



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA SECRETARIADO EJECUTIVO GERENCIAL**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EN LAS COOPERATIVAS  
DE AHORRO Y CRÉDITO, DEL SEGMENTO 4, DE LA CIUDAD DE  
AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del Título de  
Licenciatura en Secretariado Ejecutivo Gerencial.

Autoras:

Suasnavas Condor Dayanna Maricela

Toapanta Calapiña Mayra Gabriela

Tutora:

Ing. Eliana Nathalie Palma Corrales

Latacunga - Ecuador

Agosto- 2019

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Nosotras, Suasnavas Condor Dayanna Maricela y Toapanta Calapiña Mayra Gabriela declaramos ser autor (a)s del presente proyecto de investigación: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DEL SEGMENTO 4, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, siendo la Ing. Palma Corrales Eliana tutor (a) del presente trabajo; y eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.



---

Suasnavas Condor, Dayanna Maricela

Número de C.I: 172311363-3



---

Toapanta Calapiña Mayra Gabriela

Número de C.I: 180392006-3

## AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En calidad de Tutor/a del Trabajo de Investigación sobre el título:

“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DEL SEGMENTO 4, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA ”, de Suasnavas Condor Dayanna Maricela y Toapanta Calapiña Mayra Gabriela, de la carrera de Lic. Secretariado Ejecutivo Gerencial, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Proyecto que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, agosto, 2019

El Tutor

Firma



Mgs. Palma Corrales Eliana Nathalie

C.I: 050303235-1

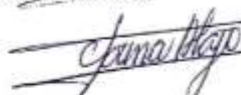
## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Facultad de Ciencias Administrativas; por cuanto, la o las postulantes: Suasnavas Condor Dayanna Maricela y Toapanta Calapiña Mayra Gabriela, con el título de Proyecto de Investigación: EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DEL SEGMENTO 4, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA, han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Sustentación Final del Proyecto.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, agosto, 2019

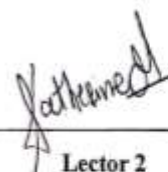
Para constancia firman:



**Lector 1 (Presidente)**

**Nombre:** Mgs. Alexandra Alajo


**CC:** 050221064-4



**Lector 2**

**Nombre:** Mgs. Katherine Carrera

**CC:** 050349311-6



**Lector 3**

**Nombre:** Mgs. Nelly Salguero

**CC:** 050146110-7

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecimientos infinitos a Dios, quien guó mi camino para cumplir una de las metas propuestas, compañero de vida, a mi padre, Giovany, quien es un ejemplo de lucha y esfuerzo constante, a mi madre Lupe, por conceder el valor de seguir adelante, a mi hermano Joel, el motor que impulsa a continuar alcanzando sueños y convertirme en una persona ejemplar.

"Gracias a ellos soy quien soy".

Gabriela Toapanta

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por ser mi guía en los momentos difíciles. A mi madre Mariana, gracias por tu cariño, amor y comprensión, por enseñarme a luchar por mis sueños, salir adelante a pesar de las circunstancias. a mi querida abuela Antoñia porque siempre has estado en los momentos más felices de mi vida. A mis hermanos  
A mis mejores amigas Diana P. a pesar de las distancias siempre me brindas tu apoyo y cariño, no tengo palabras para agradecer por cada momento juntas. Belén E. por todas las aventuras que hemos vivido juntas. a mis queridas amigas y compañeras gracias por estos últimos años juntas.

Dayanna Suasnavas

## **DEDICATORIA**

Dedico a mi familia, y a todas las personas que contribuyeron a mi superación personal, una vez más puedo demostrar que todo lo que me propongo lo consigo.

Gabriela Toapanta

## **DEDICATORIA**

Para:

La persona más importante de mi vida, gracias madre por ser la principal promotora de mis sueños, por confiar y creer en mí, por brindarme las fuerzas necesarias por ser mi modelo a seguir, y por tu amor infinito. Te dedico con todo mi amor y cariño.

Dayanna Suasnavas



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**TITULO:** “Evaluación de la calidad de servicio, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”

**Autor/es:**

Suasnavas Condor Dayanna Maricela.

Toapanta Calapiña Mayra Gabriela.

### RESUMEN

En la actualidad debido al incremento de la competitividad de las instituciones financieras es relevante conocer cuáles son los factores que contribuyen a la calidad de servicio que prestan cada una de las organizaciones, implementando diferentes estrategias. Es importante investigar las diferencias entre las instituciones y establecer técnicas adecuadas en el proceso de calidad, con la finalidad de asegurar su permanencia. El objetivo de la investigación es evaluar la calidad de servicio percibido por los socios, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, del segmento 4 de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. La metodología empleada en la investigación es cuantitativa destinada a recolectar datos e interpretarlos mediante el análisis dentro del contexto en el que se desarrolla, aplicando un diseño no experimental, se tomó una muestra intencional de 244 socios, los cuales fueron tomados en su entorno natural, como técnica de recolección de datos, se aplicó la encuesta del Modelo Servqual. Esta herramienta es utilizada para evaluar exclusivamente la calidad de servicio. También está constituida por 20 preguntas que contienen cinco dimensiones, tomando en cuenta los siguientes factores, tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía, los cuales están integrados a la herramienta aplicada. Los resultados obtenidos muestran una insatisfacción con respecto a la dimensión de seguridad, se evidenció que existe una comparación positiva entre la calidad de servicio y satisfacción al cliente, de esta forma se evidenció la falta de dominio, conocimientos y habilidades por parte de los empleados de las cooperativas de ahorro y crédito. Una vez conocidos los hallazgos principales, se propone programas de capacitación sobre la calidad de servicio, dirigidas al personal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, con la finalidad de crear ventajas competitivas para las instituciones financieras.

**Palabras clave:** calidad, servicio, cliente, instituciones financieras, modelo servqual.



# TECHNICAL UNIVERSITY OF COTOPAXI

## ADMISTRATIVE SCIENCES FACULTY

**TITLE:** “Service Quality Evaluation which is perceived by the members into Savings and Credit Cooperatives, four segment in Ambato City, Tungurahua Province ”

Author/s:

Suasnavas Condor Dayanna Maricela  
Toapanta Calapiña Mayra Gabriela

### ABSTRACT

Currently due to the increased competitiveness of financial institutions is relevant to know what are the factors that contribute to the service quality that is provided by each of the organizations, implementing different strategies. Besides, it is important to investigate the differences between the institutions and establish appropriate techniques in the quality process in order to ensure their solidity. The goal research is to evaluate the service quality which is perceived by the members, into Savings and Credit Cooperatives, four segment in Ambato City, Tungurahua Province. The methodology applied is quantitative to collect data and interpret it through analysis within the context in which it is developed. An intentional sample of 244 partners was taken applying a non-experimental design into natural environment. Servqual Model survey was applied as a data collection technique. This tool is used to exclusively evaluate the service quality. Also, it consists of 20 questions that contain five dimensions, taking into account the following factors: tangibility, reliability, sensitivity, security and empathy, which are integrated into the applied tool. The results showed dissatisfaction with respect to the security dimension, it was evidenced that there is a positive comparison between the service quality and customer satisfaction. In this way, the lack of mastery, knowledge and skills by employees of Credit unions. Once the main findings are known, training programs on the service quality are proposed. It is led to Savings and Credit Cooperatives’ staff, in order to create competitive advantages for financial institutions.

Keywords: quality, service, client, financial institutions, Servqual Model



Universidad  
Técnica de  
Cotopaxi

CENTRO DE IDIOMAS

*AVAL DE TRADUCCIÓN*

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal CERTIFICO que: La traducción del resumen del Proyecto de Investigación al Idioma Inglés presentado por las señoritas egresadas de la Carrera de Secretariado Ejecutivo Gerencial de la Facultad de Ciencias Administrativas: **SUASNAVAS CONDOR DAYANNA MARICELA Y TOAPANTA CALAPIÑA MAYRA GABRIELA**, cuyo título versará **“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO, DEL SEGMENTO 4, DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA”**, lo realizaron bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del Idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a las peticionarias hacer uso del presente certificado de la manera ética que estimaren conveniente.

Latacunga, julio, 2019

Atentamente,

Msc. Romero Palacios Amparo de Jesús  
**DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS**  
C.C. 0501369185



## Índice de Contenido

PORTADA.....	I
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	II
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN.....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
DEDICATORIA.....	VII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT .....	X
1 INFORMACIÓN GENERAL .....	1
2 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
2.1 JUSTIFICACIÓN.....	2
2.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	2
2.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA O PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	3
2.4 OBJETIVOS.....	3
2.4.1 Objetivo general .....	3
2.4.2 Objetivos específicos .....	4
3 BENEFICIARIOS .....	4
4 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO.....	5
4.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
4.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS .....	7
4.2.1 Sistema financiero .....	7
4.2.1.1 Instituciones reguladoras del sistema financiero. ....	7
4.2.1.1.1 Banco Central del Ecuador.....	7
4.2.1.1.2 Superintendencia de Bancos.....	7
4.2.1.1.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.....	7
4.2.2 Clasificación de instituciones financieras.....	8
4.2.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs). ....	9
4.2.4. Valores y principios cooperativos. ....	9
4.2.5. Servicios y Productos. ....	9
4.2.6. Segmentación.....	10
4.3 SERVICIO .....	11
4.3.1 Características de los servicios .....	12
4.3.2 Clasificación de los servicios .....	13
4.3.3 Elementos del servicio.....	13
4.4 CLIENTE.....	15
4.4.1 Tipos de cliente.....	15

4.4.2 Clasificación de los clientes. ....	16
4.4.3 Percepción del cliente. ....	16
4.4.4 Satisfacción del cliente. ....	17
4.5 ATENCIÓN AL CLIENTE .....	17
4.5.1 Objetivo de la atención al cliente .....	18
4.5.2 Principios de la Atención al Cliente .....	19
4.5.3 Triángulo de la atención al cliente.....	20
4.5.4 Elementos de la atención al cliente.....	21
4.5.5 Componentes básicos para brindar una buena atención al cliente.....	21
4.6 CALIDAD DE SERVICIO .....	22
4.6.1 Principios de la calidad de servicio. ....	22
4.6.2 Factores determinantes en la calidad de servicio.....	23
4.6.3 Expectativas del cliente. ....	23
4.6.4 Modelos de evaluación de la calidad de servicio. ....	24
4.7 ADAPTACIÓN DEL MODELO SERVQUAL. ....	26
4.8 VALIDEZ DE LA HERRAMIENTA.....	28
<b>5 METODOLOGÍA EMPLEADA .....</b>	<b>29</b>
5.1 NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	29
5.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
5.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	29
5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	30
5.4.1 Población .....	30
5.4.2 Muestra .....	31
5.5 HIPÓTESIS.....	32
<b>6 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
6.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	75
6.1.1 Dimensión: Elementos Tangibles .....	76
6.1.2 Dimensión: Fiabilidad .....	76
6.1.3 Dimensión: Sensibilidad.....	77
6.1.4 Dimensión: Seguridad .....	77
6.1.5 Dimensión: Empatía .....	78
6.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS .....	78
<b>7 IMPACTOS (TÉCNICOS, SOCIALES, AMBIENTALES O ECONÓMICOS) .....</b>	<b>79</b>
7.1. IMPACTO SOCIAL .....	79
<b>8 CONCLUSIONES .....</b>	<b>80</b>
<b>9 RECOMENDACIONES .....</b>	<b>81</b>
<b>10 BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>82</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>85</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1:</b> Operalización de los Objetivos Específicos.....	4
<b>Tabla 2:</b> Segmentación de acuerdo con los activos .....	11
<b>Tabla 3:</b> Clasificación de los servicios .....	13
<b>Tabla 4:</b> Escala de Likert.....	26
<b>Tabla 5:</b> Puntuación Servqual .....	27
<b>Tabla 6:</b> Listado de socios de las cooperativas .....	30
<b>Tabla 7:</b> Número de socios a encuestar en las COACs.....	32
<b>Tabla 8:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener equipos modernos? .....	34
<b>Tabla 9:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con instalaciones físicas, adecuadas para las personas con capacidades especiales y limitaciones.? .....	35
<b>Tabla 10:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, deben tener una buena imagen personal.? .....	36
<b>Tabla 11:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con la información que contiene los materiales publicitarios.? ...	37
<b>Tabla 12:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben cumplir con las propuestas establecidas, en el tiempo determinado.? .....	38
<b>Tabla 13:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben mostrar interés por solucionar problemas que aquejan a los socios.? .....	39
<b>Tabla 14:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, brinde un excelente servicio, en el primer contacto directo entre el socio y la institución.? .....	40
<b>Tabla 15:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, deben poseer un adecuado empleo en técnicas de redacción.?.....	41
<b>Tabla 16:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, establezcan un vínculo afectuoso con los socios??.....	42
<b>Tabla 17:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, deben proporcionar un servicio ágil, en la atención.? .....	43
<b>Tabla 18:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, deben tener predisposición para las personas que son quichua hablantes, poseen capacidades especiales e incapacidad.? .....	44
<b>Tabla 19:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, brinden prioridad a sus usuarios. (adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, diferente instrucción).? .....	45
<b>Tabla 20:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, cuente con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo emergencias.? .....	46
<b>Tabla 21:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con las COACs, cuente con un personal experto en seguridad y riesgo laboral.? .....	47
<b>Tabla 22:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con las COACs, tengan debidamente identificadas todas las señaléticas. (advertencia, privación, obligación, evacuación).? .....	48

<b>Tabla 23:</b> ¿ Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener un personal de seguridad en las instalaciones.? .....	49
<b>Tabla 24:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que los usuarios reciban una atención personalizada.? .....	50
<b>Tabla 25:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener un personal capacitado para atender a personas con distintas capacidades, es decir caja preferencial.? .....	51
<b>Tabla 26:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con soluciones ante las limitaciones de los socios.? .....	52
<b>Tabla 27:</b> ¿Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, sean accesibles ante los requerimientos y exigencia de los socios?? .....	53
<b>Tabla 28:</b> La COAC, posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadores, impresoras, teléfonos, televisores, etc. ....	55
<b>Tabla 29:</b> Las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además son visualmente atractiva.....	56
<b>Tabla 30:</b> Los empleados de la COAC, portan uniformes y mantiene una buena imagen personal .....	57
<b>Tabla 31:</b> La publicidad de prensa, radio y televisión, brindada por la COAC son de fácil comprensión. ....	58
<b>Tabla 32:</b> La COAC cumple con lo que promete en el tiempo establecido. ....	59
<b>Tabla 33:</b> La COAC presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlo. ....	60
<b>Tabla 34:</b> La COAC brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso. ....	61
<b>Tabla 35:</b> La COAC revisa la documentación, formatos, solicitud, papeletas, que estén correctamente redactada. ....	62
<b>Tabla 36:</b> Los empleados de la COAC, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados. ....	63
<b>Tabla 37:</b> Los empleados de la COAC, brindan un servicio de manera oportuna.....	64
<b>Tabla 38:</b> El personal de la COAC, están dispuestos a atender a las necesidades de los diferentes usuarios. ....	65
<b>Tabla 39:</b> Considera que los empleados de la COAC, brindan un trato igualitario a los usuarios (adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, diferente instrucción). ....	66
<b>Tabla 40:</b> Los empleados de la COAC, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo emergencias. ....	67
<b>Tabla 41:</b> Se siente resguardado con los tramites que realiza en la COAC, al momento de requerir sus servicios. ....	68
<b>Tabla 42:</b> La COAC tiene identificada correctamente las señaléticas dentro de las instalaciones de la institución.....	69
<b>Tabla 43:</b> La COAC cuenta con personal de seguridad en las instalaciones.....	70
<b>Tabla 44:</b> La atención recibida en la COAC, es de forma personalizada.....	71

<b>Tabla 45:</b> La COAC, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades. ....	72
<b>Tabla 46:</b> La COAC cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales, diferente idioma e incapacidad, es decir caja preferencial. ....	73
<b>Tabla 47:</b> El personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones. ....	74
<b>Tabla 48:</b> Fórmula de cálculo SPS .....	75

## Índice de Gráficos

<b>Figura 1:</b> Clasificación del Sistema Financiero.....	8
<b>Figura 2:</b> Elementos del servicio .....	14
<b>Figura 3:</b> Clasificación de los clientes.....	16
<b>Figura 4:</b> Triangulo del cliente.....	20
<b>Figura 5:</b> Expectativas del cliente.....	24
<b>Figura 6:</b> Porcentajes de la pregunta 1, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener equipos modernos.....	34
<b>Figura 7:</b> Datos de la pregunta 2, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con instalaciones físicas adecuadas para las personas con capacidades especiales. ....	35
<b>Figura 8:</b> Porcentajes obtenidos de la pregunta 3, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, deben tener una buena imagen personal.....	36
<b>Figura 9:</b> Datos sobre la pregunta 4, correspondiente a que tan de acuerdo esta con la información que contiene los materiales publicitarios. ....	37
<b>Figura 10:</b> Porcentajes correspondiente a la pregunta 5, en que tan de acuerdo esta con las COACs, deben cumplir con las propuestas establecidas, en el tiempo determinado. ....	38
<b>Figura 11:</b> Porcentajes de la pregunta 6, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs deben mostrar interés por solucionar problemas que aquejan a los socios.....	39
<b>Figura 12:</b> Datos relacionados con la pregunta 7, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, brinden un excelente servicio, en el primer contacto directo entre el socio y la institución. ....	40
<b>Figura 13:</b> Datos de la pregunta 8, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, deben poseer un adecuado empleo en técnicas de redacción. ....	41
<b>Figura 14:</b> Porcentajes de la pregunta 9, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, establezcan un vínculo afectuoso con los socios. ....	42
<b>Figura 15:</b> Datos de la pregunta 10, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, deben proporcionar un servicio ágil, en la atención al cliente.....	43
<b>Figura 16:</b> Datos correspondientes a la pregunta 11, en que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, deben tener predisposición para las personas que son quichua hablantes. ....	44
<b>Figura 17:</b> Porcentajes de la pregunta 12, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, brinden prioridad a sus usuarios. ....	45
<b>Figura 18:</b> Porcentajes de la pregunta 13 correspondiente a la sección expectativas, en que tan	

de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, cuenten con planes, procedimientos y entrenamiento de manejos de emergencias. ....	46
<b>Figura 19:</b> Porcentajes de la pregunta 14, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con un personal experto en seguridad y riesgo laboral. ....	47
<b>Figura 20:</b> Datos correspondientes a la pregunta 15, en que tan de acuerdo esta con que las COACs, tengan debidamente identificadas todas las señaléticas.....	48
<b>Figura 21:</b> Datos de la pregunta 16, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener un personal de seguridad en las instalaciones. ....	49
<b>Figura 22:</b> Porcentajes obtenidos de la pregunta 17, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que los usuarios reciban una atención personalizada.....	50
<b>Figura 23:</b> Porcentaje de la pregunta 18, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener un personal capacitado para atender a personas con distintas capacidades, es decir caja preferencial. ....	51
<b>Figura 24:</b> Datos de la pregunta 19, sobre qué tal de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con soluciones ante las limitaciones de los socios. ....	52
<b>Figura 25:</b> Porcentajes de la pregunta 20, sobre qué tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, sean accesibles ante los requerimientos y exigencias de los socios. ....	53
<b>Figura 26:</b> Porcentajes de la pregunta 1, en la Dimensión de Elementos Tangibles, sobre sí la COAC, posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadores, impresoras, teléfonos, televisores. ....	55
<b>Figura 27:</b> Porcentajes de la pregunta 2, correspondiente a la dimensión de elementos tangibles sobre sí las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además son visualmente atractiva.....	56
<b>Figura 28:</b> Porcentajes de la pregunta 4, en la Dimensión de Elementos Tangibles sobre la publicidad de prensa, radio y televisión, brindada por la COAC son de fácil comprensión. ....	58
<b>Figura 29:</b> Porcentajes de la pregunta 5, en la Dimensión de Fiabilidad sobre sí la COAC cumple con lo que promete en el tiempo establecido. ....	59
<b>Figura 30:</b> Porcentajes de la pregunta 6, en la Dimensión de Fiabilidad sobre sí la COAC presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlo. ....	60
<b>Figura 31:</b> Porcentajes de la pregunta 7, en la Dimensión de Fiabilidad sobre sí la COAC brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso. ....	61
<b>Figura 32:</b> Porcentajes de la pregunta 08, en la Dimensión de Fiabilidad sobre sí la COAC revisa la documentación, formatos, solicitud, papeletas, que estén correctamente redactada..	62

<b>Figura 33:</b> Porcentajes de la pregunta 9, en la Dimensión de Sensibilidad sobre sí los empleados de la COAC, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados. ....	63
<b>Figura 34:</b> Porcentajes de la pregunta 11, en la Dimensión de Sensibilidad sobre sí el personal de la COAC, están dispuestos a atender a las necesidades de los diferentes usuarios. ....	65
<b>Figura 35:</b> Porcentajes de la pregunta 12, en la Dimensión de Sensibilidad sobre sí considera que los empleados de la COAC, brindan un trato igualitario a los usuarios, adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, diferente instrucción.....	66
<b>Figura 36:</b> Porcentajes de la pregunta 13, en la Dimensión de Seguridad sobre sí los empleados de la COAC, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo emergencias. ....	67
<b>Figur37:</b> Porcentajes de la pregunta 14, en la Dimensión de Seguridad sobre sí se siente resguardado con los trámites que realiza en la COAC, al momento de requerir sus servicios.	68
<b>Figura 38:</b> Porcentajes de la pregunta 15, en la Dimensión de Seguridad sobre sí la COAC tiene identificada correctamente las señaléticas dentro de las instalaciones de la institución..	69
<b>Figura 39:</b> Porcentajes de la pregunta 16, en la Dimensión de Seguridad sobre sí la COAC cuenta con personal de seguridad en las instalaciones. ....	70
<b>Figura 40:</b> Porcentajes de la pregunta 17, en la Dimensión de Empatía, sobre sí la COAC cuenta con personal de seguridad en las instalaciones. ....	71
<b>Figura 41:</b> Porcentajes de la pregunta 18, en la Dimensión de Empatía, sobre sí la COAC, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades. ....	72
<b>Figura 42:</b> Porcentajes de la pregunta 19, en la Dimensión de Empatía, sobre sí la COAC, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades. ....	73
<b>Figura 43:</b> Porcentajes de la pregunta 20, en la Dimensión de Empatía, sobre sí el personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones. ....	74
<b>Figura 44:</b> Comparación Expectativas- Percepciones .....	75

## **1 INFORMACIÓN GENERAL**

### **Título del Proyecto:**

Evaluación de la calidad de servicio, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

### **Fecha de inicio:**

Octubre 2018- Febrero 2019

### **Fecha de finalización:**

Marzo - Agosto 2019

### **Lugar de ejecución:**

Barrio-parroquia-cantón-provincia-zona 3 e institución

### **Facultad que auspicia**

Facultad de Ciencias Administrativas

### **Carrera que auspicia:**

Lic. Secretariado Ejecutivo Gerencial

### **Equipo de Trabajo:**

Mgs. Palma Corrales Eliana Nathalie	C.I: 050303235-1
Suasnavas Condor Dayanna Maricela	C.I: 172311363-3
Toapanta Calapiña Mayra Gabriela	C.I: 183092006-3

### **Área de Conocimiento:**

El área de conocimiento obedece a las ramas del saber de la profesión en función de la cual se hacen los aportes fundamentales del proyecto.

### **Línea de investigación:**

Administración y economía para el desarrollo humano y social.

### **Sub líneas de investigación de la Carrera:**

**Estudios sobre gestión administrativa.** Contribuye al estudio de la gestión de las organizaciones desde la óptica de la Atención al Cliente, la calidad, toma de decisiones, la Organización de Eventos y logística y la Imagen Corporativa.

## **2 EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1 Justificación**

La presente investigación tiene como propósito principal determinar la percepción y expectativas, de la calidad de servicio dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

La factibilidad se enfoca en que, cuenta con las herramientas necesarias para llevar a cabo el proyecto, ya que el equipo posee los conocimientos y recursos económicos necesarios, del mismo modo existe la apertura por parte de las cooperativas de ahorro y crédito para ejecutar la investigación, adicionalmente el equipo dispone del tiempo suficiente el desarrollo de la investigación.

La relevancia se centra en conocer la calidad de servicio, desde el punto de vista de los clientes de la cooperativa, como una vía de comunicación entre las dos partes, de esta forma podrán establecer un enlace directo de servicio.

El aporte técnico del proyecto de investigación se centra en permitir profundizar la información vinculada a la atención al cliente, y desarrollar nuevos conocimientos en el área administrativa, los beneficiarios directos corresponden a los trabajadores de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, por otra parte, los indirectos hace referencia a los socios de las instituciones financieras involucrados en la investigación.

### **2.2 Planteamiento del problema**

La calidad de servicio es considerada como uno de los factores importantes de las organizaciones, la globalización ha llegado a dichas instituciones a ser más competitivas con diferentes estrategias, para asegurar la fidelización de sus socios. Sin embargo, hoy en día varias instituciones financieras no están desarrollando toda la capacidad que pueden ofrecer a sus socios.

El nuevo milenio lleva consigo nuevos retos y cambios, la gran cantidad de competidores del sector imposibilita la creación de productos y/o servicios diferenciadores, los factores que diferencian la calidad de servicio son rápidamente adoptadas por los competidores y

superados, es por ello que este tipo de instituciones deben priorizar el satisfacer las necesidades de clientes, para cautivarlos y buscar así su fidelización.

La calidad de servicio es el único factor que contribuye a la diferenciación entre instituciones financieras por lo tanto se debe optimizar estos elementos, ya que el cliente es el único juez y evaluador de la calidad de servicio, cuyo criterio se debe considerar para garantizar la mejora continua de los procesos administrativos.

El objetivo de toda institución financiera es fidelizar a los clientes, que adquieran beneficios que prestan cada una de estas instituciones. Al respecto Montalbán (2017), sostiene:

En las cooperativas de ahorro y crédito existe una excesiva competencia en la prestación de servicios, ya que al realizar el primer contacto con el cliente se establece un vínculo con la institución, el mismo que le permite realizar una pequeña evaluación de la cooperativa, en la que se registra diversos atributos reveladores de la institución en las que varía según el servicio o producto que satisfagan las necesidades que el cliente quiere recibir. (p.58).

Se considera que la asistencia que prestan las instituciones financieras, es necesario el superar las expectativas al momento de proporcionar sus servicios, ya que un cliente satisfecho será la mayor fortaleza con la que cuente la institución.

Coca (2016) manifiesta que; “Las cooperativas a lo largo de la historia han sido consideradas como un modo de producción, en la actualidad son consideradas como un factor económico que contribuyendo al desarrollo del país”. (p. 25).

### **2.3 Formulación del problema o pregunta de investigación**

¿Qué factores incide en la calidad de servicio en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua?

### **2.4 Objetivos**

#### **2.4.1 Objetivo general**

Evaluar la calidad de servicio percibido por los clientes, en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

### 2.4.2 Objetivos específicos

**Tabla 1:** *Operalización de los Objetivos Específicos*

<b>Objetivo específico</b>	<b>Actividades</b>	<b>Cronograma</b>	<b>Productos</b>
Determinar los factores que influyen en la calidad de servicio.	Sustentación teórica Elaboración del marco teórico.	Semana 1-4	Fundamentación teórica.
Identificar las percepciones y expectativas de los clientes sobre la calidad de servicio recibido.	Elaboración del instrumento. Aplicación del instrumento para	Semana 5-11	Instrumento adaptado
Comparar los resultados obtenidos de la sección expectativas y percepciones.	Análisis de resultados. Identificación de los factores relevantes en cada institución financiera considerada en el estudio. Análisis comparativo de los resultados obtenidos. Elaboración de conclusiones.	Semana 12-16	Informe final

### 3 Beneficiarios

Los beneficiarios directos corresponden a los empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4 de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, por otra parte, los indirectos se hace referencia a los socios de cada una de las instituciones financieras.

## **4 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICO TÉCNICO**

### **4.1 Antecedentes de la investigación**

Un primer trabajo corresponde a Mella & Bravo (2013) quien realizó el estudio sobre “Análisis de los factores determinantes de la calidad percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito. El objeto de estudio es identificar los factores que determinan la calidad percibida por los clientes jóvenes. La muestra estudiada fue de 195 individuos, quienes eran socios activos de la cooperativa. La técnica utilizada fue la aplicación de una encuesta. Este estudio demostró que los componentes más influyentes en la calidad percibida son la imagen corporativa y los aspectos humanos. La investigación expuso la relevancia de la calidad de servicio que prestan las cooperativas de ahorro y crédito, como punto central para el estudio de la investigación de los componentes del servicio de atención al cliente en las instituciones”.

Un segundo trabajo de Yépez & Cabrera (2016), lleva por título: “Diagnóstico de la calidad de servicio en la atención al cliente. Se trata de un proyecto cuyo objetivo es medir la percepción de la calidad de servicio en los procesos administrativos por parte de los estudiantes, cuya investigación fue apoyada por un cuestionario de acuerdo al modelo SERVQUAL. La población de estudio de esta investigación fue 347 estudiantes universitarios. Este estudio reveló que existen importantes diferencias entre el nivel de percepciones y expectativas que el cliente tiene sobre la calidad de servicio”.

Este trabajo es pertinente con la investigación aquí planteada, ya que aborda de lleno el tema de la investigación siendo una fuente importante para la ejecución y viabilidad del proyecto en curso.

Un tercer trabajo es Castro (2017), lleva por título: “Implementación del modelo SERVQUAL para la mejora del servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito UTMACH. El objetivo de estudio fue determinar el nivel de calidad del servicio que brinda la cooperativa de ahorro y crédito, para la optimización de la atención al cliente, cuyo modelo de aplicación fue el cuestionario SERVQUAL, el mismo que fue aplica a una población de quince usuarios de la institución. Este tipo de estudio concluyó, que la importancia que los clientes de la cooperativa les dan a las dimensiones analizadas de obtiene resultados que, a las personas, las instalaciones no le resultan tan atractivas y probablemente no cuenten con el material y equipo suficiente para

prestar el servicio. Este tipo de investigación está acorde con el tema a desarrollar ya que nos permite tener un grado de conocimiento y otra percepción de proyecto ya que demostrado siempre se obtiene resultados positivos”.

Un cuarto estudio de Luna & Villalva (2018), se denomina: “La calidad de los servicios en la cooperativa de ahorro y crédito a través del modelo SERVQUAL. El mismo que tiene como objetivo diagnosticar un modelo de gestión de servicio que contribuya al incremento de la calidad en el servicio para las cooperativas de ahorro y crédito. El tipo de metodología que se aplicó fue el modelo SERVQUAL que tiene como finalidad medir la calidad del servicio dentro de las organizaciones para conseguir un nivel de calidad elevado. La muestra utilizada fue de trescientos cuarenta socios. Este estudio evidenció que fueron que los clientes buscan entendidos y atendidos de la mejor manera y el mejoramiento de la perfección de los usuarios”.

Los resultados obtenidos mediante la aplicación del modelo servqual permitió en esta investigación, analizar los factores relevantes para medir la satisfacción del cliente, en donde se pudo observar expectativas la empatía con 20.53%, esto quiere decir que los clientes buscan ser entendidos y atendidos de la mejor manera. En cambio, en percepciones esta la seguridad y los bienes tangibles con mayor valor, siendo del 20.51% en ambos casos.

## **4.2 Fundamentos Teóricos**

### **4.2.1 Sistema financiero**

Es el conjunto de instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos y por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, a través del sistema financiero se canalizan movimientos de dinero que realizan los ciudadanos, así como los créditos que obtiene personas, familias u organizaciones que requieren financiamiento, (Aguirre y Andrango, 2011), de esta manera el sistema financiero contribuye al desarrollo del país, fortaleciendo la inversión productiva y el consumo responsable.

El sistema financiero contribuye al desarrollo económico sostenible del país, ya que cumple múltiples funciones, como el apoyar de una u otra forma para que se generen políticas monetarias más efectivas, de las cuales benefician al crecimiento económico de la población.

#### **4.2.1.1 Instituciones reguladoras del sistema financiero.**

##### **4.2.1.1.1 Banco Central del Ecuador.**

Tiene como función establecer, controlar y aplicar las políticas crediticias del estado, así como también la atribución de conocer, aprobar y evaluar la ejecución de los presupuestos de las instituciones financieras públicas como privadas

##### **4.2.1.1.2 Superintendencia de Bancos.**

Supervisa y contrala las operaciones que realizan las entidades que conforman el sistema financiero, con el fin de precautelar el buen manejo de los recursos financiero de los depositantes, asegurándose que cumplan las leyes, además, protege la información de los usuarios para mantener confianza en el sistema financiero del país.

##### **4.2.1.1.3 Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.**

Es una entidad técnica de supervisión y control de las organizaciones de la economía popular, busca el desarrollo, estabilidad, solidez y correcto funcionamiento del sector económico popular y solidario.

#### 4.2.2 Clasificación de instituciones financieras.

Rueda (2016) afirma que;

En el Ecuador predomina un sistema de banca universal, en el que imperan los bancos comerciales, las instituciones financieras privadas se clasifican en;

**Figura 1:** *Clasificación del Sistema Financiero*



**Fuente:** Rueda 2016

Este tipo de instituciones financieras están encargadas de la circulación del flujo de efectivo, cuya tarea principal es canalizar el dinero de sus clientes, para que dichos recursos apoyen al desarrollo económico del país.

En el Ecuador, en los últimos años las entidades financieras que han obtenido mayor aceptación en el mercado financiero, son las Cooperativas de Ahorro y Crédito debido que las COACs tienen mayor aceptación en las ciudades que se radican, ya que brindan un servicio con mayor aceptación, entre la población que solicita una ayuda monetaria a este tipo de instituciones, para llevar a cabo diversas actividades económicas. Las cooperativas contribuyen además de la generación de una cultura ahorro y la capacidad en la eficaz utilización de créditos.

#### **4.2.3. Cooperativas de Ahorro y Crédito (COACs).**

Según García (2011) define cooperativas como:

“Una sociedad, cuyo objetivo social- económico es servir las necesidades financieras de sus socios mediante el ejercicio de las actividades propias de este tipo de organizaciones, las mismas que buscan el desarrollo local y territorial, fomentando las actividades productivas”.

(p.6)

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, son entidades financieras conformadas por personas naturales o jurídicas, que prestan servicios y satisfacen las necesidades de sus socios. Las COACs se clasifican según la actividad; consumo, crédito y servicios.

#### **4.2.4. Valores y principios cooperativos.**

Las cooperativas se rigen por los valores y principios universales del cooperativismo, los mismos que deberán ser aplicados en las resoluciones de carácter general emitidas para el sector, sus principios son:

- Membresías voluntaria y abierta.
- Control democrático de los miembros.
- Participación económica de los miembros.
- Autonomía e independencia.
- Educación, capacitación e información.
- Cooperación entre cooperativas.
- Interés por la comunidad.

Los principios y valores cuentan con en el respaldo de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, ya que esta institución gubernamental, controla y vela por los intereses de la persona que solicita este tipo de servicio.

#### **4.2.5. Servicios y Productos.**

Las COACs en el Ecuador, cumplen actividades financieras esenciales que aportan a la economía de una localidad, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2016), indica las funciones que pueden realizar:

- Brindar préstamos.
- Receptar depósitos.
- Emitir tarjetas de pago.
- Realizar inversiones y transacciones de divisas.
- Emitir cuentas con obligaciones.
- Realizar transferencias de cobro.
- Créditos.

Todos los servicios y productos que ofrecen las Cooperativas de Ahorro y Crédito estarán a disposición de los clientes que solicitan algunos de estos productos, tomando en cuenta que deberán cumplir con los parámetros establecidos por cada una de estas instituciones financieras.

#### **4.2.6. Segmentación**

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito son, segmentados en referencia a los dispuesto en el artículo 14, numeral 35 del Código Orgánico Monetario, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera expidió la resolución No. 038-2015-F, en la que estableció la, “Normativa para la segmentación de las entidades del sector financiero popular y solidario”, en lo que dispone;

**Artículo 1.** \_ Las entidades del sector financiero popular y solidario de acuerdo al tipo y al saldo de sus activos se ubicarán en los siguientes segmentos;

**Artículo 2.** \_ Las entidades de los segmentos 3,4 y 5 definidas en el artículo anterior se segmentarán adicionalmente al vínculo con sus territorios. Se entenderán que las entidades referidas tienen vínculo territorial cuando coloquen al menos el 50% del recurso en los territorios donde estos fueron captados.

**Artículo 3.** \_ La ubicación de las entidades del sector financiero popular y solidario en los segmentos a los que corresponde se actualizara a partir del 1 de mayo de cada año de acuerdo al valor de activos reportados al Organismo de Control en los estados financieros.

En el artículo 447 del Código Monetario y Financiero se indica que las cooperativas se ubicaran en los segmentos que la junta determine en la siguiente categorización.

**Tabla 2:** Segmentación de acuerdo con los activos.

<i>Segmento</i>	<i>Activos (USD)</i>
1	Mayor a 80'000,000,00
2	Mayor a 20'000,000,00 hasta 80'000,000,00
3	Mayor a 5'000,000,00 hasta 20'000,000,00
4	Mayor a 1'000,000,00 hasta 5'000,000,00
5	Hasta 1'000,000,00, Cajas de Ahorro, Bancos Comunales y Cajas Comunales

**Fuente:** Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

La tabla, muestra la categorización de 1 - 5, en la cual se considera los activos con los que cuentan las Cooperativas de Ahorro y Crédito y los montos que deben cubrir para permanecer o subir de categorización.

En base a la información emitida por los diferentes organismos de supervisión, control y evaluación del sistema cooperativo del Ecuador, lo que se pretende con la presente investigación es realizar una evaluación del sistema cooperativo financiero, agrupadas en el segmento 4, considerando que en la actualidad estas entidades han demostrado una sostenibilidad favorable que las podría convertir en una excelente fuente para financiar cualquier tipo de proyectos, emprendimientos. Es por ello que se considera que la calidad en el servicio, sería un factor determinante al momento de prestar sus servicios.

### **4.3 Servicio**

Según Duque y Jair (2005) definen como servicio:

Actividades, beneficios o satisfacciones que son ofrecidas en venta como tales o en conexión con la venta de un producto (...). La palabra también aplica a varias actividades a través de las cuales los vendedores atienden a las necesidades de sus clientes, como extensión de crédito, consulta, etc. Los servicios son considerados bienes económicos intangibles, (p.202)

Un servicio se define, como el trabajo o actividad que producen la satisfacción a los clientes o consumidores, además existen cuestiones básicas que se deben considerar al prestar un servicio es el buen trato a sus clientes, satisfacer las necesidades de los mismos, brindar la posibilidad de acoger tanto quejas como sugerencias.

### 4.3.1 Características de los servicios

Las características llegan a facilitar la identificación de elementos imprescindibles, que deben ser tomados en cuenta para lograr ofrecer servicios que cumplan de la mejor manera las expectativas del cliente en la organización.

Para García (2016), manifiesta que el servicio se debe basar en cuatro fundamentos que son:

- **“Intangibilidad.** Por su naturaleza el servicio es de cierta manera incomprensible, ya que no se puede percibir a través del tacto, olfato, u otro sentido. Y la única dependencia que tiene es de la experiencia personal de los clientes, que es donde la compañía tiene la oportunidad de dar a conocer el valor agregado con el que cuenta.
- **Inseparabilidad.** El servicio siempre está presente en la relación cliente-organización y a través del trato personal o factor humano como medio idóneo se logra brindar un servicio de calidad.
- **Heterogeneidad.** Es el valor humano es el medio idóneo, la variabilidad que existe el trato personal que reciben los clientes.
- **Perecedero.** Depende del contacto personal organización-cliente, en donde el resultado es el valor agregado y no va hacer igual”. (p.387)

Este tipo de características de servicio son propias de la organización en donde se presten servicios y mantengan cualquier tipo de comunicación o contacto con sus clientes, de la misma manera dependerá netamente de la empresa el empoderarse del servicio, dicho en otras palabras, deberían mejorar el servicio.

### 4.3.2 Clasificación de los servicios

Para Hernández (2002) los servicios se clasifican en:

**Tabla 3:** *Clasificación de los servicios*

<p><b>Servicios Superiores</b></p>	<p><b>Servicios financieros:</b> son aquellas instituciones cuya actividad principal gira en torno al sistema monetario y sus variantes como pueden ser instituciones de crédito y auxiliares, instituciones bancarias y monetarias, bolsas de valores, aseguradoras, cooperativas, cajas.</p> <p><b>Servicios empresariales:</b> brindan como apoyo a las personas morales y físicas, siendo muy especializado, incluyéndose en ellas, las consultorías, bufetes jurídicos y/o contables, informática, publicidad, diseño gráfico. Es un sector considerado de alta jerarquía.</p>
<p><i>Clasificación de los servicios</i></p>	
<p><b>Servicios al Consumidor</b></p>	<p><b>Servicios de educación, salud y bienestar:</b> tiene que ver con los prestados a los consumidores directamente y donde quedan incluidas escuelas, universidades, hospitales, etc.</p> <p><b>Servicios de recreación:</b> se incluyen los prestados por centros de recreación, así como hoteles, bares, restaurante, cines, teatros, etc.</p> <p><b>Servicios personales;</b> se componen por estéticas, tintorerías, etc.</p> <p><b>Servicios de reparación:</b> constituyen un sector más especializado en cuanto a que no solo va dirigido a los consumidores.</p> <p><b>Otros</b></p>

Fuente: Hernández 2002

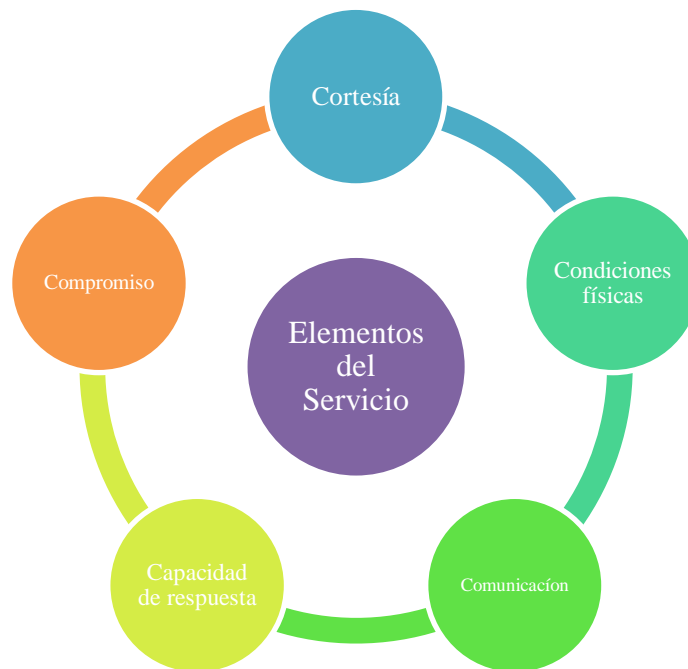
Se evidencia en la clasificación que existe, dos tipos en la cual los servicios superiores acoge a las instituciones financieras, tomando en cuenta que cuya actividad principal es el manejo monetario, tomando de esta manera la relevancia al momento de prestar este tipo de servicio.

### 4.3.3 Elementos del servicio

Para fortalecer los procesos en la entrega de los servicios de calidad al cliente, varios autores consideran que existen cinco aspectos que determinan la prestación de servicios.

Según Álvarez (2011), para poder ofrecer un servicio se debe tomar en cuenta cinco aspectos importantes que son;

**Figura 2:** *Elementos del servicio*



**Fuente:** Álvarez 2012

**Cortesía.** \_ recibir a sus clientes con una sonrisa y un saludo para hacerle sentir que es una persona importante para la empresa.

**Condiciones físicas.** \_ representa la imagen misma de la empresa, ya que es el primer contacto con el cliente se encuentra al momento que solicita la prestación de los servicios, ya que el cliente realiza una pequeña observación sobre las instalaciones, la armonía del lugar del trabajo, seguridad y espacios.

**Comunicación.** \_ es el aspecto más importante de la empresa, ya que a través de ella se podrá comprender y entender de manera clara cuales son las necesidades de los clientes, es por ello que todo el personal debe estar capacitado en todos los aspectos para poder brindar un buen servicio y de esta manera estar en la capacidad de resolver cualquier duda o interrogante que tengan los clientes.

**Capacidad de respuesta.** \_ es la actitud positiva que permite al personal de la empresa a atender de manera prioritaria y oportuna todos los requerimientos del cliente, cumpliendo todos los estándares de calidad establecidos, con el fin de que el servicio entregado no tenga errores ni equivocaciones que provoquen molestia en los clientes.

**Compromiso,** \_ brindar un servicio de calidad, implica establecer un compromiso en base a la relación que se establece cliente- organización, considerando que cumplan con los estándares de calidad.

## 4.4 Cliente

El cliente es la persona que adquiere un bien o servicio para uso propio o ajeno a cambio de un precio determinado por la empresa y aceptado socialmente, constituye el elemento fundamental por y para el cual se crean productos en las empresas. (Bastos, 2006). Se ha generado un papel importante al cliente siendo este una parte fundamental en el desarrollo y progreso de la organización.

Es una parte esencial de la empresa, se debe responder a sus necesidades y así mismo satisfacerlas. Se debe recordar que un cliente satisfecho será una ventaja competitiva para la organización.

### 4.4.1 Tipos de cliente

Según Bernal (2014), manifiesta que existen dos tipos de clientes que son; internos y externos

- **“Clientes internos.** \_ es aquel que satisface sus necesidades personales, de crecimiento, autoestima, además son todos aquellos que mediante un proceso de selección y reclutamiento de personal que realizan las empresas, son elegidos y contratado para desarrollar una labor específica en su puesto designado además debe definir muy bien sus funciones dentro de la organización, debe comprender creer y vender la misión de todas las personas de la empresa.
- **Clientes externos.** \_ son los potenciales compradores, constituyen no solo la fuente de ingresos y por tanto la estabilidad económica, sino el eje mismo de trabajo. Es por ello importante el satisfacer sus necesidades y un esfuerzo continuo de captar su atención y buscar su fidelización”. (p. 4)

Este tipo de criterios da a conocer la importancia del cliente externo, debido a que se debe trabajar en la relación organización- empleado, ya que el cliente externo permite planificar con criterios y formular planes estratégicos de trabajo para cumplir con la misión y los objetivos propuestos por la organización, además tener una buena relación tanto con el cliente interno como externo son responsable del crecimiento de la organización, por eso es importante resaltar que los dos son iguales para la institución.

Un buen servicio garantiza que las organizaciones surjan y tengan un desarrollo importante, si se mantiene satisfecho al cliente externo la organización estará cumpliendo una de sus metas.

#### 4.4.2 Clasificación de los clientes.

Cada individuo es único por definición y por ello existen tantos tipos de clientes como personas. De esta forma no se puede definir si existe un modelo o tipo cliente, sin embargo, se ha identificado según normas de comportamiento y rasgos comunes que implican sus necesidades, deseos y actitudes

De esta manera se pueden establecer categorías de clientes más informales que principalmente atienden a factores de tipo psicológico esta categoría es;

**Figura 3:** *Clasificación de los clientes*



**Fuente:** *Autoría propia*

Se debe considerar que el comportamiento del cliente puede cambiar, por lo tanto, no se deben determinar en dicha clasificación, es por ello recomendable observar la evolución para saber reaccionar a tiempo y en las mejores condiciones.

#### 4.4.3 Percepción del cliente.

Según Paz (2005), considera la percepción del cliente como,

Un proceso mental por el cual se selecciona, organiza e interpreta la información, con el propósito de darle un significado, además hace referencia a la visión de la realidad que una persona tienen, la cual varía en función de las circunstancias. La percepción global

del cliente es la valorización que se realiza con respecto a la organización, en comparación de la competencia. Los elementos que constituyen la percepción se clasifican en; tangibles e intangibles. (p.150)

La percepción del cliente hace referencia a las opiniones que tienen las personas sobre la organización, estas pueden ser generadas en base a las experiencias, es por ello que la autora manifiesta que los factores que contribuyen a la percepción, son tangibles que involucra el trato personal, servicios recibidos o del producto ofrecido además de las instalaciones, los medios técnicos y equipos con los que cuenta la empresa. En cuanto a los factores intangibles son los aspectos como la fiabilidad, la capacidad de respuesta que tiene la organización, el prestigio de la marca, nivel de compromiso entre otros.

#### **4.4.4 Satisfacción del cliente.**

Guerra (2016), manifiesta que la satisfacción del cliente es:

Es uno de los indicadores más importantes de la calidad de un servicio, esto debido a que las características propias del producto, en conjunto con la relación que se establece entre percepciones y expectativas, son relativas a cada cliente en particular, por lo tanto, existe métodos directos e indirectos que permiten obtener la información necesaria, acerca del nivel de satisfacción en relación con el servicio prestado por la organización. (p.32)

La satisfacción al cliente es la conformidad de la persona cuando percibe los servicios de la organización, con respecto a lo citado por el autor los métodos directos se refiere al desarrollo de un cuestionario, cuyo análisis contribuye a identificar las necesidades y expectativas de los clientes, los métodos indirectos implica la evaluación de la organización, mediante la aportación de los comentarios, sugerencias, reclamos, sistema de quejas, las mismas que se deben dar solución para mejorar la atención al cliente.

#### **4.5 Atención al cliente**

Según Medina (2013) considera que la atención al cliente es;

El conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones con orientación al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes en la compra para satisfacer, logrando de este modo cubrir sus expectativas, y, por tanto, crear o incrementar la satisfacción de los clientes. (p.9)

La atención al cliente es de gran importancia para la organización ya que implica el primer acercamiento que tienen los clientes con la institución, es por ello que el personal debe estar capacitado y apto para poder brindar un servicio de calidad, además es la relación interpersonal amable y cordial.

En la actualidad debido a la competencia masiva que existe, la demanda de este tipo de servicios se debe mantener una diferenciación que contribuya a favor de la organización, además, es importante considerar como una estrategia para que las organizaciones consigan fidelizar a sus socios y clientes.

#### **4.5.1 Objetivo de la atención al cliente**

Se debe cumplir varios objetivos para que este tipo de servicios sea eficiente, a continuación, se mencionara algunos de ellos.

Según Medina (2013) sostiene que,

La atención al cliente forma parte de la mercadotécnica intangible, además tiene como objetivo el manejo de la satisfacción a través de la producción de percepciones positivas del servicio, logrando así un valor agregado a la organización. Así mismo, concierne al constante mejoramiento en el servicio al cliente, debido a que la cultura en las organizaciones se debe ir modernizando conforme lo requiere el entorno, al colocar en primer plano las necesidades del cliente que las necesidades de la propia organización. (p.6)

En la atención al cliente se debe tomar en cuenta los siguiente objetivos y metas:

- Cumplir las expectativas del cliente y despertar nuevas necesidades
- Reducir o eliminar al máximo los defectos que se producen a lo largo de proceso.
- Dar respuesta inmediata a las soluciones de los clientes.
- Disfrutar de una categoría empresarial que aspira siempre a la excelencia.

La primera impresión cuenta, al momento de ofrecer el servicio, es decir causar percepciones positivas hacia el cliente. Otro de los objetivos es satisfacer las necesidades del cliente superando sus expectativas, para las organizaciones se considera como una estrategia.

#### **4.5.2 Principios de la Atención al Cliente**

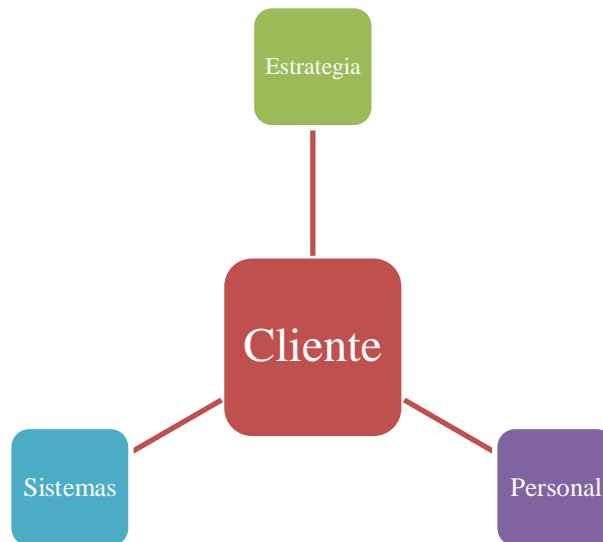
Como principio de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora. Toda acción en la prestación del servicio debe estar dirigida a lograr la satisfacción en el cliente. “Ya que esto garantiza la competitividad y permanencia de la organización en el mercado. Las exigencias y expectativas del cliente guían la estrategia con respecto a la prestación de servicios, para ello la calidad en la atención al cliente debe basarse en políticas, normas y procedimientos que abarquen a todo el personal que integra la organización” (Guerra, 2006, p.35).

#### **4.5.3 Triángulo de la atención al cliente**

El cliente es el eje, en donde las empresas focalizan todos sus recursos, es por ello fundamental la relación entre el cliente y la organización ya que este tipo de estructuras constituye un proceso, que obliga a la organización a incluir al cliente en la concepción del negocio.

Una forma de visualizar a los protagonistas de la atención al cliente es una apreciación de un triángulo de servicio, el mismo que considera la organización y el cliente como dos aspectos íntimamente vinculados, representada por la estrategia de servicio, el personal y los sistemas, los cuales giran alrededor del cliente en una interacción creativa. (Medina. 2013, p. 9)

**Figura 4:** *Triangulo del cliente.*



**Fuente:** Medina 2013

**Cliente.** El servicio brindado está a su disposición para satisfacer sus necesidades reales y de esta manera satisfacer sus expectativas.

**Estrategia.** Es la guía para todos los aspectos de la prestación del servicio, dicha estrategia tiene que ser capaz de crear las condiciones que propicie que el cliente colabore y sea fuente de incremento de la eficiencia.

**Sistemas.** Son todos los recursos empleados en la atención al cliente, los sistemas están dirigidos al cliente para brindar un servicio de calidad y de esta manera cumplir con las expectativas que tiene el cliente.

**Personal.** Las organizaciones deben contar con un personal calificado, que conozcan sobre la organización, para de esta manera poder satisfacer las necesidades del cliente.

El triángulo de la atención al cliente, toma como punto de partida al cliente y todos los demás elementos que lo rodean están en función del mismo e interactúan entre sí, de tal manera que su proceso es cíclico, es decir, el uno dependerá del otro para satisfacer las necesidades del cliente.

#### 4.5.4 Elementos de la atención al cliente.

Una buena atención al cliente puede llegar a ser un elemento potencial para la venta de sus servicios, estudios aseguran que los clientes son más sensibles, es por eso que la atención que deben brindar es fundamental para lograr fidelizar al cliente que recibe el servicio.

Para Mejía (2009), considera que los elementos en la atención al cliente son;

- **Contacto cara a cara.** Representa la primera herramienta de la atención al cliente y una de las estrategias más fundamentales, ya que permite establecer un vínculo con el usuario.
- **Relación con el cliente.** Es la amabilidad que se brinda al momento de prestar el servicio, para que de esta manera establecer lazos de confianza.
- **Correspondencia.** En un mundo tan globalizado, la correspondencia electrónica ha sido el medio más efectivo de comunicación, para poder dar diferentes aspectos con los que cuentan los clientes, en la atención al cliente la eficacia con que este tipo de correspondencia sea contestada dará a conocer su eficiencia y eficacia de la organización y de sus empleados.
- **Reclamos y cumplimientos.** El dar el procedimiento necesario para este tipo de inquietudes de los clientes, da a conocer las percepciones con los que cuentan los socios, es por ello fundamental el escuchar y dar el adecuado tratamiento.
- **Instalaciones.** Es uno de los elementos tangibles con el que cuenta la organización, ya que en estas instalaciones se lleva a cabo las actividades de la empresa, dicha instalación debe contar una infraestructura segura y adecuada. (p. 42).

Estos elementos constituyen una estrategia para las organizaciones, ya que cada uno de estos factores determinara la comunicación, factibilidad, confianza, responsabilidad, con que la organización cuenta para poder brindar un servicio de calidad.

#### 4.5.5 Componentes básicos para brindar una buena atención al cliente

Según Figueroa (2014), considera que los componentes son;

- **Accesibilidad.** Los clientes deben tener la posibilidad de contactar fácilmente con la organización-
- **Capacidad de respuesta.** Dar un servicio eficiente sin tiempos muertos ni esperas injustificadas.
- **Cortesía.** Durante la prestación de servicio, el personal debe ser atento, respetuosos y amable con los clientes.
- **Credibilidad.** El personal en contacto con el público debe proyectar una imagen de veracidad que elimine cualquier indicio de duda en los clientes.
- **Fiabilidad.** Capacidad de ejecutar el servicio que prometen sin errores.
- **Seguridad.** Brindar los conocimientos y la capacidad de los empleados para brindar confianza y confidencial.
- **Profesionalidad.** La prestación de servicio debe ser realizada por personal

debidamente calificado.

- **Empatía.** Brindar atención individualizada y cuidadosa al cliente. (p.28)

Dichos componentes conforman la atención al cliente, ya que brindar un buen servicio es fundamental para la organización, de la misma manera los empleados deben estar comprometidos con los objetivos de la empresa, logrando de esta manera cumplir con las metas propuestas de la organización.

#### 4.6 Calidad de servicio

La calidad en el servicio se define como el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones, es decir la mediación de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera el cliente y el que recibe de la organización. el cliente es una parte imprescindible, es por ello que la calidad en el servicio es primordial sin importar tamaño, estructura o actividad a la que se dedica la organización o empresa (Luna y Villalva, 2018).

##### 4.6.1 Principios de la calidad de servicio.

Calidad de servicio se fundamenta en una serie de principios que deben ejercer todos los miembros de la organización, además es necesario implementar los siguientes principios Según Alvarado (2017), afirma que para brindar un servicio de calidad es necesario implementar los siguientes principios;

- **El cliente siempre tiene la razón.** el cliente es el único juez de la calidad del servicio.
- **Cumplir con lo prometido.** la organización debe conocer lo que espera el cliente y la real prestación del servicio.
- **Mejora continua.** el consumo de servicio está ligado a la producción, y se debe aspirar a la excelencia.
- **Los detalles son importantes.** un cliente enfoca su atención en lo que no funciona, es por ello que se debe dar más énfasis en los pequeños detalles.
- **Costos de la no calidad.** el costo es inversamente proporcional al buen desempeño de procesos y actitudes.
- **La sonrisa.** una sonrisa no cuenta nada, es por ello que el personal debe tener una actitud positiva. (p.33)

Los empleados o funcionarios son uno de los principales elementos con los que cuentan las organizaciones ya que el cliente se mantiene en constante comunicación con los funcionarios

de dichas organizaciones, es por ello que se considera primordial la aplicación de los principios que este autor focaliza, para poder asegurar así la calidad del servicio.

#### **4.6.2 Factores determinantes en la calidad de servicio.**

Los servicios que prestan las organizaciones, cuentan con una ventaja propia, ya que dichas organizaciones tienen identificados a sus clientes, cuya satisfacción es el eje de la organización además existen diferentes factores parciales de la calidad de tendencia, pueden llegar a determinar la calidad global en la prestación de los servicios

Nevado (2003), afirma que los factores son;

- La información debe ser comprensible.
- Accesibilidad al servicio.
- Estructura organizacional flexible, con capacidad de adaptarse al entorno.
- Evaluación del servicio, que trate de buscar su mejora continua.
- Prestación del servicio rápida, segura y satisfactoria.
- Compromiso de calidad.
- Solvencia profesional del personal responsable.
- Motivación y compromiso del personal.
- Fidelidad y confianza. (p.28)

#### **4.6.3 Expectativas del cliente.**

Las expectativas son las aspiraciones que suceda algo a favor del cliente hacia un determinado resultado, además son posibilidades que anhelan que sucedan.

Según Luna y Villalva (2018), consideran que las expectativas de los clientes se fundamentan en cuatro etapas que son;

**Figura 5:** *Expectativas del cliente.*



**Fuente:** Luna y Villalva 2018

Las expectativas conforman los deseos requeridos por parte de los clientes de las organizaciones, además es el compromiso que tiene la organización, es cumplir con las expectativas generadas ya sean esta por referencias, promesas o experiencias previas.

#### **4.6.4 Modelos de evaluación de la calidad de servicio.**

La calidad en el servicio es considerada un tema de relevancia, debido a que es la forma en que el cliente percibe la calidad y los medios que existen para satisfacer los puntos vitales para que las organizaciones se mantengan en un mercado cada vez más competitivo.

Torres y Vásquez (2015), afirman que los modelos que permiten evaluar la calidad de servicio son:

- **Gronroos (1984) Service Quality**

Christian Gronroos, pionero de la escuela de gestión de servicio y del pensamiento, propone en 1984 un modelo que integra la calidad de servicio en función de tres componentes: a) la calidad técnica, referida al “que” representa al servicio recibido, b) la calidad funcional representa el “como” el usuario recibe y experimenta el servicio por parte del personal de la organización; la imagen corporativa, representa el resultado de como el usuario percibe la empresa a través del servicio prestado

- **SERVPERF (1992) Service Performance**

Este modelo surge a raíz de las críticas realizadas por diversos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992), proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad de servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios, dicha escala es similar a la del modelo SERVQUAL que consta de 22 ítems, además agregan que existen la tendencia de valorar como altas las expectativas, estos autores desarrollan su escala con un considerable apoyo teórico, además de su superioridad psicométrica frente al modelo SERVQUAL.

- **Modelo Jerárquico Multidimensional de Brandy y Cronin (2001)**

Se basa en las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio para la evaluación del desempeño, en múltiples niveles y la final, los combinan para llegar a su percepción global. El modelo propone tres dimensiones principales; calidad de la interacción, ambiente físico y calidad de los resultados, este se presenta como una alternativa válida y fiable en la medición de la calidad del servicio en diversos contextos.

- **Modelo SERVQUAL**

Esta propuesta desarrollada en varias etapas por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml, inicialmente en 1985, este modelo conceptual de calidad del servicio fundamentado en la teoría de las brechas o Gaps (The Gaps Models of Service Quality), este explica las brechas entre las expectativas de los usuarios, compuesto por 22 ítems que abarca cinco dimensiones que son: a) empatía; muestra de interés y nivel de atención individual;

b) fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable; c) seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad; d) capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y brindar un servicio rápido; e) elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

#### 4.7 Adaptación del modelo servqual.

El modelo Servqual planteado por Parasuraman y Zeithaml, tiene un gran campo de aplicabilidad, ya que puede ser utilizada para evaluar la percepción de la calidad de servicio, permitiendo de esta manera obtener resultados verídicos.

Para el caso de las Cooperativas de Ahorro y crédito del segmento 4 de la provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato, se adaptó de tal manera que se abarco las 5 dimensiones y 20 preguntas planteadas por este tipo de modelo, y se estableció la escala de Likert como medida para la evaluación de la calidad del servicio.

Después de analizar el cuestionario original, se procedió a adaptar las preguntas, enfocada hacia las Cooperativas de Ahorro y Crédito, en las cuales se llevará a cabo la investigación.

Dicha herramienta de recolección de datos, está constituida por información general y personal, la encuesta se encuentra dividida en dos secciones las cuales son:

- **Sección 1**

Esta sección fue utilizada para investigar sobre las expectativas del cliente, en la encuesta se aplicarán 20 preguntas cerradas las cuales buscan recabar en que grado de calidad se espera encontrar el servicio, estas preguntas deben ser calificadas en una escala de Likert de 7 puntos, la cual se indica en el formulario al inicio de la sección, la escala utilizada se muestra la siguiente tabla y para cada pregunta el encuetado debía seleccionar una de las respuestas en la escala.

**Tabla 4:** *Escala de Likert.*

N	Descripción
1	Totalmente en desacuerdo
2	Moderadamente en desacuerdo
3	Ligeramente en desacuerdo
4	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5	Ligeramente de acuerdo

6	Moderadamente de acuerdo
7	Totalmente de acuerdo

**Fuente:** Parasuraman, Berry y Zeithaml 1985

Se evidencia la numeración y descripción de cada uno de los componentes, que consta la escala de Likert en el desarrollo del proyecto de investigación.

Las 20 preguntas están a su vez agrupadas en 5 dimensiones de calidad, de la siguiente manera.

- Tangibilidad: preguntas 1-4
- Fiabilidad: preguntas 5-8
- Sensibilidad: preguntas 9- 12
- Seguridad: 13-16
- Empatía: preguntas 17-20

Para la sección “las expectativas”, las preguntas se enfocan en generar una imagen al usuario de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, con la pregunta que estuviese satisfecho de recibir el servicio, para ello se brindan instrucciones al inicio de la sección con el fin de facilitar su comprensión.

- **Sección 2**

Esta sección, designada para las percepciones de la calidad de servicio, se subdivide de la misma manera que la sección expectativas, y se debe puntuar de las misma forma, las preguntas en esta sección se refiere específicamente a las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, y de la manera en que los usuarios sienten que el servicio es prestado, las preguntas de esta sección son similares a las expectativas, teniendo en cuenta que se debe contrastar lo ideal para el usuario con la percepción real para el mismo.

Una vez que se obtengan los resultados de las expectativas y percepciones de los socios, se realizará un análisis donde se compara las percepciones y expectativas del servicio por cada factor evaluado, en base a la puntuación servqual.

**Tabla 5:** *Puntuación Servqual*

---

Puntuación de Servqual: Percepciones del Servicio- Expectativas del Servicio

---

---

PS = 0 Existe calidad en el servicio (Adecuado)

PS > 0 Existe un excelente nivel de calidad (Excelente)

PS < 0 Existe falta de calidad (Insuficiente)

---

Fuente: Parasuraman, Berry y Zeithaml 1985

#### 4.8 Validez de la Herramienta

La validez de un instrumento se refiere al grado en el que el instrumento mide aquello que pretende medir, la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el Alfa de Cronbach.

La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados. Cuanto más cerca se encuentre el valor alfa mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

Para el cálculo del alfa de Cronbach se empleará la siguiente formula;

$$(4) \alpha = \frac{K}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum v_i}{v} \right]$$

Donde:

$\alpha$  = Alfa de Cronbach

$K$  = Número de ítems

$V_i$  = Varianza de cada ítem

$V_t$  = Varianza total

## **5 METODOLOGÍA EMPLEADA**

### **5.1 Nivel de Investigación**

El nivel de investigación del presente proyecto es descriptivo debido a que contribuirá a la recaudación de datos que permitirá conocer si la calidad de servicio percibida, cumple o no cumple con los estándares de calidad del servicio, establecidos por el modelo servqual dando de esta manera respuesta a la Hipótesis planteada, además se podrá determinar ciertas características con las que debe contar las entidades financieras con el fin de identificar la naturaleza del problema que se va a estudiar, determinar la percepción de las características de un producto o servicio, este tipo de nivel es concluyente ya que tiene como principal objetivo la descripción de algo, por lo general sus características o funciones en el mercado financiero. (Malhotra, 2008, p.82)

### **5.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación es no experimental; Según Hernández &, Fernández (2017) manifiesta:

Es aquella que se realiza sin manipular al objeto de estudio. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad. En este tipo de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural. (p.5)

En este caso de estudio la investigación es no experimental, ya que no intervienen factores externos en la respuesta de los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito al momento de realizar las encuestas, no recibirán ningún tipo de estímulo o incentivo, su colaboración será voluntaria, y será llevado a cabo en un contexto real para obtener resultados verídicos.

### **5.3 Enfoque de la Investigación**

Hernández &, Fernández (2017) afirma:

El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos, en base a la medición y análisis estadísticos para establecer patrones de comportamiento y probar teorías, siguiendo un patrón predecible y estructurado (...), además utiliza la lógica y razonamiento que comienza con la teoría y de esta se derivan expresiones lógicas conocidas como Hipótesis, y se conoce la realidad externa de los individuos a estudiar, incluye lo que es experiencia, suposiciones y creencias, subjetivas de las personas. (p.4)

En la presente investigación se aplicará un enfoque cuantitativo ya que contribuirá a la recolección de datos para probar la Hipótesis establecida, implementando una variable descriptiva la misma que permitirá medir la percepción y expectativas que tiene los usuarios hacia la Cooperativas de Ahorro y Crédito, con respecto a la calidad de servicio recibida, además se podrá evidenciar los valores cuantificables que serán el resultado del estudio, mediante la aplicación de una encuesta hacia los socios vinculados con las cooperativas, este tipo de enfoque nos concederá un patrón predecible, el cual nos podrá dar a conocer cuáles son los factores que determinan la calidad de servicio.

## 5.4 Población y Muestra

### 5.4.1 Población

“La población es una variable que demuestra los distintos elementos que existen en una investigación, se lo define como el conjunto de individuos con características heterogéneas que se encuentra presente en una delimitación geográfica”. (Mercado, 2018).

En la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, se encuentran localizadas de 11 COACs, dentro de la periferia central de la ciudad, de las cuales seis brindaron la apertura, para la ejecución del proyecto de investigación, siendo esta la población a considerar en la presente investigación.

**Tabla 6:** *Listado de socios de las cooperativas.*

Instituciones Financieras	N° de Socios	Porcentajes
COAC Acción Tungurahua	8829	33%
COAC Rey David	2300	9%
COAC Juventud Unida	4000	15%
COAC Kisapincha	4530	17%
COAC Migrantes del Ecuador	3720	14%
COAC Credi Ya	3500	13%
TOTAL	26879	100%

**Fuente:** Autoría propia.

### 5.4.2 Muestra

La muestra representa una parte o cantidad de una población que se considera representativa, mediante de aplicaciones de técnicas de investigación se la somete a un estudio, análisis o experimentación para determinar las características homogéneas del grupo de estudio. (Vivanco, 2016)

Para el tamaño de la muestra total de población se tomó del cálculo de la población finita, que, según Aguilar, Baroja, Saral (2005), definen a la población finita como, “La población que se conoce el total de unidades de observación que la integran” (p. 5); posteriormente en la tabla Nª 4, se calculó las proporciones de los estratos de los socios de cada cooperativa y el porcentaje de la muestra correspondiente cada uno de ellos.

- **Población:** 26879
- **Nivel de confianza:** 95%
- **Z de Alpha:** 1,96
- **Error muestral:** 0.005%
- **P = q = 0.5**

$$n = \frac{N * Z \frac{2}{a} * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z \frac{2}{a} * p * q}$$

$$n = \frac{26879 * (1,96) * (0,80) * (0,20)}{(0,05)^2 * (26879 - 1) + (1,96)^2 * (0,80) * (0,20)}$$

$$n = \frac{16521,34}{67195 + (0,615)}$$

$$n = \frac{16521,34}{67,80}$$

$$n = 243,67 = 244$$

**Tabla 7:** *Número de socios a encuestar en las COACs.*

<b>Instituciones Financieras</b>	<b>Porcentajes</b>	<b>N° de Socios a encuestar</b>
COAC Acción Tungurahua	33%	80
COAC Rey David	9%	21
COAC Juventud Unida	15%	37
COAC Kisapincha	17%	41
COAC Migrantes del Ecuador	14%	34
COAC Credi Ya	13%	31
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>244</b>

**Fuente:** Autoría propia

Se puede evidenciar los porcentajes correspondientes a cada una de las instituciones tomadas como muestras, además el número exacto de los socios que serán encuestados.

## **5.5 Hipótesis**

En la presente investigación se analizará dos tipos de hipótesis que son;

H0: Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, **NO CUMPLEN** con los estándares de calidad de servicio, establecido por el modelo SERVQUAL.

H1: Las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, **CUMPLEN** con los estándares de calidad del servicio establecido por el modelo SERVQUAL.

## 6 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para la interpretación de los resultados obtenidos se utilizó el SPS, el cual permitió el análisis de datos de la investigación, en donde se analizan cada una de las preguntas y la relación que existe entre ellas.

Una vez aplicado el instrumento de recolección de información, se procedió a realizar el proceso correspondiente para el análisis de los mismos, de tal forma que la información que arrojará será la que indique las conclusiones a las cuales llega la investigación, de tal forma se evidenciara las expectativas y percepciones que poseen los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, del segmento 4, de acuerdo a las experiencias que tienen cada uno de ellos, sin ningún tipo de estímulo o incentivo, únicamente se aplicó un vínculo directo entre los encuestados y las encuestadoras, con el fin de obtener resultados verídicos que aporten al desarrollo del presente proyecto de investigación.

A continuación, se presenta los datos obtenidos de la tabulación de las respuestas, correspondiente a 20 preguntas, agrupadas en 5 dimensiones de la siguiente manera.

- Tangibilidad: preguntas 1-4
- Fiabilidad: preguntas 5-8
- Sensibilidad: preguntas 9- 12
- Seguridad: preguntas 13-16
- Empatía: preguntas 17-20

## Dimensión Expectativas

### Pregunta 1

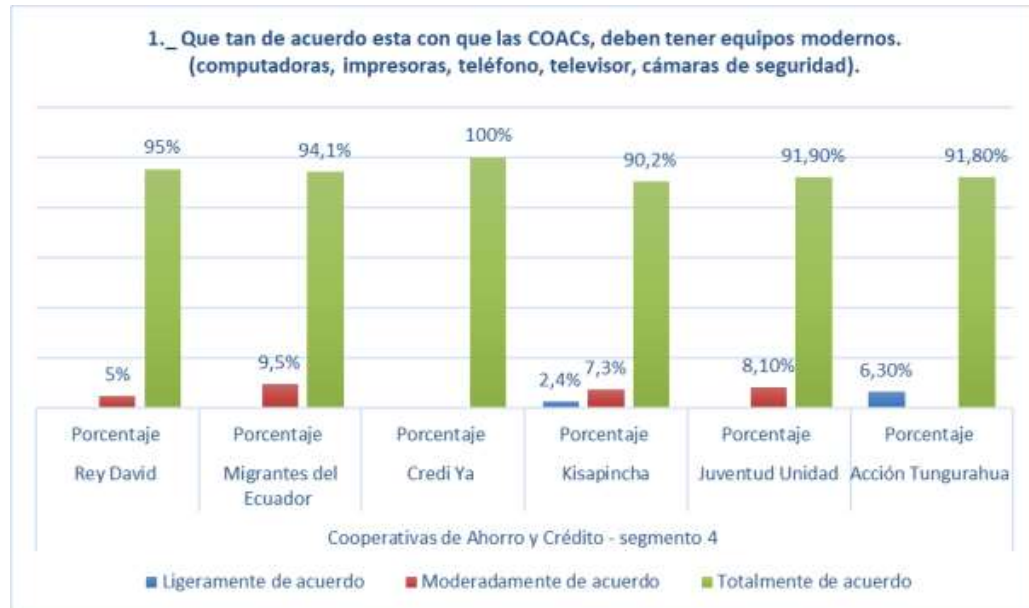
**Tabla 8:** ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener equipos modernos?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo							1	2,4%			5	6,30%
Moderadamente de acuerdo	1	5%	2	9,5%			3	7,3%	3	8,10%		
Totalmente de acuerdo	20	95%	32	94,1%	31	100%	37	90,2%	34	91,90%	75	91,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 6:** Porcentajes de la pregunta 1, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener equipos modernos.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Mediante la aplicación de la media total, se obtuvo un alto porcentaje correspondiente a los factores de tangibilidad, un 93,3 % es el equivalente a que todos los socios de las COACs están totalmente de acuerdo, con que las instituciones financieras deben poseer equipos modernos, ya que se considera como uno de los elementos fundamentales para alcanzar la proyección de una buena imagen corporativa.

**Pregunta 2:**

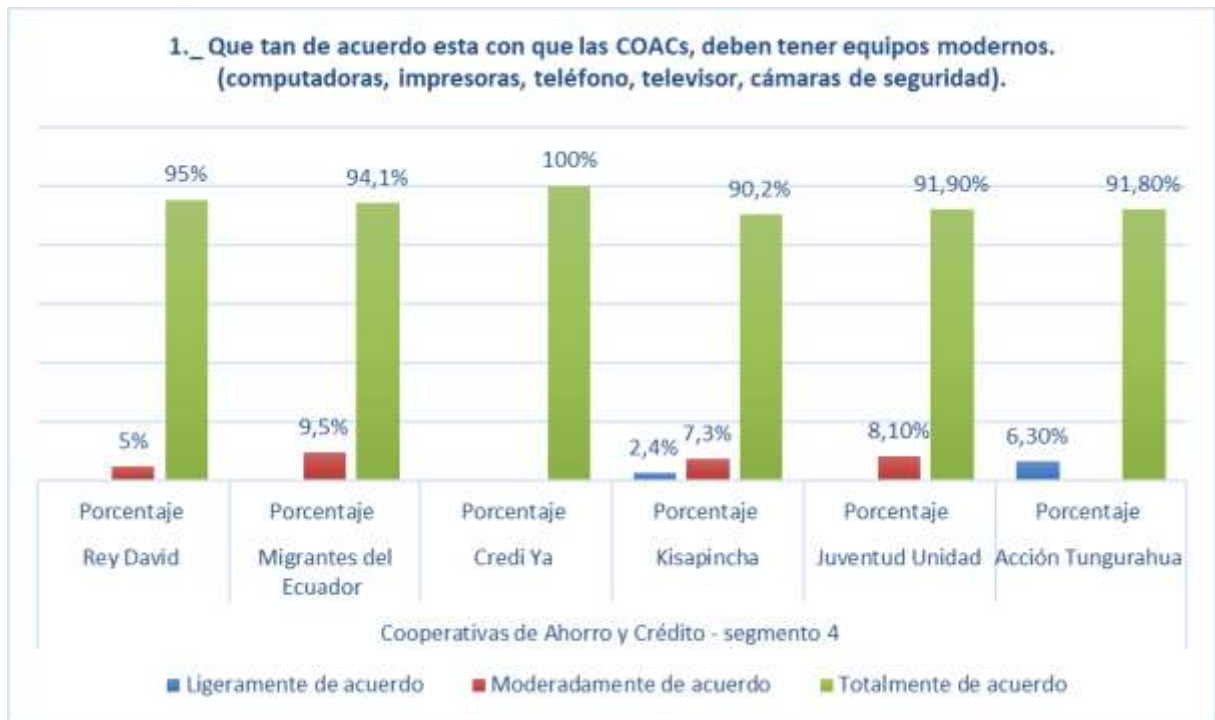
**Tabla 9:** ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con instalaciones físicas, adecuadas para las personas con capacidades especiales y limitaciones?

Escala Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo							1	2,4%				
Moderadamente de acuerdo	2	9,5%	1	2,9%	1	3,2%	5	12,2%	1	2,70%	4	5%
Totalmente de acuerdo	19	90,5%	33	97,1%	30	96,8%	35	85,4%	36	97,30%	76	95%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 7:** Datos de la pregunta 2, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con instalaciones físicas adecuadas para las personas con capacidades especiales.



Fuente: Obtenido del programa SPS

**Análisis:** Una vez analizado los resultados, se procedió a la aplicación de la media total que identificó un alto porcentaje correspondiente al 93,7 % de las personas encuestadas, consideran que las cooperativas de ahorro y crédito deben contar con instalaciones adecuadas para todas las personas, sin limitaciones al momento de requerir atención, proporcionando facilidad al realizar un trámite, demostrando que la institución ejerce la equidad.

### Pregunta 3

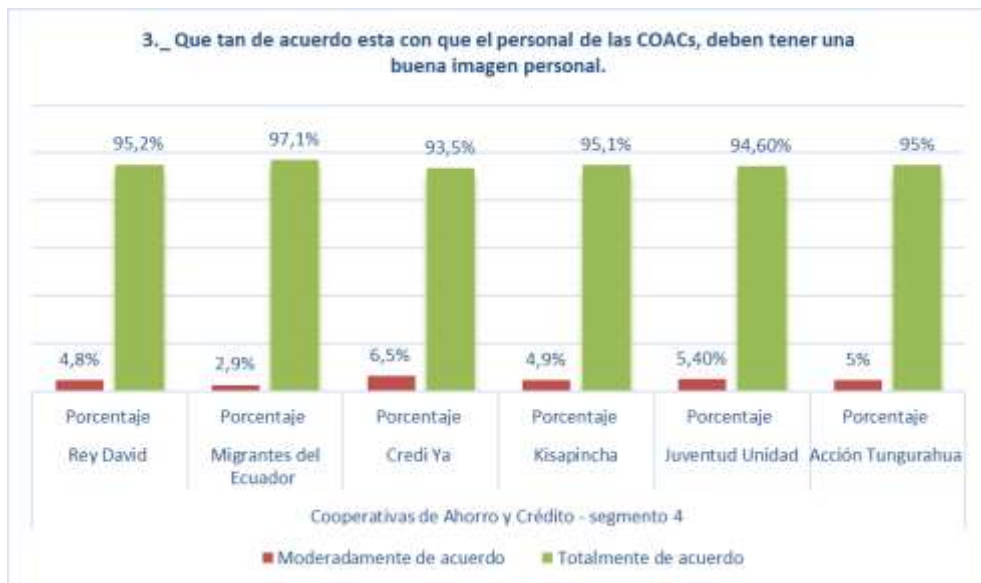
**Tabla 10:** ¿Que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, deben tener una buena imagen personal?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente de acuerdo	1	4,8%	1	2,9%	2	6,5%	2	4,9%	2	5,40%	4	5%
Totalmente de acuerdo	20	95,2%	33	97,1%	29	93,5%	39	95,1%	35	94,60%	76	95%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>94%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 8:** Porcentajes obtenidos de la pregunta 3, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, deben tener una buena imagen personal.



Fuente: Obtenido del programa SPS

**Análisis:** Por medio de la obtención de la media total de los resultados, se identificó un elevado porcentaje de 95,1 % de los socios encuestados, están totalmente de acuerdo con que el personal de las COACs, deben tener una buena imagen personal, puesto que es la apariencia de la institución y dependerá de si este factor es atractivo para atraer a sus socios, o de lo contrario alejará a los futuros socios.

#### Pregunta 4

**Tabla 11:** ¿Que tan de acuerdo esta con la información que contiene los materiales publicitarios?

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente en desacuerdo	1	4,8%										
Ligeramente de acuerdo							1	2,4%				
Moderadamente de acuerdo					3	9,7%	1	2,4%	8	21,60%	8	10%
Totalmente de acuerdo	20	95,2%	34	100,0%	28	90,3%	39	95,1%	29	78,40%	72	90%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>90%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas

**Figura 9:** Datos sobre la pregunta 4, correspondiente a que tan de acuerdo esta con la información que contiene los materiales publicitarios.



**Fuente:** Obtenido del programa SPS

**Análisis:** Mediante la aplicación de la media total se puede apreciar que el 91,5 % de los socios encuestados están totalmente de acuerdo que la publicidad, sea mediante medios de comunicación además consideran que mediante este factor una institución puede ser reconocida y solicitada, mientras mayor sea su publicidad mayor será la curiosidad de los usuarios.

### Pregunta 5

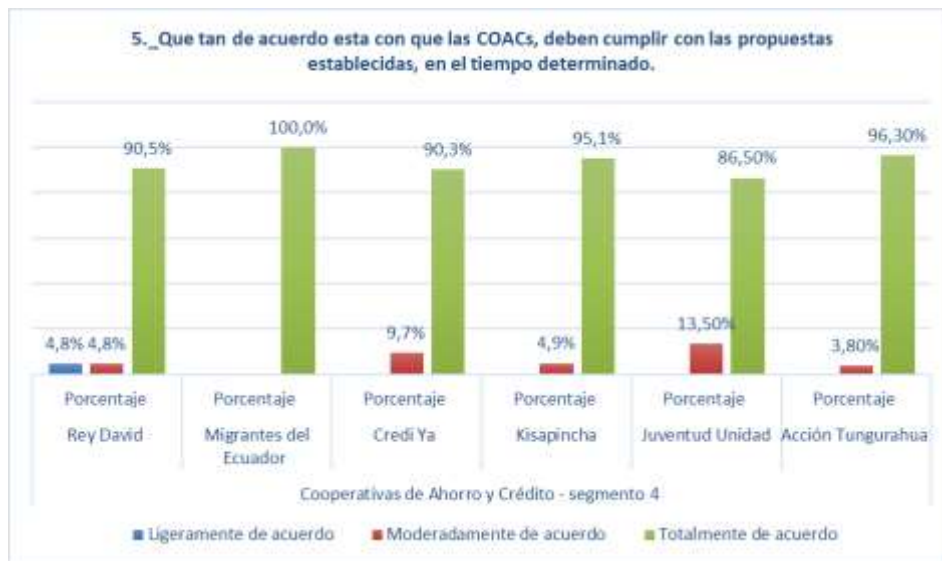
**Tabla 12:** ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben cumplir con las propuestas establecidas, en el tiempo determinado?

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	1	4,8%										
Moderadamente de acuerdo	1	4,8%			3	9,7%	2	4,9%	5	13,50%	3	3,80%
Totalmente de acuerdo	19	90,5%	34	100,0%	28	90,3%	39	95,1%	32	86,50%	77	96,30%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>90%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 10:** Porcentajes correspondiente a la pregunta 5, en que tan de acuerdo esta con las COACs, deben cumplir con las propuestas establecidas, en el tiempo determinado.



Fuente: Obtenido del programa SPS

**Análisis;** Mediante el análisis de los resultados obtenidos, se procedió a la obtención de la media total, en la cual se observó un alto porcentaje correspondiente la dimensión fiabilidad el 93,1% están totalmente de acuerdo con que las COACs, deben cumplir con las propuestas establecidas en el tiempo determinado, debido a que creen que el tiempo es un elemento que nunca se puede perder, por ende, los socios quieren que las cooperativas cumplan con lo que prometen, de tal forma que muestren seriedad ante la situación.

### Pregunta 6

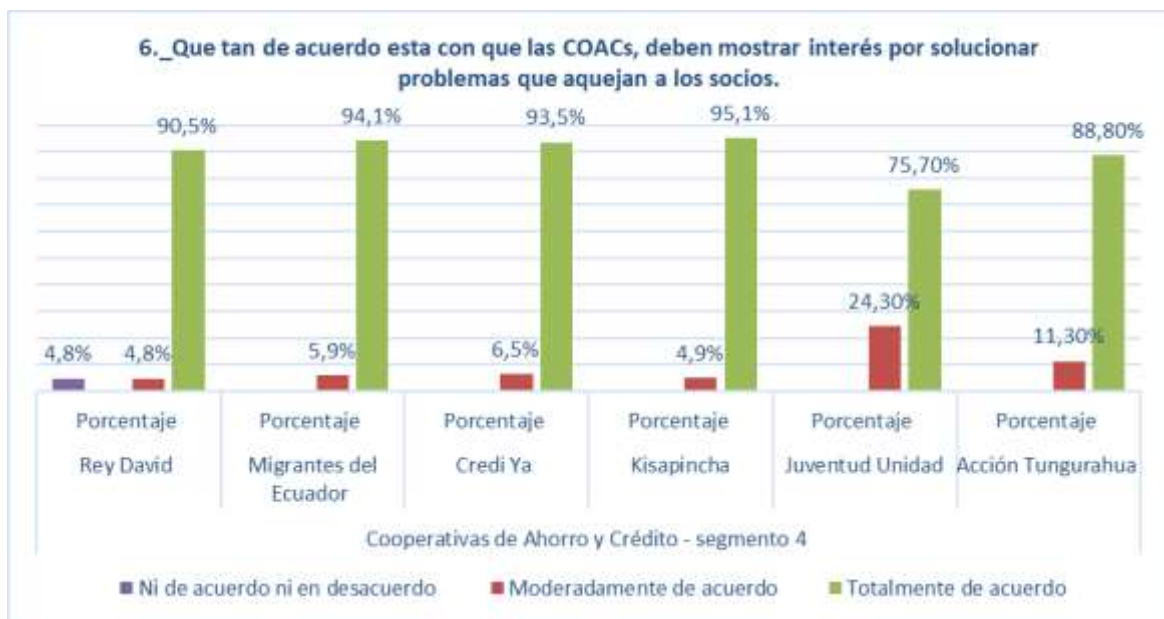
**Tabla 13:** ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben mostrar interés por solucionar problemas que aquejan a los socios?

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%										
Moderadamente de acuerdo	1	4,8%	2	5,9%	2	6,5%	2	4,9%	9	24,30%	9	11,30%
Totalmente de acuerdo	19	90,5%	32	94,1%	29	93,5%	39	95,1%	28	75,70%	71	88,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas

**Figura 11:** Porcentajes de la pregunta 6, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs deben mostrar interés por solucionar problemas que aquejan a los socios.



**Fuente:** Obtenido del programa SPS

**Análisis:** Los resultados obtenidos mediante la aplicación de la media total, se puede evidenciar que el 89,6% de la población encuesta, opina que la institución debe mostrar interés por solucionar los problemas que aquejan a los socios, puesto que un cliente satisfecho siempre regresará a la cooperativa y recomendará a sus conocidos, y evitará cambiarse o recurrir a otra institución financiera.

### Pregunta 7

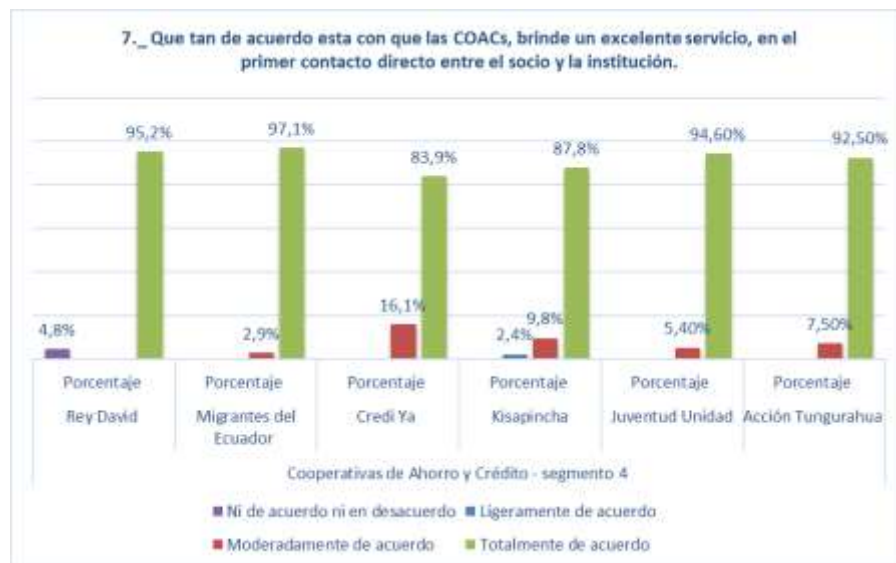
**Tabla 14:** ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, brinde un excelente servicio, en el primer contacto directo entre el socio y la institución?

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%										
Ligeramente de acuerdo							1	2,4%				
Moderadamente de acuerdo			1	2,9%	5	16,1%	4	9,8%	2	5,40%	6	7,50%
Totalmente de acuerdo	20	95,2%	33	97,1%	26	83,9%	36	87,8%	35	94,60%	74	92,50%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>84%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de Expectativas.

**Figura 12:** Datos relacionados con la pregunta 7, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, brinden un excelente servicio, en el primer contacto directo entre el socio y la institución.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** A través de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, se procedió a implementar la media total, la cual revelo un alto porcentaje de 91,9 % de socios que consideran que es importante que la COACs, brinde un excelente servicio a la primera, puesto que existe personas que no le gusta que le repitan varias veces la misma información, y creen que deben ser claros, precisos y concisos en el primer contacto directo.

### Pregunta 8

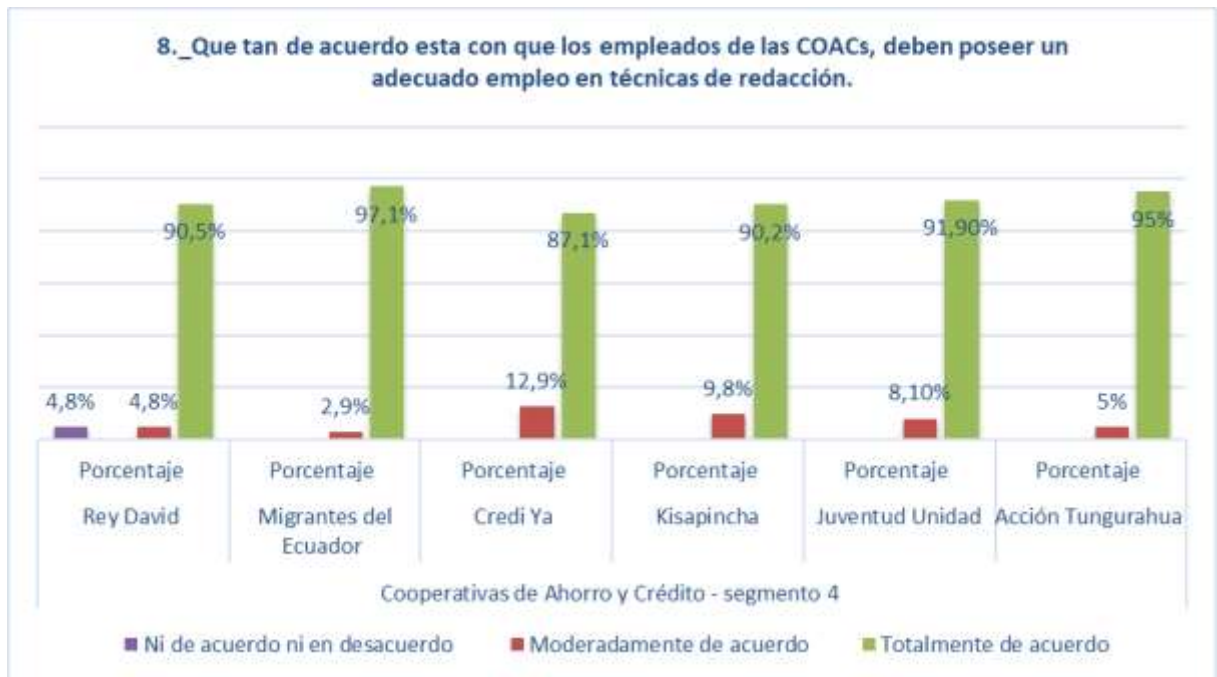
**Tabla 15:** ¿Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, deben poseer un adecuado empleo en técnicas de redacción?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%										
Moderadamente de acuerdo	1	4,8%	1	2,9%	4	12,9%	4	9,8%	3	8,10%	4	5%
Totalmente de acuerdo	19	90,5%	33	97,1%	27	87,1%	37	90,2%	34	91,90%	76	95%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>87%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 13:** Datos de la pregunta 8, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, deben poseer un adecuado empleo en técnicas de redacción.



**Fuente:** Obtenido del programa SPS

**Análisis:** Los obtenidos mediante la ejecución de las encuestas aplicadas se obtuvo la media total correspondiente al 92%, está de acuerdo con que los empleados de las COACs, posean un adecuado empleo en técnicas de redacción, para mayor comprensión y facilitar la comunicación entre las dos partes, puesto que un documento correctamente redactado, muestra el grado de capacidad para que los socios puedan depositar seguridad en las instituciones.

### Pregunta 9

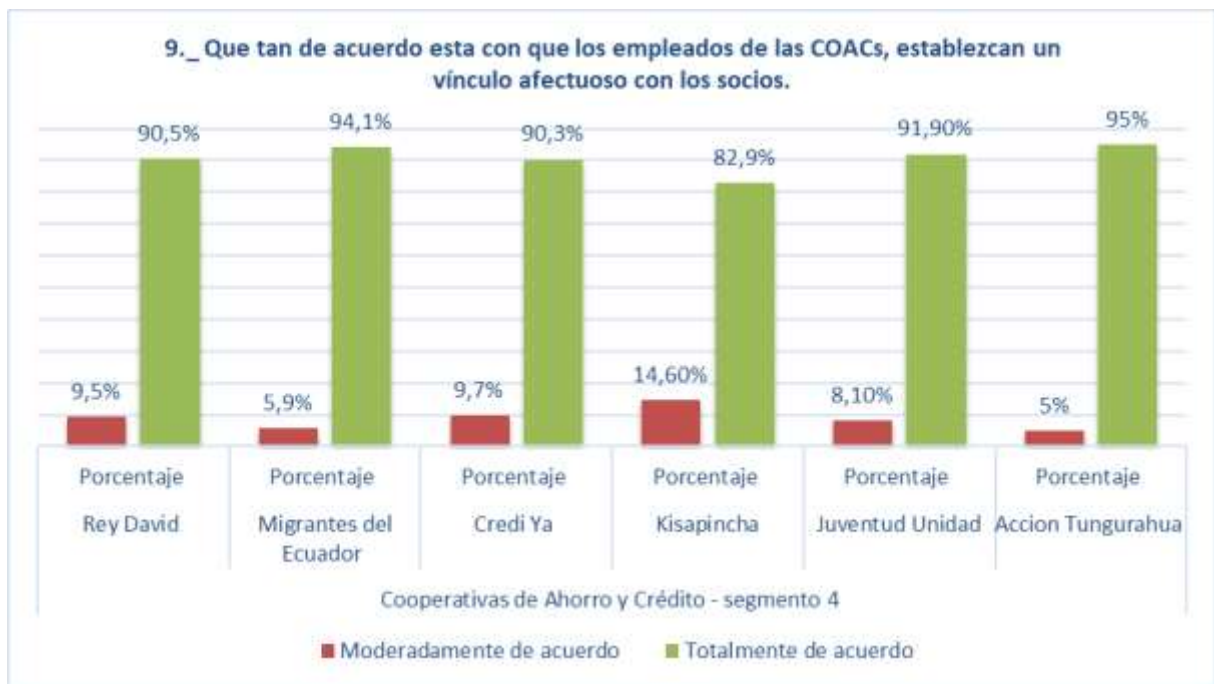
**Tabla 16:** ¿Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, establezcan un vínculo afectuoso con los socios?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente de acuerdo	2	9,5%	2	5,9%	3	9,7%	6	14,6%	3	8,10%	4	5%
Totalmente de acuerdo	19	90,5%	32	94,1%	28	90,3%	34	82,9%	34	91,90%	76	95%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>90%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 14:** Porcentajes de la pregunta 9, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, establezcan un vínculo afectuoso con los socios.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** La dimensión correspondiente a sensibilidad, se obtuvo un alto porcentaje mediante la aplicación de la media total de un 95,1% de los socios encuestados, están de acuerdo con que los empleados de las Coacs, establezcan vínculos afectuosos, con la finalidad de proporcionar un mejor trato al momento de adquirir los servicios, y establecer mayor confianza en la institución financiera.

### Pregunta 10

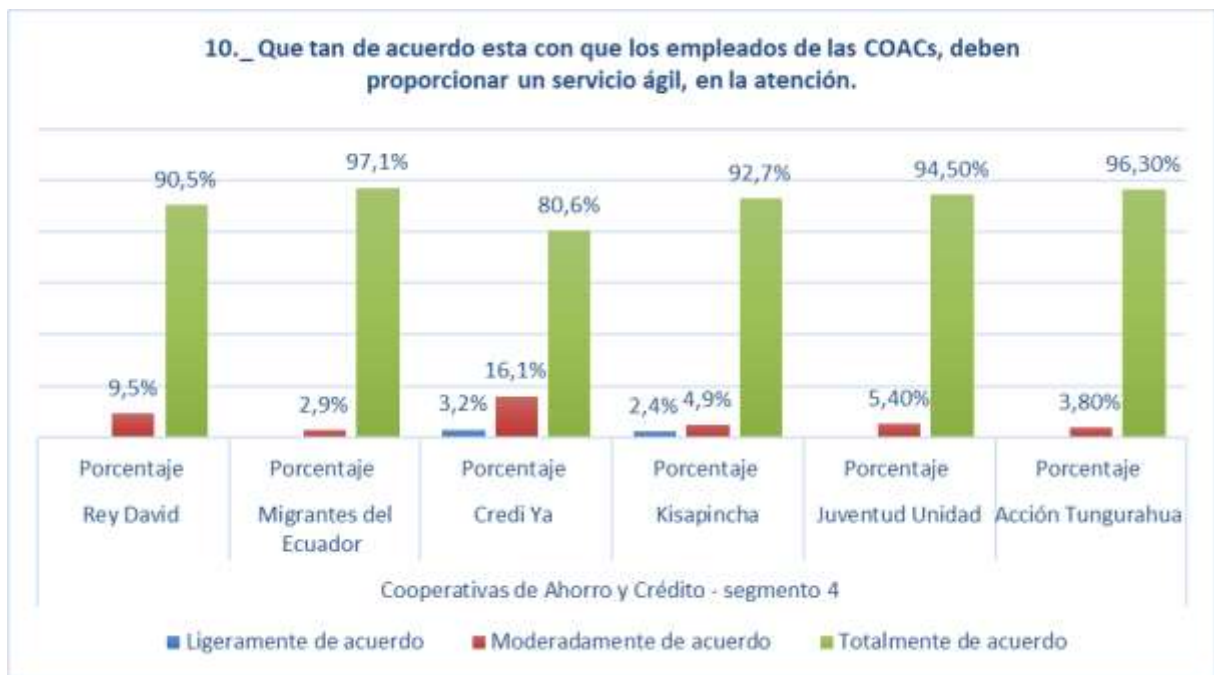
**Tabla 17:** ¿Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, deben proporcionar un servicio ágil, en la atención?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo					1	3,2%	1	2,4%				
Moderadamente de acuerdo	2	9,5%	1	2,9%	5	16,1%	2	4,9%	2	5,40%	3	3,80%
Totalmente de acuerdo	19	90,5%	33	97,1%	25	80,6%	38	92,7%	35	94,50%	77	96,30%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>81%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 15:** Datos de la pregunta 10, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, deben proporcionar un servicio ágil, en la atención al cliente.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** En la gráfica se puede determinar los porcentajes obtenidos en base a las encuestas, dichos resultados se aplicó la media total que revelo que un 91.5 % total de la población encuetada está totalmente de acuerdo con que el personal de las COACs, deben proporcionar un servicio rápido y ágil al momento de prestar sus servicios ya que, al optimizar, la atención al cliente se puede reducir el tiempo de espera y agilizar el tiempo de los empleados.

### Pregunta 11

**Tabla 18:** ¿Que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, deben tener predisposición para las personas que son quichua hablantes, poseen capacidades especiales e incapacidad?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo							1	2,4%				
Moderadamente de acuerdo	1	4,8%	1	2,9%	2	6,5%	4	9,8%	1	2,70%	5	6,30%
Totalmente de acuerdo	20	95,2%	33	97,1%	29	93,5%	36	87,8%	36	97,30%	75	93,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 16:** Datos correspondientes a la pregunta 11, en que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, deben tener predisposición para las personas que son quichua hablantes.



**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** La gráfica correspondiente a la dimensión de sensibilidad, se obtuvo un alto porcentaje correspondiente a la aplicación de la media total en el cual un 94,1% total de población encuestada, está totalmente de acuerdo con que los empleados de las COACs, deben tener predisposición para atender a las personas que son quichuas hablantes, y de esta manera promover un trato igualitario para todos los socios, tomando en cuenta que además que a las cooperativas les permite tener una ventaja al tener personal que sean quichuas hablantes.

### Pregunta 12

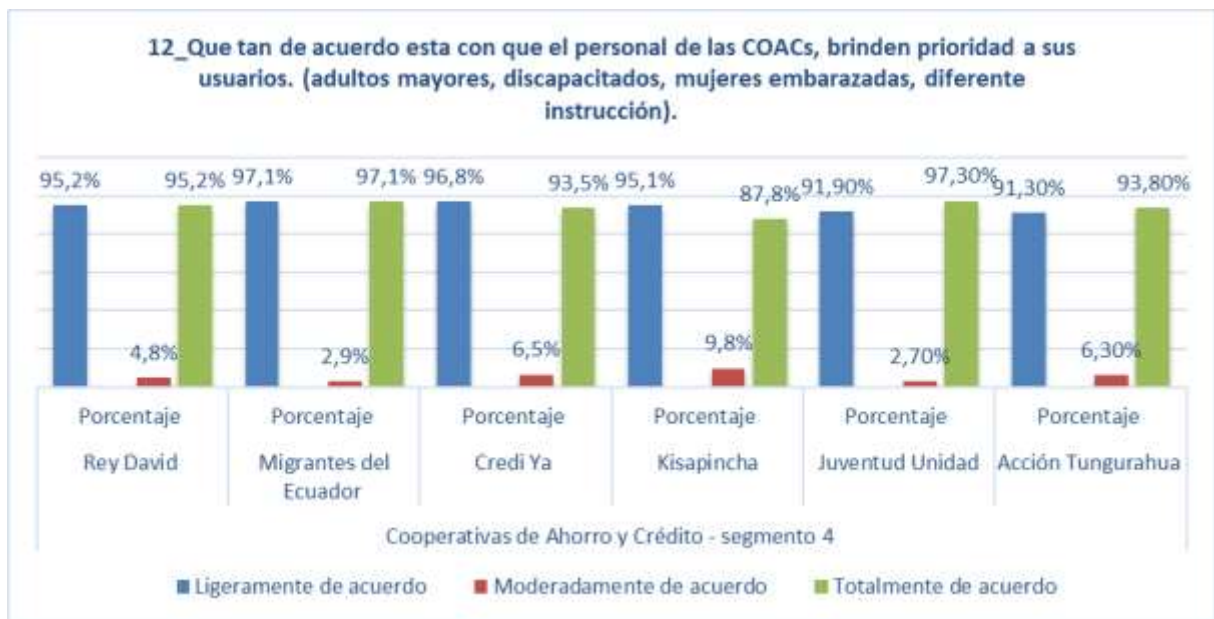
**Tabla 19:** ¿Que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, brinden prioridad a sus usuarios, (adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, diferente instrucción)?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente de acuerdo	1	4,8%	1	2,9%	1	3,2%	2	4,9%	3	8,10%	7	8,80%
Totalmente de acuerdo	20	95,2%	33	97,1%	30	96,8%	39	95,1%	34	91,90%	73	91,30%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>97%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 17:** Porcentajes de la pregunta 12, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, brinden prioridad a sus usuarios.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** La gráfica correspondiente a los factores de sensibilidad, se obtuvo la media total correspondiente, un 94,5 % total de los encuestados están totalmente de acuerdo en que el personal de las COACs, deben brindar un servicio preferencial a las personas que tengan cual tipo de impedimento este puede ser físico, corporal, intelectual, etc., para que de esta manera se promueva en las instituciones financieras la inclusión a este tipo de personas.

### Pregunta 13

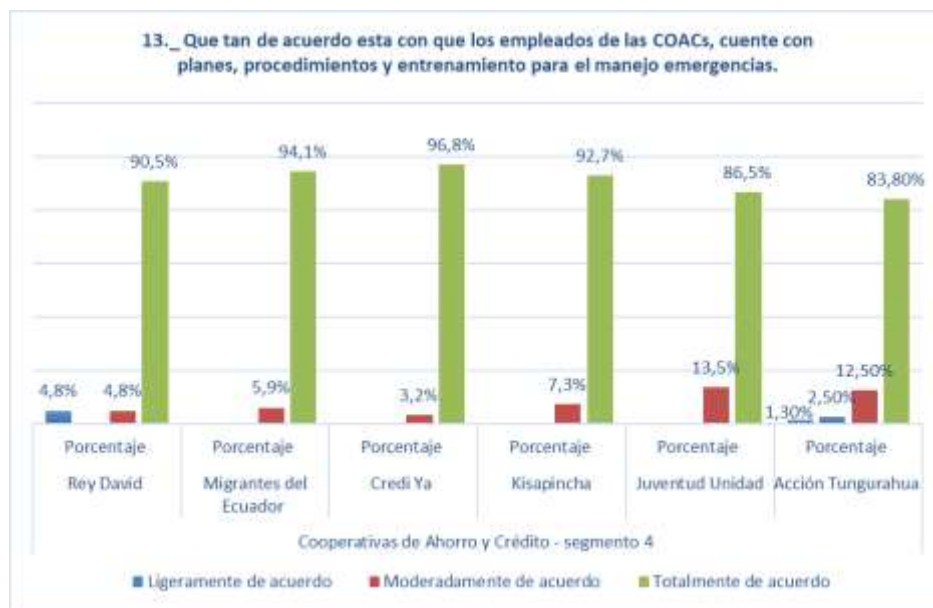
**Tabla 20:** ¿Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, cuente con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo emergencias?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%									1	1,30%
Ligeramente de acuerdo											2	2,50%
Moderadamente de acuerdo	1	4,8%	2	5,9%	1	3,2%	3	7,3%	5	13,5%	10	12,50%
Totalmente de acuerdo	19	90,5%	32	94,1%	30	96,8%	38	92,7%	32	86,5%	67	83,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>95%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente a la sección de expectativas.

**Figura 18:** Porcentajes de la pregunta 13 correspondiente a la sección expectativas, en que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, cuenten con planes, procedimientos y entrenamiento de manejos de emergencias.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** La grafica correspondiente a los factores de seguridad, se obtuvo la media total, un 90,7% de la población encuestada, están totalmente de acuerdo con que los empleados de las COACs, cuenten con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo de emergencias, ya que consideran que es primordial el actuar sobre cualquier tipo de inconvenientes que se produzcan.

### Pregunta 14

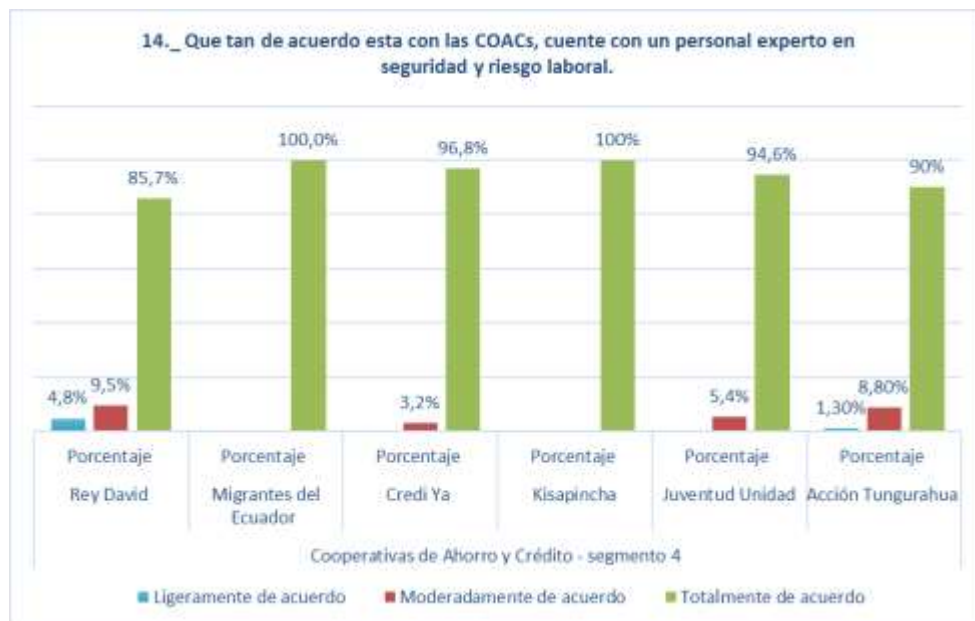
**Tabla 21:** ¿Que tan de acuerdo esta con las COACs, cuente con un personal experto en seguridad y riesgo laboral?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo	1	4,8%									1	1,30%
Moderadamente de acuerdo	2	9,5%			1	3,2%			2	5,4%	7	8,80%
Totalmente de acuerdo	18	85,7%	34	100,0%	30	96,8%	41	100%	35	94,6%	72	90%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>95%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>97%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 19:** Porcentajes de la pregunta 14, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con un personal experto en seguridad y riesgo laboral.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** La representación gráfica que corresponde a los factores de seguridad, el 94,5 % total de la población encuestada está totalmente de acuerdo con que las COACs, cuenten con un personal experto en seguridad y riesgo laboral, tomando en cuenta que en la actualidad todas las instituciones tanto públicas como privadas deben tener establecidos planes de contingencias para poder sobrellevar cualquier tipo de inconvenientes.

### Pregunta 15

**Tabla 22:** ¿Que tan de acuerdo esta con las COACs, tengan debidamente identificadas todas las señaléticas, (advertencia, privación, obligación, evacuación)?

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%										
Ligeramente de acuerdo											1	1,30%
Moderadamente de acuerdo			2	5,9%	1	3,2%	3	7,3%	2	5,4%	5	6,30%
Totalmente de acuerdo	20	95,2%	32	94,1%	30	96,8%	38	92,7%	35	94,6%	74	92,50%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 20:** Datos correspondientes a la pregunta 15, en que tan de acuerdo esta con que las COACs, tengan debidamente identificadas todas las señaléticas.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Mediante la obtención de la media total un 94,3 % total de población encuestada está totalmente de acuerdo con que las instalaciones de las COACs, deben tener correctamente identificadas todas las señaléticas de advertencia, evacuación, información, obligación, para que de esta manera los socios pueden mantenerse informados con respecto a la institución.

### Pregunta 16

**Tabla 23:** ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener un personal de seguridad en las instalaciones?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Ligeramente de acuerdo											1	1,30%
Moderadamente de acuerdo					3	9,7%			1	2,7%	4	5%
Totalmente de acuerdo	21	100,0%	34	100,0%	28	90,3%	41	100%	36	97,3%	75	93,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>90%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 21:** Datos de la pregunta 16, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener un personal de seguridad en las instalaciones.



**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** En la gráfica correspondiente a los factores de seguridad, un 96,9 % total de la población encuestada está totalmente de acuerdo con que las COACs, deben tener un personal encargado con respecto a la seguridad de la institución, tomando en cuenta que este tipo de instituciones realizan transacciones monetarias de grandes montos, dicho personal resguardara la seguridad y tranquilidad de los socios.

*Pregunta 17*

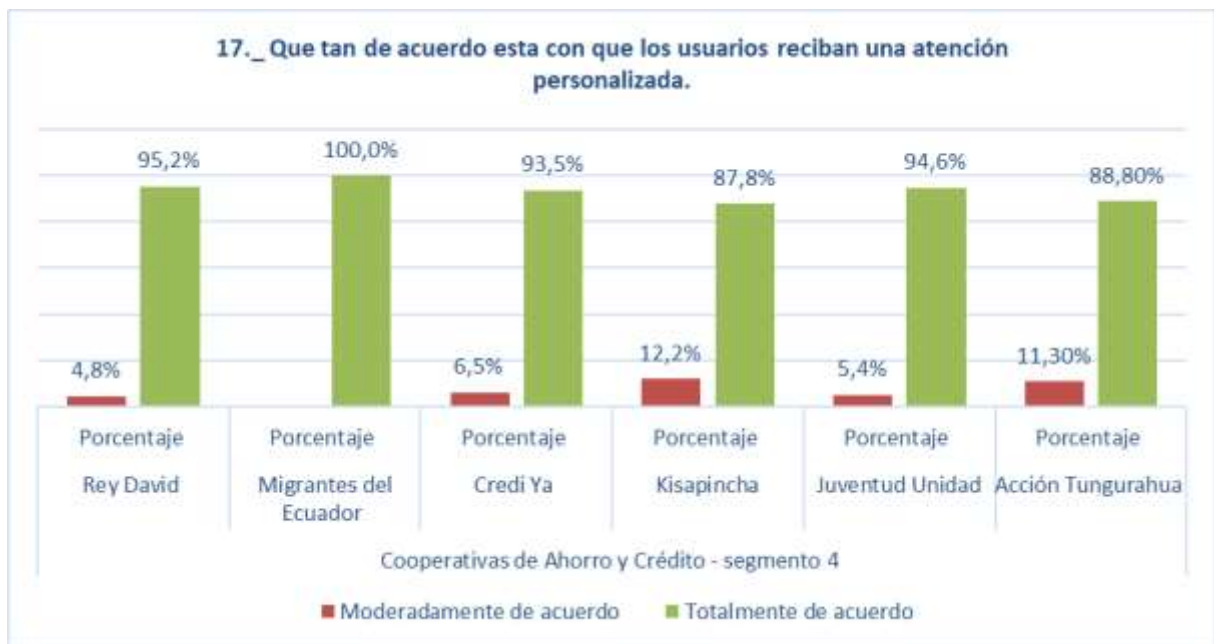
**Tabla 24:** ¿Que tan de acuerdo esta con que los usuarios reciban una atención personalizada?

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente de acuerdo	1	4,8%			2	6,5%	5	12,2%	2	5,4%	9	11,30%
Totalmente de acuerdo	20	95,2%	34	100,0%	29	93,5%	36	87,8%	35	94,6%	71	88,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

**Figura 22:** Porcentajes obtenidos de la pregunta 17, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que los usuarios reciban una atención personalizada.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** En la gráfica correspondiente a los factores de empatía, se procedió a la obtención de la media total que un 93,3% total de la población encuesta están totalmente de acuerdo con la atención que brindan las COACs, sea personalizada, ya que se considera que es importante que se establezcan vínculos de comunicación, para que de esta manera generar un afecto así el personal que labora en las instituciones financieras.

### Pregunta 18

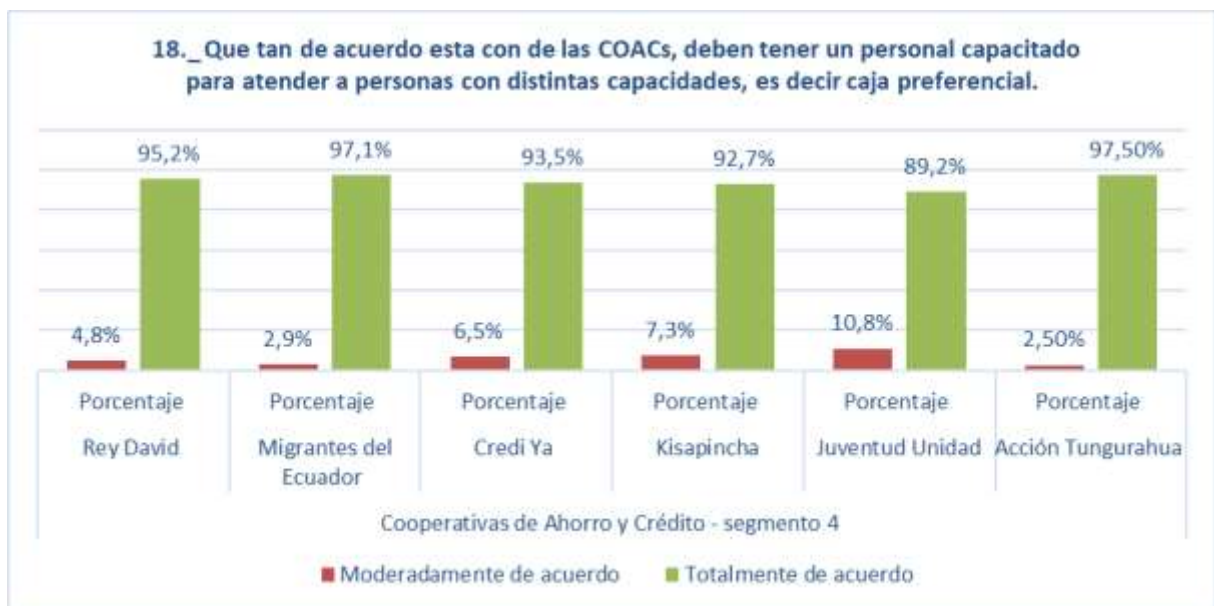
**Tabla 25:** ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener un personal capacitado para atender a personas con distintas capacidades, es decir caja preferencial?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente de acuerdo	1	4,8%	1	2,9%	2	6,5%	3	7,3%	4	10,8%	2	2,50%
Totalmente de acuerdo	20	95,2%	33	97,1%	29	93,5%	38	92,7%	33	89,2%	78	97,50%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección.

**Figura 23:** Porcentaje de la pregunta 18, correspondiente a que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener un personal capacitado para atender a personas con distintas capacidades, es decir caja preferencial.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Se obtuvo la media total, de los resultados obtenidos, un 94,2 % de la población encuestada muestra su respaldo en que está totalmente de acuerdo con que el personal de las COACs, deben ofrecer un trato preferencial al atender a las personas con distintas capacidades, implementando una caja preferencial para que de esta manera este tipo de socios puedan realizar las transacciones o tramites sin ningún tipo de inconvenientes.

### Pregunta 19

**Tabla 26:** ¿Que tan de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con soluciones ante las limitaciones de los socios?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente de acuerdo					1	3,2%	1	2,4%			8	10%
Totalmente de acuerdo	21	100,0%	34	100,0%	30	96,8%	40	97,6%	37	100%	72	90%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 24:** Datos de la pregunta 19, sobre qué tal de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con soluciones ante las limitaciones de los socios.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis;** La gráfica relacionada con los factores de empatía, se obtuvo la media total de un 97,4 % de la población encuestada está totalmente de acuerdo con que las COACs, cuenten con soluciones ante las limitaciones de los socios, ya que se pueden producir cualquier tipo de dificultades que aquejen a los socios que soliciten cualquier servicio que brinde las instituciones financieras.

### Pregunta 20

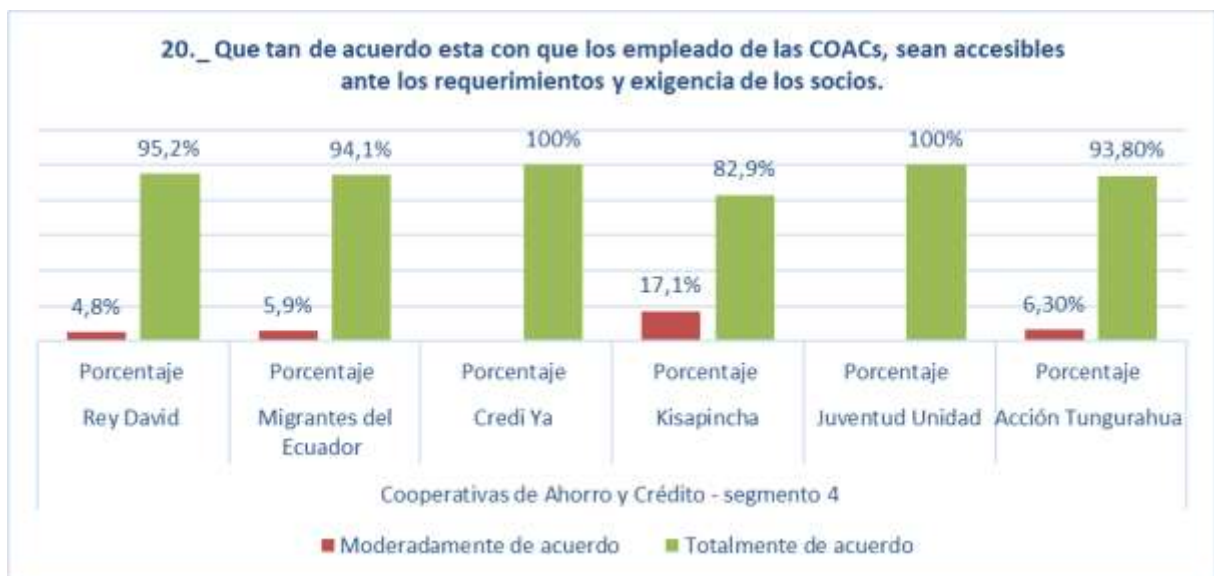
**Tabla 27:** ¿Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, sean accesibles ante los requerimientos y exigencia de los socios?

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente de acuerdo	1	4,8%	2	5,9%			7	17,1%			5	6,30%
Totalmente de acuerdo	20	95,2%	32	94,1%	31	100%	34	82,9%	37	100%	75	93,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 25:** Porcentajes de la pregunta 20, sobre qué tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, sean accesibles ante los requerimientos y exigencias de los socios.



**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** La gráfica relacionada con los factores de empatía, se procedió a la obtención de la media total de 94,3 % de la población, está totalmente de acuerdo con que los empleados de las COACs, puedan ser un poco más accesibles ante los requerimientos y exigencias de los socios, de tal manera que serán una ayuda para que los socios puedan realizar cualquier tipo de trámites que requieran la guía del personal.

## **Dimensión Percepciones**

Una vez identificadas las expectativas que tienen cada uno de los involucrados dentro de la muestra de investigación, se procedió a identificar las percepciones que tienen los socios, dichos resultados son el análisis del servicio prestado por las cooperativas, esto quiere decir que se tomar en cuenta las experiencias vividas de cada uno de los socios encuestados

A continuación, se presenta los datos obtenidos de la tabulación de las respuestas, correspondiente a 20 preguntas, agrupadas en 5 dimensiones de la siguiente manera.

- Tangibilidad: preguntas 1-4
- Fiabilidad: preguntas 5-8
- Sensibilidad: preguntas 9- 12
- Seguridad: preguntas 13-16
- Empatía: preguntas 17-20

### Pregunta 1

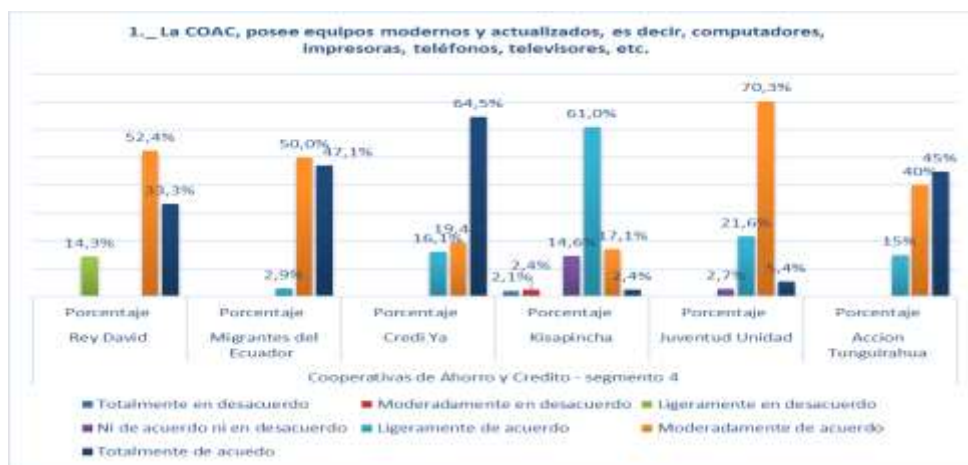
**Tabla 28:** La COAC, posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadoras, impresoras, teléfonos, televisores, etc.

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,1%				
Moderadamente en desacuerdo							1	2,4%				
Ligeramente en desacuerdo	3	14,3%										
Ni de acuerdo ni en desacuerdo							6	14,6%	1	2,7%		
Ligeramente de acuerdo			1	2,9%	5	16,1%	25	61,0%	8	21,6%	12	15%
Moderadamente de acuerdo	11	52,4%	17	50,0%	6	19,4%	7	17,1%	26	70,3%	32	40%
Totalmente de acuerdo	7	33,3%	16	47,1%	20	64,5%	1	2,4%	2	5,4%	36	45%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 26:** Porcentajes de la pregunta 01, en la Dimensión de Elementos Tangibles, sobre sí la COAC, posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadores, impresoras, teléfonos, televisores.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** En la gráfica correspondiente los factores relacionados con tangibilidad, se obtuvo la media total que corresponde al porcentaje más alto que es un 41,5% de la población esta moderadamente de acuerdo con que las COACs cuenten con equipos modernos, además 33,0% considera que las instituciones financieras cuentan con equipos modernos, el 19,4% están ligeramente de acuerdo que los establecimientos cuentan con dispositivos modernos, este tipo de instrumentaria ubicada en las oficinas de los empleados.

**Pregunta 2:**

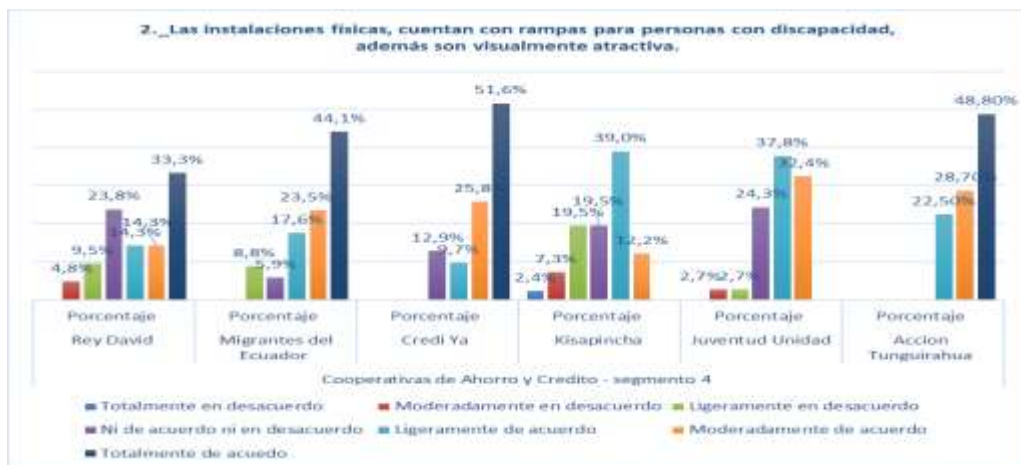
**Tabla 29:** Las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además son visualmente atractiva.

Escala Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%				
Moderadamente en desacuerdo	1	4,8%					3	7,3%	1	2,7%		
Ligeramente en desacuerdo	2	9,5%	3	8,8%			8	19,5%	1	2,7%		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	23,8%	2	5,9%	4	12,9%	8	19,5%	9	24,3%		
Ligeramente de acuerdo	3	14,3%	6	17,6%	3	9,7%	16	39,0%	14	37,8%	18	22,50%
Moderadamente de acuerdo	3	14,3%	8	23,5%	8	25,8%	5	12,2%	12	32,4%	23	28,70%
Totalmente de acuerdo	7	33,3%	15	44,1%	16	51,6%					39	48,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 27:** Porcentajes de la pregunta 2, correspondiente a la dimensión de elementos tangibles sobre sí las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además son visualmente atractiva.



**Fuente:** Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Se procedió a la obtención de la media total, obtenido un índice alto correspondiente al 29,6% está totalmente de acuerdo que las instituciones financieras poseen instalaciones modernas que cuentan con rampas para las personas con discapacidades, además un 23,4% manifiesta estar ligeramente de acuerdo que las instalaciones de las cooperativas son visualmente atractivas, el 22,8% de la población encuestada están moderadamente de acuerdo que las instalaciones de las entidades son confortables.

### Pregunta 3

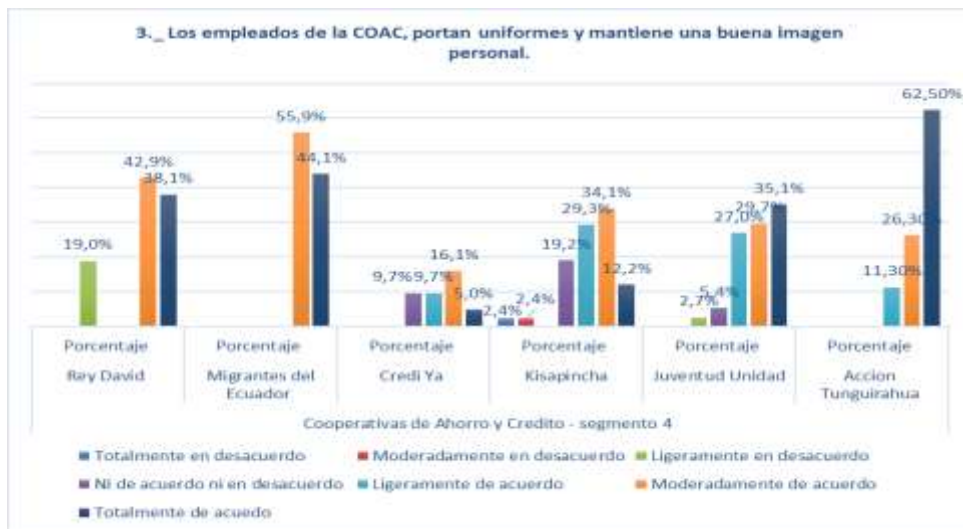
**Tabla 30:** Los empleados de la COAC, portan uniformes y mantiene una buena imagen personal.

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%				
Moderadamente en desacuerdo							1	2,4%				
Ligeramente en desacuerdo	4	19,0%							1	2,7%		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo					3	9,7%	8	19,2%	2	5,4%		
Ligeramente de acuerdo					3	9,7%	12	29,3%	10	27,0%	9	11,30%
Moderadamente de acuerdo	9	42,9%	19	55,9%	5	16,1%	14	34,1%	11	29,7%	21	26,30%
Totalmente de acuerdo	8	38,1%	15	44,1%	20	5,0%	5	12,2%	13	35,1%	50	62,50%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 28:** Porcentajes de la pregunta 3, en la Dimensión de Elementos Tangibles sobre sí los empleados de la COAC, portan uniformes y mantiene una buena imagen personal.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Mediante la obtención de los resultados, se procedió que realizar la media total proporcionando un alto porcentaje correspondiente a un 33,1% esta moderadamente de acuerdo con que los empleados de las instituciones financieras utilizan sus respectivos uniformes, además un 32,8% de la población se considera totalmente de acuerdo que los funcionarios de las cooperativas portan de una manera correcta sus vestimenta tradicional o uniformes brindados por la institución.

#### Pregunta 4

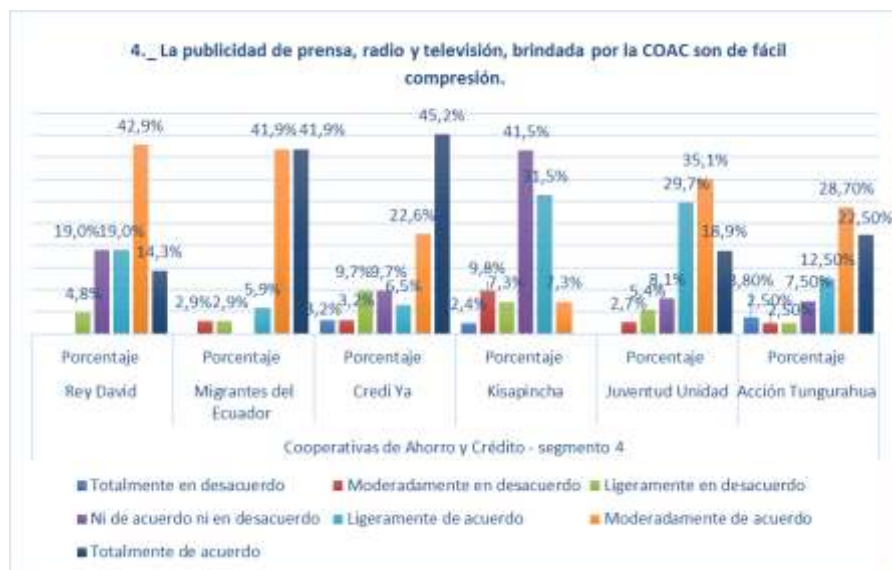
**Tabla 31:** La publicidad de prensa, radio y televisión, brindada por la COAC son de fácil comprensión.

Escala Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo					1	3,2%	1	2,4%			3	3,80%
Moderadamente en desacuerdo			1	2,9%	1	3,2%	4	9,8%	1	2,7%	2	2,50%
Ligeramente en desacuerdo	1	4,8%	1	2,9%	3	9,7%	3	7,3%	2	5,4%	2	2,50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0%			3	9,7%	17	41,5%	3	8,1%	6	7,50%
Ligeramente de acuerdo	4	19,0%	2	5,9%	2	6,5%	13	31,5%	11	29,7%	10	12,50%
Moderadamente de acuerdo	9	42,9%	15	41,9%	7	22,6%	3	7,3%	13	35,1%	23	28,70%
Totalmente de acuerdo	3	14,3%	15	41,9%	14	45,2%			7	18,9%	34	22,50%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 28:** Porcentajes de la pregunta 4, en la Dimensión de Elementos Tangibles sobre la publicidad de prensa, radio y televisión, brindada por la COAC son de fácil comprensión.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** La gráfica correspondiente a los factores de tangibilidad se obtuvo la media total de los resultados reveló un alto índice correspondiente al 29,7% se considera moderadamente de acuerdo con la publicidad proporcionada por parte de las cooperativas, además un 23,8% está totalmente de acuerdo que las entidades financieras ofrecen una adecuada publicidad, el 17,5% está ligeramente de acuerdo con la publicidad brindada por las cooperativas.

Pregunta 5

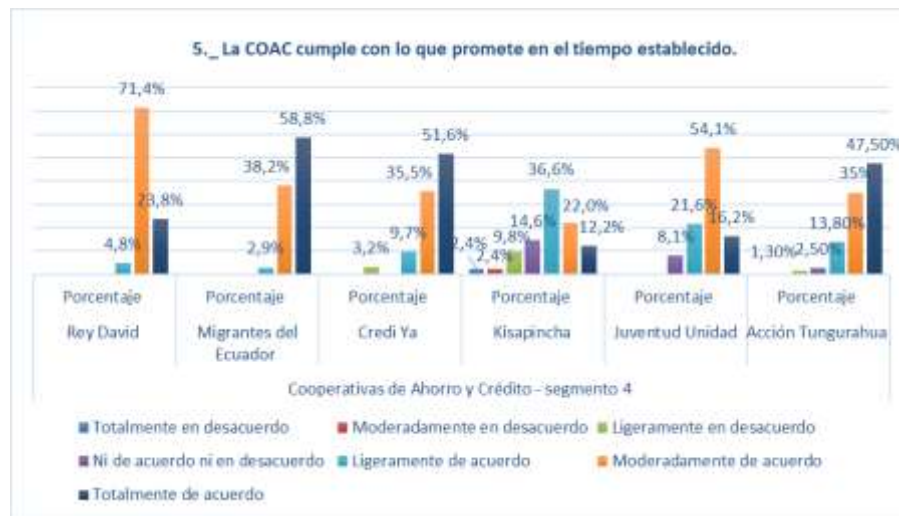
**Tabla 32:** La COAC cumple con lo que promete en el tiempo establecido.

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%				
Moderadamente en desacuerdo							1	2,4%				
Ligeramente en desacuerdo					1	3,2%	4	9,8%			1	1,30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo							6	14,6%	3	8,1%	2	2,50%
Ligeramente de acuerdo	1	4,8%	1	2,9%	3	9,7%	15	36,6%	8	21,6%	11	13,80%
Moderadamente de acuerdo	15	71,4%	13	38,2%	11	35,5%	9	22,0%	20	54,1%	28	35%
Totalmente de acuerdo	5	23,8%	20	58,8%	16	51,6%	5	12,2%	6	16,2%	38	47,50%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 29:** Porcentajes de la pregunta 5, en la Dimensión de Fiabilidad sobre sí la COAC cumple con lo que promete en el tiempo establecido.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** En la dimensión correspondiente a los factores de fiabilidad, mediante la obtención de la media total reveló un índice alto correspondiente al 42,7% total de población encuestada están moderadamente de acuerdo con que las cooperativas cumplen con lo que prometen en el tiempo establecido, esto quiere decir que están satisfechos con el servicio que prestan las instituciones financieras, además un 35,2% está totalmente de acuerdo con los servicios que brindan las cooperativas.

### Pregunta 6

**Tabla 33:** La COAC presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlo.

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente en desacuerdo							3	7,3%				
Ligeramente en desacuerdo							6	14,6%	1	2,7%	1	1,30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo					1	3,2%	5	12,2%				
Ligeramente de acuerdo	1	4,8%	2	5,9%	2	6,0%	9	22,0%	8	21,6%	6	7,50%
Moderadamente de acuerdo	13	61,9%	14	41,2%	6	19,4%	15	36,6%	16	43,2%	33	41,30%
Totalmente de acuerdo	7	23,3%	18	52,9%	22	71,0%	3	7,3%	12	32,2%	40	50%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 30:** Porcentajes de la pregunta 6, en la Dimensión de Fiabilidad sobre sí la COAC presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlo.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Mediante la obtención de la media total de los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas se obtuvo un porcentaje alto, equivalente al 40,6% de la población esta modernamente de acuerdo con que las instituciones financieras brindan una atención especial a los problemas e inquietudes que aquejan a los socios de la misma manera proceden a solucionarlos mostrando la importancia que tienen los usuarios para las instituciones, además un 39,5% se consideran totalmente de acuerdo que las cooperativas muestran interés en solucionar los problemas e inquietudes de sus socios.

Pregunta 7

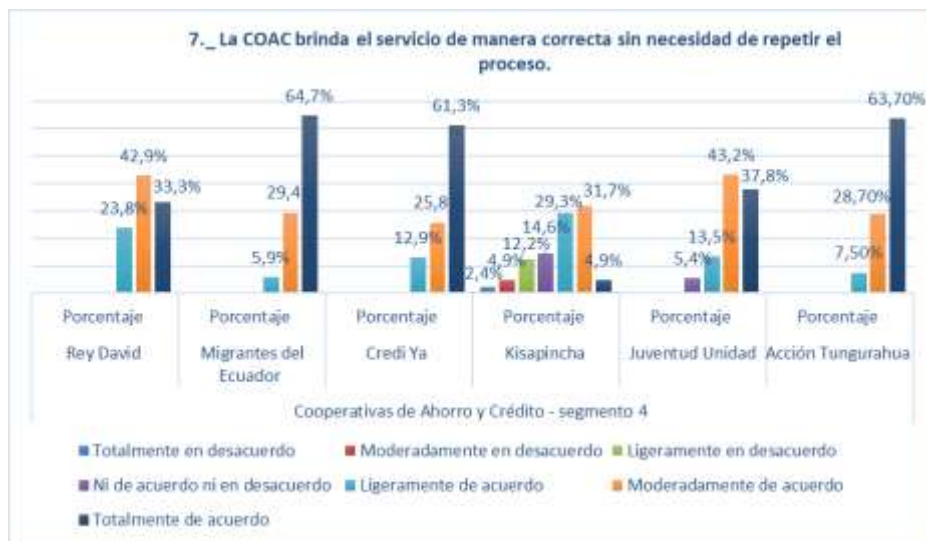
**Tabla 34:** La COAC brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso.

Escala Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%				
Moderadamente en desacuerdo							2	4,9%				
Ligeramente en desacuerdo							5	12,2%				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo							6	14,6%	2	5,4%		
Ligeramente de acuerdo	5	23,8%	2	5,9%	4	12,9%	12	29,3%	5	13,5%	6	7,50%
Moderadamente de acuerdo	9	42,9%	10	29,40,0%	8	25,8%	13	31,7%	16	43,2%	23	28,70%
Totalmente de acuerdo	7	33,3%	22	64,7%	19	61,3%	2	4,9%	14	37,8%	51	63,70%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 31:** Porcentajes de la pregunta 7, en la Dimensión de Fiabilidad sobre sí la COAC brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas, se procedió a la obtención de la media total la misma que revelo un índice alto, correspondiente al 44,2% de población está totalmente de acuerdo con que las instituciones financieras brindan un servicio de una manera correcta, para que de esa manera sean claros los procedimientos que se lleven a cabo en las cooperativas, adema un 33,6% se considera moderadamente de acuerdo con que las entidades financieras proveen un servicio de una manera adecuada.

Pregunta 8

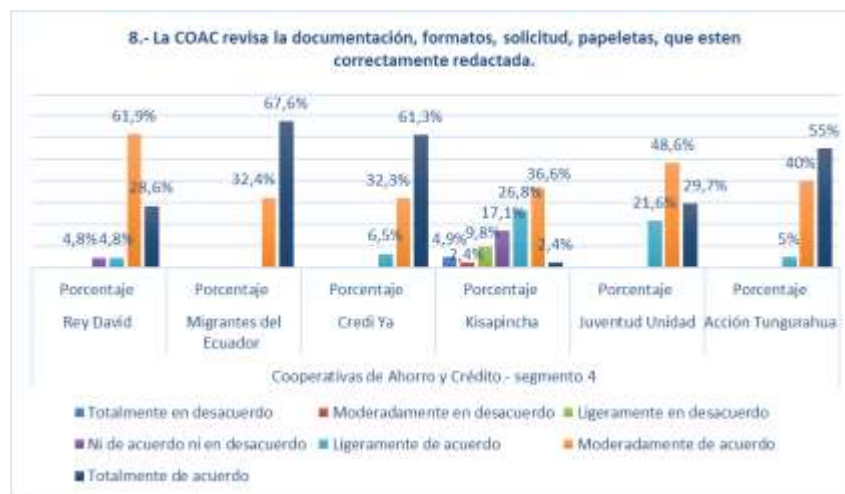
**Tabla 35:** La COAC revisa la documentación, formatos, solicitud, papeletas, que estén correctamente redactada.

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							2	4,9%				
Moderadamente en desacuerdo							1	2,4%				
Ligeramente en desacuerdo							4	9,8%				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%					7	17,1%				
Ligeramente de acuerdo	1	4,8%			2	6,5%	11	26,8%	8	21,6%	4	5%
Moderadamente de acuerdo	13	61,9%	11	32,4%	10	32,3%	15	36,6%	18	48,6%	32	40%
Totalmente de acuerdo	6	28,6%	23	67,6%	19	61,3%	1	2,4%	11	29,7%	44	55%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 32:** Porcentajes de la pregunta 08, en la Dimensión de Fiabilidad sobre sí la COAC revisa la documentación, formatos, solicitud, papeletas, que estén correctamente redactada.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Mediante la obtención de la media total de los resultados obtenidos, se observó un índice alto procedente al 42,0% de la población se considera moderadamente de acuerdo con que las cooperativas revisen la documentación, formatos, solicitudes, papeletas que los socios presenten al momento de solicitar alguno de los servicios que prestan las instituciones, un 40,8% está totalmente de acuerdo con que las entidades financieras realizan la revisión pertinente a la documentación presentada por los usuarios.

### Pregunta 9

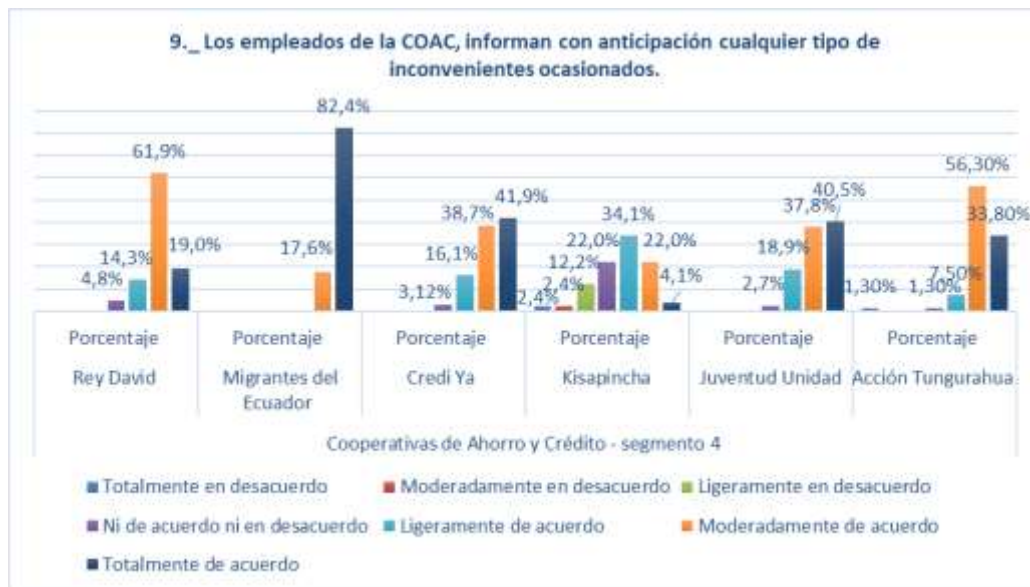
**Tabla 36:** Los empleados de la COAC, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados.

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%			1	1,30%
Moderadamente en desacuerdo							1	2,4%				
Ligeramente en desacuerdo							5	12,2%				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%			1	3,12%	9	22,0%	1	2,7%	1	1,30%
Ligeramente de acuerdo	3	14,3%			5	16,1%	14	34,1%	7	18,9%	6	7,50%
Moderadamente de acuerdo	13	61,9%	6	17,6%	12	38,7%	9	22,0%	14	37,8%	45	56,30%
Totalmente de acuerdo	4	19,0%	28	82,4%	13	41,9%	2	4,1%	15	40,5%	27	33,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 33:** Porcentajes de la pregunta 9, en la Dimensión de Sensibilidad sobre sí los empleados de la COAC, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados.



**Análisis:** En la gráfica perteneciente a los factores de sensibilidad, se obtuvo la media total de los resultados obtenidos mediante la aplicación de las encuestas el mismo que reveló un índice alto el cual es equivalente al 39,5% se consideran moderadamente de acuerdo con que las cooperativas informan cualquier tipo de inconvenientes ocasionados de una manera oportuna y rápida, el 36,9% están totalmente de acuerdo que las instituciones financieras comunican de una manera oportuna cualquier tipo de inconvenientes producidos.

*Pregunta 10*

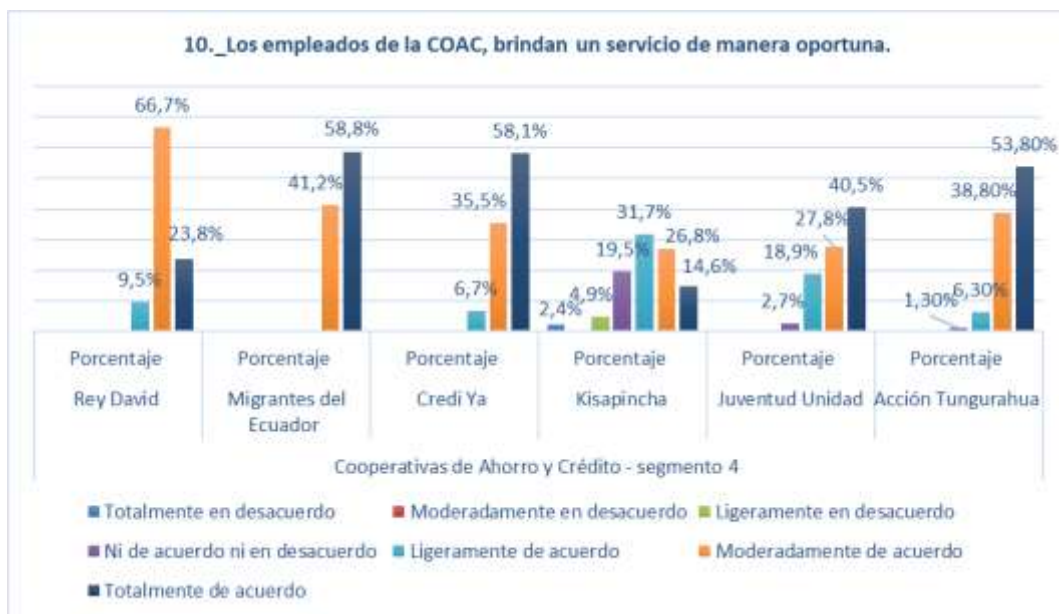
**Tabla 37:** Los empleados de la COAC, brindan un servicio de manera oportuna.

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%				
Moderadamente en desacuerdo												
Ligeramente en desacuerdo							2	4,9%				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo							8	19,5%	1	2,7%	1	1,30%
Ligeramente de acuerdo	2	9,5%			2	6,7%	13	31,7%	7	18,9%	5	6,30%
Moderadamente de acuerdo	14	66,7%	14	41,2%	11	35,5%	11	26,8%	14	27,8%	31	38,80%
Totalmente de acuerdo	5	23,8%	20	58,8%	18	58,1%	6	14,6%	15	40,5%	43	53,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 35:** Porcentajes de la pregunta 10, en la Dimensión de Sensibilidad sobre sí los empleados de la COAC, brindan un servicio de manera oportuna.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Mediante el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, se procedió a la obtención de la media general el cual reveló un alto porcentaje correspondiente al 41,6% de población considerar estar totalmente de acuerdo con que las cooperativas brindan un servicio de manera oportuna, un 39,4% esta moderadamente de acuerdo con que las instituciones financieras proveen sus servicios de manera oportuna.

### Pregunta 11

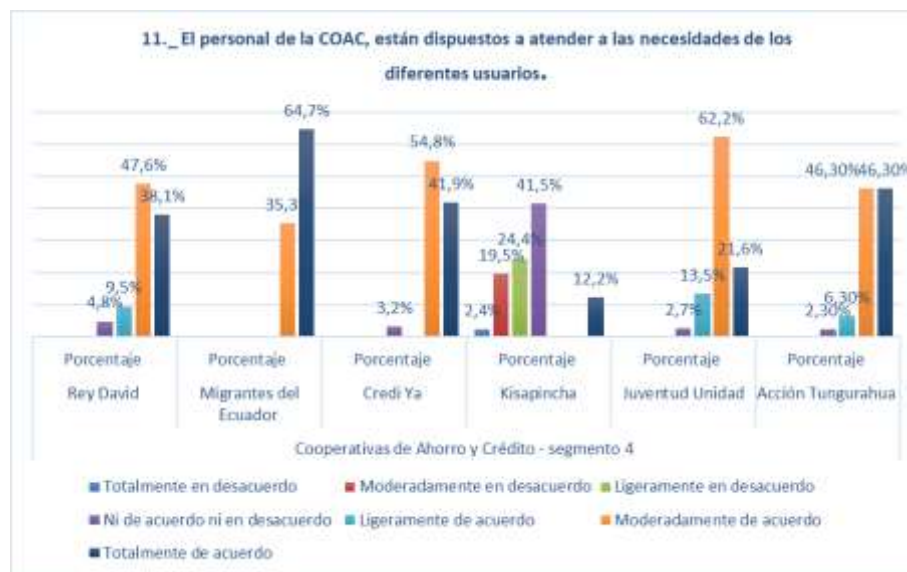
**Tabla 38:** El personal de la COAC, están dispuestos a atender a las necesidades de los diferentes usuarios.

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%				
Moderadamente en desacuerdo							8	19,5%				
Ligeramente en desacuerdo							10	24,4%				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%			1	3,2%	17	41,5%	1	2,7%	1	2,30%
Ligeramente de acuerdo	2	9,5%							5	13,5%	5	6,30%
Moderadamente de acuerdo	10	47,6%	12	35,3%	17	54,8%			23	62,2%	37	46,30%
Totalmente de acuerdo	8	38,1%	22	64,7%	13	41,9%	5	12,2%	8	21,6%	37	46,30%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 34:** Porcentajes de la pregunta 11, en la Dimensión de Sensibilidad sobre sí el personal de la COAC, están dispuestos a atender a las necesidades de los diferentes usuarios.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** La aplicación de la media total de los resultados reveló un porcentaje alto equivalente a un 41,0% total de la población está moderadamente de acuerdo con que el personal de las COACs, están dispuestos a atender las necesidades de los diferentes socios o usuarios, esto puede determinar el nivel de satisfacción con que los socios tienen de las instituciones financieras, además un 37,5% da a notar que está totalmente de acuerdo con la atención percibida por parte de este tipo de instituciones.

### Pregunta 12

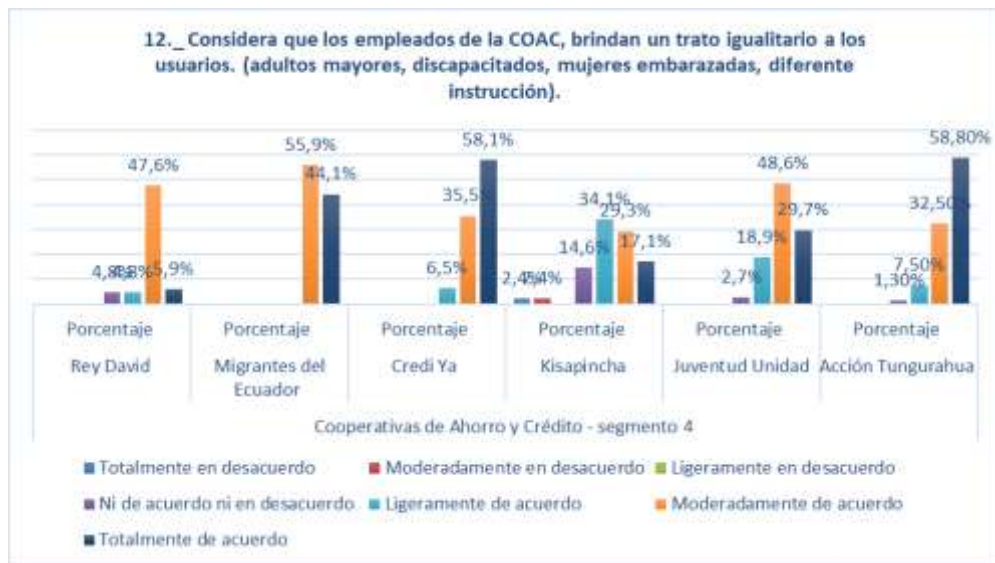
**Tabla 39:** Considera que los empleados de la COAC, brindan un trato igualitario a los usuarios (adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, diferente instrucción).

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%				
Moderadamente en desacuerdo							1	2,4%				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%					6	14,6%	1	2,7%	1	1,30%
Ligeramente de acuerdo	1	4,8%			2	6,5%	14	34,1%	7	18,9%	6	7,50%
Moderadamente de acuerdo	10	47,6%	19	55,9%	11	35,5%	12	29,3%	18	48,6%	26	32,50%
Totalmente de acuerdo	9	5,9%	15	44,1%	18	58,1%	7	17,1%	11	29,7%	47	58,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 35:** Porcentajes de la pregunta 12, en la Dimensión de Sensibilidad sobre si considera que los empleados de la COAC, brindan un trato igualitario a los usuarios, adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, diferente instrucción.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Se procedió a implementar la media del total de los resultados finales, dando como resultado un 41.6% de los encuestados están moderadamente de acuerdo con que los empleados de las COACs, brindar un trato igualitario a los socios pertenecientes a cada una de las cooperativas, además un 35,6 % de la población encuestado hace referencia a que está totalmente de acuerdo con la el personal ofrece una atención igualitaria para todos los socios.

### Pregunta 13

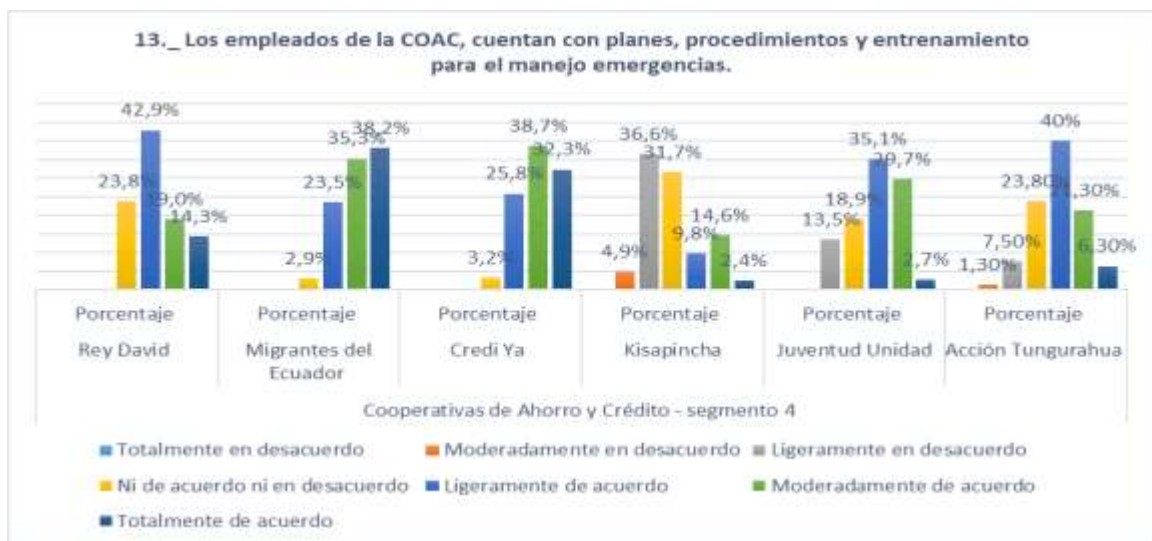
**Tabla 40:** Los empleados de la COAC, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo emergencias.

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente en desacuerdo							2	4,9%			1	1,30%
Ligeramente en desacuerdo							15	36,6%	5	13,5%	6	7,50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	23,8%	1	2,9%	1	3,2%	13	31,7%	7	18,9%	19	23,80%
Ligeramente de acuerdo	9	42,9%	8	23,5%	8	25,8%	4	9,8%	13	35,1%	32	40%
Moderadamente de acuerdo	4	19,0%	12	35,3%	12	38,7%	6	14,6%	11	29,7%	17	21,30%
Totalmente de acuerdo	3	14,3%	13	38,2%	10	32,3%	1	2,4%	1	2,7%	5	6,30%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 36:** Porcentajes de la pregunta 13, en la Dimensión de Seguridad sobre sí los empleados de la COAC, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo emergencias.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** La gráfica representativa corresponde a la dimensión seguridad, se realizó una media total de los resultados total de las encuestas aplicadas, el índices más alto es el 29,5 % está ligeramente de acuerdo que los empleados de las COACs, cuenten con planes, procedimientos y manejo de emergencias, esto se puede interpretar que los empleados de las cooperativas no cuentan con planes, procedimientos y manejo de emergencias además, un 26,4 % esta moderadamente de acuerdo y un 16,0 % de la población está totalmente de acuerdo con la pregunta propuesta.

### Pregunta 14

**Tabla 41:** Se siente resguardado con los trámites que realiza en la COAC, al momento de requerir sus servicios.

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%				
Moderadamente en desacuerdo							4	9,8%	1	2,7%		
Ligeramente en desacuerdo	2	9,5%	1	2,9%	1	3,2%	5	14,2%	6	16,2%	2	2,50%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	28,6%	1	2,9%	5	16,1%	9	22,0%	6	16,2%	18	22,50%
Ligeramente de acuerdo	4	19,0%	15	44,1%	2	6,5%	14	34,1%	4	10,8%	8	10%
Moderadamente de acuerdo	7	33,3%	13	38,2%	5	16,1%	4	9,8%	7	18,9%	12	15%
Totalmente de acuerdo	2	9,5%	4	11,8%	18	58,1%	4	9,8%	13	35,1%	40	50%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figur37:** Porcentajes de la pregunta 14, en la Dimensión de Seguridad sobre sí se siente resguardado con los trámites que realiza en la COAC, al momento de requerir sus servicios.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Se ha tomado la media total de los resultados obtenidos, el cual da a notar un índice alto que correspondiente al 29,1% está totalmente de acuerdo con se siente resguardado con los tramites que realizan en las cooperativas esto se puede interpretar como la confianza que tienen los socios así las cooperativas, además un 21,9% esta moderadamente de acuerdo con la seguridad que le brinda las instituciones financieras, el 20,8% de los encuestados consideran estar ligeramente de acuerdo resguardados con los tramites que se realizan en las cooperativas.

Pregunta 15

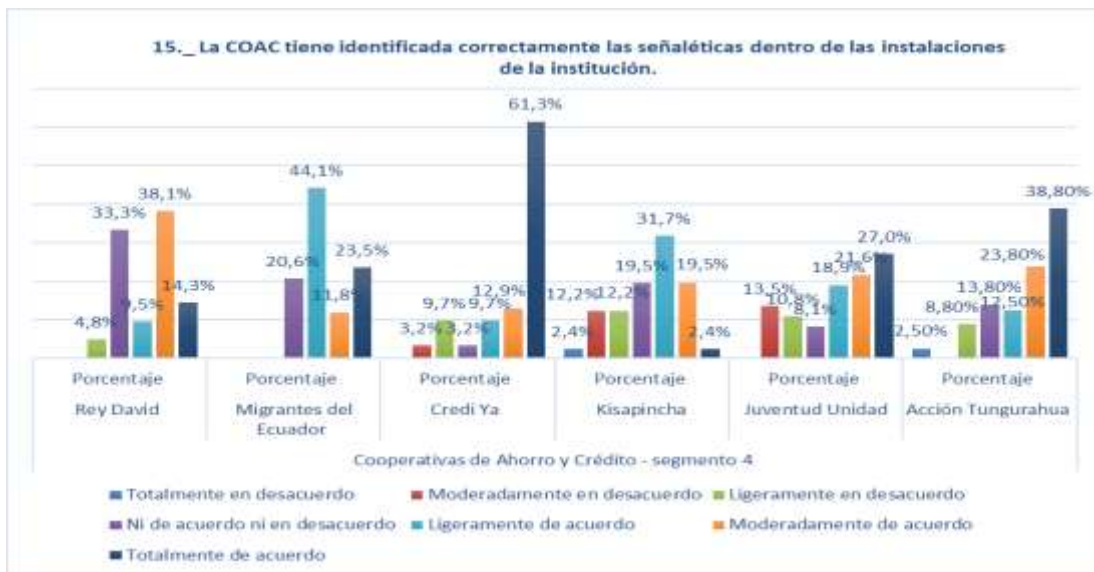
**Tabla 42:** La COAC tiene identificada correctamente las señaléticas dentro de las instalaciones de la institución.

Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%			2	2,50%
Moderadamente en desacuerdo					1	3,2%	5	12,2%	5	13,5%		
Ligeramente en desacuerdo	1	4,8%			3	9,7%	5	12,2%	4	10,8%	7	8,80%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	33,3%	7	20,6%	1	3,2%	8	19,5%	3	8,1%	11	13,80%
Ligeramente de acuerdo	2	9,5%	15	44,1%	3	9,7%	13	31,7%	7	18,9%	10	12,50%
Moderadamente de acuerdo	8	38,1%	4	11,8%	4	12,9%	8	19,5%	8	21,6%	19	23,80%
Totalmente de acuerdo	3	14,3%	8	23,5%	19	61,3%	1	2,4%	10	27,0%	31	38,80%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 38:** Porcentajes de la pregunta 15, en la Dimensión de Seguridad sobre sí la COAC tiene identificada correctamente las señaléticas dentro de las instalaciones de la institución.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Mediante la obtención de la media total de los resultados finales, se muestra un índice alto perteneciente al 27,9% de la población está totalmente de acuerdo con que las señaléticas de las COACs, están debidamente identificadas, además un 21,3% da a notar que esta moderadamente de acuerdo con que la señalética se encuentra debidamente identificada, el 21,1% están ligeramente de acuerdo con que las señaléticas de las cooperativas están correctamente ubicadas dentro de las instituciones.

Pregunta 16

**Tabla 43:** La COAC cuenta con personal de seguridad en las instalaciones.

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	19,0%			15	48,4%	15	36,6%	10	27,0%	31	38,80%
Moderadamente en desacuerdo	1	4,8%			2	6,5%	6	14,6%	7	18,9%	12	15%
Ligeramente en desacuerdo	6	28,6%	3	8,8%	5	16,1%	12	29,3%	9	24,3%	12	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19,0%	12	35,3%	5	16,1%	5	12,2%	2	5,4%	15	18,80%
Ligeramente de acuerdo	1	4,8%	15	44,1%					3	8,1%	3	38,80%
Moderadamente de acuerdo	4	19,0%	3	8,8%	2	6,5%	3	7,3%	6	16,2%	2	2,50%
Totalmente de acuerdo	1	4,8%	1	2,9%	2	6,5%					5	6,30%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 39:** Porcentajes de la pregunta 16, en la Dimensión de Seguridad sobre sí la COAC cuenta con personal de seguridad en las instalaciones.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Mediante el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas, se ha tomado la media total en la cual se puede observar un índice alto equivalente al 28,3% de los socios están totalmente en desacuerdo en que las cooperativas no cuenten con un personal de seguridad, es por ello la inquietud de los socios ya que consideran que las instituciones financieras deben contar con un personal de seguridad tanto en los exteriores de la institución como en los interiores tomando en cuenta que diariamente los socios realizan movimientos monetarios, un 20,4% están ligeramente en desacuerdo con que las cooperativas cuenten con personal de seguridad, un 17,8% menciona que esta ni de acuerdo ni en desacuerdo, cuentan con personal de seguridad.

*Pregunta 17:*

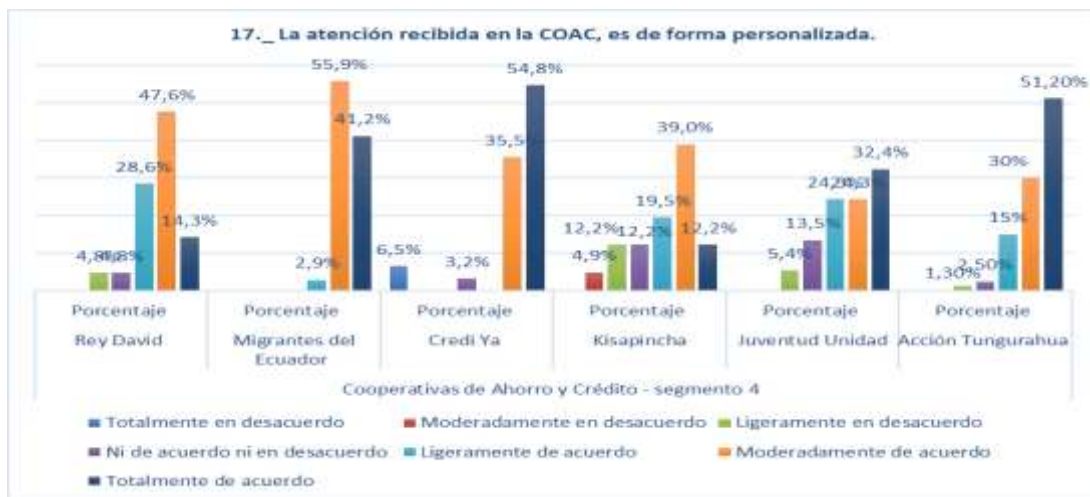
**Tabla 44:** La atención recibida en la COAC, es de forma personalizada.

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo					2	6,5%						
Moderadamente en desacuerdo							2	4,9%				
Ligeramente en desacuerdo	1	4,8%					5	12,2%	2	5,4%	1	1,30%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%			1	3,2%	5	12,2%	5	13,5%	2	2,50%
Ligeramente de acuerdo	6	28,6%	1	2,9%			8	19,5%	9	24,3%	12	15%
Moderadamente de acuerdo	10	47,6%	19	55,9%	11	35,5%	16	39,0%	9	24,3%	24	30%
Totalmente de acuerdo	3	14,3%	14	41,2%	17	54,8%	5	12,2%	12	32,4%	41	51,20%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 40:** Porcentajes de la pregunta 17, en la Dimensión de Empatía, sobre sí la COAC cuenta con personal de seguridad en las instalaciones.



Fuente: Obtenido del programa SPS

**Análisis:** La grafica correspondiente la factores de sensibilidad, se obtuvo la media total de los resultados finales en el cual se observó un índice alto y equivalente al 38.7% de la población esta moderadamente de acuerdo que la atención que prestan las COACs, es netamente personal ya que de esta manera se establece un vínculo así la cooperativa elevando el nivel de confianza, además un 34,4% se considera totalmente de acuerdo que las cooperativas brindan un servicio de manera personalizada ya que consideran que la comunicación mutua es importante para poder expresar sus dudas o inquietudes. \

Pregunta 18

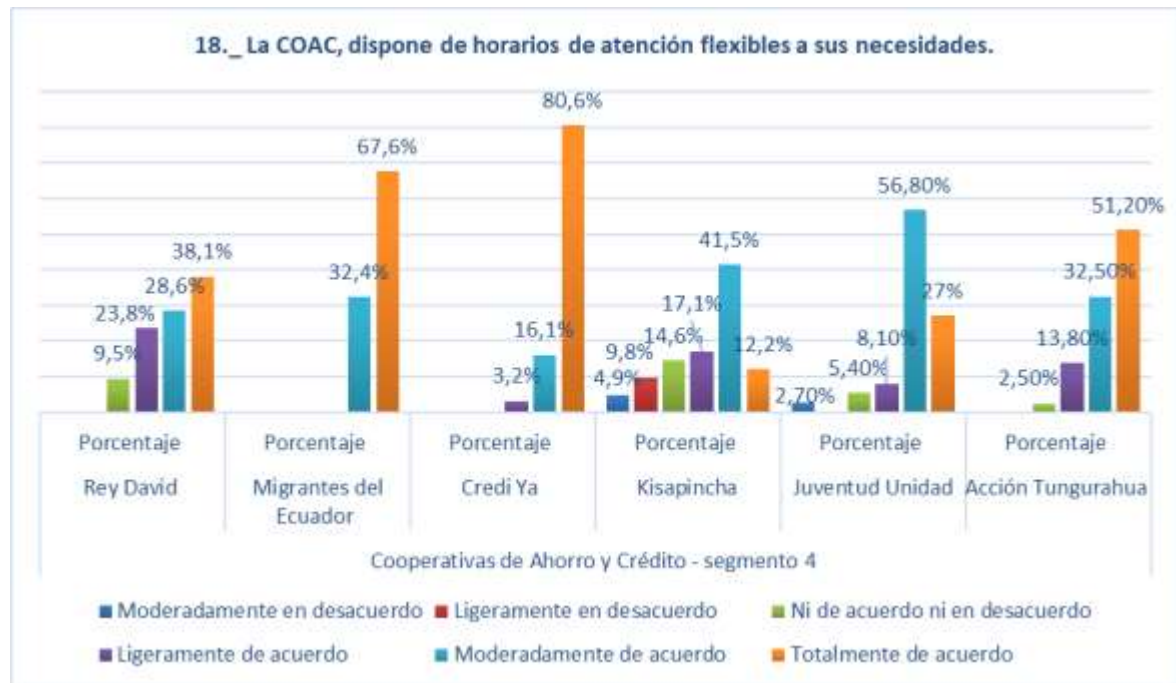
**Tabla 45:** La COAC, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades.

18._ La COAC, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades.												
Escala de likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Moderadamente en desacuerdo							2	4,9%	1	2,70%		
Ligeramente en desacuerdo							4	9,8%				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9,5%					6	14,6%	2	5,40%	2	2,50%
Ligeramente de acuerdo	5	23,8%			1	3,2%	7	17,1%	3	8,10%	11	13,80%
Moderadamente de acuerdo	6	28,6%	11	32,4%	5	16,1%	17	41,5%	21	56,80%	26	32,50%
Totalmente de acuerdo	8	38,1%	23	67,6%	25	80,6%	5	12,2%	10	27%	41	51,20%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 41:** Porcentajes de la pregunta 18, en la Dimensión de Empatía, sobre sí la COAC, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Se procedió a la obtención de la media total de los resultados, revelo un porcentaje alto equivalente al 46,1% de la población está totalmente de acuerdo con los horarios de atención en las cuales laboran las instituciones financieras, además un 34,7% considera moderadamente de acuerdo con los horarios de atención de las cooperativas.

*Pregunta 19*

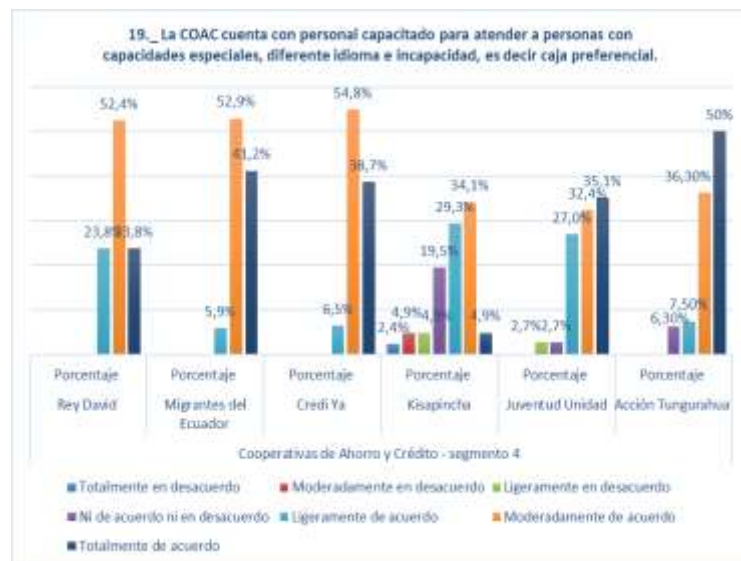
**Tabla 46:** La COAC cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales, diferente idioma e incapacidad, es decir caja preferencial.

Escala Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%				
Moderadamente en desacuerdo							2	4,9%				
Ligeramente en desacuerdo							2	4,9%	1	2,7%		
Ni de acuerdo ni en desacuerdo							8	19,5%	1	2,7%	5	6,30%
Ligeramente de acuerdo	5	23,8%	2	5,9%	2	6,5%	12	29,3%	10	27,0%	6	7,50%
Moderadamente de acuerdo	11	52,4%	18	52,9%	17	54,8%	14	34,1%	12	32,4%	29	36,30%
Totalmente de acuerdo	5	23,8%	14	41,2%	12	38,7%	2	4,9%	13	35,1%	40	50%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de expectativas.

**Figura 42:** Porcentajes de la pregunta 19, en la Dimensión de Empatía, sobre sí la COAC, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** Mediante la obtención de la media total de los resultados generados en la aplicación de las encuestas, se evidenció un alto porcentaje equivalente al 43,8% de la población que está moderadamente de acuerdo con que las instituciones financieras cuentan con personal capacitado y que cuentan con una caja preferencial para los usuarios que presenten algún tipo de dificultades, el 32,3% considera que las cooperativas cuentan con personal preparado para brindar atención a las personas que cuentan con diferentes capacidades.

Pregunta 20

**Tabla 47:** El personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones.

Escala de Likert	Cooperativas de Ahorro y Crédito - segmento 4											
	Rey David		Migrantes del Ecuador		Credi Ya		Kisapincha		Juventud Unidad		Acción Tungurahua	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo							1	2,4%			1	1,30%
Moderadamente en desacuerdo			1	2,9%								
Ligeramente en desacuerdo							3	7,3%				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4,8%					6	14,6%	2	5,4%	1	1,30%
Ligeramente de acuerdo	1	4,8%			1	3,2%	11	26,8%	5	13,5%	3	3,80%
Moderadamente de acuerdo	10	47,6%	11	32,4%	7	22,6%	15	36,6%	15	40,5%	23	28,70%
Totalmente de acuerdo	9	42,9%	22	64,7%	23	74,2%	5	12,2%	15	40,5%	52	65%
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>	<b>34</b>	<b>100%</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>80</b>	<b>100%</b>

Fuente: Obtenido del programa SPS.

La tabla está compuesta por datos obtenidos mediante la aplicación de las encuestas en la Sección de Percepciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, correspondiente la sección de percepciones.

**Figura 43:** Porcentajes de la pregunta 20, en la Dimensión de Empatía, sobre sí el personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones.



Fuente: Obtenido del programa SPS.

**Análisis:** La obtención de la media general en base a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, revelaron un alto porcentaje perteneciente al 49,9% de la población está totalmente de acuerdo que el personal de las COACs, percibe, escucha y proporciona soluciones a las inquietudes que tienen los socios, el 34,7% considera estar moderadamente de acuerdo que el personal de las instituciones financieras genera soluciones así a las inquietudes con las que cuentan los socios.

### 6.1. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Finalizando el análisis correspondiente a las 20 preguntas que contiene la encuesta aplicada en las seis Cooperativas de Ahorro y Crédito, se procede a realizar una comparación ente la sección expectativas y percepciones que está compuesta por 5 factores (tangibilidad, fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía), se desarrollara el análisis en base a la puntuación servqual con referencia a la tabla N° 4, tomando en cuenta los siguientes parámetros;

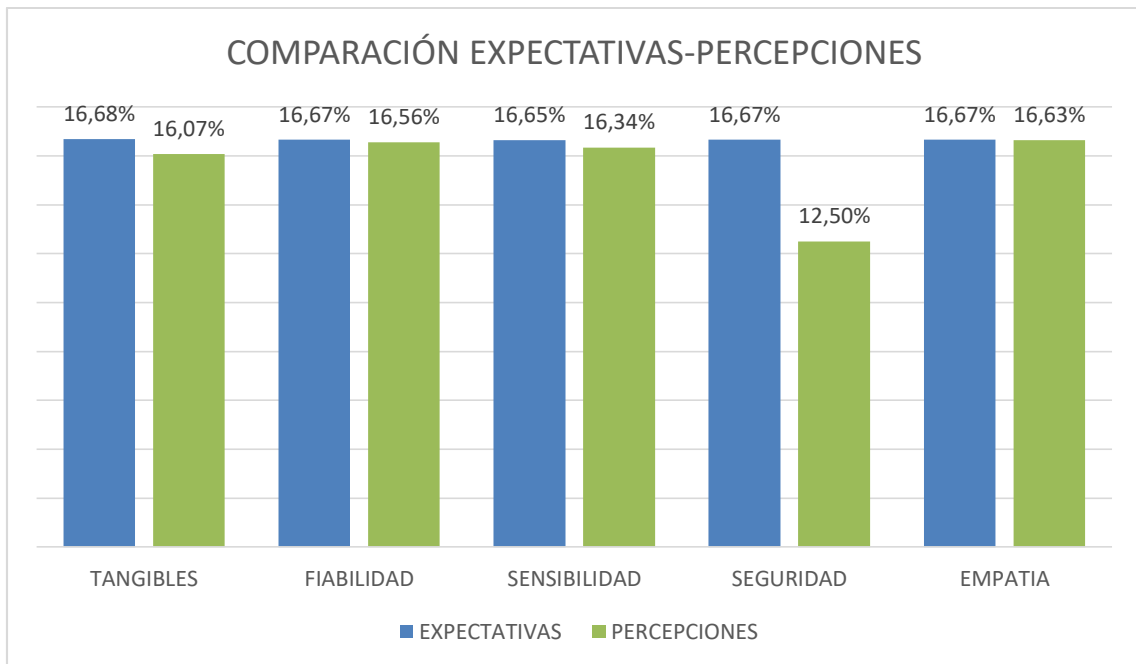
**Tabla 48:** *Fórmula de cálculo PS.*

EXPECTATIVAS	PERCEPCIONES	PS = P-E
16,68%	16,07%	-0,61%
16,67%	16,56%	-0,11%
16,65%	16,34%	-0,31%
16,67%	12,50%	-4,17%
16,67%	16,63%	-0,04%

**Fuente:** Autoría propia

Mediante la fórmula establecida del PS (Puntuación Servqual), se procederá a la comparación de los factores establecidos por el modelo Servqual.

**Figura 44:** *Comparación Expectativas- Percepciones*



**Fuente:** Autoría propia

Se puede observar en la gráfica, la comparación realizada entre las expectativas y percepciones y el desfase que existe entre las secciones, se presenta los datos en forma porcentual para facilitar su interpretación.

Se cálculo las puntuaciones idóneas por sección, para una comparación de resultados verídicos, de esta forma se determina las brechas entre el ideal y lo real que obtiene cada factor, de esta forma se puede evidenciar la satisfacción de los socios correspondientes a las entidades financieras, de esta manera se procederá al análisis individual de cada una de los factores.

### **6.1.1 Dimensión: Elementos Tangibles**

#### **Análisis**

Por medio de los resultados obtenidos en la sección expectativas, se obtuvo un porcentaje del 16,68%, mientras que en percepciones corresponde al 16,07% obteniendo una puntuación servqual  $P < 0$ , es equivalente a que la calidad de servicio es INSUFICIENTE, esto demuestra que las instituciones financieras no cuentan con, equipos modernos, que permite optimizar el tiempo de atención a los usuarios de igual manera no poseen instalaciones físicas adecuadas para el correcto desarrollo de las actividades.

Sin embargo, se pudo constatar mediante la aplicación de la ficha de observación que el personal de cada una de las instituciones financieras cuenta con una buena imagen personal, del mismo modo se observó el material publicitario brindando por las instituciones son adecuadas y legibles.

Además, la ficha de observación permitió constatar, que las instituciones como; Rey David, Migrantes del Ecuador, Kisapincha y Juventud Unida, no cuentan con rampas para personas con discapacidades físicas por otra parte, las Cooperativas; Acción Tungurahua y Credi Ya, poseen instalaciones apropiadas a las necesidades de los usuarios.

### **6.1.2 Dimensión: Fiabilidad**

#### **Análisis**

La valoración de cada atributo que integra la dimensión fiabilidad, se obtuvo un porcentaje de 16,67% perteneciente a la sección expectativas, referente la sección percepciones alcanzo un porcentaje equivalente al 16,56%, para análisis se aplicó la puntuación servqual de  $P < 0$ , la cual

revelo que la calidad de servicio es INSUFICIENTE, en aspectos como; en el cumplimiento de la propuestas, interés en solucionar los problemas de cada uno de los socios, a la vez de brindan un excelente servicio en el primer acercamiento, en la aplicación de normas en técnicas de redacción.

No obstante gracias a los resultados obtenidos mediante la ficha de observación, se pudo constatar que existe dificultad en elaboración de documentos comerciales por parte de algunos colaboradores, como se pudo constatar en las cooperativas como, Juventud Unida, Acción Tungurahua, Kisapincha, Rey David, se sugiere implementar capacitaciones que estén relacionadas con normas actualizadas de redacción

### **6.1.3 Dimensión: Sensibilidad**

#### **Análisis**

Mediante los resultados obtenidos en la sección expectativas se obtuvo un porcentaje equivalente a 16,65%, en relación a la sección percepciones se obtuvo un porcentaje de 16,34%, se aplicó la puntuación servqual para el análisis correspondiente  $P < 0$ , la cual revelo que la calidad de servicio en este factor es INSUFICIENTE, en componentes como; una comunicación ineficiente, servicio de manera oportuna. Por lo contrario, se evidencio que, a pesar de existir un trato igualitario por parte del personal de cada una de las instituciones.

Una vez analizado la ficha de observación se constatar que no existe caja preferencial que atiendan únicamente las necesidades de los socios anteriormente mencionada. En base a dicha situación encontrada se recomienda implementar un área preferencial para que este tipo de usuarios puedan acceder a los diferentes servicios, tomando en cuenta el número de socios que tiene cada institución financiera.

### **6.1.4 Dimensión: Seguridad**

#### **Análisis**

En relación a la sección de expectativas se consiguió un porcentaje equivalente de 16,67%, a la vez de obtuvo el 12,50%, para el análisis correspondiente se aplicó la puntuación servqual  $P < 0$ , dichos resultado está conformados por aspectos como; planes, procedimientos de manejo de emergencias, además resguardo al momento de prestar los servicios, señalética correctamente

identificas, personal de seguridad.

En relación a la aplicación de la ficha de observación, se pudo constatar que ninguna de las instituciones cuenta con un personal experto en seguridad y riesgo laboral además los socios recomiendan contratar un guardia de seguridad que se ubique al ingreso y salidas de las instituciones financieras, para mayor protección de los usuarios, debido a que manifiestan los riesgos a que se exponen este tipo de instituciones.

### **6.1.5 Dimensión: Empatía**

#### **Análisis**

Mediante los resultados obtenidos en las secciones expectativas se obtuvo un porcentaje equivalente de 16,67%, en relación a la sección percepciones un 16,57%, se aplicó la puntuación servqual de  $P < 0$ , para el análisis correspondiente de este factor tomando se tomó en cuenta aspectos como; la atención de forma personalizada, horarios de atención flexible, personal capacitado para atender a usuarios de diferente etnia y escucha inquietudes para proporcionar soluciones.

Se constató ciertas inequidades por las cooperativas; Juventud Unidad, Migrantes del Ecuador, Credi Ya, dichas instituciones la mayoría del personal no practica este idioma, mientras que en las instituciones financieras como; Kisapincha, Acción Tungurahua, Rey David, toso el personal son quichua hablantes además dominan el castellano.

Además, se pudo percibir los usuarios de las instituciones que no son conocedores del idioma, perciben cierto grado incertidumbre al comprender el dialogo que realizan entre los funcionarios que son netamente quichua hablantes.

### **6.2 Verificación de la Hipótesis**

De acuerdo a los instrumentos utilizados como; la encuetas, ficha de observación, se acepta la  $H_0$  y , es decir; las cooperativas de ahorro y crédito del segmento 4, de la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua, tomadas como muestra NO CUMPLE, con las expectativas de los socios con referencia la calidad de servicio.

## **7 IMPACTOS (Técnicos, sociales, ambientales o económicos)**

### **7.1. Impacto Social**

El presente proyecto de investigación obtendrá un impacto positivo para las 6 Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 4, ubicados en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, debido a que beneficia directamente al personal y a los socios que constituyen la institución, ya que los directivos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito ejecutarán planes de acción con respecto a las capacitaciones con las que deben contar el personal para satisfacer las necesidades de los socios.

La evaluación de la calidad de servicio se ejecutó con los socios de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, determinando el nivel de satisfacción con el que los socios tienen mediante las experiencias obtenidas durante la adquisición de este tipo de servicios financieros, de esta manera se acató los objetivos propuestos que contiene el proyecto de investigación.

El impacto social que tiene este tipo de proyectos de investigación está enfocado a establecer estándares de calidad para la prestación de servicios priorizando la satisfacción de sus usuarios, generando un entorno favorable para establecer un vínculo entre socio e institución, de forma que se puedan mitigar los problemas e inconvenientes ocasionados a los problemas asociados.

## 8 CONCLUSIONES

Una vez finalizado el proyecto de investigación se puede concluir lo siguiente:

- El modelo servqual es una herramienta generada exclusivamente para evaluar la calidad del servicio, el grupo de investigación procedió a la adaptación del instrumento de evaluación dependiendo a los aspectos primordiales en las instituciones financieras, a través de la aplicación del modelo servqual, se obtuvo resultados verídicos que contribuyeron a la verificación de las expectativas y percepciones que tiene los usuarios de cada una de las instituciones que colaboraron con el desarrollo de la investigación.
- Una vez determinado los factores que influyen en la calidad de servicio, se procedió al análisis de resultados obtenidos mediante las encuestas realizadas a los socios de las seis Cooperativas de Ahorro y Crédito, reflejaron un desfase entre la sección expectativas y percepciones, puesto que los usuarios anhelan un servicio de calidad que supere sus expectativas, las respuestas obtenidas demostraron que las instituciones no cumplen a cabalidad con las exigencias de cada uno de los socios.
- En el análisis se puede concluir que el índice de aceptación de los socios en los factores tangibles, de fiabilidad, sensibilidad y empatía presentan un elevado porcentaje mayor a 16%, por el contrario, se evidenció un porcentaje inferior de 12%, de las demás secciones perteneciente a los elementos de seguridad, ya que ninguna de las cooperativas cuenta con un personal que brinde custodia a los socios que realizan transacciones en estas organizaciones.
- Por otra parte, se constató que a pesar que las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentren en el mismo segmento 4, existen varias diferencias tanto en las instalaciones físicas, personal operativo, equipos técnicos, elementos que influyen directamente al momento de evaluar la calidad de servicio puesto que generan incomodidad e inconformidad a los socios cuando realizan movimientos financieros.

## 9 RECOMENDACIONES

Después de realizar un análisis profundo de los resultados obtenidos en las Cooperativas de Ahorro y Crédito seleccionado se proporcionará las siguientes recomendaciones para poder cubrir los estándares de calidad.

- Es necesario que los responsables de estas instituciones financieras implemente en el plan de trabajo, capacitaciones constantes para actualizar los conocimientos de todos los empleados de las diferentes áreas, enfocándose en la calidad de servicio, para que de esta forma los funcionarios de las instituciones posean aptitudes relacionados con las capacitaciones recibidas.
- Realizar continuas revisiones a los manuales de calidad establecidos dentro de la institución, de esta forma se puede actualizar con los constantes cambios para la mejora de los modelos de servicio al cliente.
- Las cooperativas de ahorro y crédito deberían tomar en cuenta todas las quejas y sugerencias de los socios, mediante la implementación de un buzón que se encuentre ubicado en una zona estratégica al interior de las instalaciones para conocer las falencias que existen, y de esta forma poder solucionar los inconvenientes ocasionados.
- Los socios recomiendan que este tipo de instituciones financieras contraten a personal de seguridad que se encargue de custodiar el resguardo de cada uno de los socios que realizan movimientos monetarios, puesto que en los últimos años la inseguridad en la ciudad ha incrementado de forma abismal, es por ello que solicitan este tipo de protección.
- Se recomienda que cada una de las Cooperativas de Ahorro y Crédito tomen en cuenta las percepciones que tiene cada uno de los socios para contribuir a las satisfacciones de las expectativas, mediante la constante evaluación de la calidad de servicio.

## 10 BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11 (1-2), 333-338. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/487/48711206.pdf>
- Alvarado, J. (2017). Aplicación del modelo de evaluación de la calidad servqual y establecimiento de medidas de intervención para la empresa coosalud eps-s sucursal Boyacá. (Tesis de grado). Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia, Sogamoso. Recuperado de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/1957/1/TGT-589.pdf>
- Álvarez, L. E. (2017). *La calidad del servicio*. Quito, Ecuador: Editorial Judicial del Ecuador.
- Barranco, Cáceres, Cívicos, Díaz, V., Hernández y Puyol. (2002). Cuestionario Servqual. [Archivo en PDF] Recuperado de [https://cbarra.webs.ull.es/GRADO/1006/SERVQUAL%20Y%20OTROS%20CENTRO20OCUPACIONALES%20TENERIFE.pdf?fbclid=IwAR1Dc9Eb00Ji2TR1nzGeo\\_DAU B4B1tVCTSjr6OsGhBwd3H04Qhw9snluS98%C3%A7](https://cbarra.webs.ull.es/GRADO/1006/SERVQUAL%20Y%20OTROS%20CENTRO20OCUPACIONALES%20TENERIFE.pdf?fbclid=IwAR1Dc9Eb00Ji2TR1nzGeo_DAU B4B1tVCTSjr6OsGhBwd3H04Qhw9snluS98%C3%A7)
- Bastos, A. L. (2006). *Fidelización del cliente, Introducción a la dirección de ventas*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=8njkrWt1gC&printsec=frontcover&dq=cliente&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjRqoLd5cPhAhUmo1kKHUtxCNQQ6AEIKzAB#v=onepage&q=cliente&f=false>
- Coca, J. (2016). Análisis del mercado financiero de bienes tangibles: el caso particular de la filatelia financiera. (Tesis de posgrado). Universidad Complutense, Madrid, España. Recuperado de <http://webs.ucm.es/BUCM/tesis//19972000/S/2/S2021901.pdf>
- Castro, J. (2017), Implementación del modelo SERVQUAL para la mejora del servicio al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito UTMACH, (Tesis de pregrado), Universidad Técnica de Machala, Portoviejo, Machala. Recuperado de [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10134/1/ECUACE-2017-AE-CD00146.pdf?fbclid=IwAR1Vqwlo54KiT1JRk9eoWdJI90Y3HUXHwKKzEcL94\\_q07QvD U hvf6Q3nhaw](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10134/1/ECUACE-2017-AE-CD00146.pdf?fbclid=IwAR1Vqwlo54KiT1JRk9eoWdJI90Y3HUXHwKKzEcL94_q07QvD U hvf6Q3nhaw)
- De la Fuente, H., & Díaz, I. (2013). Análisis de los factores determinantes de la calidad

- percibida del servicio prestado por una cooperativa de ahorro y crédito: una aplicación basada en modelos de ecuaciones estructurales. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 21 (2), 232-247. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77228591007>
- Duque Oliva, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15 (25), 64-80. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Figueroa, J. (2014). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatan, San Marcos* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Guatemala. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- García, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos*, 18 (3), 381-398. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99346931003>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M, (2017). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Luna, A. & Villalva, L. (2018). La calidad de los servicios en la cooperativa de ahorro y crédito a través del modelo SERVQUAL, (Tesis de pregrado). Universidad Técnica de Ambato, Huachi, Ambato. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/27979/1/696%20MKT.pdf>
- Medina, C. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, un pilar en la gestión empresarial. *El Buzón de Pacioli*, XVII (82). Recuperado de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Mejía, M. (2009). *¿Cómo puedo mejorar el servicio al cliente?*, Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009c/600/index.htm>
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4 (8), 23-35. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Nevado Batalla Moreno, P. (2003). Calidad de los servicios. *Revista Estudios Socio-Jurídicos*, 5 (1), 19-32. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73350101https://books.google.com.ec/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcover&dq=calidad+de+servicio+pdf&hl=es&sa=X&>

ved=0ahUKEwjRp-

L3zOfhAhWQtVkKHSR1AGUQ6AEIPzAF#v=onepage&q&f=false

- Paz, Renata. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. España, Ideaspropias Editorial S.L, Recuperado de
- Restrepo F., & Restrepo F, I., & Mejía E., (2006). Enfoque estratégico del servicio al cliente. *Scientia Et Technica*, XII (32), 289-294. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/849/84911652051.pdf>
- Salazar, W., & Cabrera, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19 (2), 13-20. Recuperado de [https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003&fbclid=IwAR2JDs6EVgOEBz1DqmI ZCKASTnRu0qsf1BUV9-\\_OOvGvcYC7HWjg-b0NnzY](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428003&fbclid=IwAR2JDs6EVgOEBz1DqmI ZCKASTnRu0qsf1BUV9-_OOvGvcYC7HWjg-b0NnzY)
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18 (35), 57-76. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>

# **ANEXOS**

## ENCUESTA

### Objetivo:

Identificar la calidad de servicio recibida por los socios en las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### Generalidades

<b>Institución:</b> Acción Tungurahua <input type="checkbox"/> Rey David <input type="checkbox"/> Juventud Unida <input type="checkbox"/> Kisapincha <input type="checkbox"/> Migrantes del Ecuador <input type="checkbox"/> Credi Ya <input type="checkbox"/>	<b>Genero:</b> M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> <hr/> <b>Edad:</b>
--	---

**SECCIÓN 1 EXPECTATIVAS:** Como usted considera que debería ser el servicio de las COACs del segmento 4, de la provincia de Tungurahua.

<b>Instrucciones</b>	Visualice como espera que sea el servicio que prestan las cooperativas de ahorro y crédito en las que participa como socio, indique cómo le gustaría, que fuese la atención de los empleados con los socios.  Marque con una X el casillero que corresponde al número que considere correcto según su criterio, recuerde que cada literal consta de una sola respuesta.  Tenga en cuenta que no hay respuesta correcta o incorrecta, simplemente se busca conocer las características óptimas que una COAC, debería tener según su punto de vista.
<b>Escala</b>	1= Totalmente en desacuerdo                      5= Ligeramente de acuerdo 2= Medianamente en desacuerdo                6= Moderadamente de acuerdo 3= Ligeramente en desacuerdo                 7= Totalmente de acuerdo 4= Ni de acuerdo

### TANGIBLES

	1	2	3	4	5	6	7
1. Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben tener equipos modernos. (computadoras, impresoras, teléfono, televisor, cámaras de seguridad)							
2. Que tan de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con instalaciones físicas, adecuadas para las personas con capacidades especiales y limitaciones.							
3. Que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, deben tener una buena imagen personal.							
4. Que tan de acuerdo esta con la información que contiene los materiales publicitarios. (prensa., radio, televisión, impresos)							

<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
5. Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben cumplir con las propuestas establecidas, en el tiempo determinado.							
6. Que tan de acuerdo esta con que las COACs, deben mostrar interés por solucionar problemas que aquejan a los socios							
7. Que tan de acuerdo esta con que las COACs, brinde un excelente servicio, en el primer contacto directo entre el socio y la institución.							
8. Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, deben poseer un adecuado empleo en técnicas de redacción.							
<b>SENSIBILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
9. Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, establezcan un vínculo afectuoso con los socios.							
10. Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, deben proporcionar un servicio ágil, en la atención.							
11. Que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, deben tener predisposición para las personas que son quichua hablantes, poseen capacidades especiales e incapacidad.							
12. Que tan de acuerdo esta con que el personal de las COACs, brinden prioridad a sus usuarios. (adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, diferente instrucción)							
<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
13. Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, cuente con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo emergencias.							
14. Que tan de acuerdo esta con las COACs, cuente con un personal experto en seguridad y riesgo laboral.							
15. Que tan de acuerdo esta con las COACs, tengan debidamente identificadas todas las señaléticas. (advertencia, privación, obligación, evacuación)							
16. Que tan de acuerdo esta con que las COAC, deben tener un personal de seguridad en las instalaciones.							
<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
17. Que tan de acuerdo esta con que los usuarios reciban una atención personalizada.							
18. Que tan de acuerdo esta con de las COACs, deben tener un personal capacitado para atender a personas con distintas capacidades, es decir caja preferencial.							
19. Que tan de acuerdo esta con que las COACs, cuenten con soluciones ante las limitaciones de los socios.							
20. Que tan de acuerdo esta con que los empleados de las COACs, sean accesibles ante los requerimientos y exigencia de los socios							

**SECCIÓN 2 PERCEPCIONES:** Ahora usted debe calificar a la COAC del segmento 4, pensando en la atención y servicio que ha recibido.

<b>Instrucciones</b>	Basándose en el servicio recibido, por parte de la COAC, marque con una X en donde corresponda según sus experiencias adquirida dentro de las instalaciones de la institución financiera. Tomando en cuenta los siguientes aspectos como; infraestructura, personal o empleados, eficacia en la atención, orden y limpieza. Tome en cuenta que debe marca la casilla que usted crea conveniente para poder describir el servicio recibido.						
<b>Escala</b>	1= Totalmente en desacuerdo		5= Ligeramente de acuerdo		6= Moderadamente de acuerdo		7= Totalmente de acuerdo
	2= Medianamente en desacuerdo		6= Moderadamente de acuerdo		7= Totalmente de acuerdo		
	3= Ligeramente en desacuerdo		7= Totalmente de acuerdo				
	4= Ni de acuerdo						
<b>TANGIBLES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
1. La COAC, posee equipos modernos y actualizados, es decir, computadores, impresoras, teléfonos, televisores, etc.							
2. Las instalaciones físicas, cuentan con rampas para personas con discapacidad, además son visualmente atractiva.							
3. Los empleados de la COAC, portan uniformes y mantiene una buena imagen personal.							
4. La publicidad de prensa, radio y televisión, brindada por la COAC son de fácil comprensión.							
<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
5. La COAC cumple con lo que promete en el tiempo establecido.							
6. La COAC presta atención a los problemas o inquietudes, muestra interés en solucionarlo.							
7. La COAC brinda el servicio de manera correcta sin necesidad de repetir el proceso							
8. La COAC revisa la documentación, formatos, solicitud, papeletas, que estén correctamente redactada.							
<b>SENSIBILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
9. Los empleados de la COAC, informan con anticipación cualquier tipo de inconvenientes ocasionados.							
10. Los empleados de la COAC, brindan un servicio de manera oportuna.							
11. El personal de la COAC, están dispuestos a atender a las necesidades de los diferentes usuarios.							
12. Considera que los empleados de la COAC, brindan un trato igualitario a los usuarios. (adultos mayores, discapacitados, mujeres embarazadas, diferente instrucción)							
<b>SEGURIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
13. Los empleados de la COAC, cuentan con planes, procedimientos y entrenamiento para el manejo emergencias.							
14. Se siente resguardado con los tramites que realiza en la COAC, al momento de requerir sus servicios.							
15. La COAC tiene identificada correctamente las señaléticas dentro de las instalaciones de la institución.							
16. La COAC cuenta con personal de seguridad en las instalaciones.							
<b>EMPATÍA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
17. La atención recibida en la COAC, es de forma personalizada.							
18. La COAC, dispone de horarios de atención flexibles a sus necesidades.							
19. La COAC cuenta con personal capacitado para atender a personas con capacidades especiales, diferente idioma e incapacidad, es decir caja preferencial.							
20. El personal de la institución es perceptible, escucha sus inquietudes y proporciona soluciones.							

## FICHA DE OBSERVACIÓN

**INSTITUCIÓN:**

**FECHA:**

**LUGAR:**

**DIRECCIÓN:**

**INSTRUCCIONES:**

Marque con una X, de acuerdo con lo observado durante la visita en la institución financieras, tomando en cuenta los elementos que influyen en la calidad de servicio.

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>CUMPLE</b>	<b>NO CUMPLE</b>
Consta con instalaciones adecuadas, en base a las necesidades de sus socios.		
Cuenta con muebles de oficina confortables		
Posee estacionamiento.		
Está ubicada en una zona segura.		
Se encuentra ubicada en una zona geográfica estratégica.		
Cuentan con transporte propio para tramites internos.		
Cuenta con diferentes tipos de señaléticas de seguridad, de fácil visibilizarían.		
La fachada se encuentra en óptimas condiciones		
La iluminación es adecuada		
La estructura cuenta con insonorización		
Cuenta con extintor		
Posee detectores de humo		
Cuentan con un sistema de seguridad		
Cuentan con generador de energía		
Posee un servidor que abastece los sistemas inalámbricos		
Existe un área determinada para el archivo de documentos		
Posee un punto ecológico dentro de la instalación		
Dispone de equipos y suministros de oficina.		
El área de cajas cuenta con protección blindada		
El número de cajas abastece al número de socios.		
Posee área de espera		
Dispone de cubículos para la atención al cliente		
Se identifica al personal de las COACs por sus identificativos institucionales		
Existe buzón de quejas y sugerencias		
Poseen cartelera de información		
Cuenta con línea telefónica		

Mantienen una imagen corporativa adecuada.		
Cuentan con página web y redes sociales		
Tienen espacios que faciliten la organización de documentos (papeletas, formularios, solicitudes)		
Cuenta con material publicitario		
El personal cumple con el horario de trabajo		
Mantienen limpias las áreas de trabajo		
Existe atención permanente en el área de atención al cliente		
La gerencia Cuenta con un horario par atención al público,		
Existe un servicio puerta a puerta.		

**OBSERVACIONES**

--

**EVALUADO POR**

**FIRMA**

**OFICIOS DE ACEPTACIÓN EN LAS COOPERATIVAS DE  
AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 4**

## **ENTREVISTA**

- 1.** Qué importancia tiene la atención al cliente para la Cooperativa Ahorro y Crédito.
- 2.** Realizan capacitaciones en tanto a servicio al cliente y/o calidad de servicio.
- 3.** La cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias, buzón de quejas y reclamos,
- 4.** Qué tipo de quejas ha recibido y que ha hecho para resolverlos
- 5.** Quien resuelve los inconvenientes, quejas u observaciones en cuanto a atención al cliente
- 6.** Si es el caso usted resuelve personalmente las mismas.
- 7.** Cuenta con un plan de contingencia en caso de suscitarse algún tipo de dificultades sistemáticos

## ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Las entrevistas a Gerentes y representante directivos de las instituciones financieras, se llevaron a cabo durante el mes de junio en a las seis Cooperativas de Ahorro y Crédito, localizadas en la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua, proporcionando la siguiente información:

### **Acción Tungurahua**

El Sr. Kevin Pandashina, accedió a realizar la entrevista, en representación del Gerente General de la Institución Ing. Elías Pakari, dando contestación de las siguientes preguntas.

- **Qué importancia tiene la atención al cliente para la Cooperativa Ahorro y Crédito.**  
Tiene mucha importancia ya que son los clientes quienes mantienen a la Cooperativa.
- **Realizan capacitaciones en tanto a servicio al cliente y/o calidad de servicio.**  
Sí, de forma ocasionas, se han realizado 3 capacitaciones hasta el presente mes, durante el año, se realiza entre 5 y 6 capacitaciones a todo el personal.
- **La cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias, buzón de quejas y reclamos.**  
No, debido a que no ha existido ningún inconveniente, ya que este tipo de quejas se trata personalmente enfocándose directamente en el problema.
- **En el caso de haber recibido quejas o reclamos, que acciones ha tomado para resolverlos.**  
La institución trata de tomar acciones inmediatas que solucionen cualquier tipo de inconveniente.
- **Existe personal capacitado para encargarse de los inconvenientes encontrados en cuanto a la atención al cliente en la cooperativa, Si el caso lo amerita lo resuelve de manera personal.**  
Los empleados de cada uno de los departamentos están capacitados para resolver cualquier tipo de socios, en caso de ser necesario, el Gerente resuelve de manera personal este tipo de inconvenientes. Sin embargo, no es frecuente que ocurra este tipo de problemas.
- **Cuenta con planes de contingencia en caso de suscitarse algún tipo de dificultades (emergencias, fallas en el sistema, despidos o renuncias).**  
En el caso de energía eléctrica, contamos con unos generados de energía propia, en la parte posterior de la institución, tomando en cuenta que la Matriz, es quien provee el servicio de sistema informático a las demás sucursales durante 3 horas.

Además, tenemos personal capacitado en riesgo laboral que se ocupa de estos inconvenientes.

La Cooperativa brinda estabilidad laboral a todos los empleados que laboran en la institución, evitando el despido o renuncia intempestiva.

### **Conclusión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua, considera que la calidad al servicio y atención al cliente es fundamental para la captación de nuevos socios, ya que consideran que los usuarios son el eje fundamental, por el cual gira la entidad financiera.

### **Juventud Unida**

El Lic. Aníbal Quisintuña, en calidad de Gerente General, realizó la contestación de las siguientes preguntas.

- **Qué importancia tiene la atención al cliente para la Cooperativa Ahorro y Crédito.**

Gracias a los socios que pertenecen a la Cooperativa, son impulsores de la institución.

- **Realizan capacitaciones en tanto a servicio al cliente y/o calidad de servicio.**

Se realizan 2 capacitaciones al año, con énfasis a la atención al cliente.

- **La cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias, buzón de quejas y reclamos.**

La institución no cuenta con un buzón de quejas, puesto que la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, no exige este tipo de exigencias, debido a la segmenta de la institución.

- **En el caso de haber recibido quejas o reclamos, que acciones ha tomado para resolverlos.**

Se procede a realizar mayor capacitación a los empleados para proporcionar soluciones inmediatas. En caso de ser necesario y dependiendo del tipo de problema generado, el Gerente se encarga de solucionar los problemas suscitados.

- **Existe personal capacitado para encargarse de los inconvenientes encontrados en cuanto a la atención al cliente en la cooperativa, Si el caso lo amerita lo resuelve de manera personal.**

Si, contamos con un personal capacitado en la atención al cliente para poder brindar un buen servicio a nuestros socios.

- **Cuenta con planes de contingencia en caso de suscitarse algún tipo de dificultades (emergencias, fallas en el sistema, despidos o renunciaciones).**

Nuestro sistema dispone de 30 minutos para poder retomar las actividades, caso

contrario estamos implementando la colaboración y el apoyo de otra institución, para poder realizar las transacciones necesarias. Además, todos los empleados están capacitados para atender este tipo de requerimientos.

En caso de suscitarse algún despido o renuncia hemos procedido con los protocolos correspondientes en el Ministerio Laboral para poder reemplazar de manera inmediata, con otro empleado que posea los mismos conocimientos en el área.

### **Conclusión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Unida, considera la buena atención y un servicio de calidad, nos permitirá alcanzar los objetivos propuestos por los directivos de la institución.

### **Kisapincha**

El Ab. José Quinatoa, en calidad de Gerente General realizó la contestación de las siguientes preguntas.

- **Qué importancia tiene la atención al cliente para la Cooperativa Ahorro y Crédito.**

La atención al cliente es importante para satisfacer las necesidades de los socios, es por ello que los empleados deben tener conocimiento para brindar una buena atención a los socios.

- **Realizan capacitaciones en tanto a servicio al cliente y/o calidad de servicio.**

Se realiza de forma trimestral las capacitaciones con respecto a diferentes temas

- **La cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias, buzón de quejas y reclamos.**

No contamos con un buzón, debido a que no se han recibido masivas quejas, a pesar de que no existe este tipo de buzones, creo que es importante poseer este tipo de medio de comunicación con los socios, para poder tomar medidas correctivas a cualquier inconveniente presentado.

- **En el caso de haber recibido quejas o reclamos, que acciones ha tomado para resolverlos.**

Se procede a realizar mayor capacitación a los empleados para proporcionar soluciones inmediatas. En caso de ser necesario y dependiendo del tipo de problema generado, mi persona se encarga de solucionar los problemas suscitados.

- **Existe personal capacitado para encargarse de los inconvenientes encontrados en cuanto a la atención al cliente en la cooperativa, Si el caso lo amerita lo resuelve de manera personal.**

Este tipo de dificultades lo trato personalmente, ya que la cooperativa no cuenta con una persona designada para resolver los problemas generados, además en el segmento en el que nos encontramos no es necesario implementar un área para este tipo de índole.

- **Cuenta con planes de contingencia en caso de suscitarse algún tipo de dificultades (emergencias, fallas en el sistema, despidos o renuncias).**

Nos encontramos en proceso de adquisición de una maquinaria proveedora de energía eléctrica para poder abastecer al sistema informático de la cooperativa.

De igual forma, la institución no cuenta con personal capacitado en el manejo de emergencias, que se puedan producir en las instalaciones de la Cooperativa, se debe tener en cuenta que la Super Intendencia de Economía Popular y Solidaria, obligará a que la institución de nuestro segmento obligará a contar con un personal capacitados en estas áreas.

Por otra parte, al momento de que un trabajador presente su renuncia personalmente procedemos a acatar los protocolos pertinentes, de la misma forma, de la misma forma mediante la aplicación del respectivo proceso, tratamos de llegar a un mutuo acuerdo, sin que existe ningún inconveniente que perjudique a una de las dos partes.

## **Conclusión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Kisapincha, considera que la atención al cliente, es el factor primordial para atraer a los socios potenciales que son la razón de ser de este tipo de instituciones.

## **Migrantes del Ecuador**

El Sr. Hugo Calapiña en calidad de Gerente General, realizó la contestación de las preguntas.

- **Qué importancia tiene la atención al cliente para la Cooperativa Ahorro y Crédito.**  
Es de vital importancia, puesto que los socios son la razón de ser de la institución, además ayudan de forma favorable al crecimiento y al desarrollo de la misma.
- **Realizan capacitaciones en tanto a servicio al cliente y/o calidad de servicio.**  
Sí, realizamos capacitaciones mensualmente, es decir al año se realizan 12 capacitaciones, sobre temas inherentes al departamento de créditos, captaciones, servicios al cliente entre otros.
- **La cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias, buzón de quejas y reclamos.**  
De momento no se cuenta con un buzón, ya que no es una exigencia legal, pero estamos

trabajando en ello, para implementar esta herramienta y ofrecer un nuevo servicio para nuestros socios.

- **En el caso de haber recibido quejas o reclamos, que acciones ha tomado para resolverlos.**

Se ha utilizado otras alternativas al momento de recibir alguna sugerencia o queja, se procede a dialogar de forma personal y directa, para proporcionar una solución que no perjudique a ninguna de las dos partes.

- **Existe personal capacitado para encargarse de los inconvenientes encontrados en cuanto a la atención al cliente en la cooperativa, Si el caso lo amerita lo resuelve de manera personal.**

Todo el personal está capacitado para encargarse de cualquier inconveniente, sin embargo, existen dos personas específicas para solucionar este tipo de situaciones, en caso de ser necesario, mi persona es quien se encarga del proceso correspondiente.

- **Cuenta con planes de contingencia en caso de suscitarse algún tipo de dificultades (emergencias, fallas en el sistema, despidos o renunciaciones).**

Actualmente contamos con un generador eléctrico en el caso de fallos eléctricos, un servidor para los respaldos de las transacciones realizadas en el sistema, de igual forma existe una persona capacitada en primeros auxilios en caso de suscitarse en la institución o pueden acudir a la clínica privada con la que tenemos un convenio establecido, por otra parte, no ha existido despidos o renunciaciones que genere conflictos.

### **Conclusión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Migrantes del Ecuador, manifiesta que la calidad de servicio es un factor primordial para el buen funcionamiento de la, puesto que los socios son quienes generan crecimiento y son ellos quienes realizan publicidad a las demás personas, mediante la recomendación, después de obtener una buena experiencia al momento de adquirir el servicio que presta la entidad financiera.

### **Credi Ya**

La ing. Cristina Santamaría, en calidad de Gerente General, realizó la contestación de las siguientes preguntas.

- **Qué importancia tiene la atención al cliente para la Cooperativa Ahorro y Crédito.**  
Es un factor primordial en el desarrollo de nuestra institución, pues gracias a la calidad

de servicio, todos nuestros socios se sienten satisfechos y continúan adquiriendo nuestros servicios.

- **Realizan capacitaciones en tanto a servicio al cliente y/o calidad de servicio.**

Las capacitaciones son indispensables para brindar un excelente servicio a los socios, es por ello que ponemos énfasis en realizar capacitaciones mensuales de diferentes temas relacionados al desarrollo de la institución, de esta manera nuestro personal operativo y administrativo está completamente capacitado para atender las necesidades de todos los clientes.

- **La cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias, buzón de quejas y reclamos.**

Actualmente estamos realizando una reconstrucción física de las instalaciones de las oficinas, en donde se tomará muy en cuenta añadir un buzón de quejas y sugerencias en un lugar visible y de fácil acceso.

- **En el caso de haber recibido quejas o reclamos, que acciones ha tomado para resolverlos.**

Por el momento, no ha existido ningún problema extremadamente grave, únicamente lo que hacemos es realizar un dialogo inmediato y directo entre las personas involucradas y ofrecemos una solución, tomando en cuenta que el cliente siempre tiene la razón.

- **Existe personal capacitado para encargarse de los inconvenientes encontrados en cuanto a la atención al cliente en la cooperativa, Si el caso lo amerita lo resuelve de manera personal.**

Como ya mencioné anteriormente, el personal operativo y administrativo está completamente calificado para atender cualquier inconveniente suscitado, por esta razón no ha sido necesario que mi persona se involucre en este tipo de situaciones.

- **Cuenta con planes de contingencia en caso de suscitarse algún tipo de dificultades (emergencias, fallas en el sistema, despidos o renuncias).**

Claro, es importante que todas las instituciones cuenten con planes de acción, para ofrecer una solución rápida, nosotros contamos con un abastecedor eléctrico, un servidor, para evitar causar molestias o inconformidad a nuestros socios, por otra parte, el personal también está capacitado en primeros auxilios y pueden atender estos sucesos, en caso de ocurrir, de igual forma no ha existido despidos ni renuncias intempestivas.

## **Conclusión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya, manifiesta que la calidad de servicio no es solo importante en las instituciones financieras sino en todas organizaciones, pues es el factor

primordial para que una empresa continúe en crecimiento, los socios son el eje indispensable, para ello debemos satisfacer las expectativas de cada uno de ellos para que nos beneficien de forma positiva, mediante la recomendación y la fidelización.

## **Rey David**

El Tlgo. Francisco Tisalema, en calidad de Gerente General, quien agradece la visita de las estudiantes y recalca que es un privilegio que la Universidad Técnica de Cotopaxi haya tomado en cuenta a su institución, de esta manera procede a contestar de las siguientes preguntas.

- **Qué importancia tiene la atención al cliente para la Cooperativa Ahorro y Crédito.**

Para nosotros es muy importante y esencial para que los socios conozcan a la institución de forma positiva y resaltando el buen trato y la calidad de servicio.

- **Realizan capacitaciones en tanto a servicio al cliente y/o calidad de servicio.**

Nosotros realizamos varias capacitaciones, no solamente sobre la calidad de servicio, ya que consideramos que todas las áreas son muy importantes, por lo tanto, se realizan 4 veces al año este tipo de capacitaciones.

**La cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias, buzón de quejas y reclamos.**

Bueno, directamente no tenemos el buzón de quejas, los socios acuden directamente a la persona con la que existió el problema y buscan la manera de solucionar el conflicto.

- **En el caso de haber recibido quejas o reclamos, que acciones ha tomado para resolverlos.**

Se procede a realizar mayor capacitación a los empleados para proporcionar soluciones inmediatas. En caso de ser necesario y dependiendo del tipo de problema generado, el Gerente se encarga de solucionar los problemas suscitados.

- **Existe personal capacitado para encargarse de los inconvenientes encontrados en cuanto a la atención al cliente en la cooperativa, Si el caso lo amerita lo resuelve de manera personal.**

Si, contamos con un personal completamente capacitado en todas las áreas que compete a la institución, en caso de faltar un trabajador podrá ser reemplazado de forma inmediata, se pretende que todos los empleados sean poli funcionales que deben estar preparados para cualquier suceso.

- **Cuenta con planes de contingencia en caso de suscitarse algún tipo de dificultades (emergencias, fallas en el sistema, despidos o renuncias).**

En cuanto al sistema contamos con un regulador de energía, tenemos un determinado

tiempo para apagar los equipos eléctricos, con referente al despido, todavía no ha existido este inconveniente, pero en el caso de suceder, podemos sanear con otro empleado de la institución el puesto vacante.

Por otra parte, no tenemos una persona capacitada en primeros auxilios, no obstante, procedemos a colaborar de otra forma, mediante llamadas a personal médico y transportes hacia el hospital más cercano.

### **Conclusión**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Rey David, considera que la calidad de servicio es fundamental, debido a que este factor es determinante para conocer si una persona volverá a visitar o no la institución.

## IMÁGENES DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS













# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## DATOS INFORMATIVOS PERSONAL DOCENTE

### DATOS PERSONALES

**APELLIDOS:** PALMA CORRALES

**NOMBRES:** ELIANA NATHALIE

**CEDULA DE CIUDADANÍA:** 050303235-1

**NÚMERO DE CARGAS FAMILIARES:** 0

**LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:** LATACUNGA, 27 DE OCTUBRE DE 1986

**DIRECCIÓN DOMICILIARIA:** SAN FELIPE, SIMON RODRIGUEZ Y URUGUAY S/N

**TELÉFONO CONVENCIONAL:** 032252604      **TELÉFONO CELULAR:** 0996645497

**EMAIL INSTITUCIONAL:** eliana.palma@utc.edu.ec

**TIPO DE DISCAPACIDAD:** ninguna



### ESTUDIOS REALIZADOS Y TÍTULOS OBTENIDOS

NIVEL	TITULO OBTENIDO	FECHA DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO CONESUP O SENESCYT
TERCER	INGENIERA COMERCIAL	25-02-2011	1004-11-1036058
CUARTO	MAGISTER EN MERCADOTECNIA	28-09-2015	1079-15-86068680
CERTIFICACIONES DEL SISTEMA NACIONAL DE CUALIFICACIONES Y CAPACITACIÓN PROFESIONAL	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	02-05-2018	SETEC-053-CCL-42950

### HISTORIAL PROFESIONAL

**FACULTAD ACADÉMICA EN LA QUE LABORA:** CCAA

**ÁREA DEL CONOCIMIENTO EN LA CUAL SE DESEMPEÑA:** ADMINISTRACIÓN, MARKETING, VENTAS, LOGÍSTICA

**FECHA DE INGRESO A LA UTC:** ABRIL 2011

## ***HOJA DE VIDA***



### **DATOS PERSONALES**

**NOMBRES:** Dayanna Maricela  
**APELLIDOS:** Suasnavas Condor  
**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana

**LUGAR DE NACIMIENTO:** Quito

**FECHA DE NACIMIENTO:** 06-04-1995  
**EDAD:** 24 años  
**ESTADO CIVIL:** Soltera  
**CÉDULA DE IDENTIDAD:** 172311363-3  
**DIRECCIÓN:** Barrio Nuevos Horizontes OE96 Y Manzana 3  
**TELÉFONO:** 0959144209  
**MAIL:** dayasc\_16@hotmail.com

### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

- **Superior:** Universidad Técnica de Cotopaxi
- **Secundaria:** Academia Aeronáutica Mayor Pedro Traversari
- **Primaria:** Escuela Fiscal Naciones Unidas

### **TITULOS OBTENIDOS**

- Bachiller en Ciencias Sociales

### **CURSOS REALIZADOS**

- Cumbre Internacional de Innovación, Liderazgo y Servicios /2016-40 horas.
- Administración de Archivos y es Sistema de Gestión Documental de Banco Central del Ecuador/ 2015- 40 horas
- Seminario Internacional de Secretariado /2015- 30 horas

### **EXPERIENCIA LABORAL**

Prácticas Fundación Saquisilí  
Prácticas Patronato Municipal "San José"  
Prácticas MIES (Ministerio de Inclusión Económica y Social)

### **IDIOMAS**

Español  
Inglés

## ***HOJA DE VIDA***



### **DATOS PERSONALES**

**NOMBRES:** Mayra Gabriela  
**APELLIDOS:** Toapanta Calapiña  
**NACIONALIDAD:** Ecuatoriana

**LUGAR DE NACIMIENTO:** Ambato

**FECHA DE NACIMIENTO:** 29-10-1995  
**EDAD:** 23 años  
**ESTADO CIVIL:** Soltera  
**CÉDULA DE IDENTIDAD:** 180392006-3  
**DIRECCIÓN:** Luis Urquizo, Atahualpa (Ambato)  
**TELÉFONO:** (03)2526050 - 0983874874  
**MAIL:** mayra.toapanta0063@utc.edu.ec

### **FORMACIÓN ACADÉMICA**

- **Superior:** Universidad Técnica de Cotopaxi
- **Secundaria:** Colegio Nacional Experimental “Ambato”  
IES “ Benjamín de Tudela”
- **Primaria:** Escuela “San Babil”

### **TITULOS OBTENIDOS**

- Bachiller en Administración y Contabilidad

### **CURSOS REALIZADOS**

- Cumbre Internacional de Innovación, Liderazgo y Servicios /2016-40 horas.
- Administración de Archivos y es Sistema de Gestión Documental de Banco Central del Ecuador/ 2015- 40 horas.
- Seminario Internacional de Secretariado /2015- 30 horas

### **EXPERIENCIA LABORAL**

Practicas Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Latacunga.  
Practicas MIES.

### **IDIOMAS**

- Español
- Inglés