

En base a la experiencia que han tenido los encuestados el 67% no recomendaría los servicios mientras que el 33% si lo haría por la calidad de atención recibida por los empleados de la Institución Financiera. Para la mayoría de los socios no sería factible recomendar los servicios que presta la Cooperativa debido a la falta de planificación en los procesos que realiza al momento de brindar el servicio al cliente.

13) ¿Cómo usted mejoraría el servicio de atención al cliente?

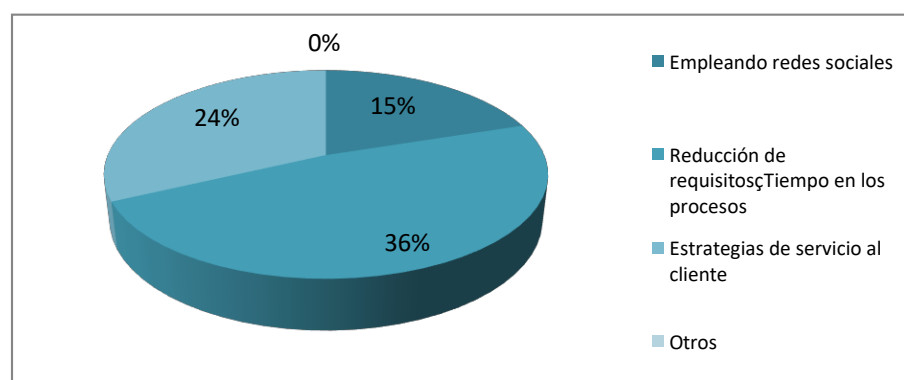
**Tabla 17** Mejoramamiento del servicio

Opción	Frecuencia	%
Empleando redes sociales	56	15%
Reducción de requisitos	133	36%
Tiempo en los procesos	89	24%
Estrategias de servicio al cliente	88	24%
Otros	0	0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 13** Mejoramamiento del servicio



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### Análisis e Interpretación

Se interrogó a los socios sobre como mejoraría el servicio de las cuales la reducción de requisitos tuvo la acogida del 36% mientras que para el 24% del proceso es lo que debería reducirse y mejorar las estrategias de servicio al cliente y con un porcentaje mínimo del 15% recomendarían utilizar redes sociales. Para la mayoría de los socios encuestados una de las mejores formas de mejorar la calidad de los servicios es la reducción de los requisitos que oferta para cada uno de sus productos y servicios financieros para disminuir el tiempo de espera, agilizar los procesos y mejorar con un servicio personalizado que permita al cliente tener un ambiente agradable.



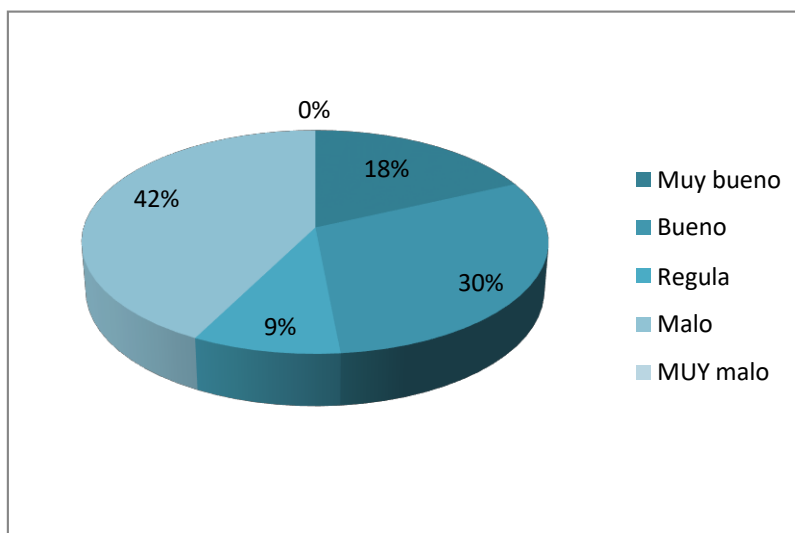
14) ¿Cuándo se ha presentado contratiempos la solución al servicio fue?

**Tabla 18** Solución al servicio

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	67	18%
Bueno	111	30%
Regular	33	9%
Malo	155	42%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 14** Solución al servicio



**Fuente:** Socios de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

Cuando se han presentado contratiempos el 42% tuvo una mala experiencia con la Cooperativa al momento de solucionar sus quejas mientras para el 30% fue bueno y el 18% fue muy bueno recibiendo una respuesta inmediata de la Institución y para el 9% es regular. Se pudo establecer que existen contratiempos que han afectado los servicios ya que no han sido resueltos de una manera oportuna todas sus quejas lo que es recomendable asignar una línea personalizada de atención al cliente

## 8.2 ENCUESTA REALIZADA A LOS EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO.

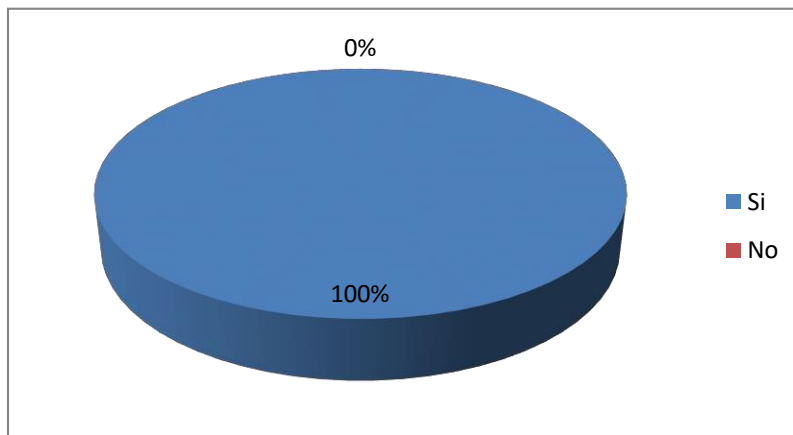
1) ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., es una Institución Financiera que cuenta con un proceso administrativo debidamente definido?

*Tabla 19 Proceso Administrativo*

Opción	Frecuencia	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

*Gráfico 15 Proceso Administrativo*



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### Análisis e Interpretación

En la primera pregunta el 100% de los empleados, afirma que la Cooperativa cuenta con una administración definida debido a que al momento de ingresar y servir a la Institución conocen de este particular. En la investigación la mayor parte de los empleados afirma que conocen de las políticas y procesos que existen en la organización sin embargo es necesario desarrollar charlas sobre los objetivos y metas que permitan desarrollar mejor el funcionamiento en sus actividades

2) ¿Conoce usted si la planificación contempla acciones para mejorar la atención al cliente?

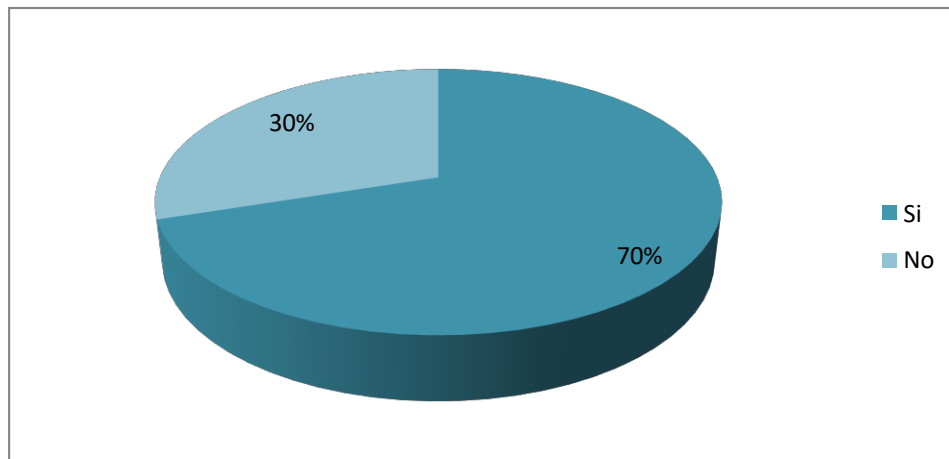
**Tabla 20 Planificación**

Opción	Frecuencia	%
Si	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 16 Planificación**



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

Para el 70% de los encuestados reconocen que, si cuenta con acciones para mejorar la atención al cliente, mientras que para el 30% dicen no conocer de dichas acciones. Para la mayoría de los empleados que laboran en la Institución Financiera desde su administración general ha presentado y se ha definido las acciones que permiten realizar el adecuado proceso de atención al cliente de manera satisfactoria, pero también existen funcionarios que han desconocido este tipo de acciones.

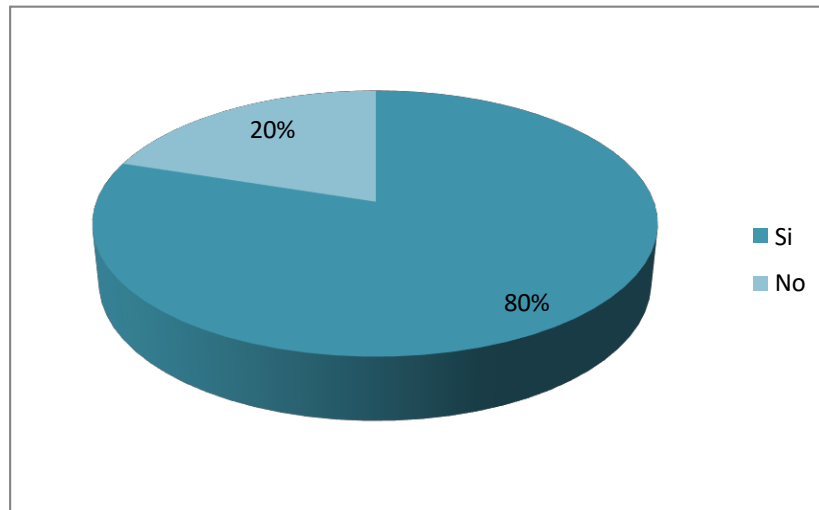
3) ¿La Organización distribuye correctamente al personal de acuerdo a las necesidades del cliente?

**Tabla 21** Organización de acuerdo a las necesidades de los clientes

Opción	Frecuencia	%
Si	8	80%
No	2	20%
<b>Total</b>	10	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 17** Organización de acuerdo a las necesidades de los clientes



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

En lo referente a la distribución del personal para la atención al cliente, para el 80% de los encuestados es suficiente para realizar esta actividad, mientras que el 20% considera que deben existir cambios en el número de empleados en esta área. Como se puede observar los empleados consideran que el personal está distribuido de acuerdo a sus conocimientos y áreas, sin embargo, se pudo determinar que existe falta de distribución en el área de atención al cliente que se debe tomar en cuenta para cumplir los estándares de satisfacción al cliente

4) ¿Conoce de la existencia de un manual de procesos y procedimientos administrativos?

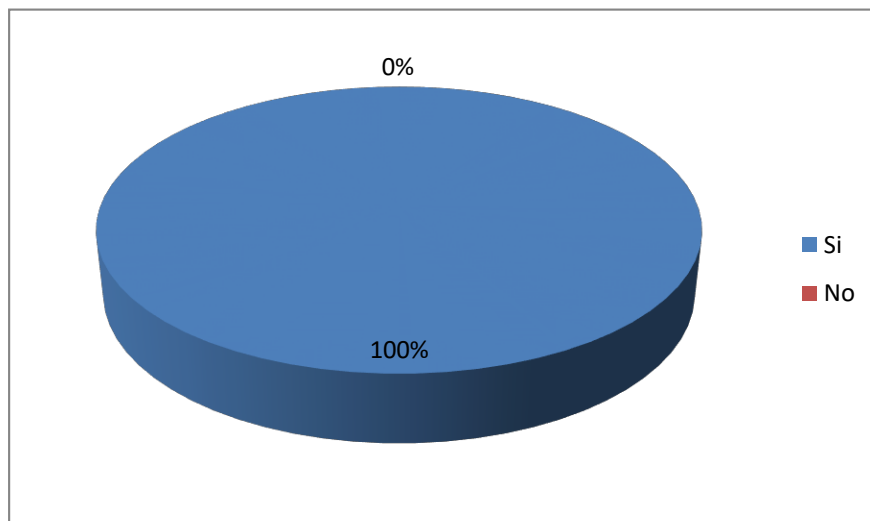
Tabla 22 manual de procesos y procedimientos

Opción	Frecuencia	%
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	10	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

*Gráfico 18 Manual de procesos y procedimientos*



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los empleados encuestados afirman que la Institución cuenta con manuales de procesos y procedimientos necesarios para el desarrollo de sus actividades. Para la mayoría del personal encuestado conoce del manual de procesos y procedimiento, pero físicamente solo se encuentran en la Agencia matriz.

5) ¿Se aplican acciones para evaluar el cumplimiento de los procesos internos de la Cooperativa Agencia Guano?

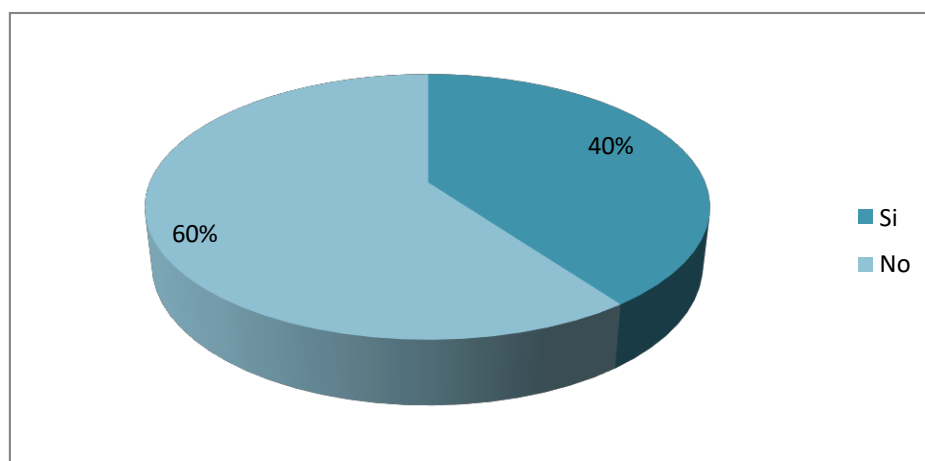
**Tabla 23** Evaluación de los procesos internos

Opción	Frecuencia	%
Si	4	40%
No	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados de la COAC Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 19** Evaluación de los procesos internos



**Fuente:** Empleados de la COAC Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

En la encuesta realizada se pudo establecer que el 60% considera que no se aplican acciones para el cumplimiento de los procesos internos mientras que para el 40 % determinan que si existe evaluaciones de cumplimiento en los procesos internos. Para la mayoría de los empleados mencionan que no ha existido un proceso real de evaluación que permita identificar las deficiencias que se dan por lo cual se mantiene constante los problemas que afectan principalmente a la Institución

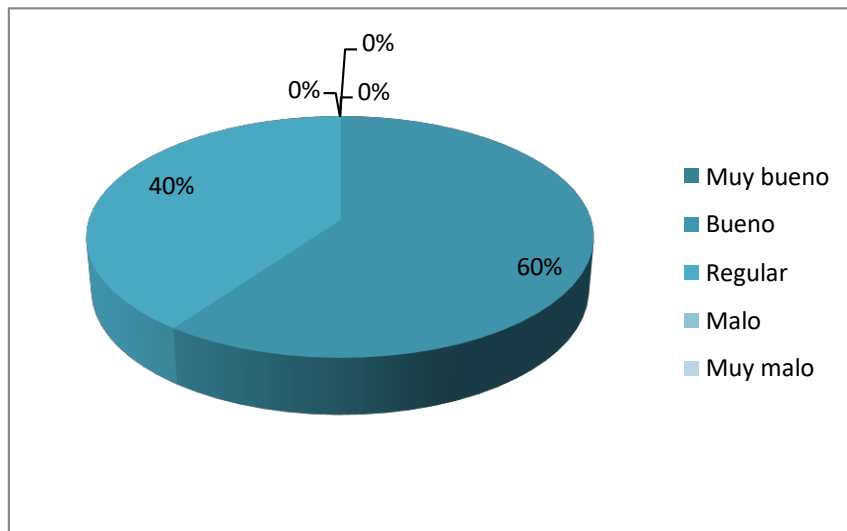
6) ¿Las estrategias para alcanzar una adecuada atención al cliente es calificada cómo?

**Tabla 24** Estrategias para alcanzar una buena atención al cliente

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	6	60%
Regular	4	40%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 20** Estrategias para alcanzar una buena atención al cliente



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### Análisis e Interpretación

En lo referente a las estrategias de atención al cliente, según los empleados el 60% lo considera bueno, mientras que el 40% es regular. Para la mayoría de los empleados que laboran en la Agencia las estrategias han sido buenas sin embargo se pudo evidenciar que existe la falta de innovación tecnológica y virtual que pueda mejorar la atención al cliente.

7) ¿Se han establecido niveles de satisfacción que se espera alcanzar con los socios?

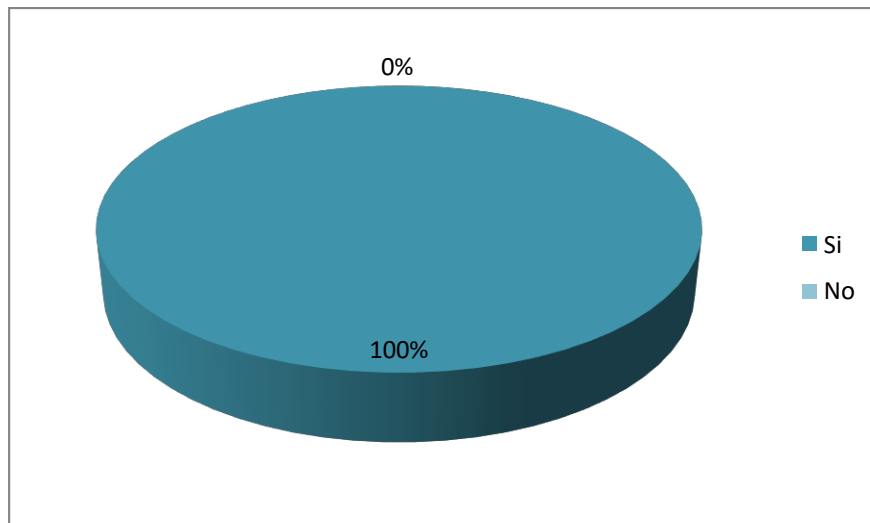
**Tabla 25 Niveles de satisfacción**

Opción	Frecuencia	%
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	10	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 21 Niveles de satisfacción**



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

En la encuesta realizada el 100% de los empleados afirmaron que se está realizando y midiendo los niveles de satisfacción de los clientes. Para el 100% de los encuestados se cumple con los niveles de satisfacción sin embargo se debe gestionar mejor manera los procesos que permita realizar una buena toma de decisiones



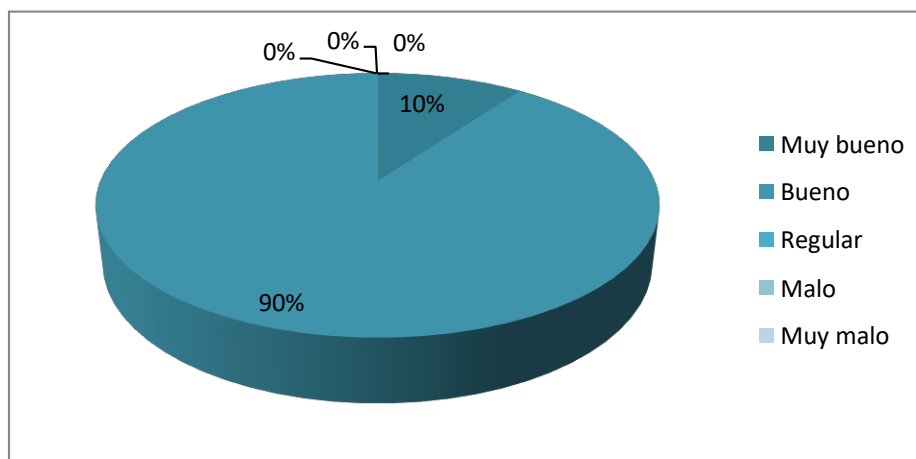
8) ¿Cómo calificaría la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.?

**Tabla 26** Satisfacción del cliente

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	1	10%
Bueno	9	90%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	10	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 22** Satisfacción del cliente



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

En la encuesta realizada a los empleados se pudo determinar que el 90% califica la satisfacción al cliente como bueno, mientras que un 10% lo califican como muy bueno lo que refleja el cumplimiento de sus actividades. Para los empleados los servicios que ofrecen la Institución van acorde con la satisfacción del cliente lo que se demuestra con la calificación que obtuvo como buena.

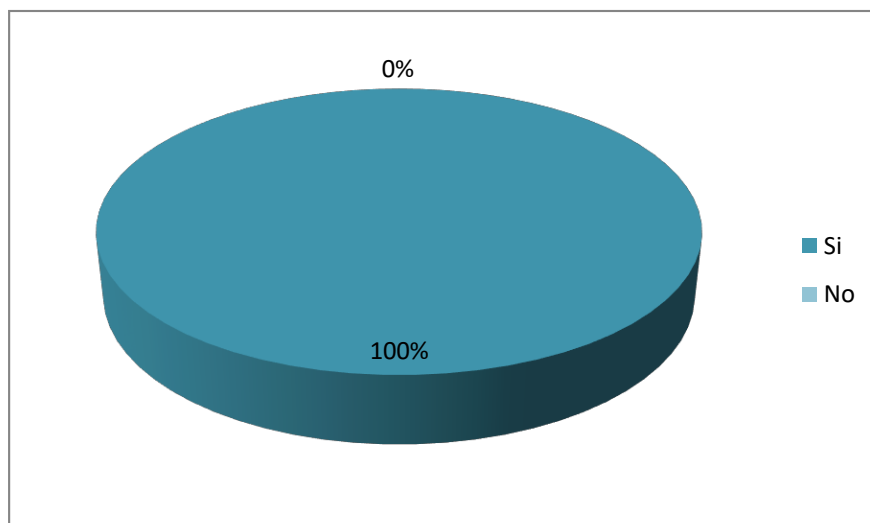
9) ¿Cuándo se ha presentado una queja o sugerencia ha sido resueltas de manera inmediata?

*Tabla 27 Quejas y sugerencias*

Opción	Frecuencia	%
Si	10	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	10	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

*Gráfico 23 Quejas y sugerencias*



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

El 100% de los empleados afirmaron que todas las quejas y sugerencias han sido resueltas al momento de resolver los inconvenientes de manera personal. Como política de la Cooperativa se ha establecido que la mayoría de las quejas y sugerencias que se den de la administración sean resueltas de manera personal con la finalidad de garantizar la satisfacción de los socios

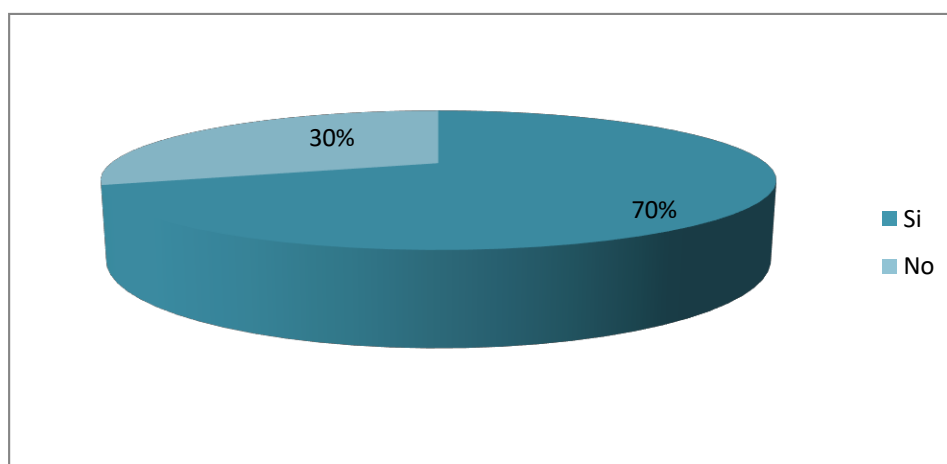
10) ¿Relaciona usted la satisfacción con el cumplimiento de un proceso determinado?

**Tabla 28** Cumplimiento de procesos y satisfacción

Opción	Frecuencia	%
Si	7	70%
No	3	30%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 24** Cumplimiento de procesos y satisfacción



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

Para el 70% de los encuestados existe una relación directa entre la satisfacción de los socios y el proceso interno que desarrolla la Cooperativa, mientras que para el 30% por más de que se cumplan las acciones de atención al cliente el socio puede no alcanzar una satisfacción. Para la mayoría de los empleados han determinado que existe la relación con todos los procesos por parte de la Cooperativa sin embargo existen falencias en los procesos lo que no permitiría una buena conformidad y satisfacción de los socios.

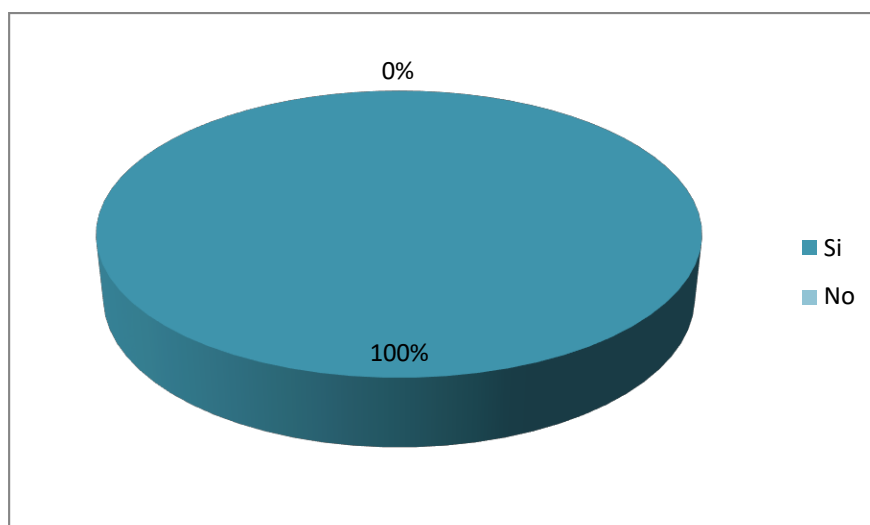
11) ¿Estarían dispuestos aplicar proceso de mejora continua a la atención al cliente?

*Tabla 29 Procesos de mejora*

Opción	Frecuencia	%
Si	100	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	100	100%

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

*Gráfico 25 Procesos de mejora*



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

Para el 100% de los encuestados están dispuestos a mejorar la atención al cliente, aplicando políticas y estrategias que beneficien a la Institución. Establecer un proceso de mejora continua se ha convertido en una necesidad palpable por parte de los empleados de la Agencia Guano ya que se superarían las deficiencias encontradas hasta el momento y se podría generar un servicio óptimo que mejore y garantice la satisfacción de los socios.

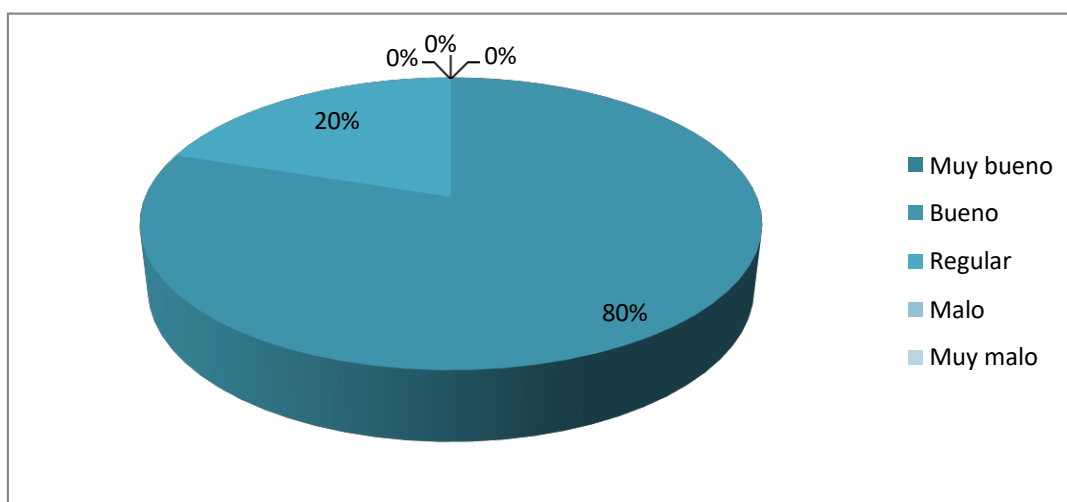
12) ¿Las capacitaciones brindadas en la Cooperativa han sido?

**Tabla 30** Capacitaciones a los empleados

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	0	0%
Bueno	8	80%
Regular	2	20%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Gráfico 26** Capacitaciones a los empleados



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

### **Análisis e Interpretación**

Para el 80% de los empleados de la Cooperativa las capacitaciones tienen una calificación de bueno, mientras que el 20% lo considera regular lo que no les ha permitido potencializar sus habilidades y el cumplimiento de sus funciones. Para los empleados de la Cooperativa las capacitaciones han cumplido las expectativas que tenían, aunque no han podido llenar el suficiente conocimiento para poder desarrollar sus actividades diarias.

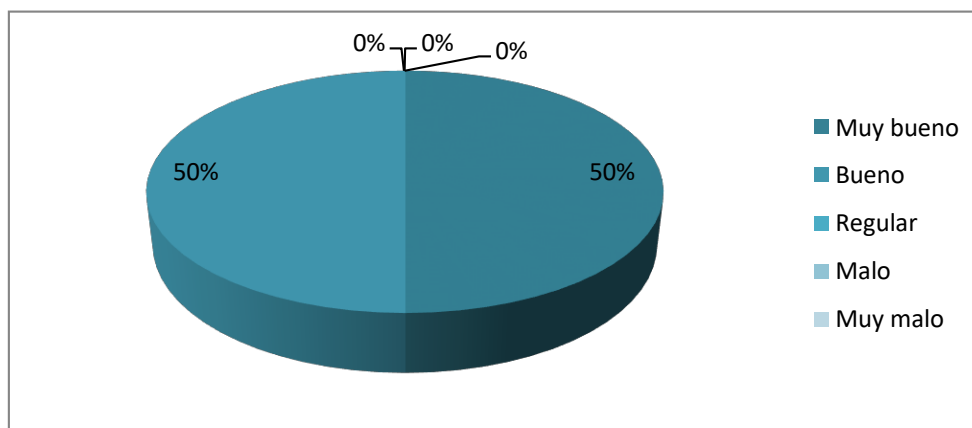
13) ¿Cómo es su entorno en el trabajo al momento de atender a un cliente?

Tabla 31 Entorno de trabajo

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	5	50%
Bueno	5	50%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Muy malo	0	0%
Total	10	100%

Fuente: Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
Elaborado por: Jessica Orozco

Gráfico 27 Entorno de Trabajo



Fuente: Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
Elaborado por: Jessica Orozco

### Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada a los trabajadores sobre el entorno de la atención de un cliente un 50% mencionaron que es muy bueno y el otro 50% de los trabajadores mencionaron que es bueno. Lo que se refiere al entorno de trabajo es satisfactorio mientras que para otros empleados no lo es existe varios problemas para la realización de las actividades lo que no permite cumplir los objetivos dispuestos. por lo tanto, se debe aplicar una acción de mejora para llegar a un entorno de atención al cliente ideal.

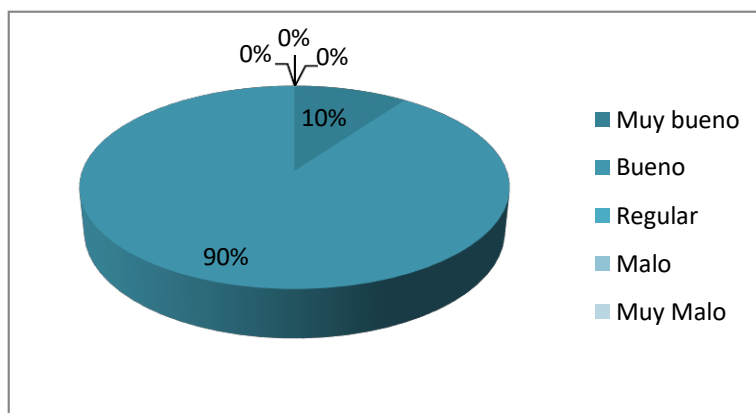
14) ¿Cómo calificaría el respaldo de la Cooperativa Riobamba al momento de realizar su trabajo?

*Tabla 32 Respaldo a los empleados*

Opción	Frecuencia	%
Muy bueno	1	10%
Bueno	9	90%
Regular	0	0%
Malo		0%
Muy malo		0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

*Gráfico 28 Respaldo a los empleados*



**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano  
**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Análisis e Interpretación**

El 90 % de los empleados en la encuesta realizada sobre el respaldo que ofrece la Cooperativa calificaron como bueno; y el 10% de los empleados mencionaron que es muy bueno, demostrando que existe el respaldo y el compromiso con sus empleados. El trabajo que se desarrolla en la Cooperativa para la mayoría de los empleados que laboran es buena, pero existen problemas y deficiencias que no le permiten alcanzar un mejor respaldo, todo esto se puede mejorar realizando un diagnóstico para determinar cuáles son los problemas existentes y mejorar el ambiente laboral.

### **8.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Se aplicó encuestas a los socios y empleados presentando los siguientes resultados se ha reconocido la existencia de un proceso administrativo, donde un 70% de los encuestados reconoce de la planificación anual, se organiza al personal sobre las actividades a desarrollar y se cuenta con manuales de procedimientos que no se han evaluado en su cumplimiento afectando el cumplimiento de metas.

Cabe destacar que, en lo referente a las estrategias de atención al cliente, según los empleados el 60% lo considera bueno, mientras que el 40% es regular, no ha dado los resultados previstos, efectuando el rendimiento de la Cooperativa.

En lo referente a la atención al cliente podemos decir que tiene falencias como: exceso de requisitos, procesos conflictivos y con varios pasos que afectan sus procesos en otorgamiento a Créditos y ausencia de las estrategias de servicio al cliente, que afectan la percepción de los socios referente al servicio, considerando que se debe mejorar las actividades enfocados a la atención al cliente, la satisfacción para que sean recomendados los servicios de la Cooperativa.

Por lo expuesto es necesario innovar y mejorar haciendo muchos esfuerzos por parte de la gerencia tratando de ingresar a nuevos paradigmas financieros que posibiliten un mejor trato al socio, para poder brindar un mejor servicio al cliente externo e interno dentro del aspecto personal, técnico y financiero.

El estudio de mercado se debe actualizar y mejorar mediante el Departamento de Marketing a través de estudios y encuestas dirigido a los socios, empleados donde constantemente se mida y se realice procesos de mejora dando como resultado un análisis de desarrollo y manejo en la Institución.



## **8.4 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA AL JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO**



### **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

#### **GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA AL JEFE DE AGENCIA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO RIOBAMBA LTDA. AGENCIA GUANO.**

##### **Planteamiento de preguntas:**

- 1. ¿Se cuenta con una planificación donde se definan las metas a ser alcanzadas y es comunicada al personal?**

La Cooperativa Riobamba Ltda. Agencia Guano actualmente cuenta con una constitución jurídica que ha permitido ser conocida como una de las mejores a nivel nacional se registra niveles de planificación que ha permitido que el crecimiento este de acuerdo a la constitución y medida de cada uno los socios que ha permitido brindar estabilidad a los socios cada empleado cuenta con metas y objetivos en cuanto a colocación de socios y Créditos la planificación de la Cooperativa se realiza anualmente.

- 2. ¿La planificación está en función de mejorar la atención al cliente?**

Existen procesos que cada vez van mejorando considerando que las necesidades son oportunas debido a esto vamos a implementar la aplicación del Rio móvil a través de la banca virtual para poder mejorar la atención de nuestros socios.

**3. ¿La estructura organizacional está diseñada en función de mejorar la atención al cliente?**

La estructura organizacional está basada en la atención por parte de cada uno de los personeros de las Instituciones tratando de hacer de entender a los socios el servicio que estamos otorgando como beneficios para los socios como depósitos a plazos fijos depósitos en Ahorros manejando una tasa de interés acorde a las expectativas de cada de los socios que en si la banca y las instituciones bancarias no ofrecen los beneficios ya que se maneja con Ahorros propios de la Institución

**4. ¿Existe liderazgo en la Organización para que el personal se sienta comprometido con el cliente?**

En la Organización actualmente existe liderazgo por parte del Licenciado Master Pedro Morales quien se encuentra a cargo hace 35 años se han venido manejando en el ámbito económico y social tratando de mejorando los servicios de la Institución

**5. ¿Los empleados de la Agencia conocen claramente cuáles son sus funciones?**

Al momento se cuenta con 10 empleados contabilizando el Jefe de Agencia , cajeros y una persona encargada de atención al cliente cada uno de ellos conocen sus actividades para que no exista ningún desfase tratando de mejorar los procesos que la Institución va realizando actualmente cuenta con un manual de procesos y funciones está elaborado por el oficial de proceso que va indicando los tiempos de cada de uno de los asesores para entregar los prestamos el manual de procesos se maneja de manera general en todas las Agencias.

**6. ¿Cómo se ejecuta el control a los empleados en su Institución?**

Actualmente existen dos oficinas los coordinadores controlan los horarios de los empleados como un mecanismo se establece el reloj biométrico la cual va detallando el momento de ingreso y salida incluso las horas extras que los empleados deben estar media hora antes para que puedan desempeñar sus funciones mediante esto se realiza un informe al departamento de Talento Humano.

**7. ¿Se han implementado mecanismos para mejorar la atención al cliente?**

Si estamos coordinados por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que siempre solicita ir mejorando en el aspecto tecnológico y en el aspecto humano estamos en proceso de ir implementando la banca virtual.

**8. ¿En base a los procesos se han definido estrategias para mejorar la atención cliente?**

En base a la planificación se está desarrollando procesos que cada vez van mejorando considerando la innovación es importante se está tratando de implementar mecanismos tecnológicos que permitan tener acceso a nuestros servicios para poder brindar una mejor atención al cliente.

**9. ¿En lo referente a la atención al cliente, en base a su criterio que debería mejorar?**

En la atención al cliente siempre es bueno innovar y mejorar nosotros trabajamos con el sector rural ellos no tienen acceso al manejo virtual y aplicaciones electrónicas por lo general se debería implementar algún mecanismo para poder llegar a este tipo de socios ya que el 70% forman parte de nuestra Institución.

**10. ¿Cuándo un empleado no ejecuta sus actividades, como se le llama la atención?**

Se realiza un llamado personal por parte del Jefe de Oficina que no está cumpliendo con sus actividades si no está cumpliendo se hace un memorando de parte del departamento de talento humano que perjudica como un expediente negativo para la hoja de vida del trabajador.

**11. ¿Estaría dispuesto a aplicar nuevas estrategias para mejorar la atención al cliente?**

La Cooperativa está innovando y mejorando haciendo muchos esfuerzos por parte de la Gerencia tratando de ingresar a nuevos paradigmas financieros que posibiliten un mejor trato al socio para poder brindar un mejor servicio los asociados dentro del aspecto personal técnico y financiero.

## **12. ¿Existe el comprometimiento del personal para la atención al cliente?**

La Estructura organizacional está basada en la atención tratando de dar un mejor servicio a través de la comunicación tratando de dar una tasa de interés de acuerdo a las necesidades del socio

## **13. ¿Existe un estudio de mercado para conocer las necesidades del cliente?**

El estudio de mercado se realiza mediante el departamento de marketing a través de estudios de encuestas a través de los socios y la sociedad donde se va realizando y analizando cómo se está desarrollando y manejando la Institución

## **14. ¿En el momento de presentarse quejas y sugerencias del cliente como se procesan?**

En cada una de las oficinas administrativas existen el área de quejas y reclamos en la ciudad Riobamba Quito y Cuenca donde llegan todo tipo de situaciones, se dan a conocer en el departamento de talento humano en la que estas situaciones son analizadas para poder solucionarlas.

## **8.5 COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS**

### **8.5.1 Planteamiento de la Hipótesis**

Para la verificación de la hipótesis se empleó el chi cuadrado considerando las dos variables propias de este estudio:

**H<sub>0</sub>** El proceso administrativo no incide en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano, 2019.

**H<sub>1</sub>** El proceso administrativo incide en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano, 2019.

### **8.5.2 Resultados de la comprobación**

Para comprobar la hipótesis planteado en la presente investigación se escogieron cuadro preguntas

### Preguntas de la Variable Dependiente: Proceso administrativo.

- ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Riobamba Ltda., es una Institución financiera cuenta con un proceso administrativo debidamente definido?
- ¿La organización distribuye correctamente al personal de acuerdo a las necesidades del cliente?
- ¿Conoce de la existencia de un manual de procesos y procedimientos administrativos?
- ¿Se aplican acciones para evaluar el cumplimiento de los procesos internos de la Cooperativa Agencia Guano?

### Preguntas de la Variable Independiente: Atención al cliente.

- ¿Conoce usted si la planificación contempla acciones para mejorar la atención al cliente?
- ¿Se han establecido niveles de satisfacción que se espera alcanzar con los socios?
- ¿Cuándo se ha presentado una queja o sugerencia ha sido resuelta de manera inmediata?
- ¿Estarían dispuestos aplicar proceso de mejora continua a la atención al cliente?

*Tabla 33: Variable Dependiente: Proceso administrativo*

Preguntas Proceso Administrativo	SI	NO
¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Riobamba Ltda., es una Institución financiera cuenta con un proceso administrativo debidamente definido?	10	0
¿La organización distribuye correctamente al personal de acuerdo a las necesidades del cliente?	8	2
¿Conoce de la existencia de un manual de procesos y procedimientos administrativos?	10	0
¿Se aplican acciones para evaluar el cumplimiento de los procesos internos de la Cooperativa Agencia Guano?	4	6
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>8</b>

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Tabla 34:** Variable Independiente: Atención al cliente

Preguntas Atención al cliente	SI	NO
¿Conoce usted si la planificación contempla acciones para mejorar la atención al cliente ¿	7	3
¿Se han establecido niveles de satisfacción que se espera alcanzar con los socios?	10	0
¿Cuándo se ha presentado una queja o sugerencia ha sido resuelta de manera inmediata?	10	0
¿Estarían dispuestos aplicar proceso de mejora continua a la atención al cliente?	10	0
<b>Total</b>	<b>37</b>	<b>3</b>

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

**Tabla 35** Cruce de las variables

Variabes	SI	No	Total
Variable Independiente Proceso Administrativo	32	8	40
Variable Dependiente Atención al cliente	37	3	40
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>11</b>	<b>80</b>

**Fuente:** Empleados de la COAC Riobamba Ltda. Agencia Guano

**Elaborado por:** Jessica Orozco

### 8.5.3 FÓRMULA DEL CHI CUADRADO

$$X^2 = \sum \frac{(fo - fe)}{fe}$$

#### Procesamiento del Chi Cuadrado

*Tabla 36 Procesamiento Chi Cuadrado*

<b>34,5</b>	<b>0,18115942</b>
34,5	1,63043478
5,5	1,13636364
5,5	1,13636364
<b>Chi cuadrado</b>	<b>4,08432148</b>
<b>Grado de libertad</b>	<b>1</b>
<b>Distribución de tabla</b>	<b>3,8415</b>

**Elaborado por:** Jessica Orozco

*Tabla 37 Distribución Chi Cuadrado*

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Elaborado por: Jessica Orozco

## Resultado

Para la comprobación se aplicó el chi cuadrado donde  $X_2\text{calculado} > X_2\text{ tabla}$  (se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa 4,08432148 es  $> 3,8415$  los resultados obtenidos se encuentran en la zona de aceptación de la hipótesis alternativa  $H_1$ , por lo que se cumple que el proceso administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano si incide en la atención al cliente.



## **9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **9.1 Conclusiones**

- La Agencia Guano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., no ha sido objeto de diagnósticos, por lo que se aplicaron varios procesos para determinar la situación actual de la Agencia, se determinó que cuenta con un proceso administrativo definido por la matriz, pero no se ha aplicado correctamente varios de los pasos y otros simplemente no se ejecutan afectando los resultados planteados para un período determinado.
- En lo referente a la aplicación de indicadores de gestión se pudo conocer que no se han aplicado con anterioridad por lo que se desconoce el nivel de cumplimiento de los objetivos planteados al inicio del período fiscal, tampoco se ha podido determinar el crecimiento de la Cooperativa logrando perder socios afectando su imagen.
- La ausencia de estrategias es una de las principales deficiencias que tiene la Institución y no se presenta a la Cooperativa a la nueva realidad que se vive a nivel mundial, afectando sus operaciones y por ende los resultados en base a la planificación inicialmente realizada, pudiendo afectar en el posicionamiento en el mercado.

### **9.2 Recomendaciones**

- Se sugiere al Jefe de Agencia Guano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda., solicite a la Matriz la capacitación al personal sobre los procesos internos que están incluidos dentro de los manuales y reglamentos, con la finalidad de que cada actividad sea realizada de manera adecuada, generando evidencia para una supervisión y exámenes futuros, dejando en claro cuáles son sus responsabilidades y acciones correctivas a tiempo, cabe destacar que se deben aplicar diagnósticos de manera periódica con la finalidad de generar información para la toma de decisiones.
- Se sugiera la aplicación de indicadores de gestión tanto a las metas fijadas como a los procesos internos que se desarrolla en la Agencia de la Cooperativa, efectuarlo de manera periódica e incluir un informe donde se definan las acciones correctivas que permitan obtener los resultados previstos inicialmente.

- Aplicar las estrategias definidas en el presente trabajo de titulación, generando nuevos mecanismos para interactuar con los socios y permitirles realizar sus operaciones financieras de manera segura y ágil convirtiéndose en una ventaja corporativa en el mercado

## 10 BIBLIOGRAFÍA

- Rodríguez Gómez, A. M., Suriaga Sánchez, M. A., Medina Pinoargote, G. E., Calderón Angulo, R. J., & Duque Aldaz, F. J. (Junio de 2019). *La eficacia y la eficiencia en procesos administrativos*. Obtenido de [http://www.cidepro.org/images/pdfs/eficiencia\\_eficacia.pdf](http://www.cidepro.org/images/pdfs/eficiencia_eficacia.pdf)
- Allauca, J. C. (2019). *Repositorio Unach*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5816/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0029.pdf>
- Andrade, O. (23 de Marzo de 2019). *9 tipos de clientes con los que tu empresa necesita aprender a lidiar*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2020, de <https://rockcontent.com/es/blog/tipos-de-cliente/>
- Arbaiza, F. (2014). En *Administración y Organización un enfoque Contemporáneo* (pág. 56). Ciudad Autónoma Buenos Aires: 1a. ed. Cengage Learning.
- Arenal Laza, C. (19 de Noviembre de 2019). *Google Ebook*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=F2-\\_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewi-2I6ykP7rAhVsuVkkKHQEmDlMQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=F2-_DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewi-2I6ykP7rAhVsuVkkKHQEmDlMQ6AEwAnoECAYQAg#v=onepage&q&f=false)
- Basantes, S. (ENERO de 2014). *Repositorio UTA .EDU.EC*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7318/1/149%20o.e..pdf>
- Bianney, G. (22 de Enero de 2013). *Wordexpress*. Obtenido de Metodología de la Investigación : <https://bianneygiraldo77.wordpress.com/category/capitulo-iii/>

Blandez Ricalde , M. G. (2016 de Marzo de 2016). *google books*. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=TYHDCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Bonilla Roque, J. A. (Julio de 2016). *Repositorio Universidad de Señor de Sipán*. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2708/TESIS%20ARNOLD%20ROQU E.pdf;jsessionid=96B8EE66DE3FD6217DC212AAF6D812AF?sequence=1>

Bueno Blanco , R., Ramos Sámano , M., & Berrelleza Gaxiola, C. F. (Marzo de 2018 ). *dgep.uas.edu.mx/librosdigitales*. Obtenido de [http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to\\_SEMESTRE/elementos\\_basicos\\_\\_de\\_administ racion.pdf](http://dgep.uas.edu.mx/librosdigitales/6to_SEMESTRE/elementos_basicos__de_administ racion.pdf)

Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Limitada. (2020). Obtenido de <https://www.cooprio.fin.ec/info/index.php/es/>

Cortés, E. (17 de Enero de 2017). *Administración de relaciones con los clientes*. Recuperado el 25 de Septiembre de 2020, de <https://www.administrabien.com/administracion-de-relaciones-con-los-clientes/>

Cruz, J. (18 de Julio de 2013). *Gestionpolis*. Obtenido de Proceso Administrativo: <https://www.gestiopolis.com/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Díaz Ordóñez, J. R. (2014). *Repositorio Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1688/1/UNACH-EC-R.BUBLI-2014-0001.pdf>

García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *TELOS*, 384-385.

Gomez Serna , H. (2006). Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>

Granizo Poma, O. (2017). *Repositorio Universidad César Vallejo*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23076/Granizo\\_PO.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23076/Granizo_PO.pdf?sequence=1)

Heredia, S. (2018). *Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23216/Heredia\\_AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23216/Heredia_AS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

IGER . (2017). *google books Organización y Administración* . Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=yf1QDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+organizaci%C3%B3n+en+la+administracion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi38reE2oLsAhVGi1kKHS5-B1MQ6AEwAHoECAAQA#v=onepage&q=la%20organizaci%C3%B3n%20en%20la%20administracion&f=false>

Lñigues, M., Lopèz, M., & Pin, A. (Febrero de 2013). *Repositorio Universidad de Guayaquil*.

Obtenido

de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/40644/1/Tesis%20Coop.%20Sur%20Ltda..pdf>

LOEPS. (20 de Noviembre de 2018). *LEY DE ECONOMÍA POPULAR Y SOLIDARIA* . Obtenido de

<https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/LEY%20ORGANICA%20DE%20ECONOMIA%20POPULAR%20Y%20SOLIDARIA%20actualizada%20noviembre%202018.pdf/66b23eef-8b87-4e3a-b0ba-194c2017e69a>

López, J. (21 de Junio de 2020). Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-administrativo.html#:~:text=El%20proceso%20administrativo%20es%20un,la%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.&text=Henri%20Fayol%2C%20fue%20el%20creador%20del%20proceso%20administrativo.>

Luna González, A. C. (2015). *Google Books*. Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=proceso+administrativo+&ots=-LzJ-nasP9&sig=XC4Pj24gT8rzFP3WUvdZ9PPZ1YI#v=onepage&q=proceso%20administrativo&f=false>

Medina, Y. (2017). *Repositorio Universidad Privada Telesup*. Obtenido de <http://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/156/1/MEDINA%20RAMIREZ%20YURI%20ALEX.pdf>

- Mero Vélez, J. M. (15 de Julio de 2018). *Empresa, administración y proceso administrativo. Revista Científica FIPCAEC*. Obtenido de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/59/71>
- Mero, J. M. (2018). Empresa, administración y Proceso administrativo. *POCAIP*, 89-90.
- Pérez, F., & Schefer, R. (2013). En *Dirección comercial avanzada del análisis a la propuesta de valor* (pág. 88). Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Polo Acevedo, E. G. (2012). Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3316/polo\\_ernesto.pdf?s](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3316/polo_ernesto.pdf?s)
- Raffino, M. E. (11 de Diciembre de 2019). *Investigación no experimental*. Obtenido de <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- Reyes, M. T. (Julio de 2015). *Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad de los servicios a*. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/3449/1/T-UTC-00726.pdf>
- Riquelme, M. (10 de Julio de 2020). *Web y Empresas*. Obtenido de Proceso Administrativo (etapas y características): <https://www.webyempresas.com/proceso-administrativo/>
- Rodriguez Valencia, J. (2016). *Cómo aplicar la planeación estratégica a la pequeña y mediana empresas*. México: Cengage Learning.
- Thompson, I. (2019). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/clientes/cliente-definicion.html>
- Torres Arriaga, M. G. (Junio de 2019). *UDGVirtual*.

Torres Gómez, C. A. (2018). *Google ebooks*. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FD-eDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=atencion+al+cliente+&ots=Tcgn8f5Jce&sig=JUKmis3bvVB\\_Y-S-1T-O8oP\\_9m0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=FD-eDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=atencion+al+cliente+&ots=Tcgn8f5Jce&sig=JUKmis3bvVB_Y-S-1T-O8oP_9m0#v=onepage&q&f=false)

Vasquez , A. E. (15 de abril de abril de 2008). *METODO DEDUCTIVO Y METODO INDUCTIVO*. Obtenido de <http://colbertgarcia.blogspot.com/2008/04/metodo-deductivo-y-metodo-inductivo.html>



## 11 ANEXOS

### 11.1 Propuesta

#### 11.1.1 Tema

Aplicación de Evaluación mediante Indicadores de Gestión

#### 11.1.2 MEDICIÓN DE EFICACIA

Para la determinación de los niveles de satisfacción que tienen los socios se aplicaron indicadores de gestión enfocados en los procesos administrativos y en los resultados de las encuestas anteriormente aplicadas.

Mediante la ecuación se obtuvo el siguiente cálculo que se muestra a continuación

#### **Socios concuerdan con la planificación:**

$$\frac{\text{Total de socios concuerdan con la planificación}}{\text{Total Socios}} \times 100$$

$$\frac{211}{366} \times 100$$

$$= 58\%$$

El 58 % de los socios se identifican con la planificación mientras que el 42 % debería cambiar, no se ha dado la socialización y por ende desconocen de este particular.

#### **Socios satisfechos con la atención al cliente**

$$\frac{\text{Total de socios satisfechos con la atención al cliente}}{\text{Total Socios}} \times 100$$

$$\frac{166}{366} \times 100$$

= 45%

El 45% del total de los socios se sienten satisfechos con el servicio prestado mientras que el 55% considera que no se ha cumplido el proceso afectando su nivel de satisfacción.

### **Socios satisfechos con la calidad de la atención al cliente**

$$\frac{\text{Total de socios satisfechos con la calidad atención al cliente}}{\text{Total Socios}} \times 100$$

$$\frac{211}{366} \times 100$$

$$= 58\%$$

El 58% de los socios cumplen con las expectativas con los servicios mientras que el 42% no cumplen con los parámetros de calidad tanto en el proceso como la atención dada por el empleado de la Cooperativa.

### **Socios que desean contratar los servicios financieros**

$$\frac{\text{Total de socios desean contratar nuevos servicios financieros}}{\text{Total Socios}} \times 100$$

$$\frac{155}{366} \times 100$$

$$= 42\%$$

El 42% están interesados en volver a contratar los servicios en la Cooperativa mientras que la diferencia contrataría este servicio en otra Institución financiera ya que no cumplió con sus expectativas.

### **Socios que recomiendan a la Cooperativa**

$$\frac{\text{Total de socios que recomiendan a la cooperativa}}{\text{Total Socios}} \times 100$$

$$\frac{122}{366} \times 100$$

$$= 33\%$$

El 33 % estarían dispuestos a recomendar a la Cooperativa mientras que el 67% no lo recomendaría por la experiencia que ha tenido en la negociación de los productos y servicios financieros.

### 11.1.3 Establecimiento de Estrategias

Objetivo	Estrategias	Actividad	Responsable	Recursos
<p>Socializar el proceso administrativo dirigido desde la oficina matriz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba.</p>	<p>Plan de capacitación donde se incluya a la totalidad del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar los puestos de trabajo y las funciones que deben cumplir.</li> <li>• Definir los temas a ser capacitados.</li> <li>• Contactar los proveedores de las capacitaciones y fijar un cronograma para su ejecución.</li> <li>• Entregar los certificados de asistencia y aprobación en la Cooperativa.</li> <li>• Realizar el archivo dentro de los expedientes del personal.</li> </ul>	<p>Jefe de Agencia Director de Talento humano</p>	<p>Dependerá de los centros de capacitación.</p>

Organizar los procesos Administrativos que tiene establecido la Cooperativa y socializar.	Entregar copias actualizadas de los manuales de la Cooperativa al personal.	Revisar los manuales de las actividades que desarrolla el personal.	Jefe de Agencia Departamento Administrativo	Manual de procedimientos
	Plan de evaluación al personal para identificar las deficiencias en el cumplimiento de las funciones.	Evaluar el proceso con las áreas administrativas y mejorarlas Presentar mediante informe a los empleados cuáles son sus deficiencias errores u omisiones de la Agencia Guano Elaborar el plan de operación de deficiencias y socializar	Jefe de Agencia Departamento Administrativo	Manual de procedimientos
Mejorarla satisfacción de los clientes y socios aplicando nuevos	Calificación del proceso de atención al cliente en el punto físico de su ejecución.	Medir la satisfacción mediante indicadores de gestión Presentar un informe a la administración de la Agencia para la toma de decisiones	Clientes externos Departamento de Marketing Departamento de Administración	Encuesta Buzón de quejas y sugerencias

mecanismos de atención al cliente que favorezcan los procesos internos.				
	Actualización de la página web de la Cooperativa permitiendo acceder a un servicio virtual.	Mejorar y agregar mayores opciones de acceso a los socios que permita facilitar la información y el manejo de atención al cliente adicionalmente una encuesta para poder medir el grado de satisfacción. Mediante el desarrollador Web permitir su fácil localización	Jefe de Agencia Departamento de Marketing	Desarrollador de páginas web. Base de datos.
	Capacitar en atención al cliente, relaciones humanas y solución de conflictos.	Según el cronograma de la Cooperativa realizar una capacitación al personal Una vez por semana dar una charla de motivación	Jefe de Agencia Empleados Departamento de Talento Humano	Centros de asesoría y capacitación Instituciones Gubernamentales
			Jefe de Agencia	



	<p>Aplicar indicadores de manera permanente para identificar el cumplimiento del proceso.</p>	<p>Diseñar los Indicadores de Gestión que se van aplicar y los parámetros para la medición</p> <p>Medir y evaluar constantemente mediante Indicadores de gestión</p> <p>Presentar un Informe sobre los resultados a la administración de la Agencia para la toma de decisiones.</p>	<p>Departamento Administrativo</p> <p>Jefes de cada área</p>	<p>Indicadores de Gestión</p> <p>Encuestas</p> <p>Buzón de quejas y sugerencias</p> <p>Informes de cada área</p>
--	---	---	--	--

**Elaborado por:** Jessica Orozco

## 11.2 Cuestionario



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CREDITO RIOBAMBA LTDA AGENCIA GUANO**

Muy estimado señor(a) por este medio estamos solicitando de su valiosa colaboración para el desarrollo de un trabajo investigativo.

**OBJETIVO.** – conocer el nivel de satisfacción del cliente

**INSTRUCCIONES.** - Marcar con una X

**1. Sexo:**

Femenino ( )

Masculino ( )

**2. Edad:**

18 – 28años ( )

29 – 39 años ( )

40– 50 años ( )

51 – 61 años ( )

62 –a más años ( )

**3. ¿Qué servicios usted utiliza frecuentemente en la Cooperativa?**

Ahorros ( )

Créditos ( )

Plazo fijo ( )

Transferencias ( )

Pagos varios ( )

Otros ( )

**4. ¿Cree usted que la Organización planifica pensando en sus necesidades?**

Si ( )

No ( )

**5. ¿Cómo calificaría el liderazgo en la organización al momento de solicitar la atención al cliente?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy malo ( )

**6. ¿Al momento de solicitar información la respuesta del empleado fue?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy malo ( )

**7. ¿El servicio prestado por la Cooperativa le pareció?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy malo ( )

**8. ¿Le gustaría que la Cooperativa cuente con otras líneas de Crédito u otro servicio?**

Banca electrónica ( )

Créditos inmediatos ( )

Pagos Varios ( )

Incremento de Tarjetas inteligentes ( )

Otros: ( )

**9. ¿Qué le impresionó más acerca del servicio?**

Calidad ( )

Tiempo de espera ( )

Agilidad de los trámites ( )

Atención al cliente ( )

Formas de pago ( )

**10. ¿Cómo calificaría a la Cooperativa y sus servicios?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy malo ( )

**11. ¿Volvería a solicitar el servicio o producto financiero?**

Si ( )

No ( )

**12. ¿Cree usted que los empleados de la Cooperativa están capacitados para brindar un servicio de calidad al cliente?**

Si ( )

No ( )

**13. ¿Recomendaría usted los servicios de la Cooperativa?**

Si ( )

No ( )

**14. ¿Cómo usted mejoraría el servicio de atención al cliente?**

Empleando redes sociales ( )

Reducción de requisitos ( )

Tiempo en los procesos ( )

Estrategias de servicio al cliente ( )

Otros ( )

**15. ¿Cuándo se ha presentado contratiempos la solución al servicio fue?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy malo ( )



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA DE INGENIERIA DE COMERCIAL**

**Encuesta dirigida a los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.  
Agencia Guano**

**Objetivo:**

Establecer si el tema planteado está acorde a las necesidades de la Cooperativa, se conocerá la existencia y operatividad del proceso administrativo y la atención al cliente.

**INSTRUCCIONES:**

**Marcar con una X**

- 1. ¿La Cooperativa de Ahorro y Crédito de Riobamba Ltda., es una Institución financiera que cuenta con un proceso administrativo debidamente definidos?**

Si                    ( )

No                    ( )

- 2. ¿Conoce usted si la planificación contempla acciones para mejorar la atención al cliente ¿**

Si                    ( )

No                    ( )

- 3. ¿La organización distribuye correctamente al personal de acuerdo a las necesidades del cliente?**

Si ( )

No ( )

**4. ¿Conoce de la existencia de un manual de procesos y procedimientos administrativos?**

Si ( )

No ( )

**5. ¿Se aplican acciones para evaluar el cumplimiento de los procesos internos de la Cooperativa Agencia Guano?**

Si ( )

No ( )

**6. ¿Se Establecen estrategias para alcanzar una adecuada atención al cliente?**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy Malo ( )

**7. ¿Se han establecido niveles de satisfacción que se espera alcanzar con los socios?**

Si ( )

No ( )

**8. ¿Cómo calificaría la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda.?**



Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy Malo ( )

**9. ¿Cuándo se ha presentado una queja o sugerencia ha sido resueltas de manera inmediata?**

Si ( )

No ( )

**10. ¿Relaciona usted la satisfacción con el cumplimiento de un proceso determinado?**

Si ( )

No ( )

**11. ¿Estarían dispuestos aplicar proceso de mejora continua a la atención al cliente?**

Si ( )

No ( )

**12. Las capacitaciones brindadas en la Cooperativa han sido**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy Malo ( )

**13. Como es su entorno en el trabajo al momento de atender a un cliente:**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy Malo ( )

**14. Cómo calificaría el respaldo de la Cooperativa Riobamba al momento de realizar su trabajo.**

Muy bueno ( )

Bueno ( )

Regular ( )

Malo ( )

Muy Malo ( )

### 11.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL
<p>¿Cómo determinar la incidencia del Proceso Administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano?</p>	<p>Determinar la incidencia del Proceso Administrativo en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano mediante la verificación de procesos Internos.</p>	<p><b>H<sub>1</sub></b> El Proceso Administrativo incide en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.</p> <p><b>H<sub>0</sub></b> El Proceso Administrativo no incide en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Guano.</p>
PROBLEMAS DERIVADOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cómo diagnosticar la situación actual del Proceso Administrativo en la atención al</li> </ul>	<p>Diagnosticar la situación actual del Proceso Administrativo en la atención al cliente de la</p>	

<p>cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltd. Agencia Guano?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo Identificar los indicadores de gestión enfocados al establecimiento del nivel de satisfacción de los socios respecto a su proceso Administrativo de la Cooperativa Riobamba Ltda. Agencia Guano?</li> <li>• ¿Cómo elaborar las estrategias enfocadas al proceso administrativos que permitan mejorar la atención al cliente?</li> </ul>	<p>Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltd. Agencia Guano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar indicadores de gestión enfocados al establecimiento del nivel de satisfacción de los socios respecto a su proceso Administrativo de la Cooperativa Riobamba Ltda. Agencia Guano</li> <li>• Elaborar estrategias enfocadas al proceso administrativo que permita mejorar la atención al cliente.</li> </ul>	
--	---	--

**VARIABLE INDEPENDIENTE: Proceso Administrativo**

<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>
<p>(López, 2020) afirma que es "el conjunto de etapas de planificación, organización, dirección y control cuya finalidad es conseguir los objetivos de la empresa de la manera más eficiente".</p>	<p>Planeación</p> <p>Organización</p> <p>Dirección</p> <p>Control</p>	<p>Nº de planes existentes.</p> <p>Nº de empleados situados en cada nivel jerárquico.</p> <p>Nº De acciones de liderazgo enfocadas a motivar el personal.</p> <p>Nº Actividades que han sido evaluados.</p>

**VARIABLE DEPENDIENTE: Atención al Cliente**

<b>CONCEPTO</b>	<b>CATEGORÍA</b>	<b>INDICADORES</b>
<p>(Gomez Serna , 2006) afirma que “el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos”.</p>	<p>Satisfacción</p> <p>Estrategias</p>	<p>Nº de Socios Satisfechos</p> <p>% Eficacia, cumplimiento.</p>