



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

**TÍTULO**

LA GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL  
CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO  
SAC - RIOBAMBA.

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

**Autora**

Aguagallo Aucancela, Marcia Susana

**Tutor**

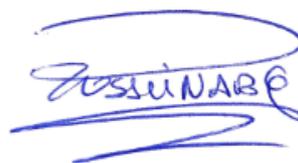
Ing. Rosalina Balanzátegui Mgs.

**Riobamba, Ecuador. 2022**

## INFORME DEL TUTOR

Yo, Ing. Rosalina Balanzátegui en mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de trabajo de investigación “LA GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC-RIOBAMBA”, elaborado por la Srta.: Marcia Susana Aguagallo Aucancela, informo que 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 evaluado por el Tribunal designado por la comisión.

Riobamba, 02 de Febrero 2022



---

Mgs. Rosalina Balanzátegui

## **DERECHOS DE AUTOR**

Yo, **MARCIA SUSANA AGUAGALLO AUCANCELA** con C.I. **060548520-0**, por medio del presente documento certifico que soy la responsable de las doctrinas, métodos, propuestas expuestas en el trabajo de investigación y, los derechos de autor pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Marcia Susana Aguagallo Aucancela  
**C.I. 060548520-0**

## DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

**Facultad:** Ciencias Políticas y Administrativas

**Carrera:** Carrera de Ingeniería Comercial

### DATOS INFORMATIVOS DOCENTE TUTOR Y MIEMBROS DEL TRIBUNAL

**Tutor:** Balanzátegui García Rosalina Ivonne **Cédula:** 060203000-9

**Miembro tribunal:** Romero Flores Martha Lucía **Cédula:** 0301022505

**Miembro tribunal:** Chiriboga Zamora Patricia Alexandra **Cédula:** 060409229-6

### DATOS INFORMATIVOS DEL ESTUDIANTE

**Apellidos:** Aguagallo Aucancela

**Nombres:** Marcia Susana

**C.I / Pasaporte:** 060548520-0

**Título del Proyecto de Investigación:** “LA GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC - RIOBAMBA.”

**Dominio Científico:** Administración

**Línea de Investigación:** Ciencias sociales y del comportamiento

### CONFORMIDAD PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN

Aspectos	Conformidad Si/No	Observaciones
Titulo	Si	
Resumen	Si	
Introducción	Si	
Objetivos: general y específicos	Si	
Estado del arte relacionado a la temática de investigación	Si	
Metodología	Si	
Resultados y discusión	Si	
Conclusiones y recomendaciones	Si	
Referencias bibliográficas	Si	
Apéndice y anexos	Si	

Fundamentado en las observaciones realizadas y el contenido presentado, SI (x) / NO ( ) es favorable el dictamen del Proyecto escrito de Investigación, obteniendo una calificación de: 9,43 sobre 10 puntos.

Mgs. Rosalina Ivonne Balanzátegui García  
**TUTOR**

Mgs. Martha Lucía Romero Flores  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

Mgs. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

# CERTIFICACIÓN

Que, la estudiante **Marcia Susana Aguagallo Aucancela** con CC: **0605485200**, estudiante de la carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL**, facultad **DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado **“LA GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC-RIOBAMBA.”**, que corresponde al dominio científico **ADMINISTRACIÓN**, sub área del conocimiento **ADMINISTRACIÓN** y alineado a la línea de investigación **CIENCIAS SOCIALES Y DEL COMPORTAMIENTO**, cumple con el **9%**, reportado en el sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 22 de febrero de 2022



Firmado digitalmente por:  
**ROSALINA IVONNE  
BALANZATEGUI  
GARCIA**

---

Mgs. Rosalina Ivonne Balanzátegui G.  
**TUTOR**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación es dedicado al honor y sacrificio de mis padres Manuel y Teresa, por el amor recibido, la dedicación, la comprensión, los consejos, que fueron forjando día tras día para formar una persona de valores y principios. Siendo mi aliento e inspiración para continuar alcanzando mis sueños a pesar de las adversidades que la vida nos ofrece. Gracias por ser los primordiales promotores de mis sueños. Gracias por confiar en mí todos los días.

*Marcia Susana Aguagallo Aucancela*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme brindar salud y el conocimiento necesario para poder cumplir unos de mis sueños más anhelados.

A mis padres, familia y a mi tío Rubén por estar siempre en los momentos más difíciles, apoyándonos siempre de forma moral y económicamente para que yo no deje mis sueños a un lado sino en continuar y avanzar en mi formación personal y profesional.

A la Universidad Nacional de Chimborazo, especialmente a la Carrera de Ingeniería Comercial, a los docentes que fueron parte de mi preparación académica inculcándonos sabiduría, conocimientos, experiencia, valores, lecciones de vida como consejos.

***Marcia Susana Aguagallo Aucancela***

# ÍNDICE GENERAL

INFORME DEL TUTOR	
DERECHOS DE AUTOR	
DICTAMEN DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO ESCRITO DE INVESTIGACIÓN	
CERTIFICACIÓN	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN .....	15
CAPÍTULO I.....	16
PROBLEMATIZACIÓN .....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.1.1. Formulación del problema.....	16
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. General .....	17
1.3.2. Específicos .....	17
CAPÍTULO II .....	18
2. ESTADO DEL ARTE .....	18
2.1. ANTECEDENTES.....	18
2.2. FUNDAMENTO TEÓRICO.....	20
UNIDAD I COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO SAC – RIOBAMBA .....	20
2.2.1. RESEÑA HISTÓRICA .....	20
2.2.1.1. MISIÓN.....	21
2.2.1.2. VISIÓN .....	21
2.2.1.3. VALORES Y PRINCIPIOS COOPERATIVOS.....	21
2.2.1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA .....	22
2.2.1.5. BASE LEGAL.....	23
2.2.1.6. PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	23
2.2.1.7. Organigrama estructural .....	28
UNIDAD II GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS.....	29
2.3.1. Definición.....	29
2.3.2. Importancia de la gestión por procesos administrativos.....	29

2.3.3. Ventajas de la gestión por procesos en el enfoque administrativo: .....	30
2.3.4. De tal forma ayuda a la renovación de los procesos en: .....	30
2.3.5. Función de la gestión administrativa .....	30
2.3.5.1. Planificación: .....	31
2.3.5.2. Organización: .....	31
2.3.5.3. Dirección: .....	31
2.3.5.4. Control: .....	31
UNIDAD III ATENCIÓN AL CLIENTE .....	32
2.4. Atención al cliente .....	32
2.4.1. Importancia atención al cliente .....	32
2.4.2. Beneficio de la atención al cliente .....	33
2.4.3. Herramientas para la atención al cliente .....	33
2.4.4. Claves para mejorar la atención al cliente .....	33
2.4.5. Estrategias para captar y mantener a los clientes .....	33
2.4.5.1. Valor agregado .....	34
2.4.5.2. Compromiso por parte de la dirección administrativa .....	34
2.4.5.3. Recursos adecuados .....	34
2.4.5.4. Capacitación .....	34
CAPÍTULO III .....	35
3. METODOLOGÍA .....	35
3.1. Método .....	35
3.1.1. Hipotético - Deductivo .....	35
3.2. Tipo de investigación .....	35
3.2.1. Descriptiva .....	35
3.3. Diseño .....	36
3.3.1. Investigación de campo .....	36
3.4. Hipótesis .....	36
3.5. Población y muestra .....	36
3.5.1. Población .....	36
3.5.2. Muestra .....	37
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	38
3.6.1. Técnicas .....	38
3.6.2. Instrumentos .....	38
3.7. Técnicas de procesamiento de la información .....	38
CAPÍTULO IV .....	39
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	39

4.1. Ficha de encuesta.....	39
4.2. Resultado de las encuestas .....	40
4.3. Ficha de la entrevista.....	55
4.4. Resultado de la entrevista.....	56
CAPÍTULO V .....	58
5. Discusión de Resultados.....	58
5.1. Indicadores .....	59
5.1.1. Indicadores de Gestión por procesos administrativos .....	59
5.1.2. Indicadores de atención al cliente.....	62
5.2. Diagnóstico Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – RIOBAMBA.....	65
5.2.1. Comprobación de la Hipótesis.....	65
5.2.1.1. Planteamiento de la Hipótesis .....	65
5.2.1.3. Cálculo del Chi-Cuadrado .....	66
6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	72
CONCLUSIONES .....	72
RECOMENDACIONES .....	73
PROPUESTA .....	74
INTRODUCCIÓN .....	74
OBJETIVO DEL MANUAL.....	74
OBJETIVO GENERAL .....	74
OBJETIVOS ESPECÍFICO .....	74
NORMATIVA LEGAL .....	75
DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS .....	75
ALCANCE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	76
NORMAS GENERALES.....	77
FICHA DE SUBPROCESOS.....	77
BIBLIOGRAFÍA.....	79
Cronograma.....	83
Matriz de Operacionalización de las variables de estudio.....	84
ANEXOS.....	84

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Productos y Servicios .....	23
<b>Tabla 2.</b> Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – Riobamba.....	37
<b>Tabla 3.</b> Encuestas dirigidas a los socios de la COAC SAC-Riobamba .....	39
<b>Tabla 4.</b> Calidad de servicio .....	40
<b>Tabla 5.</b> Servicio brindado .....	41
<b>Tabla 6.</b> Planes de Ahorros.....	43
<b>Tabla 7.</b> Instalaciones y equipos modernos .....	44
<b>Tabla 8.</b> Resolver Inquietudes .....	46
<b>Tabla 9.</b> Seguridad del servicio en la COAC SAC-Riobamba.....	47
<b>Tabla 10.</b> Quejas y Reclamos .....	49
<b>Tabla 11.</b> Crédito .....	50
<b>Tabla 12.</b> Respuestas brindadas por parte de los colaboradores al cliente .....	52
<b>Tabla 13.</b> Información plasmada en los folletos de la cooperativa .....	53
<b>Tabla 14.</b> Entrevista a los colaboradores del COAC SAC-RIOBAMBA .....	55
<b>Tabla 15.</b> Indicadores de Planeación .....	59
<b>Tabla 16.</b> Indicadores de Organización .....	60
<b>Tabla 17.</b> Indicadores de Control .....	61
<b>Tabla 18.</b> Indicadores de Satisfacción del cliente.....	62
<b>Tabla 19.</b> Indicadores de Calidad .....	63
<b>Tabla 20.</b> Indicadores de Fiabilidad .....	64
<b>Tabla 21.</b> Tabla cruzada Administración y Calidad .....	66
<b>Tabla 22.</b> Chi-cuadrado .....	67
<b>Tabla 23.</b> Tabla Cruzada Procesos Administrativos y Servicios.....	69
<b>Tabla 24.</b> Comprobación del Chi-Cuadrado.....	69
<b>Tabla 25.</b> Tabla cruzada instalaciones físicas y atención de quejas .....	70
<b>Tabla 26.</b> Prueba de Chi-Cuadrado .....	71

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1</b> Ubicación de la CAOAC “SAC-Riobamba” .....	22
<b>Ilustración 2.</b> Distribución Chi-cuadrado $X^2$ .....	68
<b>Ilustración 3.</b> Distribución Chi-cuadrado.....	68
<b>Ilustración 4.</b> Distribución del Chi-Cuadrado.....	70
<b>Ilustración 5.</b> Distribución del Chi-Cuadrado.....	71

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación con el tema “La gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba”, tiene como finalidad el análisis del nivel de satisfacción en la atención al cliente referente al servicio que presta la institución financiera conjuntamente con la gestión por procesos administrativos que utiliza la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, para su desarrollo se pretende un estudio y la conceptualización de las variables como son “gestión por procesos administrativos” y “atención al cliente”, para poder medir el nivel de satisfacción del cliente con el servicio de que ofrece la Cooperativa se utilizó técnicas de estudio como la encuesta.

Para el correcto análisis y procesamiento de datos se utilizó software estadístico IBM SPSS Statistics 21, presentando la información a través de gráficos y tablas estadísticas, así también se utilizó la prueba estadística Chi – Cuadrado para la comprobación de la hipótesis, mediante de esta técnica de estudio se puede realizar una propuesta de un manual de gestión por procesos administrativos que permita mejorar el entorno laboral de la Cooperativa así poder incrementar el nivel de satisfacción de los socios/clientes, de esta manera la institución financiera sea competitiva en un mercado amplio en el desarrollo y crecimiento de un servicio eficiente alcanzando así sus propósitos a corto, mediano y largo plazo.

### ***Palabras Claves***

*Gestión por procesos administrativos, atención al cliente, Cooperativa SAC-Riobamba, nivel de satisfacción, servicio.*

## ABSTRACT

The purpose of this research with the theme "Management by administrative processes and customer service in the Credit and Saving Cooperative SAC-Riobamba" is to analyze the level of satisfaction in customer service regarding the service provided by the Cooperative, likewise it aims the management by administrative processes used by the Credit and Saving Cooperative SAC-Riobamba, for its development a study and conceptualization of the variables such as "management by administrative processes" and "customer service" are intended, to be able to measure the level of customer satisfaction with the service offered by the Cooperative study techniques such as the survey were used.

For the correct analysis and processing of data, statistical software IBM SPSS Statistics 21 was used, presenting the information through graphs and statistical tables, as well as the Chi-Square statistical test for the verification of the hypothesis was applied; through this technique of study, it is possible to make a proposal of a management manual by administrative processes that allows improving the working environment of the Cooperative, thus being able to increase the level of satisfaction of the partners/clients and in this way the financial institution was competitive in a broad market in the development and growth of an efficient service, achieving in this way its purposes in the short, medium and long term.

**Keywords:** Management by administrative processes, customer service, Cooperative SAC-Riobamba, level of satisfaction, service.



firmado electrónicamente por:  
GABRIELA MARIA DE  
LA CRUZ FERNANDEZ

Reviewed by:  
Gabriela de la Cruz F. Msc  
**ENGLISH PROFESSOR**  
C.C. 0603467929

## INTRODUCCIÓN

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son un eje primordial en el crecimiento de micro y macro empresas, así como brindar el servicio financiero en la cartera de Ahorros y Créditos reconocida legalmente en el sistema financiero ecuatoriano de tal manera se han ganado un espacio en un mercado amplio y competitivo para poder ofrecer un servicio financiero importante para la sociedad por lo que se fundamenta en la gestión por procesos administrativos y la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC, en la ciudad de Riobamba, con la intención de generar valor agregado que fortalezca la relación con el cliente de tal forma brindar un servicio de manera efectiva.

Actualmente la gestión por procesos administrativos es un factor esencial que debe estar presente en la institución financiera, siendo elemental para evaluar el desempeño de los colaboradores; estas variables deben ser acatadas dentro de la institución financiera; para obtener el diagnóstico, se utilizara encuestas que serán dirigidas al personal administrativo. A partir de datos recopilados, se pueden determinar las potencialidades de la institución financiera, con la intención de mejorar la gestión por procesos en la Administración a través de un manual de gestión por procesos.

Según, Sánchez. (2017), menciona sobre la satisfacción al cliente que se debe centrar en la actitud que tiene el personal de la entidad con los cliente, con un compromiso hacia la visión que la entidad quiere dar a este concepto, al cliente con el fin de cautivarlo. Por tanto, la calidad del servicio al cliente y la formación del personal son esencial para el logro de la fidelidad y satisfacción de los usuarios, el personal juega un papel primordial para el proceso de satisfacción.

Por otra parte, Kotler. (2006), menciona que maximizar el valor para el cliente es esencial para tener una relación a largo plazo con el cliente; es decir afianzar el compromiso del servicio que otorga la empresa, haciéndole sentir parte primordial.

Hoy en día para la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, tener una buena relación con sus clientes es vital para una mejora continua en sus procesos administrativos, ya que el cliente de esta forma tiene mayor seguridad, tranquilidad y satisfacción al momento de realizar sus transacciones financieras dentro de la Cooperativa.

# **CAPÍTULO I**

## **PROBLEMATIZACIÓN**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC en la agencia Riobamba no es competitiva, debido a la falta de innovación constante, de tal manera impide la satisfacción del cliente cuyos problemas técnicos como los procesos administrativos y operativos, son otros factores que influyen en la insatisfacción a los socios, ha esto se añade el tiempo y espacio inadecuado para la atención brindada por parte de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – Riobamba, hace que los clientes insatisfechos divulguen en su entorno la mala experiencia recibida por la institución financiera, creando así una imagen negativa a nivel local.

Conforme a la carencia de comunicación que existe en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba, por parte del personal que labora en la misma, genera daños en el clima organizacional esto conlleva ha no desenvolver de mejor manera en las metas planteadas en el período planificado.

La gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba, debe ser esencial para la percepción del cliente, mediante la cual el resultado sea un punto de apoyo para que la Cooperativa pueda tomar las mejores decisiones y elegir estrategias en la gestión administrativa para una mejora continua en la cartera de servicio que ofrece a sus clientes en las líneas de créditos y cuentas de ahorro.

#### **1.1.1. Formulación del problema**

¿Cuál es la percepción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba acerca de la atención al cliente con respecto a su cartera de servicios financieros?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba al encontrar fallos en la gestión de procesos administrativas en áreas estratégicas desea mejorar sus procedimientos administrativos para así contar con colaboradores internos eficientes en el desempeño laboral en la cooperativa, buscando así brindar un servicio de calidad ofreciendo a clientes/socios e inversionistas, ampliando con ello una mayor cobertura en el mercado local. La presente investigación ayudara a mejorar los puntos débiles en las áreas administrativas como una de ella en el área más importante para la cooperativa la atención al cliente para fortalecer o actualizar los procesos administrativos correspondientes en la cual se implementará estrategias que irán de la mano con la tecnología a través de plataformas digitales que ayuden a la mejora de sus procesos administrativos con la propuesta de un manual en la cual permitirá obtener mayor rentabilidad para ganar más socios dentro de la cartera de Ahorros y Créditos de la Cooperativa.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **1.3.1. General**

- Determinar cómo incide la gestión por procesos administrativos en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – Riobamba.

### **1.3.2. Específicos**

- Diagnosticar las necesidades de los clientes que permita medir el grado de satisfacción.
- Identificar la gestión administrativa que se utiliza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – Riobamba.
- Proponer un manual de gestión por procesos administrativos para mejorar el entorno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – Riobamba.

## **CAPÍTULO II**

### **2. ESTADO DEL ARTE**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

Para realizar el presente proyecto de investigación “La gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC - Riobamba”, se tomó en cuenta ciertos trabajos de proyectos de investigación que tienen cierta similitud.

Según Loja, D. (2019). En el trabajo de investigación desarrollado en la Universidad Nacional de Chimborazo con el tema “La gestión por procesos administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Cumandá provincia de Chimborazo y la atención al cliente período 2017”.

En la investigación desarrollada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Cumandá, tiene como objetivo contribuir de forma positiva al mejoramiento de las normas y políticas de los servicios en la gestión administrativa en la prestación de servicios que otorgan en la entidad financiera para ello se utilizara primordialmente la técnica de encuestas dirigidas a los socios de la cooperativa, de esta forma se podrá incrementar la satisfacción de los socios en la cooperativa y captar nuevos clientes.

A su vez, Torres, M. (2014). En su trabajo de investigación titulada “La gestión por procesos administrativos y su incidencia en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., sucursal Píllaro”.

La investigación tiene como objetivo proponer un rediseño de la gestión por procesos administrativos para la optimización de la gestión administrativa en la Cooperativa, el modelo a implementarse ayudara a que pueda proporcionar en el marco de referencia para la mejora continua como punto esencial de incrementar la probabilidad de desarrollar la satisfacción del cliente y de las partes interesadas, involucrando a los

clientes internos en la cual es un refuerzo para la confianza de la organización como a los usuarios, el modelo a emplearse ayuda a crear una buena cultura organizacional así ayudando al rendimiento de sus colaboradores y siendo competencia a nivel local.

Según, Cárdenas & López (2015). En su proyecto de investigación denominada: “Estudio de la gestión de procesos administrativos que se emplean en el sindicato único de trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro (SUTUEM), y su incidencia en el nivel de satisfacción al cliente”.

La investigación tiene como objetivo primordial ejecutar un estudio de las variables a través de metodologías de investigación que permita obtener información de las causas y efectos que determinen la situación en el sindicato, por ello los autores proponen un diseño e implementación de un sitio/aplicación web esto para la guía administrativa para los colaboradores de la institución, con la finalidad de que su proceso en el sistema administrativo sean más eficientes, reduciendo así la insatisfacción y garantizando las necesidades de sus socios de manera efectiva y eficiente en los requerimientos de los socios, ya que la tecnología es importante para una adecuada gestión de procesos administrativos, así ofreciendo los mejores servicios por parte de la institución.

Según, Centeno, M; González, S; & Rugama, M. (2020). En su trabajo de investigación titulada “Gestión del proceso administrativo y atención al cliente de la Cooperativa de mujeres Blanca Aráuz municipio de La Concordia departamento de Jinotega año 2019”.

El trabajo de investigación tiene como finalidad analizar y evaluar el desempeño actual del proceso administrativo en la toma de medidas para la mejora de la organización, por ello los autores proponen estrategias que ayuden a la toma de decisiones y con ello superar adversidades que enfrenta la empresa así con las estrategias propuestas en la gestión de procesos administrativos ayudará en el crecimiento de la organización, como también la prestación de servicio y atención al cliente de la cooperativa sea más eficaz y eficiente con ello se obtenga los beneficios necesarios para las socias.

De acuerdo con las investigaciones citadas en este apartado, se puede evidenciar la relación que existe con la temática en estudio siendo esta la gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, en la cual se describe lo importante que es tener en cuenta un manual presente de normas y políticas que se debe acatar en la entidad financiera así también ayuda al desempeño laboral, mejorando la prestación de servicios a los clientes/socios para el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa en el mercado local y a nivel nacional.

## **2.2. FUNDAMENTO TEÓRICO**

### **UNIDAD I COOPERATIVA DE AHORRO CRÉDITO SAC – RIOBAMBA**

#### **2.2.1. RESEÑA HISTÓRICA**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC con 37 años de vida institucional es una entidad financiera que nace en la comunidad indígena de Palugsha en el año 1982, gracias a un grupo de líderes indígenas que visualizaron la necesidad de contar en la zona centro del Ecuador con una institución financiera que con su respaldo humano se convirtiera en un ente promotor del desarrollo económico y social de las comunidades indígenas, gracias a su perseverancia y a los obstáculos superados han cumplido con su propósito de establecerse con alrededor de 50 sucursales a nivel nacional brindando servicios de Ahorro y Crédito con los mejores indicadores financieros.

La cooperativa indígena tiene presente la filosofía ancestral, no ser mentiroso, no ser ocioso, no ser ladrón; dicha ideología ha servido que los pueblos indígenas para dar a conocer la cosmovisión el mismo que está reconocido en la constitución política del Ecuador, actualmente es una de las cooperativas indígenas con mayor cobertura a nivel nacional con los proyectos de expansión a nivel internacional esto debido a la confianza de los asociados, de esta manera demuestran que los indígenas son capaces de lograr y llegar a un objetivo; administrando responsablemente los recursos de los socios buscando permanentemente el desarrollo integral, equitativo de su talento humano y el modelo administrativo eficiente. Cabe destacar que anteriormente la etnia indígena del Ecuador no tenía representatividad política, social, mucho menos financiera es por ello que la Cooperativa SAC es gestora de un impacto social positivo en la provincia de Chimborazo y el resto del país ya que por medio de esta se puede desarrollar un recurso humano de indígenas profesionales de a carta cabal ya que actualmente la mayoría

de los empleados son profesionales indígenas egresados de las mejores universidades de la región mejorando así su calidad de vida y su estabilidad económica.

Una parte esencial de la Cooperativa SAC durante los 32 años han sido los valores institucionales que los socios lo perciben y los afirman; posee infraestructura moderna para brindar un buen servicio a todos los clientes, con 60 000 mil socios a nivel nacional demuestran la capacidad administrativa y de negocios financieros además la experiencia de 32 años permite asesorar a los clientes en proyectos de gran inversión económica con seguridad y solvencia comprobada. La Cooperativa SAC desde el año 2000 tiene un crecimiento anual del 50 % demostrando así que es una empresa creciente en capital, calidad y servicio por todo ello es una entidad financiera de solidez, tecnología, innovación de productos, de esta manera la Cooperativa seguirá contribuyendo en el desarrollo del país.

El objetivo principal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC agencia Riobamba es de satisfacer la demanda de microcréditos de esta forma ayudar a los emprendedores en diferentes negocios así también a agricultores y ganaderos de la provincia para progresar en la economía local.

#### **2.2.1.1. MISIÓN**

Proporcionar productos y servicios financieros innovadores con el propósito de mejorar de mejorar la calidad de vida de nuestros socios.

#### **2.2.1.2. VISIÓN**

Ser reconocidos como principal Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena en el Ecuador con valores y principios cristianos.

#### **2.2.1.3. VALORES Y PRINCIPIOS COOPERATIVOS**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba tiene en cuenta los principios universales del cooperativismo y las prácticas de un buen gobierno cooperativo que se tiene en cuenta dentro del Reglamento Interno así como también en el ejercicio de sus actividades que se constataran en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero; de esta manera garantiza las actividades dentro de la institución financiera.

- Honestidad
- Membresía abierta y voluntaria
- Control democrático
- Autonomía e independencia
- Compromiso con la comunidad
- Equidad
- Cortesía
- Eficiencia

#### 2.2.1.4. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC agencia Riobamba está ubicada en la provincia de Chimborazo, ciudad de Riobamba, en las calles José Orozco y Juan Montalvo esquina.

**Ilustración 1** Ubicación de la CAOAC “SAC-Riobamba”



**Fuente:** (Google Maps, 2021)

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### 2.2.1.5. BASE LEGAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba cumple sus actividades financieras y de responsabilidad social con sus socios, previamente con autorización para el funcionamiento como entidad financiera.

El presente trabajo de investigación tiene fundamentación legal:

- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y su ente regulador.
- Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Reglamento de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero
- Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria
- Recopilación de la normativa de la Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero Popular y Solidario.

### 2.2.1.6. PRODUCTOS Y SERVICIOS

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, durante varios años en el mercado ha establecido diferentes productos y servicios para de esta manera satisfacer las necesidades de los socios.

**Tabla 1.** Productos y Servicios

<b>Productos y Servicios</b>		
<b>Tipo</b>	<b>Clasificación</b>	<b>Descripción</b>
<b>Productos de Ahorro</b>	Ahorro a la vista	Es una cuenta en la cual permite realizar retiros, depósitos o cancelaciones a cualquier momento, al poseer saldo disponible en la cuenta este generan intereses. Así también se obtiene beneficios como acceso a créditos, tarjeta débito, cero costo de mantenimiento, adecuadas tasas de interés y premios en la apertura de cuenta.

	<p>Ahorro Programado</p> <p>Con esta cuenta programada cada mes se tratara de ahorrar dependiendo del valor que se elige a depositar en esta cuenta, de esta forma ayuda a incentivar y seguir ahorrando, según el tiempo de ahorro que elija el socio de esta manera el socio obtiene una tasa preferencial y la oportunidad de crédito al instante.</p>
	<p>Ahorro Juvenil</p> <p>Ayuda a fortalecer la cultura de ahorro a los jóvenes y a manejar su dinero, de esta manera puedan cumplir sus sueños a corto y largo plazo; con apertura de la cuenta a amonores de 18 años y formar parte de la institución financiera.</p>
	<p>Ahorro Infantil</p> <p>Es una cuenta que tiene un plan de ahorro, en la cual enseñara a los hijos de los socios a ahorrar de manera divertida, la cooperativa incentiva con sorpresas y premios por incrementar sus ahorros.</p>
	<p>Depósito a plazo fijo</p> <p>En esta cuenta se tiene un plan de ahorros con el mejor interés del mercado y además tener la seguridad en los depósitos. La Cooperativa ofrece seguridad, oportunidad de crédito al instante, tasas de interés: mensuales, trimestrales o al término de inversión.</p>
<p><b>Productos de Crédito</b></p>	<p>Crédito Ágil</p> <p>Esta cuenta permite cubrir cualquier situación inesperada siendo una cuenta rápida y sin complicaciones. Tiene beneficios como entrega inmediata, sin base o encaje, tasa de interés preferencial,</p>

	asesoramiento personalizado, plazo de 12 meses y sin garante.
Crédito Preferencial	En este tipo de crédito es concedido a los mejores socios a los cuales se le ofrece beneficio en interés como es la entrega inmediata sin base o encaje con tasas preferenciales.
Crédito Empresarial	Permite en una solución versátil que financia las necesidades de trabajo, en la cual se ajusta a diferentes emprendimientos en el sector de la economía local, la cooperativa ayuda con un crédito de \$ 60.000 con entrega inmediata y asesoramiento personalizado con un plazo de 48 meses.
Crédito Consumo	Está destinado a satisfacer necesidades personales bajo la relación de dependencia, orientado a adquisiciones de los bienes y servicios o así también como gastos que deberían estar relacionado con las actividades productivas con un crédito de \$ 20.000 con asesoramiento personalizado y con un plazo de 36 meses con una base mínima.
Crédito Inversión	En esta cuenta permite a financiar proyectos mediante un apoyo de inversión para cubrir hasta el 90% del proyecto con entrega inmediata sin base y con pagos mensuales con asesoramiento personalizado.
Crédito Amigo Agricultor	Este es un crédito que está destinado ayudar con el financiamiento de capital del trabajo

		o activo fijo hacia el sector agrícola-pecuario, con un crédito de \$ 30.000 hasta 48 meses plazo con fecha de pago mensual, trimestral al vencimiento.
	Auto SAC	Son créditos para poder adquirir vehículos ya sea nuevos y usados, para uso personal o para su trabajo como maquinaria pesada, bus, camiones, volquetas; con crédito hasta \$ 102.000 dólares con un plazo de 60 meses con entrega inmediata y asesoramiento personalizado con el tipo de pago mensual.
<b>Otros Servicios</b>	Tarjeta de Dedito	Ayuda a retirar dinero las 24 horas del día los 365 días del año en todos los cajeros de las agencias a nivel nacional, con ello también se puede realizar pagos de servicios básicos así como también como transferencias a otras entidades bancarias como a entidades similares.
	Remesas Internacionales	Con las alianzas internacionales se puede cobrar las transferencias electrónicas internacionales realizadas en un tiempo mínimo.
	Cobros y Pagos de Servicios	Realiza cobros y pagos de sus obligaciones y servicios de entidades públicas como privadas a través de las oficinas de la Cooperativa.
	Transferencias Interbancarias	Ayuda a transferir dinero de forma segura y rápida, los fondos entre cuentas de la Cooperativa SAC o entidades financieras a nivel nacional.

---

Educación Financiera

Ayuda en las capacitaciones financieras a sus socios, con un enfoque de principios y valores corporativos que ayude al manejo eficiente de la economía económica familiar y financiera.

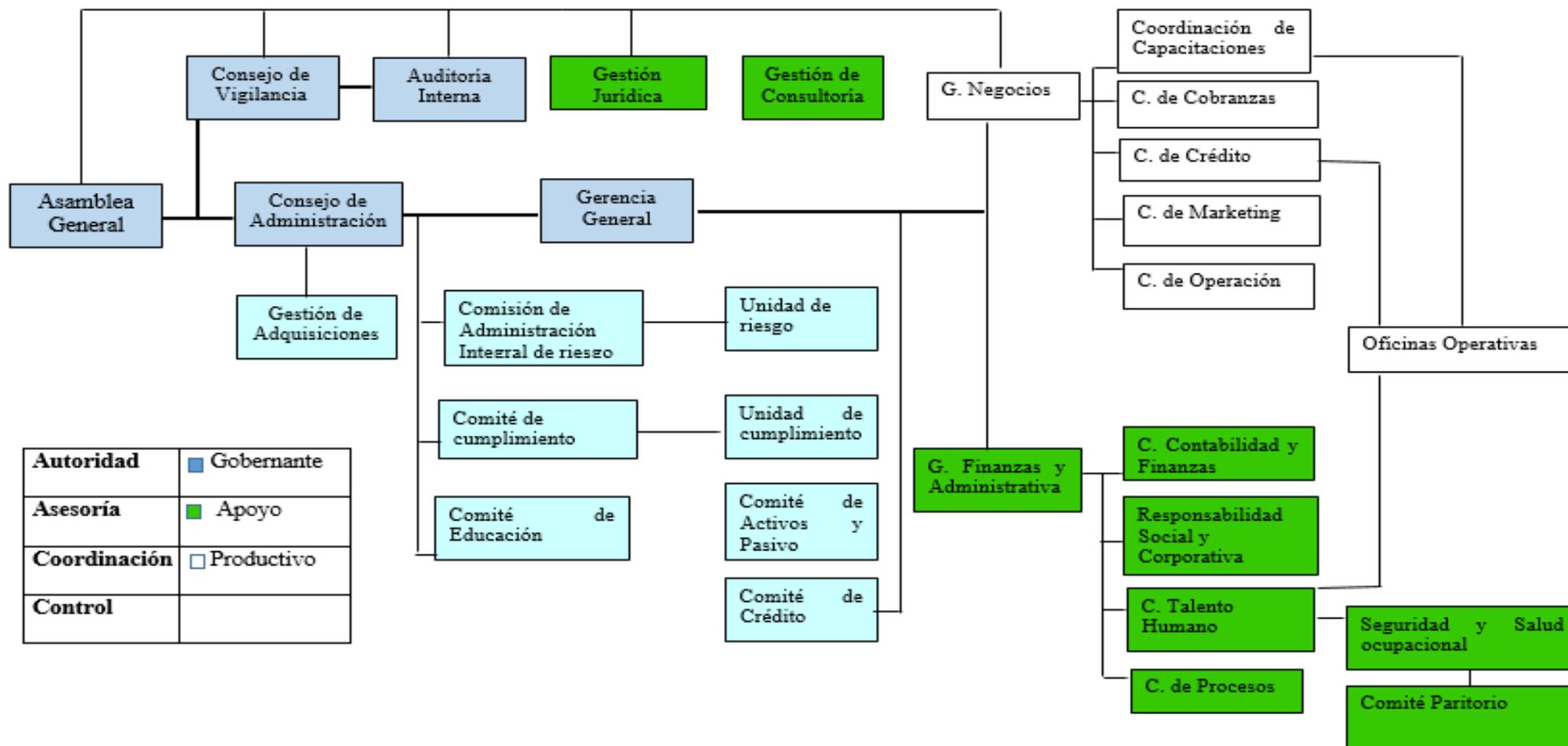
---

**Fuente:** (COAC “SAC-Riobamba”, 2021)

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### 2.2.1.7. Organigrama estructural

**Gráfico 1** Organigrama de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-RIOBAMBA



**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, 2021

**Elaborado por:** Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, 2021

## **UNIDAD II GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

### **2.3.1. Definición**

Van Eemeren & Houtlosser (2015):

La gestión por procesos administrativos en las instituciones va logrando cada vez más fuerza en término de calidad, gracias a la optimización de recursos, no solo materiales sino también humanos y económicos. De tal manera el cumplimiento de mejora de la gestión administrativa en el cargo sea productivo; o de servicio daría como resultado ser clave en la competitividad, en influencia y en la tarea empresarial que relaciona consistentemente; visión, objetivos, planes de acción e indicadores en los procesos administrativos sea clave de la organización, alineados a todos los sistemas y funciones que conduzcan hacia un fin común en beneficio colectivo.

ISOTools (2017):

Un método de gestión por procesos en la que intervienen auditorías de gestión, donde se realiza una estructura de investigación con el objetivo de poder calcular dicho nivel de eficiencia y eficacia con el que se dispone los recursos, de esta manera alcanzar los objetivos establecidos.

Según Maldonado, J. (2018):

La Gestión por procesos administrativos se basa en la disciplina y métodos que tiene como objetivo mejorar el rendimiento de sus empleados ya sea valorados en eficiencia y eficacia; mediante la gestión de los procesos administrativos se puede bosquejar, organizar, constituir, evidenciar y perfeccionar de forma continua y efectiva. Por ello se puede mencionar que sería un proceso de optimización de métodos o técnicas.

### **2.3.2. Importancia de la gestión por procesos administrativos**

La gestión por procesos administrativos dentro de una organización es importante ya que esta sirve como base para la ejecución y potenciación de las tareas/procesos cumpliendo así con los objetivos empresariales propuestos, contribuyendo así en la supervivencia y crecimiento de la entidad, para alcanzar índices de calidad, productividad y excelencia. (Pires, 2021).

La gestión por procesos administrativos es esencial dentro de las organizaciones ya que se debe seguir un proceso en la cual lleguen a resultados donde muestren factibilidad de las actividades que se ha ejecutado en los procesos administrativos, alcanzando así la eficiencia. En las empresas tienen una categórica gestión funcional, que trabaja en el mejoramiento de sus procesos administrativos teniendo en cuenta la importancia de la jerarquía de las actividades y funciones de cada área donde sean requeridas. Al tener una idea clara del problema de los procesos administrativos en el área requerido se debe reestructurarlo, donde el resultado del administrativo debe ser factible. (Pérez, 2016).

### **2.3.3. Ventajas de la gestión por procesos en el enfoque administrativo:**

- Orientación conforme al cliente.
- Actividades con Eficiencia y Eficacia.
- Las actividades de la empresa deben ser mejoradas en su estructura.
- Control y seguimiento, con excelentes resultados.
- Objetivos planteados para mejorar la planificación.

### **2.3.4. De tal forma ayuda a la renovación de los procesos en:**

- Riesgos Operacionales
- Calidad en el servicio al cliente
- Eficiencia en las actividades administrativas de la empresa

Es importante identificar a los responsables que son encargados de cada área, en donde se ejecutará los procesos y éste deberá ser responsable que esté en marcha así como también del resultado, en este proceso platearía una metodología de implementación en la gestión del proceso que se enfocaría en el resultado final y que ayuden a monitorear, estabilizar y optimizar el proceso, perfeccionándolo bajo la calidad que permita a la empresa que se ubique en una de las mejores categorías dentro de la competencia. (Plasencia, 2017).

### **2.3.5. Función de la gestión administrativa**

Según, González. (2015), menciona que dentro de la gestión administrativa se contempla las cuatro funciones principales:

#### **2.3.5.1. Planificación:**

- Necesariamente para la guía y el desarrollo de manera exitosa ya sea en:
- Proyectar metas
- Definir objetivos
- Investigación interna a través de las fuerzas de Porter “FODA”

#### **2.3.5.2. Organización:**

Ayuda a la distribución de trabajo de manera estructurada estos en recursos humanos y económicos de tal manera alcanzar los objetivos propuestos por la empresa. Existe una jerarquización de puestos de trabajo y selección del personal adecuado. (González, 2015).

#### **2.3.5.3. Dirección:**

Se trata de ejecutar estrategias planificadas que deben estar orientadas hacia los objetivos de liderazgo, la motivación, y un punto esencial la comunicación; se trata de motivar al personal para así alcanzar las metas comunes encaminadas al éxito de las partes. (González, 2015).

#### **2.3.5.4. Control:**

Es un proceso administrativo que permite a la empresa el mejoramiento continuo ayudando a ratificar sobre posibles errores, por ello es necesario la verificación de las actividades diarias en los diferentes procesos administrativos que sean cumplidas, alineadas con las estrategias empresariales, a fin de optimizar la toma de decisiones. (González, 2015).

## **UNIDAD III ATENCIÓN AL CLIENTE**

### **2.4. Atención al cliente**

Según, Escudero (2015):

La atención al cliente es un conjunto de acciones que son interrelacionadas, donde ofrece servicio de calidad con la finalidad de que el cliente consiga en el momento preciso y conveniente en la cual satisfaga sus expectativas, donde la reputación de la organización sea factible para el usuario.

Según, Arenal (2019):

Es un servicio compensado por la empresa con el fin de tener una relación con los clientes, de tal manera brindar un buen servicio. Es una herramienta fundamental para interactuar con los clientes brindando un asesoramiento preciso para brindar un servicio de calidad que ofrece la empresa a sus clientes.

Napoleón, Moyano & Guamán (2018):

El servicio al cliente se centra en satisfacer las necesidades de los clientes, en el cual entregue referencias positivas que ayuda a tener una gran referencia a las empresas de tal modo atraer a más clientes, garantizando el bienestar y la seguridad de los mismos.

#### **2.4.1. Importancia atención al cliente**

Según Zelada. (2016), manifiesta que: “la importancia de la atención al cliente en la actualidad es esencial ya que está envuelto como ventaja competitiva, que permita crecer dentro del mercado así también debe mantener, de tal forma obtener rentabilidad en sus actividades”.

Los clientes al momento de que no estén a gusto con la atención que recibe por parte de sus colaboradores de la empresa que están adquiriendo el servicio en el momento preciso, tratan de buscar otra empresa que brinde el mismo servicio pero con una atención que sea acorde a sus perspectivas.

Por ello es primordial realizar capacitaciones al talento humano de la empresa para brindar la calidad de servicio que sea adecuado para el cliente, donde se sientan en un ambiente

confortable a gusto desde la entrada hasta la salida de sus actividades, ya que es la mejor carta de presentación de la organización.

#### **2.4.2. Beneficio de la atención al cliente**

Al brindar una buena atención al cliente tiene ciertos beneficios en la cual permite a la organización poder captar nuevos clientes, ya que influye de manera determinante en la lealtad, seguridad, fidelidad de cliente y en la reiteración del consumo del mismo, por ello es elemental mantener esfuerzos permanentes para optimizar la prestación del servicio en la empresa. “García, 2016”.

#### **2.4.3. Herramientas para la atención al cliente**

Según, Arenal (2017), alude que se debe aplicar las herramientas necesarias para lograr la satisfacción en la atención al cliente en una empresa; así como son:

**Percepción:** El grado de cumplimiento de los requisitos ya que este es un indicador para la evaluación de la satisfacción.

**Valor percibido:** Lograr la satisfacción total del cliente en la prestación de servicio de la empresa.

**Expectativas:** El cumplimiento que otorga la empresa con sus clientes mostrando sus beneficios, en este caso la prestación de servicios.

#### **2.4.4. Claves para mejorar la atención al cliente**

Existen claves para el mejoramiento de la atención al cliente. (NTCC, 2015).

- a. El cliente es lo primero
- b. Escuchar las necesidades de los usuarios
- c. Transmitir seguridad, confianza, ética

#### **2.4.5. Estrategias para captar y mantener a los clientes**

Castillo (2018), manifiesta que las estrategias son esenciales para un buen funcionamiento y desarrollo en la gestión administrativa, así como:

- ✓ Entrega del servicio/ producto
- ✓ Protocolo de atención
- ✓ Vocación del personal
- ✓ Necesidades que deben ser atendidas a los clientes
- ✓ Compromiso por parte de los colaboradores
- ✓ Sugerencias de los clientes
- ✓ Canales de atención

#### **2.4.5.1. Valor agregado**

El valor agregado dentro de organizaciones tiene como finalidad brindar un aporte único a los usuarios en donde llegue a la satisfacción del servicio prestado, con aporte adicional que esto permita sensaciones positivas y esto genere una diferenciación ante la competencia así ayudando alcanzar los objetivos de la organización. “Sedetur, 2016”.

#### **2.4.5.2. Compromiso por parte de la dirección administrativa**

Es crucial para llegar al objetivo de la empresa en aumentar su beneficio bajo la mejora de la calidad del servicio a través de los procesos que van encaminados al entrenamiento del personal donde los directivos crean valores y den importancia a la atención al usuario en cuanto pretenda adquirir la asistencia dentro de la organización. (Castillo, 2018).

#### **2.4.5.3. Recursos adecuados**

La organización debe contar con todos los recursos necesarios para brindar un adecuado servicio, por el cual el cliente está solicitando.

#### **2.4.5.4. Capacitación**

El personal debe recibir una capacitación amplia en tema de un servicio centrado a la asistencia del usuario en donde debe tener un mayor impacto sobre su competencia. (Castillo, 2018).

## **CAPÍTULO III**

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método**

##### **3.1.1. Hipotético - Deductivo**

Según Rodríguez, A; & Pérez, A. (2017). El método hipotético – deductivo son aquellos procedimientos metodológicos que adecúa la reestructuración constante del sistema teórico y conceptual de la investigación, donde se toma en cuenta la hipótesis como punto de partida para las nuevas deducciones a estudiar.

El método Hipotético – Deductivo se aplicó desde un comienzo partiendo del planteamiento del problema de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – Riobamba, en la cual se observó que actualmente no está siendo competitiva, debido a la falta de innovación, de tal manera impide la satisfacción del cliente cuyos problemas técnicos son como los procesos administrados y operativos, son factores que influyen en la insatisfacción a los socios en la prestación de servicio, en la cual no incide directamente en la satisfacción del cliente; por ello se creó una hipótesis de investigación, en la cual se usará las reglas de deducción donde explicará las consecuencias o proposiciones la misma que deberá ser verificada y comprobada.

#### **3.2. Tipo de investigación**

##### **3.2.1. Descriptiva**

Deobold, B; Van, D & William, J. (2006):

La investigación descriptiva detalla definiciones así como también conceptos, características, actitudes mediante la descripción precisa de las actividades, ya sean como objeto de estudio. La meta es no limitar la recolección de datos sino a la predicción e identificación en relación que existen entre las variables que se mencionan en el presente proyecto donde se definirá una hipótesis de los fenómenos a estudio como son la gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la cual se podrá explicar las causas principales de acuerdo a ello plantear un posible solución.

Se inició la investigación con la recolección de información con ayuda de encuestas y entrevistas a los socios y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba,

con la finalidad de realizar una interpretación y análisis y con ello elaborar un manual sobre la gestión por procesos administrativos.

### **3.3. Diseño**

Relacionando con el criterio de Azuero, 2018; El diseño del presente trabajo de investigación es de tipo no experimental, se describió de manera teórica las variables de estudio como es la gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, en la cual se realizará una investigación con el problema identificado en la cooperativa será explicado, analizado y con ello presentar una solución.

#### **3.3.1. Investigación de campo**

Para la investigación de campo iniciamos con la realización de las encuestas y entrevistas que son dirigidas a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba desde el área directiva, en la cual conoceremos cuál es el desempeño actual en la prestación de los servicios que la entidad financiera.

### **3.4. Hipótesis**

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>):** La gestión por procesos administrativos no incide de manera muy significativa en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.

**Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>):** La gestión por procesos administrativos incide de manera muy significativa en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.

### **3.5. Población y muestra**

Para la muestra se tomó en cuenta a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.

#### **3.5.1. Población**

Según Arias, J; Villacis, M. (2016):

Es el conjunto de individuos, elementos y fenómenos que son limitados y accesibles, en la cual se puede presentar una determinada característica susceptible de ser estudiada, de tal manera obtener un origen a datos de la investigación.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba está constituido con 7325 socios activos, lo cual es importante para tener una muestra con ello poder conocer cuáles son las necesidades de los clientes y con ello mejorar el servicio de la entidad financiera.

### 3.5.2. Muestra

Según Robles, B. (2019). La muestra es un conjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible en la cual se va a efectuar un estudio.

**Tabla 2.** Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – Riobamba.

<b>POBLACIÓN ( SOCIOS )</b>	
Socios	7325
<b>TOTAL</b>	<b>7325</b>

**Fuente:** Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – Riobamba.

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### La fórmula y nomenclatura a utilizarse para clientes externos

Datos:

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población
- Z = nivel de confianza
- e = error estándar
  
- n =?
- N = 7325
- Z = 1.96 = ( 1.96<sup>2</sup> si confianza es del 95 % )
- e = error estándar = 0,05

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,50)(1 - 0,50) * (7325)}{(0,05)^2(7325) + (1,96)^2(0,50)(1 - 0,50)}$$

**n = 349 tamaño maestral calculado**

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se aplicaron los siguientes instrumentos de investigación: la encuesta mediante preguntas centradas en las variables de estudio, mediante la recolección de datos e interpretación de estos, así como también la entrevista siendo instrumentos esenciales.

#### **3.6.1. Técnicas**

**Encuesta.-** Es un procedimiento con el propósito de recoger y analizar información de manera sistemática y ordenada, que provienen sobre las variables de la problemática de la investigación previamente construida. (López, P., & Fachelli, S, 2015).

La encuesta estuvo dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – Riobamba, en las instalaciones de la entidad financiera en la cual se podrá evidenciar la atención al cliente.

**Entrevista.-** Es una herramienta que permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante un diálogo entablado entre el investigador y entrevistado mediante la interacción oral. (Troncoso,C; & Amaya, A,2016,pág. 330)

La entrevista se aplicó a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba, con la finalidad de conocer la perspectiva de la gestión administrativa que se lleva a cabo en la Cooperativa y con ello ayudar con las mejoras necesarias.

#### **3.6.2. Instrumentos**

- Cuestionario
- Guía de entrevista

### **3.7. Técnicas de procesamiento de la información**

En el siguiente capítulo de la investigación se desarrollará tablas y gráficos estadísticos proporcionado del programa de IBM SPSS Statistics versión 21. Donde se podrá evidenciar la recolección de datos e información de las variables específicas permitiendo ser procesadas en el programa de SPSS así mismo ayuda a una mejor interpretación de los resultados; los mismo que se encuentran en datos primarios de las encuestas.

## CAPÍTULO IV

### 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1. Ficha de encuesta

Las encuestas están dirigidas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, de acuerdo a la muestra calculada de 349 socios para con ello valorar la atención al cliente con la prestación de servicios que ofrece en la entidad financiera.

**Tabla 3.** Encuestas dirigidas a los socios de la COAC SAC-Riobamba

<b>Elementos</b>	<b>Características</b>
<b>Fecha</b>	24 de Septiembre
<b>Duración</b>	8 horas
<b>Objetivo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar cómo incide la gestión por procesos administrativos en la atención al cliente en la COAC SAC-Riobamba.</li></ul>
<b>Aspectos en la elaboración de la encuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Detectar la insatisfacción de los clientes con los servicios de las Cooperativa.</li><li>• Evaluar la calidad de servicio que presta la entidad financiera.</li><li>• Valorar la satisfacción del cliente con los servicios de brinda la COAC SAC-Riobamba.</li></ul>
<b>Método de muestro</b>	Muestreo probabilístico y aleatorio simple.

**Fuente:** COAC

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

## Encuesta para evaluar la gestión por procesos administrativos y la atención al cliente.

Para poder elaborar la evaluación de atención al cliente y satisfacción de los servicios prestados por parte de la Cooperativa se realizó un cuestionario con 10 preguntas relacionadas a las variables presentes en la investigación, donde evalúen la satisfacción del cliente/socio.

### 4.2. Resultado de las encuestas

**Pregunta N° 1.** ¿Cómo calificaría usted. La calidad del servicio de atención al cliente que brinda los colaboradores de la cooperativa?

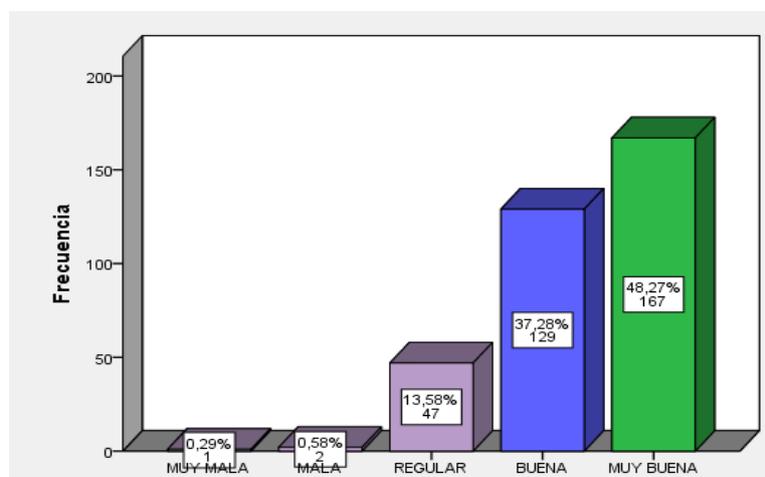
**Tabla 4.** Calidad de servicio

Opción	Frecuencias	Porcentajes	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy mala	1	0,3	0,3	0,3
Mala	2	0,6	0,9	1,2
Regular	47	13,6	13,6	14,7
Buena	129	37,3	37,3	52,0
Muy Buena	167	48,3	48,0	
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Gráfico 3.** Calidad del servicio



**Fuente:** Tabla N°4

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

## Análisis e interpretación

Con los datos recolectados de la encuesta en la pregunta N°1 muestra que el 48,27% se considera que la calidad del servicio prestado por parte de los colaboradores de la cooperativa es muy buena y el 37,28 es buena, siendo así con el 13,58% como regular, el 0,58% se considera mala así también el 0,29% menciona que la calidad del servicio es muy mal.

Con la información obtenida se concluye que la calidad de servicio de atención al cliente brindado por los colaboradores de la cooperativa de forma general está cumpliendo con las expectativas, pero en ella se encuentra con una parte representativa de los socios donde sienten que la calidad del servicio es buena y merece a una mejora para aumentar socios en la cooperativa; de la misma manera existe un precedente con un porcentaje de clientes que consideran que la calidad del servicio es regular y por ende la cooperativa debe proponer un plan de mejora; por otra parte un cliente a dos consideran que la calidad del servicio es mala y muy mala siendo esta un porcentaje muy mínimo pero la cooperativa debe tener en cuenta que es importante mejorar o innovar la calidad del servicio en la institución.

**Pregunta N° 2.** ¿Cómo calificaría a la Cooperativa SAC y sus servicios?

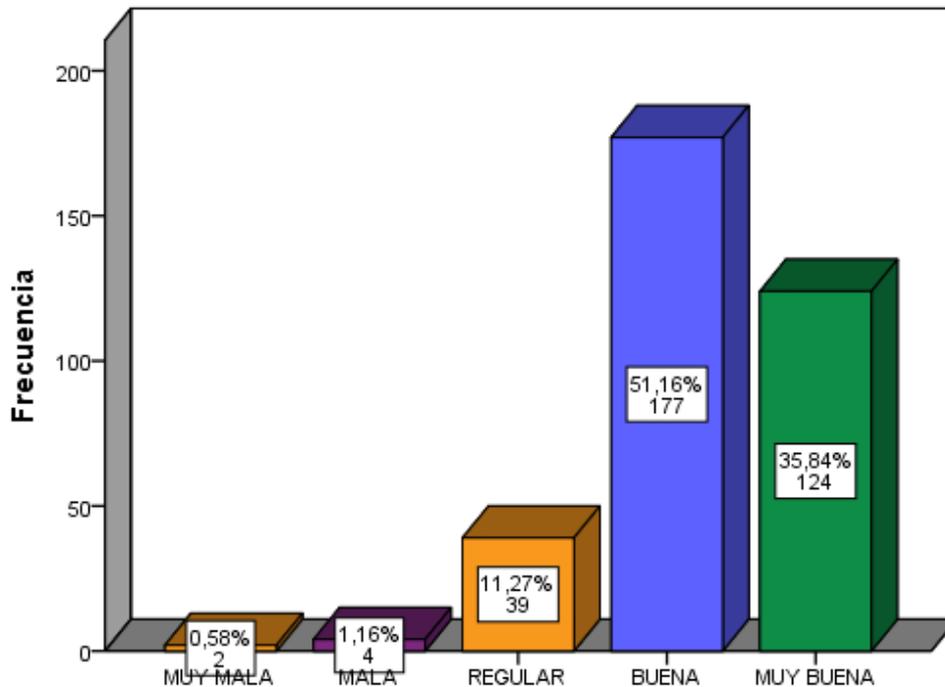
**Tabla 5.** Servicio brindado

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy mala	2	0,6	0,6	0,6
Mala	4	1,2	1,2	1,7
Regular	39	11,3	11,3	13,0
Buena	177	51,2	51,2	64,2
Muy Buena	124	35,8	35,8	
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Gráfico 4. Servicio brindado**



**Fuente:** Tabla N°5

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### **Análisis e Interpretación**

En los servicios brindados por parte de la cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, para el 35,84% de los socios encuestados es muy buena, en cambio el 51,16% como buena, el 11,27% como regular, así también como el 1,16% como mala y 0,58% como muy mala.

Con los valores obtenidos se concluyen que el servicio que brinda en la cooperativa de manera general se está cumpliendo con las expectativas propuestas, pero de la misma manera una parte representativa de los socios consideran que el servicio es de manera regular y esta podría mejorar, así como hay socios que consideran el servicio como mala y muy mala con porcentajes mínimos pero deben tener en cuenta ya que podrían ser parte de otra cooperativa de tal forma se debe trabajar en la innovación de servicios brindados donde esta marque una diferencia y los clientes sigan eligiendo ser parte de la cooperativa SAC-Riobamba.

**Pregunta N° 3.** ¿Cómo calificaría usted a los planes de ahorros ofrecidos por parte de la Cooperativa SAC?

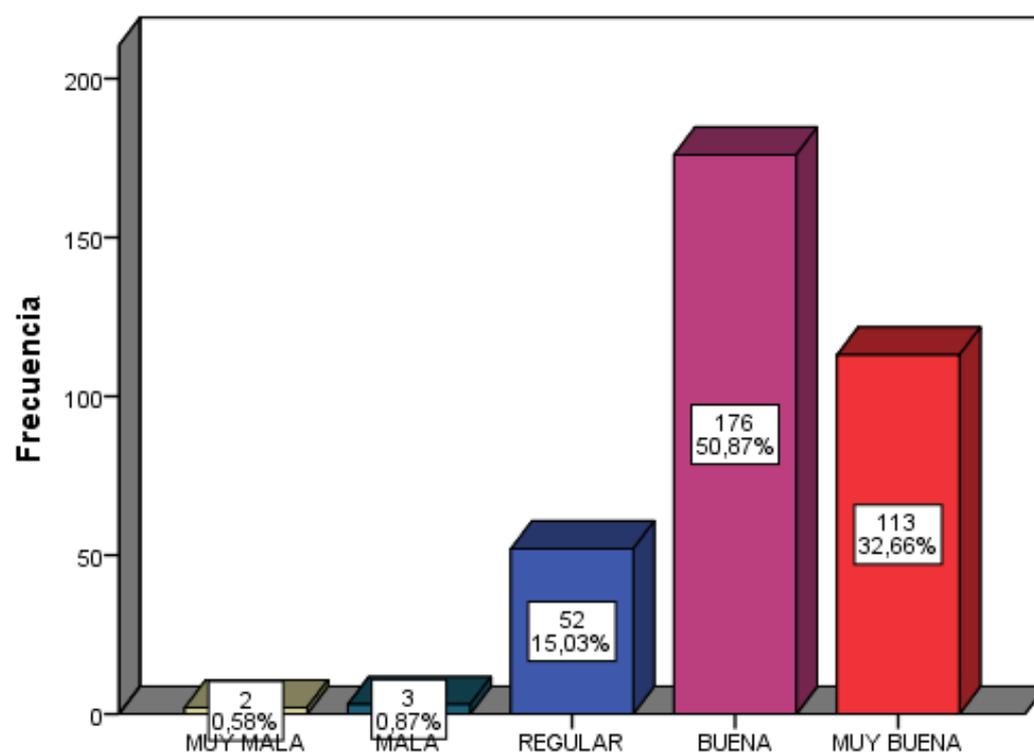
**Tabla 6.** Planes de Ahorros

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy mala	2	0,6	0,6	0,6
Mala	3	0,9	0,9	1,4
Regular	52	15,0	15,0	16,5
Buena	176	50,9	50,9	67,3
Muy Buena	113	32,7	32,7	
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los Socios de la COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Gráfico 5.** Planes de Ahorros



**Fuente:** Tabla N° 6

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

## Análisis e Interpretación

Los resultados en la pregunta N°3 son evidencia fehaciente con el 32,66% considerado muy buena así también con el 50,87% como buena, el 15,03% como regular, considerando el 0,87% como mala y finalmente con un 0,58% como muy mala.

En base al análisis se pudo determinar que los planes de ahorros se están cumpliendo con las expectativas de los socios, así mismo existe criterio de los socios que puede ser más factible en los planes de ahorros para el bienestar de los socios a un futuro y además se debe tener en cuenta el porcentaje de los clientes que los planes de ahorros está siendo regular por ende es importante que la cooperativa incremente usuarios en el incremento de los ahorros progresivamente en un determinado tiempo y con ello pueda acceder a más servicios de la cooperativa.

**Pregunta N° 4.** ¿La Cooperativa SAC tiene las instalaciones físicas y equipos de apariencia moderna?

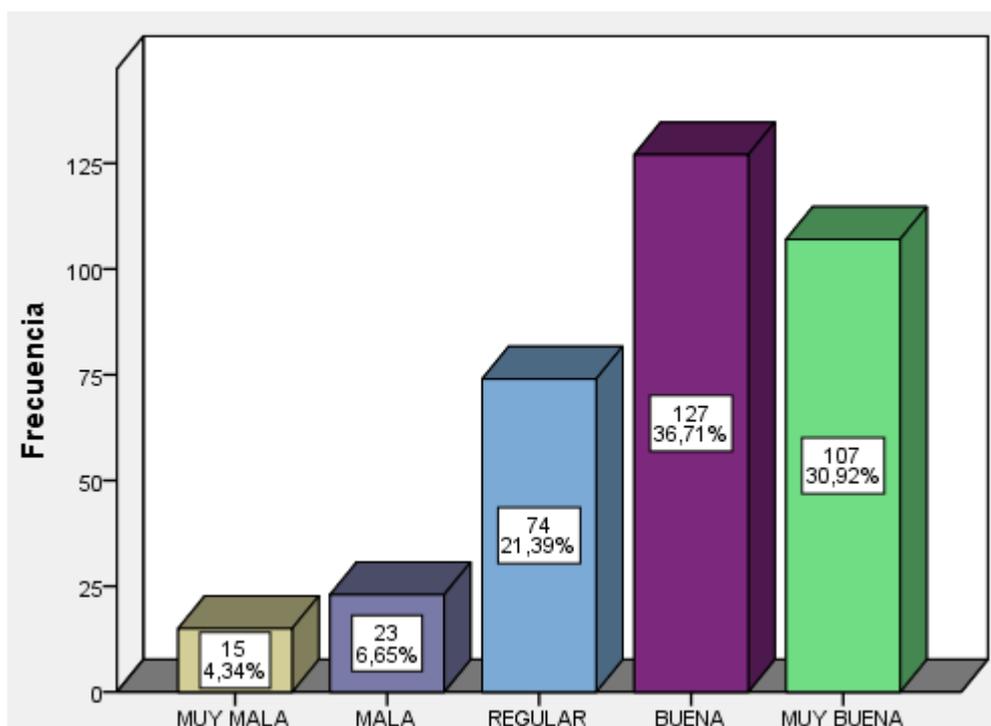
**Tabla 7.** Instalaciones y equipos modernos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy mala	15	4,3	4,3	4,3
Mala	23	6,6	6,6	11,0
Regular	74	21,4	21,4	32,4
Buena	127	36,7	36,7	69,1
Muy Buena	107	30,9	30,9	
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Gráfico 6.** Instalaciones y equipos modernos



**Fuente:** Tabla N°7

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### **Análisis e Interpretación**

El 30,92% de la población encuestada afirma que las instalaciones y equipos modernos es muy buena, teniendo en cuenta que el 36,71% es buena, con el 21,39% opinan que son regular y el 6,65% considerando como mala con el 4,34 que son muy malas.

Conforme a los resultados obtenidos en la encuesta se encuentra que las instalaciones y los equipos modernos dentro de la cooperativa es buena así como también se halló con porcentajes como regular, mala y muy mala en donde se puede mencionar que la cooperativa debe mejorar adaptándose conjuntamente con la tecnología que actualmente en mucho de los bancos se manejan para que los servicios que ofrecen sea de manera rápida y ágil, de esta forma también puede ayudar en la responsabilidad social corporativa como en la eliminación de papeletas que la mayoría de las entidades financieras implementan así adaptarse a bancas móviles y permitir a los clientes acceder a los servicios que ofrece la cooperativa.

**Pregunta N° 5.** ¿La confianza y predisposición de ayudar con las inquietudes es?

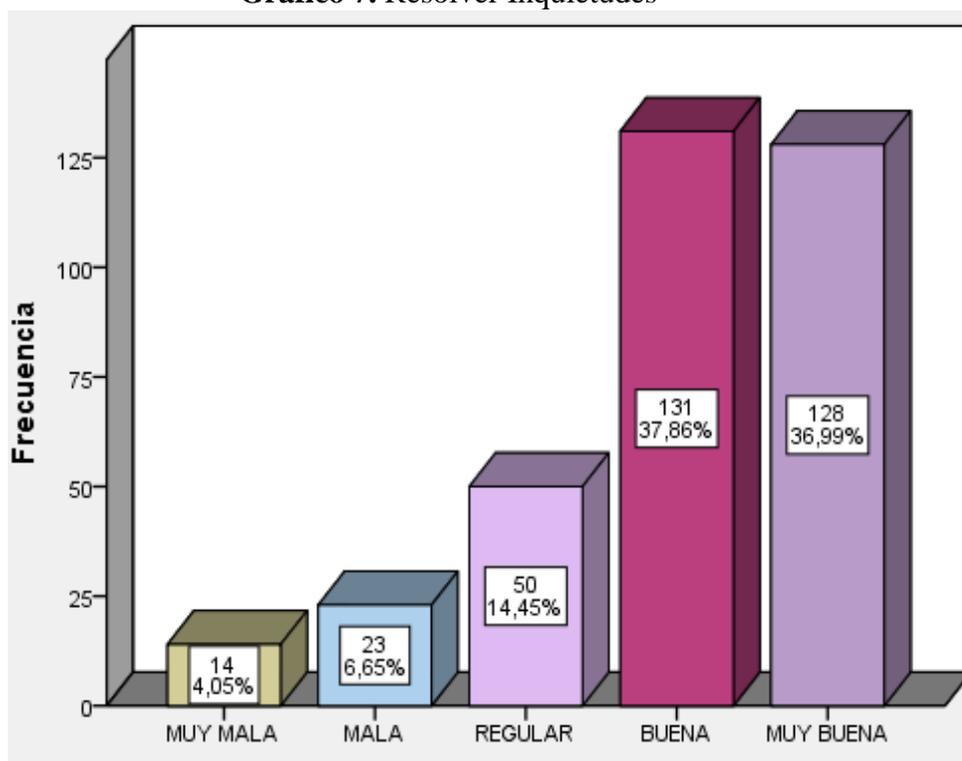
**Tabla 8.** Resolver Inquietudes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy mala	14	4,0	4,0	4,0
Mala	23	6,6	6,6	10,7
Regular	50	14,5	14,5	25,1
Buena	131	37,9	37,9	63,0
Muy Buena	128	37,0	37,0	
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Grafico 7.** Resolver Inquietudes



**Fuente:** Tabla N°8

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

## Análisis e Interpretación

El 36,99% afirma que la solución de problemas es muy buena, para el 37,66% son buenas, considerando el 14,45% respondieron que es regular, opinan el 6,65% afirman que es mala y el 4,05% es muy mala.

Se puede concluir mencionando que existe satisfacción por los socios encuestados en cuanto a resolver las inquietudes que tiene los clientes sobre los diferentes servicios que la cooperativa SAC-Riobamba ofrece en su cartera de ahorros y créditos, por otra parte de los encuestados mencionan que los colaboradores pueden mejorar en resolver sus inquietudes al ser más específicos en sus respuestas al mismo tiempo tener paciencia, el aspecto del trato personal hacia el cliente es esencial ya que fortalece en la fidelización al cliente.

**Pregunta N° 6.** ¿Cómo calificaría usted la seguridad de la Cooperativa SAC teniendo en cuenta el servicio que brinda?

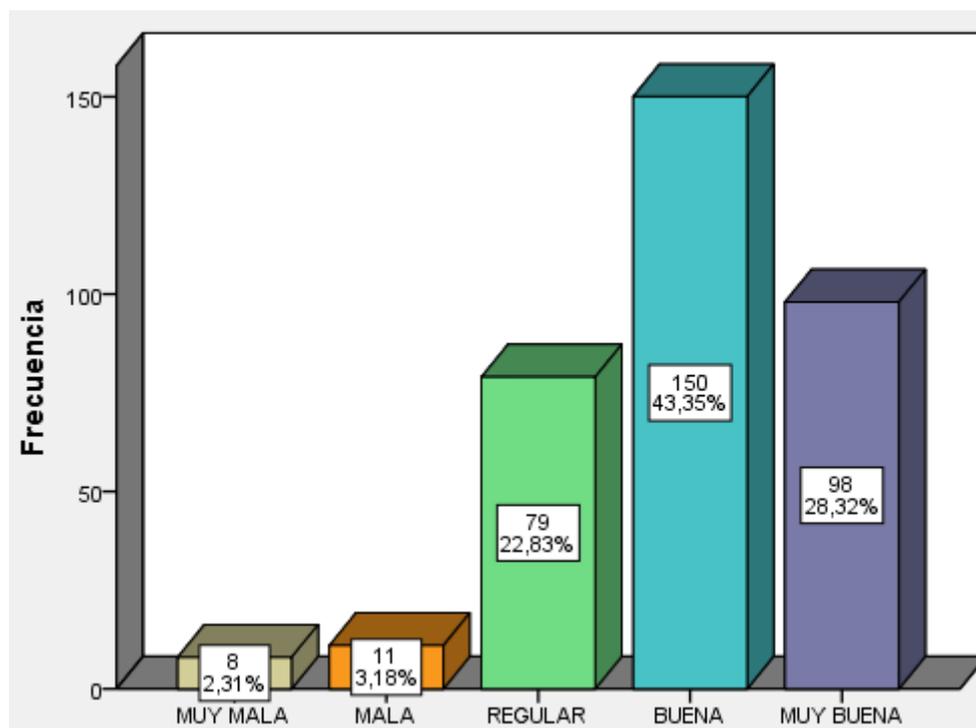
**Tabla 9.** Seguridad del servicio en la COAC SAC-Riobamba

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy mala	8	2,3	2,3	2,3
Mala	11	3,2	3,2	5,5
Regular	79	22,8	22,8	28,3
Buena	150	43,4	43,4	71,7
Muy Buena	98	28,3	28,3	
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Gráfico 8.** Seguridad del servicio en la COAC SAC-Riobamba



**Fuente:** Tabla N°9

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### **Análisis e Interpretación**

Del total de los socios de la cooperativa SAC-Riobamba participaron con el 28,32% consideran el 28,32% como muy buena, el 43,35% como buena, el 22,83% considerando como regular , así también como el 3,18% como mala, de tal forma como el 2,31% como muy mala.

De acuerdo a los resultados arrojados de las encuestas se considera que la seguridad dentro de la cooperativa SAC-Riobamba está cumpliendo con sus expectativas como los clientes lo consideran como muy buena y buena, por otra parte los usuarios califican como regular, mala y muy mala a la seguridad que observan dentro de la cooperativa por ende manifiestan que deberán utilizar otros medios de seguridad tanto en la banca móvil como dentro de la cooperativa así mismo como la custodia al cliente cuando realice transacciones de grandes cantidades de dinero como también más personal en el área de seguridad en la cooperativa de esta forma el cliente se siente seguro al contar con tranquilidad en efectuar sus actividades financieras.

**Pregunta N° 7.** ¿Cómo considera la atención de quejas y reclamos?

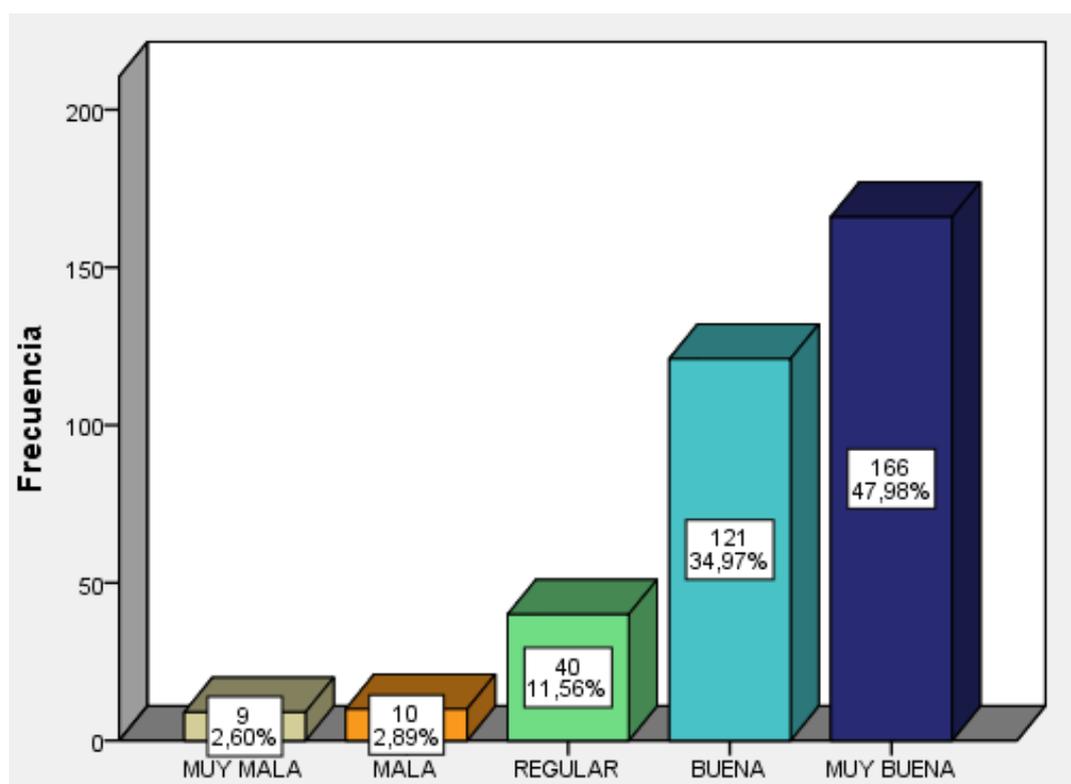
**Tabla 10.** Quejas y Reclamos

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy mala	9	2,6	2,6	2,6
Mala	10	2,9	2,9	5,5
Regular	40	11,6	11,6	17,1
Buena	121	35,0	35,0	52,0
Muy Buena	166	48,0	48,0	
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuestas a los socios de la COAC SAC- Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Gráfico 9.** Quejas y Reclamos



**Fuente:** Tabla N°10

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

## **Análisis e Interpretación**

Con base en los datos recolectados por medio de la encuestas se observa con un 47,98% consideran que es muy buena la atención en quejas y reclamos, un 34,97% manifiestan que es buena, el 11,56% es regular, con un 2,89% mencionan que es mala y finalmente con un 2,60% es muy mala.

La población que considera muy buena la atención de quejas o reclamos se puede concluir que lograron resolver sus dudas, preguntas de manera satisfactoria con la ayuda de los colaboradores de la cooperativa, una parte considerable de los socios sienten que debe mejorar con información clara y así evitar contra tiempos en los servicios que desean adquirir, así también sienten cierto clientes que no fueron atendidos de la mejor manera posible al no notar que su reclamo no fue escuchado ni solucionado siendo esto un aspecto que afectaría a la cooperativa ya que el cliente puede optar ser parte de otra institución financiera.

**Pregunta N° 8.** ¿La facilidad para acceder a un crédito en la Cooperativa es?

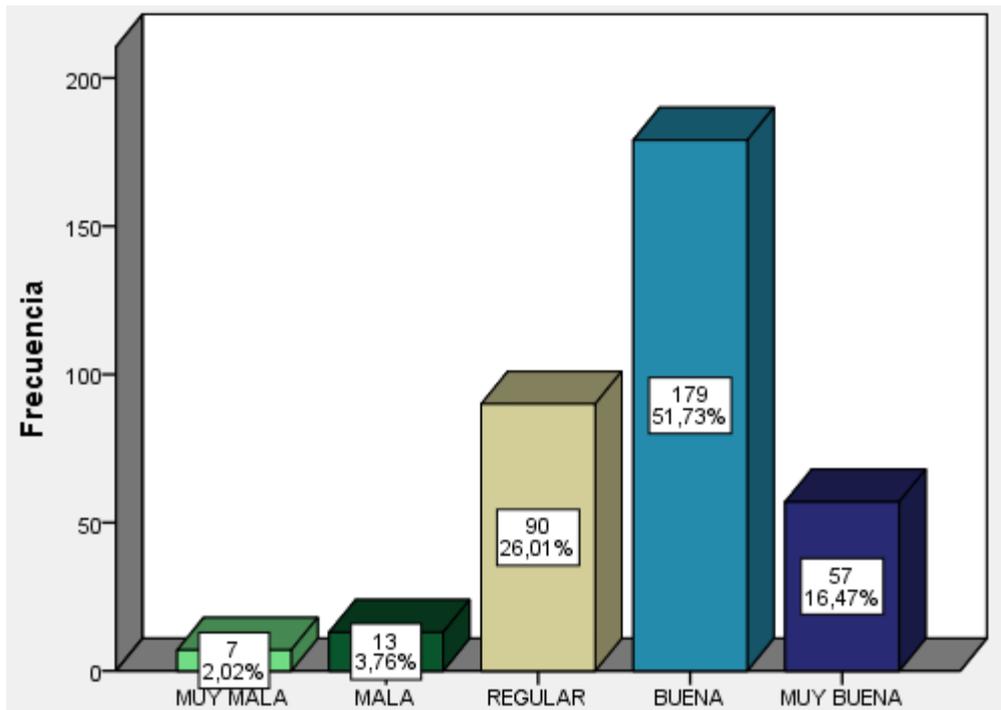
**Tabla 11.** Crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy Mala	7	2,0	2,0	2,0
Mala	13	3,8	3,8	5,8
Regular	90	26,0	26,0	31,8
Buena	179	51,7	51,7	83,5
Muy Buena	57	16,5	16,5	
Total	346	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Gráfico 10. Crédito**



**Fuente:** Tabla N°11

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### **Análisis e Interpretación**

Con los datos obtenidos en la encuesta se puede apreciar con el 16,47% considerado como muy buena así como el 51,73% como buena, el 26,01% como regular y el 3,76% mala y finalmente con 2,02% como muy mala.

Los resultados arrojados en esta pregunta expresan una muestra importante de socios que no han realizado financiamiento debido al proceso que realiza la cooperativa para que los socios puedan acceder al crédito así como deben asegurar que los pagos de dichos créditos sean fehacientes, los clientes que hacen referencia a regular, mala y muy mala se refieren las garantías que se solicitan para el financiamiento así como un proceso con los documentos requeridos ya que son requisitos legales para el crédito, por ellos debe existir una información clara con el cliente para evitar confusiones.

**Pregunta N° 9.** ¿Cómo considera usted los conocimientos de los colaboradores al momento de responder preguntas al cliente?

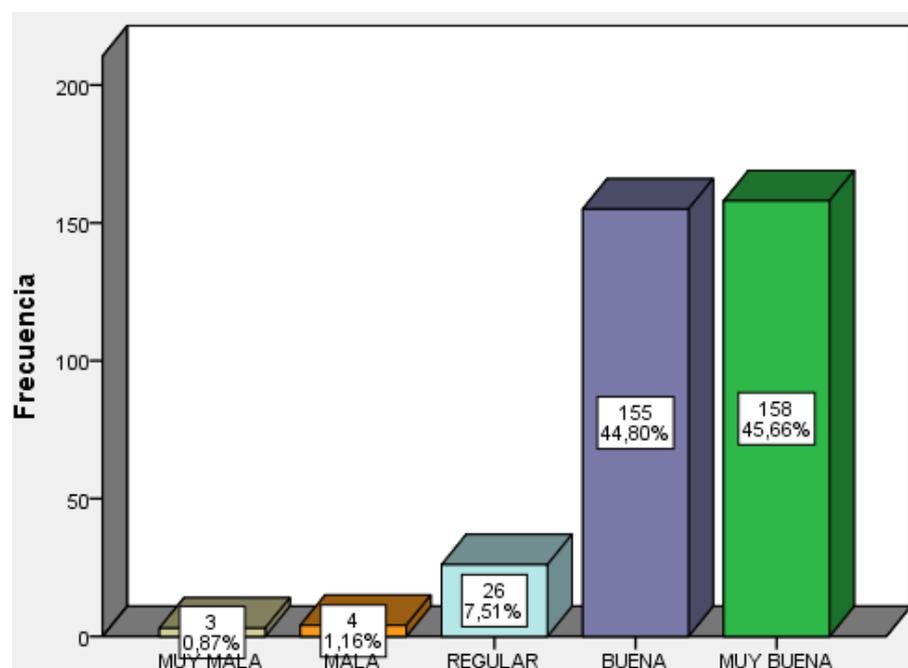
**Tabla 12.** Respuestas brindadas por parte de los colaboradores al cliente

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy mala	3	0,9	0,9	0,9
Mala	4	1,2	1,2	2,0
Regular	26	7,5	7,5	9,5
Buena	155	44,8	44,8	54,3
Muy Buena	158	45,7	45,7	
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Gráfico 11.** Respuestas brindadas por parte de los colaboradores al cliente



**Fuente:** Tabla N°12

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

## Análisis e Interpretación

En la pregunta N°9 se puede observar un 45,66% como muy buena, considerando como 44,80% como buena, mientras el 7,51% como regular, el 1,16% como mala y el 0,87% como muy mala.

De acuerdo con los resultados encontrados en la encuesta se puede determinar que los socios sienten conformidad con las respuestas brindadas por parte de los colaboradores al ser respuestas claras y oportunas permitiendo optimizar el tiempo en sus actividades a los socios, así calificando con porcentajes de muy buena y buena, por otra parte consideran que las respuestas fueron regular al no llenar con las expectativas con lo que las dudas no fueron aclaradas totalmente, adicionalmente las respuesta brindadas para algunos fue mala y muy mala ya que no recibieron la información correcta dejando así dudas e inconvenientes en los servicios que se va a adquirir dentro de la cooperativa, por lo tanto se debe prescindir de estas situaciones y con colaboradores eficientes.

**Pregunta N° 10.** ¿La información plasmada en los folletos de la Cooperativa es?

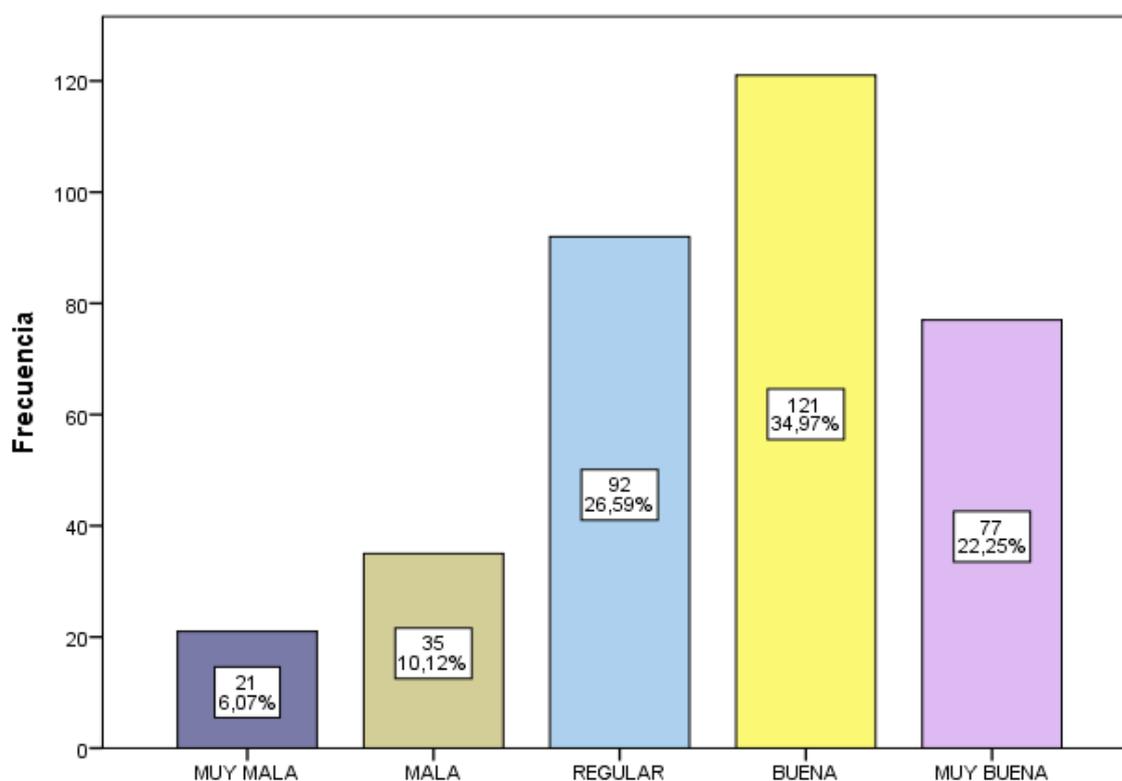
**Tabla 13.** Información plasmada en los folletos de la cooperativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Muy Mala	21	6,1	6,1	6,1
Mala	35	10,1	10,1	16,2
Regular	92	26,6	26,6	42,8
Buena	121	35,0	35,0	77,7
Muy Buena	77	22,3	22,3	
Total	346	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Encuestas aplicadas a los socios de la COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Gráfico 12.** Información plasmada en los folletos de la cooperativa



**Fuente:** Tabla N°13

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### **Análisis e Interpretación**

El 22,25% de la población de la encuesta afirma que la información plasmada en los folletos de la cooperativa es muy buena ya que se han entregado folletos con toda la información de los servicios que la cooperativa ofrece a sus socios, para el 34,97% de la población es buena ya que no llenaron las exceptivas en la información transmitida, el 26,59% opinan que es regular ya que no se les entregó folletos con la información de los servicios que la cooperativa ofrece ya que este puede mejorar entregando a todos los socios al acudir a la cooperativa sino que la información de los servicios se lo brindaban a través de una asesoría con un agente comercial, el 10,12%, y el 6,07% considerada como muy mala y proponen que la información de los servicios puede mejorar o tomar estrategias de información hacia el cliente.

### 4.3. Ficha de la entrevista

Se realizó la entrevista a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba relacionados a la gestión por procesos administrativos.

1. Gerente General de la Cooperativa
2. Responsable del Talento Humano

A continuación se presenta una ficha de investigación de la entrevista.

**Tabla 14.** Entrevista a los colaboradores del COAC SAC-RIOBAMBA

<b>ELEMENTO</b>	<b>CARACTERISTICAS</b>
<b>FECHA</b>	24 de Septiembre
<b>DURACIÓN</b>	8 horas
<b>OBJETIVO</b>	Identificar la información principal sobre la gestión por procesos administrativos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.
<b>ASPECTOS IMPORTANTES PARA LA ENTREVISTA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Las políticas y normas para la evaluar la atención al cliente en la prestación de servicios.</li><li>• Instrumentos que se utiliza en la COAC SAC-Riobamba para la evaluación de atención al cliente en los servicios prestados.</li></ul>
<b>ENTREVISTADOS</b>	Gerente General Responsable de Talento Humano

**Fuente:** COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

#### **4.4.Resultado de la entrevista**

**Pregunta 1.** ¿Establecen procesos de monitoreo y evaluación al desempeño del personal?

Tiempo de demora

Dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba se realiza monitoreo constante en las actividades que realizan los colaboradores así con la verificación y comprobación sobre las actividades planificadas como también se realiza la evaluación de desempeño a los empleados en un determinado tiempo de esta forma se puede contar con el personal adecuado donde sea capacitado y eficiente al servicio de los socios de la cooperativa.

**Pregunta 2.** ¿Usted cómo define la gestión por procesos administrativos y su importancia dentro de la cooperativa?

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba se maneja la gestión por procesos administrativos en cada uno de sus departamentos según su jerarquía con ello se obtienen resultados eficientes y de calidad en las actividades planificadas en cada área. Es importante la gestión por procesos administrativos en la entidad financiera porque se concentra en la atención al resultado de cada proceso y como estos resultados aportan valor al cliente.

**Pregunta 3.** ¿Establecen procesos de motivación para mejorar el desempeño laboral en la cooperativa?

La motivación dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba es un elemento vital para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores esta puede ser a través de incentivos, ascensos, pagos de horas extraordinarias, mejoramiento de sueldos; todos los elementos que formaran para que el personal de la cooperativa se pueda desempeñar con mayor eficacia, así la cooperativa brindara una mejor atención al cliente como también ofrecer servicios de calidad en Ahorros y Créditos.

**Pregunta 4.** ¿Cuál es el nivel de capacitaciones acerca de la atención al cliente?

Cada vez es más indudable que una buena atención al cliente representa una ventaja competitiva para todas las empresas, por ello la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba trabaja de forma continua en capacitaciones de atención al cliente de manera presencial y foros virtuales que son constantes donde permite al equipo de trabajo perfeccionar

las competencias aumentando así el nivel de satisfacción de los clientes y el rendimiento para la cooperativa.

**Pregunta 5.** ¿Cree usted que la atención al cliente permite alcanzar los objetivos planteados en la cooperativa?

El brindar una buena atención al cliente es esencial ya que de esta forma se alcanza a los objetivos planificados según la misión y visión de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, en la cual los socios recomiendan a la cooperativa como una entidad financiera fiable con su cartera de servicios en ahorros y créditos.

**Pregunta 6.** ¿Se gestiona los recursos financieros para la atención al cliente? ¿Qué realiza?

En la Cooperativa de Ahorro Crédito SAC-Riobamba se realiza la gestión de recursos financieros analizando y administrando dichos recursos de la mejor manera contando con una infraestructura adecuada y moderna, así en el área de atención del cliente se implementó un espacio donde los clientes tengan un lugar de espera donde se sientan cómodos y a gusto esperando el servicio que requieren por los colaboradores con ellos brindando seguridad dentro de la Cooperativa.

## CAPÍTULO V

### 5. Discusión de Resultados

De acuerdo a la información relacionada con los antecedentes de la investigación se evidenció, según Loja (2017), en su trabajo relativo en la atención al cliente requirió diseñar instrumentos para la evaluar la satisfacción de los clientes con la prestación de servicio, con el cual se obtuvo una mejora ya que el personal está debidamente capacitado para satisfacer las necesidades de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Cumandá.

Como expresa Torres (2014), en su trabajo asociado con la gestión por procesos administrativos en la COAC Francisco Ltda., no se aplicó correctamente el manual administrativo por ello plateó un rediseño de los procesos administrativos dentro de la Cooperativa, es decir un modelo con la cual se obtuvo un resultado óptimo en incrementar la satisfacción a los clientes gracias ello se implementó una buena cultura organizacional, así también ayudó a los colaboradores a brindar un servicio de calidad para los clientes y para la organización ser competencia a nivel local.

Analizar el desempeño del proceso administrativo, como bien argumentan Centeno; González & Rugama. (2020). Al proponer estrategias ayuda al crecimiento y al desarrollo de la entidad financiera desde una visión sistemática y participativa, por ello la importancia del trabajo como equipo con líderes de áreas capacitados para un buen direccionamiento en la toma de decisiones con ello se pudo aplicar una de las estrategias como mejora continua de las instalaciones físicas de la Cooperativa ya que su ubicación es poco visible la existencia de la entidad financiera y es fundamental que sea visible para los posibles nuevos socios

Así resaltó el estudio de las variables y el diseño o implementación de la guía administrativa como expresa Cárdenas & López (2015), es su trabajo relativo a la gestión por procesos en calidad de poseer información eficiente en las plataformas digitales como factor de crecimiento empresarial. Se adiciona el nivel de satisfacción que influye al brindar el servicio en buena atención al cliente se toma en cuenta aspectos que son esenciales, en la cual se debe ir mejorando en los requerimientos del usuario mejorando así los servicios que brinda por parte de la institución.

## 5.1. Indicadores

### 5.1.1. Indicadores de Gestión por procesos administrativos

**Tabla 15.** Indicadores de Planeación

Planeación			
Razón	Fórmula	Aplicación	Resultado
Número de estrategias ejecutadas	$\frac{\text{No. estrategias}}{\text{Total de estrategias planificadas}} * 100$	$X = \frac{12}{20} \times 100$	<b>60 %</b>
Número de proceso en el área administrativa	$\frac{\text{No. procesos administrativos ejecutados}}{\text{Total de procesos administrativos}} * 100$	$X = \frac{32}{40} \times 100$	<b>80%</b>

**Fuente:** COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### Análisis de los indicadores

- Aplicada la fórmula se puede conocer que las estrategias planificadas en la cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba son del 60%, con ello se puede decir que la entidad financiera debe cumplir con lo establecido, así mismo es importante contar con una supervisión en la que garantice el cumplimiento de las estrategias y que esta ayude a potencializar los procesos administrativos en la Cooperativo.

- Los procesos administrativos según la fórmula aplicada se pudo mencionar que si se está cumpliendo, encontrando un resultado del 80% teniendo en cuenta que es importante para cada área en el mejoramiento de los procesos así alcanzando los objetivos planteados por la entidad financiera.

**Tabla 16.** Indicadores de Organización

<b>Organización</b>			
<b>Razón</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Aplicación</b>	<b>Resultado</b>
Tiempo promedio para alcanzar los objetivos	$\frac{\text{No. objetivos alcanzados}}{\text{total de objetivos}} * 100$	$X = \frac{3}{5} x 100$	<b>60 %</b>

**Fuente:** COAC SAC- Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### **Análisis de los indicadores**

- El tiempo promedio para alcanzar los objetivos según la fórmula aplicada es el 60% en cual puedo manifestar que los objetivos no son alcanzados debido a una falencia existente en la cooperativa ya que es un resultado no muy bueno.

**Tabla 17.** Indicadores de Control

<b>Control</b>			
<b>Razón</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Aplicación</b>	<b>Resultado</b>
Procesos internos del servicio	$\frac{\text{No. procesos internos}}{\text{total procesos planificados}} * 100$	$X = \frac{13}{30} \times 100$	<b>43%</b>
Productividad del trabajo en equipo	$\frac{\text{No. H. Laboradas}}{\text{Usuarios atendidos}} * 100$	$X = \frac{8}{10} \times 100$	<b>80%</b>

**Fuente:** COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

- En los procesos internos del servicio se obtiene un resultado del 43% siendo este un reflejo que se debe trabajar bajo un manual de procesos con la supervisión de un superior en el área que ayude a la mejorar los procesos en la cooperativa.
- En la productividad se obtuvo un resultado positivo del 80% es decir que se trabaja conjuntamente para poder alcanzar los objetivos de la cooperativa pero también necesitan ayuda en la supervisión de las tareas que se deberían realizar de esta forma no se soltarían de su compromiso con el trabajo correspondiente que tiene a cargo.

### 5.1.2. Indicadores de atención al cliente

**Tabla 18.** Indicadores de Satisfacción del cliente

Satisfacción del cliente			
Razón	Fórmula	Aplicación	Resultado
Reclamos y Quejas	$\frac{\text{No. de reclamos y quejas atendidos}}{\text{Total de No. reclamos y quejas}} * 100$	$X = \frac{10}{30} \times 100$	<b>33,33 %</b>
Número de clientes satisfechos	$\frac{\text{No. clientes satisfechos}}{\text{Total de clientes}} * 100$	$X = \frac{200}{349} \times 100$	<b>57%</b>

**Fuente:** COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

- Se encontró un resultado del 33,33% de satisfacción por el servicio recibido por parte de COAC SAC-Riobamba.
- Así también se tiene un resultado de 57% en el número de clientes satisfechos, es importante contar con las opiniones de la atención recibida por parte de los colaboradores de la cooperativa de esta manera buscaremos las posibles soluciones y poder crecer como una cooperativa de reconocimiento a nivel local.

**Tabla 19.** Indicadores de Calidad

<b>Calidad</b>			
<b>Razón</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Aplicación</b>	<b>Resultado</b>
Capacidad de respuesta	$\frac{\text{No. transacciones ejecutadas adecuadamente}}{\text{No. de transacciones}} * 100$	$X = \frac{18}{30} \times 100$	<b>60%</b>
Confiabilidad	$\frac{\text{No. procesos de cumplimiento con el cliente}}{\text{Total de procesos}} * 100$	$X = \frac{3}{4} \times 100$	<b>75%</b>

**Fuente:** COAC SAC-Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

- En la capacidad de respuesta tenemos un resultado del 60% representando un porcentaje regular ya que se concluye que los colaboradores de la cooperativa deben ser capaces de realizar las transacciones de manera eficiente con un tiempo acorde en la transacciones ejecutadas dando así al cliente veracidad y confianza en los servicios que oferta la cooperativa.
- La confiabilidad de los procesos de cumplimientos con los clientes debe ser eficiente de tal manera se muestra un resultado del 75% mostrando así el cumplimiento de los procesos ya sea en un determinado tiempo a largo o corto plazo dependiendo del proceso que el cliente este realizando.

**Tabla 20.** Indicadores de Fiabilidad

<b>Fiabilidad</b>			
<b>Razón</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Aplicación</b>	<b>Resultado</b>
Buen funcionamiento	$\frac{\text{No. capacitaciones}}{\text{No. de capacitaciones programadas}} * 100$	$X = \frac{13}{20} \times 100$	<b>65%</b>
Seguridad	$\frac{\text{No. informacion protegidos}}{\text{Total de informacion en el sistema}} * 100$	$X = \frac{35}{50} \times 100$	<b>70%</b>

**Fuente:** COAC SAC- Riobamba

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

- El resultado obtenido con la fórmula es de 65% siendo esto un porcentaje bajo en la capacitaciones programadas ya que son temas esenciales de tratar con los colaboradores de la Cooperativa, los clientes requieren de un personal apto para aclarar todas sus dudas en los servicios que oferta la entidad financiera.
- En la cooperativa es importante tener una seguridad adecuada en este caso en la información protegida de la entidad financiera con la formula aplica obteniendo el 70% dando a conocer que tienen prioridad en la seguridad de información.

## **5.2. Diagnóstico Administrativo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – RIOBAMBA.**

### **5.2.1. Comprobación de la Hipótesis**

#### **5.2.1.1. Planteamiento de la Hipótesis**

**Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).** La gestión por procesos administrativos no incide de manera significativa en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.

**Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>).** La gestión por procesos administrativos incide de manera significativa en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SA.-Riobamba.

#### **Variables**

**Independiente:** Gestión por Procesos Administrativos.

**Dependiente** Atención al Cliente.

#### **5.2.1.2. Estimador Estadístico Chi- Cuadrado**

Para la comprobación de aceptación o rechazo de la hipótesis, se utilizó la prueba de Chi-cuadrado que permitirá determinar la existencia o no de independencia entre dos variables.

Las pruebas de chi-cuadrado son un grupo de contraste de hipótesis que sirve para comprobar afirmaciones acerca de las funciones de probabilidad de una o dos variables aleatorias. En pocas palabras, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con la nula (Flores, 2012).

A continuación, la fórmula de la prueba de chi-cuadrado.

$$x^2 = \sum \frac{(F_o - F_e)^2}{F_e}$$

**Donde:**

$X^2$ = Chi Cuadrado

$\Sigma$ = Sumatoria

$F_o$ = Frecuencias Observadas

$F_e$ = Frecuencia esperada

### Planteamiento de la regla de aceptación

**Acepta:**  $H_1$ , si la significancia de  $p$  es mayor a 0,05.

**Rechaza:**  $H_0$ , si la significancia de  $p$  es menor o igual que 0,05.

### Tabla cruzada

Una tabla cruzada permite describir dos o más variables simultáneamente y produce cuadros en que se muestra la distribución conjunta de dos variables que tienen un número limitado de categorías o valores distintos (Cuenca y Miguel, 2015). Se utilizará un nivel de confianza del 95% de probabilidad con un margen de error del 5% es decir 0,05.

#### 5.2.1.3. Cálculo del Chi-Cuadrado

##### Aplicación 1.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó la tabla cruzada entre las variables de la investigación, para esto se consideró las preguntas **1 y 3** del cuestionario aplicado.

**Tabla 21.** Tabla cruzada Administración y Calidad

		Referente a la calidad del servicio al cliente					Total
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	
¿Cómo calificaría usted a los	Muy mala	0	1	0	1	0	2
	Mala	0	0	1	2	0	3

<b>Planes de ahorro ofrecidos por parte de la Cooperativa SAC?</b>	Regular	6	10	19	11	6	52
	Buena	12	16	34	69	45	176
	Muy buena	13	8	38	38	26	113
<b>Total</b>		21	35	92	121	77	346

**Fuente:** Encuesta aplicada a La Cooperativa SAC

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Tabla 22.** Chi-cuadrado

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	31,739 <sup>a</sup>	16	,011
<b>Razón de verosimilitud</b>	32,486	16	,009
<b>Asociación por lineal</b>	7,789	1	,005
<b>N de casos válidos</b>	346		

**a. 11 casillas (44,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,12.**

**Fuente:** IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

Al obtener el valor de chi-cuadrado se procede al cálculo de los grados de libertad.

$G1 = (Filas - 1) (Columnas - 1)$

$G1 = (5 - 1) (5 - 1)$

$G1 = (4) (4)$

$G1 = 16$

Al conseguir el valor de los grados de libertad y conociendo que el nivel de significancia es 0,05, en la tabla de frecuencia de Chi-cuadrado se verifica el valor de cruce de los resultados obtenidos.

## Ilustración 2. Distribución Chi-cuadrado $\chi^2$

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



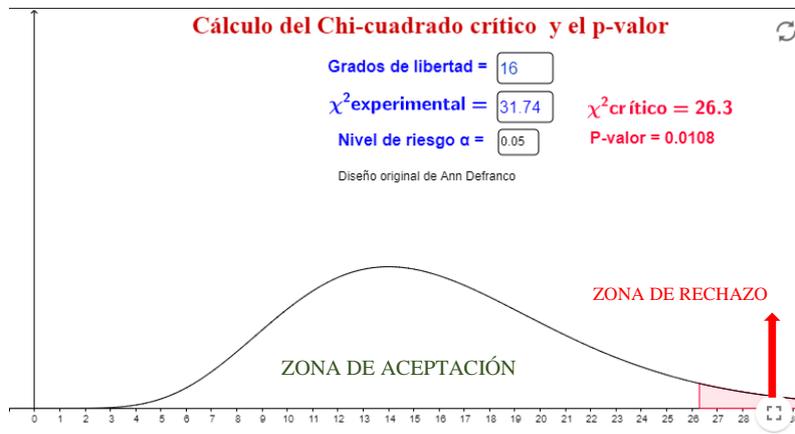
$\nu/p$	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
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	12,5298	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	24,0058	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



Se puede constatar que el Chi – cuadrado es de **26,2962** y el calculo es **0,011**

Fuente: [http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla\\_chi\\_cuadrado.pdf](http://labrad.fisica.edu.uy/docs/tabla_chi_cuadrado.pdf)

## Ilustración 3. Distribución Chi-cuadrado



Fuente: <https://www.geogebra.org/m/YQCfcR2J>

Elaborado por: Marcia Aguagallo

Se utilizó un nivel de confianza del 95% por lo que el nivel de significancia es de 5% (0.05); conforme las reglas del Chi-Cuadrado el valor de significación asintótica (bilateral) es de 0.011 siendo menor 0.05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa

afirmando que: “La gestión por procesos administrativos incide de manera significativa en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.”

## Aplicación 2.

La segunda aplicación para la comprobación de la hipótesis se utilizó la tabla cruzada entre las variables de estudio, para esto se consideró las preguntas **2 y 9** del cuestionario aplicado.

**Tabla 23.** Tabla Cruzada Procesos Administrativos y Servicios

		¿Cómo considera usted, los procesos administrados observados en la cooperativa?					Total
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	
¿Cómo calificaría a la Cooperativa SAC y sus servicios?	Muy mala	0	0	1	1	0	2
	Mala	0	0	1	0	3	4
	Regular	2	2	1	15	19	39
	Buena	0	1	15	87	74	177
	Muy buena	1	1	8	52	62	124
Total		3	4	26	155	158	346

**Fuente:** Encuesta aplicada a La Cooperativa SAC

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Tabla 24.** Comprobación del Chi-Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	29,887 <sup>a</sup>	16	,019
<b>Razón de verosimilitud</b>	24,526	16	,079
<b>Asociación lineal por lineal</b>	2,695	1	,101
<b>N de casos válidos</b>	346		

**a. 11 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,02.**

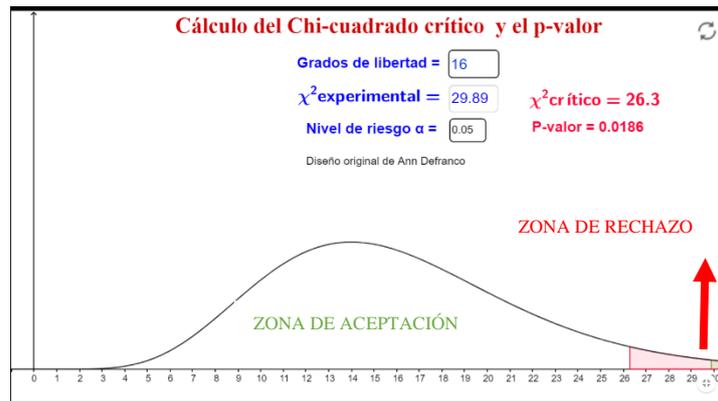
**Fuente:** IBM SPSS Statistics

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

## Ilustración 4. Distribución del 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	10.828	9.878	9.000	8.328	7.879	7.378	6.965	6.626	6.348	6.119	5.931	5.774	5.638	5.517	5.408
2	13.838	13.001	12.196	11.591	11.025	10.591	10.256	9.989	9.764	9.572	9.407	9.263	9.136	9.021	8.916
3	16.266	15.439	14.634	14.029	13.463	12.928	12.503	12.187	11.929	11.714	11.531	11.377	11.240	11.114	11.000
4	18.467	17.640	16.835	16.230	15.664	15.129	14.704	14.388	14.130	13.915	13.732	13.578	13.441	13.315	13.200
5	20.518	19.691	18.886	18.281	17.715	17.180	16.755	16.439	16.181	15.966	15.783	15.629	15.492	15.366	15.250
6	22.458	21.631	20.826	20.221	19.655	19.120	18.695	18.379	18.121	17.906	17.723	17.569	17.432	17.306	17.190
7	24.289	23.462	22.657	22.052	21.486	20.951	20.526	20.210	19.952	19.737	19.554	19.400	19.263	19.137	19.020
8	26.010	25.183	24.378	23.773	23.207	22.672	22.247	21.931	21.673	21.458	21.275	21.121	20.984	20.858	20.740
9	27.658	26.831	26.026	25.421	24.855	24.320	23.895	23.579	23.321	23.106	22.923	22.769	22.632	22.506	22.380
10	29.191	28.364	27.559	26.954	26.388	25.853	25.428	25.112	24.854	24.639	24.456	24.302	24.165	24.039	23.910
11	30.628	29.791	28.986	28.381	27.815	27.280	26.855	26.539	26.281	26.066	25.883	25.729	25.592	25.466	25.330
12	32.000	31.163	30.358	29.753	29.187	28.652	28.227	27.911	27.653	27.438	27.255	27.101	26.964	26.838	26.700
13	33.321	32.484	31.679	31.074	30.508	30.073	29.648	29.332	29.074	28.859	28.676	28.522	28.385	28.259	28.120
14	34.602	33.765	32.960	32.355	31.789	31.354	30.929	30.613	30.355	30.140	29.957	29.803	29.666	29.540	29.400
15	35.842	35.005	34.200	33.595	33.029	32.594	32.169	31.853	31.595	31.380	31.207	31.053	30.916	30.790	30.650
16	37.051	36.214	35.409	34.804	34.238	33.803	33.378	33.062	32.804	32.589	32.416	32.262	32.125	32.000	31.850
17	38.229	37.392	36.587	36.002	35.436	35.001	34.576	34.260	34.002	33.787	33.614	33.460	33.323	33.190	33.040



Fuente: <https://www.geogebra.org/m/YQCfcR2J>

Elaborado por: Marcia Aguinaldo

Se utilizó un nivel de confianza del 95% por lo que el nivel de significancia es de 5% (0.05); conforme las reglas del Chi-Cuadrado el valor de significación asintótica (bilateral) es de 0.019 siendo menor 0.05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa afirmando que: “La gestión por procesos administrativos incide de manera significativa en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.”

### Aplicación 3.

La tercera aplicación para la comprobación de la hipótesis se utilizó la tabla cruzada entre las variables de estudio, para esto se consideró las preguntas 4 y 7 del cuestionario aplicado.

**Tabla 25.** Tabla cruzada instalaciones físicas y atención de quejas

		Tabla cruzada instalaciones físicas y atención de quejas					
		¿Cómo considera la atención de quejas y reclamos?					
		Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy buena	Total
		¿La SAC tiene las instalaciones físicas y equipos de apariencia moderna?	Muy mala	3	1	2	3
Mala	1		1	0	11	10	23
Regular	2		2	16	20	34	74
Buena	3		4	17	43	60	127

	Muy buena	0	2	5	44	56	107
<b>Total</b>		9	10	40	121	166	346

**Fuente:** Encuesta aplicada a La Cooperativa SAC  
**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Tabla 26.** Prueba de Chi-Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	41,194 <sup>a</sup>	16	,001
<b>Razón de verosimilitud</b>	36,041	16	,003
<b>Asociación lineal por lineal</b>	11,214	1	,001
<b>N de casos válidos</b>	346		

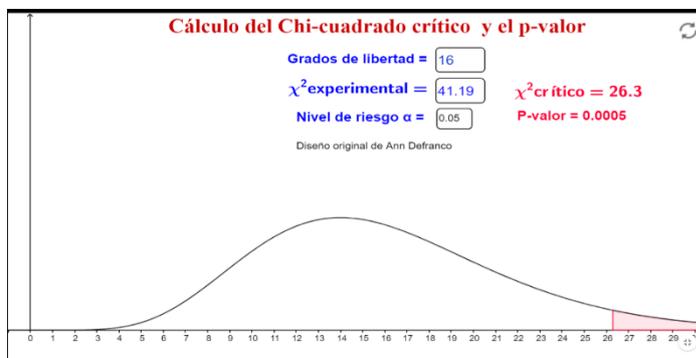
a. 11 casillas (48,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,39.

**Fuente:** IBM SPSS Statistics  
**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

**Ilustración 5.** Distribución del 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	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
2	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
3	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
4	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
5	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
6	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
7	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
8	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
9	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
10	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
11	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
12	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
13	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
14	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
15	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
16	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500
17	0,0001	0,0002	0,0005	0,0010	0,0020	0,0050	0,0100	0,0150	0,0200	0,0250	0,0300	0,0350	0,0400	0,0450	0,0500



**Fuente:** <https://www.geogebra.org/m/YQCfcR2J>  
**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

Se utilizó un nivel de confianza del 95% por lo que el nivel de significancia es de 5% (0.05); conforme las reglas del Chi-Cuadrado el valor de significación asintótica (bilateral) es de 0.001 siendo menor 0.05 por lo tanto se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa afirmando que: “La gestión por procesos administrativos incide de manera significativa en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.”

## CAPÍTULO VI

### 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

Sobre los objetivos propuestos en la presente investigación, se concluye que:

- ✓ Se determinó que si incide la gestión por procesos administrativos en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba. Encontrando falencias en la aplicación del manual en la entidad financiera y es afectada al desempeño laboral en brindar un buen servicio al cliente la cual no permite al crecimiento y desarrollo a la Cooperativa en el mercado local.
- ✓ Se diagnosticó las necesidades de los clientes en la cual se midió el grado de satisfacción en la prestación de servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, puesto a su gran importancia como institución financiera ya que se emplea técnicas y procedimientos aplicados en áreas específicas, la gestión por procesos en la administración de la cooperativa se limita a mejorar su incremento de productividad, competitividad, rentabilidad, así mismo en fortalecer las falencias encontradas en las áreas de trabajo que deben tener un mejor rendimiento eficaz, eficiente y competitivo del personal en la institución financiera.
- ✓ Se identificó que la gestión administrativa que se utiliza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, conforme a la información recabada se pudo evidenciar que no es óptimo ya que se debe contar con la ejecución del manual en la cooperativa; sujeto a una mejora continua de tal manera ofrecer un servicio que sea de calidad a sus clientes y con ello lograr mejores resultados económicos y administrativos, ayudando así a fortalecer el desarrollo como institución financiera percibiendo a una mayor rentabilidad, competitividad encaminándose al éxito a través de su gestión.

## RECOMENDACIONES

- ✓ La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba tiene un gran desafío con sus colaboradores, el hecho de establecer cambios en la gestión de procesos administrativos permite realzar la satisfacción en la atención al cliente, por lo que se recomienda aplicar un rediseño o un mejoramiento en el manual de gestión por procesos administrativos buscando una mejora continua para que así el cliente tenga un buen servicio que la Cooperativa ofrece en su cartera de ahorros y crédito.
  
- ✓ Se recomienda identificar gestión administrativa como las necesidades internas de la cooperativa, como son las capacitaciones y evaluaciones que sean en tiempo determinado con ello los colaboradores se puedan desempeñar de mejor manera en sus actividades dentro de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.
  
- ✓ A pesar de que la gestión por procesos administrativos que se aplican actualmente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba sean empíricos, es necesario capacitar a los colaboradores de manera constante y práctico en los procesos de desempeño de cada área de trabajo como en la atención al cliente de esta forma obtener resultados óptimos para mejorar la productividad de tal manera que la institución financiera crezca a nivel local.

## **PROPUESTA**

Proponer un manual de gestión por procesos administrativos para mejorar el entorno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.

---

### **MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA MEJORAR EL ENTORNO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC-RIOBAMBA.**

---

## **INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba busca promover la mejora continua en la calidad de vida tanto en la economía social de todos sus asociados, ofreciendo así productos financieros dependiendo en el área de sus necesidades, es importante generar una cultura de ahorros por ello la cooperativa piensa en sus socios de tal manera implementaron en la cartera de ahorros “el ahorro futuro” un aspecto positivo para poder ahorrar en un determinado tiempo y ésta sea de inversión para los asociados de la Cooperativa.

La Cooperativa va avanzando conjuntamente con la tecnología y hoy por hoy a través de las plataformas virtuales de la Cooperativa, se puede realizar múltiples operaciones desde cualquier parte del mundo, siendo oportuna y ágil con la mayor seguridad de las operaciones financieras a realizarse.

## **OBJETIVO DEL MANUAL**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Elaborar un manual de gestión por procesos administrativos para la mejora continua en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICO**

- Señalar los procesos administrativos y las actividades que se debe llevar a cabo Cooperativa SAC-Riobamba.
- Describir cada uno de los procesos administrativos para la mejora continua de la entidad financiera.

## **NORMATIVA LEGAL**

La presente propuesta está dirigido a la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba, la cual tiene objeto de realizar actividades intermediación financiera reconocida en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidaria.

En el presente manual se describirá los procesos administrativos para la mejora continua de las áreas con ello generar mayor satisfacción y valor a los clientes/ socios de la Cooperativa.

## **DESCRIPCIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

### **FICHA DEL MANUAL**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PROPÓSITO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Implantar normas para la planificación, cumplimiento, verificación y mejora continua de la gestión por procesos administrativos para el mejor desempeño de los colaboradores internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.</li></ul> <b>DISPARADOR:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Requerimientos de mejora continua de los procesos administrativos</li><li>• Requerimiento del cumplimiento de las actividades en áreas estratégicas de la Cooperativa.</li></ul> <b>ENTRADAS:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• El plan anual de la gestión por procesos administrativos</li><li>• Informes de resultados de verificación de los procesos administrativos.</li><li>• Reportes de los Indicadores de los procesos administrativos</li></ul>
--------------------	---

<b>SUBPROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación de Gestión por procesos administrativos</li> <li>• Cumplimiento de la Gestión por procesos administrativos</li> <li>• Mejora de la Gestión por procesos administrativos</li> </ul>
<b>SERVICIOS DEL PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivos, manuales de procedimientos de la gestión por procesos administrativos en la Cooperativa.</li> <li>• Portafolio de procesos de la entidad financiera (organigrama de la cooperativa, de los procesos administrativos)</li> <li>• Informes de mejora continua; automatización de procesos</li> <li>• Matriz de indicadores de procesos administrativos de la Cooperativa</li> <li>• Informes de auditoría de los procesos administrativos</li> <li>• Informes de la capacidad operativa de la entidad financiera</li> </ul>
<b>RESPONSABLE DEL PROCESOS ADMINISTRATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recursos Humanos Ing. Cristian Cabezas</li> </ul>
<b>TIPO DEL CLIENTE:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interno</li> </ul>
<b>MARCO LEGAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Constitución de la República del Ecuador</li> <li>• Normas del Control Interno 401-03</li> <li>• Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por los Procesos Administrativos.</li> <li>• N. SENRES-PROC-20 O6-OO46 Resolución</li> <li>• La Resolución de Delegaciones SB.</li> </ul>

## **ALCANCE DEL PROCESO ADMINISTRATIVO**

Se tiene en cuenta la actualización de los procesos administrativos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba con la planificación requerida y con ello auditorías para la mejora en sus procesos administrativos en áreas estratégicas como es una de ellas atención al cliente. El manual presente será aplicable para las áreas estratégicas de la Cooperativa.

## **NORMAS GENERALES**

- Las operaciones del presente manual son de aplicación obligatoria para todos los colaboradores internos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba; quienes deben acatar a lo establecido en el manual.
- Ninguno de los funcionarios podrá modificar los procesos que están vigentes o crear nuevos procedimientos por su iniciativa es decir que deberá seguir un procedimiento de manera formal a través de la persona responsable del manual de procesos administrativos.
- Las documentaciones vigentes que se genere mediante la gestión por procesos administrativos estarán almacenadas de forma física así como también en el repositorio digital de la entidad financiera.
- El organigrama de la empresa deberá estar actualizado por los colaboradores encargados.
- El responsable de cada área hará conocer/socializar los procedimientos correspondientes de los procesos administrativos vigentes o actualizados.

## **FICHA DE SUBPROCESOS**

### **PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, MEJORA CONTINUA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS.**

#### **PLANIFICACIÓN**

<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>PROPÓSITO</b> Definir la planificación en cual otorgue el cumplimiento de los procesos administrativos en las áreas correspondientes para mejorar la calidad del servicio que ofrece la Cooperativa. <b>DISPARADOR</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Necesidad de crecimiento de planeación por los procesos administrativos.</li></ul>
--------------------	--

	<p><b>ENTRADAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de los indicadores de procesos dentro de la Cooperativa.</li> <li>• Informes de auditoria</li> <li>• Planes estratégicos de los procesos administrativos</li> </ul>
<b>EJECUCIÓN</b>	
	<p><b>PROPÓSITO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar una correcta planificación con el requerimiento correspondiente a la intervención de la gestión por procesos administrativos.</li> </ul> <p><b>DISPARADOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe</li> <li>• Plan de la gestión por procesos administrativos</li> <li>• Requerimientos correspondientes de los procesos de la entidad financiera.</li> </ul> <p><b>ENTRADAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivos de los procesos administrativos</li> <li>• Portafolio de los procesos</li> <li>• Informe de capacidad operativa</li> </ul>
<b>MEJORA CONTINUA</b>	
	<p><b>PROPÓSITO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejorar la gestión por procesos administrativos de manera efectiva a través de un buen servicio brindada por los colaboradores internos de la Cooperativa de esta manera se obtendrá mayor captación de clientes.</li> </ul> <p><b>DISPARADOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidad de la ejecución para la mejora continua de la Cooperativa en sus procesos administrativos.</li> </ul> <p><b>ENTRADA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes constantes de los procesos administrativos en las áreas</li> <li>• Planificaciones</li> <li>• Indicadores de Gestión</li> </ul>

## BIBLIOGRAFÍA

- Anaya, J. (2006). *Almacenes, análisis y organización*. Esic Editorial, España. Página 6.
- Arias, J; Villacís, M. (2016). *El protocolo de investigación III; la población de estudio*. Colegio Mexicano de inmunología Clínica y Alergia, A.C.Vol, 63, núm. 2. Ciudad de Mexico.Mexico.
- Arenal, C. (2019). *Gestión de la calidad al cliente/ consumidor*. San Millán. La Rioja.
- Arriz, B. (2017). *Bienestar de la calidad y prestación al cliente en la industria de Huacariz S.A. mediando el Servqual*. (Tesis de licenciatura).Universidad Privada del Norte. Cajamarca. Perú.
- Azuero, A. (2018). *Significatividad del marco lógico en el desarrollo de proyectos de investigación*. Fundación Koinania. Vol. No.8. Santa Ana de Coro. Venezuela.
- Cárdenas, C; & López. (2015). *Estudio de la gestión de procesos administrativos que se emplean en el sindicato único de trabajadores de la Universidad Estatal de Milagro (SUTUEM), y su incidencia en el nivel de satisfacción al cliente*". Milagro. Ecuador.
- Bunge,M. (2010). *Las pseudociencias*.Editorial Laetoli. Pamplona, España. Obtenido de:<https://cursos.aiu.edu/METODOS%20CUANTITATIVOS%20DE%20INVESTIGACION/3/Sesi%C3%B3n%203.pdf>
- Castillo, R. (2018). Estrategias en servicio y atención al cliente. Obtenido de: <https://consultoriaempresarialcastillo.com/2018/01/24/10-estrategias-servicio-atencion-al-cliente/>
- Centeno, M; González, S; & Rugama, M. (2020). *Gestión del proceso administrativo y atención al cliente de la Cooperativa de mujeres Blanca Aráuz municipio de La Concordia departamento de Jinotega año 2019*. Licenciatura en Administración de Empresas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Nicaragua.
- Cerna, R (2017). *Eficacia de Servicio y Contentamiento de los estudiantes de Administración y Hotelería del Instituto César Vallejo, Sede Lima*.
- Cuatrecasas, L. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit.

- Deobold, B; Van, D y William, J. (2006). Estrategia de *la Investigación Descriptiva. Manual de técnica de la investigación educacional*. Obtenido de:<https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial. Comercio y Marketing*. Editex.
- Feigenbaum, A. (1994). *Control Total de la Calidad*. Compañía Editorial Continental, S.A de C.V. Tercera Edición. México
- García, A. (2016). *Cultura de servicio en la optimización del cliente*. Universidad Privada Dr. Rafael Bellosó Chacín. Vol. 18, núm., 3. Maracaibo, Venezuela. Obtenido de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- González, L. (2015). *Proceso Administrativo*. Instituto Politécnico. Primera Edición EBOOK. México. Obtenido de: <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=7c9UCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=procesos+administrativos+segun+autores&ots=-LBQ6vbwNd&sig=iwQkxlylzXFqviRvbzYwWYl6Fv4#v=onepage&q&f=false>
- Harrington, H. (1994). *Mejoramiento de los proceso de la empresa*. McGraw Hill, Inc. Tomo 4.Colombia.
- Iso Tools. (2017). *¿Qué es y cómo se utiliza la documentación de procesos*. Obtenida de IsoToolsGrafic. Obtenido de: <https://www.isotools.com.co/se-utiliza-la-documentacion-procesos/>.
- Iso Tools. (2015). *Principios del sistema de Gestión de calidad*. Obtenido de: <https://www.isotools.org/2016/10/05/los-7-principios-del-sistema-gestion-calidad/>
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Marketing*. 12 Ed. Prentice Hall.
- Loja, D. (2019). *La gestión administrativa en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Riobamba Ltda. Agencia Cumandá provincia de Chimborazo y la atención al cliente periodo 2017*. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba. núm., pp.18.
- López, L. (2017). *Sistemas de gestión de calidad para los establecimientos de alojamiento turístico del cantón, Otavalo*. Otavalo.

- López Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. (Vol. 1). Barcelona, Cataluña, España: Creative Commons.
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de Procesos*. Tegucigalpa, D.C., Honduras.pp.5
- Napoleón, R; Moyano, A & Guamán, E. (2018). *Gestión organización en la satisfacción al cliente en el sector hotelero en Baños de Agua Santa*. Revista observatorio de la Economía latinoamericana.
- NNCC. (2015). *Norma técnica para la certificación de calidad del servicio*. Secretaria Nacional de la Administración Pública del Ecuador. Obtenido de:  
<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/MODELO-ECUATORIANO-DE-EXCELENCIA-MDT.pdf>
- Pérez, M. (2016). *Administración*. Paerson Education Barcelona. España
- Pires, C. (2021). *Gestión por procesos en la práctica*. Edición Kindle.pp.38
- Pincay, Y; & Parra, C. (2020). *Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras .Una mirada en Ecuador*. Vol. 6, núm. 3. Ecuador. Obtenido de:  
DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Puertas, D. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa energy palma s.a*. Titulación de magister, Pontificia universidad católica del Ecuador, Facultad de ciencias administrativas y contables, Quito. Recuperado el 20 de 06 de 2021, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12232/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Plasencia, M. (2017). *Gestión administrativa y la calidad se enseñanza universitaria, en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional de Callao*. Universidad César Vallejo. Lima. Perú.
- Robles, B. (2019). *Población y Muestra*. Vol.3. Trujillo. Perú.

- Rodríguez, A; & Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. Universidad de Artemisa. Revista EAN pp.22.Obtenido de: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Sánchez, A. (2017). *El valor del cliente como herramienta estratégica de Gestión en un mercado industrial*. Universidad de Almería. España.pg 108.
- Sedetur, J. (2016). *¿Cómo dar un buen servicio?, tips de valor agregado y niveles de excelencia en el servicio*. Quintana Roo. México.
- Torres, M. (2014). *La gestión por procesos administrativos y su incidencia en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda., sucursal Píllaro*. Universidad Técnica de Ambato. Ambato. Ecuador.
- Troncoso. C; & Amaya, A.(2016). *Interview: a practical guide for qualitative data collection in health research*. Concepción, Chile, pág. 330.
- Van Eemeren, F. & Houtlosser, P. (2015). *Strategic maneuvering: Maintaining a delicate balance.Reasonableness and effectiveness inargumentative discourse.Springer, Cham*. pp.186
- Zelada, L. (2016). *Atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas en el semestre del 2016 del distrito de Trujillo*. Trujillo. Perú.

## Cronograma

Nº	ACTIVIDADES	TIEMPO ESTIMADO																				
		MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5				
		1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	1S	2S	3S	4S	
1	Diseño del proyecto	■	■																			
2	Presentación y aprobación			■	■																	
3	Desarrollo, numeral 1 y 2					■	■	■														
4	Tutoría 1								■													
5	Desarrollo numeral 3									■												
6	Aplicación del instrumento										■											
7	Tutoría 2											■										
8	Desarrollo numeral 4												■	■								
9	Tutoría 3													■								
10	Procesamiento de la información															■	■					
11	Conclusiones y recomendación																	■				
12	Preparación del borrador																		■			
13	Redacción final																			■		
14	Presentación y aprobación de la investigación																				■	

## Matriz de Operacionalización de las variables de estudio

**TEMA:** “La gestión por procesos administrativos y atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.”.

### ANEXOS

#### ANEXO 1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión por Procesos Administrativos

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Según, Puertas. (2016), menciona que la gestión por procesos administrativos es una herramienta fundamental para la mejora y aumento de productividad en una empresa, basándose en la planificación, organización y control, de esta manera alcanzar con los objetivos propuestos.	• Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de estrategias ejecutadas</li> <li>• Número de procesos en el área administrativa</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrevistas</li> <li>➤ Encuestas</li> </ul>
	✓ Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Tiempo promedio para alcanzar los objetivos.</li> </ul>	<p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ficha de entrevista</li> <li>➤ Cuestionario</li> </ul>
	➤ Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Procesos internos del servicio</li> <li>➤ Productividad del trabajo en equipo</li> </ul>	

#### ANEXO 2. VARIABLE DEPENDIENTE: Atención al cliente

Elaborado por: Marcia Aguagallo

CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Pincay &amp; Parra. (2020). Define que: la atención al cliente es el conjunto de estrategias que una empresa implementa para llegar a la satisfacción del cliente ofreciendo calidad en sus servicios prestados para que con ello genere fiabilidad y llenar las expectativas del cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Satisfacción del cliente</li> <li>✓ Calidad</li> <li>● Fiabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reclamos y quejas</li> <li>○ Número de clientes satisfechos</li> <li>✓ Capacidad de respuesta</li> <li>✓ Confiabilidad</li> <li>● Buen funcionamiento</li> <li>● Seguridad</li> </ul>	<p><b>Técnicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrevistas</li> <li>➤ Encuestas</li> </ul> <p><b>Instrumentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ficha de entrevista</li> <li>➤ Cuestionario</li> </ul>

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

### ANEXO 3. MATRIZ LÓGICA

**TEMA:** LA GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC – RIOBAMBA.

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>
¿Cómo la gestión por procesos administrativos influye en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba?	Determinar cuál es la influencia de la gestión por procesos administrativos en la atención al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba.	La gestión por procesos administrativos influye en la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba.
<b>Problemas Derivados</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
<p>¿Cuál es el diagnóstico de las necesidades de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba?</p> <p>¿De qué manera la gestión por procesos administrativos se puede llevar a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba para la identificación de sus problemas en sus actividades?</p> <p>¿De qué manera ayudar con la realidad del entorno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Diagnosticar las necesidades de los clientes que permita medir el grado de satisfacción.</li> <li>➤ Identificar la gestión por procesos administrativa que se lleva a cabo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC-Riobamba; para la identificación de problemas en sus actividades.</li> <li>➤ Proponer un manual de gestión por procesos acorde con la realidad del entorno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC – Riobamba.</li> </ul>	

**Elaborado por:** Marcia Aguagallo

## ANEXO 4. ENTREVISTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

INGENIERÍA COMERCIAL

### ENTREVISTA

Nombre:

Cargo:

La siguiente entrevista está dirigido a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba.

Las respuestas brindadas por parte del personal serán para uso único de la realización del proyecto de investigación de titulación con el tema: “ **LA GESTIÓN POR PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y ATENCIÓN AL CIENTE EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAC- RIOBAMBA.**”

1. ¿Usted cómo define la gestión por procesos administrativos y su importancia dentro de la cooperativa?
2. ¿Establecen procesos de monitoreo y evaluación al desempeño del personal?
3. ¿Establecen procesos de motivación para mejorar el desempeño laboral en la cooperativa?
4. ¿Cuál es el nivel de capacitaciones acerca de la atención al cliente? Relate las actividades.
5. ¿Cree usted que la atención al cliente permite alcanzar los objetivos planteados en la cooperativa?
6. ¿Se gestiona los recursos financieros y físicos para la atención al cliente? ¿Qué se realizó?

## ANEXO 5. ENCUESTA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO  
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

Encuesta dirigida a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba.

Las siguientes respuestas serán confidenciales con el objetivo de analizar el nivel de satisfacción del servicio que brinda la “Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC- Riobamba”, para lo cual se solicita responder con total sinceridad a las preguntas.

Marque con una X la respuesta que se asocie con su realidad.

Califique del 1 al 5 donde:

1. Muy Mala    2. Mala    3. Regular    4. Buena    5. Muy Buena

PREGUNTAS	Muy mala	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
	1	2	3	4	5
1. ¿Cómo calificaría usted. La calidad del servicio de la atención al cliente, que brinda los colaboradores de la cooperativa?					
2. ¿Cómo calificaría a la Cooperativa SAC y sus servicios?					
3. ¿Cómo calificaría usted a los Planes de ahorro ofrecidos por parte de la Cooperativa SAC?					
4. ¿La Cooperativa SAC tiene las instalaciones físicas y equipos de apariencia moderna?					
5. La confianza y predisposición de ayudar con las inquietudes es:					
6. ¿Cómo calificaría usted la seguridad de la Cooperativa SAC teniendo en cuenta el servicio que brinda?					
7. ¿Cómo considera la atención de quejas y reclamos?					
8. La facilidad para acceder a un crédito en la cooperativa es:					
9. ¿Cómo considera usted, los procesos administrados observados en la cooperativa?					

## ANEXO 6. DATOS ESTADÍSTICOS SPSS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Aline
1	CALIDAD.D...	Numérico	6	0	¿Cómo calificaría usted. La calidad del servicio de la atención al cliente, que brinda los colaboradores de L...	{1, MUY M...	Ninguna	6	Dere
2	SERVICIO ...	Numérico	6	0	¿Cómo calificaría a la Cooperativa SAC y sus servicios?	{1, MUY M...	Ninguna	6	Dere
3	PLANES D...	Numérico	6	0	¿Cómo calificaría usted a los Planes de ahorro ofrecidos por parte de la Cooperativa SAC?	{1, MUY M...	Ninguna	6	Dere
4	INSTALACI...	Numérico	6	0	¿La Cooperativa SAC tiene las instalaciones físicas y equipos de apariencia moderna?	{1, MUY M...	Ninguna	6	Dere
5	RESOLVER...	Numérico	6	0	La confianza y predisposición de ayudar con las inquietudes es:	{1, MUY M...	Ninguna	6	Dere
6	SEGURIDAD	Numérico	6	0	¿Cómo calificaría usted la seguridad de la Cooperativa SAC teniendo en cuenta el servicio que brinda?	{1, MUY M...	Ninguna	6	Dere
7	QUEJAS R...	Numérico	6	0	¿Cómo considera la atención de quejas y reclamos?	{1, MUY M...	Ninguna	6	Dere
8	CREDITO	Numérico	6	0	La facilidad para acceder a un crédito en la cooperativa es:	{1, MUY M...	Ninguna	6	Dere
9	RESPUEST...	Numérico	6	0	¿Cómo considera usted, los procesos administrados observados en la cooperativa?	{1, MUY M...	Ninguna	6	Dere
10	INFORMACI...	Numérico	6	0	La información plasmada en sus folletos de la cooperativa es:	{1, MUY M...	Ninguna	6	Dere
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									

**Estadísticos**

		CALIDAD.DEL.SERVICIO	SERVICIO.BRINDADO	PLANES.DE.AHORRO	INSTALACIONES	RESOLVER.INQUIETUDES	SEGURIDAD	QUEJAS.RECLAMOS	CREDITO	RESPUESTAS.BRINDADAS	INFORMACION.FOLLETO
N	Válidos	346	346	346	346	346	346	346	346	346	346
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Tabla de frecuencia**

**CALIDAD.DEL.SERVICIO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALA	1	,3	,3	,3
	MALA	2	,6	,6	,9
	REGULAR	47	13,6	13,6	14,5
	BUENA	129	37,3	37,3	51,7
	MUY BUENA	167	48,3	48,3	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

**SERVICIO.BRINDADO**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	MUY MALA	2	,6	,6	,6
	MALA	4	1,2	1,2	1,7
	REGULAR	39	11,3	11,3	13,0
	BUENA	177	51,2	51,2	64,2
	MUY BUENA	124	35,8	35,8	100,0
	Total	346	100,0	100,0	

## ANEXO 7. EVIDENCIA FOTOGRÁFICA



