

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de Investigación previo a la obtención del Título de
Ingeniera/o en Marketing y Gestión de Negocios**

**TEMA: “El desempeño laboral y su incidencia en la
calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y
Crédito Baños de Agua Santa Ltda.”**

Autora: Margoth Elizabeth Navarro Iturralde

Tutor: Ing. Silvia Guerrero

**AMBATO – ECUADOR
Noviembre 2014**



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Silvia Guerrero

CERTIFICA:

Que el trabajo ha sido revisado. Por lo tanto autorizó la presentación de este Trabajo de Investigación, el mismo que corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad

Ambato,

Ing. Silvia Guerrero

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Margoth Elizabeth Navarro Iturralde, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo la obtención del título de Ingeniera en Marketing y Gestión de Negocios son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Margoth Elizabeth Navarro Iturralde

C.I. 1600638645

AUTOR

APROBACION DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Los suscritos Profesores Calificadores, aprueban el presente Trabajo de Investigación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.

.....
Ing. Vinicio Mejía V.

Miembro del Tribunal

.....
Ing. Danilo Altamirano A.

Miembro del Tribunal

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de esta tesis o parte de ella un documento para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los Derechos en línea patrimoniales de mi tesis, con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de esta tesis, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.

Firma Autor

N. Cedula

DEDICATORIA

*En base a mi perseverancia y esfuerzo a este trabajo
se la dedico primero a Dios por haberme guiado y
centrado en cada etapa de mi vida como estudiante.*

*A mi madre por ser la base primordial en mi vida,
ha sido quien me ha incentivado a seguir adelante
a pesar de los obstáculos que la vida me ha interpuesto.*

*A mi esposo por estar siempre junto a mí dándome
su apoyo incondicional y a mi hijo para que en mi vea
que a pesar de los obstáculos se puede ser alguien en la vida
los amo con todo mi corazón.*

Margoth

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a mi Universidad por ser la fuente de sabiduría, a mi querida Facultad por formarme en una persona con moral y ética profesional

A mi tutor Ing. Silvia Guerrero por tener la paciencia y haber impartido todos sus conocimientos para elaborar mi tesis.

Margoth

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

PRELIMINARES

PORTADA	I
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	II
APROBACIÓN DEL TUTOR	; ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN	; ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS	VIII
ÍNDICE DE GRÁFICOS	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
RESUMEN EJECUTIVO	XIII

CAPITULO I

1. PROBLEMA	1
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN:	1
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:	1
1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN:	2
1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO:	3
1.2.3. PROGNOSIS:	3
1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:	3
1.2.5. INTERROGANTES:	4
1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN:	4
1.3. JUSTIFICACIÓN:	5
1.4. OBJETIVOS:	6

1.4.1.	OBJETIVO GENERAL:	6
1.4.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	6

CAPITULO II

2.	MARCO TEÓRICO	7
2.1.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS:.....	7
2.2.	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA:	11
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL:	11
2.4.	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES:	13
2.5.	MARCO TEÓRICO	14
2.5.1.	ADMINISTRACIÓN	14
2.5.2.	ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	14
2.5.3.	DESEMPEÑO LABORAL:	15
2.5.4.	ORGANIZACIÓN	16
2.5.5.	MARKETING	17
2.5.5.1.	MARKETING TOTAL	17
2.5.5.2.	MARKETING DEL SERVICIO:.....	18
2.5.6.	CALIDAD	20
2.6.	HIPÓTESIS:	22
2.7.	VARIABLES:	22

CAPITULO III

3.	METODOLOGÍA	23
3.1.	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN:.....	23
3.2.	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN:.....	24

3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA:	24
3.4.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:	26
3.5.	PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:	28
3.6.	PLAN DE PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN:	28

CAPITULO IV

4.	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	30
4.1.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:	30
4.2.	INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:	30
4.3.	VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS:	41

CAPITULO V

5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
5.1.	CONCLUSIONES:	45
5.2.	RECOMENDACIONES:	47

CAPITULO VI

6.	PROPUESTA	48
6.1.	TEMA:	48
6.1.1.	DATOS INFORMATIVOS:	48
6.2.	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA:	49
6.3.	JUSTIFICACIÓN:	50

6.4.	OBJETIVOS:.....	51
6.4.1.	OBJETIVO GENERAL:	51
6.4.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	51
6.5.	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD:	52
6.6.	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA:	53
6.6.1.	CAPACITACIÓN	53
6.6.1.1.	PREPARAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	54
6.7.	METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO:.....	56
6.7.1.	VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO OFRECIDO	56
6.7.2.	LINEAMIENTOS TEMÁTICOS:	58
6.7.2.1.	ATENCIÓN AL CLIENTE:	59
6.7.2.2.	CALIDAD EN EL SERVICIO:	59
6.7.2.3.	TRABAJO EN EQUIPO:.....	59
6.7.2.4.	DESEMPEÑO LABORAL:	60
6.7.3.	CONTENIDOS TEMÁTICOS:	61
6.8.	ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA:	64
6.9.	PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN:	65

CAPÍTULO VII

7.	BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA:.....	66
7.1.	BIBLIOGRAFÍA.....	66
7.2.	LINKOGRAFÍA.....	66
	ANEXOS.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1	ATENCIÓN RECIBIDA POR FUNCIONARIOS	31
GRÁFICO N° 2	ATENCIÓN BRINDADA.....	32
GRÁFICO N° 3	SERVICIO ADICIONAL	33
GRÁFICO N° 4	VALOR AGREGADO	34
GRÁFICO N° 5	VALOR AGREGADO QUE LE GUSTARÍA ADQUIRIR	35
GRÁFICO N° 6	CALIDAD DE LA ATENCIÓN	36
GRÁFICO N° 7	REFERENCIAS PERCIBIDAS SOBRE SERVICIO OFRECIDO.....	37
GRÁFICO N° 8	SATISFACER NECESIDADES DE PERTENENCIA	38
GRÁFICO N° 9	ATENCIÓN.....	39
GRÁFICO N° 10	ATENCIÓN INDIRECTA QUE SE DEBA IMPLEMENTAR	40
GRÁFICO N° 11	GRÁFICO DE ACEPTACIÓN	44

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA N° 1	ATENCIÓN RECIBIDA POR FUNCIONARIOS	31
TABLA N° 2	ATENCIÓN BRINDADA.....	32
TABLA N° 3	SERVICIO ADICIONAL	33
TABLA N° 4	VALOR AGREGADO	34
TABLA N° 5	VALOR AGREGADO QUE LE GUSTARÍA ADQUIRIR	35
TABLA N° 6	CALIDAD DE LA ATENCIÓN	36
TABLA N° 7	REFERENCIAS PERCIBIDAS SOBRE SERVICIO OFRECIDO.....	37
TABLA N° 8	SATISFACER NECESIDADES DE PERTENENCIA	38
TABLA N° 9	ATENCIÓN.....	39
TABLA N° 10	ATENCIÓN INDIRECTA QUE SE DEBA IMPLEMENTAR	40
TABLA N° 11	FRECUENCIAS OBSERVADAS Y ESPERADAS	43
TABLA N° 12	CHI2	43

RESUMEN EJECUTIVO

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda., es una Institución Financiera dedicada a brindar a sus socios seguridad y facilidad en los préstamos que ellos desean obtener. La Cooperativa brinda microcréditos hasta 3000 para comercio, los mismos que los pagos deben realizarse mensualmente y son sobre saldos, es decir van disminuyendo el monto de pago cada mes.

La cooperativa no cuenta con un buen manejo interno por tal razón el presente trabajo se ha diseñado para corregir tanto el desempeño laboral que es uno de los problemas más preocupantes dentro de la Institución debido a que si el desempeño diario de un trabajador no es bueno por ende no va existir una excelente calidad al momento de brindar un servicio.

Por tal razón como propuesta del presente trabajo que se detalla en el transcurso de la tesis he optado por realizar un método de capacitaciones los mismos que permitirán el control y mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores así como también Servucción que será la clave para que la Cooperativa pueda brindar un servicio de calidad.

PALABRAS CLAVES

DESEMPEÑO LABORAL

CALIDAD EN EL SERVICIO

CAPACITACIÓN

SERVUCCIÓN

CÓDIGO DE ÉTICA

CAPITULO I

1. PROBLEMA

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN:

El desempeño laboral y su incidencia en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:

El deficiente desempeño laboral incide en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN:

De acuerdo a la vida actual del mundo empresarial el término capacitación y sistemas de información están cambiando la forma de trabajo de las empresas, los sistemas de información ayudan a acelerar procesos por lo tanto; las organizaciones que los implantan logran ventajas competitivas al adoptarlos en sus funciones.

La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a las personas dentro de la empresa las habilidades que necesitan para realizar su trabajo, esta abarca desde pequeños cursos sobre terminología hasta cursos que le permitan al usuario entender el funcionamiento del sistema nuevo, ya sea teórico o a base de prácticas o mejor aún, combinando los dos.

Este es un proceso que lleva a la mejora continua y con esto a implantar nuevas formas de trabajo, como en este caso un sistema que será automatizado viene a agilizar los procesos y llevar a la empresa que lo adopte a generar un valor agregado y contribuir a la mejora continua por medio de la implantación de sistemas y capacitación a los usuarios.

En cuanto a nuestra región la capacitación es una de las herramientas fundamentales que permitirán a las empresas mejorarse tanto en el ámbito laboral como de la calidad en el servicio, a más de ser un sistema automatizado es una forma de control interna que ayudara a las empresas que los colaboradores puedan desarrollarse de mejor forma en el ámbito laboral.

A más de eso las empresas dedicadas a realizar las capacitaciones tienen el objetivo de que las personas capacitadas puedan tener una diferente perspectiva de lo que en realidad es el ámbito laboral, tienen como finalidad hacer que los empleados puedan desenvolverse en cualquier plaza laboral a más de esto superarse profesionalmente, es decir abrir sus expectativas, las habilidades que los trabajadores poseen al inicio de las capacitaciones pueden mejorarse para ayudar a elevar su nivel laboral.

1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda., tiene a su cargo a miembros competentes que conforman el Consejo de Vigilancia, los cuales por el pasar del tiempo se están desactualizado en cuanto a conocimientos técnicos de capacitación y desempeño laboral lo cual dificulta a que los trabajadores puedan hacer uso de un alto nivel de aprendizaje y por ende apto desempeño en el ambiente laboral.

En el día a día de la Cooperativa lo único que se tiene en cuenta es el desarrollo diario que la misma va adquiriendo y se deja de lado lo que realmente debería de ser importante para que crezca, en este caso se presenta por medio de un desinterés en la atención al cliente por parte de cada uno de quienes representan dicha Institución.

No existe un control intensivo del cumplimiento de todas las necesidades de cumplimiento de atención al cliente de los socios por parte del Consejo de Vigilancia hacia las personas que laboran a diario en la Institución.

1.2.3. PROGNOSIS:

Al no solucionarse el problema objeto de estudio, la inexistente capacitación incide en el desempeño laboral; ocasionara una pésima atención al cliente lo cual dará como consecuencia la perdida de futuras captaciones e inversiones por parte de los socios, además causara desinterés en los colaboradores en mejorar la atención al cliente.

1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

¿Cómo incide el deficiente desempeño laboral en la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.?

1.2.5. INTERROGANTES:

¿Qué causas crean del deficiente desempeño laboral en el servicio en la Cooperativa?

¿Cuáles son los motivos que deterioran la calidad en el servicio?

¿Qué análisis permitirá la aplicación de un modelo de capacitación para el mejor desempeño laboral y calidad en el servicio?

1.2.6. DELIMITACIÓN DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN:

Campo: Marketing

Área: Atención al cliente

Contenido: Administración

Límite Espacial: La investigación se realizara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

Límite Temporal: Noviembre 2013 – Noviembre 2014

1.3. JUSTIFICACIÓN:

La presente investigación permitirá a la Cooperativa tener un mejor desenvolvimiento en el desempeño laboral diario de sus colaboradores, así como también un mejor control por parte de los administrativos lo cual incrementara el nivel de satisfacción laboral. Permitirá realizar la implementación de capacitaciones para la atención al cliente lo cual mejorara el nivel de captación y socios con necesidades satisfechas.

Esto ayudara a que tanto los colaboradores como el personal administrativo puedan dar una mejor información de modo que el cliente tenga todas sus inquietudes completamente cubiertas sin necesidad de regresar y solamente volver para realizar lo que en su mente tenia por realizarse de una manera fácil y rápida.

Según la empresa vaya modificando las falencias que causan un deficiente desempeño laboral podrá desenvolverse mucho mejor en el ámbito de la calidad en el servicio, promoverá el desarrollo tanto laboral, de servicio, administrativo, empresarial, etc., que se observaran con el incremento de captaciones que la misma adquirirá con el pasar del tiempo.

Por lo tanto para poder adquirir un mejor desempeño laboral para maximizar la calidad en el servicio será de gran ayuda realizar capacitaciones a las cuales tengan que recurrir todos los miembros que conforman la Cooperativa, ya que brindara la ayuda necesaria para mantener a los socios y en el mejor de los casos seguir incrementándolos.

1.4. OBJETIVOS:

1.4.1. OBJETIVO GENERAL:

- Determinar el desempeño laboral de los colaboradores y personal administrativo para mejorar la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer las causas del deficiente desempeño laboral en el servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.
- Identificar los motivos que deterioran la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.
- Proponer alternativas para el mejoramiento del desempeño laboral y la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS:

TASGACHO, D (2012) “La calidad del servicio y su incidencia en el desempeño del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tungurahua Ltda. del Cantón Ambato” (Tesis) Facultad de Ciencias Administrativas Universidad Técnica de Ambato

OBJETIVO GENERAL

- Estudiar la calidad del servicio y su incidencia el desempeño del talento humano de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tungurahua Ltda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar cómo se aplica la calidad del servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tungurahua Ltda., para la satisfacción de los clientes.
- Evaluar cómo está el desempeño del talento humano en la empresa para mejorar los estándares de servicio.
- Proponer un plan de estrategias para mejorar la calidad del servicio y el desempeño del talento humano en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tungurahua Ltda.

CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo investigativo sobre: “la calidad del servicio y su incidencia en el desempeño del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito Tungurahua Ltda., del Cantón Ambato” se llegó a las siguientes conclusiones, que es producto del análisis de los datos recogidos a través de las encuestas, se concluyó lo siguiente:

- De acuerdo a la percepción que tienen los encuestados, respecto a los servicios financieros que brinda la COAC Tungurahua, manifiestan en su mayoría que está en el rango de buenos, esto repercute en la imagen de la empresa, pues al no poseer la excelencia en sus servicios los clientes pueden preferir otras entidades financieras que si les brinden lo que ellos necesiten
- El desempeño del talento humano en la empresa no es el apropiado debido a varios factores como baja remuneración, falta de reconocimientos e incentivos que merece el trabajador, además que la falta de capacitación también incide a que no se preste una buena atención y servicio al cliente, pues los encuestados consideran en su mayoría que están en el rango de bueno, debido a que no se da una buena capacitación y por ende no tener excelentes conocimientos en cada área de trabajo, esto no les permite brindar un buen servicio.

RECOMENDACIONES

Para alcanzar la excelencia y brindar un servicio oportuno, con eficiencia y eficacia además de calidad, se recomienda lo siguiente:

- Para mejorar la calidad del servicio se debe implementar nuevos recursos tecnológicos que optimicen el tiempo en la entrega del servicio, además de renovar recursos materiales que ayuden a una buena imagen de la empresa para brindar un mejor servicio al cliente. Contar con los recursos materiales adecuados es un elemento clave en la gestión de las organizaciones. La administración debe tener en cuenta que se debe encontrar un punto óptimo de recursos materiales, lo que no significa que se deba aumentar la cantidad o la calidad de los recursos materiales en exceso, debido a que esto representaría un elevado costo de oportunidad. Al mismo tiempo, se debe tener en cuenta que los recursos

materiales deben ser adecuados para los recursos humanos con los que cuenta la organización. En el ámbito tecnológico una empresa que cuenta con computadoras modernas, acceso a Internet de alta velocidad, redes informáticas internas, teléfonos inteligentes y equipos multifunción estará en condiciones de competir con éxito en el mercado.

- Diseñar un plan de capacitación y servicio al cliente para todos los trabajadores que laboran en la empresa que permita mejorar el desempeño laboral, ya que al capacitar al personal provocaría en los empleados un mejoramiento notorio acerca de atención al cliente, dando como consecuencia el incremento de clientes. Para el mejor desempeño del talento humano de la empresa se debe realizar un plan de beneficios que incluya: incentivos por las metas y trabajo cumplido, y también darles reconocimientos por la labor realizada como el mejor trabajador del mes.

SÁNCHEZ, I (2013) “El desempeño laboral en la sección de consulta externa del Departamento de Estadística del Hospital Provincial Docente Ambato y su influencia en la satisfacción al cliente” (Tesis) Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato

OBJETIVO GENERAL

- Determinar las causas del inadecuado Desempeño Laboral del personal que labora en la Sección de Consulta Externa del Departamento de Estadística del Hospital Provincial Docente Ambato que influyen en la satisfacción del cliente.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las actitudes, conductas y comportamientos que influyen en el desempeño laboral del personal de la Sección de Consulta Externa del Departamento de Estadística.
- Analizar las necesidades de atención que requiere el cliente para alcanzar su satisfacción.
- Proponer mecanismos de coordinación del trabajo que mejoren el desempeño laboral del personal que labora en la Sección de Consulta Externa del Departamento de Estadística del Hospital Provincial Docente Ambato que influya en la satisfacción del cliente.

CONCLUSIONES

- Las causas del inadecuado desempeño laboral en la Sección de Consulta Externa del Departamento de Estadística del Hospital Provincial Docente Ambato y que influyen en la satisfacción del cliente son las condiciones ambientales, falta de motivación, escasa comunicación, capacitación en cuanto al manejo de los nuevos procesos de atención al cliente.
- Las actitudes, conductas y comportamientos del personal que labora en la Sección de Consulta Externa del Departamento de Estadística y que sobresaltan a los a los clientes son la escasa agilidad oportuna en la atención, evidenciado a través de la impuntualidad para iniciar el horario de trabajo para la atención al cliente.

RECOMENDACIONES

- Gestionar el mejoramiento de las condiciones ambientales del lugar de trabajo para potenciar el desempeño laboral.
- Cumplir el horario de trabajo en forma ágil y oportuna para evitar aglomeraciones, inconformidad, estrés laboral que influye directamente sobre el desempeño laboral.

PAREDES, J (2012) “Desempeño laboral y su Incidencia en la productividad de la Empresa Interamericana de Computación de la ciudad de Ambato” (Tesis) Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato

OBJETIVO GENERAL

- Determinar la incidencia del desempeño laboral en la productividad de la empresa IDC Cía. Ltda.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un análisis situacional de la empresa IDC en cuanto a su productividad laboral.
- Evaluar el desempeño laboral, de la Empresa IDC. para medir el rendimiento corporativo.
- Establecer instrumentos de evaluación y capacitación en el desempeño laboral como herramientas para aumentar la productividad en la Empresa IDC.

CONCLUSIONES

- El desempeño Laboral mayor mente se centra en el desenvolvimiento de los recursos humanos dentro de la organización, el cual influye para poder lograr nuestros objetivos planeados, tanto personal como empresarial.
- La falta de un esquema para la evaluación de las actividades que realizan los trabajadores, ha procurado que los problemas observados como son la falta de comunicación, supervisión, y decrecimiento de procesos, que en un principio eran pequeños vayan creciendo afectando el desarrollo de la empresa consecuentemente de su recurso más importante, el humano.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda integrar estrategias para mejorar y coordinar las distintas actuaciones individuales, para mejorar la planificación y lograr un equilibrio armónico entre la productividad, a la integración y la moral de su talento humano.
- Implementar el programa de entrenamiento propuesto cumplido el cual, la administración deba evaluar su impacto en términos de rendimiento, posteriormente se deberá realizar nuevos programas de entrenamiento para mantener preparado y bien dispuesto al personal

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA:

Para la siguiente investigación se utilizara el paradigma crítico propositivo debido a que este paradigma nos permite tener una visión más cercana a la realidad, basándonos en que cada persona puede dar su criterio personal, además que ayuda al desarrollo de todos los aportando a la solución del problema en estudio.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL:

La presente investigación se justifica en la Constitución Política del Ecuador, Título II, Capítulo Tercero, Sección Novena personas usuarias y consumidoras, Art 53.

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

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES:



2.5. MARCO TEÓRICO

2.5.1. ADMINISTRACIÓN

Henry Fayol (considerado como el verdadero padre de la moderna Administración), dice que "administrar es prever, organizar, mandar, coordinar y controlar".

Según Harold Koontz, Heinz Wehrich, Mark Can (2012); La Administración es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz. Esta definición básica necesita ampliarse:

1. Como gerentes, las personas realizan las funciones gerenciales de planear, organizar, integrar, personal, dirigir y controlar
2. La administración se aplica a cualquier tipo de organización
3. También se adjudica a los gerentes de todos los niveles organizacionales
4. La meta de todos los gerentes es la misma: crear valor agregado
5. La administración se ocupa de la productividad, lo que supone efectividad y eficiencia, y la suma de los dos para lograr la eficacia.

Según Dalft I. Richard, Marcic Dorothy (2005); La Administración es el logro de las metas organizacionales en una forma eficaz y eficiente en a través de la planeación, organización, dirección, y control de los recursos organizacionales.

Según Jones R. Gareth, George M. Jennifer (2003); La Administración es la planeación, organización, dirección y control de los recursos humanos y de otra clase, para alcanzar con eficiencia y eficacia las metas de la organización.

2.5.2. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL

- Es la aplicación sensata e inteligente de los principios científicos y técnicos indispensables, para que estos recursos humanos se utilicen con el máximo de eficiencia y armonía” **Francisco Gómez Rondón. “Administración de Personal – en Venezuela-”**

- “Los conceptos y técnicas que se requieren para desempeñar los aspectos de personal de una posición gerencial, incluyendo el reclutamiento, la selección, la capacitación, la compensación y la evaluación”. **Gary Dessler. “Administración de Personal” 1991**
- “Sistema organizacional que asume la responsabilidad de la política de dirección y desarrollo de recursos humanos, apoyado en una cultura, una estrategia, unos sistemas y técnicas que permitan obtener, ilusionar y desarrollar la eficacia y la eficiencia de la organización y lograr la satisfacción de las personas y el desarrollo de los recursos humanos”. **Manuel Fernández Ríos. “Diccionario de Recursos Humanos”. 1999.**
- “Estudio de la manera en que las organizaciones obtienen, desarrollan evalúan, mantienen y conservan el número y el tipo adecuado de trabajadores. Su objetivo es suministrar a las organizaciones una fuerza laboral efectiva. ”**William B. Werther, Jr. “Administración de Personal y Recursos Humanos”. 2000.**
- “Significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen y den el máximo de sí mismas, con una actitud positiva y favorable”. **Idalberto Chiavenato. “Administración de Recursos Humanos”. 2001.**
- “Área de la empresa que se ocupa de la planificación, ejecución y evaluación de la actividad de los recursos humanos”. **Diccionario de Administración y Finanzas, J. M. Rosenberg.**

2.5.3. DESEMPEÑO LABORAL:

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007) En este sentido, el

desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos.

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad (citado en Araujo y Guerra, 2007). Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas

Sin embargo, otro concepto fundamental y que va más acorde con esta investigación es la que utilizan Milkovich y Boudreau, pues mencionan el desempeño laboral como algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables (citado en Queipo y Useche, 2002).

Elementos que influyen en el desempeño laboral

Diversos autores han encontrado diferentes variables para evaluar el desempeño de las personas en sus trabajos, tal es el caso de Davis y Newtrons, quienes aseguran que el desempeño laboral se ve afectado por factores como: capacidades, adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimientos, trabajo en equipo, estándares de trabajo, desarrollo de talentos, potencia el diseño del trabajo, maximizar el desempeño... (Citado en Araujo y Guerra, 2007).

2.5.4. ORGANIZACIÓN

Según Koontz Harold, Weihri Heinz (2012); La Organización supone una estructura intencional y formal de funciones y puestos. En esta obra el término general se utiliza para referirse a una estructura formal de funciones aun cuando en ocasiones se refiera una empresa.

Según Dalft I. Richard, Marcic Dorothy (2005); Organización es el despliegue de los recursos de la empresa para el logro de las metas estratégicas, el despliegue de los recursos se refleja en la división del trabajo hecha por una organización en base a departamentos y puestos específicos a líneas formales de autoridad y los mecanismos necesarios para la coordinación de las diversas tareas de la organización.

2.5.5. MARKETING

Según Kotler Philip, Armstrong Gary (2007); El marketing es la administración redituable de las relaciones con el cliente. La meta doble del marketing consiste por un lado en atraer nuevos clientes prometiéndole valor superior y por otro mantener y hacer crecer a los clientes actuales al entregarles satisfacción.

Según Rudelius Hartley Kerin (2009); El marketing es la actividad que crea, comunica, ofrece e intercambia ofertas que benefician a la organización, los grupos de interés de esta y la sociedad en general.

Según Rudelius Hartley Kerin (2003); El Marketing es el proceso de planear y ejecutar la concepción, fijación de precios y distribución de ideas, bienes y servicios, para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales y organizacionales. Muchas personas equiparan incorrectamente el marketing con la publicidad o las ventas personales; la definición muestra que es una actividad más amplia. Por añadidura la definición pone de relieve la importancia de los intercambios benéficos que satisfacen los objetivos de quienes compran y quienes venden ideas, bienes y servicios, trátense de personas u organizaciones.

2.5.5.1. MARKETING TOTAL

El Marketing Total es un pensamiento de la disciplina del marketing dirigido a todos los protagonistas importantes del entorno de la compañía porque el éxito de una empresa depende de que lleve a cabo un pensamiento de marketing efectivo en relación con los diez protagonistas.

2.5.5.2. MARKETING DEL SERVICIO:

Es una ampliación del concepto tradicional. Este debe, por tanto, reafirmar los procesos de intercambio entre consumidores y organizaciones con el objetivo final de satisfacer las demandas y necesidades de los usuarios, pero en función de las características específicas del sector, tales como educación, seguros, turismo, banca, diversión, mercados que están tan avanzados como los bienes de consumo.

Mezcla del Marketing de Servicios

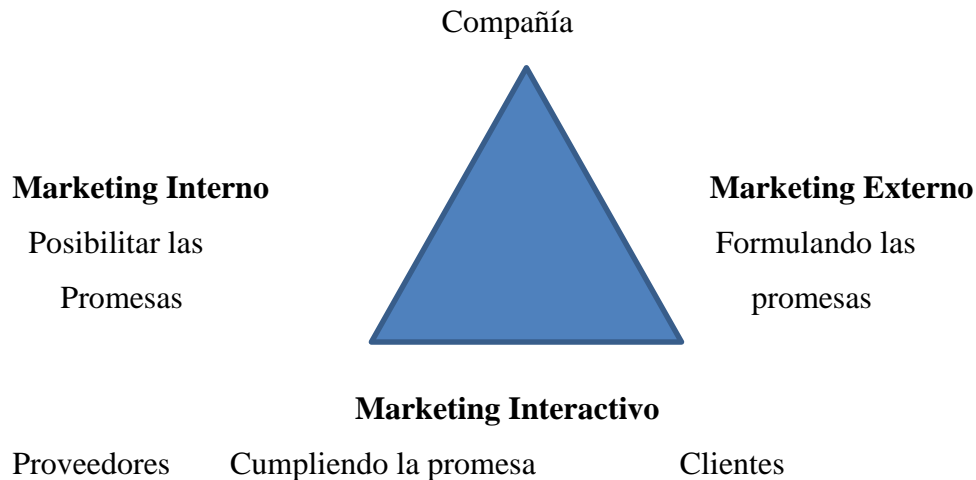
Otra forma de abordar los retos del marketing de servicios consiste en pensar de manera creativa respecto de la mezcla de marketing, es decir, que la mezcla de marketing se amplíe hacia los servicios.

Ampliación de la mezcla en el caso de los Servicios

Debido a que por regular los servicios se producen y consumen de manera simultánea, con frecuencia los clientes se presentan en la fábrica de la empresa, interactúan directamente con el personal de esta y, de hecho, forman parte del proceso de producción del servicio. Sin embargo, como los servicios son intangibles, a menudo los clientes buscan cualquier tipo de elemento tangible que les ayude a comprender la naturaleza de la experiencia de servicio.

Los profesionales del marketing de servicios adoptan el concepto de la mezcla ampliada del marketing de servicios. Además de las cuatro Ps tradicionales, la mezcla de marketing de servicios incorpora a las personas, la evidencia física u el proceso.

Triángulo del Marketing de Servicios



Fuente: VALERIE A. ZEITHAML; MARY JO BITNER. Marketing de Servicios: Un enfoque de Integración del Cliente a la Empresa México, MCGRAW HILL, 2002. P.20

Entre los vértices del triángulo existen tres tipos de marketing que deben llevarse a cabo de manera conveniente para que el servicio funcione: marketing externo, interno e interactivo. El propósito central de todas estas actividades consiste en formular y cumplir las promesas que se establecen con los clientes. En el caso de los servicios, los tres tipos de actividades de marketing resultan fundamentales para construir y sostener la relación con los clientes.

Servicios

Según Kotler Philip, Armstrong Gary (2007); Los servicios son una forma de producto que consisten en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta, y que son esencialmente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo.

Según Rudelius Hartley Kerin (2009); Los servicios son las actividades intangibles o los beneficios que una organización les proporciona a los consumidores a cambio de dinero u otra cosa de valor.

Según Rudelius Hartley Kerin (2003); Los servicios son artículos intangibles, como los viajes en avión la asesoría financiera o la reparación de automóviles que una organización

proporciona a los consumidores. Con el fin de obtener servicios, los consumidores intercambian dinero u otra cosa de valor como su propio tiempo.

2.5.6. CALIDAD

Según De la Peña Hernandez Jesus (1994); La calidad es dar satisfacción al cliente mediante el cumplimiento de una especificación acordada con él. Ello implica que la calidad hay que medirla en sus dos vértices, la de la satisfacción y la del cumplimiento de la especificación.

Según Fontalvo H. Tomas, Vergara S. Juan (2010); La Calidad es el conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes

Según Juran Joseph (1990); La calidad es la característica de un producto o servicio que le proporcionan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Atención al Cliente:

Es el contacto directo entre el banco y el cliente, en donde se determinan las necesidades del usuario y poder así ofrecer los diferentes servicios que se prestan, siendo entre ellos: atención, satisfacción y orientación.

Cliente:

Es el que exige de la empresa u organización los bienes y servicios que ésta ofrece, además es el que, por sus expectativas y necesidades, impone a la empresa el nivel de servicio que debe alcanzar.

Satisfacción:

La satisfacción de los clientes se logra ofreciendo servicios que satisfagan sus necesidades. Esta satisfacción conlleva a la lealtad del cliente por la empresa que satisfaga sus necesidades.

Se puede decir, que la empresa que puede lograr la satisfacción de sus clientes será más competitiva en el mercado y lograra la lealtad de clientes existentes y atraer los demás clientes de la competencia.

La competitividad de una empresa está determinada por la calidad, el precio y el tiempo de entrega de sus productos o servicios. Se es más competitivo si se puede ofrecer mejor calidad, a bajo precio y un menor tiempo de entrega”

Dimensiones de satisfacción:

En la mayoría de la literatura conocida referente al proceso de información de satisfacción, se ha analizado este tema desde el punto de vista de los atributos del producto. Sin embargo, el proceso de comparación de las percepciones del desempeño de un producto o servicio con sus expectativas y deseos, produce no solo sentimiento de satisfacción con los atributos o cualidades observadas, sino también sentimiento de satisfacción con la información (obtenida a través de la publicidad, servicios de ventas personales e información en paquetes, por ejemplo).

Investigaciones más recientes, específicamente las realizadas por Spreng, Mackenzie y Olshavsky (1996) consideran este elemento. Ellos estiman que ambos tipos de satisfacción son producidos por la evaluación de los consumidores con respecto a cómo el desempeño de un producto o servicio es percibido, si ha reunido o excedido sus deseos y expectativas y son vistas como un importante impacto sobre la satisfacción total con el producto o servicio experimentado.

Fórmula para determinar el nivel de satisfacción del cliente

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento Percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de Satisfacción}$$

CALIDAD EN EL SERVICIO

Es la esencia que hace que una persona o cosa sea lo que es.

Proceso constante de mejora en las personas, productos y procesos de una empresa, empresa, para cubrir y superar las necesidades y expectativas del cliente.

2.6. HIPÓTESIS:

H0: El adecuado desempeño laboral no permitirá mejorar la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

H1: El adecuado desempeño laboral permitirá mejorar la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

2.7. VARIABLES:

VARIABLE INDEPENDIENTE: desempeño laboral

VARIABLE DEPENDIENTE: calidad en el servicio

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN:

Para las investigaciones que se realizaran en el presente objeto de estudio se tomaran en cuenta las siguientes modalidades:

- Bibliográfica
- De campo

Con la investigación bibliográfica se obtendrá información científica que permitirán conocer mejor el problema planteado, dicha información será recopilada de libros, revistas especializadas, documentales, monografías, tesis relacionadas con el tema de estudio para luego ser organizada, procesada y analizada proporcionando con ello el conocimiento científico necesario para avanzar en el desarrollo investigativo y alcanzar los objetivos planteados, para ello se utilizará técnicas de lectura científica que contribuirán a alcanzar una investigación exitosa.

En la investigación de campo se considerará la aplicación de esta modalidad de investigación, ya que el problema en estudio se presenta en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda., lo cual permitirá establecer las técnicas y recursos adecuados que

facilitarán la recolección de información que permitirá conocer las casuales y efectos del problema que es objeto de estudio.

3.2. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Para la investigación que se realizara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda., se ha utilizado las siguientes investigaciones:

- Investigación correlacional

La aplicación de la investigación correlacional permitirá medir las variables Independie (Desempeño Laboral), y Dependiente (Calidad en el Servicio) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

- Investigación Exploratoria

Este tipo de investigación tiene como objetivo dar a conocer cuál es la manera como incidirá el Desempeño Laboral para la Calidad en el Servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda., en Baños de Agua Santa, por medio del planteamiento del problema, la formulación hipótesis, la selección de la metodología a utilizarse en la investigación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA:

Para la presente investigación se utilizara la siguiente muestra: 50000

Se tomara en consideración la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \cdot xPxQ \cdot N}{Z^2 \cdot xPxQ + Ne^2}$$

Donde,

z = nivel se significancia (95%) \Rightarrow 1,96 tabla distribución binomial

P = Probabilidad de Éxito 50% (0,50)

Q = Probabilidad de Fracaso 50% (0,50)

N = Población

e = error de muestreo 5% \Rightarrow 0,05

$$n = \frac{(1.96)^2(0.50)(0.50)(50000)}{(1.96)^2(0.50)(0.50) + (50000)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{(3.84)(0.25)(50000)}{(3.84)(0.50)(0.50) + (50000)(0.0025)}$$

$$n = \frac{48000}{125.96}$$

$$n = 381.07$$

Dando como resultado $n = 381.07$ socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda., que se la realiza de una población de 50000.

3.4. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

HIPÓTESIS: El adecuado desempeño laboral permitirá mejorar la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Es algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables	* Características personales	* Formalidad * Iniciativa * Disposición de servicio * Colaboración	1. ¿Cómo considera Ud. La atención recibida por parte de los funcionarios de la Cooperativa? 2.¿ La atención que el personal brinda en cuanto al servicio es? 3. ¿ Con el fin de mejorar la atención al cliente que servicio adicional cree Ud. Que debería aplicar la Cooperativa? 4. 7¿ Dentro del servicio crediticio cuál es el valor agregado que le gustaría adquirir dentro de este servicio? 5. ¿ Dentro del servicio de inversión o pólizas cuál es el valor agregado que le gustaría adquirir dentro de este servicio?	Encuesta aplicada a los clientes
	* Naturaleza del trabajo	* Personal * Necesario * Social		
	* Organización	*Empleados obedecen a superiores (Lineal) *Destaca el conocimiento (Funcional) *mezcla de los dos anteriores (Línea Staff)		

HIPÓTESIS: El adecuado desempeño laboral permitirá mejorar la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

VARIABLE DEPENDIENTE: Calidad en el servicio

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Proceso constante de mejora en las personas, productos y procesos de una empresa para cubrir y sobrepasar las necesidades y expectativas del cliente.	* Empresa	* Agresivo * Pasivo * Asertivo	1. ¿ Cómo califica Ud. la calidad la atención de los funcionarios de la Cooperativa?	Encuesta aplicada a los clientes
	*Necesidades	* Autorrealización * Reconocimiento * Afiliación *Seguridad * Filosofía	2.¿ Cuáles son las referencias percibidas por parte de los demás socios sobre el servicio ofrecido de la Cooperativa? 3. ¿ Con el fin de satisfacer sus necesidades de pertenecía, cuál sería la participación adecuada para Ud.?	
	* Expectativas	*Servicio deseado *Servicio adecuado	4. 7¿ De qué manera se siente Ud. mejor atendido? 5. ¿Cuál de estos tipos de atención indirecta cree Ud. que la Cooperativa deba implementar?	

3.5. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN:

Para la presente investigación se utilizara las siguientes técnicas e instrumentos de investigación.

TIPO DE INFORMACIÓN	TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN
1. Información secundaria	1.1. Lectura científica	1.1.1. Tesis de grado Libros sobre Administración y elaboración de tesis de grado
2. Información secundaria	2.1. Encuesta 2.2. Entrevista	2.1.1. Cuestionario 2.2.1. Registro de la entrevista

3.6. PLAN DE PROCEDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

Para analizar y procesar la información de la presente investigación se procederá de la siguiente manera

Revisión de la información

Luego de aplicados los instrumentos para la recolección de datos se procederá a la revisión de la información para detectar errores, eliminar respuestas contradictorias organizar de forma clara para que se nos facilite la tabulación.

Categorización y tabulación de la información

Se procederá a categorizar determinando los grupos de acuerdo a las respuestas tomando en cuenta que una respuesta no puede corresponder más que a una sola categoría en cuenta a la tabulación nos permitirá conocer la frecuencia con la que se repiten los datos de la variable.

Se procederá a realizar en forma manual la cual nos facilitara verificar las respuestas e interpretar de una mejor manera los resultados de la investigación.

Graficación de datos

Para la presentación se utilizara el programa Excel utilizando grafico de barras o pastel.

Análisis de datos

Una vez que se ha recopilado, se ha tabulado y se ha graficado la información, es necesario analizarla para presentar los resultados, el análisis de datos dependerá de la complejidad de la hipótesis y del cuidado con el que se haya elaborado el proyecto de investigación.

El análisis comprenderá dos etapas:

Seleccionar el estadígrafo más apropiado en función de la hipótesis formulada y la presentación de datos.

En este caso se realizara a través de la investigación descriptiva que nos permitirá organizar y resumir los datos a través de porcentajes.

Interpretación de resultados

Se elaborara bajo una síntesis de los resultados obtenidos que nos permitirá encontrar la información para dar la posible solución al problema objeto de estudio.

Se aplicara en CHI cuadrado para verificar la hipótesis presentada en la investigación y ver si existe relación entre las variables.

$$X^2 = \frac{\sum(O - E)^2}{E}$$

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS:

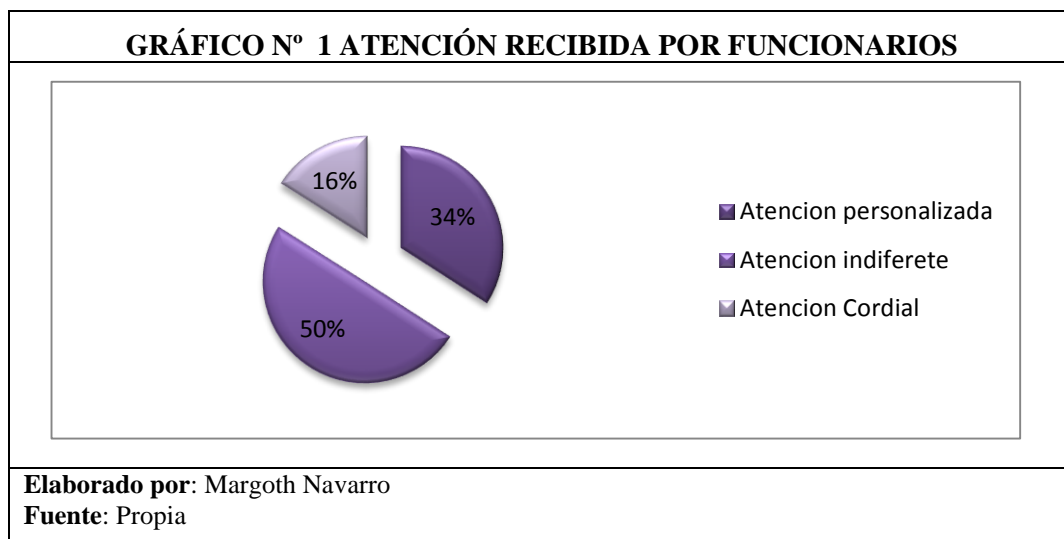
La técnica que se ha utilizado para la recolección de información fue la encuesta, la cual se aplico a 381 clientes externos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda., cada una de las preguntas serán analizadas e interpretadas para una mejor comprensión de los resultados que se han adquirido a lo largo de la investigación.

4.2. INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS:

La interpretación de los resultados se los realizara según los datos que se obtengan de la recolección de la información teniendo como objetivo el problema de estudio.

TABLA N° 1 ATENCIÓN RECIBIDA POR FUNCIONARIOS			
	Tabulación	Fa	Fr
Atención personalizada	130	0.34	34%
Atención indiferente	190	0.50	50%

Elaborado por: Margoth Navarro
Fuente: Propia



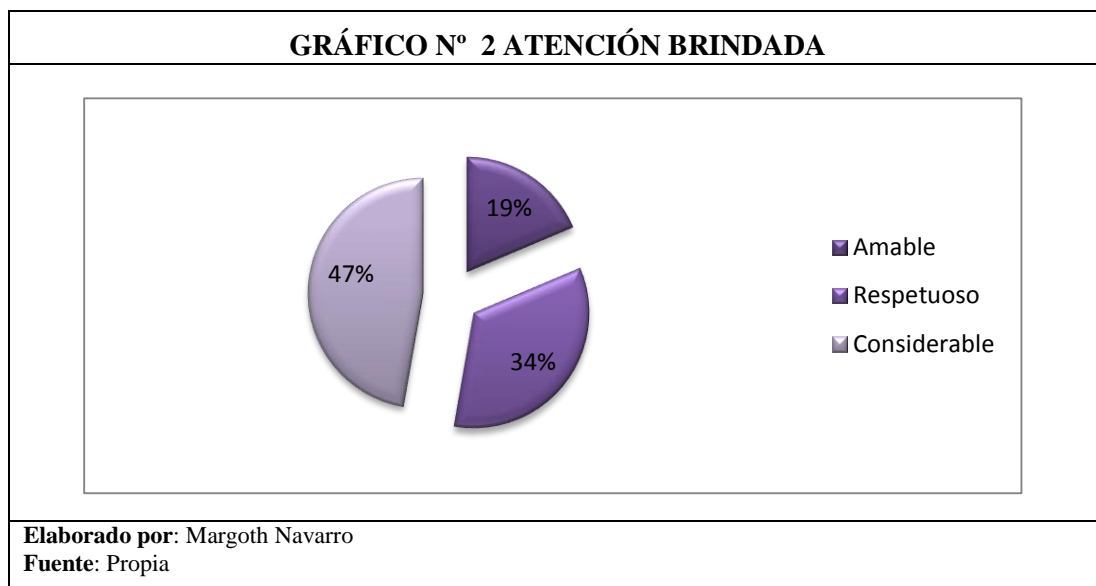
Análisis:

De los 381 socios encuestados, el 50% de la población declaró que la atención es indiferente, en cuanto el 34% considera que la atención es personalizada, y el 16% asegura que la atención es cordial.

Interpretación:

Los socios de la Cooperativa supieron manifestar que la atención que recibieron por parte de los funcionarios es indiferente por lo tanto se debería realizar capacitaciones para poder manejarlo de mejor manera en adelante

TABLA N° 2 ATENCIÓN BRINDADA			
	Tabulación	Fa	Fr
Amable	71	0.19	19%
Respetuoso	130	0.34	34%
Considerable	180	0.47	47%
TOTAL	381	1	100%
Elaborado por: Margoth Navarro			
Fuente: Propia			



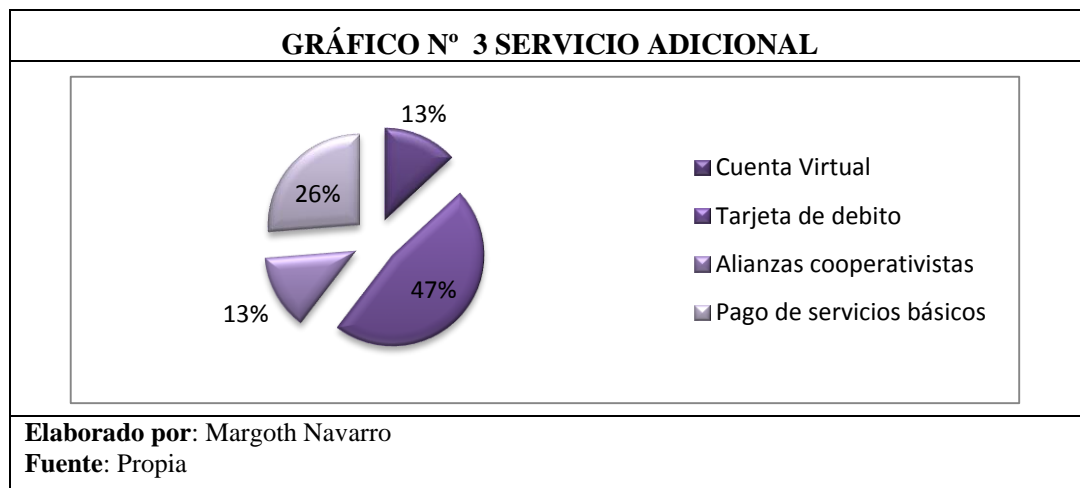
Análisis:

De los 381 socios encuestados, el 47% de la población mostró que la atención brindada es considerable, en cuanto el 34% considera que la atención brindada es respetuosa, y el 19% asegura que la atención brindada es amable.

Interpretación:

Los socios de la Cooperativa supieron declarar que se debería poner mayor énfasis en la atención que se brinda a diario dado que es la primera publicidad que tienen consideraron que sería bueno si la Cooperativa toma la atención en el aspecto de atención por medio de un llamado de atención a los Administrativos.

TABLA N° 3 SERVICIO ADICIONAL			
	Tabulación	Fa	Fr
Cuenta Virtual	50	0.13	13%
Tarjeta de debito	180	0.47	47%
Alianzas cooperativistas	51	0.13	13%
Pago de servicios básicos	100	0.26	26%
TOTAL	381	1.00	100%
Elaborado por: Margoth Navarro			
Fuente: Propia			



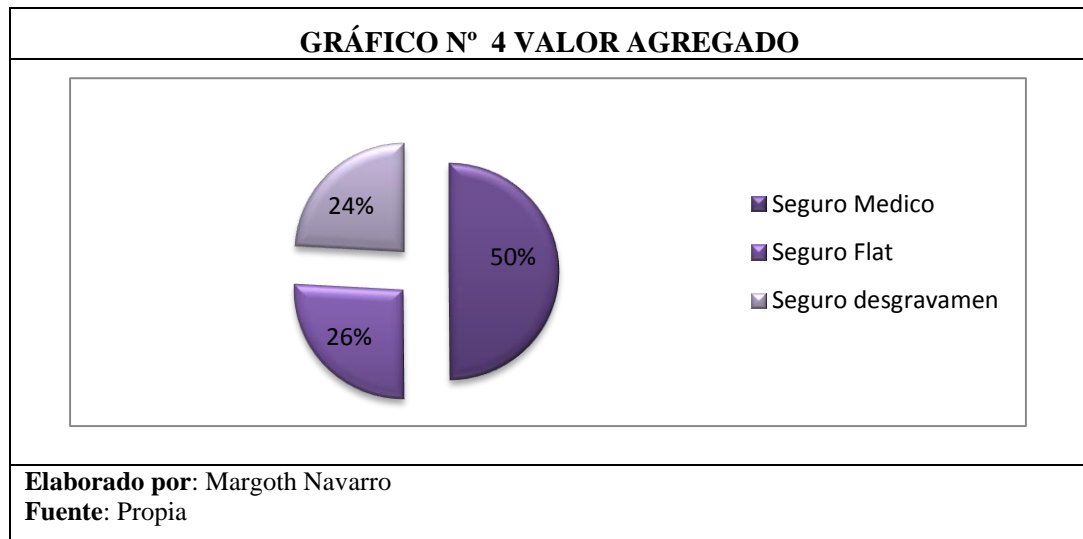
Análisis:

De los 381 socios encuestados, el 47% de la población expresaron que se debería adicionar la tarjeta de débito, el 26% cree que se debería implementar pagos de servicios básicos, el 13% asegura que se debe realizar alianzas cooperativistas y él en cuanto el 13% considera que se debe implementar una cuenta virtual.

Interpretación:

La mayoría de los encuestados en cuanto a incrementar un servicio adicional manifestó que se debería adicionar la tarjeta de débito, ya que es uno de los servicios más utilizados y de mayor ayuda cuando el socio tiene un imprevisto, los otros puntos son también importantes se los puede ir incrementando uno por uno pero se debería tener más énfasis en las tarjetas.

TABLA N° 4 VALOR AGREGADO			
	Tabulación	Fa	Fr
Seguro Medico	190	0.50	50%
Seguro Flat	99	0.26	26%
Seguro desgravamen	92	0.24	24%
TOTAL	381	1.00	100%
Elaborado por: Margoth Navarro			
Fuente: Propia			



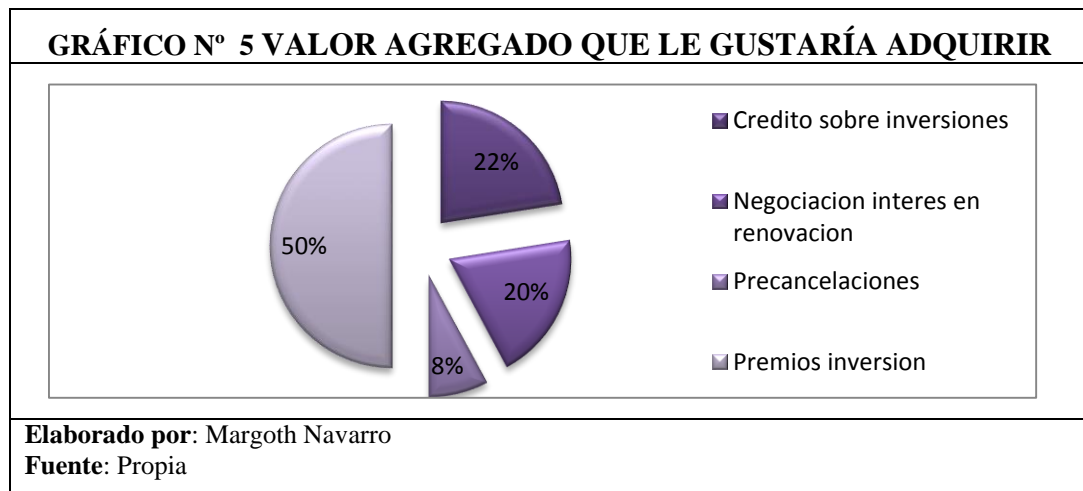
Análisis:

De los 381 socios encuestados, el 50% de la población manifestó que le gustaría adquirir seguro médico, el 26% cree que se debería implementar el seguro flat, y en tanto que el 24% asegura que desearía tener el seguro de desgravamen.

Interpretación:

La mayor parte de los socios indicaron que si la Cooperativa ofreciera los seguros como valor agregado dentro de los créditos les gustaría obtener el seguro médico ya que sería de ayuda para cuando alguien de su familia se enferme y no tenga dinero suficiente para asistir al doctor, aquí dentro del crédito se harían convenios con distintos consultorios que estén dispuestos acceder.

TABLA N° 5 VALOR AGREGADO QUE LE GUSTARÍA ADQUIRIR			
	Tabulación	Fa	Fr
Crédito sobre inversiones	86	0.23	23%
Negociación interés en renovación	75	0.20	20%
Pre cancelaciones	30	0.08	8%
Premios inversión	190	0.50	50%
TOTAL	381	1.00	100%
Elaborado por: Margoth Navarro			
Fuente: Propia			



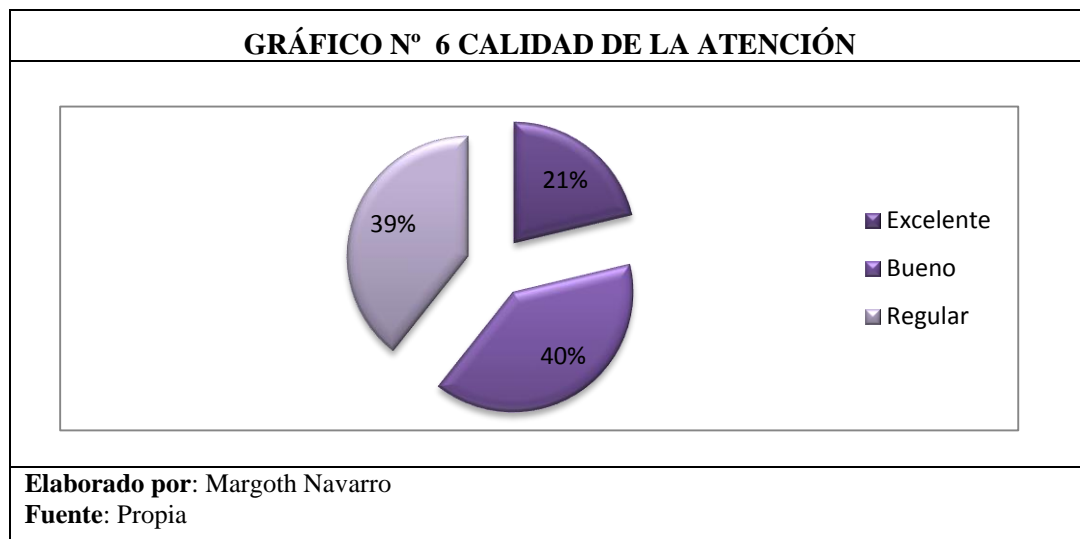
Análisis:

De los 381 socios encuestados, el 50% de la población dijeron que le gustaría recibir premios por sus inversiones, el 23% cree que se debería implementar los créditos sobre las inversiones, el 20% asegura que se debe realizar una negociación de intereses por renovación y en cuanto al 8% considera que se debe realizar pre cancelaciones.

Interpretación:

El mayor porcentaje de los socios declararon que sería agradable recibir algún tipo de incentivo por sus inversiones, se tratara de que el socio mantenga su fidelidad con la Cooperativa por medio de los incentivos a mayor tiempo mejor porcentaje, más dinero mejor premio.

TABLA N° 6 CALIDAD DE LA ATENCIÓN			
	Tabulación	Fa	Fr
Excelente	81	0.21	21%
Bueno	150	0.39	39%
Regular	150	0.39	39%
TOTAL	381	1.00	100%
Elaborado por: Margoth Navarro			
Fuente: Propia			



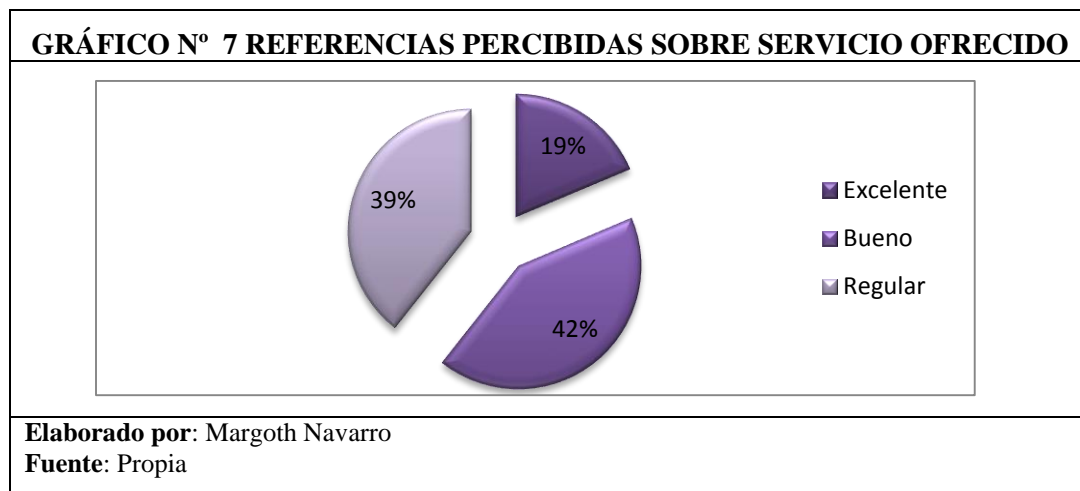
Análisis:

De los 381 socios encuestados, el 39% de la población manifestó que la calidad de la atención recibida fue regular, el 39% cree que la atención recibida es buena, y en cuanto al 21% considera que la atención recibida es excelente.

Interpretación:

La mayoría de los socios consideraron que se debería tratar de mejorar la calidad en cuanto atención se refiere que no se tenga en consideración solo lo económico ya que la calidad se debe saber guiar para un mejor resultado.

TABLA N° 7 REFERENCIAS PERCIBIDAS SOBRE SERVICIO OFRECIDO			
	Tabulación	Fa	Fr
Excelente	71	0.19	19%
Bueno	160	0.42	42%
Regular	150	0.39	39%
TOTAL	381	1.00	100%
Elaborado por: Margoth Navarro			
Fuente: Propia			



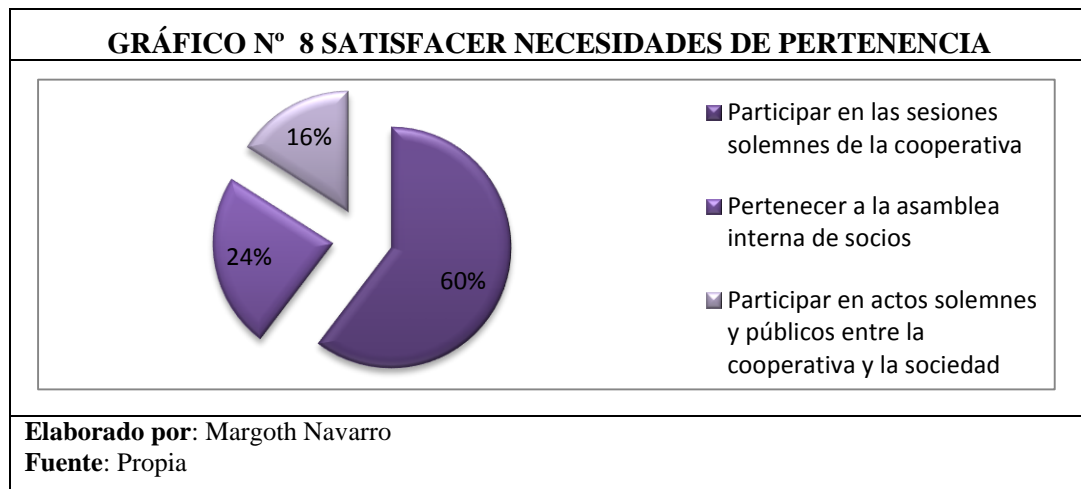
Análisis:

De los 381 socios encuestados, el 42% de la población afirmó que la referencia percibida fue buena, el 39% cree que la referencia percibida es regular, y en cuanto al 19% considera que la referencia percibida es excelente.

Interpretación:

Los socios señalaron que la referencia percibida de la atención es buena, la Capacitación sería la mejor forma de corregir todos estos problemas que se tienen por el desempeño laboral y por ende afecta a la atención al cliente.

TABLA N° 8 SATISFACER NECESIDADES DE PERTENENCIA			
	Tabulación	Fa	Fr
Participar en las sesiones solemnes de la cooperativa	230	0.60	60%
Pertenecer a la asamblea interna de socios	90	0.24	24%
Participar en actos solemnes y públicos entre la cooperativa y la sociedad	61	0.16	16%
TOTAL	381	1.00	100%
Elaborado por: Margoth Navarro			
Fuente: Propia			



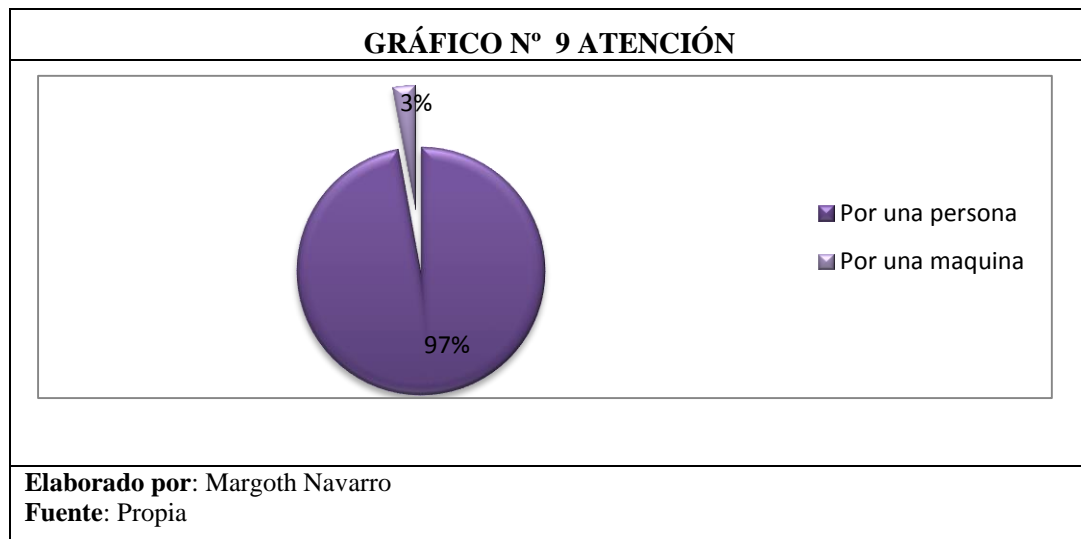
Análisis:

De los 381 socios encuestados, el 60% de la población opino que le gustaría participar en las sesiones solemnes de la Cooperativa, el 24% piensa que sería mejor pertenecerá la asamblea interna de socios, y en cuanto al 16% considera que podrían participar en actos solemnes y públicos entre la cooperativa y la sociedad.

Interpretación:

La mayoría de los socios encuestados eligieron que les gustaría participar en las sesiones de la Cooperativa, el que los socios tengan participación en las sesiones que realiza la cooperativa serán de gran ayuda ya que se podrá tener en cuenta que es lo que necesitan los socios así como que necesidades falta que sean satisfechas por parte de la cooperativa para con los socios.

TABLA N° 9 ATENCIÓN			
	Tabulación	Fa	Fr
Por una persona	370	0.97	97%
Por una maquina	11	0.03	3%
TOTAL	381	1.00	100%
Elaborado por: Margoth Navarro Fuente: Propia			



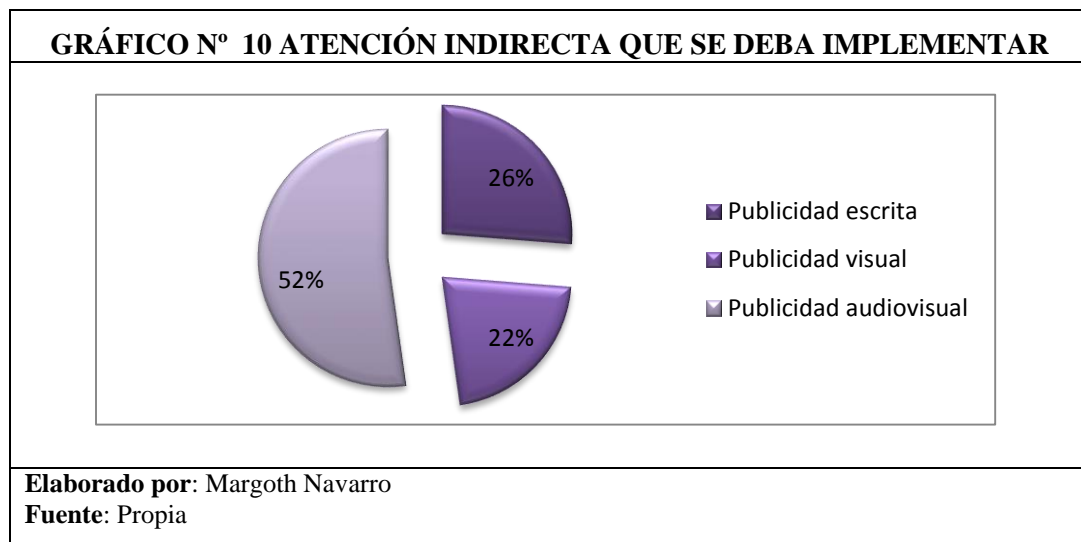
Análisis:

De los 381 socios encuestados, el 97% de la población dijeron que estaría mejor atendido por una persona y en cuanto al 3% considera que sería mejor atendido por una máquina.

Interpretación:

La mayoría de los socios están de acuerdo que en la Cooperativa no se deberían implementar ningún tipo de máquina que retrase más a los funcionarios de la Cooperativa.

TABLA N° 10 ATENCIÓN INDIRECTA QUE SE DEBA IMPLEMENTAR			
	Tabulación	Fa	Fr
Publicidad escrita	100	0.26	26%
Publicidad visual	82	0.22	22%
Publicidad audiovisual	199	0.52	52%
TOTAL	381	1.00	100%
Elaborado por: Margoth Navarro			
Fuente: Propia			



Análisis:

De los 381 socios encuestados, el 52% de la población expresó que se debería implementar la publicidad audiovisual, el 26% cree que se debería implementar la publicidad escrita, y en cuanto al 22% considera que se debería implementar la publicidad visual.

Interpretación:

En su mayoría los socios manifestaron que sería de gran ayuda a la atención indirecta la publicidad audiovisual, debido a que los trípticos, volantes, folletos, etc., son leídos una sola vez y desechados se optó por esta opción, además ayudara a recordar al socio a cada momento que tipos de servicio se brinda.

4.3. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS:

H0: El adecuado desempeño laboral no permitirá mejorar la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

H1: El adecuado desempeño laboral permitirá mejorar la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

Selección del nivel de Significancia:

Para el tema que se realiza en esta investigación se trabajara con el nivel de significancia del 0.05

Elección de la prueba estadística:

Para la verificación de la hipótesis se escogió la prueba Chi Cuadrado cuya fórmula es la siguiente:

$$X^2 = \frac{\sum(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Simbología:

X^2 = Chi cuadrado

Σ = Sumatoria

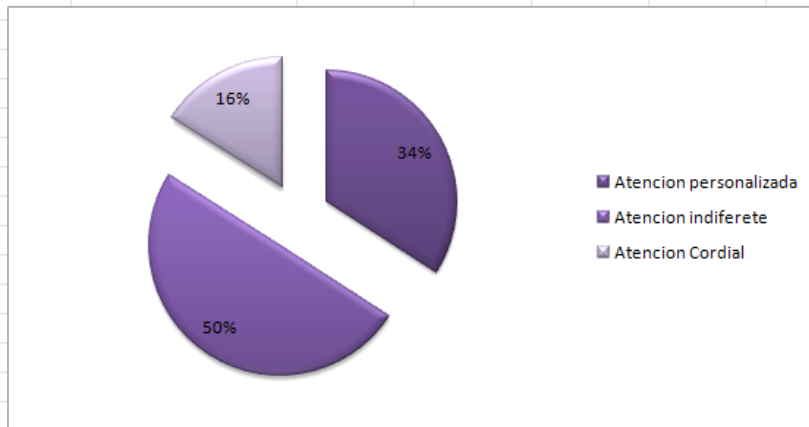
F_o = Frecuencia observada.

F_e = Frecuencia esperada.

PREGUNTA 1

¿Cómo considera Ud. La atención recibida por parte de los funcionarios de la Cooperativa?

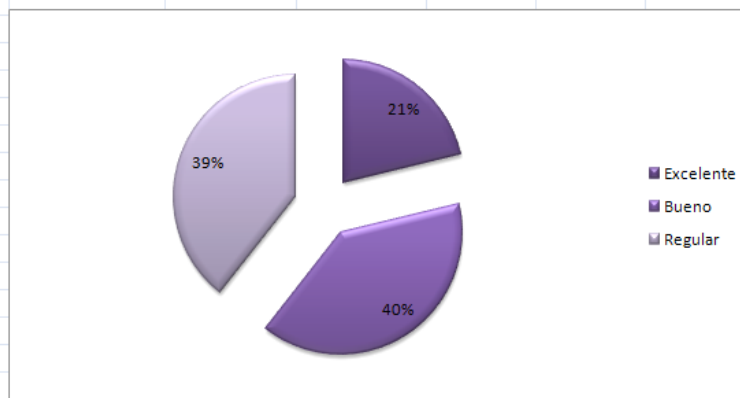
	Tabulacion	Fa	Fr
Atencion personalizada	130	0.34	34%
Atencion indifereite	190	0.50	50%
Atencion Cordial	61	0.16	16%
	381	1	100%



PREGUNTA 6

¿Como califica Ud. La calidad la atencion de los funcionarios de la Cooperativa?

	Tabulacion	Fa	Fr
Excelente	81	0.21	21%
Buena	150	0.39	39%
Regular	150	0.39	39%
	381	1.00	100%



GRADOS DE LIBERTAD:

Grados de libertad = (r-1)(c-1)

Grados de libertad = (3-1)(3-1)

Grados de libertad = (2)(2)

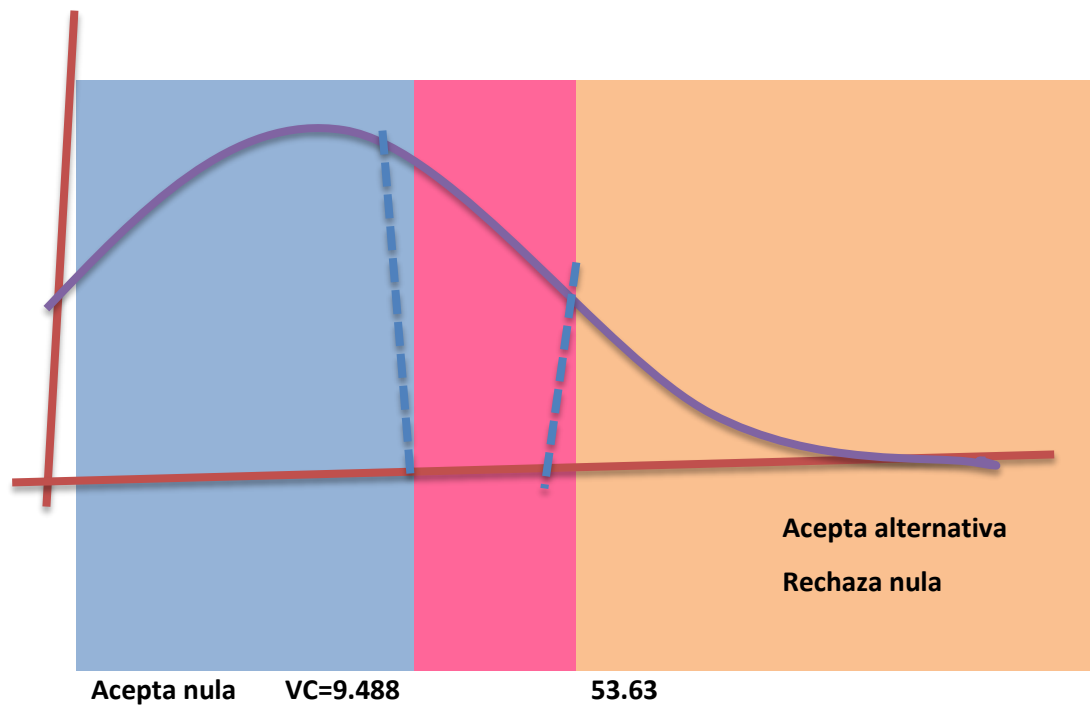
Grados de libertad = 4

Debido a que los grados de libertad dan un equivalente a 4 según la tabla de distribución de CHI2 nuestro valor critico será de de **9.488**.

TABLA N° 11 FRECUENCIAS OBSERVADAS Y ESPERADAS				
Fo	Fe	Fo	Fe	TOTAL
61	105.5	150	105.5	211
190	170	150	170	340
130	105.5	81	105.5	211
381	381	381	381	762

TABLA N° 12 CHI2				
Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe)2	(Fo-Fe)2/Fe
61	105.5	-44.5	1980.25	18.77
190	170	20	400	2.35
130	105.5	24.5	600.25	5.69
150	105.5	44.5	1980.25	18.77
150	170	-20	400	2.35
81	105.5	-24.5	600.25	5.69
			X2=	53.63

GRÁFICO N° 11 GRÁFICO DE ACEPTACIÓN



Elaborado por: Margoth Navarro
Fuente: Propia

DECISIÓN:

El valor crítico de 9.488 es menor con un gran margen de distancia, esto quiere decir que H_0 se rechaza por un índice moderado de relación entre la variable independiente con la variable dependiente, dando paso a la aceptación de la hipótesis alternativa H_1 : El desempeño laboral permitirá la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

CAPITULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES:

- Poner en consideración de Gerencia y por su intermedio a los diferentes tipos de Consejos, los datos obtenidos por medio de la encuesta, ya que ellos deben estar informados de lo que están pensando los socios de la Cooperativa.
- El resultado obtenido por medio de los cálculos realizados reflejan que los socios no se encuentran totalmente satisfechos tanto con el desempeño laboral como con la calidad en el servicio que reciben.
- Los servicios con los que la Cooperativa cuenta no son suficientes para cubrir las necesidades diarias que los socios esperan obtener sin necesidades de pasar tiempo o malos ratos, necesitan mayor prioridad y menor preocupación.

- Los funcionarios de la Cooperativa no ponen mayor énfasis en que los trabajadores de la Cooperativa tengan capacitaciones que sería de ayuda para subir el porcentaje de aceptación por parte de los socios, la capacitación a los empleados no conlleva mucho tiempo ni dinero, además sería un apoyo y distracción para incluso evitar el estrés que se sufren a diario en las labores cotidianas.
- Se debería tomar en cuenta que el socio es una de las partes primordiales que la Cooperativa tiene por ende la atención que se brinda debe ser mejorada y personalizada por parte de los trabajadores de la misma.
- Tanto gerencia como los altos directivos han pasado por alto los pequeños detalles que se debe tener con los socios que mantienen calificación alta por medio de sus inversiones o lealtad para con la Cooperativa, de la misma manera realizarlo con los empleados, y teniendo en cuenta que los pequeños detalles hacen grandes cambios.

5.2. RECOMENDACIONES:

- Buscar que siempre los datos, inquietudes, necesidades no satisfechas sean siempre presentadas a los directivos, los mismos que serán que analicen los datos y puedan tomar en consideración las diferentes opciones que tanto los trabajadores como los socios disponen.
- Verificar que los resultados monetarios no sean el hincapié de que el desempeño laboral en la Cooperativa por parte de los trabajadores no sea tomado en consideración y esto ocasione que los socios no se encuentren cómodos, por medio de diálogos en las sesiones tanto con los empleados como con los directivos.
- Brindar capacitaciones ocasionales que estén destinadas a la enseñanza de cómo hacer que el socio se sienta completamente satisfecho por medio de la calidad en el servicio que la Cooperativa va a implementar.
- Implementar nuevos servicios que serán la clave para que el socio sea leal con la Cooperativa, estos servicios ayudaran a que los socios no pierdan tiempo ni dinero, por medio de nuevos sistemas de servicios tanto públicos como privados.
- Tener en consideración que el socio siempre busca que la atención que recibe sea la más idónea y completa, verificar que los empleados siempre entreguen información veraz y correcta de lo que necesita saber.
- Implementar como punto primordial y no insignificante los pequeños obsequios que ayudan a que los socios se vuelvan leales y contentos con el funcionamiento de la Cooperativa, tratar de llevar a los altos funcionarios este punto para mejorar la atención, desempeño laboral y la calidad en el servicio. Los empleados pondrán mayor esfuerzo ya que se les recompensara por su trabajo.

CAPITULO VI

6. PROPUESTA

6.1. TEMA:

Programa de capacitación que permitan el mejoramiento del desempeño laboral y la calidad en el servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

6.1.1. DATOS INFORMATIVOS:

Institución Ejecutora: Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

Beneficiarios: Trabajadores y socios

Localización Geográfica: Baños- Eloy Alfaro y Luis A. Martínez

Fecha de Inicio: Noviembre 2013

Fecha estimada de finalización del proyecto: Noviembre 2014

Equipo Técnico responsable: Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA:

El desempeño laboral es uno de los temas más mencionados en las diferentes instituciones, debido a que es uno de los problemas más concurrentes que existen en los mismos. Se elaborara un método de capacitación que permita a la Cooperativa incrementar el nivel en el desempeño laboral diario de los trabajadores para que el servicio ofrecido sea el idóneo para cada uno de los socios, así como también el trabajo realizado sea mejor día a día.

Los servicios hoy en día poseen un alto nivel de aceptación por parte de las personas que desean que sus necesidades sean satisfechas para mayor conformidad de los mismos para con la organización, teniendo en consideración este punto esencial se ha decidido elaborar un es quema el mismo que permita la producción de servicios para mejorar el desempeño laboral así como la lealtad y aceptación de los socios.

La producción de servicios por medio de su elaboración permitirá que la Cooperativa incremente sus servicios pero teniendo en consideración que es lo que el socio requiere que sea satisfecho lo más pronto posible, sin dejar de lado a las personas que hacen que el trabajo diario de la misa siga en dirección correcta.

Siendo este el primer trabajo que se realiza para la mejora o implementación de servicios será guía debido a que ayudara a cumplir las metas que la Cooperativa desea cumplir para lograr que el socio sea leal a la misma, al igual que pueda tener diversidad de servicios los mismos que permitirán que el socio no tenga la necesidad de guiarse a la competencia y sea el factor por el cual termine por pedir su liquidación total.

Lo que se desea lograr es que la Cooperativa pueda satisfacer de la manera más apropiada las necesidades que faltan por ser cubiertas y que evite quedarse estancada en el mismo sitio, sino que tenga la oportunidad de crecer y ser reconocida, además de hacer que los directivos tengan en

cuenta estas consideraciones y tratar de minorar su interés monetario y desviarlo a la mejora de la calidad en el servicio así como el desempeño laboral por parte de los trabajadores.

6.3. JUSTIFICACIÓN:

Al momento de implementar las capacitaciones en los trabajadores de la Cooperativa permitirán que tengan nuevos conocimientos de cómo realizar mejor el trabajo diario así como también la prestación de un servicio de calidad que ayudarán a mejorar la imagen laboral y servicial de la Cooperativa.

Se seguirá el proceso adecuado que permitan realizar las capacitaciones a los trabajadores para que sean realizadas sin ningún tipo de errores.

La ejecución de esta producción de servicios será de gran ayuda para la Cooperativa debido a que la misma no cuenta con un sistema que permita cubrir las necesidades de los socios para llegar a su satisfacción, como la Institución ha dejado un lado la implementación de nuevos servicios, la incrementación de socios activos así como socios nuevos ha ido disminuyendo considerablemente incentivando a que la Cooperativa no mantenga los resultados requeridos así como puede llegar a no crecer.

Lo que la producción de servicios busca es implementar servicios con el fin de dar a la Cooperativa su lugar adecuado al momento de que un socio piense en cumplir sus necesidades, ayudara a que pueda ofrecer servicios los mismos que podrán satisfacer sus preferencias permitiendo que sea un índice para poder ser competencia con las grandes Cooperativas que son más reconocidas dentro del Cantón.

Estos servicios lograra que tanto los directivos, trabajadores y gerencia trabajen más cómodamente evitando que el desempeño laboral sea uno de los índices por el cual la

Cooperativa no puede crecer Institucionalmente, ayudará a que los mismos entiendan cual es la actividad número uno por la cual deban poner mayor énfasis para lograr un buen desempeño.

Los servicios que se buscan implementar ayudarán a que el desempeño laboral de los directivos, trabajadores, gerencia mejore considerablemente permitiendo brindar un servicio de calidad y siempre teniendo en cuenta lo que en verdad le importa obtener al socio, además será una guía para los directivos, debido a que pondrá en consideración que la mayor prioridad dentro de la Organización es que el socio este satisfecho, seguro y feliz, con esto se buscará que se piense más en el adelanto de la Institución.

6.4. OBJETIVOS:

6.4.1. OBJETIVO GENERAL:

- Desarrollar un programa de capacitación para mejorar el desempeño laboral y la calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

6.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Valorar la calidad y eficiencia del servicio ofrecido por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.
- Establecer lineamientos temáticos de capacitación orientados a mejorar el desempeño laboral y calidad en el servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.
- Desarrollar los contenidos temáticos para mejorar la calidad en el servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD:

Administrativa:

Tanto las capacitaciones como la producción de servicios son factibles debido a que se implementara servicios que permitirán mejorar la calidad en el servicio mediante nuevos servicios que serán guía para el buen desempeño laboral de los trabajadores los mismos que se realizaran por medio de capacitaciones.

Legal:

En cuanto a lo legal tiene que ver las leyes cambian drásticamente para este segmento debido a que la Reguladora para las Cooperativas de Ahorro y Crédito es la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a las misma que hay que entregar informes mensuales de cómo se está desarrollando la cooperativa internamente según la segmentación que la misma ha calificado por medio de la resolución N° JR-STE-2012-003 de la Junta de Regulación.

Económica:

La Cooperativa tiene a su disposición el apoyo de los accionistas que están prestos a colaborar para que la Cooperativa pueda seguir adelante así como también crezca cada día más como una Institución Financiera solvente, fuerte y confiable.

Tecnológica:

En cuanto a tecnología la cooperativa cuenta con la maquinaria necesaria pero no suficiente, se analizara cual es la maquinaria que se deberá implementar para el mejor movimiento y desarrollo diario de los socios, además se buscara facilitar las transacciones de los mismos con agilidad y prontitud.

Organizacional:

Misión

Somos una Institución dedicada al manejo y seguridad de dinero por medio de nuestros servicios principales, ahorros, créditos e inversiones por medio de nuestros colaboradores que día a día están prestos para cubrir las necesidades que los socios requieren, todo se lo realizará a través de honradez, seguridad, prosperidad e innovación.

Visión

Seremos una Cooperativa que será reconocida cantonalmente, además se buscará el reconocimiento en otros cantones manteniendo siempre los valores que nos distinguen, entregando un servicio de calidad a nuestros socios por medio de los créditos, inversiones y ahorro.

6.6. FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICA:

6.6.1. CAPACITACIÓN

Según Siliceo Alfonso (2004); La capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

El objetivo de un centro de educación en la empresa (capacitación interna) se podría entender de la siguiente manera, para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa. Por lo anterior la capacitación es la función educativa de la empresa u organización por lo cual se satisfacen

necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto de la preparación y habilidad de los colaboradores.

Este concepto acentúa en la parte en donde la institución necesita aprender en base al día a día, a más que permitirá desarrollar de mejor manera las aptitudes y actitudes de los trabajadores para con los clientes permitiendo que la empresa pueda brindar un servicio de calidad mejorando el desempeño laboral de los trabajadores por medio de las capacitaciones respectivas.

6.6.1.1. PREPARAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

ETAPAS EN LA PREPARACIÓN DE UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

La dirección puede participar activamente en la planeación del programa de capacitación. Esta comprende componentes educativos, administrativos y clínicos:

- Establecer objetivos generales del curso;
- Desarrollar un plan general de capacitación;
- Delimitar objetivos específicos para cada sesión de capacitación;
- Determinar la metodología, técnicas y enfoque de la capacitación;
- Desarrollar planes de sesiones de capacitación;
- Determinar los requerimientos de recursos;
- Desarrollar el presupuesto para actividades de capacitación;
- Preparar la propuesta del programa de capacitación.

Todos estos pasos serán descritos en detalle a continuación.

ESTABLECER OBJETIVOS GENERALES DEL CURSO


SELECCIONAR OBJETIVOS PARA EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El primer paso consiste en formular objetivos generales de capacitación, que se determinan en la evaluación de necesidades. Es conveniente que los objetivos resalten las habilidades que los empleados deben adquirir al final del programa. Estos pueden incluir la concientización de los participantes sobre la importancia del trabajo en equipo y de la prestación de servicios de alta calidad que respondan a las necesidades de los clientes. Estos objetivos orientan en la selección de:

- El contenido de la capacitación (los temas que cubrirá la capacitación);
- El enfoque de la capacitación (cómo se desarrollarán los temas, mediante clases o mediante ejercicios de participación, etc.);
- Los métodos de evaluación que se utilizarán durante o al final de la capacitación.

6.7. METODOLOGÍA MODELO OPERATIVO:

6.7.1. VALORACIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO OFRECIDO

								
N.	ACTIVIDAD	CALIFICACION	PUNTUACION					Total
			1	2	3	4	5	
1	Brinda la informacion necesaria a los socios	0.05		2				0.1
2	La atencion brindada por parte del trabajador es cordial	0.25			3			0.75
3	Concluye correctamente el trabajo encomendado	0.05			3			0.15
4	Tiene la responsabilidad de estar en su puesto de trabajo	0.15			3			0.45
5	Esta predispuesto a realizar cualquier tipo de trabajo fuera de su area	0.01		2				0.02
6	Los archivos estan correctamente nombrados y fechados	0.02				4		0.08
7	Los trabajos realizados son elaborados sin ningun margen de error	0.05			3			0.15
8	No necesita supervision para elaborar su trabajo	0.1			3			0.3
9	Mantiene buenas relacion laboral con sus compañeros de trabajo	0.1			3			0.3
10	Participa activamente en actividades civicas	0.02		2				0.04
11	Mantiene buenos valores eticos y profesionales	0.2					5	1
TOTAL		1						3.34

Elaborado por: Margoth Navarro

Fuente: Propia

La ficha de desempeño laboral permitirá controlar el nivel de trabajo que los empleados realizan en la Cooperativa, esta ficha se elabora según las características que se pueden controlar en la Institución.

El presente análisis permitirá conocer cuál es el factor de desempeño laboral en el que se necesita poner mayor énfasis, este análisis se lo ha realizado de una manera generalizada.

Esto nos da a entender que la eficiencia en el servicio por parte de los empleados de la Cooperativa para con los socios no es el índice que se tenía estimado, se aprecia que los socios no están recibiendo o captando de la mejor manera la atención brindada, en tal caso se deberían realizar más capacitaciones que ayuden a equilibrar este porcentaje.

La capacitación ayudara a mejorar el índice que se ha obtenido en cuanto a la eficiencia en el servicio, debido a que es uno de los puntos primordiales que debe ser al 100%, además ayudara a los trabajadores mejorar su desempeño sin menospreciar lo que hasta ahora ha realizado.

Se demostrara también que el trabajo en equipo es uno de los puntos primordiales para que el desempeño laboral mejore, ya que si en el área laboral no existe un buen trabajo en equipo el índice del desempeño disminuirá considerablemente.

En los porcentajes antes mencionados en la valoración demuestra que se debe trabajar duro en estos puntos, para que la Cooperativa pueda brindar por medio de sus trabajadores el mejor servicio y por ende mejorar el desempeño laboral.

Se tratara de que las capacitaciones mejoren considerablemente los porcentajes obtenidos en la valoración.

El presente programa de capacitaciones permitirá que los trabajadores de la Cooperativa puedan obtener la opción de actualizarse en la información relacionada a cómo desarrollar de mejor manera su trabajo tanto con Gerencia como con los socios.

Las capacitaciones que se realizaran serán guiadas por expertos en el tema, los mismos que sabrán cómo enfocar a cada uno de los trabajadores al momento de realizar su trabajo o de brindar un servicio personalizado de calidad.

Los trabajadores deberán estar en todas las capacitaciones que la Cooperativa realice, trabajador que no esté presente será sancionado de la manera más drástica debido a que las capacitaciones que se realizaran serán para bien de los mismos, así como también de la Institución.

Se buscara siempre el adelanto en conocimiento y desempeño laboral de quienes conforman la Cooperativa para lograr su crecimiento, fortalecimiento y reconocimiento.

6.7.2. LINEAMIENTOS TEMÁTICOS:



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "BAÑOS DE AGUA SANTA LTDA."

**PROGRAMA DE CAPACITACION
PARA EL MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL
CONSEJO DE VIGILANCIA**

CODIGO	CURSO	DURACION	UBICACIÓN	HORA
EFICIENCIA EN EL SERVICIO				
CACBAS001	ATENCION AL CLIENTE	8 HORAS	OFICINA	8:30
CACBAS002	CALIDAD EN EL SERVICIO	8 HORAS	OFICINA	8:30
CACBAS003	TRABAJO EN QUIPO	15 HORAS	OFICINA	8:30
CACBAS 004	DESEMPEÑO LABORAL	8 HORAS	OFICINA	8:30

GERENCIA
Dirección: Eloy Alfaro y Luis A. Martínez Telf: 032743185

CONSEJO DE VIGILANCIA
e-mail: cacbasltda@gmail.com

Elaborado por: Margoth Navarro

Fuente: Propia

6.7.2.1. Atención al Cliente:

Es el contacto directo entre el banco y el cliente, en donde se determinan las necesidades del usuario y poder así ofrecer los diferentes servicios que se prestan, siendo entre ellos: atención, satisfacción y orientación.

Permite también brindar al cliente un servicio de calidad enfocado siempre en las necesidades en cuanto a servicios que el cliente posee, basado siempre en información correcta y exacta de lo que el cliente busca tener una respuesta.

6.7.2.2. Calidad en el servicio:

La calidad en cuanto al servicio es satisfacer las necesidades del cliente mediante el cumplimiento de las expectativas que los socios tienen en cuanto a la prestación de un servicio que una Institución entrega a sus clientes.

Además permite estar en un proceso contante de mejora, es decir permite que los servicios prestados mejoren con el transcurso del tiempo.

6.7.2.3. Trabajo en equipo:

El Trabajo en equipo es un grupo de personas con diferentes tipos de habilidades que se reúnen para cumplir un objetivo en común, para el bien de la Institución para la que laboran, permitiendo el mejoramiento del desempeño así como también el compañerismo.


El trabajo en equipo permitirá que el desempeño laboral de la Cooperativa se vea mejorado debido a que se podrá fusionar las distintas habilidades de los trabajadores para que la misma se desarrolle de una manera que permita una buena calidad en el servicio.

6.7.2.4. Desempeño laboral:

El desempeño laboral es el nivel que el trabajador alcanza dentro una Institución para el logro de las metas que tenga en cuanto a su desenvolvimiento en el trabajo, cabe recalcar que el desempeño laboral va de la mano con el comportamiento y el resultado obtenido durante su jornada laboral.

Es decir el desempeño laboral es la base primordial para que un trabajador pueda cumplir sus metas, realizando eficientemente las funciones predispuestas en su área laboral, por lo tanto si no existe un buen desempeño laboral en una Institución el nivel del trabajador tiende a disminuir.

6.7.3. CONTENIDOS TEMÁTICOS:

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "BAÑOS DE AGUA SANTA LTDA."</p>	
<p>CONSEJO DE VIGILANCIA CACBAS001 EFICIENCIA EN EL SERVICIO</p>	
<p>CAPACITACION DE ATENCION AL CLIENTE</p>	
<p>PROPOSITO: Proporcionar a los empleados las herramientas necesarias que les permita a los empleados mejorar satisfactoriamente su capacidad de brindar una atención mejorada.</p>	
<p>OBJETIVO: Brindar información que les permita a los trabajadores entregar datos detallados de los servicios de la Cooperativa</p>	
<p>DIRIGIDO A: Todos los empleados</p>	
<p>CONTENIDO: Estrategias de servicio al cliente 1. El liderazgo de alta gerencia 2. La calidad interna - satisfacción empleados 3. Lealtad de los empleados 4. Productividad de los empleados 5. El valor del servicio El control de los procesos de atención al cliente 1. Determinación de las necesidades del cliente 2. Tiempos de servicio 3. Evaluación de servicio de calidad 4. Análisis de recompensas y motivación La importancia del saludo con energía positiva Imagen corporativa 1. Imagen personal 2. Comunicar la imagen a un cliente Cliente 1. Cliente Interno 2. Cliente Externo</p>	
<p>DURACION: 8 horas</p>	
<p style="text-align: center;"> GERENCIA Dirección: Eloy Alfaro y Luis / Telf: 032743185 </p>	<p style="text-align: center;"> CONSEJO DE VIGILANCIA e-mail: cacbasltida@gmail.com </p>

Elaborado por: Margoth Navarro

Fuente: Propia



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "BAÑOS DE AGUA SANTA LTDA."

CONSEJO DE VIGILANCIA

CACBAS003

EFICIENCIA EN EL SERVICIO

CAPACITACION DE TRABAJO EN EQUIPO

PROPOSITO:

Establecer la importancia del trabajo en equipo y como desarrolla mejor el ambito laboral

OBJETIVO:

Establecer mayor compañerismo dentro de la Cooperativa para incrementar el desempeño laboral

DIRIGIDO A:

Gerencia, Consejos, todos los empleados

CONTENIDO:

Trabajo en equipo:

1. Importancia
2. Necesidad de trabajar en equipo
3. Comunicación

Tecnicas de trabajo en equipo

1. Expectativas
2. Participativas

Ventajas del trabajo en equipo

Habilidades

DURACION:

15 horas

GERENCIA

Dirección: Eloy Alfaro y Luis , Telf: 032743185

CONSEJO DE VIGILANCIA

e-mail: cacbasltda@gmail.com

Elaborado por: Margoth Navarro

Fuente: Propia



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "BAÑOS DE AGUA SANTA LTDA."

CONSEJO DE VIGILANCIA

CACBAS004

EFICIENCIA EN EL SERVICIO

CAPACITACION DE DESEMPEÑO LABORAL

PROPOSITO:

Proveer mayor fluidez, rendimiento y cooperacion en el trabajo que se realiza en la Cooperativa

OBJETIVO:

Brindar a los empleados la vision de un trabajo eficiente

DIRIGIDO A:

Todos los empleados

CONTENIDO:

Captacion de Recursos Humanos

1. Evidenciar debilidades

Motivacion

Comunicacion

Puntualidad

Asistencia

DURACION:

8 horas

GERENCIA

Dirección: Eloy Alfaro y Luis / Telf: 032743185

CONSEJO DE VIGILANCIA

e-mail: cacbasltida@gmail.com

Elaborado por: Margoth Navarro

Fuente: Propia

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA:

Una vez concluido el trabajo se pondrá en consideración del Consejo de Vigilancia el mismo que revisara paso a paso cada detalle de lo que se propone para mejorar tanto el desempeño laboral al de los empleados por medio de las capacitaciones para obtener una buena calidad en el servicio.

Ante este Consejo se expondrán una a una las ideas para capacitación, el mismo que es quien decidirá si rechazarla o aprobarla, pero como lo propuesto es algo que va a brindar un mejor servicio para los socios lo consideraran de la mejor manera.

Este programa de capacitación permitirá que el Consejo pueda valorar como se desarrollan los empleados en sus tareas cotidianas, permitiéndoles observar la aceptación del socio en cuanto al servicio brindado, además con esto podrán reforzar los conocimientos de cada uno de los trabajadores. Esto conllevara a que los socios al igual se fidelicen con nuestra Institución.

En cuanto a regulaciones contamos con Estatuto, Reglamento Interno, Reglamento de Trabajo, Reglamento de Prestamos, Política conozca a su socio, en el cual en cada uno de estos se expone la importancia de que los empleados puedan estar capacitados para brindar un adecuado servicio en cada una de sus ramas.

Tanto el Consejo de Vigilancia como Gerencia serán quienes puedan valorar y los horarios en que se llevaran a cabo todas las capacitaciones expuestas anteriormente.

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN:

A continuación se realizara el esquema que permita poner en marcha lo expuesto por medio de las siguientes preguntas:

Quienes solicitan evaluar?	La solicitan los Directivos de la Cooperativa la misma que ayudara a saber los resultados favorables que la Institución obtendrá con estos cambios.
Por qué evaluar?	Para poder dar solución a los problemas existentes tanto con el desempeño laboral como con la calidad en el servicio.
Para qué evaluar?	Para poder ver mejoras en cuanto a servicios se refiere.
Qué evaluar?	La satisfacción de los socios en cuanto a desempeño laboral y calidad en el servicio.
Quien evaluara?	Los Directivos que conforman el Consejo de Administración y Vigilancia.
Cuando evaluar?	La evaluación por inicio se realizara cada tres meses.
Como evaluar?	Por medio del sistema de recolección de información la misma que permitirá conocer el nivel de satisfacción en servicio.
Con que evaluar?	Mediante encuesta

CAPÍTULO VII

7. BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA:

7.1. BIBLIOGRAFÍA

- ROBBINS Stephen S. & JUDGE Timothy A. Comportamiento Organizacional: Pearson Prentice Hall.
- CHIAVENATO Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición: Mc Graw Hill.
- MULLER Max. Fundamentos de Administración: Mc Graw Hill.
- HERNÁNDEZ Ortiz María Jesús. Administración de Empresas: Pirámide.
- FRANKLIN Enrique Benjamín. Organización de Empresas: Mc Graw Hill.
- VALARINO Elizabeth, YABER Guillermo, CEMBORAIN María Silvia. Metodología de la Investigación: Trillas.

7.2. LINKOGRAFÍA

- https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&ved=0CDoQFjAD&url=http%3A%2F%2Fwww.ecured.cu%2Findex.php%2FCapacitaci%25C3%25B3n_en_Am%25C3%25A9rica_Latina_y_Cuba&ei=svikUv7mHsiTkQf-1ICICQ&usg=AFQjCNGjPgEgTdXOnNWqqwGjfOOzAKDv0w
- http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/14principiosdeadministraciondefayol/

- <http://www.ucla.edu.ve/dac/Departamentos/AdmRecHumNV/Material/Unidad%20I/UNIDAD%20I%20%20%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS.doc>
- https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=8&cad=rja&ved=0CF8QFjAH&url=http%3A%2F%2Fes.scribd.com%2Fdoc%2F172846241%2FConcepto-de-desempeno-laboral&ei=htG4Uq3_DIXMkAe9ioGoCg&usg=AFQjCNGMci05k8JUAIz-9cobTGGsXR6zpg
- <http://episunprg.files.wordpress.com/2009/08/gruponc2ba09-la-organizacion1.doc>
- <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10787/HellinRodriguez02de06.pdf?sequence=2>
- <http://www.marketing-free.com/articulos/concepto-marketing.html>
- <http://www.managementweb.com.ar/Marketing2.html>
- <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/Qu%E9%20es%20calidad.pdf>
- http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Vicente/abadi%20Adm%20Gral/LA_CALIDAD_DE_SERVICIO.doc
- https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CCQQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.seps.gob.ec%2F%2Fdocument_library%2Fget_file%3Fuuid%3D7352a858-e24d-4269-b747-03ce40cb89b8%26groupId%3D10157&ei=kMwqVJXpJKjbsAT21YKYAw&usg=AFQjCNF_Agko0FY4RugQb7kZ_r-dm3eP_sw&sig2=08Cv1k9Hl6z4qescF_5W2Q

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ENCUESTA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS DE AGUA SANTA LTDA.

SOCIOS

OBJETIVO:

- Determinar cómo influye el buen desenvolvimiento de desempeño laboral para mejorar la calidad en el servicio en el desarrollo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda.

INSTRUCCIONES:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Baños de Agua Santa Ltda., ha iniciado un proceso de investigación a sus clientes externos con el propósito de conocer su situación actual con respecto al Desempeño laboral y la calidad en el servicio.

Sus respuestas son muy importantes para alcanzar nuestro objetivo.

MARQUE CON UNA X SEGÚN CREA CONVENIENTE.

1. ¿Cómo considera Ud. La atención recibida por parte de los funcionarios de la Cooperativa?

Atención personalizada

Atención indiferente

Atención cordial

2. ¿La atención que el personal brinda en cuanto al servicio es?

Amable

Respetuoso

Considerable

3.¿Con el fin de mejorar la atención al cliente que servicio adicional cree Ud. Que debería aplicar la Cooperativa?

Cuenta virtual

Tarjeta de debito

Alianzas cooperativistas REDCOOP o FINANCOOP

Pago de servicios básicos (Luz, agua, Teléfono)

4. ¿Dentro del servicio crediticio cuál es el valor agregado que le gustaría adquirir dentro de este servicio?

Seguro Medico

Seguro FLAT

Seguro desgravamen

5. ¿Dentro del servicio de inversión o pólizas cuál es el valor agregado que le gustaría adquirir dentro de este servicio?

Crédito sobre inversiones

Negociación del porcentaje de interés de acuerdo al tiempo de renovación

Pre cancelaciones anunciadas con 72 horas de anticipación

Premios y regalos sorpresas dependiendo del monto y tiempo

6. ¿Cómo califica Ud. la calidad la atención de los funcionarios de la Cooperativa?

Excelente

Bueno

Regular

7. ¿Cuáles son las referencias percibidas por parte de los demás socios sobre el servicio ofrecido de la Cooperativa?

Excelente

Bueno

Regular

8. ¿Con el fin de satisfacer sus necesidades de pertenecía, cuál sería la participación adecuada para Ud.?

Participar en las sesiones solemnes de la cooperativa

Pertenecer a la asamblea interna de socios

Participar en actos solemnes y públicos entre la cooperativa y la sociedad

9. ¿De qué manera se siente Ud. mejor atendido?

Por una persona

Por una maquina

10. ¿Cuál de estos tipos de atención indirecta cree Ud. que la Cooperativa deba implementar?

Publicidad escrita

Publicidad visual (vallas, trípticos)

Publicidad audiovisual

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO BAÑOS DE AGUA SANTA LTDA.

UBICACIÓN GEOGRÁFICA:

