

Universidad Tecnológica de El Salvador

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

TÉCNICO EN MERCADEO Y VENTAS



TEMA:

**EVALUAR EL SERVICIO AL CLIENTE BRINDADO A LOS ASOCIADOS EN LA
COOPERATIVA DIMAS RODRÍGUEZ DE R.L**

TRABAJO DE GRADUACIÓN PRESENTADO POR:

MARIA MARLENE ESCOBAR AGUIÑADA

NELSON ALEXANDER MENJIVAR BAYONA

INGRID MARICELA PONCE

PARA OPTAR AL GRADO DE:

TÉCNICO EN MERCADEO Y VENTAS

SEPTIEMBRE, 2016

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA

PAGINA DE AUTORIDADES

ING. NELSON ZÁRATE SÁNCHEZ

RECTOR

LIC. JOSÉ MODESTO VENTURA

VICERRECTOR ACADÉMICO

LIC. LISSETTE CRISTALINA CANALES DE RAMÍREZ

DECANO

JURADO EXAMINADOR

LIC. MARIO JOSÉ RICARDO RODRÍGUEZ

PRESIDENTE

LICDA. MARÍA DE LOS ANGELES IMERY DE HERODIER

PRIMER VOCAL

LIC. JUAN JOSÉ CANTÓN GONZÁLEZ

SEGUNDO VOCAL

SEPTIEMBRE, 2016

SAN SALVADOR, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA



ACTA DE EXAMEN PROFESIONAL

HABIÉNDOSE REUNIDO EL JURADO CALIFICADOR INTEGRADO POR:

Licda. Maria de los Angeles Imery de Herodier, Lic. Juan José Cantón González, Lic. Mario José Ricardo Rodríguez Fuentes, a las 12:30p.m. del día Jueves, 23 de Junio de dos mil dieciséis.

Y LUEGO DE HABER DELIBERADO SOBRE EL EXAMEN PROFESIONAL DE LOS ALUMNOS:

<u>1-Maria Marlene Escobar Aguiñada</u>	<u>Carnet 08-0827-2010</u>
<u>2-Ingrid Maricela Ponce</u>	<u>Carnet 08-1648-2008</u>
<u>3-Nelson Alexander Menjivar Bayona</u>	<u>Carnet 08-0448-2014</u>

QUIEN PRESENTÓ DEFENSA DE SU TRABAJO DE GRADUACION TITULADO:

"Evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados en la cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

PARA OPTAR AL GRADO DE: **TECNICO EN MERCADEO Y VENTAS**

Y DEL CUAL TAMBIEN EVALUARON LOS CONOCIMIENTOS RELACIONADOS CON EL TEMA DEL MISMO, POR LO QUE ESTE JURADO RESUELVE DECLARAR EL EXAMEN COMO:

Aprobado

YA QUE CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN EL REGLAMENTO DE GRADUACION DE LA UNIVERSIDAD.

San Salvador, 23 de Junio de dos mil dieciséis.

F.

PRIMER VOCAL

Licda. Maria de los Angeles Imery de Herodier

F.

SEGUNDO VOCAL

Lic. Juan José Cantón González

F.

PRESIDENTE DEL JURADO

Lic. Mario José Ricardo Rodríguez Fuentes

Agradecimientos

Ingrid Maricela Ponce

Agradezco a Dios por permitirme culminar esta etapa de vida, que con mucho esfuerzo y sacrificio he terminado.

Agradezco infinitamente a mi madre Marta Higinia Ponce por haberme enseñado a ser una mujer luchadora, así como ella que con mucho esfuerzo logro sacarnos adelante a mi hermana y a mí.

Agradezco a mi jefe Dilio Rosales por el apoyo de permitir hacer nuestra investigación sobre la cooperativa, darme los permisos de trabajo y hoy podemos decir que si cumplimos y lo terminamos.

Y por último este triunfo se lo dedico a mi querida abuela que ya está en el cielo porque se nos adelantó y no le pude dar esa alegría, pero sé que desde haya ella está feliz de ver a una de sus nietas salir adelante a pesar de las dificultades de la vida.

Nelson Alexander Menjivar Bayona

En esta etapa de mi vida estoy profundamente agradecido con Dios todo poderoso por este logro alcanzado , por tantas bendiciones que me ha concedido ya que nunca me ha soltado de su mano por su amor y su misericordia.

Agradezco a mi familia ya que ellos me han apoyado incondicionalmente desde que inicie este proceso en especial quiero agradecer a mis dos grandes amores a mi madre Sandra Evelin González e Irma Isabel González, ya que sin ellas no hubiese culminado mi carrera por su amor, sus consejos y buenos deseos. Agradezco a todas aquellas personas que me dieron palabras de aliento y motivación para no decaer y seguir adelante.

En especial este logro obtenido se lo dedico a mi padre Adrián Menjivar Borja ya que desde el cielo sé que está profundamente orgulloso de mí.

“Pero los que confían en el Señor renovarán sus fuerzas; volarán como las águilas: correrán y no se fatigarán, caminarán y no se cansarán”. Isaías

María Marlene Escobar Aguiñada

Agradezco a Dios que me dio la fuerza para creer lo que para mí era imposible lograr, sin su ayuda no hubiese logrado este triunfo.

A mi madre Dominga Aguiñada que me apoyo en todo momento desde el principio de mi carrera hasta el final gracias por su apoyo y por sus consejos que me sirvieron de mucho.

A mis hermanos que me apoyaron económicamente en mi carrera sin su ayuda no hubiese logrado culminar con mi carrera.

Agradezco a mi grupo de trabajo que a pesar de mis problemas siempre me apoyaron en el transcurso de estos meses.

A los licenciados que me brindaron todos sus conocimientos y apoyo en especial a nuestro asesor licenciado Juan José Cantón.

INDICE

Introducción.....	I
<i>Capítulo I</i>	1
<i>Planteamiento del Problema</i>	1
1.1 Supuestos Problemáticos.	1
1.2 Descripción del Problema.....	3
1.3 Enunciado del Problema.....	3
1.4 Delimitación	3
1.5 Fuentes de Información	4
1.6 Objetivos de la Investigación.....	5
1.7 Justificación	6
<i>Capítulo II</i>	7
<i>Marco Teórico</i>	7
2.1 Generalidades:	7
2.2 Antecedentes de la Cooperativa	9
Misión	9
2.3 Fundamentos del Servicio al Cliente	10
2.18 Mezcla de Marketing.....	24
2.19 Mezcla Expandida para Servicios.....	25
<i>Capítulo III</i>	33
<i>Metodología de la Investigación</i>	33
3.1 Método Científico.....	33
3.2 Enfoque Cualitativo:	33
Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para describir o definir cuestionamientos de una investigación en cuanto a su interpretación, las investigaciones cualitativas se fundamentan en el proceso inductivo explorar y describir el fenómeno va de lo particular a lo general. La recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes: sus emociones, experiencias y aspectos subjetivos. (Sampieri, et al.2006)	33
3.3 Tipo de Estudio: Exploratorio	33
3.4 Determinación del Universo, Delimitación de la Población y Tamaño de la Muestra.	34

3.6 Tipo de Muestreo: Intencionado. No Probabilístico.....	34
3.7 Instrumento: Entrevista a Profundidad.	36
3.8 Estrategia de Análisis de Datos:.....	36
<i>Capítulo IV.....</i>	<i>39</i>
<i>Análisis de Resultados</i>	<i>39</i>
<i>Capítulo V.....</i>	<i>57</i>
<i>5.1 Conclusiones.....</i>	<i>57</i>
<i>5.2 Recomendaciones</i>	<i>59</i>
5.3 Referencias	60
<i>Anexo</i>	<i>62</i>
<i>Entrevistas a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L</i>	<i>62</i>
Sí, porque ellos demuestran con hechos que conocen mucho del servicio ya	
Que nunca me mienten cuando me dan la información.	86

Introducción

En el presente trabajo se desarrolla la investigación para la COOPERATIVA DIMAS RODRIGUEZ R.L La Cooperativa surge como una institución orientada a brindar financiamiento para la inserción social y productiva de los lisiados de guerra después que finalizó el conflicto armado, tiene cobertura a nivel nacional en los 14 departamentos del país. La Cooperativa no cuenta con estrategias de servicio lo cual refleja la poca capacidad de respuesta que tiene para resolver de la manera más rápida.

El presente trabajo tiene como objetivo principal determinar si el nivel de servicio brindado a los asociados de LA COOPERATIVA DIMAS RODRIGUEZ R.L es el más adecuado, para sugerir alternativas de mejora.

El trabajo está comprendido en cinco capítulos. En el capítulo I se realizó el planteamiento del problema que es “De qué manera el servicio al cliente brindado incide en la satisfacción de los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez”

El capítulo II cuyo nombre es marco teórico está formado por el marco referencial en el cual se presentan los antecedentes de la empresa el marco conceptual es la recopilación de conceptos de diversos autores para poder establecer estrategias.

El capítulo III describe la metodología de la investigación, utilizando la técnica de recolección de datos por el método cualitativo tomado como instrumento de medición la entrevista a profundidad la entrevista incluye una bitácora de preguntas a utilizar con

los entrevistados y en la muestra se detalla cuantos serán los entrevistados. El capítulo IV se presenta los hallazgos de la investigación con su respectivo análisis.

El capítulo V se presentan las conclusiones con base al análisis de las respuestas para obtener las recomendaciones necesarias que sean las que ayuden a la empresa. Y así pueda tomar en cuenta en un futuro e implementarse como una elección para la mejora continua.

Finalizando este trabajo con la bibliografía consultada y los anexos respectivos.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1 Supuestos Problemáticos.

Supuesto 1:

Deficiencias en el servicio al cliente que se está brindando a los asociados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dimas Rodríguez de R.L; debido a una mala gestión que posee el departamento de servicio al cliente, al no contar con un modelo o directrices que rigen el buen desempeño de la labor que se realiza a diario para brindar un servicio de calidad integral tanto para los asociados, así como para el personal de la Cooperativa.

Supuesto 2

La falta de compromiso y la poca importancia que se le da al cliente. Para brindar un servicio que cumplan con las expectativas que los asociados esperan recibir por parte de los empleados para establecer un ambiente agradable y que genere confianza para fortalecer las relaciones y que estén perduren en el tiempo.

Supuesto 3

El asecho de los competidores dentro del rubro de ahorro y crédito ya que en la actualidad La Cooperativa Dimas Rodríguez está perdiendo considerablemente la afluencia de nuevos asociados, a consecuencia de nuevas cooperativas y cajas de créditos que ofrece mejores beneficios y servicios de colectores. Lo cual refleja la poca

capacidad de respuesta que tiene la cooperativa para resolver de la manera más rápida, contrarrestar los ataques de campañas que realizan la competencia para obtener y arrebatar buen porcentaje de la cartera de asociados con los que actualmente cuentan la cooperativa.

Supuesto 4

Las instalaciones de la Cooperativa tienen un espacio limitado y están en mal estado lo cual impide el desarrollo de todas las operaciones que se realizan a diario ya que muchos de los asociados han tenido que regresar el día siguiente porque no se le atendió ya que había una saturación en cuanto a la afluencia de personas. Así como equipos defectuosos u obsoletos que no cumplen con los requerimientos necesarios y esto genera retraso en todos los procesos que se efectúan dentro de la Cooperativa por parte de los empleados.

Supuesto 5

No se mide en términos cualitativos aspectos psicológicos relacionados a las aptitudes y comportamiento de los empleados y como estos pueden influir en las percepciones de los asociados en cuanto al servicio que ellos esperan recibir y si los directivos de la Cooperativa no se percatan de cómo estos se relacionan y tratan a los clientes que ingresan al establecimiento.

1.2 Descripción del Problema

Nunca se debe de subestimar el servicio ya que es un elemento eficaz que puede ayudar a lograr mayor reconocimiento en un mercado altamente competitivo, los clientes son los que determinan el rumbo de una organización, la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L no está enfocada principalmente en el buen servicio ni a la fidelización de los asociados que actualmente posee, dicha institución financiera nace con el fin de brindar ayuda a un sector muy vulnerable de la sociedad el cuál es el gremio de lisiados pensionados de guerra. Por datos recopilados por el gerente de la Cooperativa son 232 Asociados han optado por retirar y cancelar las transacciones que tienen en la Cooperativa en el año 2013 esto afecta la imagen que se tienen de la institución poniendo en riesgo la credibilidad y el compromiso que se requiere para dar no sólo un buen servicio sino consolidarse como una de las mejores Cooperativas de ahorro y crédito dentro del sistema financiero del país.

1.3 Enunciado del Problema

¿De qué manera el servicio al cliente brindado incide en la satisfacción de los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez?

1.4 Delimitación

1.4.1 Delimitación teórica

La investigación se desarrolló teóricamente sobre El Modelo de Medición de la Satisfacción del cliente SERVQUAL basado en múltiples dimensiones del servicio como Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos Tangibles,

para desarrollar una nueva cultura orientada al cliente delimitando la evaluación del servicio que se brinda a los asociados en los meses de marzo a mayo de dos mil dieciséis por La Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L en Mejicanos.

1.4.2 Delimitación Espacial

La investigación se realizó en la Cooperativa Dimas Rodríguez ubicada en el municipio de Mejicanos, La presente investigación será realizada en el departamento de San Salvador.

1.4.3 Delimitación Temporal

La investigación da inicio a partir del mes de marzo hasta mayo de dos mil dieciséis, por considerar que son los meses de mayor afluencia de asociados por el periodo de los cultivos y eso permitirá establecer los objetivos planteados.

1.5 Fuentes de Información

Primarias: Cooperativa de estudio

Secundarias: Fuentes Bibliográficas

1.6 Objetivos de la Investigación

1.6.1 Objetivo General:

- Determinar si el nivel de servicio al cliente brindado a los asociados de la cooperativa Dimas Rodríguez de R.L es el más adecuado, para sugerir alternativas de mejora.

1.6.2 Objetivos Específicos:

- Evaluar los elementos tangibles (instalaciones, infraestructura, equipo de oficina, limpieza y presentación del personal) de la cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.
- Evaluar si el servicio prometido es el esperado por el cliente en función de los servicios que presta la cooperativa.
- Evaluar si la capacidad de respuesta y conocimiento del servicio prestado cumple con las expectativas del cliente.
- Evaluar la atención de los empleados hacia los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

1.7 Justificación

La presente investigación se realizó debido a que muchas organizaciones de los diferentes rubros no emplean un buen esquema o modelo de servicio enfocando sus estrategias a la mejora continua y así poder brindar un servicio de calidad para los clientes. Cuantos fracasos se han podido reflejar a lo largo de la historia empresas que solo buscan un beneficio netamente monetario sin estudiar y analizar lo que realmente quieren los clientes y/o consumidores, alejando la posibilidad de crear un vínculo que busque alcanzar una diferenciación y una ventaja competitiva en cuanto al servicio que se esté proporcionando.

Por los motivos anteriores se realizó la investigación que aportó resultados útiles para evaluar el servicio al cliente en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dimas Rodríguez de R.L, identificar los problemas y deficiencias que tiene la entidad financiera en materia de servicio, los malos resultados que está sufriendo por no responder de una manera acertada a las necesidades que los asociados exigen por parte de los empleados y la junta directiva de la Cooperativa de ahorro.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Generalidades:

En la actualidad las empresas tratan de mejorar su eficiencia mediante su servicio al cliente. Es decir en los últimos años las compañías han dejado de centrarse en el producto que ofrecen, para hacerlo en el cliente pues a la hora de la rentabilidad, es su verdadera razón de existir.

Pero conceptual y mentalmente son a corto plazo y no logran enfocar el verdadero camino hacia la excelencia en el servicio, en el largo plazo, como una filosofía y en muchas ocasiones se toma como un programa a corto plazo o por la moda del momento.

El problema de fondo es iniciar un proceso de servicio, como cualquier otro proceso de cambio organizacional, implica un tiempo largo, el cual se deben de invertir todos los recursos disponibles de la institución para obtener el éxito.

Algunos de los servicios que el cliente recibe en la preventa son: información, publicidad, educación, asistencia técnica, correo directo, demostraciones. En la venta recibe interacción personal condiciones de ventas, características del producto o servicio, disponibilidad, requisitos y condiciones técnicas y las garantías. En la posventa recibe entrega oportuna, cumplimiento de la garantía, asistencia técnica, seguimiento de su satisfacción y la evaluación del servicio prestado por el cliente interno de la empresa, las personas de la organización.

Entonces, el servicio al cliente se une a la cadena suministro y genera políticas en materia de producción, sistemas de inventarios, compra de insumos y técnicas de venta; es decir, es a partir del cliente que la empresa diseña estrategias de mercadeo para su portafolio de productos y servicios.

Uno de los problemas visibles en las empresas, en relación con el servicio radica en que estas prefieren tener la razón en lugar de arreglar los problemas de los clientes. Igualmente, otras quieren descreditar al cliente con todo lo que saben pero hay clientes que tienen años de experiencia, conocimiento y lo último que desean es satisfacer una necesidad específica.

Lo importante del servicio al cliente es tener una visión clara del valor agregado que el cliente o beneficiario espera de la empresa. Por eso es oportuno encontrar aquellas necesidades de los clientes, que ellos ni siquiera se han dado cuenta que tienen. No se puede quedar en lo que gente necesita, sino mirar en lo que puede generar un beneficio adicional. También diseñar estructuras organizacionales que entreguen verdadero poder a las personas que deben tomar decisiones reales en el momento de prestar el servicio.

Los procesos se deben elaborar pensando en el cliente y no en la empresa. En muchas ocasiones sucede que los procesos son diseñados de adentro hacia afuera y no de afuera hacia adentro. Es decir, que al diseñarse un proceso detrás de ventanilla jamás se lograra entender que es lo que el cliente quiere, desea o necesita.

2.2 *Antecedentes de la Cooperativa*

La Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L fue fundada el 10 de octubre de 1994, por 21 personas lisiados y discapacitados excombatientes del FMLN histórico a consecuencia del conflicto armado en El Salvador.

Fue legalizada el 06 de marzo de 1995 por el Instituto Salvadoreño de Fomento Cooperativo INSAFOCOOP, institución controladora de las Asociaciones Cooperativas en El Salvador.

La Cooperativa surge como una institución orientada a brindar financiamiento para la inserción social y productiva de los lisiados de guerra después que finalizo el conflicto armado. Actualmente el padrón de la Cooperativa tiene 3,712 asociados de los cuales el 65% son hombres y un 35% son mujeres.

Tiene cobertura a nivel nacional en los 14 departamentos del país. El 80% de los créditos han sido otorgados a personas que residen en zonas rurales, 20% en zonas urbanas

Misión:

“Ser una empresa cooperativa financiera sostenible, competente y capaz de prestar servicios de calidad en el salvador, los cuales permiten mejorar las condiciones de vida de sus asociados y familiares”.

Visión:

“Contribuir a la reinserción social y productiva de los discapacitados y sus familias, promoviendo el desarrollo económico de los mismos”.

2.3 Fundamentos del Servicio al Cliente

El cliente es el activo más valioso que posee una organización. Es necesario que las empresas lo traten como tal y estén pendientes de su forma de pensar y de su forma de percibir la organización. Surge entonces la pregunta ¿Quién es el cliente? Y la respuesta a esta pregunta parece como un destello deslumbrante de lo obvio; pero muchas empresas no se dan cuenta de lo que son realmente los clientes y de cómo se deben tratar.

2.4 ¿Quién es el cliente?

Un cliente es quien accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago. Quien compra es el comprador y quien consume es el consumidor. Normalmente, cliente, comprador y consumidor son la misma persona.

Karl Albrecht en su libro “La excelencia del servicio” (2001) nos presenta 7 principios para definir al cliente:

- ✓ Un cliente es la persona más importante en cualquier negocio.
- ✓ Un cliente no depende de nosotros. Nosotros dependemos de él.
- ✓ Un cliente no es una interrupción de nuestro trabajo. Es un objetivo.

- ✓ Un cliente nos hace un favor cuando llega. No le estamos haciendo un favor atendiéndolo.
- ✓ Un cliente es una parte esencial de nuestro negocio; no es ningún extraño.
- ✓ Un cliente no es sólo dinero en la registradora. Es un ser humano con sentimientos y merece un tratamiento respetuoso.
- ✓ Un cliente merece la atención más comedida que podamos darle. Es el alma de todo negocio.

2.5 ¿Qué es un Servicio?

Richard L Sandhusen, “los servicios son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esenciales intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo (Richard L Sandhusen, 2002)

Según Lamb, Hair y Mcdaniel, un servicio es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecanismos a personas u objetos, los servicios se refieren a un hecho, desempeño o esfuerzo que no es posible poseer físicamente. (Lamb, Joseph, &Mcdaniel, 2002).

Según Jorge Eliecer Prieto, el servicio es un intangible que solo se conoce en su real valor cuando se utiliza. Es el conjunto de prestaciones que el cliente, por los que paga y en relación con el precio, y la representación de la firma que lo presta.

Para Yuli Stephanie Prieto, el servicio no es una moda o algo decorativo. Es la principal ventaja frente a la competencia.

Según el libro MARKETING DE SERVICIOS de Valerie Zethimal (6ta) edición, el servicio puesto en términos simples, son actos, procesos y desempeño proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para otra entidad o persona. El “servicio”.

Según Malcom Peel; puede ser descifrado como “aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que este quede satisfecho con dicha actividad “.

Según Álvaro García Forero, “El servicio al cliente es como una cadena con muchos eslabones, donde todos tienen que estar en perfecto estado para que el resultado sea un servicio de calidad.

Según el autor HUMBERTO SERNA GÓMEZ (2006) define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (pag.19).

2.6 ¿Qué es el Servicio al Cliente?

Es necesario diferenciar entre el producto por el cual paga el cliente y el servicio que rodea a ese producto. El servicio al cliente es todo esfuerzo encaminado a atender al cliente y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos. Es decir, el servicio al cliente es todo momento de contacto entre el cliente y la empresa.

Una empresa se crea para generar rentabilidad a la vez que satisface las necesidades y expectativas de sus clientes, por tanto, debe desempeñarse con equilibrio en tres variables:

1. Calidad del producto
2. Calidad del servicio al cliente
3. Costos

No se debe polarizar en una de estas variables, se trata de encontrar el justo medio entre las tres, de manera que el producto cumpla con las especificaciones y necesidades del cliente siendo competitivo frente a otros productos en calidad y precio; y que a su vez vaya acompañado de un valor agregado representado en servicio integral y atención amable, respetuosa, y oportuna.

2.7 Servicio al Cliente

Es el servicio proporcionado en apoyo a los productos centrales de una compañía, no cobran el servicio al cliente este puede encontrarse en el sitio (cuando un empleado minorista ayuda a un cliente a encontrar un artículo deseado o responde una pregunta) o bien acercarse por teléfono o por internet (Zeithaml, Jo Bitner&Gremler, 2009).

Tipos de Servicios

- ✓ Servicio de distribución, se persigue poner al contacto a los productos con los consumidores, se trataría de servicio de transporte, comercio y comunicación.

- ✓ Servicio de producción, que se suministran a las empresas o a los consumidores, como servicios bancarios, servicios seguros, inmobiliarios, ingeniería, jurídicos.
- ✓ Servicios sociales, que se prestan a las personas de forma colectiva, como atención médica, educación o postales.
- ✓ Servicios personales, cuyos destinatarios son las personas físicas, como restauración, preparación, asesoramientos, servicios domésticos, lavandería, peluquería, diversiones. (Grande I. E., 2012c)

2.8 Características del Servicio al Cliente

En relación a este punto, Humberto Serna Gómez (2006) afirma que:

Entre las características más comunes se encuentran las siguientes:

- 1- Es Intangible, no se puede percibir con los sentidos.
- 2- Es Perecedero, Se produce y consume instantáneamente.
- 3- Es Continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- 4- Es Integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
- 5- La Oferta del servicio, prometer y cumplir.
- 6- El Foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
- 7- El Valor agregado, plus al producto. (p. 19)

Puntos en común de las empresas orientadas al servicio al cliente.

Para este punto tenemos que Humberto Serna Gómez (2006) afirma que: Todas las empresas que manejan el concepto de servicio al cliente tienen las siguientes características:

- a) Conocen a profundidad a sus clientes, tienen, de ellos, bases de datos confiables y manejan sus perfiles.
- b) Realizan investigaciones permanentemente y sistemática sobre el cliente, sus necesidades y sus niveles de satisfacción: auditoria del servicio.
- c) Tienen una estrategia, un sistema de servicio a sus clientes.
- d) Hacen seguimiento permanentemente de los niveles de satisfacción.
- e) Toman acciones reales de mejoramiento frente a las necesidades y expectativas de sus clientes, expresadas en los índices de satisfacción.
- f) Participan sistemáticamente a sus clientes internos sobre los niveles de satisfacción de los clientes externos.
- g) Diseñan estrategias de mercadeo interno y venta interna que genera la participación de los clientes internos en la prestación de un servicio de excelencia, partiendo de la satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

El servicio al cliente externo hay que venderlo primero dentro y después fuera. La estrategia del mercadeo que no se gana a dentro con los colaboradores, no se gana afuera.

2.9 Diferencia entre Atención al Cliente y Servicio al Cliente

Es común encontrar que las personas, y por tanto las empresas, confundan “atención al cliente” con “servicio al cliente”. Pecamos en creer que la responsabilidad del tema de servicio al cliente es exclusivo del personal que está en contacto directo con él, es decir, recepcionista, cajeros, vendedores o personal de “la mal llamada área de Servicio al Cliente”.

Por qué se referencia como “la mal llamada área de servicio al cliente”? porque generalmente esta área está conformada por personal que se limita a “atender reclamos” de parte de los clientes, pero que tienen poco poder para solucionar los problemas que los generan. Este sistema se enmarca en un enfoque reactivo y acotado, en vez de proactivo e integral.

Supongamos que un cliente se contacta con una empresa para solicitar un pedido especial. La persona que la atiende lo hace de forma muy gentil, amable y servicial. Atiende todos sus requerimientos y hace unos compromisos de entrega acordes con lo solicitado. El cliente se va feliz, porque fue muy bien atendido. Cuando llega la fecha de entrega del pedido, este no le es entregado. Se comunica con la empresa y allí le indican que hubo un problema con su pedido y no le podrá ser entregado sino hasta dentro de una semana.

¿Estamos frente a una falla de atención al cliente o de servicio al cliente? En este momento tenemos un problema de servicio y de nada sirvió haber prestado una excelente atención.

La atención al cliente se refiere al trato que le damos al cliente cuando interactuamos con él. El servicio al cliente es la articulación sistemática y armoniosa de los procesos y acciones que buscan lograr la satisfacción del cliente. El servicio es más que amabilidad y gentileza, es disposición a servir con efectividad.

Si queremos hablar de un "Servicio al cliente de calidad" estos dos conceptos: "atención y servicio", deben formar una relación indisoluble que los vuelve uno solo. Para brindar excelente atención es necesario que, quienes entren en contacto con el cliente, pongan en práctica una serie de habilidades personales basadas en la comunicación, la empatía y la afectividad. Y para complementarlo con un excelente servicio, es indispensable una visión sistémica de la organización y del servicio como tal. Todos los trabajadores de la organización, que de alguna u otra manera participan en la generación de los productos y servicios, deben poner en práctica habilidades técnicas como el conocimiento de los productos, servicios, procesos, programación, trabajo en equipo y entorno de trabajo.

2.10 Importancia de Servicio al Cliente

Innovar es hacer cosas nuevas o de forma diferente como impacto positivo en el mercado o en la empresa, es tan importante La innovación en la gran empresa, ya que hace posible que sobrevivan ante un mercado competitivo globalizado que cada día avanza más tecnológicamente forzando a realizar una nueva y mejor "estrategia

mercadológica”, a través de la innovación pueden crecer, acceder a un mercado mucho más amplio y global, buscar y desarrollar nichos de mercado de acorde a nuestros productos y servicios.

2.11 Qué esperan los Clientes.

Brindar un buen servicio no basta. Para que todas las operaciones en materia económica de una organización obtengan buenos resultados, El cliente debe de percibir que está recibiendo un buen servicio. Es así debido a que ellos buscan una necesidad que solventar.

Según Marian Thomas en su libro servicio, servicio, servicio. (1993). Un cliente permanecerá leal a un establecimiento comercial, industrial o financiero. Por mucho tiempo siempre y cuando se le esté supliendo con total compromiso y responsabilidad, pero si no es así ellos optan por retirarse y buscan a la competencia

A continuación, se describen algunas cualidades esenciales para brindar una experiencia de servicio única a los clientes:

Cortesía: Es necesario crear un ambiente agradable en donde el cliente pueda experimentar ese bienestar, cuando es atendido y recibido por el personal de servicio. Hacer que se sienta importante y serle útil.

Atención Rápida: A nadie le agrada esperar o sentirse que se le ignora. Un cliente es la razón de ser de una compañía, un servicio deberá de contar con una habilidad y destreza

de recibir y atender a toda su clientela a fin de que se le atienda el llamado cuando dichos individuos ingresen al establecimiento.

Confiabilidad: Los clientes quieren que su experiencia de compra sea lo menos riesgosa posible. Ellos desean saber que cuando entran en un negocio o empresa encontrarán lo que buscan u obtendrán una respuesta a sus preguntas, así como las promesas que se les hacen deberán cumplirse.

Simpatía: A los clientes les agrada sentir que sus tratos comerciales son apreciados, eso es precisamente lo que reafirma un empleado de servicio al cliente cuando responde a sus necesidades con entusiasmo.

Personal bien Informado: Los clientes esperan que el personal destinado a un servicio este bien informado con respecto a los productos tangibles o servicios perceptibles que le ofrezcan.

Empatía: Los clientes desean que los comprendan, y esto es particularmente cuando se suscita algún problema.

2.12 Expectativas del cliente acerca del servicio.

Un cliente espera lo mejor cuando llega a un establecimiento a comprar un producto, el trato que recibe las promesas que ofrecen las compañías, la manera como el personal lo atiende todo eso se forma debido a que esperamos algo positivo. Eso se define como expectativa.

La expectativa del cliente son creencias sobre la entrega del servicio que sirven como puntos de referencia en donde se hacen valoraciones según el desempeño percibido. Saber lo que espera el/ o los clientes es el primer paso para coronar un buen servicio de calidad. (Zeithaml, et al.2009)

2.13 Tipos de expectativas de servicios

Un nivel de expectativas puede ser cambiante y esto dependerá del tipo de individuo. En ocasiones las expectativas suelen tener un nivel que pueden ser de dos tipos: el más alto, que puede denominarse (servicio deseado), es aquel en donde el cliente espera y anhela recibir. El servicio es una mezcla de lo que puede ser y debería ser para alguien que espera recibir con base a su propia necesidad.

Pero también existe la posibilidad de que no siempre se reciba lo que anhela, es así como los clientes esperan lograr sus deseos de servicio, pero reconocen que esto no siempre es posible. A esto se le conoce como al umbral del nivel de servicio aceptable o (servicio adecuado).

2.14 Momentos de Verdad y Ciclo del Servicio

2.14.1 Concepto de Momento de Verdad

Según Carlos Enrique Urías en su libro Gerencia del servicio segunda edición 2013. Un momento de verdad es ese preciso instante en donde el cliente se pone en contacto con el negocio, y sobre la base de ese contacto, se forma una opinión acerca de la calidad del servicio.

El contacto puede generarse de diferentes maneras ya sea que el cliente acuda a la empresa y realiza una visita para comprar o adquirir un bien o servicio o recibe la visita de un empleado de la misma, por una llamada telefónica, envió de cartas y correos electrónicos.

Es ese preciso momento en donde se crea el contacto o “momento de verdad en donde se ganan clientes o se pierden clientes. Se constituye como una oportunidad única para fidelizar los clientes actuales de la compañía y acrecentar su base de clientes. Una compañía deberá estar preparada para dar respuestas adecuadas a los clientes en función del servicio que se presta y conseguir resultados satisfactorios para ellos.

2.14.2 El Ciclo del Servicio.

En consecuencia, cada momento de verdad representa una oportunidad de crecer para una compañía es parte del día a día, para un mayor análisis, planeación y ejecución de estrategias se emplea el uso de dicha herramienta la cual es el Ciclo del Servicio.

El ciclo del servicio es una secuencia de una serie de variables en donde agrupan diferentes momentos de verdad asociados a un servicio específico de la empresa. Con la finalidad de realizar un análisis pertinente y lograr la satisfacción de clientes y que este permanezca con la empresa.

Este deberá indicar claramente el punto en el cual comienza el ciclo y finaliza. Los momentos de verdad se colocan en secuencia lógica, es importante tener en claro que los

momentos de verdad son del cliente y por lo tanto debe hacerse desde el punto de vista del cliente y no de la empresa.

Es importante que la empresa analice cada una de las variables que se detallan con el fin de anticiparlos y generar experiencias positivas para el cliente, el marco de referencia tanto para el cliente como para la compañía están conformadas por una serie de variables como: actitudes, valores, creencias, deseos, sentimientos y expectativas. (Carlos Enrique Urías, 2013).

2.15 Definición de Marketing

Según Kotler y G. A. en uno de sus libros define marketing como “el proceso a través del cual las compañías crean valor para los clientes y sólidas relaciones con ellos para captar a cambio el valor de los clientes” (Kotler & Armstrong, 2008)

2.16 Marketing de Servicio

Philip Kotler en su libro dirección de marketing, edición del milenio (2002) comenta lo siguiente: “toda empresa es una empresa de servicios. No hay compañía química: hay compañías que ofrecen servicios químicos.

La diferencia clave es que las personas que prestan el servicio son inseparables del mismo servicio que prestan, lo que no sucede con los productos. La satisfacción del cliente está en los términos de respuesta al “desempeño de la gente” a los clientes les gusta ser tratados bien.

2.17 Triángulo del Marketing de Servicios

En este triángulo existen tres grupos relaciones entre sí que trabajar en conjunto para desarrollar, impulsar y promocionar los servicios, en donde los principales participantes se ubican en los vértices del triángulo: la compañía (o unidad de servicios del negocio).

Los clientes y los proveedores (o quien quiera que sea el que realmente preste el servicio a los clientes). Dentro de los tres vértices del triángulo existen tres tipos de marketing que deben de llevarse a cabo de manera conveniente para que el servicio funcione: marketing externo, interno e interactivo. (Valerie A. Zeithaml & Mary Jo Bitner, 2002, p.20).

Marketing Externo: La compañía formula promesas a sus clientes en relación con lo que pueden esperar recibir y la forma en la que se entregara.

Marketing Interactivo: Presenta el segundo tipo de actividad de marketing que se contempla en el triángulo y, desde el punto de vista, las critica. Sin embargo, lo que generalmente cumplen o rompen las promesas de servicio son los empleados de la compañía o las terceras partes proveedoras, con mayor frecuencia en tiempo real.

Marketing Interno: Tiene lugar cuando se hace posible e cumplimiento de las promesas. Para que los proveedores y los sistemas del servicio puedan cumplir con las promesas que efectuaron, deben contar con las destrezas, habilidades, herramientas y motivaciones que permiten prestar el servicio.

2.18 Mezcla de Marketing

Según Kotler & Armstrongs, MARKETING, 2007 se refiere a la “mezcla de marketing” como “un conjunto de herramientas tácticas controlables, que la empresa combina para obtener la respuesta que desea el Mercado meta” (pp.53-54). La mezcla de marketing consiste en todo lo que la empresa es capaz de hacer para influir en la demanda de un producto o servicio.

A continuación, se clasifica en cuatro grupos de variables conocidas como las 4P: producto, precio, plaza y promoción.

Producto: La combinación de bienes y servicios que la compañía ofrece al Mercado meta.

Precio: Es la cantidad de dinero que los clientes tienen que pagar para obtener el producto o servicio.

Plaza o Distribución: Son todas las actividades que la compañía realiza para que el producto este a disposición de los consumidores.

Promoción: La implicación de actividades que comunican las ventajas del producto y persuasión a los clientes para que compren y adquieran el producto o servicio. Cuando un plan está orientado a un servicio, se fortalecen las 4P, incorporándose tres elementos adicionales: persona, proceso, evidencia física.

2.19 Mezcla Expandida para Servicios.

Debido a que por lo general los servicios se producen y consumen de manera simultánea, con frecuencia los clientes están presentes en la fábrica, interactúan de forma directa con el personal de la empresa y en realidad son parte del proceso de producción del servicio, además debido a que los servicios son intangibles frecuentemente los clientes están buscando algún indicio tangible que los ayude a entender la naturaleza de la experiencia del servicio.

Tabla1.1

Mezcla de Marketing expandida para servicios

PRODUCTO	PLAZA	PROMOCIÓN	PRECIO
Buenas características Físicas Nivel de calidad Accesorios Empaque garantías líneas de productos técnicas de marca	Tipos de canal Exposición Intermediarios Ubicación de puntos de ventas Transportes Almacenamiento Gestión de canales	Mezcla de promoción Vendedores Selección Capacitación Incentivos Publicidad Tipos de medios Tipos de anuncios Promoción de ventas Propaganda Internet/web	Flexibilidad Nivel de precio Términos Diferenciación Descuentos Complementos
PERSONAS	EVIDENCIA FÍSICA	PROCESO	
Empleados Reclutamientos Capacitación Motivación Recompensas Trabajo en equipo Clientes Educación	Diseño de la instalación Equipo Señalización Atuendo del empleado Otros tangibles Tarjetas de presentación	Flujo de actividades Actividades Estandarizadas Actividades Personalizadas Numero de pasos simples Numero de pasos complejos Participación de cliente	

Personas:

Todos los factores humanos que desempeñan una parte dentro del servicio y que influyen por tanto en las decisiones del comprador: el personal de la empresa, el cliente, y otros clientes en el ambiente de servicio. Esta función es ejercida por los empleados de la cooperativa Dimas Rodríguez, el personal de atención al cliente es quien atiende directamente al cliente e incluye el área de caja.

Evidencia física:

Es el ambiente en que se entrega y donde interactúa la empresa y el cliente, en cualquier componente tangible que facilite el desempeño la comunicación de servicio.

La evidencia física del servicio incluye todas las representaciones físicas del servicio, como folletos, membretes, tarjetas de presentación, informes, señalización y equipo en algunos casos incluyen la instalación física de donde se ofrece el servicio, el “servicio cape”. Por ejemplo, las instalaciones de la Cooperativa Dimas Rodríguez ubicada en urbanización nueva metrópolis Mejicanos, San Salvador.

Proceso:

Los procedimientos, los mecanismos y el flujo de actividades reales por lo que el servicio es entregado: la entrega del servicio y los sistemas operativos.

Los pasos de entrega reales que experimenta el cliente, o el flujo operativo del servicio también les dan a los clientes evidencia sobre la cual juzgar el servicio, algunos

servicios son muy complejos requiriendo que el cliente siga una serie de pasos para completar el proceso.

En el caso de la cooperativa realizan atención personalizada en donde son los asesores de créditos los que brindan la información acerca del crédito a adquirir como la tasa, los beneficios, plazos y cuotas que se ofrecen, luego el cliente hace la toma de decisión y se logra la colocación de un nuevo crédito.

2.20 Modelo de Medición de La Satisfacción del Cliente (SERVQUAL)

SERVQUAL modelo de calidad de servicio fue elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecida por una organización. Es un método de evaluación de los factores claves para medir la calidad de los servicios prestados.

El cuestionario SERVQUAL está basado en el modelo clásico de evaluación al cliente, que considera que todo cliente que adquiere un servicio genera unas expectativas del servicio que va a recibir a través de distintos canales y una vez recibido hay una serie de factores, dimensiones, que le permite tener una percepción del servicio recibido, la diferencia entre ambas actitudes es el índice de satisfacción del cliente y es el indicador que se obtiene mediante el tratamiento adecuado de la información que se obtiene al aplicar ésta herramienta de evaluación de la calidad del servicio que es SERVQUAL.

Modelo SERVQUAL identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio las cuales son medidas mediante un cuestionario de 22 preguntas. Estas preguntas permiten conocer las diferencias de calidad a los servicios.

El modelo está basado en un cuestionario con esas preguntas estándares que sirven de guía para cualquier otro tipo de proveedor de servicios y que persigue alcanzar la calidad total de los servicios mediante el análisis de los resultados. Del análisis de los resultados del cuestionario SERVQUAL se obtiene un índice de calidad del servicio y en base al mismo se podrá a determinar lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido. Este método es una excelente herramienta para que las empresas revisen la percepción de los clientes respecto al servicio que presta.

¿Qué obtiene a través del SERVQUAL?

- Una calificación de la calidad del servicio
- Lo que desean los consumidores
- Lo que encuentran los consumidores
- Las lagunas de insatisfacción
- Ordena los defectos de calidad

A través de estudios diversas fuentes y criterios de partida se llegaron a fijar unos indicadores que miden los distintos puntos básicos para el cálculo de la calidad de los servicios en las distintas etapas. Estos indicadores se conocen como indicadores de dimensionamiento de la calidad y se relacionan a continuación:

1. Aspectos o Elementos Tangibles

Apariencias de las instalaciones equipos, empleados y materiales de comunicación.

2. Fiabilidad

Habilidad de prestar el servicio prometido tal como se ha prometido con error cero. Éste indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido. La eficiencia y eficacia en la prestación del servicio. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y materiales y la eficacia no es más que el cliente obtiene el servicio requerido.

3. Sensibilidad o Capacidad de Respuesta

El deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil

4. Seguridad

Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente.

5. Empatía

Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión solidas entre dos personas. Es fundamental para comprender el mensaje del otro. Es una habilidad de inferir de los pensamientos y los deseos del otro.

Cada una de las dimensiones y las preguntas asociadas van dirigidas a:

Dimensión 1:

Elementos Tangibles

- La empresa de servicio tiene equipos de apariencia moderna
- Las instalaciones físicas de la empresa de servicios son visualmente atractivas
- Los empleados de la empresa de servicios tienen apariencia pulcra
- Los elementos materiales: (folletos, estados de cuentas y similares) son visualmente atractivos.

Dimensión 2:

Fiabilidad

- Cuando la empresa de servicio promete hacer algo de cierto tiempo, lo hace
- Cuando un cliente tiene un problema la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo
- La empresa realiza bien el servicio la primera vez
- La empresa concluye el servicio en el tiempo prometido
- La empresa de servicio insiste en mantener registros exentos de errores

Dimensión 3

Capacidad de Respuesta:

- Los empleados comunican a los clientes cuando concluirá la realización del servicio

- Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido
- Los empleados de la empresa de servicio siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes.

Dimensión 4

Seguridad:

- El comportamiento de los empleados de la empresa de servicio transmiten confianza a sus clientes
- Los clientes se sienten seguros en sus transacciones con la empresa de servicio
- Los empleados de la empresa de servicio son siempre amables con los clientes
- Los empleados tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas de sus clientes.

Dimensión 5

Empatía:

- La empresa de servicio da a sus clientes una atención individualizada
- La empresa de servicios tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes
- La empresa de servicios tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes

- La empresa de servicio se preocupa por los mejores intereses de sus clientes
- La empresa de servicios comprende las necesidades específicas de sus clientes.

Un cuestionario SERVQUAL se inicia con la descripción de los servicios que brinda y da una breve explicación al cliente para que puntuara una escala. Para ellos se auxilia de la escala Likert que es usada para medir actitudes, sobre los enunciados el entrevistador mostrara su nivel de acuerdo o desacuerdo.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1 *Método Científico*

Podemos decir que la investigación científica se define como la serie de pasos que conducen a la búsqueda de conocimientos mediante la aplicación de métodos y técnicas

3.2 *Enfoque Cualitativo:*

Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para describir o definir cuestionamientos de una investigación en cuanto a su interpretación, las investigaciones cualitativas se fundamentan en el proceso inductivo explorar y describir el fenómeno va de lo particular a lo general. La recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes: sus emociones, experiencias y aspectos subjetivos. (Sampieri, et al.2006)

3.3 *Tipo de Estudio: Exploratorio*

Los estudios exploratorios se utilizan con el objetivo de examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o del cual no se ha abordado antes. El valor de éste es investigar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisoras así como ampliar el conocimiento y análisis crítico.

El tipo de estudio de la investigación es de carácter exploratorio debido a que se busca indagar, profundizar y describir todos los elementos que nos ayuden a tener una visión más clara del tema a investigar. Cabe mencionar que no hay antecedentes de investigación sobre este tema del servicio que la Cooperativa de Ahorro y crédito Dimas

Rodríguez brinda a todos sus asociados y cuál es el impacto que se generan en estos; para ello se utilizan esta tipología de estudios.

3.4 Determinación del Universo, Delimitación de la Población y Tamaño de la Muestra.

Para establecer el tamaño de la investigación se recopiló información histórica sobre los registros de asociados ingresados en el año 2013, teniendo un total de 123 asociados, de cuales 115 son hábiles porque actualmente no presentan inconsistencias con sus pagos y 8 inhábiles por tener el crédito en mora. Sólo fue seleccionada una muestra de 10 asociados por cumplir con las características siguientes: ser lisiado pensionado, ser mayor de 40 años, residir en el área de San Salvador, tener 3 años de ser asociados de la cooperativa y tener excelente record crediticio.

3.5 Universo: Finito

Una población es finita cuando consta de un número limitado de elementos.

3.6 Tipo de Muestreo: Intencionado. No Probabilístico.

Según Sampieri et al, 2006,2010. En su libro Metodología de la Investigación define. El muestreo no probabilístico o dirigido es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra.

En este tipo de muestreo; los procedimientos no son mecánicos, ni con base a fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones del

investigador, ya que las muestras seleccionadas obedecen a criterios que se dirigen a encausar de manera acertada el rumbo de lo que se quiere investigar.

Para ello se ha determinado que dentro del muestreo no probabilístico se empleara, El muestreo intencionado. “Es aquel en donde el investigador selecciona los elementos según el criterio o sentido común y que a su juicio son representativos, lo cual exige un conocimiento previo de la población que se investiga para determinar cuáles serán las categorías o elementos que se pueden considerar como representativo del fenómeno en estudio”. (Mario Tamayo & Tamayo, 2005, p.178)

El total de 115 asociados, de los cuales se escogieron a 10 asociados, a los cuales se abordaron con el instrumento de estudio. Una entrevista a profundidad que duró entre 20 a 30 minutos aproximadamente; los métodos de recopilación de información involucraron el desarrollo de un cuestionario con una guía de preguntas no estructuradas en donde los participantes respondieron con criterio y total libertad a los cuestionamientos que se encontraron en función del servicio que reciben de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Dimas Rodríguez de R.L ubicada en Mejicanos en el departamento de San Salvador.

Esto se realizó con total profesionalismo siguiendo todas las medidas respectivas; para generar un ambiente agradable, confiable y cómodo para los participantes. La entrevista fue grabada a fin de tener un respaldo y credibilidad de todo lo que se pretende desarrollar.

3.7 Instrumento: Entrevista a Profundidad.

La persona que conduce una entrevista en profundidad tiene como meta penetrar en la meta del entrevistado para conocer sus verdaderos sentimientos, actitudes, motivos y emociones. Es básicamente una conversación en donde a medida se desarrolla y se aborda se busca ganar la confianza del entrevistado y vencer el máximo de resistencias (Benassisi, 2009)

Una entrevista a Profundidad, también conocida como entrevista uno a uno, es una entrevista no estructurada que tiene un lapso de tiempo. (Que suele durar de 20 minutos a una hora) entre un solo individuo y el entrevistador. (Schiffman & Kanuk, 2010).

3.8 Estrategia de Análisis de Datos:

Los datos obtenidos a través del instrumento cualitativo, con una entrevista a profundidad, busca comprender de una manera más clara las dimensiones del servicio que los asociados perciben por parte de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Para ello se empleó una bitácora de respuestas de las preguntas que contesto el entrevistado, en esta se tomaron como base; audios y videos. En donde se analizó cada pregunta y se hizo una comparación a fin de hacer un consolidado de todo lo expuesto por los asociados.



**Universidad Tecnológica
de El Salvador**

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra._____ Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

1- Evaluación de Elementos Tangibles

- 1- ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?
- 2- ¿Qué le parece el Equipo de Oficina?
- 3- ¿La Infraestructura le parece adecuada?
- 4- ¿Qué opinión tiene sobre la limpieza de la Cooperativa?
- 5- ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?
- 6- ¿Poseen sus credenciales e identificación?
- 7- Tienen los empleados de la Cooperativa Excelente Presentación?

2- Evaluación de la Fiabilidad

1. ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?
2. ¿Cómo le parece la Efectividad en los Procesos de créditos?
3. ¿Lo atienden con Eficacia?
4. ¿Qué opinión tiene sobre la eficiencia de los empleados.

5. ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?
6. ¿Se respetan las fechas pactadas con los socios?
7. ¿Se respetan las fechas de aprobación establecidas por el comité de crédito?
8. ¿Los créditos para pensionados son aprobados el mismo día que fue solicitado?

3- Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

- 1- ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?
- 2- ¿Se realiza en el tiempo establecido por la Cooperativa?
- 3- ¿Tienen agilidad para resolver inconvenientes?
- 4- ¿El tiempo de espera es demasiado largo?
- 5- ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?
- 6- ¿Muestran Iniciativa Propia para resolverlos?
- 7- ¿Le ofrecen soluciones para el problema?
- 8- ¿Muestran preferencia por algunos asociados?

4- Evaluación de la Seguridad

- 1- ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?
- 2- ¿Tienen el conocimiento del servicio?
- 3- ¿Las garantías ofrecidas son las esperadas?

5- Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”

- 1- ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?
- 2- ¿Vocabulario que utilizan honesto?
- 3- ¿Son reservados con las consultas que ustedes tienen?
- 4- ¿Los empleados lo atienden con cortesía?

Capítulo IV

Análisis de Resultados

4.1 Análisis de Datos Cualitativos

Evaluación de Elementos Tangibles

1- Qué opina usted de las instalaciones de la Cooperativa?

Socio 1 Don Santiago Esperanza

Respuesta: Qué las instalaciones están bien pero hace mucho calor no tienen ventiladores ni aire acondicionado, que el equipo de oficina le parece adecuado, que la infraestructura es pequeña y se encuentra limpia y ordenada.

Socio 2 Don José Aguilar de Paz

Respuesta: Las instalaciones son pequeñas no tienen mucha privacidad, el equipo de oficina le parece bien, la infraestructura es pequeña y en cuanto a la limpieza me parece bien.

Socio 3 Don Florencio Castillo Tobar

Respuesta: Las instalaciones son algo pequeñas no cuenta con parqueo amplio, los cubículos son pequeños, la infraestructura es pequeña, no tienen aire acondicionado y con lo que respecta a la limpieza me parece buena.

Socio 4 Don Juan Antonio Arévalo

Repuesta: Las instalaciones no están adecuadas parece una casa normal, el equipo de oficina en ocasiones falla, la infraestructura no está bien diseñada para ser una cooperativa y la limpieza siempre la veo bien.

Socio 5 Victorino Vásquez Valle

Respuesta: Me parece que las instalaciones están bien solo que no tiene aire acondicionado y eso hace un ambiente de calor dentro de la cooperativa , el equipo de oficina esta adecuado, la infraestructura es bonita, en la limpieza no tengo queja alguna.

Socio 6: Reynaldo Cabrera

Respuesta: El equipo de oficina se ve bien, pero se puede mejorar y actualizarlos, los cubículos son pequeños, la cooperativa no tiene parqueo, la cooperativa se mira aseada y ordenada.

Socio 7: José Antonio Medina

Respuesta: el equipo de oficina se ve bien, la infraestructura está bien ubicada no me queda lejos y en la limpieza de la cooperativa siempre tienen los baños limpios y en la sala de espera esta ordenado.

Socio 8: Roberto Hernández

Respuesta: No necesita cambios las instalaciones a si están bien, el equipo de oficina está bien, los baños se encuentran limpios.

Socio 9: Carlos Espinoza

Respuesta: a mi juicio lo veo bien el equipo de oficina, en las instalaciones no tienen las condiciones necesarias para la atención del asociado es muy pequeño y la limpieza me parece buena

Socio 10: José Chicas

Respuesta: el equipo de oficina ha mejorado mucho, en la infraestructura no tiene imagen por afuera y en cuanto a la limpieza se ve bien todo.

Análisis

De acuerdo con la entrevista realizada a los asociados para evaluar los elementos tangibles se puede observar que 6 asociados opinan que la infraestructura de la cooperativa es muy pequeña que necesita ser amplia, requiere de un parqueo y necesita tener más ventilación porque es muy cálido el ambiente dentro de la cooperativa , coinciden que el equipo de oficina se encuentra en buenas condiciones y que ha mejorado mucho en la actualidad, que no tienen queja alguna sobre la limpieza de la cooperativa.

2 ¿Los empleados de la cooperativa está debidamente uniformados?

Socio 1 Don Santiago Esperanza

Respuesta: si todos andan con sus credenciales y tienen buena presentación.

Socio 2 Don José Aguilar de Paz

Respuesta: si todos tienen uniformes y tienen sus identificaciones

Socio 3 Don Florencio Castillo

Respuesta: si todos tienen uniformes y andan una credencial.

Socio 4 Juan Antonio Arévalo

Respuesta: si todos tienen uniformes con su logo y un carné que los identifica.

Socio 5 Victorino Vásquez Valle

Respuesta: si pero en lo personal no me gustan y si andan credenciales.

Socio 6 Reynaldo Flores

Respuesta: en cuanto a credenciales e identificación todos los empleados tienen y todos usan uniformes.

Socio 7 José Antonio Medina

Respuesta: todos los empleados poseen credenciales o algo que los identifique más los uniformes.

Socio 8 Roberto Hernández

Respuesta: todos andan bien identificados y andan uniformados y formales.

Socio 9 Carlos Rodolfo Espinoza

Respuesta: todos andan identificados y bien presentables.

Socio 10 José Chicas

Respuesta: si ellos son identificados por su carné, un pin con el logo y su uniforme.

Análisis

En la segunda pregunta en su totalidad los 10 entrevistados están de acuerdo que todos los empleados tienen sus identificaciones, credenciales, bien ordenados y uniformados, que la presentación de los empleados es excelente y no tienen queja alguna o alguna incomodidad.

Evaluación de la Fiabilidad

3 ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?

Socio 1 Don Santiago Esperanza

Respuesta: si me parece que tienen la capacidad para resolver nuestros problemas son eficaces porque saben cómo convencernos para tomar un crédito y eficiente porque entiendo que si no fuera a si ya no estarían en ese puesto.

Socio 2 Don José Aguilar de Paz

Respuesta: se ve que tiene la capacidad para hacer las cosas, cumplen con la función de atendernos.

Socio 3: Don Florencio Castillo

Respuesta: quizá en esta pregunta no sabría qué contestar porque no tengo estudios y no sé si lo desarrollan bien.

Socio 4 Juan Antonio Arévalo

Respuesta: me parece que si cumplen con lo que yo espero que es que me puedan explicar sobre los créditos y me resuelvan eficientemente.

Socio 5 Victorino Vásquez Valle

Respuesta: tienen capacidad, realizan el trabajo adecuadamente y pueden lograr que uno se convenza de endeudarse.

Socio 6 Reynaldo Flores

Respuesta: en la efectividad me gustaría que no nos tardáramos más de dos, en la eficacia todo bien se logra el objetivo y en cambio en la eficiencia se tarda más de tiempo establecido. Aunque los empleados quisieran hacer rápido el proceso no lo pueden hacer ya que el proceso es demasiado largo.

Socio 7 José Antonio Medina

Respuesta: en la efectividad los procesos son rápidos solo es cuestión de esperar, la eficacia todo está bien ya que logran lo esperado y en la eficiencia ahí no son rápidos.

Socio: 8 Roberto Hernández

Respuesta: en la efectividad un poco ya que se tardan en el proceso, eficacia si cumplen en el proceso porque terminan en el tiempo y en la eficiencia por el proceso siento que se tardan mucho.

Socio 9 Carlos Rodolfo Espinoza

Respuesta: efectividad del proceso considero que se va mejorando se ve que hay una respuesta inmediata, la eficacia los empleados siempre cumplen con lo que se proponen y en la eficiencia la aplican ya que cada día se ve que van mejorando son rápidos.

Socio 10 José Chicas

Respuesta: efectividad como socio he visto cambios en el proceso bastante rápido, eficacia. Lo que he visto es que los puestos de trabajo están distribuidos por el personal y en la eficiencia ellos tratan de hacer todo rápido en ese aspecto no he tenido problemas.

Análisis

De los 10 asociados entrevistados 5 están de acuerdo que los ejecutivos de créditos tienen la capacidad para desarrollar las funciones, que una de las cosas que han observado es que tratan de hacer lo más eficiente el trabajo, logran convencer a los asociados para que adquieran un nuevo préstamo, solo 1 dijo que no podía opinar de ese tema y el resto que ha mejorado.

4 ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?

Socio 1 Don Santiago Esperanza

Respuesta: cuando no tengo la documentación completa me dejan para otro día, las fechas del comité no tengo conocimiento porque soy pensionado y no pasa por el comité mi crédito y si uno cumple con los requisitos se lo dan el mismo día

Socio 2 Don José Aguilar de Paz

Respuesta: si en las ocasiones que he venido me dan el mismo día el crédito cuando el crédito es por salario y no por pensión pasa por un comité y son ellos quienes me dan la fecha de desembolso.

Socio 3 don Florencio Castillo

Respuesta: me parece que se cumple con las fechas.

Socio 4 Juan Antonio Arévalo

Respuesta: la verdad para mí no se cumple porque yo les doy mi documentación y me hacen venir hasta dos o tres días para el desembolso de un crédito.

Socio 5 Victorino Vásquez Valle

Respuesta: a mí me lo entregó el mismo día porque traje toda la documentación.

Socio 6 Reynaldo Flores

Respuesta: las fechas pactadas con los socios la cooperativa nos dan una fecha establecida para el desembolso, en las fechas establecidas por el comité de crédito ellos tienen una fecha programada y en base a eso trabajan, la aprobación del crédito no son

aprobadas el mismo día primero verifican muchos y después se traslada al comité de crédito.

Socio 7 José Antonio Medina

Respuesta: a veces las fechas pactadas con nosotros no son las esperadas a veces nos dan una fecha y no lo hacen de acuerdo a la fecha nos toca esperar, las fechas por el comité si uno trae la documentación completa así nos tramitan una fecha y si toda la documentación se traen completa ese mismo día nos aprueban el crédito.

Socio 8 Roberto Hernández

Respuesta: las fechas pactadas conmigo nunca he tenido problema, siempre me hacen el desembolso en la fecha, y las fechas por el comité según la fecha por el comité en esa fecha me hacen el desembolso son y aprobados el mismo día siempre y cuando traiga toda la documentación.

Socio 9 Carlos Rodolfo Espinoza

Respuesta: fechas pactadas con los socios en ese sentido están trabajando bien, las fechas por el comité están cumpliendo con las fechas y pues son aprobados en el mismo día solo si los socios llenan los requisitos de la solicitud.

Socio 10 José Chicas

Respuesta: fechas pactadas con los socios estoy de acuerdo con las fechas porque no es un tiempo ni muy largo ni muy corto, fechas establecidas por el comité es que me hacen que llene la solicitud y ahí son analizados y después rápidamente me dan la fecha, a veces no son aprobados el mismo día ya que si me faltan documentos después tengo que esperarme máximo 6 días.

Análisis

De acuerdo la con la pregunta 5 de los asociados de la cooperativa no están contentos porque en ocasiones manifiestan que les han programado el crédito para una fecha y luego se las cambian lo que les genera pérdida de tiempo y gastos económicos porque viene y no se los desembolsan, cabe menciones que el proceso para los pensionados es diferente que para un empleado sea público o privado.

Evaluación de la Capacidad de Respuesta

5 ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?

Socio 1 Don Santiago Esperanza

Respuesta: es un poco lento el proceso porque en ocasiones me he tardado más de 3 horas y eso en otros lugares es más rápido el trámite.

Socio 2 Don José Aguilar de Paz

Respuesta: hay tramites que no se tardan muchos pero en lo créditos sí.

Socio 3 Don Florencio Castillo

Respuesta: a mí me parece que si a mí me hacen el crédito en dos horas y el mismo día que vengo.

Socio 4 Juan Antonio Arévalo

Respuesta: no a veces me he tardado un día completo aquí esperando crédito, para mí es demasiado tiempo para desembolsar un crédito.

Socio 5 Victorino Vásquez Valle

Respuesta: un poco tardado pero se esperar y cuando uno tiene necesidad pues le toca, no sé cuánto es el tiempo que establece la cooperativa para que los empleados hagan un crédito.

Socio 6 Reynaldo Flores

Respuesta: si los empleados cumplen con el tiempo establecido por la cooperativa, en lo personal no he tenido ningún inconveniente pero al necesitarlo sé que los empleados harán lo posible por ayudarme y por otra parte el tiempo de espera me gustaría que fue menos de dos horas.

Socio 7 José Antonio Medina

Respuesta: el tiempo establecido por la cooperativa está muy bien y la agilidad para ayudar a resolver inconveniente también me ayudan y el tiempo de espera es lo normal para otorgar un crédito.

Socio 8 Roberto Hernández

Respuesta: el tiempo que la cooperativa establece se tarda el tiempo que la cooperativa establece, y en la agilidad pus ellos están sumamente capacitados para ayudarnos el tiempo de espera es demasiado largo cuando está demasiado lleno.

Socio 9 Carlos Rodolfo Espinoza

Respuesta: El tiempo establecido por la cooperativa les hace falta mejorar ya que espero casi la mitad del día, en la agilidad para resolver inconvenientes si los empleados no pueden en gerencia lo resuelven pronto en cambio el tiempo de espera pues es lo regular.

Socio 10 José Chicas

Respuesta: el tiempo establecido considero que es el adecuado para llevar acabo mi crédito, y si tengo inconvenientes siempre me ayudan de una u otra manera y tiempo de espera considero que debería de morar es demasiado tiempo.

Socio 6 Reynaldo Flores

Respuesta: los empleados muestran iniciativa así mis problemas ya que se preocupan por mis intereses y me dan soluciones para resolver algún problema ellos jamás muestran preferencias por los socios.

Socio 7 José Antonio Medina

Respuesta: ellos siempre me muestran iniciativa y se preocupan por mí y me ofrecen soluciones para cualquier problema y pues no tienen preferencia ya que siempre ordenan por orden de llegada.

Socio 8 Roberto Hernández

Respuesta: ellos muestran iniciativa propia ya que siempre buscan ayuda y andan pendientes si me falta documentación antes de pasar con el analista buscan soluciones a mis problemas por lo menos sino pueden buscan ayuda y que yo sepa no tienen preferencia por nadie todos somos iguales.

Socio 9 Carlos Rodolfo Espinoza

Respuesta: ellos si me muestran iniciativa ya que desde que yo entro a la cooperativa me pregunta a que tramite vengo, soy orientada cuando necesito solucionar algún problema y no tienen preferencias por nadie.

Socio 10 José Chicas

Respuesta: si muestran iniciativa ya que se empeñan que la cooperativa tenga una buena administración y si me ofrecen soluciones ante cualquier problema ya que están capacitados también para eso y pues no hay preferencia por nadie.

Análisis

De los asociados de la cooperativa 7 muestran inconformidad porque el tiempo en la mayoría de ocasiones es demasiado largo, en la agilidad para resolver problemas muestran aprobación de parte de los asociados, algunos asociados se sienten inconformes porque no tienen claro cuál es el tiempo que la cooperativa tiene para el desembolso de un crédito.

6 ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarlo en algún problema?

Socio 1 Don Santiago Esperanza

Respuesta: si cuando se los he pedido me han ayudado, me ofrecen alguna opción y por el momento no he visto diferencia entre un socio y otro.

Socio 2 Don José Aguilar de Paz

Respuesta: si siempre me ayudan cuando no entiendo algo de mi crédito.

Socio 3 Don Florencio Castillo

Respuesta: hasta el momento si siempre que le he pedido ayuda lo hacen y para mí a todos nos tratan por igual.

Socio 4 Juan Antonio Arévalo

Respuesta: en algunas ocasiones si me ha ayudado y me han resuelto como yo espero y para a todos nos tratan igual.

Socio 5 Victorino Vásquez Valle

Respuesta: me parece excelente la forma en que en algunas ocasiones nos dan soluciones a nuestros problemas financieros.

Socio 6 Reynaldo Flores

Respuesta: los empleados muestran iniciativa así mis problemas ya que se preocupan por mis intereses y me dan soluciones para resolver algún problema ellos jamás muestran preferencias por los socios.

Socio 7 José Antonio Medina

Respuesta: ellos siempre me muestran iniciativa y se preocupan por mí y me ofrecen soluciones para cualquier problema y pues no tienen preferencia ya que siempre ordenan por orden de llegada.

Socio 8 Roberto Hernández

Respuesta: ellos muestran iniciativa propia ya que siempre buscan ayuda y andan pendientes si me falta documentación antes de pasar con el analista buscan soluciones a mis problemas por lo menos sino pueden buscan ayuda y que yo sepa no tienen preferencia por nadie todos somos iguales.

Socio 9 Carlos Rodolfo Espinoza

Respuesta: ellos si me muestran iniciativa ya que desde que yo entro a la cooperativa me pregunta a que tramite vengo, soy orientada cuando necesito solucionar algún problema y no tienen preferencias por nadie.

Socio 10 José Chicas

Respuesta: si muestran iniciativa ya que se empeñan que la cooperativa tenga una buena administración y si me ofrecen soluciones ante cualquier problema ya que están capacitados también para eso y pues no hay preferencia por nadie.

Análisis

Se observa que 9 de los asociados se sienten complacidos con la ayuda que muestran en las dificultades que ellos tienen, no hay 1 que dice sentirse un poco inconforme porque no se le llega a resolver el problema expuesto quizá porque no tiene la autoridad para realizarlo y los asociados no entienden esa parte.

Evaluación de la Seguridad

- 7 **¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?**

Socio 1 Don Santiago Esperanza

Respuesta: si porque me explican con exactitud todo lo que necesito saber de mi crédito y en cuanto a las garantías me parecen porque si pago bien obtengo utilidades.

Socio 2 Don José Aguilar de Paz

Respuesta: si ellos saben cómo explicarme para que entienda mucho mejor las descuentos que me van hacer y cuanto me llevare en efectivo.

Socio 3 Don Florencio Castillo

Respuesta: si ellos son bien discretos porque cuando le explican los requisitos para adquirir el préstamo lo hacen de personal no permiten que las demás personas sepan cuanto me llevare en efectivo y en cuanto a la garantía si son las que yo espero como retirar mis ahorros después de uno meses, utilidades y aportaciones.

Socio 4 Juan Antonio Arévalo

Respuesta: si no tengo queja de eso ellos son bien discretos no divulgan información.

Socio 5 Victorino Vásquez Valle

Respuesta: si ellos se ve que manejan bien el tema de créditos jamás que he quedado con alguna duda durante los años que tengo aquí siempre me ha explicado con claridad todo lo relacionado con mis créditos.

Socio 6 Reynaldo Flores

Respuesta: ellos tienen conocimiento de lo que ofrecen ya que son capacitados en fechas establecidas por gerencia y las garantías son las esperadas ya que obtengo beneficios.

Socio 7 José Antonio Medina

Respuesta: ellos tienen conocimiento ya que me demuestran que conocen mucho del servicio y nunca me mienten y en las garantías pues son las esperadas para mí ya la tasa de interés es beneficiosa.

Socio 8 Roberto Hernández

Respuesta: si tienen conocimientos de lo que ofrecen y las garantías son las esperadas ya que nos dan beneficios como asociados.

Socio 9 Carlos Rodolfo Espinoza

Respuesta: ellos están capacitados y compenetrados de su misión, de su compromiso, las garantías son las esperadas ya que al final de cada ejercicio si la cooperativa obtiene ganancias esas ganancias se ponen en función de los asociados.

Socio 10 José Chicas

Respuesta: todos tienen conocimientos son personas sumamente capacitadas e inteligentes y si las garantías son las esperadas ya que nuestro beneficio es que nos descuentan el préstamo de la pensión, sin necesidad de venir a la cooperativa.

Análisis

Se concluye que los asociados de la cooperativa se sienten con plena confianza en que los empleados de la cooperativa les explican con exactitud todo lo relacionado a sus créditos que reciben de parte de ellos buenas respuestas a sus inquietudes que las garantías ofrecidas siempre son cumplidas como la distribución de utilidades, retiro de sus ahorros y aportaciones aparte de otros beneficios que como asociados tienen.

Evaluación de la atención personalizada “Empatía”

8 ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?

Socio 1 Don Santiago Esperanza

Respuesta: si siempre me han atendido a si amables y educados.

Socio 2 Don José Aguilar de Paz

Respuesta: si ellos tienen un modo agradable y accesible para nosotros

Socio 3 Don Florencio Castillo

Respuesta: de los años que tengo de estar aquí pues no he tenido maltrato alguno de parte de ellos al contrario siempre nos atienden bien.

Socio 4 Juan Antonio Arévalo

Respuesta: si ellos son bien amables y amigables.

Socio 5 Victorino Vásquez Valle

Respuesta: si el modo de ellos es bien amables con nosotros a pesar que ellos tienen más estudio que uno.

Socio 6 Reynaldo Flores

Respuesta: en el vocabulario son personas respetuosas con nosotros, y pues son algo reservados ya que me responden nada más lo que yo les pregunto, los empleados me atienden con cortesía desde que entro y salgo de la cooperativa.

Socio 7 José Antonio Medina

Respuesta: los empleados tienen un excelente vocabulario ya que son respetuosos, son reservados y me atienden con cortesía por están atentos si yo necesito algo.

Socio 8 Roberto Hernández

Respuesta: tienen una excelente manera para tratarnos son personas respetuosas ellos no tienen reserva nos dicen tal cual son las cosas y con personas con cortesía ya que nos atienden de la mejor manera

Socio 9 Carlos Rodolfo Espinoza

Respuesta: Su vocabulario es honesto y educados no tienen ninguna reserva ellos son sinceros y tienen cortesía con nosotros son atentos conmigo.

Socio 10 José Chicas

Respuesta: tienen buen vocabulario ya que a veces han venido socios enojados y ellos los tranquilizan, son algo reservados y me atienden con cortesía ya que desde que entro me ofrecen café y agua.

Análisis

Para finalizar con la entrevista a los asociados de la cooperativa se puede observar que los empleados de la cooperativa tiene una excelente imagen en cuanto al trato con el que se atiende a los asociados de la cooperativa, porque el total de asociados entrevistados están de acuerdo que se les trata con amabilidad y cortesía, que tienen una forma especial para atenderlos, que hasta el momento no existe queja alguna.

Capítulo V

5.1 Conclusiones

Elementos Tangibles

Se concluye que en la evaluación de los elementos tangibles la cooperativa no tiene una infraestructura adecuada para la atención de sus asociados debido a que las instalaciones son muy pequeñas, y con poco espacio para que los asociados puedan movilizarse con mayor comodidad y realizar sus respectivos trámites. La cooperativa hasta el momento tiene equipos y mobiliario de oficina en óptimas condiciones, así como la limpieza y todas las actividades de aseo y ornato. Consultando con los asociados sobre la presentación de los empleados de cooperativa se determinó que están debidamente uniformados que tienen una excelente presentación y cada uno posee su credencial.

Fiabilidad

El servicio esperado por los asociados cumple con sus expectativas ya que se establecen las condiciones para brindar un servicio crediticio que permita tener eficiencia en todos los procesos, en cuanto a los desembolsos de créditos la Cooperativa maneja tiempos en los cuales el comité deberá evaluar y determinar si el asociado cumple con los requisitos requeridos,

Capacidad de Respuesta

En los procesos de elaboración de créditos, los asociados de la cooperativa tienen un descontento porque el tiempo que tienen que esperar es demasiado largo, aseguran que están inconformes con el tiempo de espera ya que consideran que son demasiado prolongados de 3 o más horas, en ocasiones tienen que regresar hasta el siguiente día ocasionando frustración y enojo por parte de los socios, cabe mencionar que ellos debido a sus discapacidades el estado de ánimo y nervioso es muy sensible causando ansiedad y otros complejos psicológicos severos poniendo en riesgo su salud física y mental.

Seguridad y Empatía

Los empleados muestran interés y la mejor disposición para ayudar al asociado cuando estos acuden a la Cooperativa, asesorándoles en cuanto a los documentos que tienen que presentar, llamarles y preguntarles si tienen dudas del proceso de desembolso de crédito a fin de obtener mejores resultados y sea beneficioso para ambas partes. Los asociados perciben que la atención es excelente ya que los atienden con amabilidad y cortesía, lo cual permite establecer credibilidad y confianza escuchar sus peticiones a fin de Suplir sus necesidades.

5.2 Recomendaciones

- Invertir en la ampliación de la cooperativa ya que es demasiado pequeño y los socios no se sienten cómodos en las instalaciones.
- Tomar en cuenta que es muy importante la construcción de un parqueo para los socios ya que no se cuenta con un parqueo formal.
- Acondicionar las instalaciones en todas las áreas específicas para sostener una relación extensa con el socio, es decir áreas en las que el socio pueda hacer sus transacciones o sus procesos de crédito en un excelente ambiente.
- Remodelar la visibilidad de la cooperativa para que sea vista por socios potenciales ya que si no hace la cooperativa pierde imagen.
- Dar capacitaciones para el personal sobre la atención al cliente para mejorar algunas deficiencias.
- Restablecer el tiempo de espera para los desembolsos de créditos.
- Establecer un tiempo para que las personas de atención al cliente puedan desarrollar su trabajo de manera más rápido y sean ágiles en cuanto a digitación.

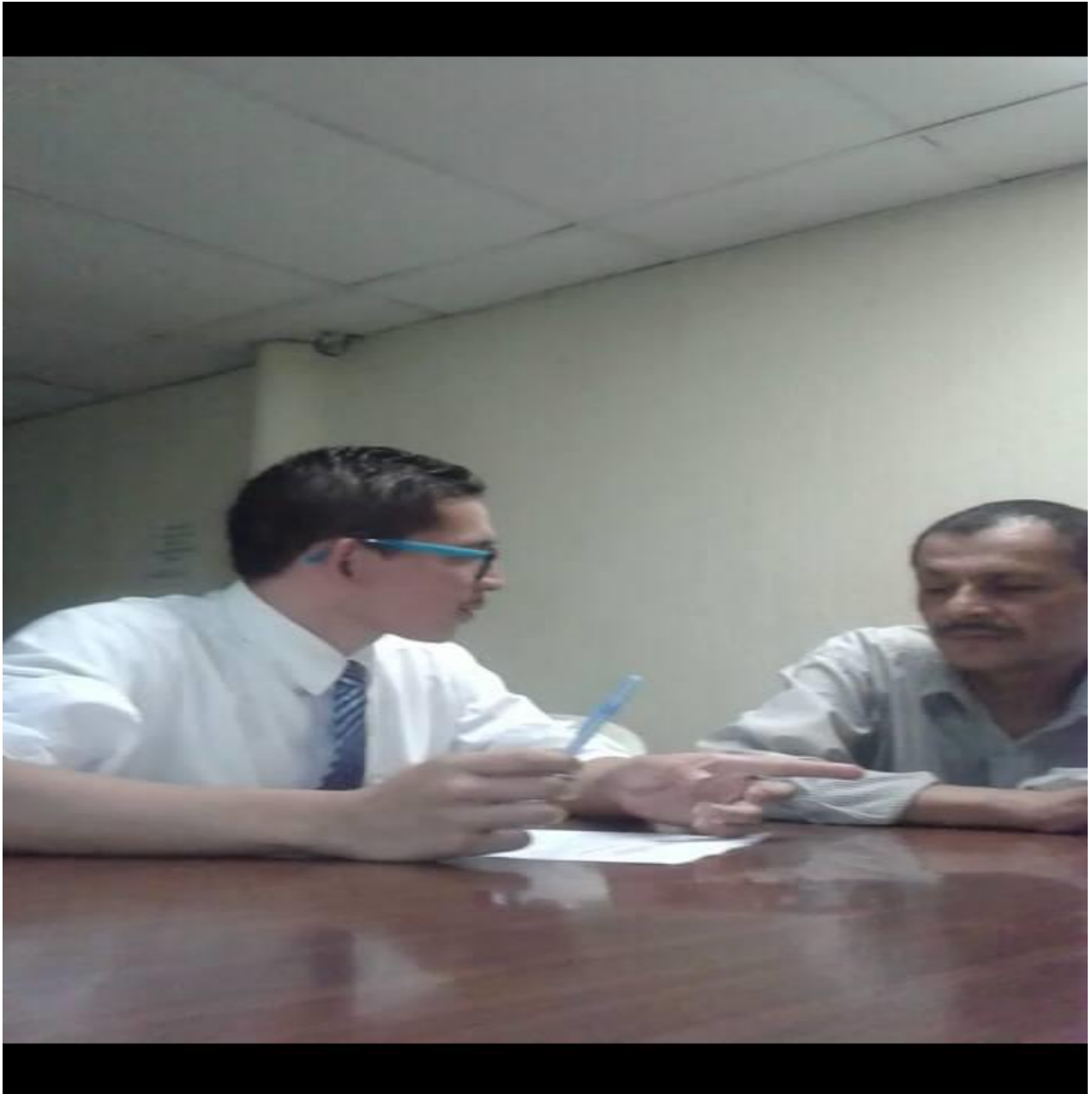
5.3 Referencias

- Benassini, M. (2012). *Investigacion de Mercados*. México, D.F.: Pearson.
- Gomez, H. G. (1999). *Servicio al cliente métodos de auditoria y medición*.
- Horovitz, J. (1991). *La Calidad del Servicio*. México, D.F.: Mc Graw-Hill.
- Lescano D., L. R. (2014). *La Disciplina del Servicio*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Macias, M. E. (2011). *Gerencia del Servicio una alternativa para la competitividad*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Philip, K. (2002). *Direccion del Marketing*. México, D.F.: Pearson.
- Prieto Herrera, J. E. (2005). *El Servicio en Acción*. Latinoamértica.
- Raymond, S. & Ines, L. M. (2009). *La Brújula del Servicio*. Buenos Aires: Pearson Education.
- Roberto Hernandez Sampieri, C. F. (2006). *Metodología de la Investigacion*. México, D.F.: Mc Graw-Hill.
- Tamayo, M. T. (2012). *El Proceso de la Investigaciónn Científica* . México, D.F.: Limusa.
- Thomas, M. (1992). *Servicio, Servicio, Servicio*. México, D.F.: Panorama Editorial.
- Zeitham, V. (2009). *Marketing de Servicios (5ª ed)*. México, D.F.: Mc Graw-Hill.

Zeithaml A. Valerie, J. B. (2009). *Marketing de Servicios (5ª ed)*. Mexico,D.F. : McGraw-Hill.

Anexo

Entrevistas a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L











Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra. JOSE SALOME AGUILAR Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Evaluación de Elementos Tangibles

1- ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?

- Equipo de Oficina:

Se ven en buenas condiciones pero se requiere mejorar y cambiar parte del equipo para que hagan de manera más óptima su trabajo.

- Infraestructura:

Hay muchas limitantes es muy pequeño y con poco espacio es necesario que habrán otro local para que se atienda mejor al asociado ya que el número de socios ha incrementado; y se lleven a cabo otros asuntos como la asamblea general.

- Limpieza:

Hasta el momento he visto en orden y limpio el local me parece bien.

2- ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?

- Poseen sus credenciales e identificación:

Si todos tienen su identificación, en este aspecto está bien porque uno conoce el nombre de la persona que lo está atendiendo.

- Excelente Presentación:

Están debidamente uniformados pero he podido observar que los fines de semana llegan vestidos de particular pero por lo general en la semana se les ve uniformado.

Evaluación de la Fiabilidad

3- ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?

- Efectividad en los Procesos:
Tienen agilidad en atender al cliente y siempre tratan de hacer su trabajo lo mejor posible.
- Eficacia:
Siempre que solicito un crédito ellos procuran explicarme todos los pasos que se tienen que hacer para que no haya contratiempos si son eficaces.
- Eficiencia:
En cuanto el tiempo eso depende ya que tengo entendido que existen 2 tipos de políticas si solicita un crédito gerencial, ese lo pueden aprobar el mismo día siempre y cuando el asociado tenga una fondo de protección, pero el crédito hipotecario es más complicado ya que uno tiene que esperar 15 días porque pasa a manos del comité de crédito. En cierta medida es algo tardado.

4- ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?

- Fechas pactadas con los socios:
Si van acorde a las fechas que corresponden.
- Fechas establecidas por el comité de crédito:
Eso depende el tipo de crédito que venga a solicitar a veces es un poco tardado pero ya manejan ellos el día y la hora para que uno se presente y le den una respuesta.
- Son aprobados el mismo día que fue solicitado:
Si siempre y cuando tenga toda la documentación en orden y el comité de crédito los avale el mismo día lo aprueban.

Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

5- ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?

- Tiempo establecido por la Cooperativa.
Cada quien en su cargo tienen un rol distinto, pero unos hacen las cosas más rápido que otros.
- Agilidad para resolver inconvenientes:
Por el hecho de ser una institución financiera y por cuestiones legales se hace difícil ayudarlo como uno espera, para eso uno debe de ser paciente ya que a veces por un documento que uno no presente se hace un gran problema.
- El tiempo de espera es demasiado largo:
Si considero que son muy tardados ya que en la cooperativa como máximo debería de tener un tiempo de 30 minutos y máximo 1 hora pero se extienden más para atenderlo a uno.

6- ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?

- Muestran Iniciativa Propia para resolverlos:
Si el tiempo que tengo de estar en esta Cooperativa se ve el deseo por ayudarme.
- Le ofrecen soluciones para el problema:
Si ellos le explican a uno qué medidas se pueden tomar cuando sale algún contratiempo con los créditos a modo de que uno reciba su dinerito.
- Tiene Preferencia por algunos asociados:
No a todos nos ven por igual el personal nos tratan de una manera excelente.

Evaluación de la Seguridad

7- ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?

- Tienen conocimiento del servicio
Si ya que al escuchar todo lo que me dice me genera confianza; bueno me parece que si conocen bastante ya que los capacitan continuamente
- Las garantías ofrecidas son las esperadas:
Siempre y cuando uno esté pendiente de hacer los pagos correspondientes y no atrasarse si ellos siempre nos aprueban los créditos y así poder subsistir.

Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”

8- ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?

- Vocabulario honesto:
Hasta el momento no he visto un mal comportamiento ni un vocabulario deshonesto.
- Reservados con las consultas:
Nunca ellos siempre le preguntan a uno si quedo todo claro o nos vuelven a explicar.
- Lo atienden con cortesía
Si desde que uno entra lo saludan bien amables.



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra. VICTORINO VASQUEZ VALLE Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Evaluación de Elementos Tangibles

- 1 ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?
 - Equipo de Oficina:
Pues el equipo de oficina está condicionado a las necesidades que tiene la Cooperativa ya que he visto que le dan mantenimiento no se ve tan vieja y deteriorada.
 - Infraestructura:
Las instalaciones no me parecen que están en las mejores condiciones, necesitan un espacio más adecuado porque la Cooperativa está creciendo un lugar más grande y confortable para atender mejor al cliente..
 - Limpieza:
Ha mejorado se ve limpio y aseado.
- 2 ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?
 - Poseen sus credenciales e identificación:
Si lo tienen.
 - Excelente Presentación:
Si se ven ordenados y bien arreglados los caballeros y señoritas con su uniforme; bien limpios y arreglados.

Evaluación de la Fiabilidad

- 3 ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?

- Efectividad en los Procesos:
Tratan de hacer lo mejor posible.
 - Eficacia:
Pues a mí siempre que llego me han dicho que sí; creo que son eficaces.
 - Eficiencia:
Si me parece ya que desde que uno hace todo el papeleo y los trámites para que le otorguen un crédito el mismo día y que se lo aprueben si está muy bien.
- 4 ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?
- Fechas pactadas con los socios:
Todo el tiempo son puntuales.
 - Fechas establecidas por el comité de crédito:
Si siempre nos establecen los días que uno debe de presentarse a la Cooperativa para solo venir a firmar y hacer efectivo el desembolso o nos llaman.
 - Son aprobados el mismo día que fue solicitado:
Si el mismo día lo aprueban o quizás en el menor tiempo posible eso si uno tiene que traer unos papeles como el estado de cuenta, constancia de sueldo, fiador etc. Si no se cumple no le otorgan el crédito.

Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

- 5 ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?
- Tiempo establecido por la Cooperativa:
Si ellos tratan de acelerar el proceso para que nos vayamos contentos.
 - Agilidad para resolver inconvenientes
En lo personal a mí siempre me ayudan
 - El tiempo de espera es demasiado largo
No siempre, ya que veces es un poco tardado más cuando se llena pero desconozco cuanto es el tiempo que la Cooperativa establece para atender al asociado.

6 ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?

- Muestran Iniciativa Propia para resolverlos:
La señorita que me atiende busca por todos los medios de ayudarme y siempre que yo no entiendo tiene la paciencia para explicarme.
- Le ofrecen soluciones para el problema:
Si la mayoría de veces ellos han estado al pendiente de uno y de los otros compañeros.
- Tiene Preferencia por algunos asociados:
No, ellos nos ven a todos como una familia el trato es parejo.

Evaluación de la Seguridad

7 ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?

- Tienen conocimiento del servicio:
Si conocen bastante, pienso que está bien porque uno llega con más preguntas y dudas y ellos le hablan de todos los lineamientos que hay que seguir.
- Las garantías ofrecidas son las esperadas:
Sí.

Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”

8 ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?

- Vocabulario honesto:
Siempre son bien educados.
- Reservados con las consultas:
Pues no; siempre me dicen lo que yo les pregunto o sino ellos me lo dicen.
- Lo atienden con cortesía:
Si, ellos están pendientes bien amables.



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra. FLORENCIO GARCIA PEREZ Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Evaluación de Elementos Tangibles

- 1 ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?
 - Equipo de Oficina:
Siempre los he visto bien.
 - Infraestructura:
Todo el tiempo que he venido las he visto en buenas condiciones, siempre se han mantenido no he visto mayor modificaciones. Me gustaría que estuviera más cerca, más céntrica siento que está muy alejado y se me dificulta movilizarme ya que yo vengo del oriente del país la primera vez me perdí.
 - Limpieza:
Siempre he visto a una señorita barrer y ordenar las sillas y tener aseado el lugar.
- 2 ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?
 - Poseen sus credenciales e identificación.
Si están debidamente identificados.
 - Excelente Presentación.
Si lo están eso es bueno porque uno ya los identifica que son empleados de la Cooperativa y nos los confunde con otras personas.

Evaluación de la Fiabilidad

- 3 ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?
 - Efectividad en los Procesos:
Si cumplen con mis expectativas ahora estoy sorprendido con el trabajo que realizan ya que siempre obtengo un refinanciamiento en mis créditos.

- Eficacia:
Son eficaces siempre hacen los procesos acorde a la ley.
 - Eficiencia:
Pues es un poco tardado pero me imagino que ellos saben bien lo que hacen.
- 4 ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?
- Fechas pactadas con los socios:
Si uno cumple con los requisitos que establece la cooperativa si le aprueban el crédito nunca le dicen que NO a uno.
 - Fechas establecidas por el comité de crédito:
Si según lo que ellos le dicen lo hacen.
 - Son aprobados el mismo día que fue solicitado.
Si en efecto como miembro y socio doy fe que lo dan el mismo día me ha gustado ya que el crédito lo dan en efectivo y no son como otros bancos que le dicen que 3, 8 o más días para entregarles el crédito.

Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

- 5 ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?
- Tiempo establecido por la Cooperativa.
Es rápido están en movimiento aun en hora de almuerzo dejan a una persona para que atiendan a los asociados y no detener los procesos .
 - Agilidad para resolver inconvenientes:
Si ellos tratan de ser lo más rápido posibles a veces uno puede traer mal la dirección de domicilio, no trae el DUI o no hace el croquis hay que volver a regresar pero si usted trae todo los papeles en orden no hay problema.
 - El tiempo de espera es demasiado largo.
A mí me parece adecuado en una hora y media o dos horas a uno le aprueban el crédito también soy consciente que el empleado no puede atender a 2 socios a la misma vez.
- 6 ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?
- Muestran Iniciativa Propia para resolverlos:
Si ellos cuando ven alguna dificultad ellos se esmeran y preguntan que es lo que esta pasando.
 - Le ofrecen soluciones para el problema:
A mí siempre me extienden la mano y me ayudan.

- Tiene Preferencia por algunos asociados:
No, en ese aspecto nunca he visto preferencias he tenido el placer de conocer al gerente de la Cooperativa y es bien amigable no es presumido tratan de ayudarnos a todos y no discriminan a nadie.

Evaluación de la Seguridad

- 7 ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?
- Tienen conocimiento del servicio:
Si ellos tienen amplio conocimiento en una ocasión yo pregunte que cuánto duraría un crédito y ellos me explicaron a la perfección. Son amables los ven por igual tanto a los lisados de la fuerza armada como a los del FMLN.
 - Las garantías ofrecidas son las esperadas:
Sí, yo he comprobado que todo lo que ellos me ofrecen era verdadero tengo capital a la mano y otros beneficios como el seguro de vida.

Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”

- 8 ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?
- Vocabulario honesto:
Nunca he oído malas palabras al contrario le dicen a uno si quiere agua o café nunca nos han faltado el respeto.
 - Reservados con las consultas:
No siempre están dispuestos a escucharnos y a despejar cualquier duda.
 - Lo atienden con cortesía:
si me gusta la atención que recibo yo no cambiara de Cooperativa.



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra. SANTIAGO ESPERANZA ROMERO Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Evaluación de Elementos Tangibles

- 1 ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?
 - Equipo de Oficina:
Me parece bien.
 - Infraestructura:
Está bien pero es demasiado sofocante por el calor no hay ventiladores y cuando está muy saturado es insoportable.
 - Limpieza:
Se ve limpio
- 2 ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?
 - Poseen sus credenciales e identificación:
Si les he visto.
 - Excelente Presentación:
Se ven presentables y ordenados.

Evaluación de la Fiabilidad

- 3 ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?
 - Efectividad en los Procesos:
Si pienso que están bien preparados y estudiados en todo lo que realizan.
 - Eficacia:
Se entiende lo que me dicen y me dan las mejores opciones para mis créditos.

- Eficiencia.
Si son eficientes porque hasta la fecha me han cumplido.

4 ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?

- Fechas pactadas con los socios:
No siempre ya que en una ocasión me reprogramaron la fecha solo porque se me había olvidado unos papeles, y sin eso no pude realizar nada esa vez solo a perder mi tiempo fui.
- Fechas establecidas por el comité de crédito
Pes desconozco cuál es el tiempo que ellos establecen porque nunca he pasado por ese comité.
- Son aprobados el mismo día que fue solicitado
Hasta la fecha si puedo afirmar que en el mismo día los dan el dinero .

Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

5 ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?

- Tiempo establecido por la Cooperativa.
Si a veces se torna un poco lento porque uno tiene que esperar de 3 horas inclusive hasta más.
- Agilidad para resolver inconvenientes.
Si siento que me ayudan y se interesan por uno.
- El tiempo de espera es demasiado largo.
Es irregular pues le comentaba hace un instante que es demasiado largo y pasan las horas y a veces uno no mira nada claro.

6 ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?

- Muestran Iniciativa Propia para resolverlos.
Si he visto el interés por parte de la señorita que me atiende
- Le ofrecen soluciones para el problema.
Si también me ayudan eso es lo que uno busca en realidad que le ayuden.
- Tiene Preferencia por algunos asociados.
No he notado hasta el momento alguna cosa extraña o preferencias por un socio en específico.

Evaluación de la Seguridad

7 ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?

- Tienen conocimiento del servicio.
Si le dan información y lo hacen bien.
- Las garantías ofrecidas son las esperadas
Si uno espera que salga rápido el crédito y tener una respuesta favorable

Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”

8 ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?

- Vocabulario honesto
He visto con normalidad a los empleados todo bien.
- Reservados con las consultas
No
- Lo atienden con cortesía.
Si lo ayudan le explican a uno a veces uno desconoce pero ahí están ellos para explicarnos el crédito nos ayuda mucho para poder sobrevivir y sembrar siento que hay beneficios.



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra. _____ JUAN ANTONIO AREVALO Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Evaluación de Elementos Tangibles

- 1 ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?
 - Equipo de Oficina.
El equipo de oficina lo he visto funcionando adecuadamente en condiciones óptimas
 - Infraestructura.
En mi opinión está muy encerrado, no llenan las condiciones adecuadas para una oficina en donde se atiende a muchos clientes.
 - Limpieza.
Está bien.
- 2 ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?
 - Poseen sus credenciales e identificación.
Nadie anda con sus credenciales al menos yo no los he visto con algo que los identifique.
 - Excelente Presentación.
Les hace falta más en cuanto a la presentación tener un uniforme adecuado vestirse con más formalidad.

Evaluación de la Fiabilidad

- 3 ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?
 - Efectividad en los Procesos.
Son muy lentos deberían ser más rápidos si quieren crecer como Cooperativa .

- Eficacia.
Pueden ser efectivos pero les hace falta agilidad.
 - Eficiencia
Les falta mejorar más en cuanto al manejo del equipo veo que titubean de sí mismos, no tienen confianza de lo que ellos hacen.
- 4 ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?
- Fechas pactadas con los socios
Si cuando ya está aprobado el crédito y trae todos los requisitos que le exige la Cooperativa no hay mayor atraso.
 - Fechas establecidas por el comité de créditos.
Si en eso están bien.
 - Son aprobados el mismo día que fue solicitado.
Si el mismo día.

Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

- 5 ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?
- Tiempo establecido por la Cooperativa.
Considero que para realizar un trámite de un crédito lo máximo es una hora
 - Agilidad para resolver inconvenientes
No hay mucha rapidez les falta mayor concentración en lo que se está haciendo.
 - El tiempo de espera es demasiado largo
Es demasiado largo a veces 3 horas he tenido que esperar o más.
- 6 ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?
- Muestran Iniciativa Propia para resolverlos.
Si en ese aspecto veo que tratan de orientarlo.
 - Le ofrecen soluciones para el problema.
Si buscan la manera de cómo resolverlos.
 - Tiene Preferencia por algunos asociados.
Algunas veces sí, yo he podido notar eso.

Evaluación de la Seguridad

- 7 ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?
- Tienen conocimiento del servicio
Si conocen pero no saben usar el equipo por ejemplo la computadora.
 - Las garantías ofrecidas son las esperadas
No deberían ser más honesto y cumplir con lo que ellos mismo establecen siempre y cuando este conforme a la ley

Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”

- 8 ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?
- Vocabulario honesto
Si no usan un mal vocabulario.
 - Reservados con las consultas
Está bien
 - Lo atienden con cortesía.
Si en la medida de lo posible lo tratan con amabilidad.



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra. REYNALDO FLORES Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Evaluación de Elementos Tangibles

1 ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?

- **Equipo de Oficina:**
Se ven bien y entiendo que funciona, pero estaría mucho mejor si hubieran equipos nuevos y más actualizados para tener un excelente servicio.
- **Infraestructura:**
Se podría mejorar haciendo cubículos nuevos para cada departamento, el parqueo no es muy adecuado, siento que en ese aspecto la cooperativa tiene una deficiencia ya que no se cuenta con un parqueo y los carros se tienen que dejar en las aceras.
- **Limpieza:**
En lo que es la limpieza en la cooperativa se mira aseada todo ordenado.

2 ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?

- **Poseen sus credenciales e identificación:**
Si todos poseen su identificación ya que son normas que ellos tienen que acatar para poder brindar un mejor servicio.
- **Excelente Presentación:**
Los empleados siempre andan debidamente uniformados ya que es un respaldo para ellos.

Evaluación de la Fiabilidad

3 ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?

- Efectividad en los Procesos:
En el proceso me gustaría que no nos tardáramos más de dos horas para que nos otorguen un crédito
 - Eficacia:
Cuando participamos en la asamblea general que es una vez al año según los informes todo marcha bien por esa parte.
 - Eficiencia:
Se tarda más del tiempo establecido. Aunque los empleados quisieran hacerlo rápido pero creo que el proceso y los papeleos es que hace que se tarden más, y por esa razón hay deficiencia en ese aspecto
- 4 ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?
- Fechas pactadas con los socios:
Si así se trabaja la cooperativa nos dan las fechas establecidas para el desembolso
 - Fechas establecidas por el comité de crédito:
Ellos tienen una fecha programada en base a eso trabajan
 - Son aprobados el mismo día que fue solicitado:
Entiendo que no, primero se verifican los datos, una vez que ya se hayan verificado los datos, entonces se traslada al comité de crédito.

Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

- 5 ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?
- Tiempo establecido por la Cooperativa.
Si ellos trabajan de acuerdo al tiempo establecido por la cooperativa
 - Agilidad para resolver inconvenientes:
En lo personal no he tenido mayores inconvenientes como todo se programa, los empleados le llama a uno para decirle habrá asamblea o para resolver alguna documentación que hacen falta, considero que en ese aspecto van muy bien.
 - El tiempo de espera es demasiado largo:
Si el tiempo es demasiado largo ya que a veces se esperan 6 horas.
- 6 ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?
- Muestran Iniciativa Propia para resolverlos:
Si nos muestran iniciativa ya que desde el momento que entro a la cooperativa ellos me preguntan a que tramite vengo.

- Le ofrecen soluciones para el problema:
Si ellos siempre están para solucionarnos los problemas nunca nos dicen no se puede
- Tiene Preferencia por algunos asociados:
No veo que haya preferencia ya que en el orden que se llega así se pasa hacer el trámite

Evaluación de la Seguridad

7 ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?

- Tienen conocimiento del servicio
Si tienen el conocimiento, de hecho yo mismo he sido invitado y en donde he participado en las capacitaciones de servicio al cliente, atención al cliente, trabajo en equipo en eso soy testigo que si han sido capacitados, para que el asociado se sienta familiarizado en la cooperativa.
- Las garantías ofrecidas son las esperadas:
Hay unos requisitos en cuanto al otorgamiento del crédito, si yo cumplo con los requisitos a esas garantías el crédito se me es otorgado.

Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”
--

8 ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?

- Vocabulario honesto:
Si son muy respetuosos con nosotros en cuanto al servicio.
- Reservados con las consultas:
Cuando yo les he preguntado algo me han respondido en cuanto a lo que yo les pregunto.
- Lo atienden con cortesía
Si muy amable desde que entro y salgo de la cooperativa.



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra. JOSE ANONIO MEDINA Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Evaluación de Elementos Tangibles

1 ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?

- Equipo de Oficina:
Se ven bien no necesitan ningún arreglo.
- Infraestructura:
Está bien ya que está bien ubicado y no me queda lejos de donde yo vivo.
- Limpieza:
En la limpieza es todo bien ya que se ve ordenado todo, los baños limpios y bien ordenados en la zona de espera.

2 ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?

- Poseen sus credenciales e identificación:
Si todos los empleados poseen sus identificaciones como empleados
- Excelente Presentación:
Tienen una excelente presentación ya que poseen uniformes de la cooperativa

Evaluación de la Fiabilidad

3 ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?

- Efectividad en los Procesos:
Si son los procesos rápidos solo es cuestión de esperar
- Eficacia:

Si ya que cumplen con los objetivos

- Eficiencia:

A veces se tardan creo que ahí si hay deficiencia no soy rápidos.

4 ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?

- Fechas pactadas con los socios:

A veces nos establecen una fecha y no lo hacen de acuerdo a la fecha a veces se tardan

- Fechas establecidas por el comité de crédito:

De acuerdo a las fechas del comité de crédito si uno trae la documentación completa así nos tramitan una fecha.

- Son aprobados el mismo día que fue solicitado:

Si se trae toda la documentación si es aprobado el mismo día.

Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

5 ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?

- Tiempo establecido por la Cooperativa:

Si estoy satisfecho con el tiempo

- Agilidad para resolver inconvenientes

Si son rápidos para resolver inconvenientes

- El tiempo de espera es demasiado largo

Lo normal para otorgar un crédito

6 ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?

- Muestran Iniciativa Propia para resolverlos:

Si ellos siempre están atentos si yo tengo algún problema.

- Le ofrecen soluciones para el problema:

Si nunca me dicen que no pueden siempre tienen solución para todo.

- Tiene Preferencia por algunos asociados:

No, ellos siempre ordenan por orden de llegada.

Evaluación de la Seguridad

7 ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?

- Tienen conocimiento del servicio:

Sí, porque ellos demuestran con hechos que conocen mucho del servicio ya

Que nunca me mienten cuando me dan la información.

- Las garantías ofrecidas son las esperadas:

Si ya que ellos nos explican cómo vamos a ir pagando y que beneficios vamos a obtener.

Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”
--

8 ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?

- Vocabulario honesto:

Si todos son respetuosos y responsables.

- Reservados con las consultas:

Si ellos son reservados ya que me responden nada más lo que les pregunto

- Lo atienden con cortesía:

Si ya que cuando entramos a la cooperativa nos saludan amablemente y nos ofrecen una taza de café.



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra. ROBERTO HERNADEZ Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Evaluación de Elementos Tangibles

- 1 ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?
 - Equipo de Oficina:
No requieren ningún cambio ya que se ve que funcionan bien y se ven en buen estado.
 - Infraestructura:
Es cómodo ya que cuenta con baños y sale de espera
 - Limpieza:
La señora de la limpieza hace bien su trabajo todo limpio y ordenado.
- 2 ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?
 - Poseen sus credenciales e identificación.
Todos andan bien identificados
 - Excelente Presentación.
Si siempre andan uniformados y formales

Evaluación de la Fiabilidad

- 3 ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?
 - Efectividad en los Procesos:
Un poco ya que en el proceso se tardan mucho

- Eficacia:
Si cumplen con los objetivos
 - Eficiencia:
Por el proceso siento que se tardan mucho y no son rápidos aunque ellos quisieran
- 4 ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?
- Fechas pactadas con los socios:
Nunca he tenido problemas con fechas, siempre me hacen el desembolso en la fecha que me dicen.
 - Fechas establecidas por el comité de crédito:
Si según la fecha por el comité en esa fecha me hacen el desembolso.
 - Son aprobados el mismo día que fue solicitado.
Si se trae toda la documentación si me lo hacen el mismo día.

Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

- 5 ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?
- Tiempo establecido por la Cooperativa.
Se tardan el tiempo que la cooperativa establece.
 - Agilidad para resolver inconvenientes:
Ellos están capacitados para ayudarnos y siempre le encuentran solución a todo.
 - El tiempo de espera es demasiado largo.
A veces si cuando está demasiado lleno
- 6 ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?
- Muestran Iniciativa Propia para resolverlos:
Ellos siempre me ayudan cuando me falta alguna documentación
 - Le ofrecen soluciones para el problema:
Si siempre y si no pueden ellos buscan ayuda.
 - Tiene Preferencia por algunos asociados:
No, nos atienden por orden de llegada.

Evaluación de la Seguridad

- 7 ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?
- Tienen conocimiento del servicio:
Si ya que ellos son capacitados y nos demuestran con hechos sus conocimientos.
 - Las garantías ofrecidas son las esperadas:
Si, por que nos dan beneficios como asociados y los intereses son cómodos.

Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”

- 8 ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?
- Vocabulario honesto:
Tienen una excelente manera para tratarnos son personas profesionales y respetuosas
 - Reservados con las consultas:
No ellos nos dicen tal y como son las cosas, ellos no nos engañan en la tasa de interés como otros bancos.
 - Lo atienden con cortesía: si son personas amables y educadas y siempre nos atienden de la mejor manera.



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra. CARLOS RODOLFO ESPINOZA Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Evaluación de Elementos Tangibles

1 ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?

- **Equipo de Oficina:**

El equipo de oficina se puede observar que funcionan bien.
Infraestructura.

Para el desarrollo que la cooperativa lleva ahorita creo que no ofrecen todas las condiciones necesarias que se esperarían ya que la cooperativa es un poco pequeña me gustaría que se enfocaran más en la infraestructura.

- **Limpieza.**

La limpieza siempre está bien en la cooperativa, siempre que vengo lo veo bien ordenado todo en su lugar.

2 ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?

- **Poseen sus credenciales e identificación.**

- **Excelente Presentación.**

Evaluación de la Fiabilidad

3 ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?

- **Efectividad en los Procesos.**

En eso considero que va mejorando se ve que hay una respuesta más inmediata, ya que antes faltaba una mayor agilidad para ser atendido.

- Eficacia.
Si ellos siempre se proponen a cumplir con lo que tienen que hacer en un tiempo establecido.
- Eficiencia.
Ellos aplican la eficacia ya que son rápidos, cada día van mejorando

4 ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?

- Fechas pactadas con los socios
En ese sentido se está haciendo rápido ya que anteriormente las condiciones de la empresa eran diferentes, porque anteriormente habían limitaciones en algunos momentos no habían liquidez por esa razón si alguien solicitaba un crédito no se lo daban en el momento, pero hoy ha mejorado ya que el mismo la fecha establecida en esa fecha se hace todo el proceso
- Fechas establecidas por el comité de crédito
Se están cumpliendo las fechas de parte del comité.
- Son aprobados el mismo día que fue solicitado
Si los asociados llenan los requisitos de la solicitud el mismo día se le aprueba el crédito.

Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

5 ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?

- Tiempo establecido por la Cooperativa.
En ese parte falta para que la empresa mejore, porque a veces espero 6 horas pero como es tiempo que la cooperativa lo ha puesto hay que esperar.
- Agilidad para resolver inconvenientes.
Si ellos siempre resuelven inconvenientes y si los empleados no pueden se lo consultan al gerente y él nos ayuda.
- El tiempo de espera es demasiado largo.
No le puede decir que es lo óptimo pero tampoco se espera mucho es un tiempo regular.

6 ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?

- Muestran Iniciativa Propia para resolverlos.
Ellos tratan por ejemplo cuando entro a la cooperativa tratan de informarse cuál es la solicitud que yo traigo, a que vengo y si necesito una orientación pues ellos con mucho gusto me la dan.

- Le ofrecen soluciones para el problema.
Si ellos me dicen que debo hacer cuando se me presenta algún problema y, un día de estos vine a la cooperativa y me hacía falta documentaciones pues un empleado me ayudo a obtenerlas.
- Tiene Preferencia por algunos asociados.
Pues lo que yo he observado no ellos atienden por orden de llegada.

Evaluación de la Seguridad

- 7 ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?
- Tienen conocimiento del servicio.
Si ellos están capacitados, comprometidos de su compromiso.
 - Las garantías ofrecidas son las esperadas
En ese sentido hay excelentes condiciones para obtener el crédito, ya que en los bancos mucho exigen y siento que a mí no me lo otorgarían y aquí sí. Ya que aquí tengo beneficios que al final de cada ejercicio si la cooperativa obtiene ganancias esas ganancias ahí se pone en función a los asociados.

Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”
--

- 8 ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?
- Vocabulario honesto
Si ellos son bien educados con todos los asociados
 - Reservados con las consultas
Ellos no tienen reservas ellos son sinceros
 - Lo atienden con cortesía.
Si ellos son bien atentos con los asociados



Universidad Tecnológica de El Salvador

Guía de Entrevista a Profundidad

Buenos días Sr/ Sra. JOSE CHICAS Somos estudiantes de la Universidad Tecnológica de El Salvador, queremos agradecerle el tiempo que nos ha brindado para realizar esta entrevista; toda la información y comentarios que nos proporcione serán muy valiosos para realizar la investigación para evaluar el servicio al cliente brindado a los asociados de la Cooperativa Dimas Rodríguez de R.L.

Evaluación de Elementos Tangibles
--

1 ¿Qué opina Usted de las Instalaciones de la Cooperativa?

- Equipo de Oficina.
En el equipo ha mejorado mucho ya que hay muebles escritorios nuevos, y computadoras modernas
- Infraestructura.
En el caso de la cooperativa no tiene mucha vista al público, otra deficiencia que no tiene parqueo, no es muy comfortable como quisiéramos ser atendidos los socios.
- Limpieza.
En cuanto a la limpieza se ve un ambiente agradable se ve todo ordenado.

2 ¿Los empleados de la Cooperativa están debidamente uniformados?

- Poseen sus credenciales e identificación.
Si ellos son identificados como empleados por su carnet de identificación.
- Excelente Presentación.
Pues ellos siempre andan con buena presentación, pero me gustaría que utilizaran solo un uniforme ya que yo me confundo y pienso que no son empleados de aquí debe de ser un solo uniforme y que sean identificados por el color del uniforme porque a veces muchos uniformes cambian la imagen de la empresa

Evaluación de la Fiabilidad

- 3 ¿Considera usted que la atención recibida por parte de los ejecutivos de crédito cumplen con sus expectativas?
- Efectividad en los Procesos.
Yo como socio he sentido que el proceso es bastante rápido
 - Eficacia.
Yo lo que observo que está distribuido los puestos de trabajo entonces cada uno está cumpliendo su función entonces por esa razón es que el proceso se hace rápido
 - Eficiencia.
 - Hay eficiencia por ellos tratan de hacer todo rápido en ese aspecto no he tenido problemas nunca
- 4 ¿La cooperativa lleva a cabo los desembolsos de créditos en el momento establecido?
- Fechas pactadas con los socios
Si ya que yo estoy de acuerdo con el tiempo establecido porque no es un tiempo largo ni cortó.
 - Fechas establecidas por el comité de créditos.
Si porque el comité de crédito lo que hacen es que se llenan las solicitudes después el comité de crédito los analiza y después rápidamente dan fecha a los socios.
 - Son aprobados el mismo día que fue solicitado.
Ahí depende si falta algún tipo de documentos tienen que irse a buscar esa documentación al banco o recibos indicados. Máximo 8 días si les hacen falta alguna documentación.

Evaluación de la Capacidad de Respuesta.

- 5 ¿Los empleados de la Cooperativa ofrecen un servicio rápido a sus asociados?
- Tiempo establecido por la Cooperativa.
Considero que si es un tiempo adecuado para llevar acabo mi crédito.
 - Agilidad para resolver inconvenientes
Hay unos casos que cuando los empleados no me pueden resolver llaman a gerencia y gerencia me resuelve el mismo día.es rápida la respuesta
 - El tiempo de espera es demasiado largo
Si es un trámite corto solo se está uno una hora, pero si es solicitud de crédito espera uno de dos a 6 horas.

6 ¿Los empleados de la Cooperativa muestran interés por ayudarle en algún problema?

- Muestran Iniciativa Propia para resolverlos.
La mayoría se empeña que la cooperativa tenga una buena administración. Y pues la gerencia los tiene bien capacitado para que ellos tomen iniciativa.
- Le ofrecen soluciones para el problema.
Sí, bueno aquí tenemos entendido los socios, que gerente se reúne con el personal todos los días en reuniones previas en donde él les dice que problemas son los más urgentes que van a resolver.
- Tiene Preferencia por algunos asociados.
Aquí todos tienen su orden de llegada, no tienen preferencia por ninguno

Evaluación de la Seguridad

7 ¿Los empleados de la Cooperativa le transmiten confianza cuando se le brinda información para el proceso de desembolso de un crédito?

- Tienen conocimiento del servicio
Si todos los empleados tienen conocimiento de lo que ofrecen, son personas inteligentes a la hora de ayudarnos con el crédito.
- Las garantías ofrecidas son las esperadas
Sí, porque la mayoría de los socios somos pensionados del fondo de pensión de lisiados, el descuento es por la pensión. en ese sentido la cooperativa tiene un sistema de cobro excelente.

Evaluación de la Atención Personalizada “Empatía”

8 ¿Los empleados de la cooperativa lo atienden con amabilidad?

- Vocabulario honesto
Son amables todos, aquí algunas veces han venido algunos socios enojados que quieren de los atiendan rápido, pero los empleados saben manejar ese tipo de personas y los tranquilizan.
- Reservados con las consultas
Pues ellos si son algo reservados ya que solo me responden lo que yo les pregunto
- Lo atienden con cortesía.
Si aquí desde que uno entra pura amabilidad, nos ofrecen café, agua. Y nos saludan amablemente desde que entro y salgo de la cooperativa.