

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INTEGRACIÓN CURRICULAR

**Trabajo de titulación en la modalidad de investigación
previo a la obtención del Título de
Licenciados en Administración de Empresas**

**TEMA: “Las habilidades gerenciales en relación a la
calidad en los servicios de las cooperativas de ahorro y
crédito segmento uno”**

AUTORES:

Anthony Nelson Chipantiza Poaquiza

David Ismael Pérez Carrillo

TUTOR: Ing. MBA José Bernardo Herrera Herrera

AMBATO – ECUADOR

Marzo 2023



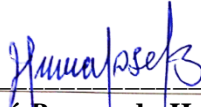
APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. MBA José Bernardo Herrera Herrera

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**Las habilidades gerenciales en relación a la calidad en los servicios de las cooperativas de ahorro y crédito segmento uno**” presentado por los señores **Anthony Nelson Chipantiza Poaquiza y David Ismael Pérez Carrillo** para optar por el título de Licenciados en Administración de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

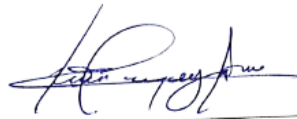
Ambato, 1 de marzo de 2023



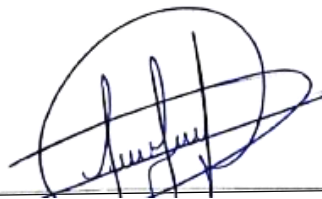
Ing. MBA José Bernardo Herrera Herrera
C.I.: 1102481148

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Nosotros, **Anthony Nelson Chipantiza Poaquiza** y **David Ismael Pérez Carrillo**, declaramos que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciados en Administración de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



Chipantiza Poaquiza Anthony Nelson
C.I: 1805511266



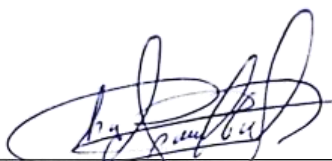
Pérez Carrillo David Ismael
C.I: 0502716780

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadoros, aprueban el presente trabajo de titulación, 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. Mg. César Andrés Guerrero Velástegui
C.I.: 1803101243



Ing. Mg. Elias David Caisa Yucailla
C.I.: 1803458668

Ambato, 1 de marzo de 2023

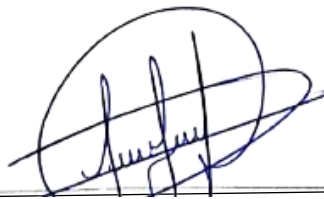
DERECHOS DE AUTOR

Autorizamos a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedemos los derechos en línea patrimoniales de nuestro proyecto con fines de difusión pública, además aprobamos la reproducción de este proyecto de investigación dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando nuestros derechos de autor.



Chipantiza Poaquiza Anthony Nelson
C.I: 1805511266



Pérez Carrillo David Ismael
C.I: 0502716780

DEDICATORIA

Con gran felicidad y orgullo, dedico este trabajo a Dios por brindarme la fortaleza, la guía, paciencia y salud para día a día seguir con la elaboración y finalización de la investigación, de igual manera, se lo dedico a mi padre Estuardo Pérez y mi madre Magdalena Carrillo que en conjunto con mi familia me han brindado el apoyo, los consejos, el valor y la guía necesaria en todo el proceso de días, tardes, noches y madrugadas para llegar a cumplir mi objetivo, y por qué no agradecer a mi compañero de tesis Anthony, con quién se compartió buenos y malos momentos para lograr culminar el presente trabajo, siendo de gran satisfacción personal.

David Ismael Pérez Carrillo

DEDICATORIA

Dedico todo el esfuerzo de este trabajo a Dios por no dejarme caer en ningún momento y darme la fortaleza para seguir adelante, a mi familia, amigos, y cada una de las personas que me apoyaron en este proceso, especialmente a mi Madre y a mi Padre por ser un apoyo incondicional en todo momento a lo largo de mi vida, impartíendome valores éticos, permitiéndome formarme como un ser humano de bien, además quiero dedicar a mis hermanos que estuvieron en los momentos más difíciles de mi vida personal y académica.

Anthony Nelson Chipantiza Poaquiza

AGRADECIMIENTO

Agradezco de corazón, con las manos hacia el cielo a todos y todas quienes fueron parte de este proceso, en especial a mi tutor, mi familia, docentes, compañeros de trabajo, compañeros de clase por brindarme enseñanzas para mi formación personal y profesional.

David Ismael Pérez Carrillo

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a todas las personas que confiaron en mi proceso, a las Cooperativas de Ahorro y Crédito por abrirme las puertas para poder realizar mi investigación en la misma y a cada uno de los profesores por ser una guía fundamental para poder cumplir esta meta, del mismo modo agradezco a mi compañero de investigación por el tiempo invertido en el desarrollo de esta.

Chipantiza Poaquiza Anthony Nelson

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO

APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDO	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
RESUMEN EJECUTIVO	xix
ABSTRACT	xx
CAPÍTULO I	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1. Antecedentes Investigativos	1
1.2. Antecedentes Investigativos	1
1.3. Objetivos	2
1.3.1. Objetivo General	2
1.3.2. Objetivos Específicos	2
1.4. Problema de la Investigación	2
1.4.1. Definición del Problema	2
1.5. Justificación	3
1.5.1 Variable independiente: Habilidades Gerenciales	6
1.5.1.1. Tipos de habilidades	7
1.5.2. Variable dependiente: Calidad en el servicio	13
CAPÍTULO II	21
METODOLOGÍA	21
2.1. Enfoque de la Investigación	21
2.1.1. Enfoque Cuantitativo	21

2.2. Alcance o Tipo de la Investigación	21
2.2.1. Investigación Correlacional o Asociativa.....	21
2.2.2. Investigación Descriptiva	22
2.2.3. Método Inductivo	22
2.3. Modalidad de Investigación	22
2.3.1. Investigación de campo.	22
2.3.2. Investigación bibliográfica-documental.	23
2.4. Población y Muestra	23
2.4.1. Población.....	23
2.4.2. Muestra	25
2.5 Técnica.....	27
2.5.1. Encuesta	27
2.6 Instrumento	27
2.6.1. Cuestionario	27
Alfa de Cronbach socios COAC Ambato y San Francisco.....	29
2.8. Planteamiento de Hipótesis.....	30
2.8.1. Hipótesis Alternativa	30
2.8.2. Hipótesis Nula	30
CAPÍTULO III.....	31
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	31
3.1. Análisis y Discusión de los Resultados	31
Cuestionario aplicado a directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.	78
Cuestionario Aplicado a Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.	106
3.2 Verificación de hipótesis	128
3.2.1. <i>Correlación Directivos</i>	128
3.2.1. Correlación Socios	129
CAPÍTULO IV	131
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	131

4.1. Conclusiones.....	131
4.2. Recomendaciones	131
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	133
ANEXOS	136
A. Árbol de problemas	136
B. Correlaciones	137
Correlaciones Directivos.....	137
Correlaciones Socios	137
C. CUESTIONARIO DIRIGIDO A DIRECTIVOS.....	139
D. CUESTIONARIO DIRIGIDO A SOCIOS	145

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento uno</i>	24
Tabla 2 <i>Segmentación socios Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento uno</i>	25
Tabla 3 <i>Alfa de Cronbach</i>	28
Tabla 4 <i>Alfa de Cronbach directivos COAC Ambato y San Francisco</i>	28
Tabla 5 <i>Alfa de Cronbach socios COAC Ambato y San Francisco</i>	29
Tabla 6 <i>Género</i>	31
Tabla 7 <i>Tiempo de laborar en la Cooperativa</i>	32
Tabla 8 <i>Grado Académico</i>	33
Tabla 9 <i>Pregunta 1</i>	34
Tabla 10 <i>Pregunta 2</i>	35
Tabla 11 <i>Pregunta 3</i>	37
Tabla 12 <i>Pregunta 4</i>	38
Tabla 13 <i>Pregunta 5</i>	39
Tabla 14 <i>Pregunta 6</i>	42
Tabla 15 <i>Pregunta 7</i>	43
Tabla 16 <i>Pregunta 8</i>	44
Tabla 17 <i>Pregunta 9</i>	45
Tabla 18 <i>Pregunta 11</i>	47
Tabla 19 <i>Pregunta 12</i>	50
Tabla 20 <i>Pregunta 13</i>	51
Tabla 21 <i>Pregunta 14</i>	52
Tabla 22 <i>Pregunta 15</i>	53
Tabla 23 <i>Pregunta 16</i>	55
Tabla 24 <i>Género</i>	56
Tabla 25 <i>Edad</i>	57
Tabla 26 <i>Tiempo de ser socio</i>	58
Tabla 27 <i>Pregunta 1</i>	59
Tabla 28 <i>Pregunta 2</i>	61
Tabla 29 <i>Pregunta 3</i>	62

Tabla 30 <i>Pregunta 4</i>	63
Tabla 31 <i>Pregunta 5</i>	65
Tabla 32 <i>Pregunta 6</i>	66
Tabla 33 <i>Pregunta 7</i>	68
Tabla 34 <i>Pregunta 8</i>	69
Tabla 35 <i>Pregunta 9</i>	70
Tabla 36 <i>Pregunta 10</i>	71
Tabla 37 <i>Pregunta 11</i>	73
Tabla 38 <i>Pregunta 12</i>	74
Tabla 39 <i>Pregunta 13</i>	75
Tabla 40 <i>Pregunta 14</i>	76
Tabla 41 <i>Género</i>	78
Tabla 42 <i>Tiempo de laborar</i>	79
Tabla 43 <i>Grado académico</i>	80
Tabla 44 <i>Pregunta 1</i>	81
Tabla 45 <i>Pregunta 2</i>	83
Tabla 46 <i>Pregunta 3</i>	84
Tabla 47 <i>Pregunta 4</i>	85
Tabla 48 <i>Pregunta 5</i>	86
Tabla 49 <i>Pregunta 6</i>	88
Tabla 50 <i>Pregunta 7</i>	90
Tabla 51 <i>Pregunta 8</i>	91
Tabla 52 <i>Pregunta 9</i>	92
Tabla 53 <i>Pregunta 10</i>	94
Tabla 54 <i>Pregunta 11</i>	96
Tabla 55 <i>Pregunta 12</i>	99
Tabla 56 <i>Pregunta 13</i>	100
Tabla 57 <i>Pregunta 14</i>	101
Tabla 58 <i>Pregunta 15</i>	102
Tabla 59 <i>Pregunta 16</i>	104

Tabla 60 <i>Genéro</i>	106
Tabla 61 <i>Edad</i>	107
Tabla 62 <i>Tiempo de ser socios</i>	109
Tabla 63 <i>Pregunta 1</i>	110
Tabla 64 <i>Pregunta 2</i>	111
Tabla 65 <i>Pregunta 3</i>	112
Tabla 66 <i>Tabla 4</i>	113
Tabla 67 <i>Pregunta 5</i>	114
Tabla 68 <i>Pregunta 6</i>	116
Tabla 69 <i>Pregunta 7</i>	117
Tabla 70 <i>Pregunta 8</i>	118
Tabla 71 <i>Pregunta 9</i>	120
Tabla 72 <i>Pregunta 10</i>	121
Tabla 73 <i>Pregunta 11</i>	122
Tabla 74 <i>Pregunta 12</i>	123
Tabla 75 <i>Pregunta 13</i>	125
Tabla 76 <i>Pregunta 14</i>	126
Tabla 77 <i>Correlación Directivos</i>	128
Tabla 78 <i>Correlación Socios</i>	129

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Género	32
Figura 2 Tiempo de laborar en la Cooperativa	33
Figura 3 Grado Académico	34
Figura 4 Pregunta 1	35
Figura 5 Pregunta 2	36
Figura 6 Pregunta 3	37
Figura 7 Pregunta 4	39
Figura 8 Pregunta 5	41
Figura 9 Pregunta 6	42
Figura 10 Pregunta 7	43
Figura 11 Pregunta 8	44
Figura 12 Pregunta 9	46
Figura 13 Pregunta 11	49
Figura 14 Pregunta 12	50
Figura 15 Pregunta 13	51
Figura 16 Pregunta 14	52
Figura 17 Pregunta 15	54
Figura 18 Pregunta 17	55
Figura 19 Género	56
Figura 20 Edad	57
Figura 21 Tiempo de ser socio	58
Figura 22 Pregunta 1	60
Figura 23 Pregunta 2	61
Figura 24 Pregunta 3	62
Figura 25 Pregunta 4	64
Figura 26 Pregunta 5	65
Figura 27 Pregunta 5	67
Figura 28 Pregunta 7	68
Figura 29 Pregunta 8	70

Figura 30 Pregunta 9.....	71
Figura 31 Pregunta 10.....	72
Figura 32 Pregunta 11.....	73
Figura 33 Pregunta 13.....	75
Figura 34 Pregunta 14.....	76
Figura 35 Pregunta 15.....	77
Figura 36 Genero.....	78
Figura 37 Tiempo de laborar.....	80
Figura 38 Grado académico.....	81
Figura 39 Pregunta 1.....	82
Figura 40 Pregunta 2.....	83
Figura 41 Pregunta 3.....	84
Figura 42 Pregunta 4.....	85
Figura 43 Pregunta 5.....	88
Figura 44 Pregunta 6.....	89
Figura 45 Pregunta 7.....	90
Figura 46 Pregunta 8.....	92
Figura 47 Pregunta 9.....	94
Figura 48 Pregunta 10.....	96
Figura 49 Pregunta 11.....	98
<i>Figura 50</i> Pregunta 12.....	99
Figura 51 Pregunta 13.....	100
Figura 52 Pregunta 14.....	102
Figura 53 Pregunta 15.....	104
Figura 54 Pregunta 16.....	105
Figura 55 Género.....	106
Figura 56 Edad.....	108
Figura 57 Tiempo de ser socios.....	109
Figura 58 Pregunta 1.....	110
Figura 59 Pregunta 2.....	112

Figura 60 Pregunta 3	113
Figura 61 Pregunta 4	114
Figura 62 Pregunta 5	115
Figura 63 Pregunta 6	116
Figura 64 Pregunta 7	118
Figura 65 Pregunta 8	119
Figura 66 Pregunta 9	120
Figura 67 Pregunta 10	121
Figura 68 Pregunta 11	123
Figura 69 Pregunta 12	124
Figura 70 Pregunta 13	125
Figura 71 Pregunta 14	127

RESUMEN EJECUTIVO

En el contexto que se desarrolló esta investigación fue en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, tomando como referencia a las Cooperativas Ambato y San Francisco mismas que se dedican a la prestación de servicios financieros a la sociedad.

El objetivo principal de la investigación fue analizar la relación entre las habilidades gerenciales y la calidad en los servicios, buscando así las principales habilidades gerenciales que aporten a las Cooperativas en sus prestaciones al público.

El enfoque metodológico aplicado a la investigación fue de carácter cuantitativo, método inductivo, por niveles de investigación se aplicó la investigación correlacional e investigación descriptiva. Modalidad de investigación fue de campo y bibliográfica documental.

Como técnica utilizada para validar el instrumento se aplicó, V de Aiken obteniendo como resultado un valor de 0,98. Y finalmente con un Alfa de Cronbach de 0,82 en los directivos de COAC Ambato y en socios 0,89, por último en la COAC San Francisco, en directivos la confiabilidad fue de 0,77 y en socios de 0,82. Para comprobar la hipótesis se trabajó con la correlación de Spearman, en directivos con un 0,67 y en socios de 0,59 aceptando la hipótesis alternativa, las habilidades gerenciales inciden en la calidad en los servicios en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

Como conclusión, las habilidades gerenciales tienen relación con la calidad en el servicio haciendo principal énfasis en habilidades como el trabajo en equipo, la comunicación y liderazgo estratégico.

PALABRAS CLAVE: INVESTIGACIÓN, SERVICIO AL CLIENTE, HABILIDADES GERENCIALES, COOPERATIVAS, SOCIOS.

ABSTRACT

This research was carried out in the context of the Savings and Credit Cooperatives of segment one, in the province of Tungurahua, canton Ambato, taking as a reference the Cooperatives Ambato and San Francisco, which are dedicated to the provision of financial services to society.

The main objective of the research was to analyze the relationship between management skills and service quality, seeking the main management skills that contribute to the Cooperatives in their services to the public.

The methodological approach applied to the research was quantitative, inductive method, by levels of research, correlational research and descriptive research were applied. The research modality was field and documentary bibliographic.

As a technique used to validate the instrument, Aiken's V was applied, obtaining a value of 0.98 as a result. Finally, Cronbach's alpha was 0.82 in the managers of COAC Ambato and 0.89 in members, and finally, in COAC San Francisco, the reliability was 0.77 in managers and 0.82 in members. To test the hypothesis, Spearman's correlation was used, 0.67 for managers and 0.59 for members, accepting the alternative hypothesis that management skills affect the quality of services in segment one savings and credit cooperatives.

In conclusion, management skills are related to service quality, with the main emphasis on skills such as teamwork, communication and strategic leadership.

KEYWORDS: RESEARCH, CUSTOMER SERVICE, MANAGEMENT SKILLS, COOPERATIVES, PARTNERS.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes Investigativos

1.2. Antecedentes Investigativos

Gracias a artículos, libros y tesis realizadas con el tema de investigación, se encuentra que varios autores dan su punto de vista ante las habilidades gerenciales y su relación con la calidad en el servicio, por ende, para la investigación será de gran utilidad la información recabada por los autores que se mencionaran a continuación con el propósito de cumplir los objetivos.

Según Rodríguez et al. (2017), uno de los objetivos de la investigación fue la identificación de las habilidades gerenciales con el afán de formar líderes de equipo eficaces, como resultados una media baja, para la toma de decisiones utilizan herramientas tecnológicas como softwares, así como también mantener en monitoreo sus procesos, también se determinó que los equipos de trabajo no pueden ser eficaces sin un liderazgo eficiente.

Según Rojas (2021), enfocado en las ciencias de la salud con el objetivo de determinar la relación entre las habilidades gerenciales y la calidad en el servicio del personal de salud, las cuales desarrollan labores administrativas cuyos resultados arrojaron que existe una relación significativa entre el nivel de habilidades gerenciales y el nivel en la calidad en el servicio denotando una correlación positiva.

Para Fernández y Venancio (2018), en el área de talento humano siendo el objetivo establecer una relación entre las habilidades gerenciales y la gestión de la calidad de en la Municipalidad Distrital de Amarilir, se llegó a la conclusión en donde las habilidades gerenciales y la gestión de la calidad en la Municipalidad están relacionadas significativamente en la cual se recomienda mejorar sus habilidades gerenciales tanto en liderazgo, toma de decisiones y las fuerzas motivacionales.

De acuerdo con Chango (2013), que se plantea el objetivo de identificar la incidencia de la calidad del servicio en el aumento de captaciones de clientes en la “Coopindígena Ltda” obteniendo como resultado que la calidad del servicio permite obtener mayor

reconocimiento dentro del sistema financiero, pero, la cooperativa al no contar con un correcto seguimiento a sus clientes da como resultado la probabilidad de caer en mora.

Como menciona en su investigación Aroca (2014), el desconocimiento de habilidades gerenciales y el no saberlas aplicar de una manera eficaz conlleva que el talento humano no pueda desempeñarse correctamente en las funciones a las cuales se les hanido asignando dentro de la institución, esto como resultado del diagnóstico de las habilidades directivas aplicadas por el gerente.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Analizar las habilidades gerenciales en relación a la calidad en los servicios de las cooperativas de ahorro y crédito segmento uno, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el enfoque de las habilidades gerenciales y la calidad en el servicio a las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno en la provincia de Tungurahua cantón Ambato.
- Diagnosticar las habilidades gerenciales que intervienen en las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno, en la provincia de Tungurahua cantón Ambato.
- Relacionar las habilidades gerenciales y la calidad en los servicios en las Cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno en la provincia de Tungurahuacantón Ambato.

1.4.Problema de la Investigación

Déficit en la calidad del servicio en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno

1.4.1. Definición del Problema

Considerando los posibles problemas internos que se generan ya sean por problemas personales o sociales del colaborador y por a su vez encontrarse con un limitado control de las emociones genera que dentro del lugar de trabajo exista un déficit en lacialidad del

servicio que se está otorgando tanto al cliente interno y externo, así pues, de igual manera en el colaborador existe poco interés al momento de realizar sus actividades cotidianas causando esto influencia en sus compañeros de trabajo o a su vez una ausencia del mismo puesto de trabajo retardando tiempos a socios y colaboradores en general.

Debido a la escasa preocupación en la formación de los colaboradores, la atención al cliente se ve afectada causando así un déficit en la calidad del servicio, por cuanto, se generan quejas por parte del cliente y con ello otorgan una mala imagen empresarial llegando a tener la pérdida de clientes.

Delimitación del problema

Modalidad: Proyecto de investigación.

Campo: Ciencias Administrativas

Área: Administración

Línea de Investigación: Productividad y competitividad empresarial

Período: Octubre 2022-Marzo 2023

1.5. Justificación

A nivel nacional la gran mayoría de los ecuatorianos y extranjeros residentes en el país son participes en las diferentes entidades financieras ya sean estas públicas y privadas, las cuales están constituidas por bancos y corporaciones; privadas compuestas por bancos múltiples que son entidades financieras que están inmersas en dos o más segmentos en créditos, y bancos especializados que a diferencia de los bancos múltiples, están autorizados en un segmento de crédito, entidades financiera privadas compuestas por entidades de servicios financieros y de servicios auxiliares del sistema financiero, por último, el sector financiero común y consolidado solidario incluidas las cajas centrales de ahorro, las entidades afiliadas o asociadas, las cooperativas de ahorro y crédito y los servicios auxiliares del sistema financiero.

Las entidades financieras tanto públicas, privadas o del sector financiero popular y solidario tienen un fin en común que es el progreso de la sociedad en general por medio de créditos otorgados en sus diferentes tipos, dentro de los más importantes que se recalcan ya sean estos de consumo, comerciales o hipotecarios, con ello buscan los socios cumplir

diversos objetivos personales o profesionales, es decir, ya sean para fortalecer su educación con el pago maestrías, estudios secundarios, iniciar con sus emprendimientos, mejorar su calidad de vida, entre otros.

En la actualidad el ritmo competitivo incrementa de manera significativa en los diferentes sectores, dentro del país el sector financiero con el pasar de los años se fortalece y las nuevas entidades buscan generarse un espacio dentro de este sector para de una u otra manera poder ofrecer sus productos y servicios, sin lugar a duda los bancos son quienes mayor poder tienen dentro de este sector por sus indicadores, mismos que por medio de la gestión y trabajo arduo las cooperativas intentan estar a la vanguardia y ofertar productos y servicios acorde con las exigencias de los socios.

Las cooperativas de ahorro y crédito en el sistema financiero popular y solidario son segmentadas en base a sus activos que van desde los segmentos más pequeños hasta las instituciones más grandes, con inicio en el segmento 5, segmento 4, segmento 3, segmento 2 y segmento 1, esta segmentación se la evidencia por los grupos de acuerdo a los activos, por lo tanto, el segmento 5 tienen activos de hasta 1 millón de dólares, segmento 4 mayores a 1 millón hasta 5 millones de dólares, segmento 3 con activos mayores a 5 millones hasta 20 millones de dólares, segmento 2 con activos mayores a 20 millones hasta 80 millones de dólares y finalmente el segmento 1 mismo que tendrán activos mayores a 80 millones de dólares.

El principio del cooperativismo es lo que hace de las cooperativas uno de los mejores sectores, por el crecimiento y las necesidades de incursión dentro del sector financiero. Su principal objetivo es generar diferentes estrategias para el mejor apego con sus socios, es decir, buscan la fidelización por medio de diversas campañas de responsabilidad social, varias promociones en campo, en ferias y en distintas instituciones educativas o hasta en deportes que ayuden al reconocimiento de la entidad.

Uno de los factores que impulsa a cualquier institución es la búsqueda de fidelización de parte de sus socios al adquirir un producto o servicio dentro de la institución, esto se lo alcanza por medio del servicio brindado, las seguridades que imparten, la participación y la importancia que se le dé al socio como tal, son diversos indicadores y acciones por

tomar en cuenta que de una u otra manera generan a la institución y al socio un cierto nivel de confianza.

Es importante investigar como factor principal la calidad en los servicios ya que, desde el instante que un socio visita una institución nace el contacto con él y la confianza que él ponga hacia la institución, sirve de gran ayuda para que en un futuro sea el mismo socio quien recomiende o no a la institución financiera a la cual acudió por el servicio, así pues, nace este interés por investigar la relación que tienen las habilidades gerenciales con la calidad en los servicios que en gran medida proporciona un avance o un retroceso a las cooperativas de ahorro y crédito en su objetivo por alcanzar cada vez un mayor nivel en los segmentos.

Es claro que para el correcto funcionamiento de una institución no solo basta con tener una buena instalación o infraestructura, tener los mejores equipos o estar a su vez ubicados en los mejores lugares, los más estratégicos o haber hecho una correcta segmentación para el posicionamiento de una empresa, mucho influye las personas que trabajen dentro de la misma, saber que el cliente o en este caso el socio tiene la razón en muchas ocasiones, por ese mismo hecho, se le debe prestar la atención necesaria con la cual se sienta cómodo de adquirir el producto o servicio que requiere, otorgándole así un incentivo, un buen trato o la manera con la cual se le pueda fidelizar para regresar por nuevas adquisiciones.

Por otro lado, el talento humano como tal, el correcto direccionamiento, las diversas técnicas o habilidades presentes en los colaboradores no solo en el personal que está en constante contacto con el socio sino también las personas de apoyo como líneas de supervisión o personal administrativo, ayudan a la institución al cumplimiento de objetivos y metas, dentro de las cuales están el correcto trato al socio que mucho se habla de eso, pero poco se lo trabaja en muchas instituciones. Pocos conocen realmente el valor que tiene un socio y el papel tan fundamental que juega para este cumplimiento de metas en el entorno de una cooperativa.

Dentro de la investigación en torno a la calidad en los servicios que brindan las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 se buscará como beneficiario final a las mismas instituciones financieras, que recalquen los beneficios que generan el poseer una

buena gestión y brindar una atención de calidad a los socios que sean partícipes de la institución.

La finalidad dentro de este margen de la calidad en el servicio es el fundamentar, diagnosticar y relacionarlo con las habilidades gerenciales que de una u otra forma influyan dentro de la institución para que la gestión y el correcto trato al socio le sea otorgado con calidad, una vez evidenciadas las habilidades como aporte es a posterior estas mismas habilidades sean aplicadas y fortalecidas en el tiempo con lo cual se pueda obtener resultados satisfactorios para las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1.

Por ende, el problema sobre la calidad en los servicios en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 1 es de principal interés en la resolución del mismo, esto llevada a la relación que tiene con las habilidades gerenciales por parte de los colaboradores, sean estos de las diferentes líneas jerárquicas, para con ello fortalecer a un desarrollo progresivo aún mayor a estas instituciones y que sea un reflejo de interés para posteriores aplicaciones a cooperativas de ahorro y crédito inmersas en otros segmentos.

Categorías fundamentales

1.5 Marco Teórico

1.5.1 Variable independiente: Habilidades Gerenciales

Según Loján (2022) las habilidades es el desarrollo que tiene una persona en la realización de actividades de forma eficiente y correcta, en si las habilidades se consideran como la capacidad que tiene una persona en desenvolverse en cualquier tipo de organización, tal que las habilidades personales, interpersonales y grupales se integran como un todo generando un hábito el cual permite crear ambientes de trabajo positivos.

Para Ascón (2019) las habilidades gerenciales son las capacidades o actitudes que se demuestran en actos o acontecimientos de resolución que se las realiza de manera inconsciente o consciente aportando su propio estilo llevándolo a la práctica, estas habilidades se presentan según el contexto o la situación.

Las habilidades gerenciales son los atributos o capacidades que presentan aquellas personas que poseen cargos importantes dentro de una organización de manera eficiente.

1.5.1.1. Tipos de habilidades

- *Habilidades Personales*

Según Riva (2019) afirma que, las habilidades personales no son más que cualidades que definen al ser humano dentro del mundo empresarial, estas habilidades se las considera hábitos que se adquiere cuando uno crece al ver a los demás, estas se las aprende a través de la práctica.

Para López y Lozano (2021) establece que, las habilidades personales son aptitudes circunstanciales para el desempeño y éxito de tareas específicas, por ende, las habilidades personales ayudan a maximizar el potencial permitiendo la creación de planes estratégicos y tácticos hacia sus metas.

En sí, las habilidades personales definen sus competencias individuales, además del conocimiento sobre sí mismo, el cual es necesario para el desarrollo en el ámbito laboral con personalidad y carácter.

Manejo del estrés personal

Según Whetten & Cameron (2018) el estrés es un determinante y causa que impide al desarrollo de habilidades directivas ya que llegan a insistir a la organización, por tal motivo provocado por el estrés los directivos tienden a adoptar comportamientos como; fijarse en un solo método para una solución, distinciones detalladas de problemas, consulta y escucha menos a los demás entre otras.

Para Arellano (2022) el estrés en cada organización es producto de varias causas que afectan a la persona en diferentes aspectos, los factores que causan pueden ser de acuerdo a su puesto laboral y al desempeño de sus actividades como el ejemplo de la sobrecarga laboral, los problemas personales, así como también la inestabilidad laboral.

En muchos de los casos, cuando las personas presentan estrés tienden a adoptar comportamientos defensivos como; la agresión directa al causante, la regresión en responder de manera infantil, la represión no acepta el factor estresante, el aislamiento que presenta fallas de atención, fantasías y olvidarse de forma deliberada y la última, es la fijación cuando se repiten las acciones sin eficiencia.

Para el manejo del estrés, se manejan estrategias de ejecución donde el personal se envuelve en un nuevo entorno que no contiene el factor estresante, otro método es, una estrategia proactiva diseñada para realizar una acción que resista los efectos causantes del estrés y las estrategias reactivas que se aplican remedios inmediatos para la reducción del estrés.

Por lo tanto, se pretende desarrollar una mayor capacidad de resistencia a los efectos del estrés, también al desarrollo de una elasticidad personal que permita al cuerpo volver las actividades normales con mayor rapidez.

- *Solución analítica y creativa de problemas*

Para Morales (2017) la creatividad la enfoca como una habilidad cognitiva o potencial, por ende, la toma como una técnica que permite la resolución de problemas de una manera indirecta, este busca la solución mediante estrategias o algoritmos no ortodoxos que lógicamente serían ignorados por el pensamiento racional.

Según Whetten & Cameron (2018) los problemas forman parte de nuestro diario vivir, lo mismo sucede en las organizaciones ya que si en las empresas no existiera problemas por resolver no serían necesarios los directivos que lleven las riendas.

Para la solución de problemas se pueden seguir una serie de pasos sistemáticos y lógicos que servirán como ayuda para aplicar al problema, a continuación, se detallan 4 pasos para la solución de un problema;

Definición del problema

Implica la realización de un diagnóstico preliminar de la situación de la empresa con una búsqueda exhaustiva de información para la identificación de esta.

Generación de alternativas

Refiere a la búsqueda de soluciones alternativas, esto quiere decir que, las soluciones se pueden mejorar considerando múltiples alternativas, una ampliada participación con los individuos implicado mejorar la calidad de la solución y aceptación del grupo.

Evaluación de alternativas

Es el paso en donde debemos analizar cuidadosamente cada solución propuesta al problema identificando ventajas y desventajas de cada alternativa propuesta para que el resultado sea óptimo.

Poner en práctica la solución

Realización de la solución óptima en pequeñas etapas y su respectivo seguimiento previniendo los efectos secundarios negativos, este seguimiento proporciona información valiosa para futuros problemas a los que se les puede dar una solución.

- ***Habilidades Interpersonales***

Según Díaz (2021) las habilidades interpersonales son un conjunto de destrezas como en comportamientos y hábitos que permite la interacción y establecer vínculos con personas o en grupos, por ende, permite obtener una correcta comunicación y entendimiento con los demás, es decir, expresar con claridad lo que pensamos y entender lo que nos quieren comunicar.

Para Baque (2022) este tipo de habilidades mejoran las relaciones personales fomentando el crecimiento y la realización individual y del grupo, es decir, permiten a las empresas formar equipos eficientes y mejorar las bases de la comunicación interna.

Este tipo de habilidades permiten al usuario mejorar tanto en sus destrezas individuales como grupales, generando la capacidad de dirigir, comunicar, motivar y resolver conflictos al trabajar con sus colegas.

Establecimiento de relaciones mediante una comunicación de apoyo

Para Moreno (2021) la comunicación en los entes de la empresa son objetos de transformación y mejora continua a las actividades que se realizan o se designan, por tal motivo, esta comunicación propone a los individuos aportar con ideas claras, las cuales al tener lógica y formarse se convierten en estrategias de crecimiento, por otra parte, si la comunicación es errónea se generan inconvenientes laborales que llevan al incumplimiento de objetivos.

Según Whetten & Cameron (2018) establecen que la interacción de las personas produce energía positiva, ya que al convivir con ellos hace que la gente se sienta contenta, realizada y menos desanimada por lo que ayudan a prosperar en los objetivos, a tener un mejor desempeño laboral y que aprendan de manera más feliz.

Según Whetten & Cameron (2018) sugiere una comunicación de apoyo para la solución a los problemas de comunicación no solo con el propósito de agradar al otro o de presentarse como una buena persona, las relaciones interpersonales positivas tienen un valor práctico en su aplicación por ello se pretende mejorar la productividad, resolución pronta de los problemas, calidad, menos actos de rebeldía, además con el cliente como el manejo de reclamos y quejas, se propone aplicarlo como desarrollo de esta aptitud.

La era de la comunicación actual a traído la utilización de la tecnología como comunicación moderna por su velocidad en hacer llegar un mensaje, aunque este medio de comunicación electrónica ha tenido como resultado muchas malas interpretaciones por bombardeo de información, mucha de esta carece de significado, la interpretación depende del receptor, por ello muchos directivos de varias organizaciones prefieren la comunicación interpersonal o comunicación cara a cara, como principal factor del éxito administrativo.

Muchos de los directivos empresariales a pesar de tener programas de comunicación en sus empresas siguen reportando la falta de comunicación con sus colaboradores, ya sea por el no querer superarse o no son muy buenos comunicadores. La mayor parte admitió que la comunicación es más una virtud que un vicio para con los empleados afirmando que es mejor mas comunicación que menos.

Motivación de los empleados

Para Manjarrez (2020) afirma que la motivación son impulsos que direccionan la conducta, por ello seña la motivación en el entorno laboral y motivador del contenido de trabajo, la primer hace referencia al ambiente en el cual se realiza las actividades laborales, mientras que el contenido del trabajo se refiere a la actividad requerida para el desempeño.

Según Whetten & Cameron (2018) afirman que las organizaciones luchan por la retención de sus mejores empleados y motivarlos para que tengan un alto rendimiento, por ello

mucho de los contribuyentes se sienten en un ambiente motivador y gratificante razón por la cual no pretenden abandonar su empleo si no es por un incremento del 20% al 30% de su salario.

Una de las causas principales de la ineficiencia en la actividad laboral es por falta de motivación, por ello los diagnósticos simplistas no son un buen aliado, los directivos hacen requerimiento de un modelo que guíe su proceso de indagación como el siguiente:

Habilidad = aptitud x capacitación x recursos Motivación = deseo x compromiso

La función multiplicadora de estas fórmulas sugiere que todos los elementos son esenciales.

La motivación se presenta como el deseo y el compromiso de un empleado para desempeñarse, que se manifiesta con resultados en el trabajo, por ello las organizaciones deben estar atentos ante un deterioro en las habilidades de los individuos con tres aspectos en los directivos; el refugio en una especialidad, el enfoque en el desempeño pasado y la exageración en aspectos de liderazgo.

Para los problemas de desempeño existen 5 herramientas para el desarrollo de habilidades; el reabastecimiento enfocado en las necesidades de apoyo, reentrenamiento de conocimientos que con el pasar de los años se vuelven obsoletas, reajuste de actividades, reasignación a la persona a menores responsabilidades y la liberación consideración de separar al empleado de la organización.

Manejo de conflictos

Según Whetten & Cameron (2018) establece que el enfrentamiento de los conflictos es fundamental en la administración de cualquier negocio, aunque a veces el conflicto produce resultados malos por personas con baja tolerancia al desacuerdo tal que, si la empresa presenta un buen nivel de solución, el nivel de conflicto es saludable para la mayoría de las empresas.

Para Whetten & Cameron (2018) elabora una metodología para el manejo de los conflictos con 5 modelos que reflejan diferentes grados de cooperación y asertividad; Coacción que su objetivo es salirse con la suya, Evasión a no querer enfrentarse al conflicto,

Compromiso llegar a un acuerdo con rapidez, Complacencia no molestar a la otra persona y Colaboración en resolver dicho problema en conjunto.

El manejo de conflictos es fundamental dentro de la organización para mitigar un mal clima laboral, la habilidad para brindar soluciones oportunas aportará para el buen desempeño de los procesos y un mejor manejo de las emociones, otorgando así que el ambiente sea el adecuado.

- ***Habilidades grupales***

Para Ayoví (2019) las habilidades grupales fomentan la unión de varias personas con un solo fin mediante destrezas al ejecutar tareas, conseguir un objetivo en común, por ende, el líder de equipo debe influir positivamente para generar confianza mediante el intercambio de conocimientos, apoyo y compañerismo.

Según López (2019) expresa que las habilidades grupales dependen de un líder que sea comprometido y confiable garantizando la integridad de un grupo, tal que, el líder inspira a trabajos colectivos favorables para la dinámica de la empresa y sus recursos económicos.

Este tipo de habilidades indica el grado en que se puede gestionar un equipo de trabajo bajo la tutela de un líder con ideas claras hacia el objetivo con la inclusión de sus compañeros y sus aportes.

Formación de equipos efectivos y trabajo en equipo

Según Whetten & Cameron (2018) informa que muchos de los equipos de trabajo ignoran acciones efectivas al volverse aislados y la cual podrían crear confusiones, conflictos y frustraciones en sus miembros, de tal manera que se busca que un equipo llegue a ser efectivo en el desarrollo de sus actividades y resultados.

Para la formación de equipos se propone el desarrollo de 4 etapas:

- Formación: familiarización con miembros, con los objetivos, formación de relación de confianza, dirección clara por parte del líder.
- Normatividad: creación de cohesión y unidad, diferenciación de roles, compromiso, retroalimentación de apoyo y compromiso con la visión.

- Enfrentamiento: a desacuerdos, dependencia, manejo de conflictos, violación de normas pensamiento grupal, el líder con mejora de procesos reconocimiento de logros, y el ganar-ganar.
- Desempeño: necesidad continúa de mejorar, innovar, trabajar con rapidez y el aprovechamiento de habilidades, la líder generación de nuevas ideas de los miembros.

Liderar el cambio positivo

Según Whetten & Cameron (2018) afirman que el liderazgo es una condición temporal que la mayoría de tiempo no está presente en la que se exhiben ciertas habilidades y competencias, se hace presente en situación importantes o decide adoptar cierto estado mental.

La creación de un marco referencial al cambio positivo requiere los siguientes pasos:

- Establecer un ambiente positivo: Crear redes de energía positiva, asegurarse una atmosfera de compasión, perdón y gratuidad, construir sobre las fortalezas y los mejor de la persona.
- Crear la condición para el cambio: establecer estándares de modelos a seguir, instituir modelos simbólicos, crear un nuevo lenguaje.
- Articular una visión de abundancia: concentración en una desviación positiva, incluir imágenes para los hemisferios derecho e izquierdo, visión interesante, asegurar la credibilidad de la fuente, vincular la visión con un símbolo.
- Generar compromiso con la visión: principios de trabajo recreativo, compromiso público, instituir una estrategia de pequeños triunfos, comunicar la visión con frecuencia
- Institucionalizar el cambio positivo: convertir a los estudiantes en maestros, construir capital humano, establecer métricas, mediciones y hechos memorables.

1.5.2. Variable dependiente: Calidad en el servicio

De forma sintética la calidad tiene como significado el traducir las necesidades a futuro de los clientes, demandantes o consumidores en características medibles, es así que un

producto o servicio podrá ser diseñado y elaborado para brindar satisfacción (Hernández, Prieto, & Hernández, 2017)

La calidad en el servicio para las organizaciones es un indicador sumamente importante ya sean estas públicas, privada o mixtas, esto porque permite exponer la percepción de los clientes hacia la organización y generar oportunidades de mejora (Cevallos, Carreño, Pinargote Karen, & Peña, 2018).

La calidad en el servicio es un indicador con el que se puede obtener opciones de mejora hacia la oferta al usuario, buscan la mejora en el servicio por un conjunto de estrategias y acciones.

Componentes/Indicadores

Los indicadores de gestión son datos preferencialmente cuantitativos con los cuales permiten medir o conocer las cosas de cómo están en relación a algún aspecto de la realidad que se desean conocer (García, Cazallo, Barragan, Mercado, Olarte & Meza, 2019).

La necesidad de contar con información que sea relevante, de valor, pertinente y sobre todo confiable con la cual permitan a un gerente o administrador la toma de decisiones oportuna y adecuada se las toman a partir de indicadores orientados a la calidad (Morejón, Ramírez, Vargas, & Henriquez, 2021).

Los indicadores permiten a gerentes o administradores tomar decisiones respecto a los resultados obtenidos de procesos que se llevan a cabo dentro de una organización, es decir, miden la efectividad de un proceso de interés y tomar medidas preventivas o correctivas para una mayor calidad.

Eficiencia

Definida la eficiencia como el nivel o grado en el cual se cumplen los objetivos organizacionales en un costo menor del previsto, asociando una relación entre ingresos y gastos (García et al., 2019).

La eficiencia se la define como el cumplimiento de objetivos o resultados satisfactorios para la organización de manera progresiva, conseguidos con el menor empleo de los recursos asignados, es decir, hacer más con menos (Morejón et al., 2021).

La eficiencia busca la optimización de los recursos para la consecución de resultados o alcance de objetivos dentro de la organización, considerando que el gasto temporal implementado es el mismo, pero la utilización de recursos es menor.

Efectividad

La efectividad tiene un mayor alcance, misma que se la define como el grado de impacto que un proceso tiene sobre un resultado (Morejón et al., 2021).

La efectividad es la capacidad que tiene una organización para conseguir o lograr un objetivo o meta deseada previamente, y para el cual se han desarrollado y aplicado acciones estratégicas para conseguirlo, es el resultado de la eficacia y la eficiencia (Rojas, Jaimes, & Valencia, 2018).

Ser efectivos es el resultado de la eficacia y eficiencia dentro de la organización, significa trabajar sobre las cosas de valor para la empresa y el grado de cumplimiento de objetivos planteados.

Eficacia

La eficacia consiste principalmente en la capacidad de una empresa u organización para el cumplimiento de objetivos en la cual se incluye la eficiencia de esta y los diferentes factores ya sean internos o externos (García et al., 2019).

En la eficacia se tienen en consideración costos y a su vez gastos que van asociados en conjunto con la efectividad o la eficiencia que hayan sido alcanzados (Morejón et al., 2021).

La eficacia busca el cumplimiento de objetivos organizacionales establecidos, previo análisis de espacio, tiempo y empleo de recursos, estos objetivos deberán ser cumplidos en las proyecciones establecidas.

Dimensiones

Las dimensiones de la calidad del servicio se han identificado entre las más relevantes los elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía. Dimensiones priorizadas para que se pueda evitar la pérdida de tiempo y recursos en otras que no sean de importancia en la organización (Hernández et al., 2017).

El modelo DINESERV el cual está derivado de la metodología SERVQUAL permite la evaluación de la calidad del servicio desde diferentes dimensiones mismas que ayudan a conocer las perspectivas y opinión del cliente permitiendo así identificar aspectos que pueden necesitar mayor atención (Andrade et al., 2021).

Las dimensiones de la calidad del servicio permiten a las organizaciones conocer perspectivas emitidas por parte del cliente con respecto al servicio que reciben, los espacios físicos que la conforman, el personal que forma parte y con ello tomar decisiones de mejora para brindar mayor calidad en lo ofertado.

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta es la prestación del servicio a tiempos adecuados, es la capacidad de responder a los clientes por parte de los integrantes de una empresa u organización ante alguna queja, pregunta u orden de servicio. La prestación del servicio a tiempo juega un papel fundamental en tomas de decisiones (Hernández et al., 2017).

Capacidad de respuesta conocida como la disposición que tienen los proveedores o prestadores de servicios para brindar ayuda a los clientes o usuarios y con ello ofertar un servicio eficiente para la fidelidad del usuario (Andrade et al., 2021).

La capacidad de respuesta manejado por la organización y personal enfocado en brindar el servicio al cliente es la habilidad que tienen hacia el cliente para la resolución de problemas en un tiempo adecuado.

Seguridad

En la dimensión de seguridad, el usuario pone en manos de la organización todos sus problemas esperando que esta se encargue de que sean solucionados de la mejor forma posible, dentro de la seguridad está la integridad, credibilidad y honestidad (Hernández et al., 2017).

La seguridad enmarcada dentro de la calidad del servicio enfatiza en la disposición de habilidades, conocimientos y capacidades necesarias por parte de los empleados, para con ello prestar un buen servicio con resolución de problemas y amabilidad. Siempre prestando atención a las necesidades del cliente (Andrade et al., 2021).

La dimensión de la seguridad entorno a la calidad del servicio brinda productividad a la organización, es la prestación de un servicio con honestidad, credibilidad, buen trato y con los servicios ofertados esto por medio de la confianza entregada por parte del cliente.

Empatía

Empatía es el correcto trato al cliente, considera el trato como persona de forma individualizada entorno a gustos, preferencias o consideraciones que el cliente crea importante. La empatía es la capacidad que tiene la organización de entender los problemas de los clientes (Hernández et al., 2017).

La empatía enfocada en la calidad del servicio es la inclusión de la simpatía por el cliente y una atención individualizada o personalizada que la empresa puede ofrecer a sus clientes para que puedan ser expuestas y resueltas por el personal encargado de la atención en la organización (Andrade et al., 2021).

Así también, la empatía es la participación afectiva de las personas, de tal forma en que una persona percibe sentimientos y emociones de los demás, poniéndose en los zapatos del cliente con quien tratan, con ello se busca el entender gustos o preferencias para solucionarlos.

Mejora continua

Está orientado a la innovación y aprendizaje, exponiendo dos clases de mejora, por un lado, la mejora continua y otra la mejora radical. Las organizaciones aprenden de sus actividades pasadas y las consecuencias de estas, con ello adaptando nuevas actividades de mejora (Amaya et al., 2020).

El principio de la mejora continua permite desde el mantener un nivel de desempeño óptimo hasta el tener mejores reacciones de respuesta ante la competencia a diferentes

cambios ya sean estos de manera interna o externa, sabiendo aprovechar las oportunidades que se generen (Navarro, 2016).

La mejora continua es una técnica que permite la medición y monitoreo del desempeño empresarial, es decir, por medio del control de procesos que permiten la reducción de costos de oportunidad, resolución de problemas y otros factores que conducen a la optimización empresarial.

Enfoque al cliente

Hace referencia a las organizaciones que, al depender de sus clientes, estas deben en su totalidad llegar a la comprensión de las necesidades actuales y a futuro de los mismos, trabajar de manera constante para la satisfacción de las necesidades y sobrepasar las expectativas (Amaya et al., 2020).

Como principio fundamental de la gestión de la calidad en las empresas, el enfoque al cliente es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, pero así también, en medida de lo posible estas sean superadas. Para el éxito a mediano o largo plazo depende en gran medida de la fidelización de los clientes (Navarro, 2016).

Por parte de las organizaciones la experiencia del cliente y el concepto que se lleve depende del servicio brindado, por ello, el enfoque al cliente se basa en entender sus necesidades, priorizarlas y saberlas satisfacer en base a sus deseos.

Liderazgo

Es característico de aquella persona que ayuda, enseña y por ende ejecuta una acción para supervisar y vigilar que el sueño empresarial se haga realidad (Benzaquen, 2018). Son los líderes quienes está encargados del establecimiento de la unidad de propósito y de orientación dentro de la organización. Son quienes crean y mantienen un ambiente interno adecuado en el que todos se vean inmersos con el propósito de los logros de los objetivos de la organización (Amaya et al., 2020).

El liderazgo es el acto de dirigir de manera correcta, brindando seguridad a las personas que estén siendo guiadas, esto mediante la motivación, apoyo, organización y delegación

que influyan positivamente para llevar a cabo acciones que resulten con el logro de objetivos.

Participación del personal

Busca el compromiso de las personas con el cumplimiento de metas u objetivos de la organización, esto dependerá del ambiente propositivo que se les brinde a cada uno de los individuos haciendo que estos se involucren y comprometan con el propósito de mejora de la organización (Amaya et al., 2020).

Dentro del cumplimiento de los objetivos de calidad organizacionales es preciso conocer la participación del personal, que estos tengan las competencias y el compromiso necesario con el cual pueda generar valor agregado al cliente, por ende, la fidelidad del mismo (Navarro, 2016).

La participación del personal al igual que la delegación, busca la inserción de todos los colaboradores de la empresa u organización en las diferentes actividades y procesos que se lleven a cabo, mediante los aportes individuales y grupales en mejora de la organización.

Enfoque basado en procesos

Enfoque basado en procesos esencialmente refiere a dos elementos como es; la identificación de los diversos procesos y la gestión de los procesos, haciendo referencia a un conjunto de actividades que están relacionadas y transforman elementos desde una entrada hasta resultados (Amaya et al., 2020).

Es el entender y saber gestionar las diferentes actividades de la organización en procesos que están íntimamente relacionados por un sistema coherente que busca un resultado óptimo (Navarro, 2016).

El enfoque basado en procesos es una técnica administrativa basada en la mentalidad y acciones de la organización que identifica, diseña, ejecuta, mide y controla sus actividades basadas en su misión, visión y valores.

Toma de decisiones

La mejora de resultados es obtenida por medio de cada actor o dueño del proceso y grupo de trabajo, estos precisan una secuencia ordenada de indicadores, objetivos y cumplimiento de los mismos por medio de datos con el único propósito de la búsqueda de mejoras (Amaya et al., 2020).

La toma de decisiones implica por una parte dentro de la organización un cierto nivel de incertidumbre y por otro que, por medio de un análisis riguroso y evaluación de datos disponibles o información, tiene una gran probabilidad de generar resultados deseados que sean óptimos para una menor desviación posible (Navarro, 2016).

La toma de decisiones es un proceso en el que se toma en cuenta la lógica o razonamiento lógico ante un conjunto de problemas a resolver con el objetivo de conseguir mejoras para el correcto desarrollo de los procesos en una empresa u organización con el menor riesgo posible.

CAPÍTULO II

METODOLOGÍA

2.1. Enfoque de la Investigación

2.1.1. Enfoque Cuantitativo

En cuanto al enfoque cuantitativo es una metodología que permite la recolección y análisis de datos con el afán de obtener respuestas a preguntas de investigación, asimismo permite realizar una serie de análisis de patrones en el comportamiento de una determinada población (Sánchez, 2019).

El enfoque cuantitativo permite al investigador aplicar procesos con los cuales se pueda llegar a un análisis de datos previamente recolectados los cuales puedan describir con exactitud un fenómeno, población o muestra y así poder llegar a probar hipótesis establecidas previamente en la investigación (Ramos, 2020).

Al tratarse de un enfoque cuantitativo es utilizar una metodología a través de técnicas estadísticas o matemáticas por el cual se pueda realizar la recolección de datos y a posterior un análisis con lo recolectado en el proceso.

El enfoque cuantitativo aplicado a la investigación se lo realizará por medio de la elaboración y aplicación de encuestas estructuradas con preguntas que serán diseñadas en escala de Likert el cual permitirá una tabulación e interpretación de datos para posteriores conclusiones.

2.2. Alcance o Tipo de la Investigación

2.2.1. Investigación Correlacional o Asociativa.

La investigación correlacional como tipo de investigación tiene por objetivo el encontrar la relación existente o grado de asociación que poseen dos o más variables objeto de estudio, categorías o conceptos (Gómez, 2020).

La investigación correlacional permite determinar la relación existente entre variables que serán objeto de estudio y determinar si la una influye en la otra.

La investigación correlacional direccionada al desarrollo de la investigación permite encontrar la relación o la asociación entre las dos variables objeto de estudio como son

habilidades gerenciales y calidad en el servicio, mismas que serán analizadas por el método correlación de Spearman cuyos resultados serán expuestos en una matriz.

2.2.2. Investigación Descriptiva

La definen como el registro, posterior análisis y la interpretación de los fenómenos en la naturaleza actual, su composición o los procesos que conlleva la misma. Se enfoca sobre conclusiones dominantes o explicar el cómo un grupo de personas o individuales funcionan (Guevara, Verdesoto, & Catro, 2020).

A diferencia de otros métodos como el exploratorio, al hablar del método descriptivo este es concluyente que, por medio de la recolección de datos, mismos que son cuantificables se los analiza para fines estadísticos en una población que sea objeto de estudio. Está formada por preguntas cerradas que en ese caso ayudan a que la información obtenida sea exclusiva.

2.2.3. Método Inductivo

El método inductivo está centrado en la comprensión y la fenomenología, en observar un fenómeno sin algún control. Basada en una realidad dinámica no generalizable orientada básicamente al proceso (Olivares & Cruz, 2014).

De tal manera, el método inductivo se considera como una serie de pasos a seguir para con ello generar conclusiones o a su vez explicaciones o teorías, se empieza por observar los hechos, mismos que se registran, analizan y contrastan para clasificar toda la información que se haya obtenido.

2.3. Modalidad de Investigación

2.3.1. Investigación de campo.

La investigación de campo considerada una metodología permite al investigador mantener contacto con el entorno físico, en el cual puede observar y de ser el caso tomar evidencias fotográficas de los sucesos, luego se analizarán y se llegarán a conclusiones de la realidad de la investigación (Nájera y Paredes, 2017).

La investigación de campo es el análisis o descripción de datos no solamente en un estudio o laboratorio, esta metodología recurre a que el investigador físicamente recolecte en campo los datos necesarios para una investigación tal cual como ocurren en su entorno.

Con la ayuda de esta metodología, permitirá el acercamiento a las cooperativas del segmento uno en la provincia de Tungurahua cantón Ambato, para el reconocimiento y recolección de datos necesarios para la obtención de resultados. Así pues, se realizará un cuestionario que será aplicado a las cooperativas con las que se trabajará en el desarrollo de la investigación.

2.3.2. Investigación bibliográfica-documental.

Este tipo de investigación permite al investigador sustentar su trabajo en la búsqueda de información como abstracciones científicas que ya se han utilizado, procedimientos lógicos, racionales y mentales en toda investigación ya realizada, es decir ayudan a la formulación y construcción del documento como tal (Martín y Lafuente, 2017).

La investigación-bibliográfica documental sirve como fundamento para la síntesis y análisis sistemático que servirá como sustento para emitir comentarios u opiniones entono a su investigación.

Permite la recolección de datos previamente descritos de diversos autores las cuales se obtendrán de la biblioteca virtual de la Universidad Técnica de Ambato, así como también de artículos científicos de revistas encontradas en la web como Scielo, Dialnet, Redalyc, Scopus, etc.

2.4.Población y Muestra

2.4.1. Población.

La población se la puede definir como un conjunto de elementos, limitados y accesibles que servirán como referencia para la obtención de la muestra, mismos que cumplen determinados criterios, no solamente se habla de seres humanos sino también de otros elementos como animales, sujetos, familias, etc. (Arias et al., 2018).

A la población se la considera como un conjunto universo con determinadas especificaciones, por ende, su la población podrá ser infinita o finita con características comunes con el objeto de obtener información de los datos recolectados en su afán de llegar a conclusiones sobre la investigación (Ojeda, 2020).

La población permite al investigador determinar su objeto de estudio al que se le va a aplicar una herramienta de recolección de datos a ser estudiado, esta población representa el cien por ciento del objetivo de análisis, es decir que, se obtendrá el cien por ciento de confiabilidad en los resultados.

Tabla 1

Segmentación de Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento uno

Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno	N. de trabajadores
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	45
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.	48
Número total de colaboradores matriz	93

Nota. Elaborado por grupo investigador

Tabla 2

Segmentación socios Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento uno

Socios Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento uno	Número de socios
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato Ltda.	6500
Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Ltda.	7800
Número total de socios	14300

Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

Realizada la segmentación se establece que en las Cooperativas de Ahorro y Crédito en segmento uno en la provincia de Tungurahua cantón Ambato constan dentro de los socios un aproximado de 14300 personas entre las cooperativas.

2.4.2. Muestra

A la muestra se la puede considerar como parte de un total o población con el que se puede llegar a obtener dos tipos de muestreo el probabilístico y el no probabilístico, a la primera se la considera una selección al azar al que se verifica la probabilidad de que un individuo se incorpore y la segunda siempre dependerá de características que se den en el momento de realizarla (Otzen y Manterola, 2017).

La muestra es la subpoblación de interés sobre el cual se recolecto datos que se definieron con anterioridad en una población de estudio, uno de sus intereses es que la toma de la muestra sea representativa ante toda su población total (Ojeda, 2020).

La muestra es la representación de en porcentaje de un todo que se llama población, es decir, forma parte representativa en la cual se puede realizar estudios que arrojen resultados muy cercanos a la realidad de toda la población objeto de estudio.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

Datos:

N= 6500

$$p= 50\%$$

$$Z= 95\%$$

$$q=50\%$$

$$e= 5\%$$

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 6500 (1.96)^2}{* 0.50 * 0.50 + 6500 * (0.05)^2}$$

$$n = \frac{6242.6}{17.21}$$

$$362,73$$

$$363$$

Análisis:

Aplicada la fórmula, se obtiene que, de una población de 6500 socios en la Cooperativas de Ahorro y Crédito Ambato en el cantón Ambato se trabajará con una muestra representativa de 363 socios con un nivel de confiabilidad del 95% y la probabilidad que se pueda dar a favor o en contra de un 50%, además de un nivel de error de un 5%.

Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Datos:

Datos:

$$N= 7800$$

$$p= 50\%$$

$$Z= 95\%$$

$$q=50\%$$

$$e= 5\%$$

$$n = \frac{Z^2PQN}{Z^2PQ + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50 * 7800 (1.96)^2}{* 0.50 * 0.50 + 7800 * (0.05)^2}$$

$$n = \frac{7491.12}{20.46}$$

$$367$$

Análisis:

Aplicada la fórmula, se obtiene que, de una población de 7800 socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en el cantón Ambato se trabajará con una muestra representativa de 367 socios con un nivel de confiabilidad del 95% y la probabilidad que se pueda dar a favor o en contra de un 50%, además de un nivel de error de un 5%.

2.5 Técnica

2.5.1. Encuesta

La encuesta permite por medio de su uso conseguir datos de una forma sistemática haciendo posible un registro mucho más detallado al momento de estudiar a una población o muestra garantizando su representatividad. Es un procedimiento con el cual permite al investigador explorar la opinión pública y valores vigentes en una sociedad (Grasso, 2006).

La encuesta como técnica se la lleva consigo por medio de un cuestionario proporcionando datos luego de aplicarse una muestra de personas que sean objeto de estudio, con ello obtener información que sea representativa para posteriores conclusiones.

2.6 Instrumento

2.6.1. Cuestionario

Los cuestionarios o también conocidos formularios son utilizados en las encuestas, guías y en los protocolos para poder con ello realizar entrevistas, son similares a los test psicológicos, instrumentos que ayudan al investigador a la recolección de datos encampo, siendo estos analizados y discutidos (Grasso, 2006).

El cuestionario es un instrumento de investigación, mismo que está constituido por un conjunto de preguntas que tienen como fin el recopilar información de un público objeto de estudio.

2.7. Validación del instrumento Alfa de Cronbach

Tabla 3

Alfa de Cronbach

INTERVALOS	CRITERIO
Alfa de Cronbach mayor a 0,9	Excelente
Alfa de Cronbach mayor a 0,8	Bueno
Alfa de Cronbach mayor a 0,7	Aceptable
Alfa de Cronbach mayor a 0,6	Debatible
Alfa de Cronbach mayor a 0,5	Pobre
Alfa de Cronbach menor a 0,5	Inaceptable

Nota: Elaborado por grupo investigador

Tabla 4

Alfa de Cronbach directivos COAC Ambato y San Francisco

Alfa de Cronbach calculado luego de aplicado el cuestionario en los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato	
Alfa de Cronbach	0.8 Ambato 0.8 San Francisco
Número de ítems	10
Número de encuestados	45 Ambato 48 San Francisco

Varianza total	13,15 Ambato 20,5 San Francisco
-----------------------	------------------------------------

Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

Una vez realizado el Alfa de Cronbach en los socios de las Cooperativas Ambato y San Francisco la confiabilidad es buena con un valor de fiabilidad de 0,8.

Alfa de Cronbach socios COAC Ambato y San Francisco

Tabla 5

Alfa de Cronbach socios COAC Ambato y San Francisco

Alfa de Cronbach calculado luego de aplicado el cuestionario a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato	
Alfa de Cronbach	0.9 Ambato 0,8 San Francisco
Número de ítems	12
Número de encuestados	6500 Ambato 7800 San Francisco
Varianza total	47,18 Ambato 34,89 San Francisco

Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

Una vez realizado el Alfa de Cronbach en los socios de las Cooperativas Ambato y San Francisco la confiabilidad es buena con un valor de fiabilidad de 0,8 en COAC Ambato y un 0,9 considerando una fiabilidad excelente.

2.8. Planteamiento de Hipótesis

2.8.1. Hipótesis Alternativa

Es el resultado de un proceso de análisis en una etapa de la investigación con la finalidad de encontrar la veracidad del objeto de estudio (Campos & Bermúdez, 2006) Las habilidades gerenciales inciden en la calidad en los servicios en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

2.8.2. Hipótesis Nula

La hipótesis nula es aquella que requiere de comprobación, así pues, se la considera cuando ésta no tiene algún tipo de correspondencia con la realidad que se requiere comprobar (Campos & Bermúdez, 2006).

Las habilidades gerenciales no inciden en la calidad en los servicios en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis y Discusión de los Resultados

Una vez aplicado el cuestionario a directivos y socios tanto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato como San Francisco, mismo que está conformado para directivos por 15 preguntas y para socios por 14 preguntas, mismas que se han procedido a exponer de una manera clara y ordenada, y con ello generar la tabulación para posterior interpretación por medio de gráficas de barras en las que se exponen los resultados.

Cuestionario aplicado a directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato.

Tabla 6

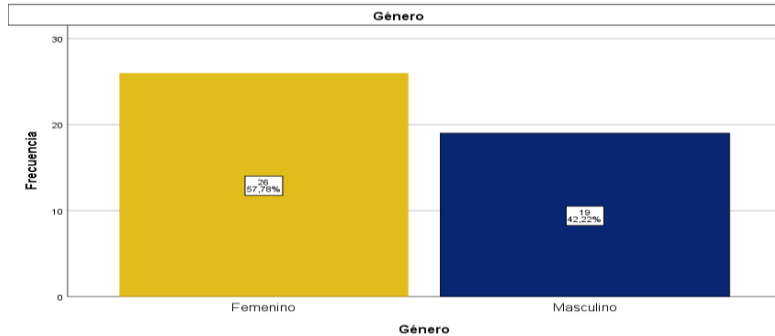
Género

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	26	57,8	57,8	57,8
	Masculino	19	42,2	42,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 1

Género



Nota: Se muestra los porcentajes de colaboradores en género.

Análisis:

De acuerdo con las respuestas obtenidas en Coop. Ambato, de un total de 45 colaboradores en matriz, se obtiene que un 57.8% son de género femenino y masculino con un porcentaje del 42.2%, observando que hay en mayor porcentaje mujeres laborando en matriz.

Tabla 7

Tiempo de laborar en la Cooperativa

Tiempo que labora en la cooperativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	34	75,6	75,6	75,6
	5.1 a 10 años	11	24,4	24,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 2

Tiempo de laborar en la Cooperativa



Nota: Figura que muestra el tiempo de laborar en la cooperativa

Análisis:

Una vez tabulados los datos se identifica que la mayoría de los colaboradores laboran dentro de la cooperativa en un lapso de tiempo de entre 1 a 5 años con un 75.6% y consolo un 24.4% existen colaboradores que laboran ya un tiempo de entre 5.1 a 10 años, evidenciando que existe estabilidad laborar o crecimiento profesional.

Tabla 8

Grado Académico

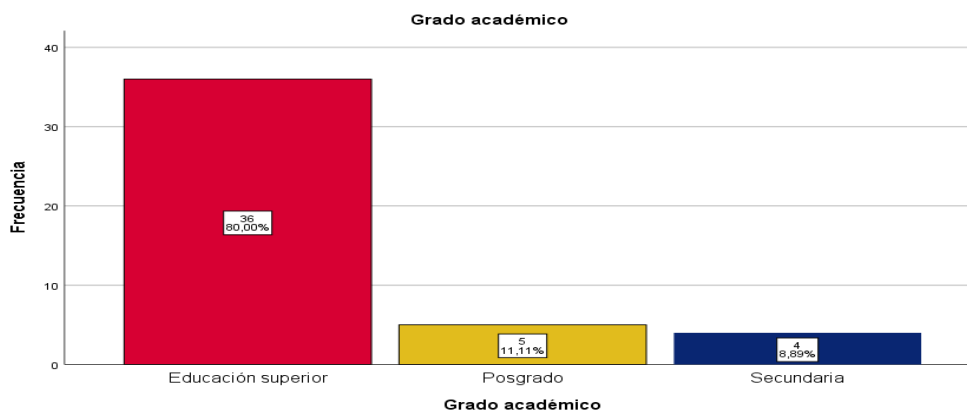
		Grado académico			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Educación superior	36	80,0	80,0	80,0
	Posgrado	5	11,1	11,1	91,1

	Secundaria	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 3

Grado Académico



Nota: Figura que muestra el grado académico de los colaboradores en la COAC.

Análisis:

Los porcentajes de colaboradores según su nivel de estudios se dividen en gran parte con un 80% quienes han terminado la educación superior, seguido con un 11.1% quienes tienen estudios de posgrado y tan solo un 8.9% quienes han terminado tan solola secundaria que en número son 4 colaboradores de nivel secundaria.

Tabla 9

Pregunta 1

1. ¿Le han dado a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa?

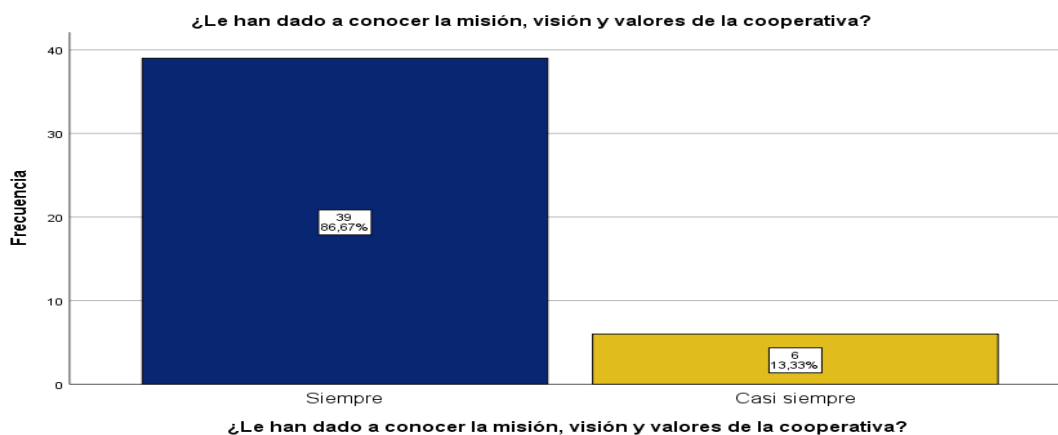
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	13,3	13,3	13,3
	Siempre	39	86,7	86,7	100,0

	Total	45	100,0	100,0	
--	--------------	-----------	--------------	--------------	--

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 4

Pregunta 1



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

En conformidad con las respuestas obtenidas por los colaboradores entorno al conocimiento que tienen sobre la misión, visión y valores de la cooperativa, son 39 colaboradores que la conocen siendo un 86.7% del total y a su vez, mencionan 6 colaboradores que casi siempre les han dado a conocer, siendo un 13.3% de del total.

Interpretación:

Considerando que de un total del 100% de colaboradores encuestados, todos conocen la misión, visión y valores de la cooperativa. Se evidencia que existe una socialización por parte de los directivos hacia los colaboradores de hacia dónde está direccionada la cooperativa.

Tabla 10

Pregunta 2

2. ¿Se trabaja en equipo dentro de la cooperativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	2,2	2,2	2,2
	Casi siempre	20	44,4	44,4	46,7
	Siempre	24	53,3	53,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 5

Pregunta 2



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De acuerdo con los resultados obtenidos, el trabajo en equipo dentro de la cooperativa, el 53.3% de colaboradores consideran que siempre se trabaja en equipo dentro de la institución, un 44.4% mencionan que casi siempre sucede y finalmente el 2.2% menciona que a veces existe trabajo en equipo.

Interpretación:

Considerando los resultados obtenidos y enfocando la necesidad de conocer el trabajo en equipo dentro de la cooperativa, existe trabajo en equipo dentro de la institución, aunque la mitad de la población menciona que siempre es evidente el trabajo en equipo, es necesario que todo consideren o fomenten siempre el trabajo en equipo, ya que hay colaboradores que piensan que solo a veces se fomenta este trabajo.

Tabla 11

Pregunta 3

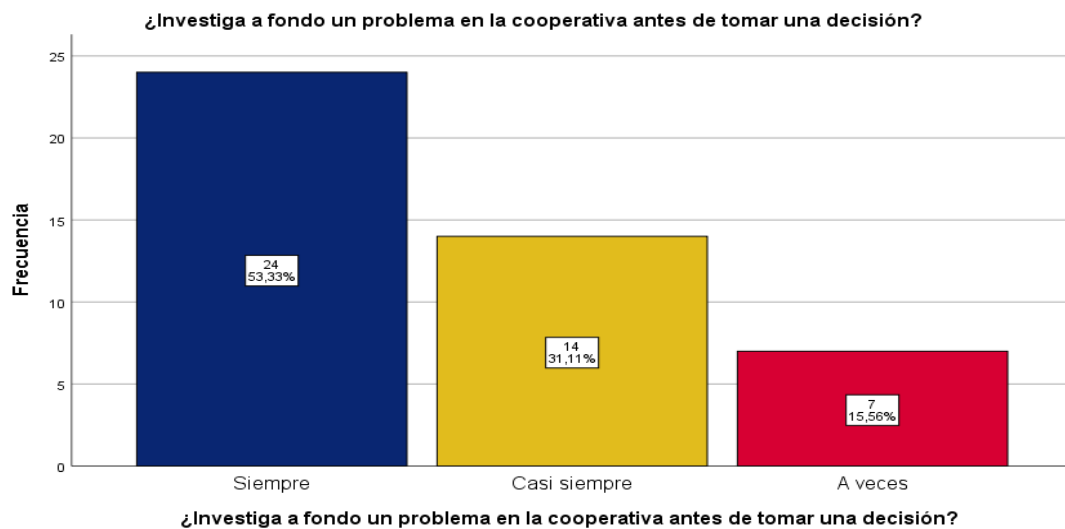
3. ¿Investiga a fondo un problema en la cooperativa antes de tomar una decisión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	15,6	15,6	15,6
	Casi siempre	14	31,1	31,1	46,7
	Siempre	24	53,3	53,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 6

Pregunta 3



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

Los colaboradores de la cooperativa, de un 100%, el 53.3% menciona que siempre investiga a fondo un problema para poder tomar una decisión, el 31.1% casi siempre y el 15.6% a veces investiga los problemas en busca de soluciones.

Interpretación:

Evidenciando los resultados obtenidos, tan solo la mitad de los colaboradores se interesan siempre por investigar un problema para poder con ello tomar decisiones, siendo necesario que todos o al menos un mayor porcentaje se interese en investigar los problemas para su pronta resolución, considerando que puede trabajarse este aspecto.

Tabla 12

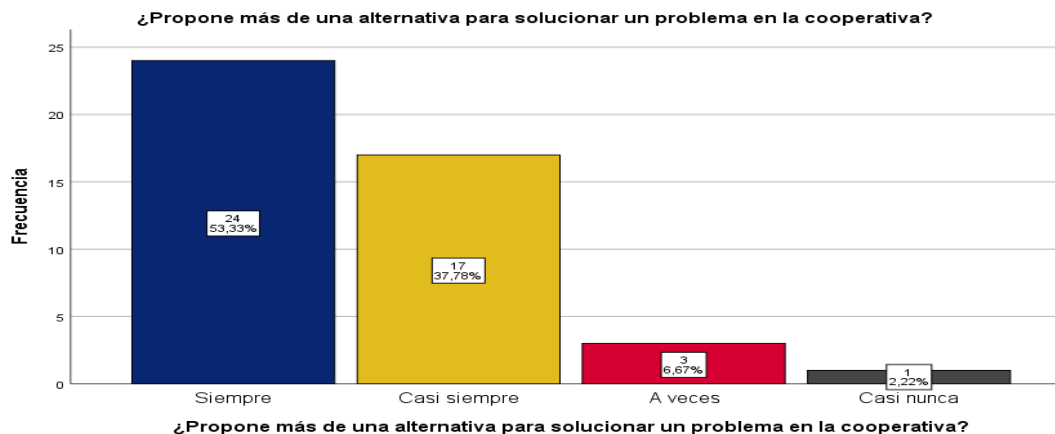
Pregunta 4

4. ¿Propone más de una alternativa para solucionar un problema en la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	1	2,2	2,2	8,9
	Casi siempre	17	37,8	37,8	46,7
	Siempre	24	53,3	53,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 7

Pregunta 4



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De acuerdo con los resultados, el 53.3% del total de colaboradores proponen más de una idea o alternativa de solución frente a un problema dentro de la institución, un 37.8% considera que casi siempre lo hacen, 2.2% casi nunca y un 6.7% a veces lo hace.

Interpretación:

En base al anterior ítem, y considerando que el 53.3% de colaboradores buscan más de una alternativa de solución a los problemas, puede considerarse que los colaboradores quienes se preocupan más por investigar a fondo un problema son quienes proponen más alternativas de solución, por lo que, se consideraría un buen liderazgo, existiendo así también colaboradores que casi nunca lo hacen.

Tabla 13

Pregunta 5

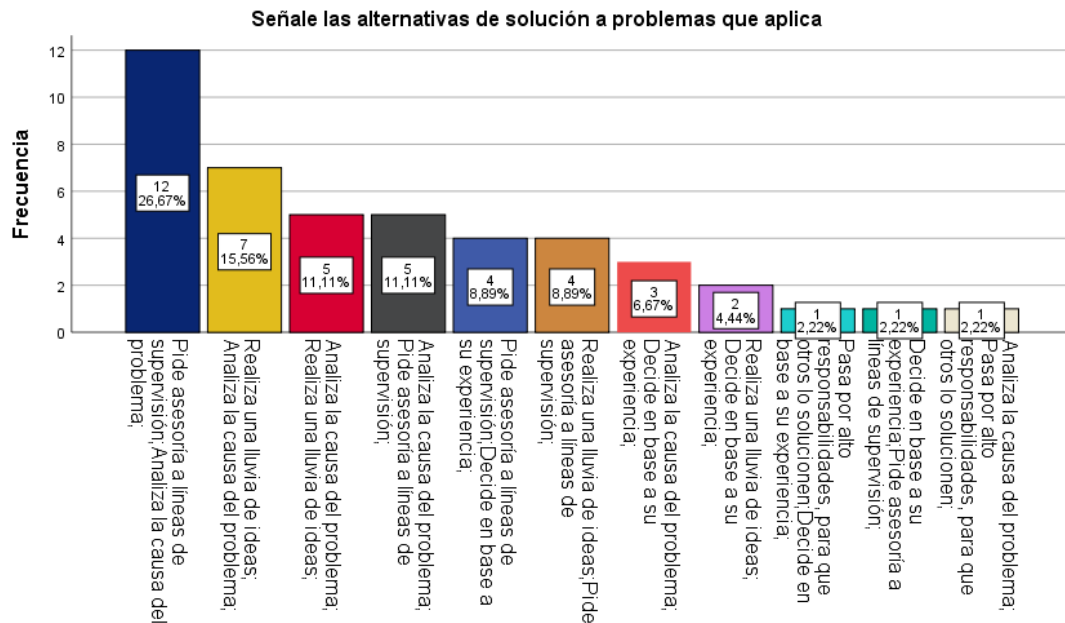
5. Señale las alternativas de solución a problemas que aplica				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

V á l i d o	Analiza la causa del problema; Decide en base a su experiencia;	3	6,7	6,7	6,7
	Analiza la causa del problema; Pasa por alto responsabilidades, para que otros lo solucionen;	1	2,2	2,2	8,9
	Analiza la causa del problema; Pide asesoría a líneas de supervisión;	5	11,1	11,1	20,0
	Analiza la causa del problema; Realiza una lluvia de ideas;	5	11,1	11,1	31,1
	Decide en base a su experiencia; Pide asesoría a líneas de supervisión;	1	2,2	2,2	33,3
	Pasa por alto responsabilidades, para que otros lo solucionen; Decide en base a su experiencia;	1	2,2	2,2	35,6
	Pide asesoría a líneas de supervisión; Analiza la causa del problema;	12	26,7	26,7	62,2
	Pide asesoría a líneas de supervisión; Decide en base a su experiencia;	4	8,9	8,9	71,1
	Realiza una lluvia de ideas; Analiza la causa del problema;	7	15,6	15,6	86,7
	Realiza una lluvia de ideas; Decide en base a su experiencia;	2	4,4	4,4	91,1
	Realiza una lluvia de ideas; Pide asesoría a líneas de supervisión;	4	8,9	8,9	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 8

Pregunta 5



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De un total del 100% de colaboradores que son 45, la mayoría de ellos opta por pedir asesoría a líneas de supervisión y analizar la causa del problema con un 26.7%, seguido con un 15.6% el realizar una lluvia de ideas y analizar la causa del problema, con el mínimo porcentaje del 2,2 está el pasar por alto responsabilidades y el decidir en base a su experiencia.

Interpretación:

En la cooperativa Ambato, sus colaboradores optan por analizar las causas del problema y generar lluvia de ideas para poder llegar a una solución, esto entrono a un 26.7%, mientras que, en un bajo porcentaje optan por pasar por alto los problemas o asu vez decidir en base a las experiencias, siendo así que hay una cultura de resolución de conflictos.

Tabla 14

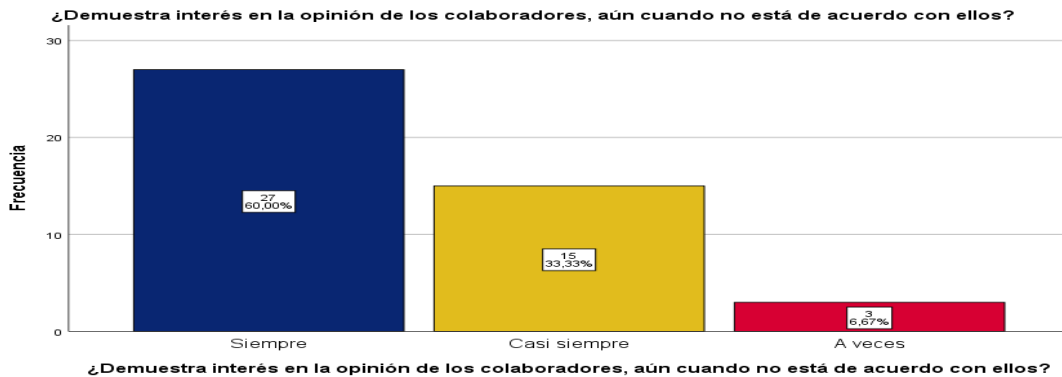
Pregunta 6

6. ¿Demuestra interés en la opinión de los colaboradores, aun cuando no está de acuerdo con ellos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	15	33,3	33,3	40,0
	Siempre	27	60,0	60,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 9

Pregunta 6



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De acuerdo con los resultados generados, el 60% de colaboradores siempre demuestran interés por las opiniones que pueda generar el resto, el 33.3% casi siempre lo hace y el 6.7% a veces toma interés en las opiniones ajenas.

Interpretación:

Los colaboradores en su mayoría prestan atención en la opinión de los demás, aunque, tratando en un tema de equipos, se consideraría que debe manejarse más el interés por la opinión de los demás ya que esto limitaría el proponer ideas por parte de los colaboradores.

Tabla 15

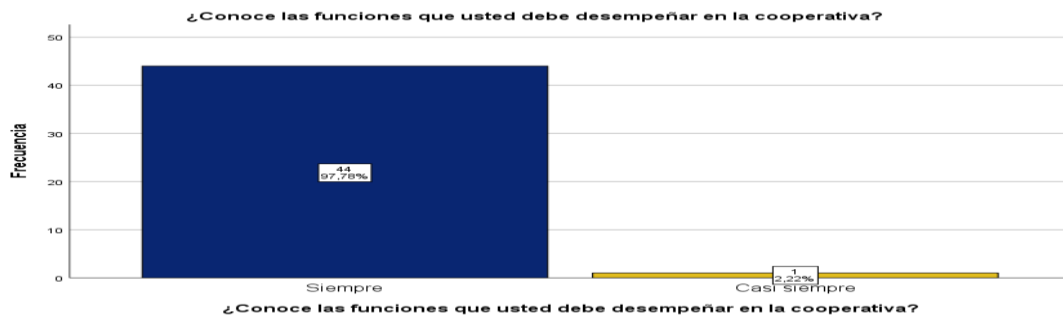
Pregunta 7

7. ¿Conoce las funciones que usted debe desempeñar en la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	1	2,2	2,2	2,2
	Siempre	44	97,8	97,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 10

Pregunta 7



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

Expuesto los resultados, un 97.8% propone que conoce en su totalidad las funciones que debe desempeñar y tan solo un 2.2% casi siempre conoce sus funciones a realizarse dentro de la cooperativa.

Interpretación:

El conocimiento de las funciones a desempeñar por parte de los colaboradores es de carácter fundamental para el correcto funcionamiento, siendo así que, dentro de la cooperativa se evidencia que casi en su totalidad se conoce las funciones a desempeñar, es decir, se considera existe una buena capacitación o inducción a los puestos de trabajo.

Tabla 16

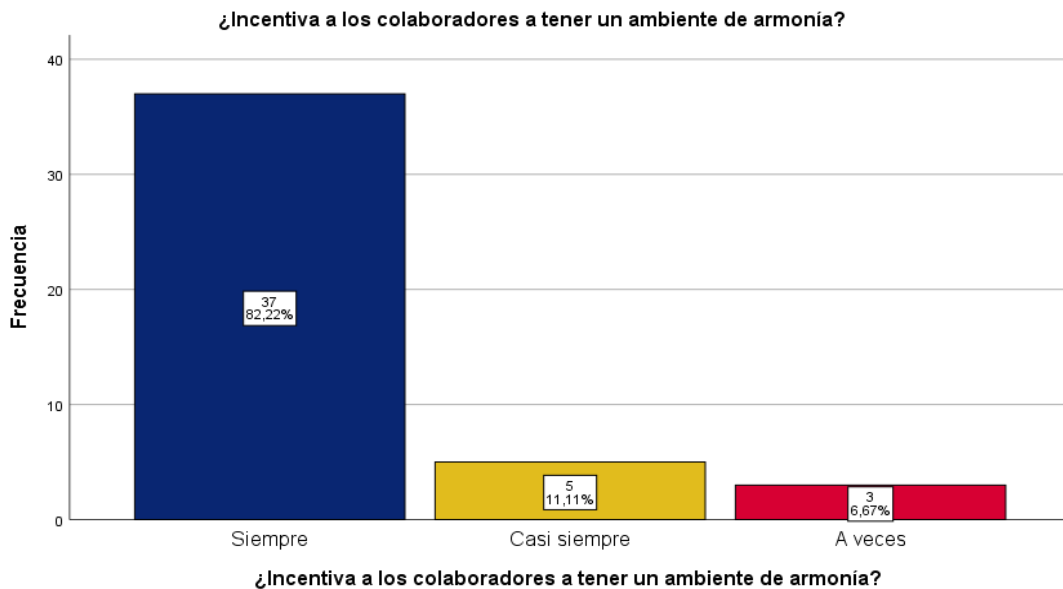
Pregunta 8

8. ¿Incentiva a los colaboradores a tener un ambiente de armonía?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	6,7	6,7	6,7
	Casi siempre	5	11,1	11,1	17,8
	Siempre	37	82,2	82,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 11

Pregunta 8



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

Con un 82.2%, mencionan los colaboradores de la cooperativa que siempre fomentana tener un ambiente de armonía entre ellos, el 11.1% casi siempre lo hace y un 6.7% aveces lo hace.

Interpretación:

Una gran mayoría de colaboradores proponen dentro de la cooperativa un ambiente de armonía y aunque sea mínima la cantidad que a veces lo hace, es importante dar a conocer la importancia de generar un buen clima para logran una mejor productividad.

Tabla 17

Pregunta 9

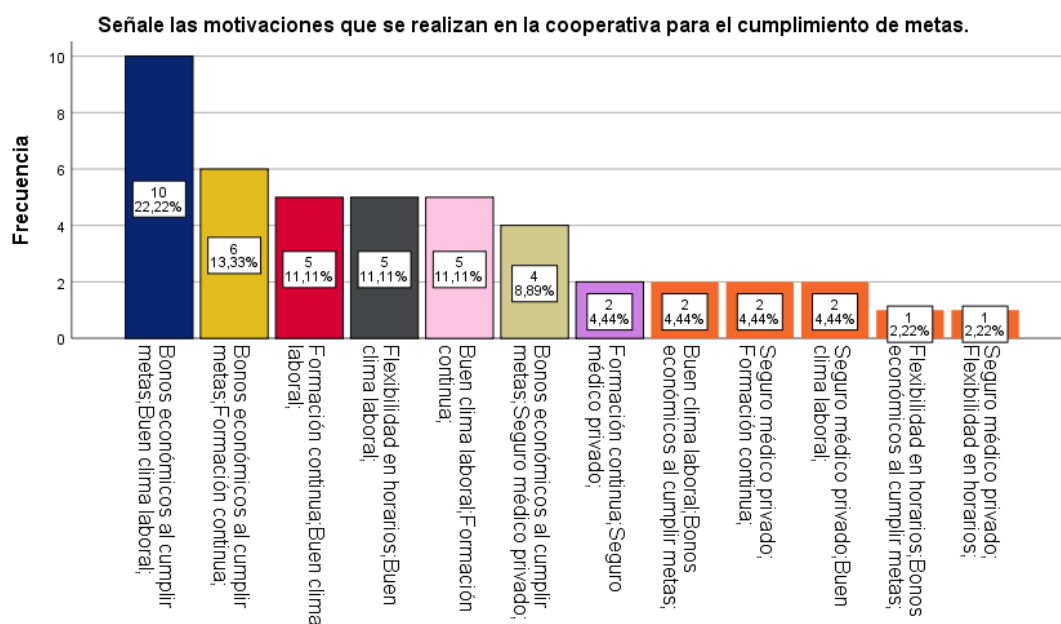
9. Señale las motivaciones que se realizan en la cooperativa para el cumplimiento de metas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
V á l i d o	Bonos económicos al cumplir metas; Buen clima laboral;	10	22,2	22,2	22,2
	Bonos económicos al cumplir metas; Formación continua;	6	13,3	13,3	35,6
	Bonos económicos al cumplir metas; Seguro médico privado;	4	8,9	8,9	44,4
	Buen clima laboral; Bonos económicos al cumplir metas;	2	4,4	4,4	48,9
	Buen clima laboral; Formación continua;	5	11,1	11,1	60,0
	Flexibilidad en horarios; Bonos económicos al cumplir metas;	1	2,2	2,2	62,2
	Flexibilidad en horarios; Buen clima laboral;	5	11,1	11,1	73,3
	Formación continua; Buen clima laboral;	5	11,1	11,1	84,4
	Formación continua; Seguro médico privado;	2	4,4	4,4	88,9

Seguro médico privado; Buen clima laboral;	2	4,4	4,4	93,3
Seguro médico privado; Flexibilidad en horarios;	1	2,2	2,2	95,6
Seguro médico privado; Formación continua;	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 12

Pregunta 9



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De acuerdo con los datos obtenidos, el 22.22% de los encuestados mencionan que las principales motivaciones para el cumplimiento de metas son los bonos económicos y el buen clima laboral, con un 13.33% los mejores incentivos son los bonos y la formación continua, mientras que los valores mínimos con un 2.22% mencionan que lo mejor para el cumplimiento de metas está entre la flexibilidad en los horarios y seguro médico.

Interpretación:

Se puede deducir que la mejor motivación para cumplir metas son los bonos económicos y el buen clima laboral dentro de la cooperativa, es importante reforzar más la formación continua y con ello tener más pilares con los cuales el colaborador se motive para el cumplir metas.

Tabla 18

Pregunta 11

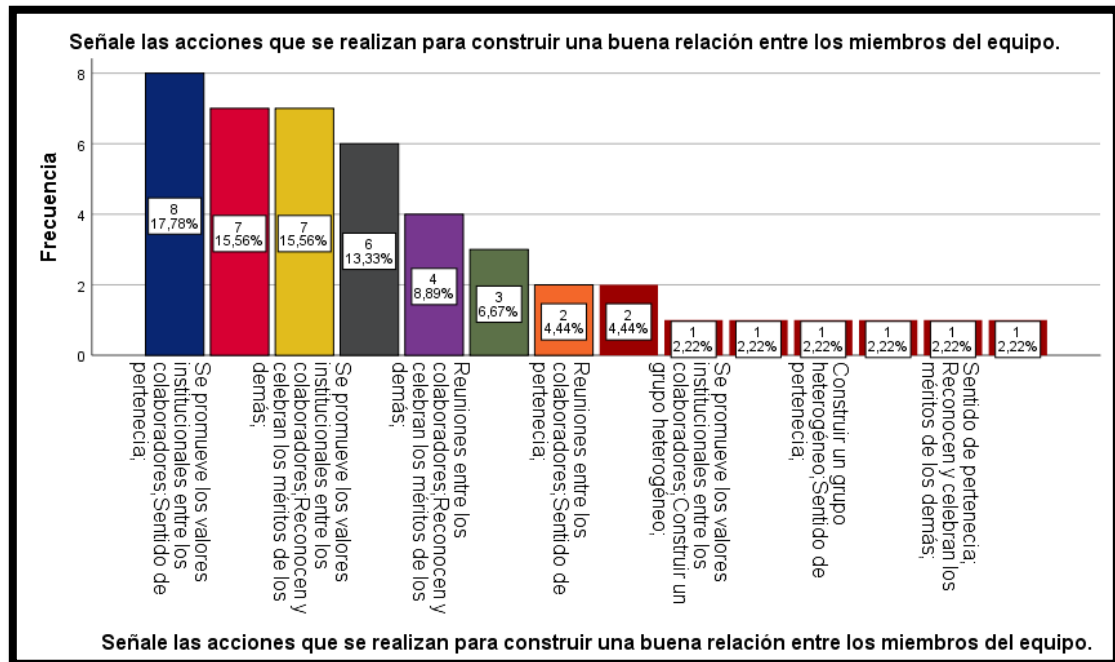
Señale las acciones que se realizan para construir una buena relación entre los miembros del equipo.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
V ál i d o	Construir un grupo heterogéneo; Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores;	1	2,2	2,2	2,2
	Construir un grupo heterogéneo; Sentido de pertenencia;	1	2,2	2,2	4,4
	Reconocen y celebran los méritos de los demás; Reuniones entre los colaboradores;	2	4,4	4,4	8,9
	Reconocen y celebran los méritos de los demás; Sentido de pertenencia;	1	2,2	2,2	11,1
	Reuniones entre los colaboradores; Construir un grupo heterogéneo;	3	6,7	6,7	17,8
	Reuniones entre los colaboradores; Reconocen y celebran los méritos de los demás;	4	8,9	8,9	26,7
	Reuniones entre los colaboradores; Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores;	6	13,3	13,3	40,0
	Reuniones entre los colaboradores; Sentido de pertenencia;	2	4,4	4,4	44,4
	Se promueve los valores institucionales entre los	1	2,2	2,2	46,7

colaboradores; Construir un grupo heterogéneo;				
Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores; Reconocen y celebran los méritos de los demás;	7	15,6	15,6	62,2
Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores; Reuniones entre los colaboradores;	7	15,6	15,6	77,8
Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores; Sentido de pertenencia;	8	17,8	17,8	95,6
Sentido de pertenencia; Reconocen y celebran los méritos de los demás;	1	2,2	2,2	97,8
Sentido de pertenencia; Reuniones entre los colaboradores;	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 13

Pregunta 11



Análisis:

Las acciones para construir una buena relación entre los equipos según los colaboradores con un 17.78% consideran que se lo genera promoviendo los valores institucionales y generando un sentido de pertenencia, seguido con un 15.56% por reconocer y celebrar los méritos de los demás, en conjunto con promover los valores institucionales, con un 2.22% como valores mínimos, está la construcción de grupos heterogéneos.

Interpretación:

De acuerdo con los datos analizados, el sentido de pertenencia, el promover los valores de la cooperativa y reconocer y celebrar los méritos de los demás se considera como los principales factores en la cooperativa como acciones para construir una buena relación entre los miembros del equipo.

Tabla 19

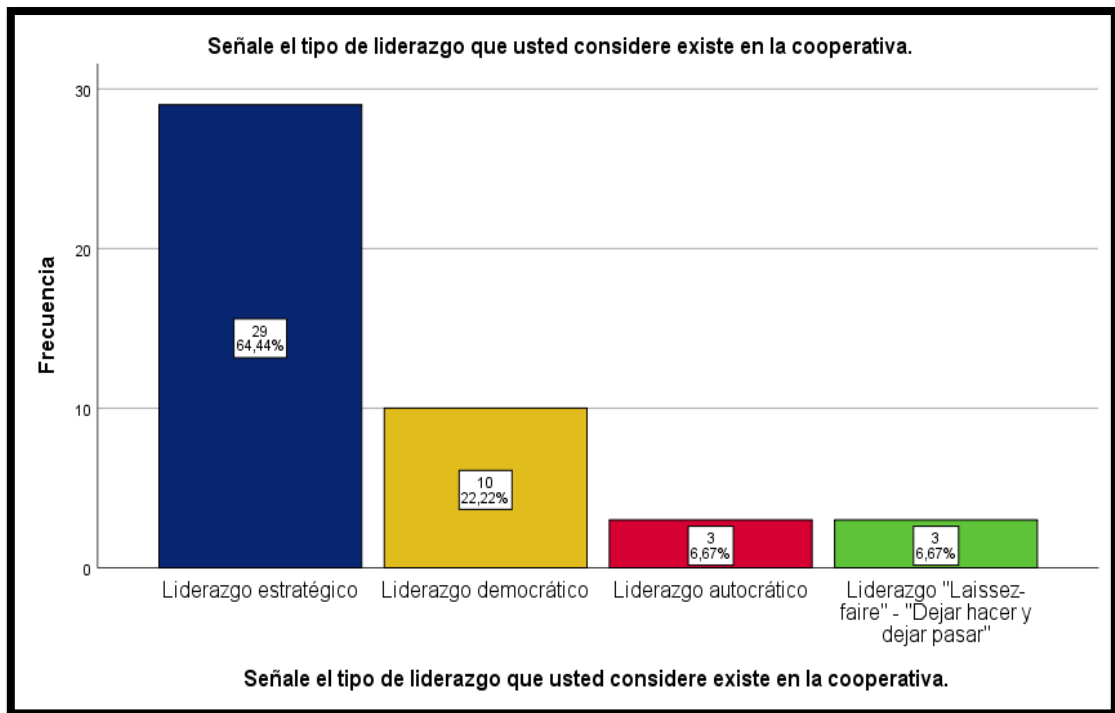
Pregunta 12

Señale el tipo de liderazgo que usted considere existe en la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo "Laissez-faire" - "Dejar hacer y dejar pasar"	3	6,7	6,7	6,7
	Liderazgo autocrático	3	6,7	6,7	13,3
	Liderazgo democrático	10	22,2	22,2	35,6
	Liderazgo estratégico	29	64,4	64,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: *Elaborado por grupo investigador*

Figura 14

Pregunta 12



Nota: *Elaborado por grupo investigador*

Análisis:

De acuerdo con los datos conseguidos por medio de la encuesta, el 64.44% considera que dentro de la cooperativa existe un liderazgo estratégico, el 22.22% considera un liderazgo democrático, el 6.67% liderazgo autocrático y finalmente con un 6.67% existe un liderazgo “Laissez-faire” - “Dejar hacer y dejar pasar”.

Interpretación:

Dentro de la cooperativa, el liderazgo estratégico es el que más prevalece, deduciendo que se preocupan mucho por generar estrategias en todos los aspectos en busca de mejora para la cooperativa, generando equipo de trabajo propositivos.

Tabla 20

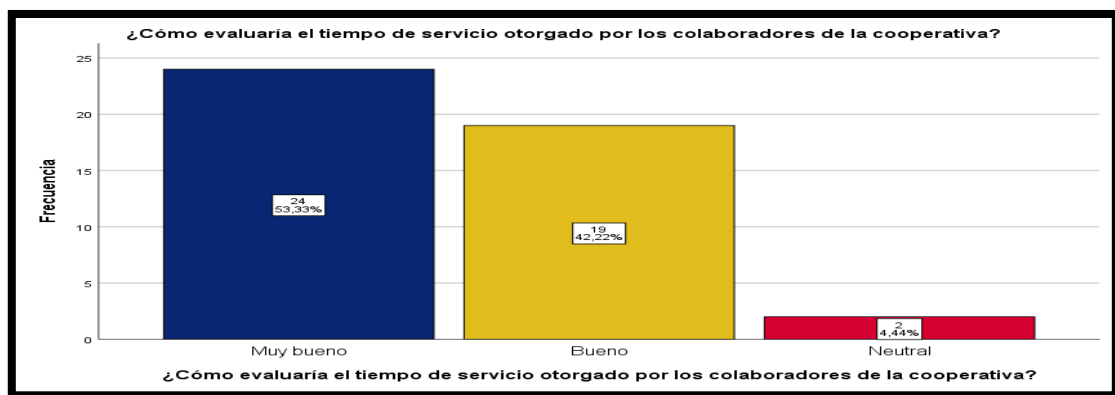
Pregunta 13

Calidad en el Servicio					
¿Cómo evaluaría el tiempo de servicio otorgado por los colaboradores de la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	19	42,2	42,2	42,2
	Muy bueno	24	53,3	53,3	95,6
	Neutral	2	4,4	4,4	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 15

Pregunta 13



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

Una vez expuesto los resultados, el 53.33% considera que es muy buen o el tiempo de servicio que se otorga en la cooperativa, el 42.22% considera el tiempo de servicio es bueno, mientras que el 4.44% considera es neutral.

Interpretación:

Los colaboradores con un 53.33% consideran que el servicio otorgado por la cooperativa es muy bueno, y aunque el resto considera es bueno simplemente, se considera que existen debilidades en los tiempos de servicio, esto se podría agilizar y generar más confianza en el cliente interno.

Tabla 21

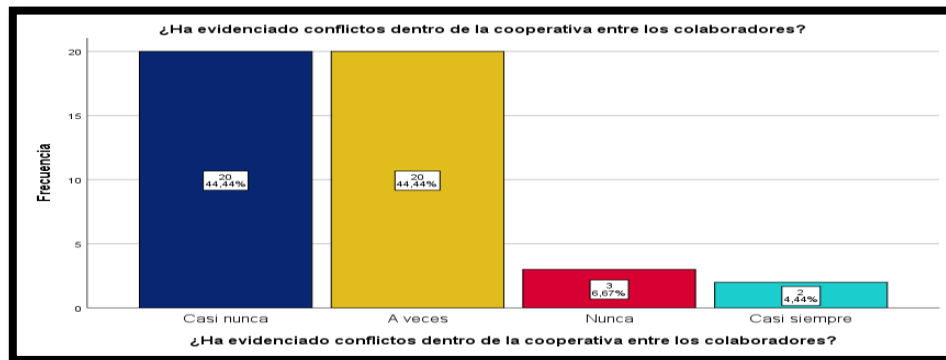
Pregunta 14

¿Ha evidenciado conflictos dentro de la cooperativa entre los colaboradores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	44,4	44,4	44,4
	Casi nunca	20	44,4	44,4	88,9
	Casi siempre	2	4,4	4,4	93,3
	Nunca	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 16

Pregunta 14



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De acuerdo con los datos conseguidos, el 44.44% considera que casi nunca se evidencia conflictos entre los colaboradores, el 44.44% considera que a veces sucede, el 6.67% menciona que nunca ha evidenciado conflictos y el 4.44% casi siempre ha evidenciado conflictos.

Interpretación:

Los conflictos que se generan dentro de la cooperativa es de gran importancia ya que eso conlleva a generar un buen o mal clima, se evidencia que, si existen conflictos dentro de la cooperativa entre los trabajadores, mismos que pueden ser pequeños conflictos por temas laborales en el transcurso del tiempo.

Tabla 22

Pregunta 15

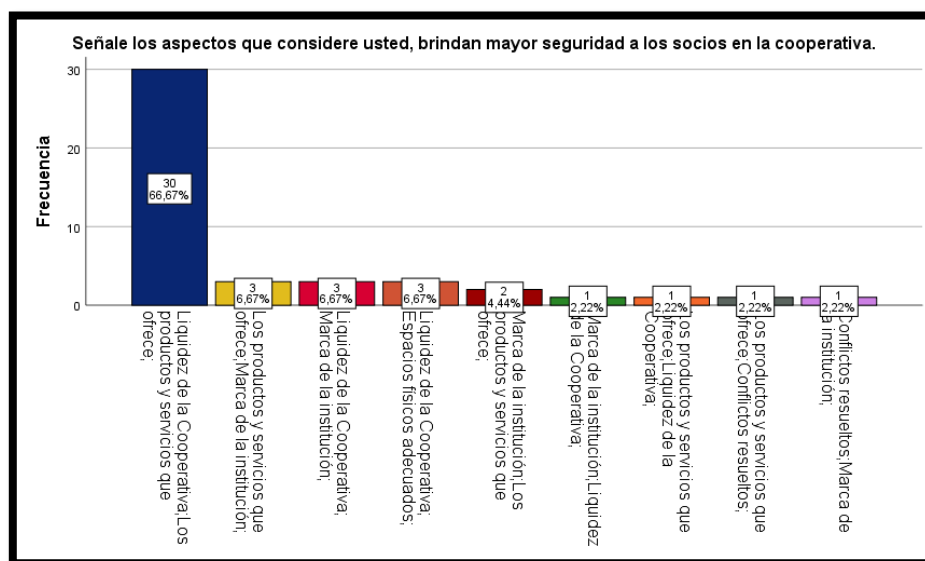
Señale los aspectos que considere usted, brindan mayor seguridad a los socios en la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Conflictos resueltos; Marca de la institución;	1	2,2	2,2	2,2
	Liquidez de la Cooperativa; Espacios físicos adecuados;	3	6,7	6,7	8,9
	Liquidez de la Cooperativa; Los productos y servicios que ofrece;	30	66,7	66,7	75,6
	Liquidez de la Cooperativa; Marca de la institución;	3	6,7	6,7	82,2
	Los productos y servicios que ofrece; Conflictos resueltos;	1	2,2	2,2	84,4
	Los productos y servicios que ofrece; Liquidez de la Cooperativa;	1	2,2	2,2	86,7
	Los productos y servicios que ofrece; Marca de la institución;	3	6,7	6,7	93,3

Marca de la institución; Liquidez de la Cooperativa;	1	2,2	2,2	95,6
Marca de la institución; Los productos y servicios que ofrece;	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 17

Pregunta 15



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De acuerdo con los datos obtenidos por los encuestados, la gran mayoría con un 66.67% consideran que los aspectos que mayor seguridad brindan a los socios son la liquidez de la cooperativa y los productos y servicios que ofrece, con un 6.67% está entre la marca y espacios físicos, mientras que el 2.22% menciona en mayor parte los conflictos resueltos.

Interpretación:

Los aspectos que mayor seguridad pueden brindar a los socios según los colaboradores es la liquidez y los productos y servicios que ofrecen, es decir, están enfocados en la mejor

de los productos y servicios que ofrecen para poder generar rentabilidad, con liquidez necesaria.

Tabla 23

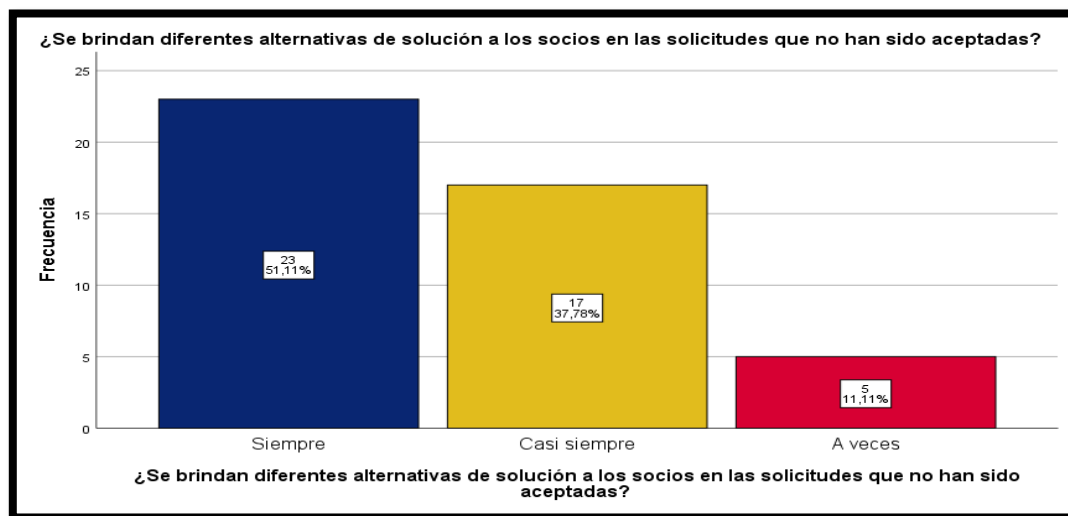
Pregunta 16

¿Se brindan diferentes alternativas de solución a los socios en las solicitudes que no han sido aceptadas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	11,1	11,1	11,1
	Casi siempre	17	37,8	37,8	48,9
	Siempre	23	51,1	51,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 18

Pregunta 17



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

Por medio de los resultados obtenidos de las encuestas se evidencia que el 51.11% de colaboradores mencionan que siempre se brindan alternativas de solución a los socios en

solicitudes que no han sido aceptadas, el 37.78% menciona que casi siempre se lo hace y el 11.11% a veces.

Interpretación:

La resolución de problemas o solicitudes a los socios es fundamental para el crecimiento del negocio y sobre todo reconocimiento, es necesario trabajar en capacitación para solventar a los socios por medio de los colaboradores.

Cuestionario aplicado a socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato

Tabla 24

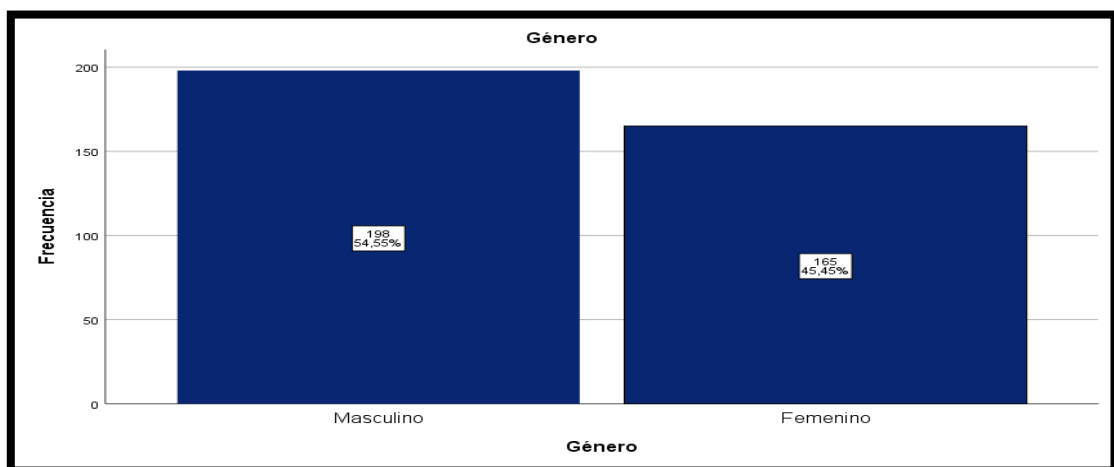
Género

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	198	54,5	54,5	54,5
	Femenino	165	45,5	45,5	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 19

Género



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De un total de 363 como muestra de socios en la cooperativa Ambato, se evidencia que un 54.4% del total son de género masculino, mientras que el 45,5% es femenino que en número son 165.

Tabla 25

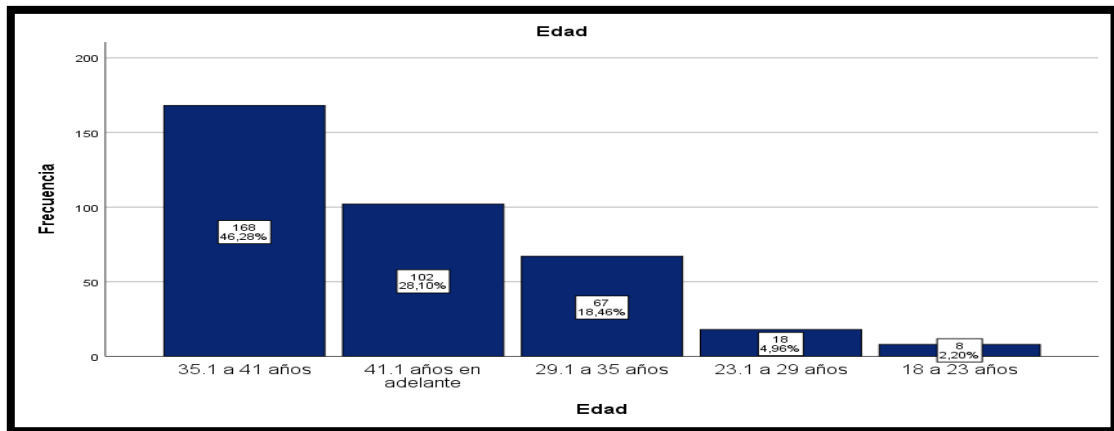
Edad

Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	41.1 años en adelante	102	28,1	28,1	28,1
	35.1 a 41 años	168	46,3	46,3	74,4
	29.1 a 35 años	67	18,5	18,5	92,8
	23.1 a 29 años	18	5,0	5,0	97,8
	18 a 23 años	8	2,2	2,2	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 20

Edad



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De acuerdo con las encuestas aplicadas, con un 46,3% los socios tienen una edad entre 35.1 a 41 años, seguido con un 28.1% de 41.1 años en adelante, con un 18,5% de 29.1 a 35 años, en menor magnitud las edades se encuentran entre los 23.1 a 29 años con un 5% y por último con un 2.2% socios de 18 a 23 años.

Tabla 26

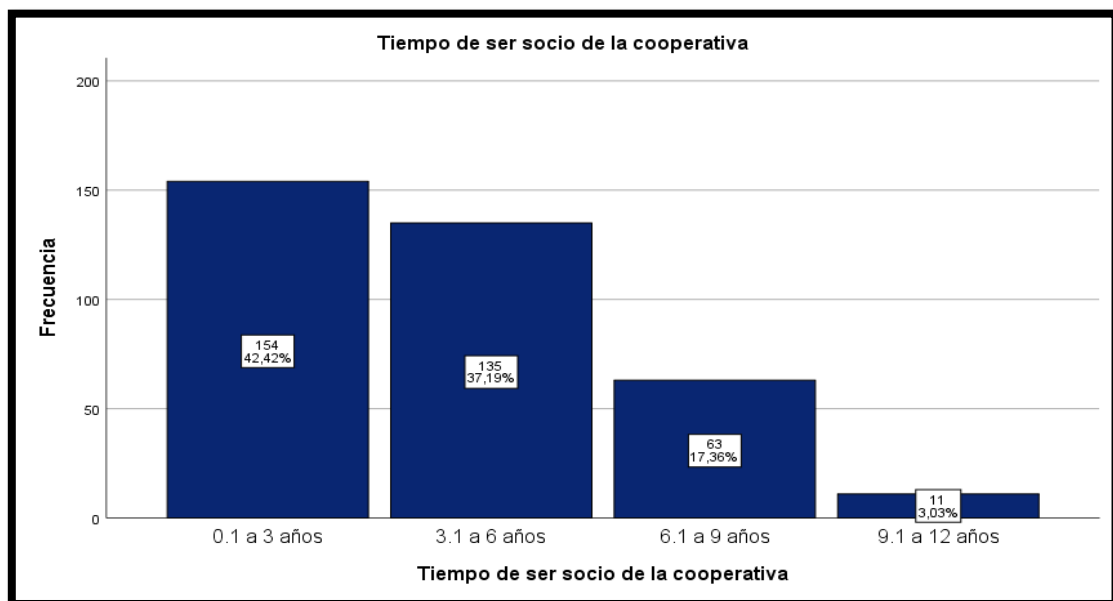
Tiempo de ser socio

Tiempo de ser socio de la cooperativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	9.1 a 12 años	11	3,0	3,0	3,0
	6.1 a 9 años	63	17,4	17,4	20,4
	3.1 a 6 años	135	37,2	37,2	57,6
	0.1 a 3 años	154	42,4	42,4	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 21

Tiempo de ser socio



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De acuerdo con las encuestas aplicadas, el 42.4% de los socios son parte de la cooperativa de 0.1 a 3 años que son prácticamente nuevos, seguido con el 37.2% de socios que tienen una permanencia de 3.1 a 6 años de permanencia, el 17.4% son parte de la cooperativa 6.1 a 9 años y el 3% es de 9.1 a 12 años de ser socios de la cooperativa.

Interpretación:

Se evidencia que la estabilidad en socios dentro de la cooperativa es buena, ya sea por créditos grandes o pequeños, hay un gran número de socios que son parte ya de 6.1 años en adelante.

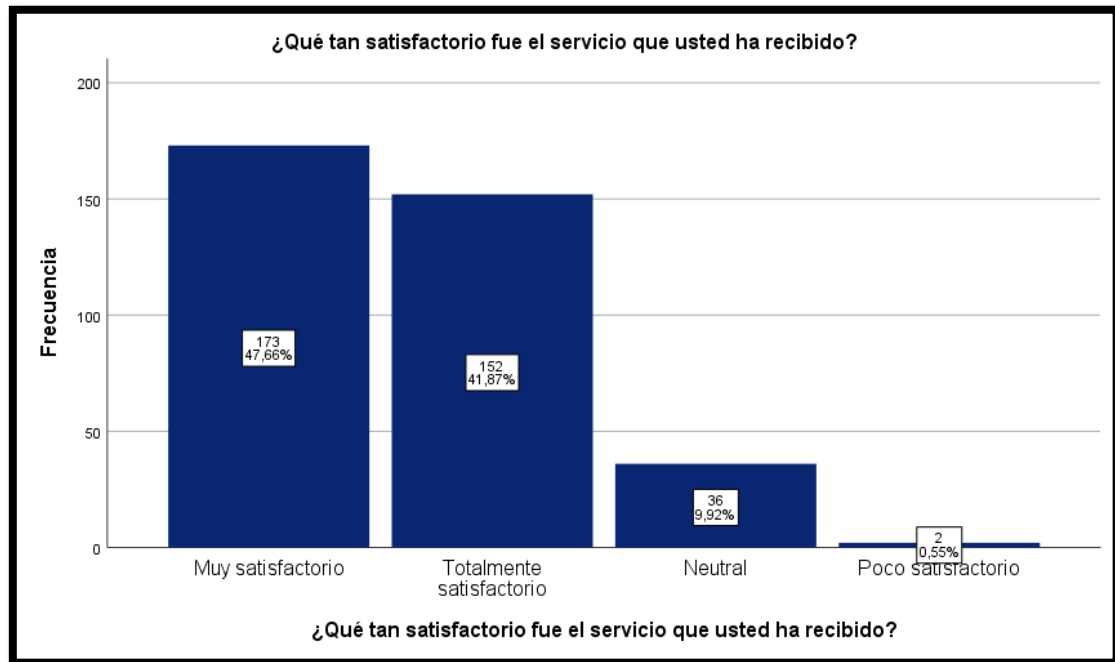
Tabla 27*Pregunta 1*

Calidad en el servicio					
¿Qué tan satisfactorio fue el servicio que usted ha recibido?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
V ál i d o	Totalmente satisfactorio	152	41,9	41,9	41,9
	Muy satisfactorio	173	47,7	47,7	89,5
	Neutral	36	9,9	9,9	99,4
	Poco satisfactorio	2	,6	,6	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 22

Pregunta 1



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

Dentro de la satisfacción en el servicio que los socios perciben, el 41.9% considera que el servicio es totalmente satisfactorio, un 47.7% menciona que el servicio es muy satisfactorio, pero el 9.9% considera que el servicio es neutral y tan solo el 6% considera que el servicio es poco satisfactorio.

Interpretación:

El servicio al ser el inicio de relación con el cliente la mayoría de los socios se sienten satisfechos por el servicio que se les brinda, aunque existen socios que consideran no siempre es así, la mejora en el servicio se la solventa por medio de capacitaciones en atención con lo cual mejoraría los indicadores.

Tabla 28

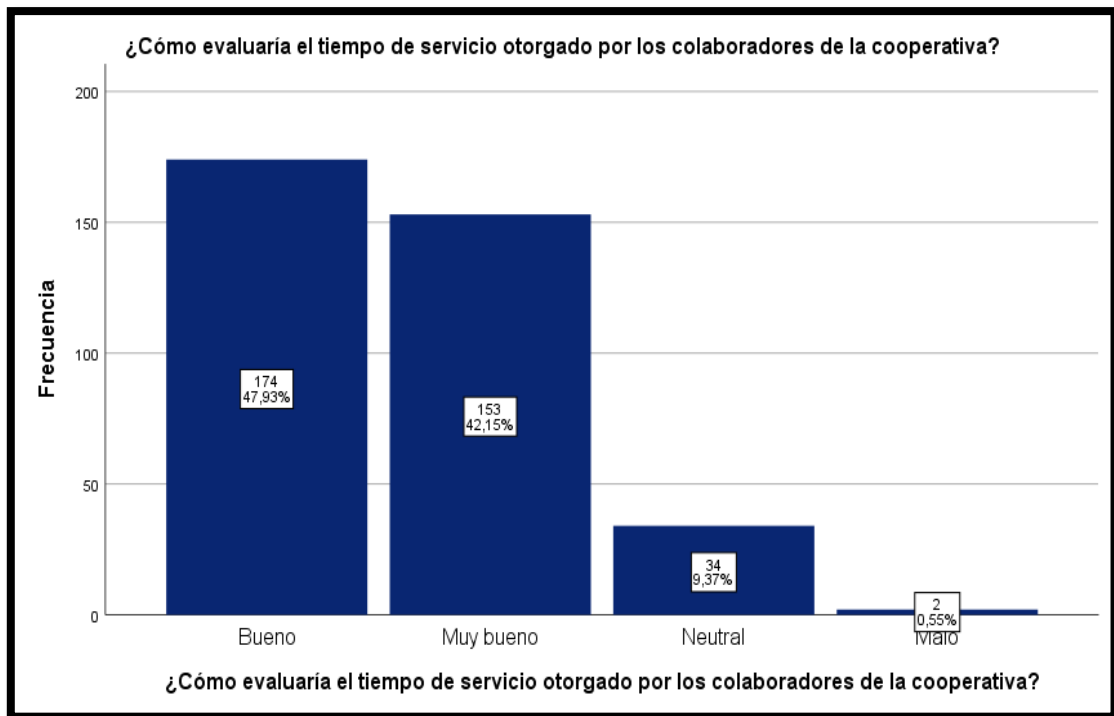
Pregunta 2

¿Cómo evaluaría el tiempo de servicio otorgado por los colaboradores de la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	153	42,1	42,1	42,1
	Bueno	174	47,9	47,9	90,1
	Neutral	34	9,4	9,4	99,4
	Malo	2	,6	,6	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 23

Pregunta 2



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

En los tiempos de servicio otorgado por los colaboradores, el 42.1% del total considera que el tiempo de servicio dentro de la cooperativa es muy bueno, el 47.9% considera que es bueno, siendo el tiempo de servicio neutral consideran un total del 9,4% y exponen el 6% que el tiempo de servicio es malo.

Interpretación:

Los tiempos en el servicio juegan un papel fundamental para la satisfacción del socio y atracción de más clientes, es de gran importancia generar procesos o reprocesos en los servicios para agilizar posibles mejoras, implementándolas en conjunto con capacitaciones.

Tabla 29

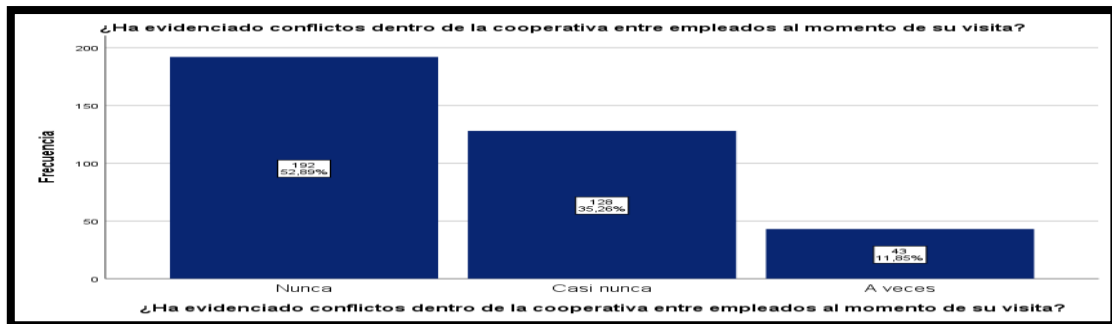
Pregunta 3

¿Ha evidenciado conflictos dentro de la cooperativa entre empleados al momento de su visita?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	192	52,9	52,9	52,9
	Casi nunca	128	35,3	35,3	88,2
	A veces	43	11,8	11,8	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 24

Pregunta 3



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De acuerdo con los datos recolectados, el 52.9% de los socios mencionan que nunca han evidenciado conflictos dentro de la cooperativa al momento de su visita, el 35.3% casi nunca ha evidenciado, mientras que un 11.8% menciona que a veces.

Interpretación:

La imagen institucional se la debe cuidar en todo momento y más aún si se consideran los conflictos que puedan ser evidenciados por los socios al momento de su visita, es importante cuidar eso ya que tan solo la mitad de los socios nunca han evidenciado algún tipo de conflicto al momento de su visita, considerando que pueden ser apreciaciones del momento.

Tabla 30

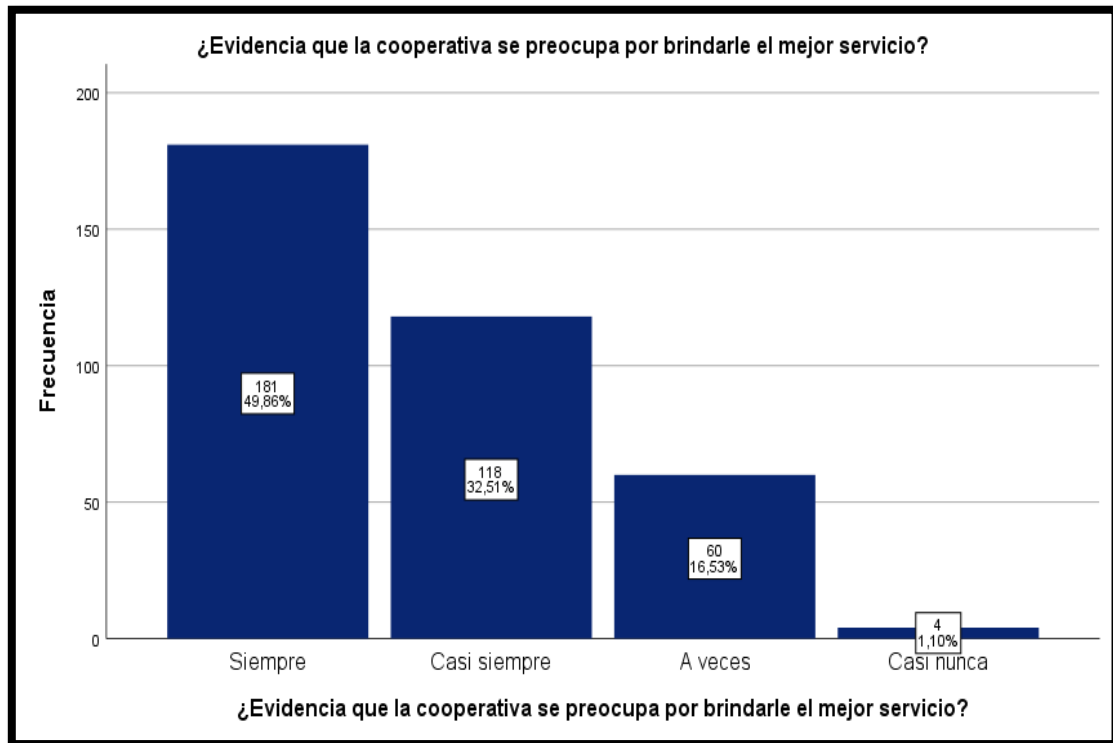
Pregunta 4

¿Evidencia que la cooperativa se preocupa por brindarle el mejor servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	181	49,9	49,9	49,9
	Casi siempre	118	32,5	32,5	82,4
	A veces	60	16,5	16,5	98,9
	Casi nunca	4	1,1	1,1	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 25

Pregunta 4



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De todos los encuestados el 49.9% menciona que siempre la cooperativa se ha preocupado por brindarle el mejor servicio, así también, el 32.5% considera que esto sucede casi siempre, solo a veces con un 16.5% y tan solo un 1.1% hace referencia a que casi nunca sucede esto.

Interpretación:

La cooperativa si se preocupa por brindar el mejor de los servicios a sus socios, siendo así que cerca de la mitad siempre ha evidenciado esta preocupación por los socios, aunque hace falta llegar a todos ese sentir para cumplir ha cabalidad con o esperado.

Tabla 31

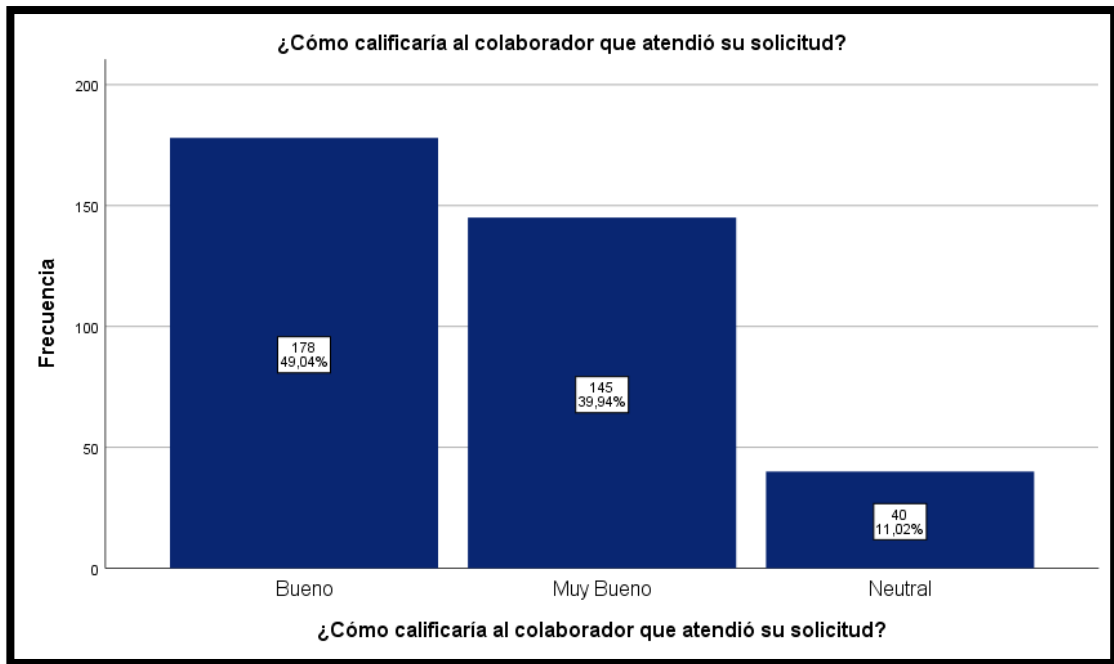
Pregunta 5

¿Cómo calificaría al colaborador que atendió su solicitud?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Bueno	145	39,9	39,9	39,9
	Bueno	178	49,0	49,0	89,0
	Neutral	40	11,0	11,0	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 26

Pregunta 5



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

De acuerdo con los datos obtenidos, un 39.9% indica que el colaborador quien atendió su solicitud es muy bueno, un 49% menciona que fue bueno su colaborador, pero un 11% demuestra una calificación neutral.

Interpretación:

Nos indica que la atención impartida por el socio no siempre es la mejor, pudiendo ser por tema actitudinal, hay que impartir mejores técnicas de ventas para lograr alcanzar un nivel de excelencia más alto, menos de la mita de socios consideran que el colaborador quien atiende es muy bueno.

Tabla 32

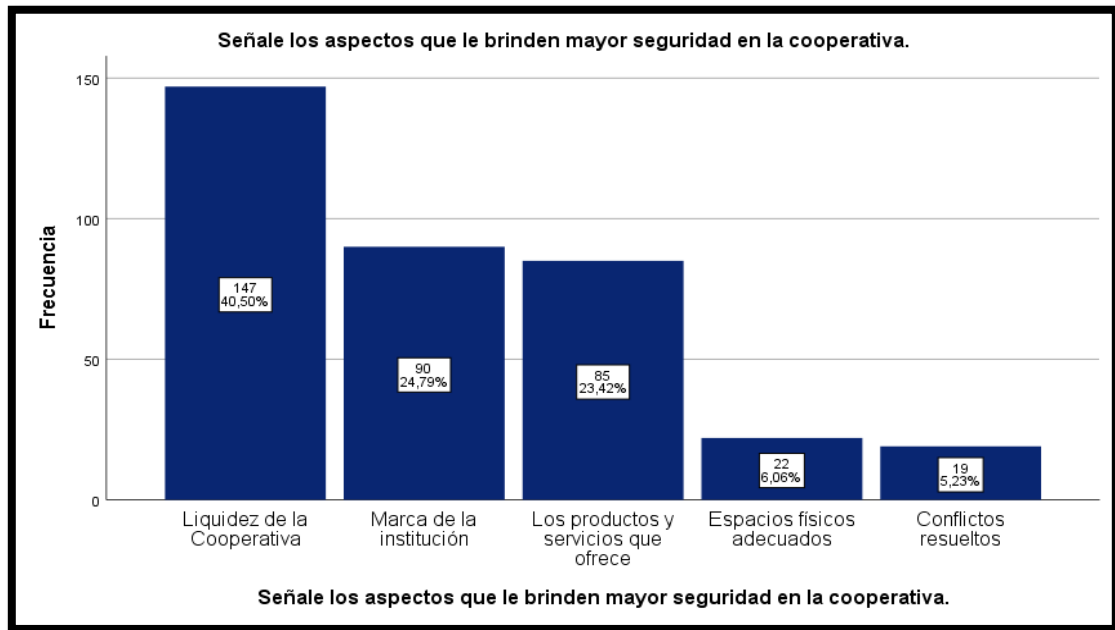
Pregunta 6

1. Señale los aspectos que le brinden mayor seguridad en la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Marca de la institución	90	24,8	24,8	24,8
	Los productos y servicios que ofrece	85	23,4	23,4	48,2
	Liquidez de la Cooperativa	147	40,5	40,5	88,7
	Espacios físicos adecuados	22	6,1	6,1	94,8
	Conflictos resueltos	19	5,2	5,2	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 27

Pregunta 5



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

En tanto a los aspectos que brindan seguridad al socio están con un 40.5% la liquidez de la cooperativa, con un 24.8% la marca de la institución, el 23.4% menciona que mayor seguridad le brindan los productos y servicios de la cooperativa, mientras que el 6.1% genera valor a los espacios adecuados y el 5.2% a los conflictos resueltos.

Interpretación:

La cooperativa se enfoca en marketing, generando más seguridad en la marca institucional, la liquidez que obtiene de por medio hace que sea más atractiva la cooperativa frente a sus competidores, así como sus productos y servicios que son los que impulsan la variedad en la cooperativa.

Tabla 33

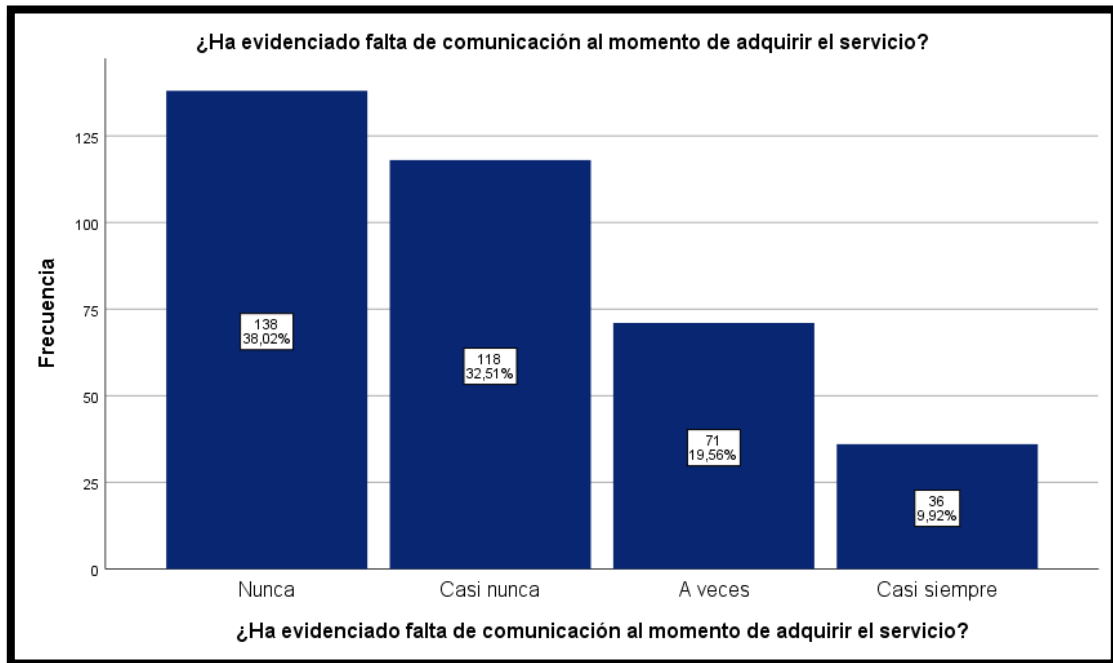
Pregunta 7

¿Ha evidenciado falta de comunicación al momento de adquirir el servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	138	38,0	38,0	38,0
	Casi nunca	118	32,5	32,5	70,5
	A veces	71	19,6	19,6	90,1
	Casi siempre	36	9,9	9,9	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 28

Pregunta 7



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis:

Según los datos presentados de los socios encuestados, el 38% de ellos indican que nunca han evidenciado una falta de comunicación al momento de adquirir o requerir un servicio,

el 32.5 ha tenido algún momento una falta de comunicación con el colaborador, el 19.6% a veces y con el 9.9% casi siempre han sido afectados por falta de comunicación.

Interpretación:

Los colaboradores no siempre en su totalidad tienen una comunicación efectiva entre ellos o con los socios, esto se evidencia en esta pregunta ya que tan solo el 38% de sus socios mencionan que nunca han evidenciado falta de comunicación, esto debe ser considerado por líneas de supervisión otorgando mayor énfasis en la preparación para el servicio al cliente.

Tabla 34

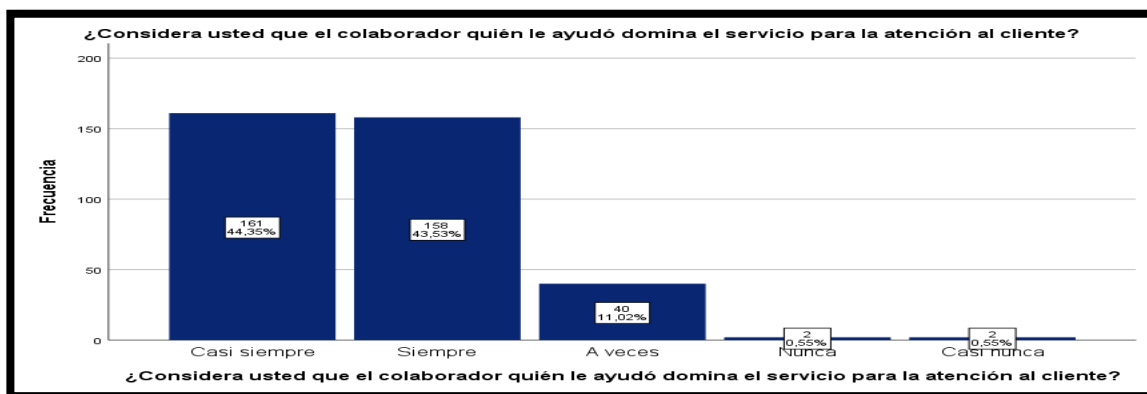
Pregunta 8

¿Considera usted que el colaborador quién le ayudó domina el servicio para la atención al cliente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	158	43,5	43,5	43,5
	Casi siempre	161	44,4	44,4	87,9
	A veces	40	11,0	11,0	98,9
	Casi nunca	2	,6	,6	99,4
	Nunca	2	,6	,6	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 29

Pregunta 8



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo a las encuestas aplicadas dentro del 100%, el 43,5% señala que casi siempre el colaborador domina el servicio para la atención al cliente, el 44,4% menciona que siempre, el 11% a veces y el 6% nunca como el casi nunca.

Interpretación

Por los resultados obtenidos, se identifica que no siempre el personal brinda el mejor servicio en la atención al cliente, esto pi

Tabla 35

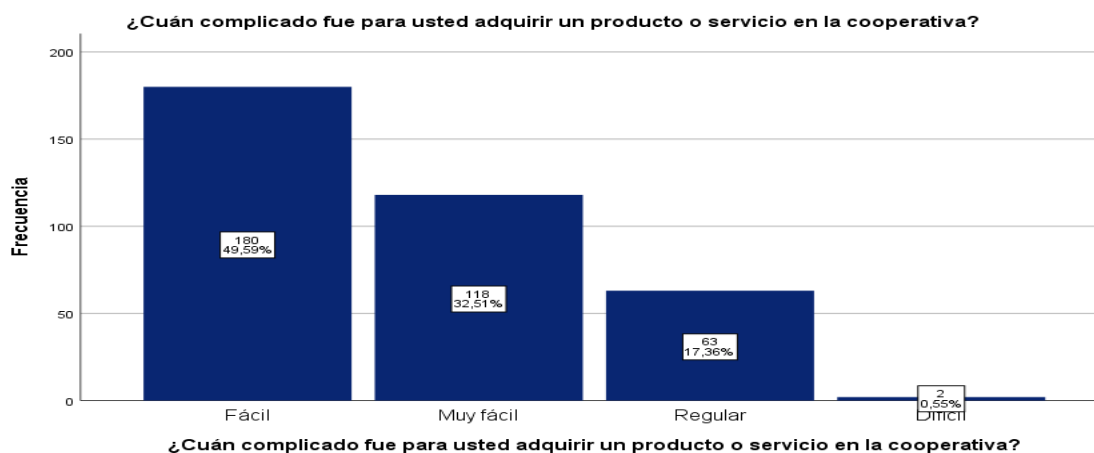
Pregunta 9

¿Cuán complicado fue para usted adquirir un producto o servicio en la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy fácil	118	32,5	32,5	32,5
	Fácil	180	49,6	49,6	82,1
	Regular	63	17,4	17,4	99,4
	Difícil	2	,6	,6	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 30

Pregunta 9



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

Por medio de las encuestas aplicadas, dentro del 100% de encuestados, mencionan el 32,5% que ha sido muy fácil adquirir el producto o servicio dentro de la Cooperativa, y tan solo un 49,6% ha mencionado que ha sido fácil el poder recurrir a un servicio, un 17,4% ha sido regular y con un 0,6% que mencionaron ha sido difícil.

Interpretación

Luego de observar los datos, el agilizar los procesos y la comunicación de los colaboradores agilizaría en gran magnitud la prestación de los servicios y que los socios puedan acceder pronto a un producto

Tabla 36

Pregunta 10

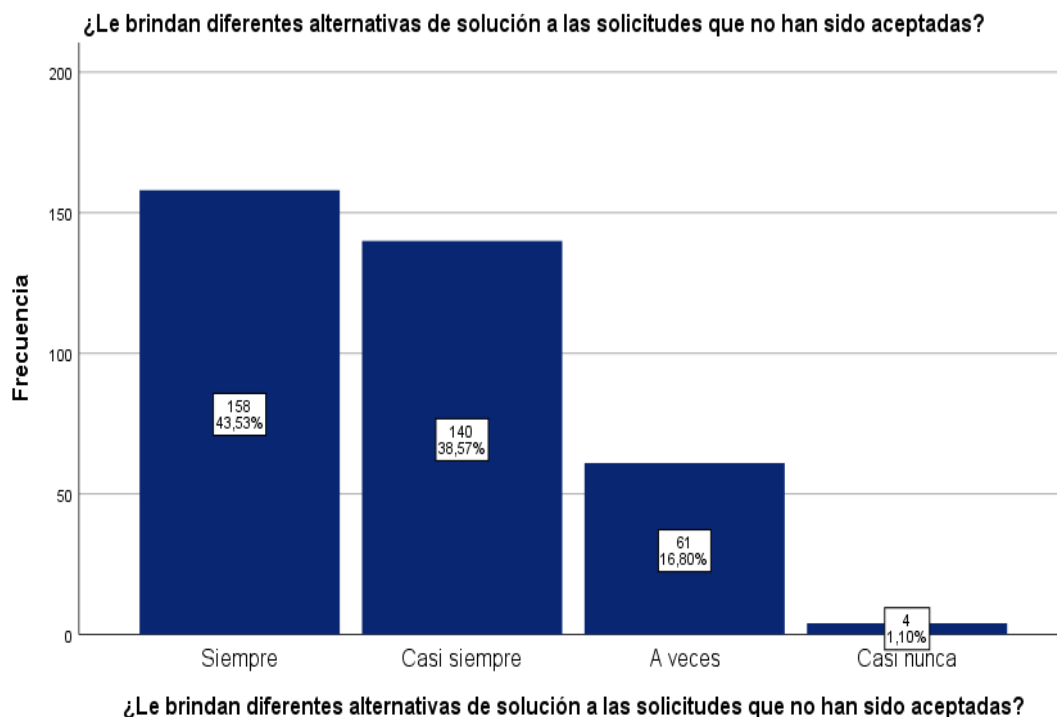
¿Le brindan diferentes alternativas de solución a las solicitudes que no han sido aceptadas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	158	43,5	43,5	43,5
	Casi siempre	140	38,6	38,6	82,1

	A veces	61	16,8	16,8	98,9
	Casi nunca	4	1,1	1,1	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 31

Pregunta 10



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

Los datos obtenidos una vez aplicada las encuestas han sido de un 100% el 43,5 menciona que siempre le han brindado diferentes alternativas de solución a sus requerimientos, el 38,6% casi siempre, el 16,8% a veces y casi nunca con un 1,1%.

Interpretación

El desconocimiento de los productos o servicio de la cooperativa por parte del colaborador ocasiona no poder contar con diferentes alternativas de retención de socios al momento de

atenderlos. Aunque en la cooperativa si existe un alto índice de personas a quienes se les a aportado con diferentes soluciones.

Tabla 37

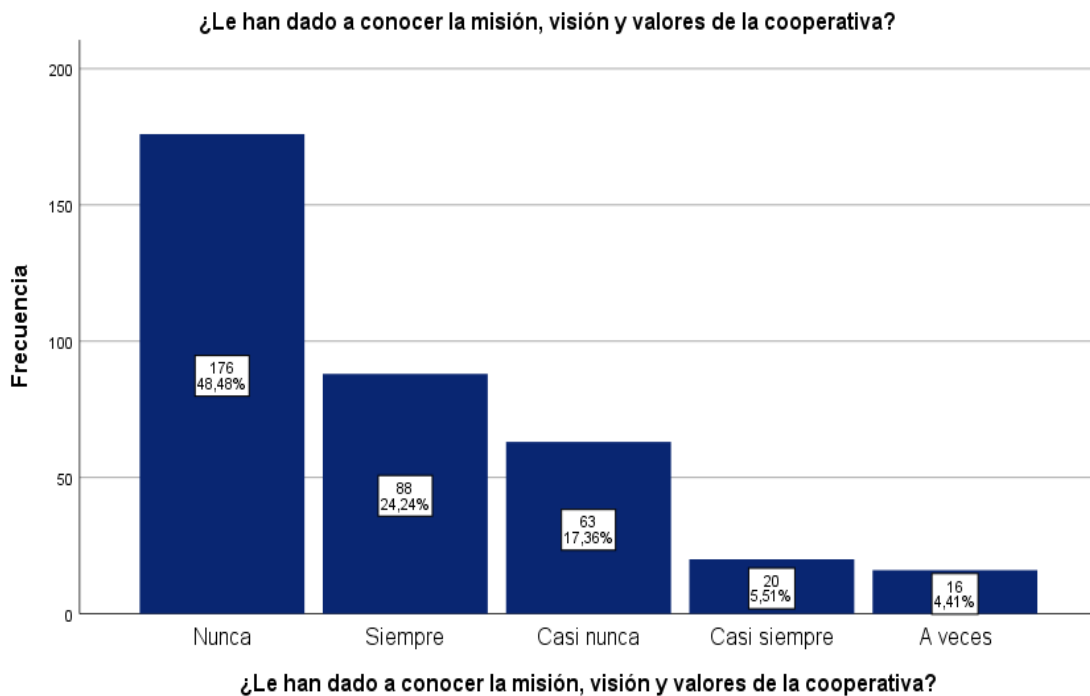
Pregunta 11

11 ¿Le han dado a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	88	24,2	24,2	24,2
	Casi siempre	20	5,5	5,5	29,8
	A veces	16	4,4	4,4	34,2
	Casi nunca	63	17,4	17,4	51,5
	Nunca	176	48,5	48,5	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 32

Pregunta 11



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

Una vez aplicadas las encuestas, del 100% de la población, un 24,2% ha mencionado que siempre le han dado a conocer la misión, visión y valores de las cooperativas, evidenciando que un 48,5% menciona que nunca le han dado a conocer.

Interpretación

Al momento del servicio a un socio, es importante mencionar la misión, visión y valores de la cooperativa para que así con ello conozca de antemano hacia dónde va dirigida la cooperativa. En este caso el no conocimiento quizá por parte de colaboradores no aporta a la información para un socio.

Tabla 38

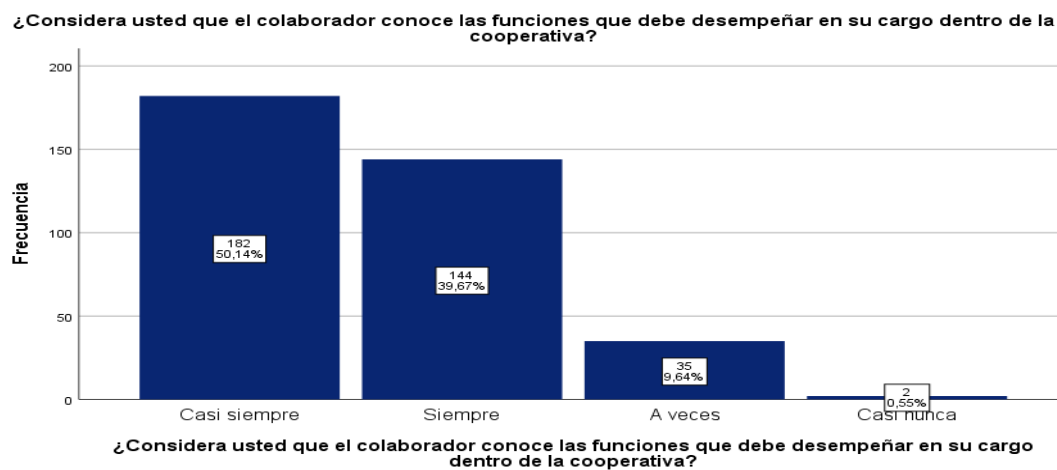
Pregunta 12

12. ¿Considera usted que el colaborador conoce las funciones que debe desempeñar en su cargo dentro de la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	144	39,7	39,7	39,7
	Casi siempre	182	50,1	50,1	89,8
	A veces	35	9,6	9,6	99,4
	Casi nunca	2	,6	,6	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 33

Pregunta 13



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

Del 100% de encuestados referente a si consideraban que el colaborador quien los atendió conoce las funciones que debe desempeñar en su cargo, mencionaron un 50,1% de la población que casi siempre era así, un 39,7% siempre, con un 9,6% a veces y casi nunca un 0,6.

Interpretación

Al momento de otorgar un servicio es importante recalcar el conocimiento que debe tener entorno a su cargo y las posibilidades que brinde al socio para poder retenerlo, adicional, en este caso es importante capacitar aún más en las funciones que deben desempeñar.

Tabla 39

Pregunta 13

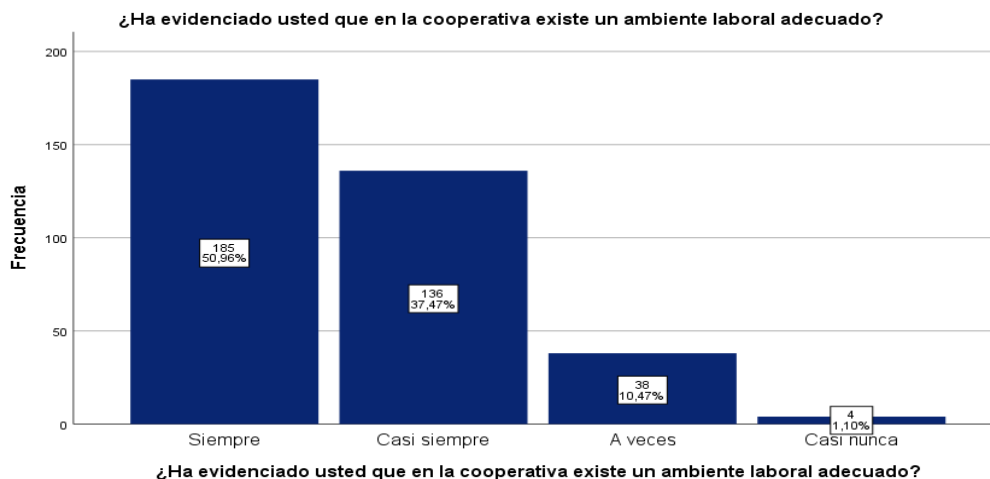
13. ¿Ha evidenciado usted que en la cooperativa existe un ambiente laboral adecuado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	185	51,0	51,0	51,0
	Casi siempre	136	37,5	37,5	88,4
	A veces	38	10,5	10,5	98,9
	Casi nunca	4	1,1	1,1	100,0

	Total	363	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 34

Pregunta 14



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

Una vez aplicada la encuesta, se menciona que un 51% del total ha evidenciado que en la cooperativa existe un ambiente laboral adecuado, el 37,5% casi siempre sucede así, el 10,5% a veces y casi nunca un 1,1%.

Interpretación

Luego de aplicada la encuesta se evidencia que si ha existido socio quienes han evidenciado que el clima laboral dentro de la institución no ha sido el adecuado. Es importante mantener la imagen dentro de la institución para la buena vista del mismo socio.

Tabla 40

Pregunta 14

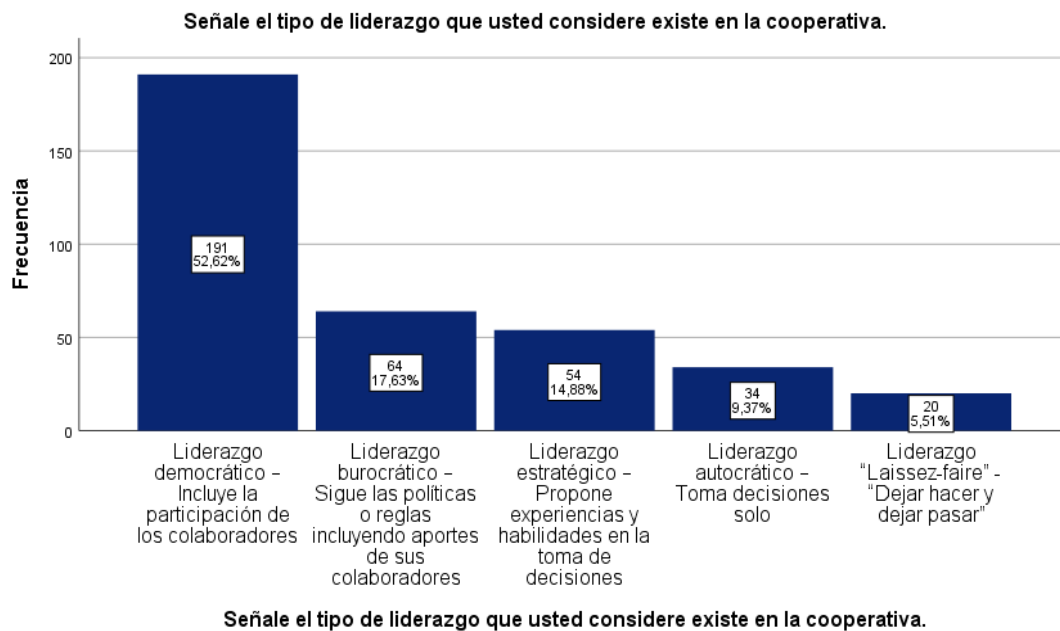
14. Señale el tipo de liderazgo que usted considere existe en la cooperativa.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

V á l i d o	Liderazgo estratégico – Propone experiencias y habilidades en la toma de decisiones	54	14,9	14,9	14,9
	Liderazgo democrático – Incluye la participación de los colaboradores	191	52,6	52,6	67,5
	Liderazgo autocrático – Toma decisiones solo	34	9,4	9,4	76,9
	Liderazgo “Laissez-faire” - “Dejar hacer y dejar pasar”	20	5,5	5,5	82,4
	Liderazgo burocrático – Sigue las políticas o reglas incluyendo aportes de sus colaboradores	64	17,6	17,6	100,0
	Total	363	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 35

Pregunta 15



Nota: Elaborado por grupo investigador

Interpretación

El liderazgo que más se ha identificado dentro de la cooperativa por parte de los socios de esta es el liderazgo democrático en la cual mencionan que existe una gran participación de los colaboradores en la toma de decisiones, seguido del burocrático que menciona que siguen las políticas o reglas.

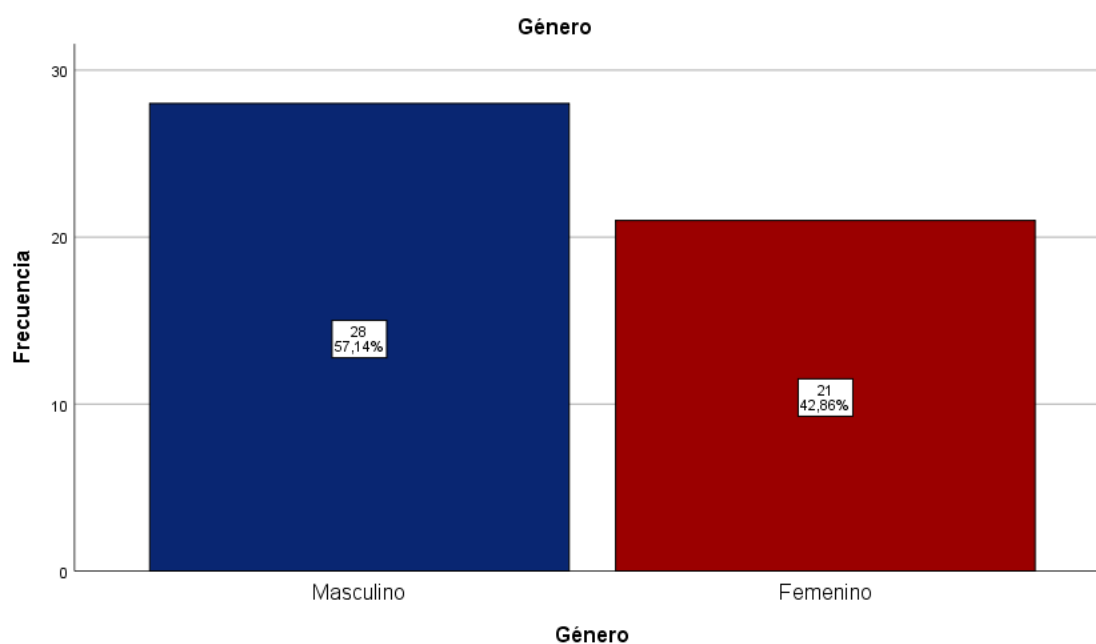
Cuestionario aplicado a directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

Tabla 41

Género

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje e válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	28	57,1	57,1	57,1
	Femenino	21	42,9	42,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador **Figura 36** *Genero*



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco se ha obtenido los siguientes resultados en la cual se deduce que el 57,14% son de género Masculino mientras que el 42,86% son del género Femenino.

Interpretación

Se considera que un en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco existe mayor cantidad del género Masculino con un 57,14 % a diferencia del género Femenino con un 42,86%.

Tabla 42

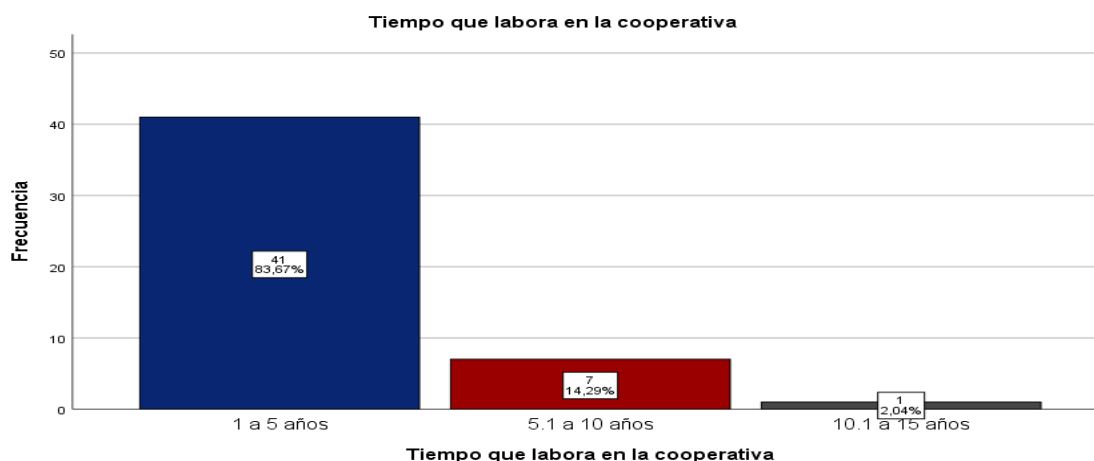
Tiempo de laborar

Tiempo que labora en la cooperativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 5 años	41	83,7	83,7	83,7
	5.1 a 10 años	7	14,3	14,3	98,0
	10.1 a 15 años	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 37

Tiempo de laborar



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto al tiempo que laboran en la cooperativa se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 83,67% trabaja de entre 1 a 5 años, el 14,29% trabaja de entre 5.1 a 10 años y el 2,04% trabaja de entre 10.1 a 15 años.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco el 83,67% trabaja de entre 1 a 5 años considerando que la Cooperativa predominan los nuevos colaboradores quienes llevan menor tiempo en la institución.

Tabla 43

Grado académico

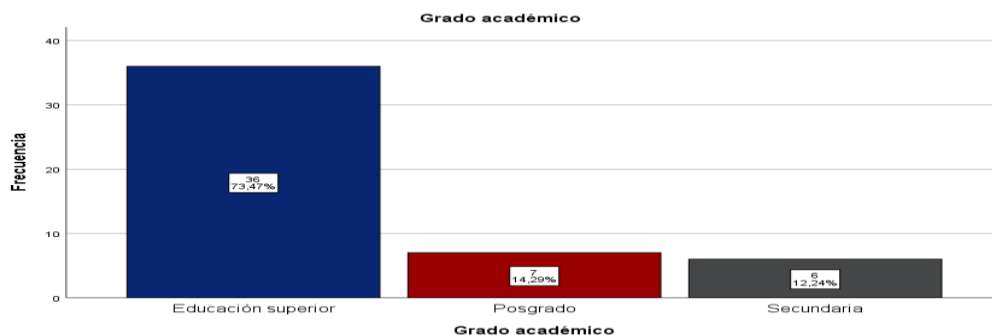
		Grado académico			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Educación superior	36	73,5	73,5	73,5
	Posgrado	7	14,3	14,3	87,8

	Secundaria	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 38

Grado académico



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a su grado académico se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 73,47% tienen educación superior, el 14,29% tiene un posgrado y el 12,24% apenas han terminado la secundaria

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco el 73,47% de sus colaboradores presentan educación superior en la que toman mayor acogida a personas que han terminado sus estudios universitarios

Tabla 44

Pregunta 1

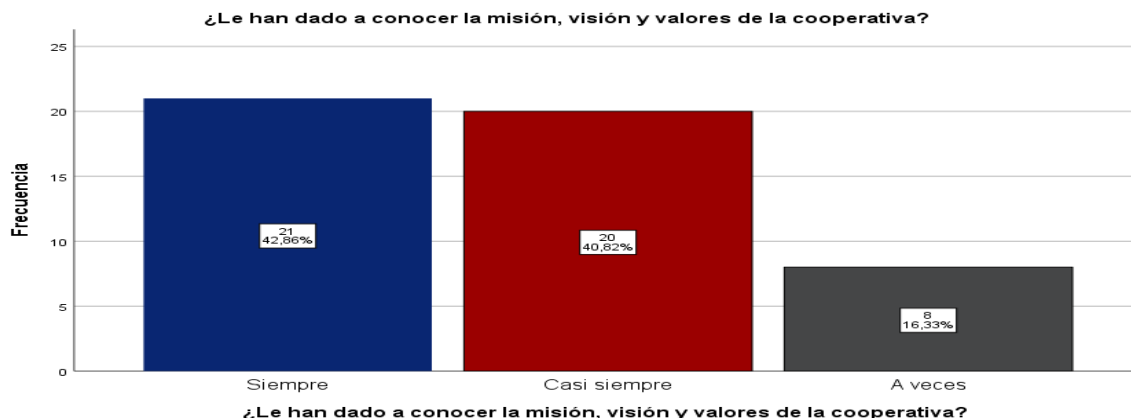
¿Le han dado a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	21	42,9	42,9	42,9

Válid o	Casi siempre	20	40,8	40,8	83,7
	A veces	8	16,3	16,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 39

Pregunta 1



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si conocen la misión, visión y valores de la cooperativa se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 42,86% en que siempre le dan a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa, el 40,82% casi siempre le dan a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa y el 16,33% a veces le han dado a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa .

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco menos del 50% de sus colaboradores conoce con exactitud la misión, visión y valores de la cooperativa en lo que pretende alcanzar la institución.

Tabla 45

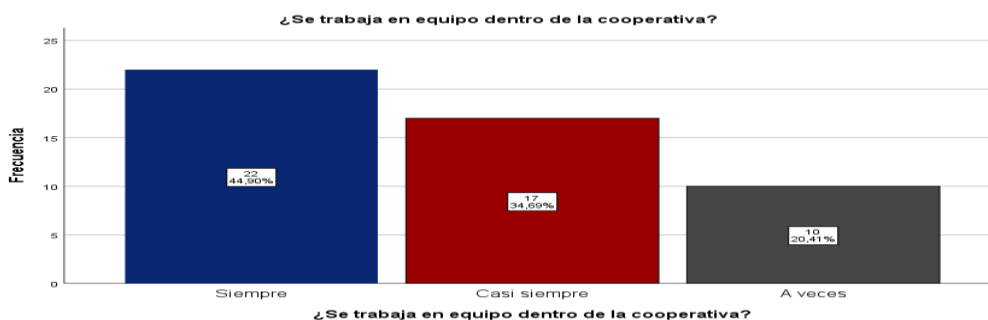
Pregunta 2

¿Se trabaja en equipo dentro de la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	22	44,9	44,9	44,9
	Casi siempre	17	34,7	34,7	79,6
	A veces	10	20,4	20,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 40

Pregunta 2



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si se trabaja en equipo dentro de la cooperativa se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 44,90% siempre trabajan en equipo, el 34,69% casi siempre trabajan en equipo y el 20,41% a veces trabajan en equipo.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco al 44,90% de los colaboradores les gusta trabajar en equipo fomentando relaciones de amistad generando un buen clima laboral y acelerando el proceso de cumplir metas

Tabla 46

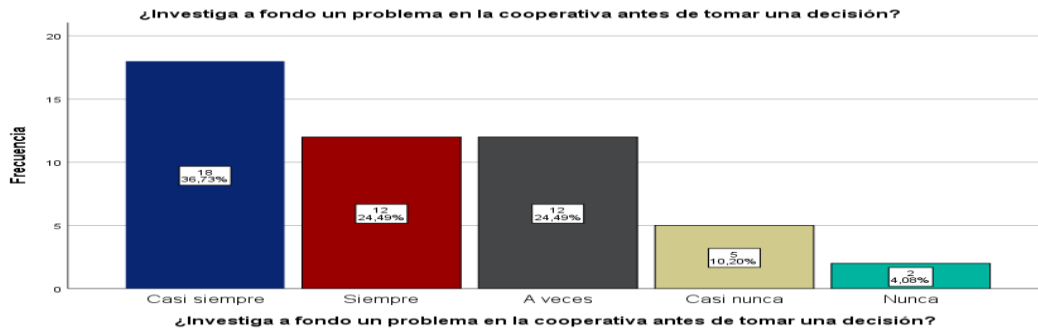
Pregunta 3

¿Investiga a fondo un problema en la cooperativa antes de tomar una decisión?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	18	36,7	36,7	36,7
	A veces	12	24,5	24,5	61,2
	Siempre	12	24,5	24,5	85,7
	Casi nunca	5	10,2	10,2	95,9
	Nunca	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 41

Pregunta 3



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si investigan a fondo un problema antes de toma una decisión se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 36,73% casi siempre investigan a fondo un problema para la toma de decisiones, el 24,49% siempre, el 24,49% a veces, el 10,20% casi nunca y el 4,08% nunca investigan a fondo un problema antes de tomar una decisión.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco el 60% de sus colaboradores están prestos a realizar investigaciones extras para determinar la causa del problema de tal manera realizar lógicas tomas de decisiones.

Tabla 47

Pregunta 4

¿Propone más de una alternativa para solucionar un problema en la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	19	38,8	38,8	38,8
	A veces	15	30,6	30,6	69,4
	Siempre	9	18,4	18,4	87,8
	Casi nunca	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 42

Pregunta 4



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si proponen más de una alternativa de solución a un problema se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 38,78% casi siempre proponen una alternativa, el 30,61% a veces, el

18,37% siempre y el 12,24% casi nunca proponen una alternativa en mejora de la institución.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco un 57% de sus colaboradores si proponen alternativas de solución en mejora de la institución.

Tabla 48

Pregunta 5

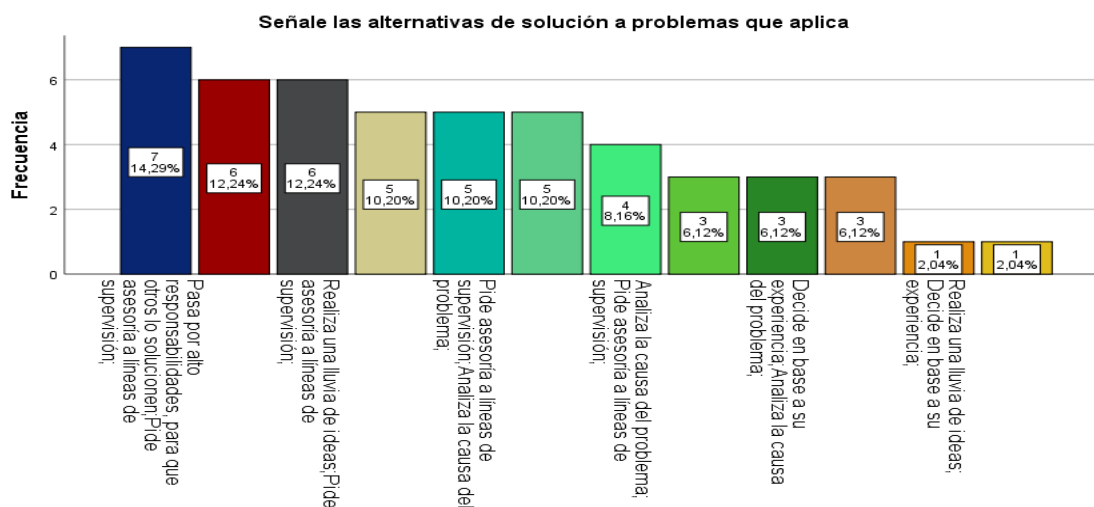
Señale las alternativas de solución a problemas que aplica					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
V á l i d o	Pasa por alto responsabilidades, para que otros lo solucionen; Pide asesoría a líneas de supervisión;	7	14,3	14,3	14,3
	Pide asesoría a líneas de supervisión; Decide en base a su experiencia;	6	12,2	12,2	26,5
	Realiza una lluvia de ideas; Pide asesoría a líneas de supervisión;	6	12,2	12,2	38,8
	Pide asesoría a líneas de supervisión; Analiza la causa del problema;	5	10,2	10,2	49,0
	Pide asesoría a líneas de supervisión; Realiza una lluvia de ideas;	5	10,2	10,2	59,2
	Realiza una lluvia de ideas; Analiza la causa del problema;	5	10,2	10,2	69,4

Analiza la causa del problema; Pide asesoría a líneas de supervisión;	4	8,2	8,2	77,6
Analiza la causa del problema; Realiza una lluvia de ideas;	3	6,1	6,1	83,7
Decide en base a su experiencia; Analiza la causa del problema;	3	6,1	6,1	89,8
Pide asesoría a líneas de supervisión; Pasa por alto responsabilidades, para que otros lo solucionen;	3	6,1	6,1	95,9
Analiza la causa del problema; Decide en base a su experiencia;	1	2,0	2,0	98,0
Realiza una lluvia de ideas; Decide en base a su experiencia;	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 43

Pregunta 5



Nota: Elaborado por grupo investigador

Interpretación

Según las respuestas adjuntadas por parte de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco entre las alternativas que más utilizan son: Pedir asesoría a líneas de supervisión y realizan lluvias de ideas con el objetivo de encontrar solución a un problema presente

Tabla 49

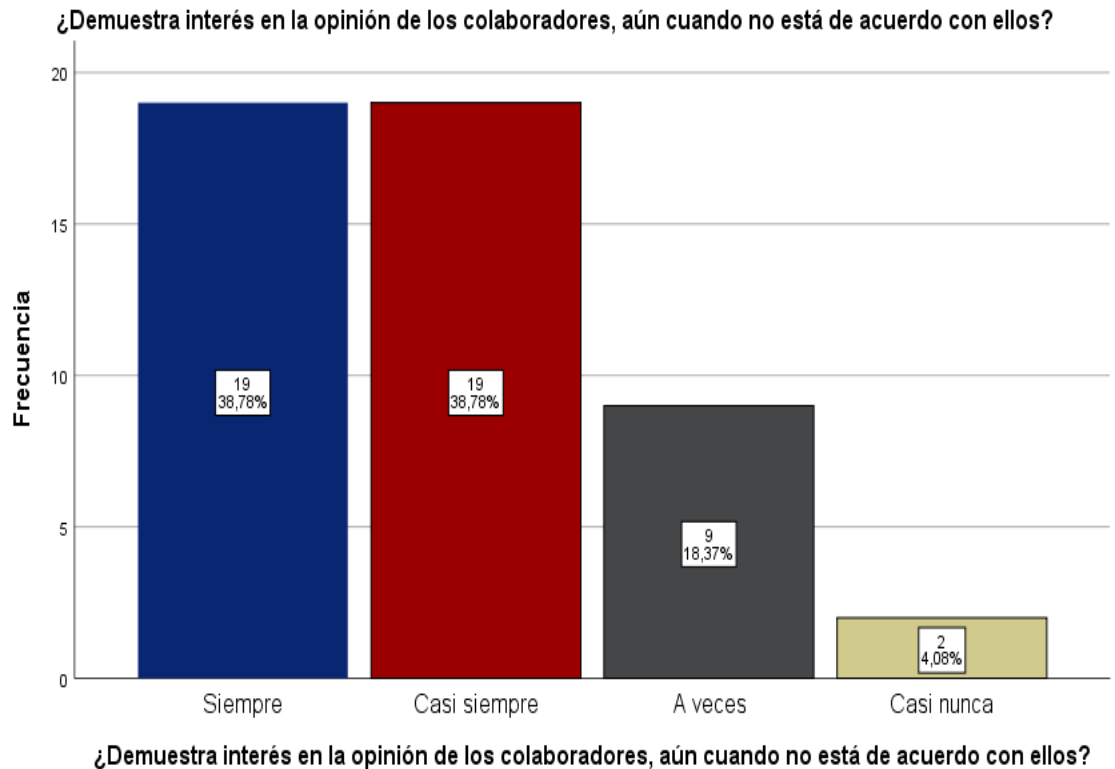
Pregunta 6

¿Demuestra interés en la opinión de los colaboradores, aun cuando no está de acuerdo con ellos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	19	38,8	38,8	38,8
	Siempre	19	38,8	38,8	77,6
	A veces	9	18,4	18,4	95,9
	Casi nunca	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 44

Pregunta 6



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si demuestra interés en la opinión de los colaboradores se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 38,78% siempre demuestra interés, el 38,78% casi siempre, el 18,37% a veces y el 4,08% casi nunca demuestra interés en la opinión de los colaboradores.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco debe optar por escuchar la opinión de los demás ya que cada uno tiene una perspectiva diferente de la

realidad, aunque exista un 20% que no las considera ya que como institución deberían hacerlo.

Tabla 50

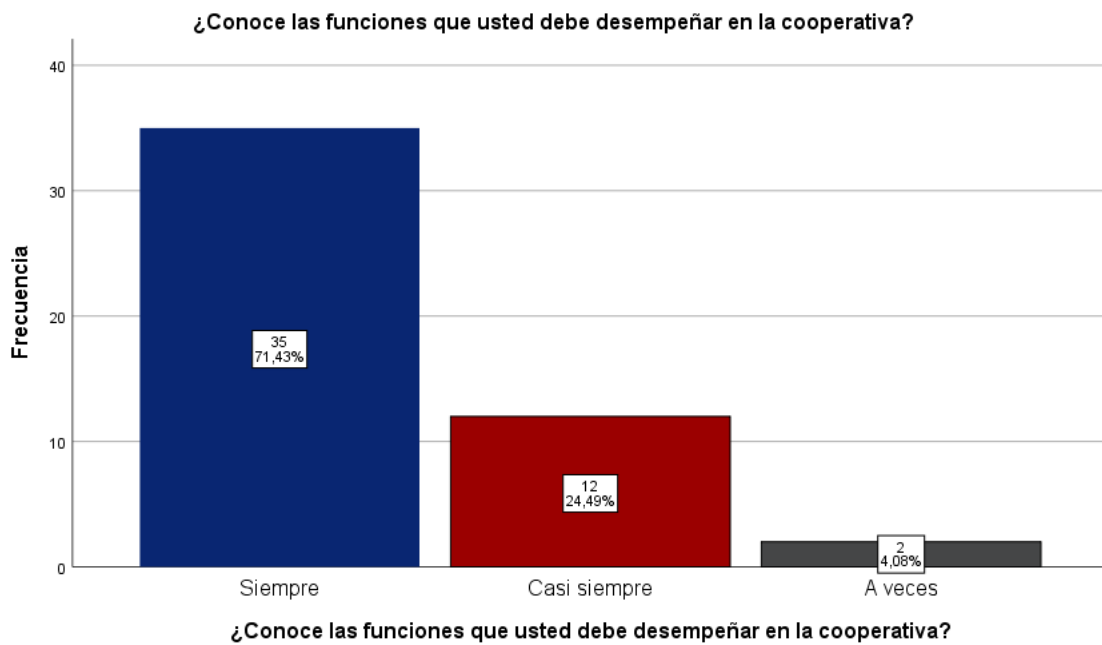
Pregunta 7

¿Conoce las funciones que usted debe desempeñar en la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	35	71,4	71,4	71,4
	Casi siempre	12	24,5	24,5	95,9
	A veces	2	4,1	4,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 45

Pregunta 7



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si conoce las funciones que debe realizar en la cooperativa se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 71,43% siempre conocen sus funciones a desempeñar, el 24,49% casi siempre, y el 4,08% a veces conoce sus funciones que debe desempeñar.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco existe un 71,43% las cuales si conocen las funciones a que deben desempeñar, esto quiere decir que existe buena relación de comunicación entre mandos altos, mandos medios y mandos bajos.

Tabla 51

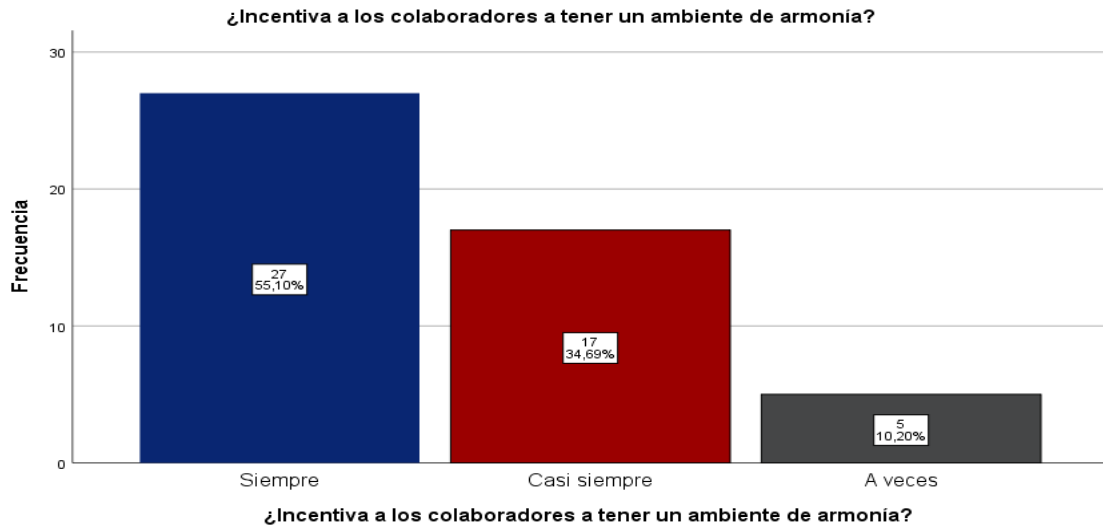
Pregunta 8

¿Incentiva a los colaboradores a tener un ambiente de armonía?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	27	55,1	55,1	55,1
	Casi siempre	17	34,7	34,7	89,8
	A veces	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 46

Pregunta 8



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si se incentiva a los colaboradores a tener un ambiente en armonía se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 55,10% siempre incentiva a mantener un ambiente de armonía, el 34,69% casi siempre y el 10,20% a veces incentiva a tener un ambiente de armonía.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco existe más de un 80% las cuales si incentiva a los colaboradores a mantener un ambiente de armonía mientras que una parte no los hace ya sea esto por problemas en su hogar por días malos entre otros factores que puede afectar la armonía dentro de la institución.

Tabla 52

Pregunta 9

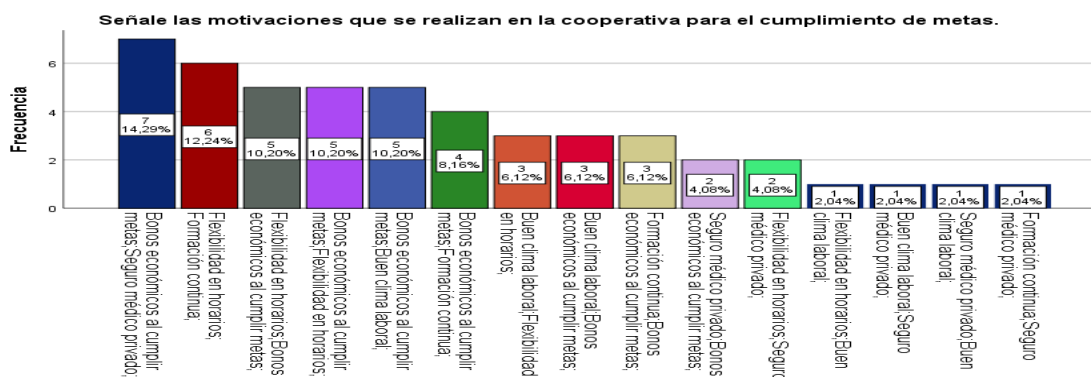
Señale las motivaciones que se realizan en la cooperativa para el cumplimiento de metas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bonos económicos al cumplir metas; Seguro médico privado;	7	14,3	14,3	14,3
	Flexibilidad en horarios; Formación continua;	6	12,2	12,2	26,5
	Bonos económicos al cumplir metas; Buen clima laboral;	5	10,2	10,2	36,7
	Bonos económicos al cumplir metas; Flexibilidad en horarios;	5	10,2	10,2	46,9
	Flexibilidad en horarios; Bonos económicos al cumplir metas;	5	10,2	10,2	57,1
	Bonos económicos al cumplir metas; Formación continua;	4	8,2	8,2	65,3
	Buen clima laboral; Bonos económicos al cumplir metas;	3	6,1	6,1	71,4
	Buen clima laboral; Flexibilidad en horarios;	3	6,1	6,1	77,6
	Formación continua; Bonos económicos al cumplir metas;	3	6,1	6,1	83,7
	Flexibilidad en horarios; Seguro médico privado;	2	4,1	4,1	87,8
	Seguro médico privado; Bonos económicos al cumplir metas;	2	4,1	4,1	91,8
	Buen clima laboral; Seguro médico privado;	1	2,0	2,0	93,9
	Flexibilidad en horarios; Buen clima laboral;	1	2,0	2,0	95,9

Formación continua; Seguro médico privado;	1	2,0	2,0	98,0
Seguro médico privado; Buen clima laboral;	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 47

Pregunta 9



Nota: Elaborado por grupo investigador

Interpretación

Uno de los aspectos que motiva a realizar el cumplimiento de metas dentro de la cooperativa y que la mayoría tiene en común es la flexibilidad en los horarios, bonos económicos y seguro médico privado son las causas por las que son motivados a realizar de mejor manera su trabajo.

Tabla 53

Pregunta 10

Señale que acciones se realizan en la cooperativa para optimizar el talento y capacidades de los demás.		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Formación continua; Buen clima laboral;	10	20,4	20,4	20,4

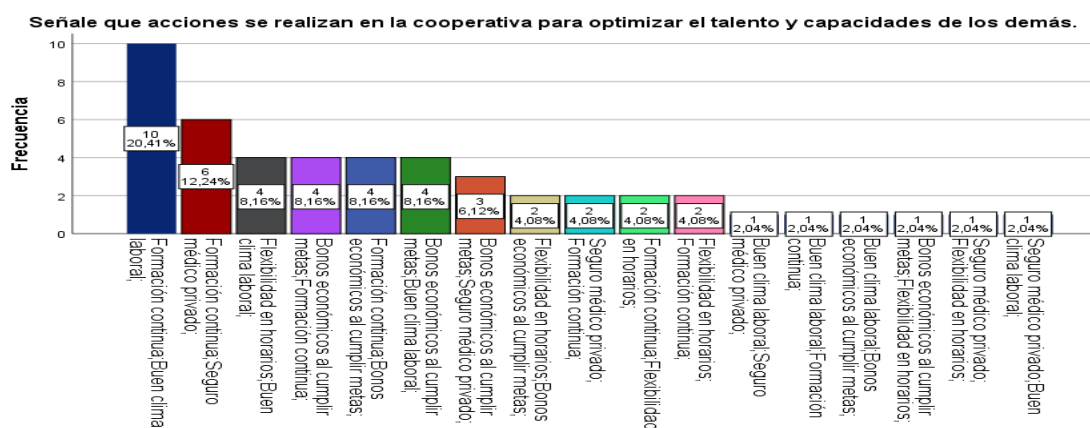
Formación continua; Seguro médico privado;	6	12,2	12,2	32,7
Bonos económicos al cumplir metas; Buen clima laboral;	4	8,2	8,2	40,8
Bonos económicos al cumplir metas; Formación continua;	4	8,2	8,2	49,0
Flexibilidad en horarios; Buen clima laboral;	4	8,2	8,2	57,1
Formación continua; Bonos económicos al cumplir metas;	4	8,2	8,2	65,3
Bonos económicos al cumplir metas; Seguro médico privado;	3	6,1	6,1	71,4
Flexibilidad en horarios; Bonos económicos al cumplir metas;	2	4,1	4,1	75,5
Flexibilidad en horarios; Formación continua;	2	4,1	4,1	79,6
Formación continua; Flexibilidad en horarios;	2	4,1	4,1	83,7
Seguro médico privado; Formación continua;	2	4,1	4,1	87,8
Bonos económicos al cumplir metas; Flexibilidad en horarios;	1	2,0	2,0	89,8
Buen clima laboral; Bonos económicos al cumplir metas;	1	2,0	2,0	91,8
Buen clima laboral; Formación continua;	1	2,0	2,0	93,9
Buen clima laboral; Seguro médico privado;	1	2,0	2,0	95,9

Seguro médico privado; Buen clima laboral;	1	2,0	2,0	98,0
Seguro médico privado; Flexibilidad en horarios;	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 48

Pregunta 10



Nota: Elaborado por grupo investigador

Interpretación

Uno de los aspectos que más importantes que consideran los colaboradores para la optimización del talento y capacidades es la formación continua que brinda la cooperativa seguido de un buen clima laboral que lo permita hacer en el que los colaboradores se sientan cómodos con el afán de aumentar su productividad y éxito en el cumplimiento de metas.

Tabla 54

Pregunta 11

Señale las acciones que se realizan para construir una buena relación entre los miembros del equipo.

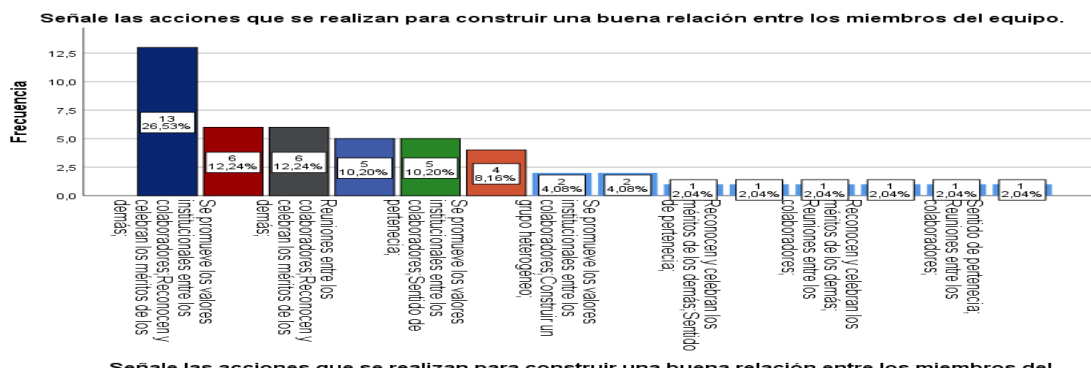
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
V á l i d o	Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores; Reconocen y celebran los méritos de los demás;	13	26,5	26,5	26,5
	Reuniones entre los colaboradores; Reconocen y celebran los méritos de los demás;	6	12,2	12,2	38,8
	Reuniones entre los colaboradores; Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores;	6	12,2	12,2	51,0
	Reuniones entre los colaboradores; Sentido de pertenencia;	5	10,2	10,2	61,2
	Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores; Sentido de pertenencia;	5	10,2	10,2	71,4
	Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores; Reuniones entre los colaboradores;	4	8,2	8,2	79,6
	Reuniones entre los colaboradores; Construir un grupo heterogéneo;	2	4,1	4,1	83,7
	Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores; Construir un grupo heterogéneo;	2	4,1	4,1	87,8
	Construir un grupo heterogéneo; Reuniones entre los colaboradores;	1	2,0	2,0	89,8
	Reconocen y celebran los méritos de los demás; Reuniones entre los colaboradores;	1	2,0	2,0	91,8
Reconocen y celebran los méritos de los demás; Se promueve los valores	1	2,0	2,0	93,9	

institucionales entre los colaboradores;				
Reconocen y celebran los méritos de los demás; Sentido de pertenecía;	1	2,0	2,0	95,9
Sentido de pertenecía; Reuniones entre los colaboradores;	1	2,0	2,0	98,0
Sentido de pertenecía; Se promueve los valores institucionales entre los colaboradores;	1	2,0	2,0	100,0
Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 49

Pregunta 11



Nota: Elaborado por grupo investigador

Interpretación

Las acciones que más se realizan dentro de la institución para construir una buena relación entre los miembros del equipo es la de promover los valores institucionales y las reuniones entre los colaboradores para fomentar las relaciones de amistad

Tabla 55

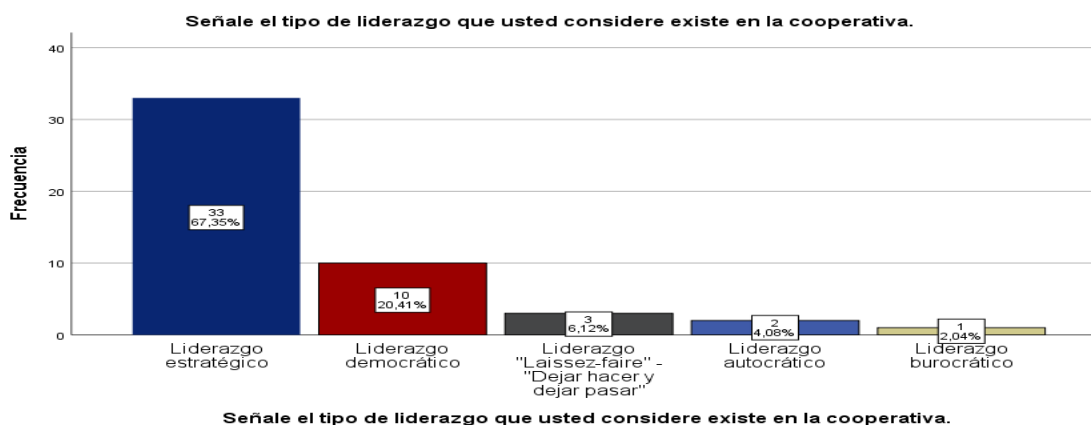
Pregunta 12

Señale el tipo de liderazgo que usted considere existe en la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liderazgo estratégico	33	67,3	67,3	67,3
	Liderazgo democrático	10	20,4	20,4	87,8
	Liderazgo "Laissez-faire" - "Dejar hacer y dejar pasar"	3	6,1	6,1	93,9
	Liderazgo autocrático	2	4,1	4,1	98,0
	Liderazgo burocrático	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 50

Pregunta 12



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto al tipo de liderazgo que existe en la cooperativa, se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el

67,35% considera al liderazgo estratégico, el 20,41% un liderazgo democrático, el 6,12% un liderazgo “dejar hacer y dejar pasar”, el 4,08% un liderazgo autocrático y un 2,04% consideran que existe un liderazgo burocrático.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco existe más de un 67,35% de los colaboradores que consideran que dentro de la institución se maneja un liderazgo estratégico en base a experiencias y habilidades para la toma de decisiones, mientras que el resto de los colaboradores no tiene claro el tipo de liderazgo que se maneja dentro de la cooperativa o actúan según sea el caso necesario.

Tabla 56

Pregunta 13

¿Cómo evaluaría el tiempo de servicio otorgado por los colaboradores de la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy bueno	29	59,2	59,2	59,2
	Bueno	20	40,8	40,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 51

Pregunta 13



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto al tiempo de servicio otorgado por los colaboradores de la cooperativa, se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 59,18% realizan un muy buen servicio y el 40,82% un buen servicio.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en general se realiza un buen servicio dentro de la cooperativa según los propios colaboradores de la institución siendo así que, no han tenido ningún inconveniente al momento de brindarlo.

Tabla 57

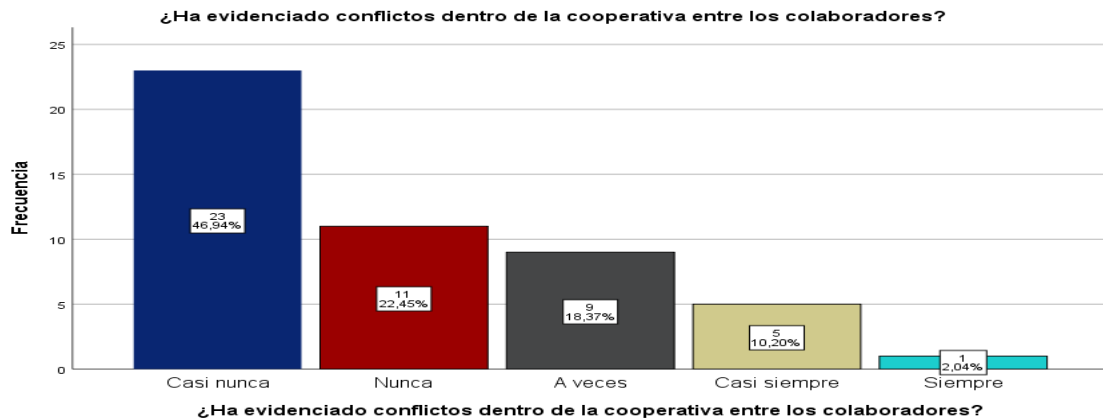
Pregunta 14

¿Ha evidenciado conflictos dentro de la cooperativa entre los colaboradores?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	23	46,9	46,9	46,9
	Nunca	11	22,4	22,4	69,4
	A veces	9	18,4	18,4	87,8
	Casi siempre	5	10,2	10,2	98,0
	Siempre	1	2,0	2,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 52

Pregunta 14



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si se han dado conflictos entre los colaboradores, se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 46,94% casi nunca han evidenciado conflictos entre los colaboradores, el 22,45% nunca, el 18,37% a veces, el 10,20% casi siempre y el 2,04% siempre ha evidenciado conflictos dentro de la institución.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco no se frecuentan conflictos entre colaboradores en un 67% que lo corroboran, pero según los otros colaboradores se ha presenciado por lo menos un conflicto en lo que llevan trabajando en la institución.

Tabla 58

Pregunta 15

Señale los aspectos que considere usted, brindan mayor seguridad a los socios en la cooperativa.

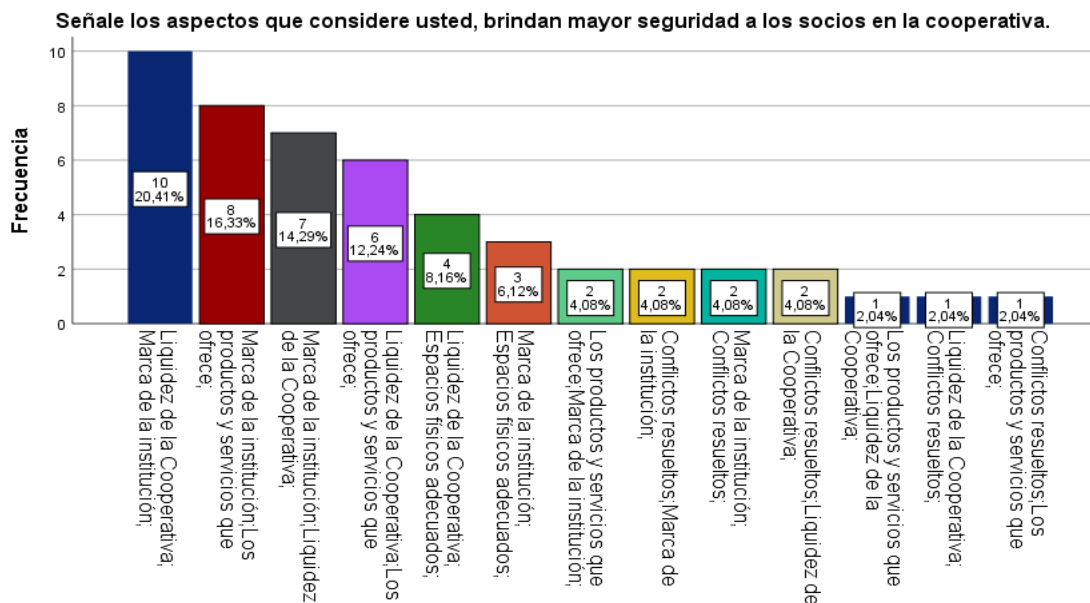
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Liquidez de la Cooperativa; Marca de la institución;	10	20,4	20,4	20,4
	Marca de la institución; Los productos y servicios que ofrece;	8	16,3	16,3	36,7
	Marca de la institución; Liquidez de la Cooperativa;	7	14,3	14,3	51,0
	Liquidez de la Cooperativa; Los productos y servicios que ofrece;	6	12,2	12,2	63,3
	Liquidez de la Cooperativa; Espacios físicos adecuados;	4	8,2	8,2	71,4
	Marca de la institución; Espacios físicos adecuados;	3	6,1	6,1	77,6
	Conflictos resueltos; Liquidez de la Cooperativa;	2	4,1	4,1	81,6
	Conflictos resueltos; Marca de la institución;	2	4,1	4,1	85,7
	Los productos y servicios que ofrece; Marca de la institución;	2	4,1	4,1	89,8
	Marca de la institución; Conflictos resueltos;	2	4,1	4,1	93,9
	Conflictos resueltos; Los productos y servicios que ofrece;	1	2,0	2,0	95,9
	Liquidez de la Cooperativa; Conflictos resueltos;	1	2,0	2,0	98,0
	Los productos y servicios que	1	2,0	2,0	100,0

	ofrece;Liquidez de la Cooperativa;				
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 53

Pregunta 15



Nota: Elaborado por grupo investigador

Interpretación

Según los datos arrojados se considera que los aspectos que brindan mayor seguridad a los socios es la Marca de la institución, la liquidez de la cooperativa y por ultimo los productos y servicio que ofrece la institución.

Tabla 59

Pregunta 16

¿Se brindan diferentes alternativas de solución a los socios en las solicitudes que no han sido aceptadas?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado

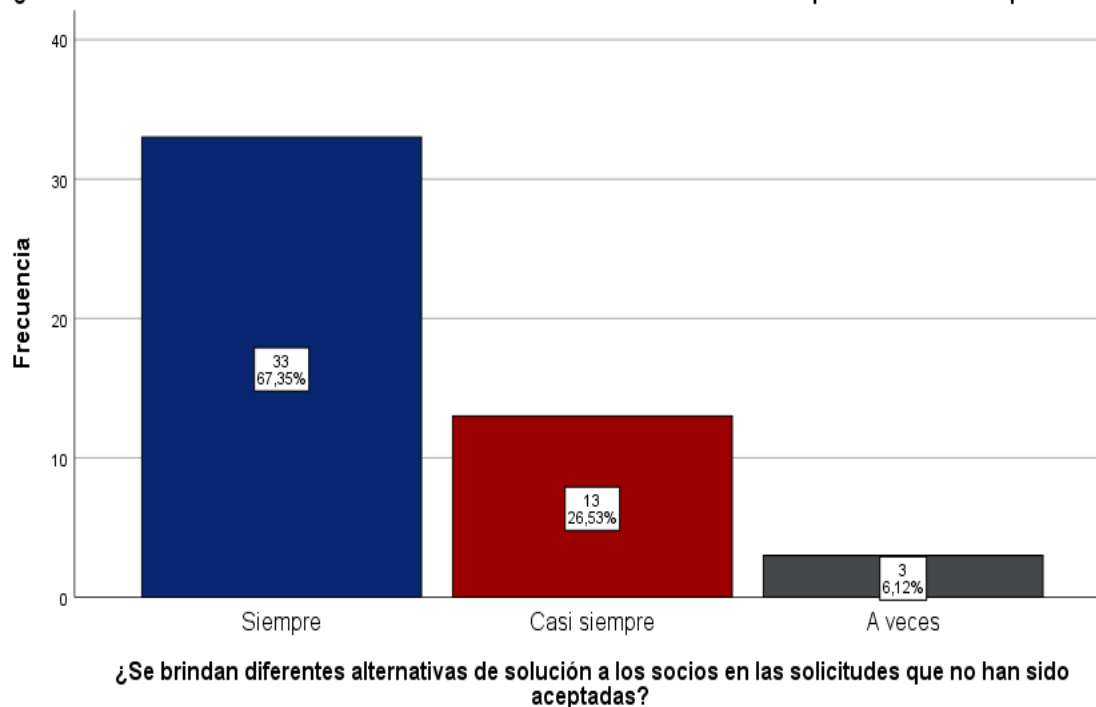
Válid o	Siempre	33	67,3	67,3	67,3
	Casi siempre	13	26,5	26,5	93,9
	A veces	3	6,1	6,1	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 54

Pregunta 16

¿Se brindan diferentes alternativas de solución a los socios en las solicitudes que no han sido aceptadas?



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si se brindan alternativas de solución a solicitudes no aceptadas, se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 67,35% siempre dan solución a solicitudes no aceptadas, el 26,53% casi siempre y el 6,12% a veces dan alternativas de solución a peticiones que no han sido aceptadas.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco siempre se dan solución a peticiones no aceptadas por ende el socio no se va con un no por respuesta si no de lo contrario se busca la manera para ayudarle en sus pedidos al servicio de la institución.

Cuestionario Aplicado a Socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco.

Tabla 60

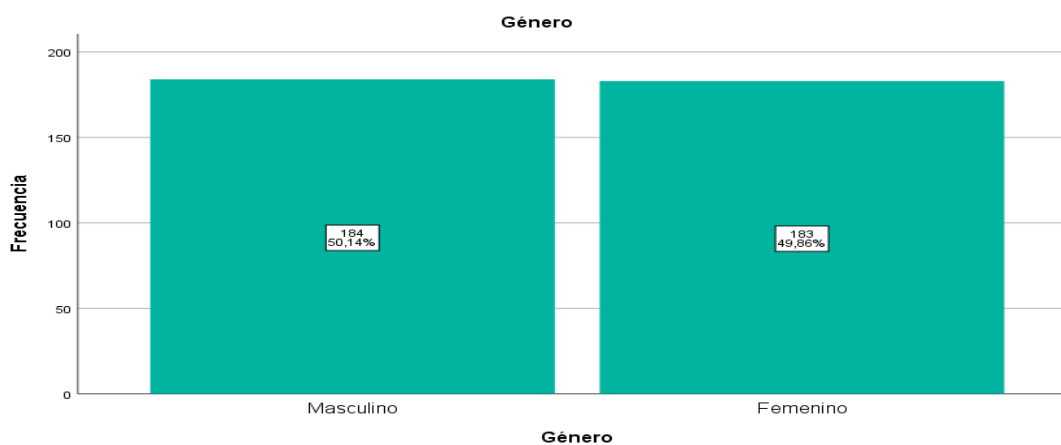
Genéro

Género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	184	50,1	50,1	50,1
	Femenino	183	49,9	49,9	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 55

Genéro



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco se ha obtenido los siguientes resultados en la cual se deduce que el 50,14% son de género Masculino mientras que el 49,86% son del género Femenino.

Interpretación

Se considera que un en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco existe mayor cantidad de socios del género Masculino con un 50,14% a diferencia del género Femenino con un 49,86%.

Tabla 61

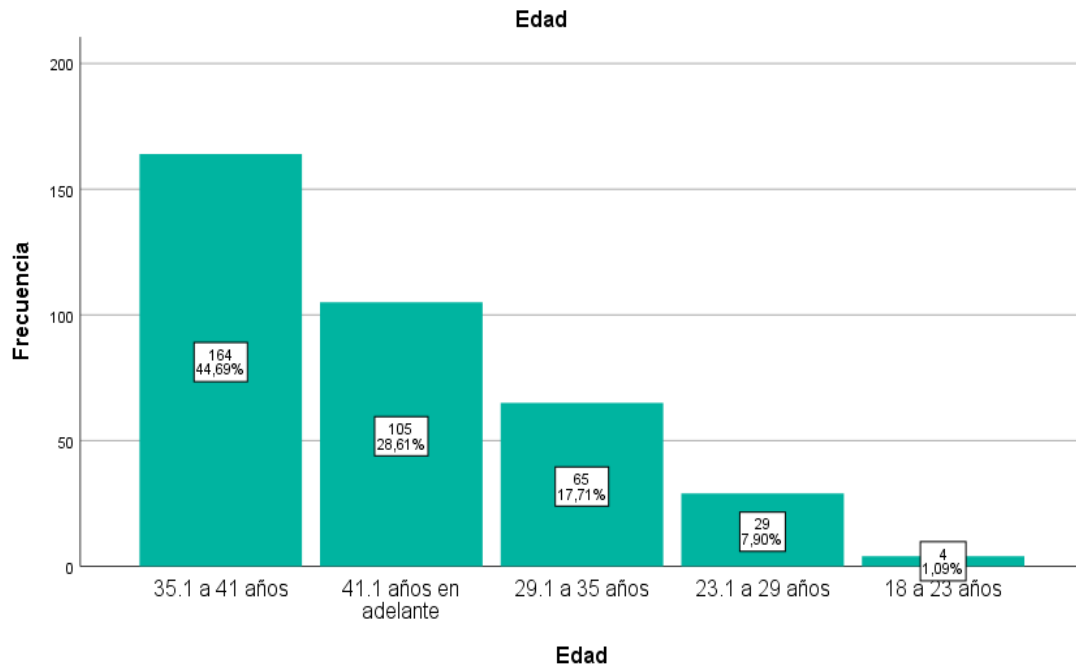
Edad

Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	35.1 a 41 años	164	44,7	44,7	44,7
	41.1 años en adelante	105	28,6	28,6	73,3
	29.1 a 35 años	65	17,7	17,7	91,0
	23.1 a 29 años	29	7,9	7,9	98,9
	18 a 23 años	4	1,1	1,1	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 56

Edad



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los directivos, líneas de supervisión y asistentes de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a la edad de los socios se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 44,69% tiene entre 35.4 a 41 años, el 28,61% de 41 años en adelante, el 17,71% es del 29.1 a 35 años, el 7,90% de 23.1 a 29 años y el 1,09% de 18 a 23 años.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco presenta la gran mayoría de socios de entre los 30 años en adelante considerando a personas que ya presentan estabilidad laboral y por ende la cooperativa se beneficia al elegir trabajar con esa mayoría de edad.

Tabla 62

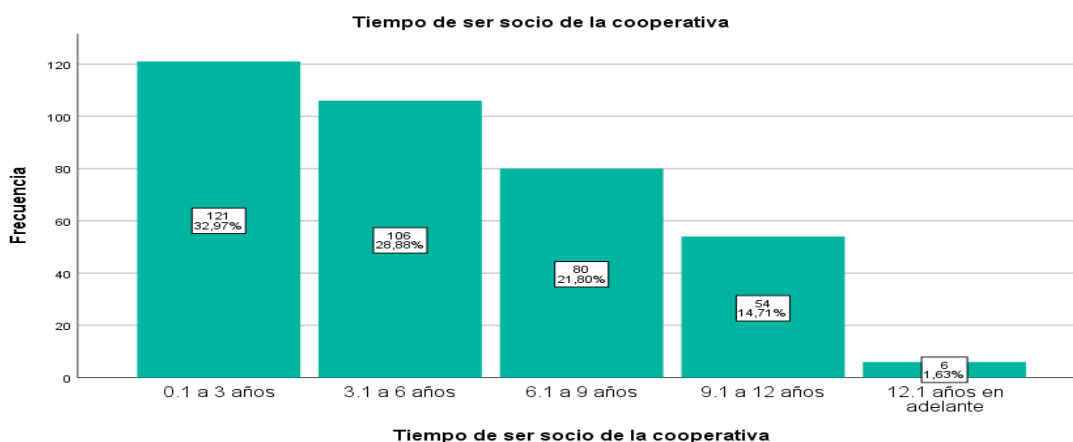
Tiempo de ser socios

Tiempo de ser socio de la cooperativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0.1 a 3 años	121	33,0	33,0	33,0
	3.1 a 6 años	106	28,9	28,9	61,9
	6.1 a 9 años	80	21,8	21,8	83,7
	9.1 a 12 años	54	14,7	14,7	98,4
	12.1 años en adelante	6	1,6	1,6	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 57

Tiempo de ser socios



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto al tiempo de ser socio cooperativa se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 32,97% es socio de entre 1 a 3 años, el 28,88% es socio de entre 3.1 a 6 años, el 21,80% es socio de entre 6.1 a 9 años, el 14,71% es socio de entre 9.1 a 12 años y el 1,63% es socio de entre 12.1 años en adelante.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco sus socios son en la gran mayoría nuevos por lo que se considera que la institución se concentra en traer o gestionar la entrada de nuevos socios.

Tabla 63

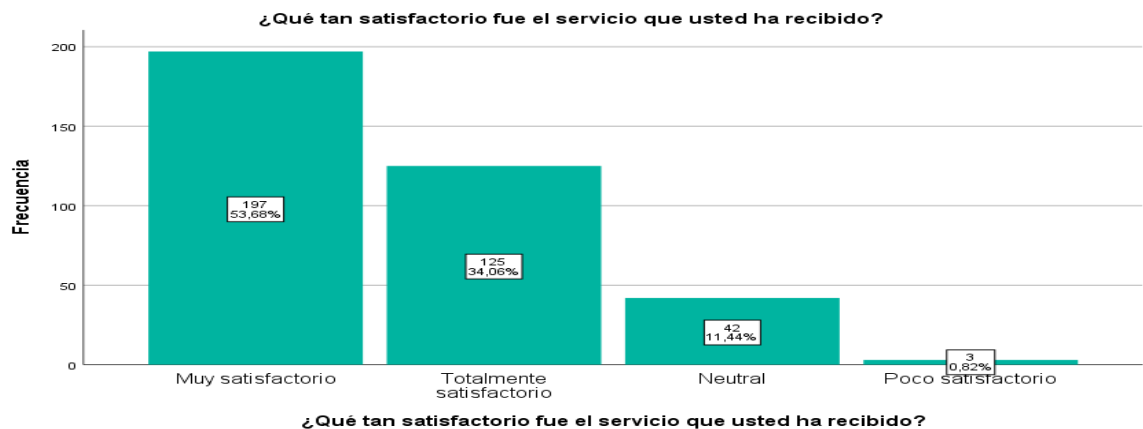
Pregunta 1

¿Qué tan satisfactorio fue el servicio que usted ha recibido?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy satisfactorio	197	53,7	53,7	53,7
	Totalmente satisfactorio	125	34,1	34,1	87,7
	Neutral	42	11,4	11,4	99,2
	Poco satisfactorio	3	,8	,8	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 58

Pregunta 1



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a la satisfacción por el servicio recibido se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 53,68% encuentra muy satisfactorio el servicio recibido, el 34,06% totalmente satisfactorio, el 11,44% neutral y el 0,82% encuentra poco satisfactorio el servicio recibido.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco el servicio a los socios es muy bueno considerando que un 88% aprueban el servicio brindado mientras que la diferencia no está de acuerdo con el servicio que se da en la institución por ello se debería trabajar en mejorar algunos aspectos.

Tabla 64

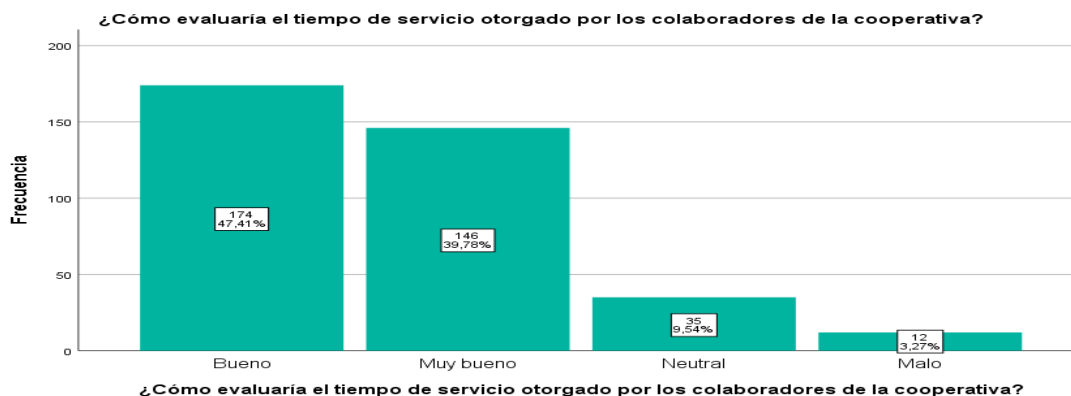
Pregunta 2

¿Cómo evaluaría el tiempo de servicio otorgado por los colaboradores de la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	174	47,4	47,4	47,4
	Muy bueno	146	39,8	39,8	87,2
	Neutral	35	9,5	9,5	96,7
	Malo	12	3,3	3,3	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 59

Pregunta 2



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto al tiempo de servicio otorgado se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 47,41% lo considera bueno, el 39,78% muy bueno, el 9,54% neutral y el 3,27% lo considera malo el tiempo de servicio.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco el tiempo de servicio es relativamente bueno en el que un 86% no han tenido problemas relativos al tiempo, mientras que la diferencia ha presentado problemas de tiempo en el servicio ya que en ocasiones se formen colas, o por problemas de sistema entre otros.

Tabla 65

Pregunta 3

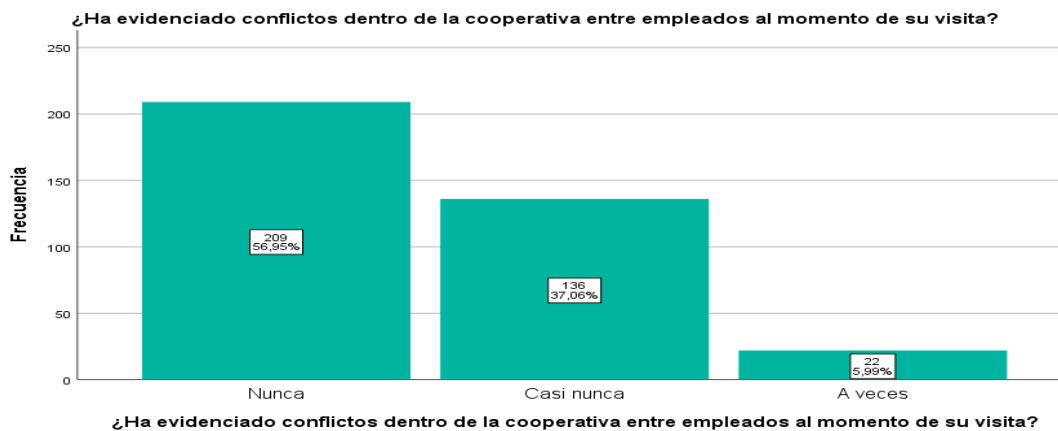
¿Ha evidenciado conflictos dentro de la cooperativa entre empleados al momento de su visita?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	209	56,9	56,9	56,9
	Casi nunca	136	37,1	37,1	94,0
	A veces	22	6,0	6,0	100,0

	Total	367	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 60

Pregunta 3



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si se ha evidenciado conflictos dentro de la cooperativa al momento de su visita se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 56,95% nunca ha evidenciado conflictos entre empleados, el 37,06% casi nunca y el 5,99% a veces ha evidenciado conflictos entre colaboradores en la cooperativa.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la gran mayoría no han presenciado conflictos entre colaboradores en su visita con un 94% mientras que el resto por lo menos han presenciado un problema entre colaboradores ya sean de comunicación o por problemas personales o un mal clima laboral.

Tabla 66

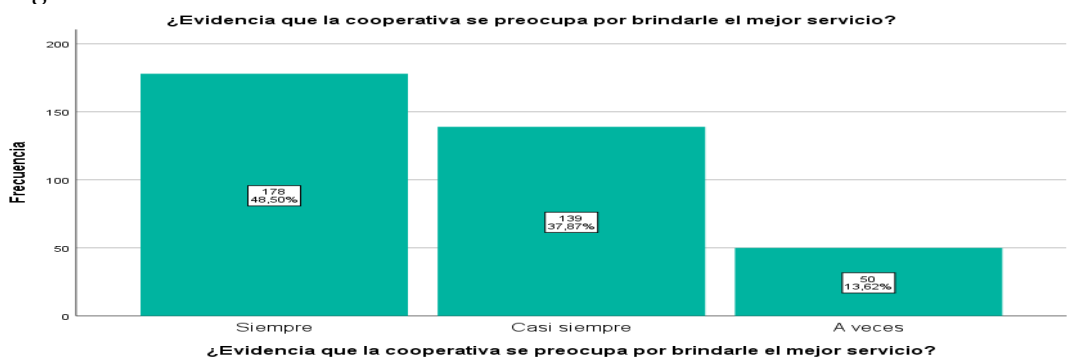
Tabla 4

¿Evidencia que la cooperativa se preocupa por brindarle el mejor servicio?
--

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	178	48,5	48,5	48,5
	Casi siempre	139	37,9	37,9	86,4
	A veces	50	13,6	13,6	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 61
Pregunta 4



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si se ha evidenciado que se preocupan por brindarle un mejor servicio se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 48,50% siempre han evidenciado que se preocupa en brindarle un mejor servicio, el 37,87% casi siempre y el 13,62% a veces han evidenciado que se preocupa en brindarle un mejor servicio.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la gran mayoría no han presenciado que se preocupan por brindarle un mejor servicio con un 87% mientras que el resto consideran que es lo mismo en todos los años que llevan siendo socios.

Tabla 67

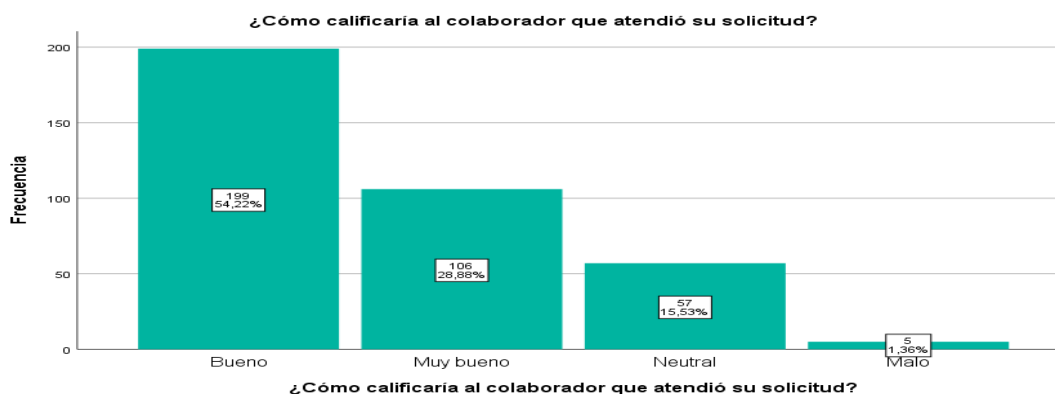
Pregunta 5

¿Cómo calificaría al colaborador que atendió su solicitud?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	199	54,2	54,2	54,2
	Muy bueno	106	28,9	28,9	83,1
	Neutral	57	15,5	15,5	98,6
	Malo	5	1,4	1,4	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 62

Pregunta 5



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a la calificación al colaborador que le atendió su solicitud se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 54,22% considera que el colaborador que lo atendió es bueno, el 28,88% muy bueno, el 15,53% neutral y el 1,36% considera que fue mala la atención que fue brindada.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco en la gran mayoría considera que el colaborador realiza bien sus funciones al atender al socio con un 92% mientras que el restante considera que la atención no es la adecuada por lo tanto se debería

trabajar un en atención al cliente para que todo tenga la misma satisfacción al recibir el servicio

Tabla 68

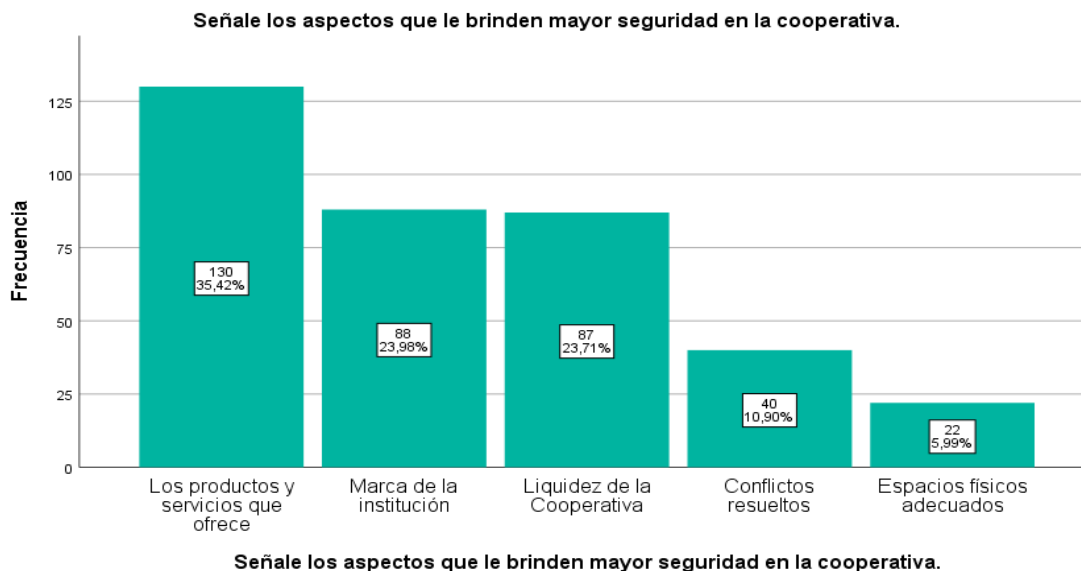
Pregunta 6

Señale los aspectos que le brinden mayor seguridad en la cooperativa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Los productos y servicios que ofrece	130	35,4	35,4	35,4
	Marca de la institución	88	24,0	24,0	59,4
	Liquidez de la Cooperativa	87	23,7	23,7	83,1
	Conflictos resueltos	40	10,9	10,9	94,0
	Espacios físicos adecuados	22	6,0	6,0	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 63

Pregunta 6



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a los aspectos que le brindan mayor seguridad en la cooperativa se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 35,42% consideran que le brindan mayor seguridad los productos y servicios que se ofrecen, el 23,96% consideran la liquidez de la cooperativa, el 23,71% la marca de la institución, el 10,90% los conflictos resueltos y el 5,99% consideran que le brindan mayor seguridad los espacios físicos adecuados de la cooperativa.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco el aspecto que mayor seguridad brinda a los socios son los productos y servicios que ofrece la institución además la liquidez y la marca de la institución van de la mano con la seguridad para un socio al aplicar cualquier tipo de servicio.

Tabla 69

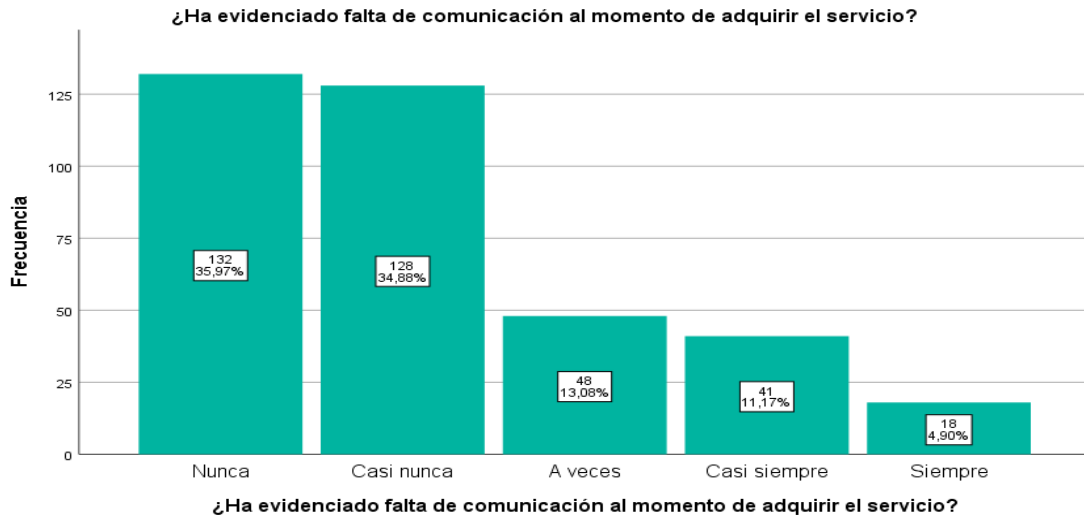
Pregunta 7

¿Ha evidenciado falta de comunicación al momento de adquirir el servicio?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	132	36,0	36,0	36,0
	Casi nunca	128	34,9	34,9	70,8
	A veces	48	13,1	13,1	83,9
	Casi siempre	41	11,2	11,2	95,1
	Siempre	18	4,9	4,9	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 64

Pregunta 7



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto si ha evidenciado falta de comunicación al momento de adquirir el servicio se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 35,97% nunca han evidenciado falta de comunicación al momento de adquirir el servicio, el 34,88% casi nunca, el 11,17% casi siempre, el 13,08% a veces ha evidenciado falta de comunicación al momento de adquirir un servicio y el 4,90 siempre han evidenciado falta de comunicación.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco no han evidenciado una falta de comunicación al momento de adquirir un servicio en un 70%, mientras que el resto considera que si han evidenciado falta de comunicación debido a problemas internos o personales de quien brinda el servicio.

Tabla 70

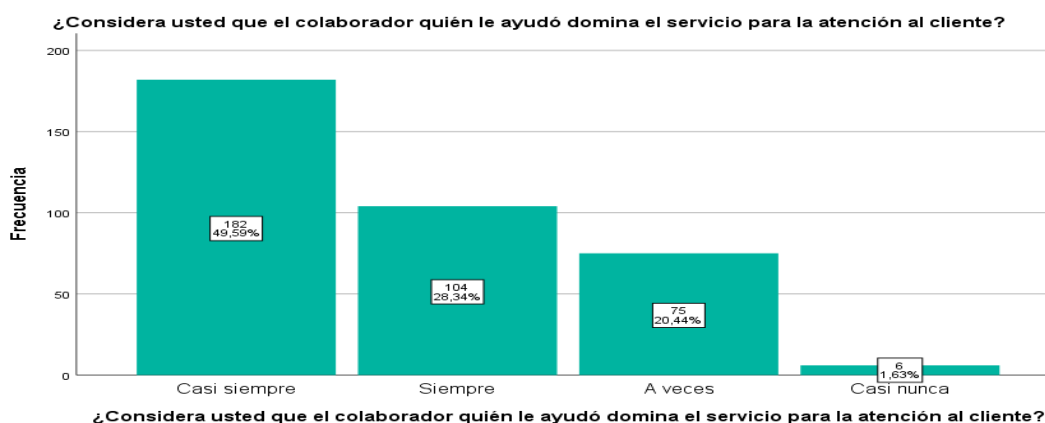
Pregunta 8

¿Considera usted que el colaborador quién le ayudó domina el servicio para la atención al cliente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	182	49,6	49,6	49,6
	Siempre	104	28,3	28,3	77,9
	A veces	75	20,4	20,4	98,4
	Casi nunca	6	1,6	1,6	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 65

Pregunta 8



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si el colaborador domina el servicio para la atención al cliente, se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 49,59% casi siempre domina el servicio, el 28,34% siempre, el 20,44% a veces y el 1,63% casi nunca domina el servicio para la atención al cliente.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco se domina el servicio para la atención al servicio con un 77%, un 1,65% casi nunca domina el servicio

por motivos de falta de capacitación al personal en actualizaciones del sistema y políticas de la institución.

Tabla 71

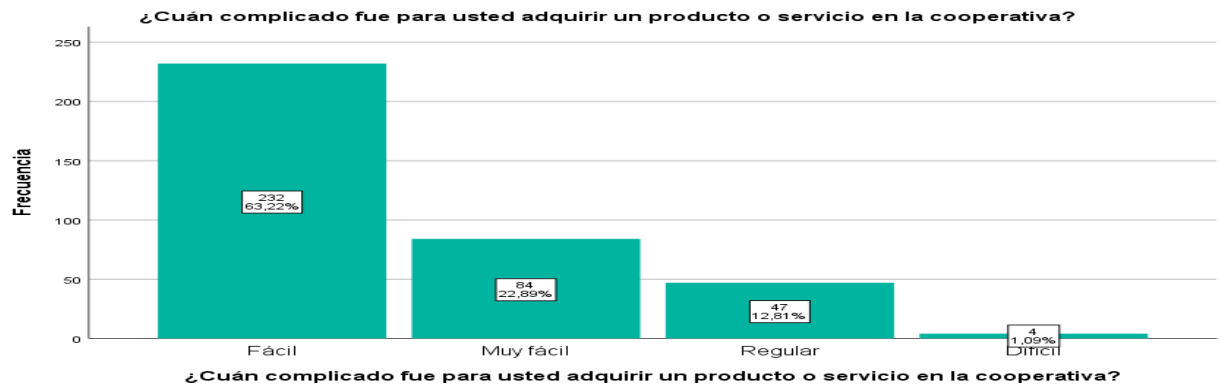
Pregunta 9

¿Cuán complicado fue para usted adquirir un producto o servicio en la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Fácil	232	63,2	63,2	63,2
	Muy fácil	84	22,9	22,9	86,1
	Regular	47	12,8	12,8	98,9
	Difícil	4	1,1	1,1	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 66

Pregunta 9



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a la dificultad que es adquirir un servicio o un producto en la cooperativa, se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 63,22% considera que fue fácil adquirir un servicio o producto, el 22,89% muy fácil, el 12,81% regular y el 1,09% fue difícil adquirir un servicio o un producto.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco es muy accesible adquirir un servicio o un producto con un 64%, mientras que un 13% considera que fue difícil adquirir un servicio o producto ya sean por motivo de papeleos o por políticas de la institución.

Tabla 72

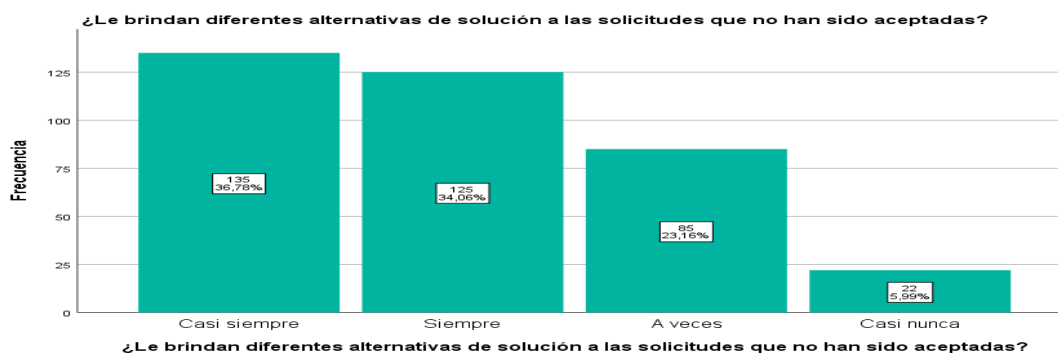
Pregunta 10

¿Le brindan diferentes alternativas de solución a las solicitudes que no han sido aceptadas?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	135	36,8	36,8	36,8
	Siempre	125	34,1	34,1	70,8
	A veces	85	23,2	23,2	94,0
	Casi nunca	22	6,0	6,0	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 67

Pregunta 10



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si se brindan alternativas de solución a solicitudes que no han sido

aceptadas, se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 36,78% casi siempre se brindan alternativas de solución, el 34,06% siempre, el 23,16% a veces y el 5,99% casi nunca brindan alternativas de solución.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco brindan alternativas de solución con un 70% que lo hacen, mientras que un 29% a veces no lo hacen y no prefieren complicar el proceso.

Tabla 73

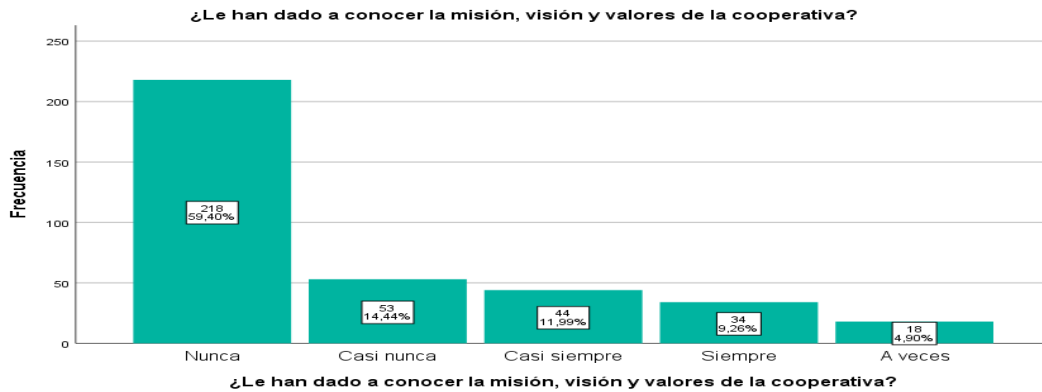
Pregunta 11

¿Le han dado a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	218	59,4	59,4	59,4
	Casi nunca	53	14,4	14,4	73,8
	Casi siempre	44	12,0	12,0	85,8
	Siempre	34	9,3	9,3	95,1
	A veces	18	4,9	4,9	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 68

Pregunta 11



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si conocen la misión, visión y valores de la cooperativa se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 59,40% en que nunca le dan a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa, el 14,44% casi nunca, el 11,99% casi siempre, el 9,26% siempre y el 4,90% A veces le han dado a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco un 65% de sus socios no conoce con exactitud la misión, visión y valores de la cooperativa en lo que pretende alcanzar la institución mientras que el restante tiene un leve conocimiento de la misión, visión y valores de la cooperativa por la información colocada en las paredes del edificio y volantes de la institución.

Tabla 74

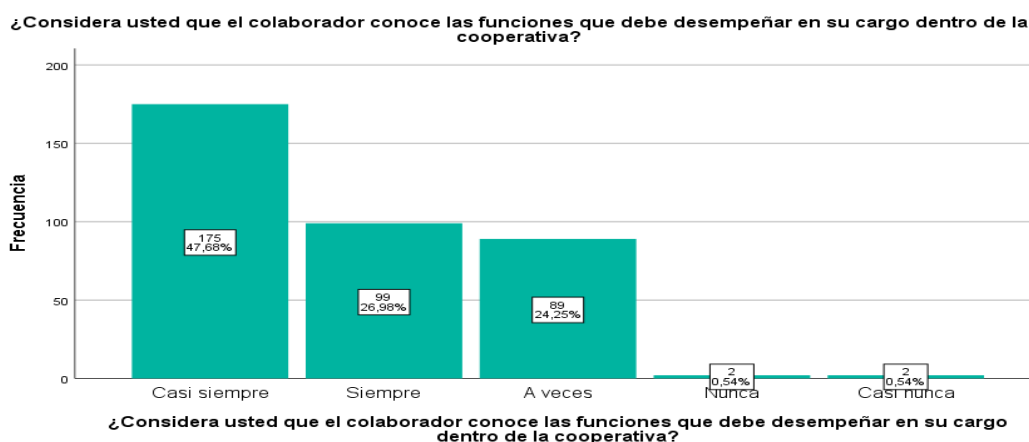
Pregunta 12

¿Considera usted que el colaborador conoce las funciones que debe desempeñar en su cargo dentro de la cooperativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	175	47,7	47,7	47,7
	Siempre	99	27,0	27,0	74,7
	A veces	89	24,3	24,3	98,9
	Nunca	2	,5	,5	99,5
	Casi nunca	2	,5	,5	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 69

Pregunta 12



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si consideran que el colaborador conoce las funciones que debe desempeñar en su cargo, se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 47,68% en que casi siempre conoce el colaborador sus funciones, el 26,98% siempre, el 24,25% a veces, el 0,54% nunca y el 0,54% casi nunca conoce el colaborador sus funciones.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco los colaboradores si conocen las funciones que deben realizar al momento de realizar el servicio o dar un producto al cliente, mientras que un porcentaje menor se considera que el colaborador no los conoce debido a falta de capacitación o desconocimiento del sistema y sus políticas.

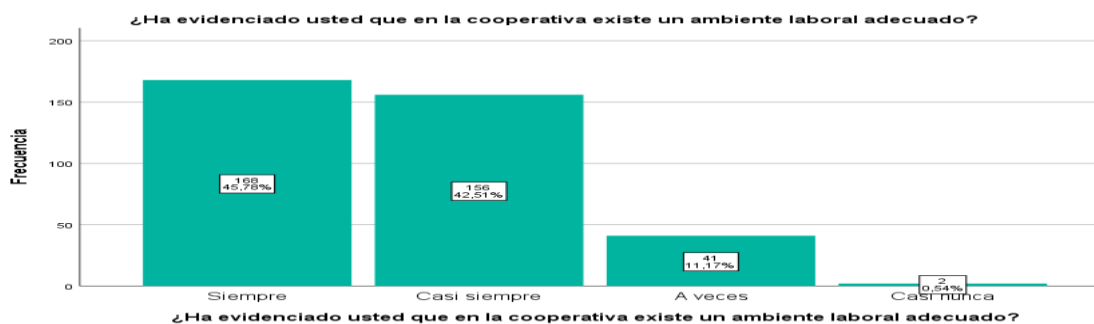
Tabla 75 Pregunta 13

¿Ha evidenciado usted que en la cooperativa existe un ambiente laboral adecuado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	168	45,8	45,8	45,8
	Casi siempre	156	42,5	42,5	88,3
	A veces	41	11,2	11,2	99,5
	Casi nunca	2	,5	,5	100,0
	Total	367	100,0	100,0	

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 70

Pregunta 13



Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

De acuerdo con las respuestas de los Socios de la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco en cuanto a si existe un ambiente laboral adecuado, se han obtenido los siguientes resultados en el cual se deduce que el 45,78% en que siempre hay un buen

ambiente laboral, el 42,51% casi siempre, el 11,17% a veces y el 0,54% casi nunca hay un ambiente laboral adecuado.

Interpretación

Se considera que en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco existe un buen clima laboral con un 88% que lo corrobora mientras que el faltante considera que no hay un buen clima laboral ya que han evidenciado conflictos entre los colaboradores.

Tabla 76 Pregunta 14

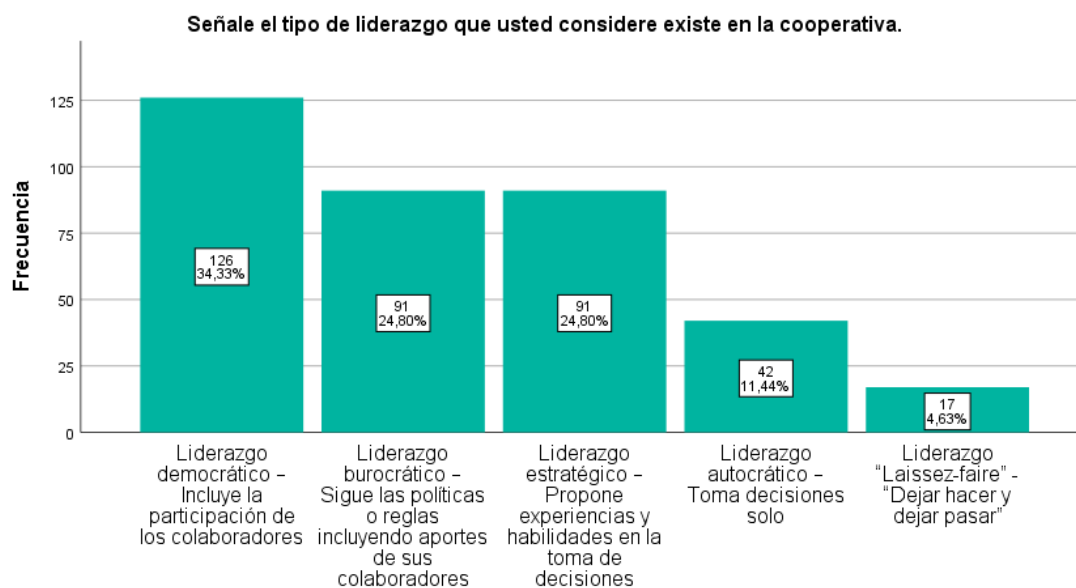
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Liderazgo democrático – Incluye la participación de los colaboradores	126	34,3	34,3	34,3
Liderazgo burocrático – Sigue las políticas o reglas incluyendo aportes de sus colaboradores	91	24,8	24,8	59,1
Liderazgo estratégico – Propone experiencias y habilidades en la toma de decisiones	91	24,8	24,8	83,9
Liderazgo autocrático – Toma decisiones solo	42	11,4	11,4	95,4
Liderazgo “Laissez-faire” - “Dejar hacer y dejar pasar”	17	4,6	4,6	100,0
Total	367	100,0	100,0	

Liderazgo burocrático – Sigue las políticas o reglas incluyendo aportes de sus colaboradores	91	24,8	24,8	59,1
Liderazgo estratégico – Propone experiencias y habilidades en la toma de decisiones	91	24,8	24,8	83,9

Nota: Elaborado por grupo investigador

Figura 71

Pregunta 14



Señale el tipo de liderazgo que usted considere existe en la cooperativa.

Nota: Elaborado por grupo investigador

Interpretación

Los socios de la cooperativa de ahorro y crédito San Francisco consideran con un 32,51% existe un liderazgo democrático en la que se consideran a los colaboradores para la toma de decisiones, seguido de un liderazgo burocrático y un liderazgo estratégico.

3.2 Verificación de hipótesis

Hipótesis son premisas o a su vez supuestos que el investigador plantea como pregunta a razón de un fenómeno de una o algunas relaciones existentes entre variables que intervienen para que un suceso ocurra, tomando en cuenta que encontramos tanto afirmaciones o negaciones (Campos & Bermúdez, 2006).

Las hipótesis son planteadas por el investigador con la finalidad de analizar las posibles relaciones existentes entre variables objeto de estudio, y por medio de herramientas y cálculos exponer la aceptación o no de dichas hipótesis.

Spearman

El coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman (Rho de Spearman) se la conoce como una medida de asociación lineal que utiliza rangos, números de orden, permite conocer el grado de asociación entre dos variables definiendo la dependencia o no dependencia de variables aleatorias. Los rangos oscilan desde -1 hasta +1 indicando que mientras más cercano a +1 esté existe una fuerte asociación, mientras que más cercano a -1 esté la correlación es más negativa (Mondragón, 2014).

3.2.1. Correlación Directivos

Tabla 77

Correlación Directivos

Correlaciones				
		¿Se trabaja en equipo dentro de la cooperativa?		¿Se brindan diferentes alternativas de solución a los socios en las solicitudes que no han sido aceptadas?
Rho de ρ	¿Se trabaja en equipo dentro de la cooperativa?	Coeficiente de correlación	1,000	,669**
		Sig. (bilateral)	.	,000

		N	94	94
¿Se brindan diferentes alternativas de solución a los socios en las solicitudes que no han sido aceptadas?	Coefficiente de correlación		,669**	1,000
	Sig. (bilateral)		,000	.
	N		94	94
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

Al tener una correlación de 0.7, esto nos determina que, si existe relación entre las variables de carácter aceptable, tomando en cuenta que se acepta la hipótesis alternativa misma que menciona que las habilidades gerenciales inciden en la calidad de los servicios en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

Interpretación

Una vez aplicadas las encuestas y generado la correlación por medio de Spearman en SPSS referente a los directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la correlación reflejada es de 0.669 que aproximado es 0.7 entre las variables más representativas de habilidades gerenciales y calidad en el servicio, con una correlación bilateral de 0.01.

3.2.1. Correlación Socios

Tabla 78

Correlación Socios

Correlaciones		
	¿Considera usted que el colaborador conoce las funciones que debe desempeñar en su cargo dentro	¿Considera usted que el colaborador quién le ayudó domina el servicio para la atención al cliente?

		de la cooperativa?		
Rho de Spearman	¿Considera usted que el colaborador conoce las funciones que debe desempeñar en su cargo dentro de la cooperativa?	Coeficiente de correlación	1,000	,590**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	730	730
	¿Considera usted que el colaborador quién le ayudó domina el servicio para la atención al cliente?	Coeficiente de correlación	,590**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	730	730
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Nota: Elaborado por grupo investigador

Análisis

Una vez aplicadas las encuestas y generado la correlación por medio de Spearman en SPSS referente a los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, La correlación reflejada es de 0.59 que aproximado es 0.6 entre las variables más representativas de habilidades gerenciales y calidad en el servicio, con una correlación bilateral de 0.01

Interpretación

Al tener una correlación de 0.6, esto nos determina que, si existe relación entre las variables de carácter debatible, tomando en cuenta que se acepta la hipótesis alternativa misma que menciona que las habilidades gerenciales inciden en la calidad de los servicios en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento uno.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En conclusión, se fundamentó teóricamente que las habilidades gerenciales son parte fundamental para la mejora en la calidad en el servicio tanto para los directivos quienes lo aplican como para los socios quienes reciben el servicio.

En resumen, se diagnosticó las habilidades gerenciales y la calidad en el servicio mediante la utilización de un cuestionario como instrumento en la que identificaron las habilidades que presentan los directivos en las cooperativas de investigación, por ende, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ambato y San Francisco se identificó habilidades como, la comunicación, el trabajo en equipo, tomade decisiones, buen clima laboral y en ambas cooperativas se maneja un liderazgo estratégico seguido del democrático.

En cuanto a la relación de la variable independiente habilidades gerenciales se determina que efectivamente incide sobre variable dependiente calidad en el servicio en la que se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, si las habilidades gerenciales aumentan también aumenta la calidad en el servicio y viceversa.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda realizar más socializaciones al clientes internos y externos respecto a la misión, visión, valores y razón de ser de la Cooperativa por medio de aplicativos o ejercicios prácticos, buscando refrescar las actividades esenciales que cada colaborador debe cumplir en el cargo por el cual haya sido contratado, siendo así que, la cooperativa esté encaminada en un solo sentido.

Las reuniones fuera del lugar de trabajo como integración del equipo de trabajo ayudarán a que el equipo se consolide mejor y se fomente un clima laboral adecuado, esto por medio de días de integración, ejercicios o pausas activas en horarios determinados por dirigentes con el seguimiento adecuado para que con ello se consolide la participación y unión de los miembros del equipo.

Implementar un test a cada colaborador al momento de tomar una decisión encunto a una contratación o a su vez, aplicarlo de forma periódica, este test conocido como Kudert proporciona información como habilidades y capacidades que tiene un colaborador entorno a su trabajo para el cual fue contratado, se podrá detallar con elloun mejor panorama para los directivos.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

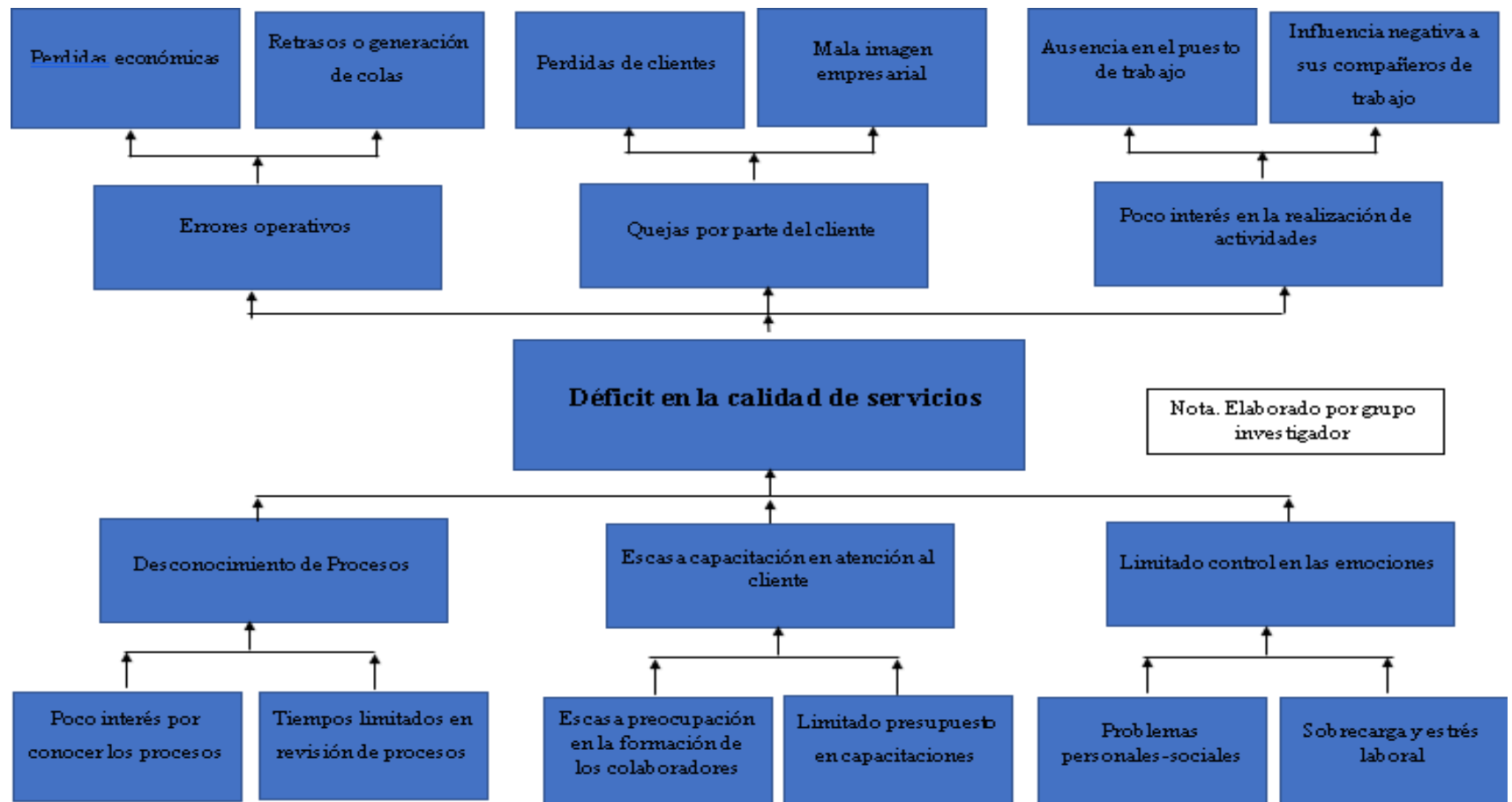
- Arias, J., Villacis, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Aroca, M. (2014). Las habilidades directivas y su incidencia en le desarrollo empresarial de la empresa de calzado Gamos. Universidad Técnica de Ambato .
doi:<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8056>
- Benzaquen, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Revista Universidad & Empresa*, 281-312. doi:
<http://dx.doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.6056>
- Campos, G., & Bermúdez, R. (2006). Hipótesis. Formulación y comprobación. Coyoacán: Plaza y Valdés, S.S. de C.V. Obtenido de
<https://elibro.net/es/ereader/uta/75808?page=6>
- Cevallos, R., Carreño, D., Pinargote Karen, & Peña, I. (2018). Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio*, 48-59. Obtenido de
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709/5-RODRIGO>
- Chango, M. (2013). La calidad del servicio y su impacto en el incremento de captación de clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coopindigena Ltda." . Uninversidad Técnica de Ambato.
doi:<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/4758>
- Fernández, J., & Venancio, C. (2018). Habilidades gerenciales y gestion de calidad de la MunicipalidadDistrital de Amarilis, 2018. Universidad Cesar Vallejo.
doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26448/venancio_rc.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Grasso, L. (2006). Encuestas Elementos para su diseño y análisis. Córdoba: Encuentro grupo editor. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uta/77141?page=14>.
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Catro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *ReciMundo*, 163-173. doi: 10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Hernández, C., Prieto, A., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Impacto Científico*, 127-141. Obtenido de <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Mondragón, A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en Fisioterapia. *Movimiento científico*, 98-104. Obtenido de <https://revmovimientocientifico.iberu.edu.co/article/view/mct.08111/645>
- Morejón, M., Ramírez, J., Vargas, E., & Henriquez, P. (2021). Contribución de los indicadores de gestión en la eficiencia organizacional y la administración hospitalaria en instituciones de salud. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 109-122. Obtenido de <https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/580/367>
- Navarro, F. (2016). ISO 9001. Principios Básico del Sistema de Gestión de la Calidad. *Revista Digital INESEM*. Obtenido de <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/iso-9001-gestion-calidad/>
- Olivares, S., & Cruz, C. (2014). Metodología de la investigación. México D.F.: Grupo editorial patria. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/39410?prev=as>
- Rodríguez, G., Escamilla, M., & Centeno, M. (2017). Habilidades gerenciales en sistemas de gestión de calidad en empresas turísticas. *NovaRua*, 8(14). doi:<https://doi.org/10.20983/Novarua.2017.14.4>

- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacios, 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rojas, S. (2021). Habilidad gerenciales y calidad de servicio del personal asistencial con labores administrativas en la red de salud Rioja, 2021. Univesidad César Vallejo. doi:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84264/Rojas_VS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y diseños. Revista Digital de investigación en Docencia Universitaria, 102- 122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

ANEXOS

A. Árbol de problemas



B. Correlaciones

Correlaciones Directivos

0	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3
1	1,00									
2	0,27	1,00								
3	0,37	0,22	1,00							
4	0,56	0,16	0,63	1,00						
5	0,35	0,30	0,40	0,46	1,00					
6	0,62	0,27	0,25	0,48	0,26	1,00				
7	0,33	0,27	0,39	0,53	0,56	0,42	1,00			
1	0,10	0,24	0,25	0,13	0,31	0,21	0,32	1,00		
2	0,09	0,40	0,03	0,02	0,13	0,01	0,29	0,23	1,00	
3	0,24	0,68	0,23	0,23	0,27	0,16	0,31	0,14	0,18	1,00

Correlaciones Socios

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3
1	1,00											
2	0,57	1,00										
3	0,30	0,27	1,00									
4	0,47	0,51	0,30	1,00								
5	0,48	0,57	0,29	0,47	1,00							

6	0,23	0,34	0,28	0,39	0,32	1,00						
7	0,43	0,50	0,25	0,56	0,52	0,34	1,00					

8	0,47	0,51	0,27	0,45	0,50	0,29	0,50	1,00				
9	0,27	0,41	0,20	0,54	0,45	0,27	0,54	0,48	1,00			
1	0,30	0,37	0,01	0,32	0,37	0,24	0,36	0,41	0,38	1,00		
2	0,35	0,44	0,22	0,45	0,54	0,35	0,54	0,44	0,58	0,40	1,00	
3	0,36	0,37	0,21	0,50	0,37	0,39	0,48	0,46	0,47	0,27	0,45	1,00

C. CUESTIONARIO DIRIGIDO A DIRECTIVOS



Universidad Técnica de Ambato
Facultad Ciencias Administrativas
Administración de empresas



El presente cuestionario se utilizó en el trabajo de investigación de la Universidad Técnica de Ambato, con el objetivo de determinar las habilidades gerenciales en la relación a la calidad en el servicio, la información que proporcione se la manejará de manera confidencial y se utilizará para fines académicos.

Dirigido a: Directivos, líneas de supervisión y asistentes.

Instrucciones: A continuación, encontrara una serie de enunciados los cuales debe leer y posterior marcar con una “X” en la casilla que mejor represente su respuesta.

1. Información general:

1.1 Género:

Masculino

Femenino

1.2 Tiempo que labora en la cooperativa:

1-5 años

5.1-10 años

10.1-15 años

15.1-en adelante

1.3 Grado académico:

Primaria

Secundaria

Educación Superior

Posgrado

1.4 Cargo:

.....

HABILIDADES GERENCIALES

2. Información específica:

2.1.- ¿Le han dado a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

2.2.- ¿Se trabaja en equipo dentro de la cooperativa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

2.3.- ¿Investiga a fondo un problema en la cooperativa antes de tomar una decisión?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

2.4.- ¿Propone más de una alternativa para solucionar un problema en la cooperativa?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

2.4.1 Señale las alternativas de solución a problemas que aplica.

Realiza una lluvia de ideas

Pide asesoría a líneas de supervisión

Decide en base a su experiencia.

Analiza la causa del problema

Pasa por alto responsabilidades, para que otros lo solucionen.

2.5.- ¿Demuestra interés en la opinión de los colaboradores, aun cuando no está de acuerdo con ellos?

Siempre

Casi siempre

A veces

Casi nunca

Nunca

2.6.- ¿Conoce las funciones que usted debe desempeñar en la cooperativa?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2.7.- ¿Incentiva a los colaboradores a tener un ambiente de armonía?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2.8.- Señale las motivaciones que se realizan en la cooperativa para el cumplimiento de metas.

- Bonos económicos al cumplir metas
- Flexibilidad en horarios
- Formación continua
- Seguro médico privado
- Buen clima laboral

2.9.- Señale que acciones se realizan en la institución para optimizar el talento y capacidades de los demás.

- Bonos económicos al cumplir metas
- Flexibilidad en horarios
- Formación continua
-

Seguro médico privado

Teletrabajo

2.10.- Señale las acciones que se realizan para construir una buena relación entre los miembros del equipo.

Se Promueve los valores institucionales entre los colaboradores

Reuniones entre los colaboradores.

Sentido de pertenencia

Reconocen y celebran los méritos de los demás.

Construir un grupo heterogéneo

2.11.- Señale el tipo de liderazgo que usted considere existe en la cooperativa.

Liderazgo autocrático

Liderazgo democrático

Liderazgo estratégico

Liderazgo burocrático

Liderazgo “Laissez-faire” - “Dejar hacer y dejar pasar”

CALIDAD EN EL SERVICIO

2.12.- ¿Cómo evaluaría el tiempo de servicio otorgado por los colaboradores de la cooperativa?

Muy bueno

Bueno

Neutral

Malo

Muy malo

2.13.- ¿Ha evidenciado conflictos dentro de la cooperativa entre los colaboradores?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2.14.- Señale los aspectos que considere usted, brindan mayor seguridad a los socios en la cooperativa.

- Liquidez de la Cooperativa.
- Conflictos resueltos.
- Marca de la institución.
- Los productos y servicios que ofrece.
- Espacios físicos adecuados.

2.15.- ¿Se brindan diferentes alternativas de solución a los socios en las solicitudes que no han sido aceptadas?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

¡Gracias por su colaboración!

D. CUESTIONARIO DIRIGIDO A SOCIOS



Universidad Técnica de Ambato
Facultad Ciencias Administrativas
Administración de empresas



El presente cuestionario se utilizó en el trabajo de investigación de la Universidad Técnica de Ambato, con el objetivo de determinar las habilidades gerenciales en la relación a la calidad en el servicio, la información que proporcione se la manejará de manera confidencial y se utilizará para fines académicos.

Dirigido a: Socios de la institución.

Instrucciones: A continuación, encontrara una serie de enunciados los cuales debe leer y posterior marcar con una “X” en la casilla que mejor represente su respuesta.

1. Información general:

1.1 Género:

Masculino

Femenino

1.2 Edad:

18 a 23 años

23.1 a 29 años

29.1 a 35 años

35.1 a 41 años

41.1 años en adelante

1.3 Tiempo de ser socio de la cooperativa

1 a 3 años

4 a 6 años

7 a 9 años

10 a 12 años

13 años en adelante

CALIDAD EN EL SERVICIO

2. Información específica:

2.1.- ¿Qué tan satisfactorio fue el servicio que usted ha recibido?

Totalmente satisfactorio

Muy satisfactorio

Neutral

Poco satisfactorio

Nada satisfactorio

2.2.- ¿Cómo evaluaría el tiempo de servicio otorgado por los colaboradores de la cooperativa?

Muy bueno

Bueno

Neutral

Malo

Muy malo

2.3.- ¿Ha evidenciado conflictos dentro de la cooperativa entre empleados al momento de su visita?

Siempre

Casi siempre

- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2.4.- ¿Evidencia que la cooperativa se preocupa por brindarle el mejor servicio?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2.5.- ¿Cómo calificaría al colaborador que atendió su solicitud?

- Muy bueno
- Bueno
- Neutral
- Malo
- Muy malo

2.6.- Señale los aspectos que le brinden mayor seguridad en la cooperativa.

- Liquidez de la Cooperativa.
- Conflictos resueltos.
- Marca de la institución.
- Los productos y servicios que ofrece.
- Espacios físicos adecuados.

2.7.- ¿Ha evidenciado falta de comunicación al momento de adquirir el servicio?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2.8.- ¿Considera usted que el colaborador quién le ayudó domina el servicio para la atención al cliente?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2.9.- ¿Cuán complicado fue para usted adquirir un producto o servicio en la cooperativa?

- Muy fácil
- Fácil
- Regular
- Difícil
- Muy difícil

2.10.- ¿Le brindan diferentes alternativas de solución a las solicitudes que no han sido aceptadas?

- Siempre
- Casi siempre

- A veces
- Casi nunca
- Nunca

HABILIDADES GERENCIALES

2.11.- ¿Le han dado a conocer la misión, visión y valores de la cooperativa?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2.12.- ¿Considera usted que el colaborador conoce las funciones que debe desempeñar en su cargo dentro de la cooperativa?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

2.13.- ¿Ha evidenciado usted que en la cooperativa existe un ambiente laboral adecuado?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
-

Nunca

2.14.- Señale el tipo de liderazgo que usted considere existe en la cooperativa.

- Liderazgo autocrático – Toma decisiones solo.
- Liderazgo democrático – Incluye la participación de los colaboradores.
- Liderazgo estratégico – Propone experiencias y habilidades en la toma de decisiones.
- Liderazgo burocrático – Sigue las políticas o reglas incluyendo aportes de sus colaboradores.
- Liderazgo “Laissez-faire” - “Dejar hacer y dejar pasar”

¡Gracias por su colaboración!