



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL EN
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA
MEJORAR LA ATENCIÓN DEL CLIENTE DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO
CHICLAYO - 2019**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Vásquez Carhuatanta, David

ORCID: 0000-0002-1650-3310

Asesor:

Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio

ORCID: 0000-0002-8619-0321

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2021**

HOJA DE APROBACIÓN DEL JURADO

TESIS

**APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN LOS
SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHICLAYO - 2019**

Asesor: Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio
Firma

Presidenta: Dra. Cubas Carranza Janet Isabel
Firma

Secretario: Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando
Firma

Vocal: Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne
Firma

DEDICATORIA

A mis queridos padres:

Porfirio e Ysabel

El regalo más bello y grande que Dios me ha podido dar, por su infinito amor, apoyo y dedicación, quienes confiaron siempre en mí y no escatimaron esfuerzo alguno para brindarme todo el apoyo necesario en mi formación profesional

A mis hermanas:

Claudelina, Esther, Rósula y Teonila.

Por permanecer siempre conmigo a lo largo de mi vida, brindándome su amor y apoyo permanente, alentándome para seguir adelante.

A mis hijos, Milagros del Pilar, Jhonatan Daniel, Ruth Noemí, y Ariana Belén *mi mejor motivación, por estar siempre conmigo en mis tristezas y alegrías, brindándome siempre su ayuda constante, quienes con su tierno amor me brindan su apoyo y compañía en el transitar de nuestras vidas.*

A mi hermano *querido Hebert por compartir el amor de una verdadera familia. Porque de una u otra forma me brindaste cariño, confianza, paciencia y apoyo constante. Porque con tus consejos acertados supiste alentar en mí el espíritu de superación.*

A todos mis familiares:

Quienes representan modelos de amor, unión, fortaleza y amistad.

AGRADECIMIENTO

*Agradezco a **DIOS**, nuestro **Señor** quien fortalece día a día mi espíritu, por su infinito amor, bondad y misericordia, por darme la fuerza y luz para enfrentar y superar momentos difíciles. Por permitirme vivir gratos momentos y hacer realidad mí anhelo.*

Con especial afecto y gratitud a mis Tutores y docentes por brindarme su amistad; valiosa, constante, desinteresada y sabia orientación en la elaboración y culminación del presente informe de investigación. Gracias por brindarme su tiempo y por compartir sus conocimientos.

Al Jurado Evaluador y Asesor, quienes en forma acertada han contribuido con valiosos aportes, orientados a mejorar el presente trabajo, y así poder culminar en forma satisfactoria.

A los participantes del estudio, los clientes de la Cooperativa Chiclayo servidores públicos pertenecientes a la familia del sector salud, por brindarme su valioso tiempo y su colaboración, que hizo posible la presente investigación.

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad proponer la aplicación del “Nuevo Marco Legal para las Cooperativas de Ahorro y Crédito”, buscando establecer si existe relación entre las variables principales; de la misma manera se buscó determinar mediante los objetivos específicos la relación que tienen cada dimensión de las variables estudiadas. El presente informe se justifica ya que constituye un importante aporte al campo cooperativo, porque mediante la aplicación del Nuevo Marco Legal se obtendrá un mejor manejo administrativo dado que los directivos tienen que contar con un perfil para el cargo. Así mismo la investigación es de enfoque cuantitativo de tipo descriptiva propositivo, debido a que en la presente investigación se analizó como es y cómo se manifiesta la percepción de los clientes frente a la propuesta del Nuevo Marco Legal, el accionar y los cambios en la gestión administrativa; se utilizó como instrumento un cuestionario que se aplicó a 264 clientes participantes.

Se obtuvo como resultados referente a la gestión administrativa de la cooperativa, que el 56,4% está en desacuerdo a que la institución cuenta con un plan anual de gestión, el 63,3% que el personal participa de los instrumentos de gestión, el 62,1% a que los documentos de gestión son actualizados, el 62,5% a que la institución tiene un adecuado plan de actividades, el 62,1% a que la institución tiene un cronograma de actividades adecuado a las necesidades, el 54,9% a que la institución tiene un organigrama definido, el 52,7% a que los recursos humanos son distribuidos eficientemente, el 53,4% a que las actividades o trabajos se realizan en equipo. Concluyendo que la cooperativa no cuenta con documentos de gestión actualizados, se presentan dificultades en la labor que ejecutan día a día el personal de la empresa, ya que no poseen directrices claras que guíen las labores de acorde a las necesidades que requieren los clientes.

Palabras Clave: *Nuevo Marco Legal de la Cooperativas de Ahorro y Crédito, mejora de la atención, gestión administrativa.*

Abstract

The purpose of this research was to propose the application of the "New Legal Framework for Savings and Credit Cooperatives", seeking to establish whether there is a relationship between the main variables; in the same way, it was sought to determine through the specific objectives the relationship that each dimension of the variables studied has. This report is justified since it constitutes an important contribution to the cooperative field, because through the application of the New Legal Framework a better administrative management will be obtained since the directors must have a profile for the position. Likewise, the research is of a quantitative, descriptive-purpose approach, because in the present research it was analyzed how it is and how the perception of the clients is manifested in the face of the proposal of the New Legal Framework, the actions and the changes in the management administrative; A questionnaire that was applied to 264 participating clients was used as an instrument.

Obtaining as results referred to the administrative management of the cooperative, it was found that 56.4% disagree that the institution has an annual management plan, 63.3% that the personnel participates in the management instruments, 62.1% to the management documents are updated, 62.5% to the institution has an appropriate plan of activities, 62.1% to the institution has a schedule of activities appropriate to the needs, the 54.9% in which the institution has a defined organizational chart, 52.7% in that human resources are efficiently distributed, 53.4% in that the activities or work are performed as a team. Concluding on not having updated management documents, there are many drawbacks in the work performed by employees every day, as they do not have clear guidelines to guide the work according to the needs of customers

Key Words: *New Legal Framework of savings and credit cooperatives, improvement of attention, administrative management.*

Índice

HOJA DE APROBACIÓN DEL JURADO.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice	vi
CAPITULO I: INTRODUCCION.....	13
1.1. Realidad problemática.....	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	35
1.5. Justificación e importancia	35
1.6. Hipótesis	37
1.7. Objetivos:.....	37
1.7.1. Objetivo general.....	37
1.7.2. Objetivos específicos	38
CAPITULO II: MATERIAL Y METODO.....	40
2.1. Tipo y diseño de investigación	40
2.2. Población y muestra.....	41
2.3. Variables – Operacionalización	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad.....	45
2.5. Procedimiento de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	47
2.7. Criterios de rigor científico.....	48
CAPITULO III: RESULTADOS	51
3.1. Tablas y Figuras.....	51
3.2. Discusión de resultados	101
3.3. Aporte Científico – Propuesta.....	107
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	118
4.1. Conclusiones.....	118
4.2. Recomendaciones.....	119
REFERENCIAS.....	120
ANEXOS	124

Índice de Tablas

Tabla 1 Equipos y tecnología moderna	51
Tabla 2 Presentación e implementación de las instalaciones	52
Tabla 3 Seguridad de la infraestructura	53
Tabla 4 Apariencia del personal	54
Tabla 5 Documentación sobre el servicio	55
Tabla 6 Cumplimiento de promesas	56
Tabla 7 Interés en la solución de problemas	57
Tabla 8 Expectativas del servicio	58
Tabla 9 Adecuada orientación	59
Tabla 10 Cumplimiento de plazos establecidos	60
Tabla 11 Manejo de registros	61
Tabla 12 Información brindada	62
Tabla 13 Sinceridad en la comunicación	63
Tabla 14 Tiempo y calidad del servicio	64
Tabla 15 Empleados dispuestos a ayudar	65
Tabla 16 Empleados con disponibilidad de respuesta	66
Tabla 17 Comportamiento de los empleados	67
Tabla 18 Seguridad en las transacciones	68
Tabla 19 Amabilidad y cortesía de los empleados	69
Tabla 20 Empleados capacitados	70
Tabla 21 Atención personalizada	71
Tabla 22 Horarios de atención	72
Tabla 23 Identificación de necesidades de los socios	73
Tabla 24 Tasas de interés ofertado	74
Tabla 25 Calificación del personal del área de crédito	75
Tabla 26 Plan anual de gestión	76

Tabla 27 Participación del personal en elaboración de instrumentos	77
Tabla 28 Documentación actualizada.....	78
Tabla 29 Plan de actividades	79
Tabla 30 Cronograma de actividades.....	80
Tabla 31 Organigrama definido	81
Tabla 32 Distribución de Recursos humanos	82
Tabla 33 Estándares para otorgamiento de préstamos	83
Tabla 34 Trabajo en equipo.....	84
Tabla 35 Buena relación entre Consejos.....	85
Tabla 36 Relación entre directivos y colaboradores	86
Tabla 37 Conducta del personal.....	87
Tabla 38 Liderazgo Directivo	88
Tabla 39 Capacidad Directiva	89
Tabla 40 Accesibilidad a promociones	90
Tabla 41 Promociones convenientes.....	91
Tabla 42 Coordinación entre directivos y colaboradores	92
Tabla 43 Comunicación asertiva	93
Tabla 44 Auditoría Interna oportuna	94
Tabla 45 Intervención de la SBS	95
Tabla 46 Supervisión de los sistemas	96
Tabla 47 Dirección de la entidad	97
Tabla 48 Fiscalización del Consejo de Vigilancia	98
Tabla 49 Cumplimiento de acuerdos	99
Tabla 50 Medidas de control	100

Índice de Figuras

Figura 1 Equipos y tecnología moderna	51
Figura 2 Presentación e implementación de las instalaciones	52
Figura 3 Seguridad de la Infraestructura	53
Figura 4 Apariencia del personal	54
Figura 5 Documentación sobre el servicio	55
Figura 6 Cumplimiento de promesas	56
Figura 7 Interés en la solución de problemas	57
Figura 8 Expectativas del servicio	58
Figura 9 Adecuada orientación	59
Figura 10 Cumplimiento de plazos establecidos	60
Figura 11 Manejo de registros	61
Figura 12 Información brindada	62
Figura 13 Sinceridad en la comunicación	63
Figura 14 Tiempo y calidad del servicio	64
Figura 15 Empleados dispuestos a ayudar	65
Figura 16 Empleados con disponibilidad de respuesta	66
Figura 17 Comportamiento de los empleados	67
Figura 18 Seguridad en las transacciones	68
Figura 19 Amabilidad y cortesía de los empleados	69
Figura 20 Empleados capacitados	70
Figura 21 Atención personalizada	71
Figura 22 Horarios de atención	72
Figura 23 Identificación de necesidades de los socios	73
Figura 24 Tasas de interés ofertado	74
Figura 25 Calificación del personal del área de crédito	75
Figura 26 Plan anual de gestión	76

Figura 27 Participación del personal en elaboración de instrumentos	77
Figura 28 Documentación actualizada	78
Figura 29 Plan de actividades	79
Figura 30 Cronograma de actividades.....	80
Figura 31 Organigrama definido	81
Figura 32 Distribución de Recursos humanos	82
Figura 33 Estándares para otorgamiento de préstamos	83
Figura 34 Trabajo en equipo	84
Figura 35 Buena relación entre Consejos.....	85
Figura 36 Relación entre directivos y colaboradores	86
Figura 37 Conducta del personal	87
Figura 38 Liderazgo Directivo.....	88
Figura 39 Capacidad Directiva	89
Figura 40 Accesibilidad a promociones	90
Figura 41 Promociones convenientes	91
Figura 42 Coordinaciones entre directivos y colaboradores	92
Figura 43 Comunicación asertiva	93
Figura 44 Auditoría interna oportuna	94
Figura 45 Intervención de la SBS	95
Figura 46 Supervisión de los sistemas	96
Figura 47 Dirección de la entidad.....	97
Figura 48 Fiscalización del Consejo de Vigilancia	98
Figura 49 Cumplimiento de acuerdos.....	99
Figura 50 Medidas de control	100

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La Gestión administrativa y la Satisfacción en la atención al socio puede verse afectada por no cumplir un perfil adecuado del personal que labora en una determinada entidad financiera o por quienes los dirigen, esto incide en el mal servicio que se brinda al socio repercutiendo aún más cuando no existe un Concejo Directivo con los perfiles necesarios para asumir la dirección en esta oportunidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo. (COOPACCHI). con la aplicación del Nuevo Marco normativo, situación que requiere ser atendida oportunamente para de esta manera lograr la Satisfacción del cliente que lo conforma; así también esta falencia, incide en el bajo rendimiento laboral por parte del personal y que se ve reflejada en su actitud y negativamente en los aspectos de la atención al cliente por lo que este quedará insatisfecho y esto dará a la entidad financiera una mala imagen y poca aceptación en el mercado, por esto es indispensable que el cliente reciba un buen trato, atención rápida y oportuna para que de esta manera la COOPACCHI, tenga la fidelidad y confianza por parte de sus asociados, dado que ellos constituyen el pilar fundamental para la entidad, de lo contrario los clientes migraran y buscarán en la entidades de competencia sentirse importantes y atendidos de una manera más adecuada, conforme a sus necesidades y exigencias.

La Calidad de atención es importante en una empresa ya que de esto depende la satisfacción de sus clientes, de esta manera la cooperativa está reflejando la importancia que le otorga al asociado, permitiendo ser partícipes del correcto funcionamiento y crecimiento de la entidad.

Las cooperativas promueven ahorrar en sus diferentes modalidades, asimismo ofrecen otros servicios de financiamiento a sus clientes, siendo una mejor opción de apoyo tanto mutuo como solidario frente a cualquier crisis que se presente, debido a que agrupan a clientes comunes que se encuentran al borde del tradicional sistema financiero. Los clientes constituyen una base común destinada a brindar créditos que satisfagan sus necesidades tanto de urgencia como de inversión (García, 2011)

A nivel internacional, Las cooperativas nacen de la voluntad de sus clientes, orientando sus acciones a la satisfacción de sus necesidades sociales, económicas y culturales, mediante una entidad financiera de con junta propiedad y democráticamente gestionada. Actualmente las Cooperativas de Ahorro y Crédito están presentes en un aproximado de ciento de países con un promedio de cincuenta y siete mil empresas dedicadas al rubro de ahorros y créditos, las cuales aglomeran a más de doscientos millones de socios en todo el mundo (Solís & Cahuapaza, 2017)

“La Cooperativa de Ahorro y Crédito”, es una asociación de clientes autónomos, que se conformó espontáneamente para satisfacer tanto aspiraciones como necesidades culturales, sociales y económicas, mediante una empresa de pertenencia unida y controlada de manera democrática”. (Nieto , 2017)

A nivel nacional, Subauste (2013) menciona que en la entidad EMEPA Cañete S.A., para que sus clientes reciban una atención excelente, es preciso que exista un apropiado clima laboral, motivando frecuentemente a su personal, para que de esa manera cada uno este identificado con su entidad y se logren cumplir los objetivos y metas trazadas.

En el Perú el sector cooperativo de ahorro y crédito, lo conforman 1,245 entidades formando parte del sistema internacional de cooperativas del mismo rubro; de ellas sólo 164 Cooperativas están inscritas en FENACREP, el sistema a nivel internacional que las agrupa es el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU).

Hoy en día las Cooperativas de Ahorro y Crédito se encuentra bajo la supervisión de la FENACREP, con la Ley 26702 la que regula y supervisa las cooperativas de ahorro y crédito en el Perú, pero a partir del mes de enero del 2019 ha entrado en vigencia la Ley N° 30822, para lo cual las cooperativas se someterán a la aplicación del Nuevo Marco Legal la cual generará cambios importantes con respecto a procesos actuales, nombramiento de directivos y en la supervisión. Al respecto Castellanos refiere que se debe implementar las acciones con respecto a la aplicación de la Ley N° 30822 en adelanto a la reglamentación a aplicarse respecto a la mencionada Ley (Castellanos, 2005)

A nivel local, Debido al incremento del mercado chiclayano y a la escasa autorregulación de los métodos internos, no se conoce continuamente que preferencias tienen los clientes referente a las tasas preferenciales en los servicios y a la calidad de atención que ofrecen las cooperativas, dicha realidad debe cambiar, ya que es de suma vitalidad y necesario poder conocer e identificar la percepción referente a la calidad de servicio que brindan dichas entidades; Es decir, que el poco conocimiento de las necesidades de quienes administran la entidad ha restringido la visión de la entidad al no tener preocupación por la calidad de servicio y atención interna, generando por consiguiente deficiente atención a los clientes, pérdida de oportunidades de captación, continuo atraso en su crecimiento.

A nivel institucional, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo con sede institucional en la calle Leoncio Prado N° 475 Chiclayo, actualmente cuenta con un número de 838 clientes, es una entidad financiera con más de 50 años de actividad que integra a diversas personas con el objeto de efectuar una actividad empresarial, brindando beneficios a sus clientes que la integran, priorizando siempre dar una buena calidad de atención, en todas sus áreas de operaciones, pero en estos últimos años se observa que existe insatisfacción entre los clientes, debido a los aspectos de la atención que se brinda e inexperiencia en la gestión administrativa por parte del Concejo de Administración, careciendo de un plan estratégico (misión, visión, objetivos, etc.), no cuenta con una estructura del negocio (organigrama), la entidad no realiza campañas de oferta en sus productos, el servicio de mantenimiento es deficiente, el personal no trabaja en equipo y se encuentra desmotivado lo que influirá en la disconformidad del socio. Así mismo se pudo evidenciar el capital humano rentado en su mayoría carece de un perfil profesional y adecuada capacitación, lo que trae consigo baja eficiencia en la administración relacionada con la planeación, organización, dirección y control. Es así que bajo este contexto y frente a todas estas evidencias encontradas como investigador deseo corroborar con el presente trabajo de investigación a fin de proponer aportes importantes en mejora de las mismas, para tal efecto analizaré la Aplicación del Nuevo Marco Legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Ley N° 30822) en la administración de la Cooperativa de

Ahorro y Crédito Chiclayo, enfatizando el análisis planteado en relación a la mejora de la calidad de atención a los clientes.

1.2. Trabajos previos

A Nivel Internacional

Chávez (2019) Ecuador, en su estudio titulado *“Evaluación de La Gestión Administrativa y Financiera de La Cooperativa de Transportes Urbanos 24 de Mayo Periodo 2016-2017”*. Con un tipo de investigación descriptiva aplicando un análisis vertical, determinando la estructura financiera del activo, pasivo y patrimonio; análisis horizontal midiendo la variación de las cuentas de un año con otro; y, la aplicación de indicadores financieros como es el de liquidez, actividad, rentabilidad y endeudamiento. Concluyendo con ello que de manera administrativa existe un superávit en sus resultados debido a que existe un exceso de ejecución del presupuesto referente a lo planificado. De manera financiera la cooperativa manifiesta un aumento en las cuentas tanto de los activos, pasivos y patrimonios; y, en el estado de resultados fue evidente que existe incremento en las cuentas.

Tapia (2017) Ecuador, en su estudio titulado *“Análisis de los Procesos Organizacionales y su Impacto en la mejora de Servicio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Catar Ltda. En la ciudad de Quito, año 2016.”*. Cuya finalidad principal fue Analizar los Procesos Organizacionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Catar Ltda., para ofrecer un mejor servicio a sus clientes internos y externos, logrando un alto nivel competitivo y con alto rendimiento financiero, lo cual demanda, entre otros aspectos, analizar el impacto en la mejora de servicio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito segmento en la ciudad de Quito. Considerando que parte del cambio es la mejora de los procesos internos como son los Administrativos y Financieros, ya que el capital humano es uno de nuestras principales estrategias de mejora y crecimiento a nivel institucional.

Figueroa (2016) Honduras, en su estudio titulado *“La Importancia del Ahorro en las Cooperativas de Ahorro y Crédito y su Contribución a la Calidad de Vida de sus Afiliados en la Ciudad de Ceiba”*. Cuyo objetivo fue determinar la importancia del ahorro en las cooperativas de ahorro y crédito y su aporte en la

mejora de la calidad de vida de sus afiliados, de la ciudad de Ceiba, Atlántida. La investigación se desarrolló con un diseño no experimental porque se ejecutó sin manipular deliberadamente ninguna variable, permitiendo observar el escenario en su contexto natural, para posteriormente evaluar la importancia del ahorro y contribución de las cooperativas a la calidad de vida de los cooperativistas con un tipo transversal que se caracteriza por la recolección de datos, analizando cada variable y sus incidencias e interrelaciones que permita medir la opinión y percepción de los afiliados hacia los servicios de las Cooperativas de Ahorro y Créditos en la ciudad de la Ceiba. La técnica utilizada es probabilística la cual permite obtener la información primaria de los afiliados a las CAC mediante el muestreo aleatorio, que dará igual oportunidad a los miembros de la población a ser encuestados, para determinar el tamaño de la muestra se considera la población de cooperativistas en la ciudad de Ceiba, con un nivel de confianza de 92% y un margen de error de 8%. Llegando a concluir que las cooperativas de ahorro y crédito mediante su cartera de productos de ahorros han demostrado que ayudan a optimizar las condiciones de vida de sus afiliados, un 92% de los encuestados consideran que el ahorrar está directamente vinculado a su nivel de vida y esto gracias a la filosofía del sistema cooperativo. También concluye que el 85% de los cooperativistas han hecho uso de los productos de préstamos, donde las principales necesidades cubiertas han sido la situación económica y mejoras de vivienda, necesidades primarias para la subsistencia de los afiliados y sus familias teniendo abierta la oportunidad para promover el crecimiento de otros rubros de la economía en la Ceiba.

De La Fuente (2015) Paraguay, en su estudio titulado "*Análisis de la Supervisión del Sector Cooperativo del Paraguay*". Cuyo objetivo fue analizar la gestión del proceso de supervisión del sector cooperativo en Paraguay, donde tuvo en cuenta la importancia de dicha entidad como instrumento de promoción de desarrollo económico y social en dicho país. En el estudio se empleó una metodología de tipo intrínseco, explicativo y descriptivo llegando a la conclusión que a mitad de los años noventa participa de manera creciente e importante dentro del sistema financiero nacional, además en los últimos años a nivel hispanoamericano se encuentra entre los primeros lugares referente a la participación porcentual en el sistema financiero nacional; otra conclusión es que

a través de las características de los modelos estudiados se pudo enmarcar que las cooperativas dentro del esquema atomizado-competitivo con supervisión directa, el sistema asociado en red instituye la infraestructura que se necesite para proporcionar la supervisión, disminuir costos e incrementar su eficacia, sin embargo, la ejecución de la supervisión auxiliar en un esquema fragmentado competitivamente con las debilidades institucionales, como lo es en Paraguay.

Muñoz & Tenezaca (2014) Ecuador, en su estudio titulado “*Determinación del Nivel De Satisfacción de Los Servicios Financieros y Sociales Ofrecidos a los Clientes/As Por La Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda.*” Cuyo objetivo fue determinar la calidad de los servicios tanto financieros y sociales de la Cooperativa Erco. Y en su opinión vertida indica que toda Cooperativa debe brindar sus servicios en base a los valores de responsabilidad social, ayuda mutua, transparencia, responsabilidad, igualdad, democracia, equidad, honestidad, solidaridad y preocupación por el prójimo, las técnicas que se utilizaron en la investigación es la aplicación encuesta a empleados, check list en las agencias, grupo focal a los clientes; En cuanto a la encuestas a los empleados no se aplica el calculo de la muestra ya que es una poblacion pequeña y se puede realizar en su totalidad, en esta tesis se ha llegado a las siguiente conclusion: las estrategias planteadas estan enfocadas a mejorar la calidad de los servicios financieros y sociales de la cooperativa Erco, con el fin de aumentar el grado de satisfaccion de los mismos. Los clientes son uno de los tesoros mas valiosos de de una cooperativa y los que le dan vida a la misma, lo unico que requiere es atencion y cuidado por parte de un personal capacitado y mantendran su fidelidad y confianza.

A Nivel Nacional

Tenemos:

Saavedra (2017) Tarapoto, en su estudio titulado “*Satisfacción del cliente y posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017*”. Teniendo como finalidad fue establecer la relación que existe entre la satisfacción del cliente y el posicionamiento en la cooperativa de ahorro y crédito del oriente, distrito de Tarapoto, 2017; concluyo con un planteamiento de una guía de gestión empresarial para las entidades financieras a través de un

modelo matemático relacionado con el incremento en la función de gestión del talento humano, estrategias de promociones y tecnologías crediticias, dichas variables logran permitir establecer indicadores de gestión, asimismo permiten elaborar proyecciones y simulaciones de los principales indicadores para brindar servicios y productos financieros. Siendo una herramienta de gran utilidad y sencilla para lograr resultados de manera inmediata con la colaboración de un software econométrico.

Ari (2017) Arequipa, en su estudio titulado *“El sistema de control interno y su efecto en la gestión financiera y económica de la cooperativa de ahorro y crédito CREDIPRES Arequipa - periodo 2016”* cuya finalidad fue determinar de qué forma el sistema del control interno incide en la gestión económica y financiera de la cooperativa de ahorro y crédito CREDIPRES. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo explicativo; su diseño fue no experimental, cuya población estuvo representada por las entidades financieras sin autorización a operar con recursos del público de la ciudad de Arequipa. Se llegó a la siguiente conclusión que el objetivo institucional y la estructura organizacional de las entidades financieras son las bases de sus actividades administrativas y operativas. En CREDIPRES Arequipa las herramientas de gestión cumplen con lo concretado por la FENACREP y la estructura con la que cuenta permite la unión y coordinación de todos los miembros que la conforman, obteniendo ser una entidad eficaz y eficiente. Se puede evidenciar que es relevante su aporte porque el presente estudio permitirá comparar resultados con la investigación que estoy desarrollando.

Alvitres (2016) Trujillo, en su estudio titulado *“Análisis de la información en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de cesantes, activos y jubilados del Sector Salud de la Libertad y su incidencia en la gestión financiera”*. Cuyo objetivo fue demostrar que el análisis de la información financiera incide significativamente y sirve como base para una buena gestión financiera, la metodología utilizada fue descriptiva siendo la muestra activos y jubilados del Sector Salud de la Libertad. Llegando a la siguiente conclusión que al ejecutar un análisis a sus estados financieros la entidad financiera de activos y jubilados del sector Salud optimizaría su gestión financiera, obteniendo el logro de sus objetivos y la mejora de su

indicador financiero. Por ello el aporte es relevante en el presente trabajo de investigación para lograr una mejora de la calidad de atención en las cooperativas.

Peltroche (2016) Trujillo, en su estudio titulado “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, año 2016*”. Cuya finalidad fue analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa R&S Distribuidores SAC en la ciudad de Trujillo, utilizó la siguiente metodología tipo de investigación descriptiva, con un diseño no experimental – transversal; donde la población total fue de 547 clientes con una muestra de 226. Llegando a la conclusión que es alto el nivel de la calidad de servicio ofrecido por la organización con un 83%, ya que el 54% de los clientes estudiados afirman estar de acuerdo con relación a la manera rápida para dar solución a los problemas que se presentan, además el 73% están de acuerdo con que la organización se preocupa por satisfacer todas sus necesidades. Se puede evidenciar que es relevante su aporte porque está relacionado con el objeto de la presente investigación relacionado a calidad de servicio.

Soria (2016) Lima, en su estudio titulado “*Situación económica y financiera de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres: diagnóstico y perspectivas, periodo: 2006 – 2014*”. Cuyo objetivo fue analizar la situación económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres en la Región San Martín. Utilizó la siguiente metodología el tipo de estudio es de corte transversal y horizontal, ya que se trabajó con datos estadísticos recopilados en base a encuestas y entrevistas; realizadas a cuatro cooperativas de la Región. Concluyendo con El crecimiento financiero y económico de la empresa reflejado en los principales ratios financieros de rentabilidad, básicamente en las remesas, ha registrado un crecimiento promedio anual de 31%, como resultado de un buen manejo en la administración general de la COOPACSM; Las aportaciones ha mostrado un significativo crecimiento durante los años 2006-2014; cuyo incremento promedio anual fue de 18%, como resultado de un significativo aumento de afiliación de clientes, siendo el crecimiento anual promedio del 13%

Portocarrero (2015) Trujillo, en su estudio titulado *“La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII - Oficina Principal Trujillo 2015”*. Cuyo objetivo fue determinar la influencia positiva que tiene la calidad de servicio del área de operaciones sobre la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de ahorro y Crédito León XIII, cuya muestra fue de 378 obtenidos de una población de 24 853 clientes. Utilizando como una encuesta como para la recolección de datos. Llegando a la siguiente conclusión que el trato amable y personalizado; y la capacidad de respuesta, la excelente manera en que está distribuida la infraestructura, la buena administración de los recursos materiales, logran satisfacer al asociado, manifestándose en la fidelización del asociado con la entidad y ya que se ha logrado que cada vez más se asocian a ella. Siendo ello un aporte relevante ello en el marco conceptual del presente trabajo a considerar.

A Nivel local

Tenemos:

Acuña y Fernandez (2019), en su tesis titulada *“Gestión de Riesgo Crediticio y Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Verónica Ltda.”*, Cuyo objetivo general desarrollar propuestas de mejoras de la gestión de riesgo crediticio y operativo presente en la COOPAC Santa Verónica en base al estudio realizado. La investigación fue realizada con fines académicos, por ello, en cada etapa fue protegida y sustentada, haciendo hincapié a la obtención de datos, obteniendo que tanto los entrevistados como encuestados estuvieron bajo el anonimato y sin manipulación alguna.

Rosillo (2018), en su estudio titulado *“Propuesta de un Plan de Marketing para Mejorar la Competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán en la Ciudad de Chiclayo”* cuyo objetivo elaborar la propuesta de un Plan a fin de brindar mejoras en las estrategias de marketing de servicios permitiendo mejorar los niveles de captaciones y conservaciones de usuarios en la oferta de diversos productos, tanto en los depósitos (operaciones pasivas) como en las colocaciones (operaciones activas) y de este modo teniendo una mejor posición en el ranking de las cooperativas.

Dávila (2018), en su estudio titulado *“Evaluación de la Calidad de Atención al*

Cliente de La CMAC Piura, en las agencias de la ciudad de Chiclayo” tuvo como objetivo general evaluar la calidad de atención al cliente de la CMAC Piura en las cuatro principales agencias de la provincia de Chiclayo: Agencia Chiclayo, agencia Balta, agencia Real Plaza y agencia Moshoqueque y proponer mejoras en el mismo. Empleando una investigación de diseño no experimental – transversal – descriptivo. Llegando a la conclusión mediante las simulaciones realizadas a clientes ocultos, que el servicio ofrecido a los usuarios de CMAC Piura, poseen deficiencias que tienen que ser corregidas, con fines de mejora en la percepción de los usuarios. Además, se encontró entre las deficiencias más frecuentes de la atención al cliente: conocimiento bajo del producto, pro actividad baja para enganchar operaciones o más servicios con el usuario, adoleciendo de deficiencias.

Senador (2017), en su estudio titulado: *“Modelo de Gestión de Cobranzas para Mejorar la Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Red Únicas de Lambayeque-2017”*, tuvo como objetivo principal determinar que el modelo de gestión de cobranzas mejora la liquidez de la empresa mencionada. fundamentada en el principal problema de la Cooperativa, la cual brindaba créditos sin realizar análisis un debido a los socios, además era deficiente el procedimiento de recuperación, conllevando a una disminución de la liquidez, ocasionando que la cooperativa no pueda cumplir con cada una de sus obligaciones a corto plazo. El enfoque de investigación fue cuantitativo, analizando las variables y la relación entre ellas, así pues, ambas variables se deben determinar con facilidad.

Castro, T. M. (2016, en su estudio titulado *“Modelo de Gestión de Calidad para Mejorar la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Corporación Lozada E.I.R.L. Chiclayo 2016”*, cuya finalidad fue proponer un diseño de gestión de calidad que permitirá a la empresa mejorar la satisfacción de sus clientes examinando sus características más notables que afligen a estar insatisfechos; que se originan desde la recepción de pedidos hasta su distribución. Asimismo, se utilizó una metodología de tipo descriptiva y propositiva con diseño no experimental, empleando una encuesta como técnica para medir el nivel de satisfacción de los clientes, concluyendo que la organización debe emplear la

propuesta de diseño de gestión de calidad para optimizar el nivel de satisfacción de cada cliente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Variable Dependiente: Aspectos de la atención referido por los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

1.3.1.1. Definición de Atención al cliente

La atención al cliente son las estrategias que una organización emplea brindar una mejor satisfacción a las necesidades y expectativas de sus clientes internos y externos y que esa satisfacción sea mejor a su competencia, las (Serna & Jhon, 2006).

Duque (2005), considera que: “Calidad de servicio que se les ofrece a los clientes es establecer y gestionar relaciones equitativas que satisfaga las expectativas entre cada cliente y la empresa. Para ello se debe de realizar una retroalimentación e interacción entre el personal que labora en todos los procesos del servicio; teniendo como fin mejorar las experiencias de los clientes con el servicio ofrecido por la empresa”.

En este sentido, los servicios son intangibles, ya que el cliente realiza una evaluación a través de lo que percibe y de qué manera lo percibe; ambas circunstancias forman una imagen en la mente del cliente que en consecuencia brindara un juicio posterior (Cantú, 2006).

Así también Hernández, et al (2009), señala que calidad de servicio es la manera en cómo se satisface las expectativas, necesidades y requerimientos del cliente; en otras palabras, es la satisfacción que recibe el cliente al utilizar un servicio. Asimismo, añaden que es un instrumento de cada organización que la hace diferente a la competencia; para ello se necesita tener una buena cultura organizacional, que todos estén comprometidos con el proceso continuo y sean evaluados constantemente para mejorar, ganar la fidelización de cada cliente.

Por otro lado, el servicio está sujeto a la calidad en cómo la percibe el cliente, siendo subjetivo, entendiéndose como juicio que expresa el cliente en relación a la excelencia de un servicio y producto” (Duque & Chaparro, 2012).

Asimismo, la percepción de la calidad de los servicios es considerado la mejor forma de que se conceptualiza y evalúa la calidad de la atención al cliente o socio en esta oportunidad, considerando las variables para valorar el grado de atención y su grado de satisfacción.

1.3.1.2. Características de Atención al cliente

Según Parazuraman (1993) las características principales del servicio la intangibilidad, la heterogeneidad, y la inseparabilidad:

a) La intangibilidad, gran parte de los servicios ofrecidos son intangibles ya que son resultados y no son cosas. Esto quiere decir que en su mayoría el cliente no puede verificar los servicios antes de que sean comprados para asegurar que su calidad sea buena, ni mucho menos se pueden ofrecer detalles uniformes de calidad de cada bien. (Lovelock, 1983)

Por tanto, el cliente podrá juzgar el servicio por qué percibe y cómo lo percibe, las combinaciones crean una imagen que repercutirá en los posteriores juicios (Cantú, 2011).

b) La heterogeneidad, son los servicios que contienen un alto trabajo; siendo el resultado de su oferta; pueden variar de ofertador a ofertador, de día a día, de cliente a cliente. Por lo que no es fácil cerciorar una calidad uniforme, debido a que lo que la organización piensa brindar puede ser muy distinto a lo que el cliente quiere recibir de ella.

c) La inseparabilidad, en varios servicios, la elaboración y el consumo suelen ser indisociables. Los servicios intensos en el talento humano, constantemente tienen lugar una interacción entre el cliente y el personal de la organización que brinda el servicio. Esto daña de manera considerable la calidad de servicio y su evaluación. (Grönroos, 1978).

1.3.1.3. Dimensiones de atención al cliente

Esta variable tiene cinco dimensiones según (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009), que a continuación se detalla cada una de ellas:

a) Elementos tangibles. Es el talento humano, instalaciones físicas, materiales de comunicación y equipos que utilizan las instituciones para diagnosticar la calidad del servicio.

b) confiabilidad. Destreza para ejecutar el servicio de manera precisa y fiable.

La confiabilidad muestra de manera coherente, cinco dimensiones, siendo la más importante la percepción de calidad de los servicios entre el cliente. Además, significa, en un amplio sentido, la empresa debe cumplir sus promesas, como las promesas respecto a las entregas, el dar soluciones a los problemas, la suministración del servicio y el fijamiento de precios; en específico las promesas con respecto al atributo central del servicio y sobre sus resultados.

c) Capacidad de repuesta. Habilidad para brindar ayuda a los clientes y ofrecer un servicio rápido. En el presente estudio será evaluado, si existe disponibilidad para brindar ayuda a sus clientes y se brinde un pronto servicio, es decir se determina si los colaboradores de operaciones tienen habilidad de respuesta rápida ante las necesidades de los clientes.

d) Seguridad. La capacidad de conocimiento y cortesía de los colaboradores para brindar seguridad y confianza. En el presente estudio será evaluado, sí o no existe un alto o bajo grado de cortesía y destreza para inculcar seguridad y buena fe en los servicios brindados al socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

e) Empatía. La manera en que la empresa proporciona cuidado y atención personalizada a sus clientes. Su esencia es transmitir que cada cliente es especial, único y que se entiende sus necesidades, para que así cada cliente se sienta importante y comprendido por la organización que brinda el servicio.

1.3.1.4. Niveles de satisfacción

Luego de haber obtenido el servicio por la entidad los consumidores experimentan un nivel de satisfacción:

a) Satisfacción, se da cuando el servicio percibido tiene coincidencia con la expectativa del cliente. Es decir, es el grado del estado de ánimo de un cliente que obtiene al comparar el rendimiento que percibe de un servicio y producto con sus expectativas. (Kotler, 2006)

b) Insatisfacción, se da cuando el servicio o producto percibido que se desempeña no logra alcanzar las expectativas del cliente.

c) Complacencia, se da cuando el servicio o producto percibido que se desempeña excede a la expectativa del cliente.

Dependiendo el grado de satisfacción del cliente se conoce el nivel de servicio que brinda la entidad.

1.3.1.5. Elementos de satisfacción

Dentro de los más destacados tenemos:

a) Rendimiento percibido. Es el valor que el socio obtiene tras recibir un servicio y/o producto. Ello se establece desde la perspectiva que tiene el socio, basándose en el resultado que el socio logra con lo que solicita, asimismo se basa en la percepción que tiene el socio, no específicamente en la realidad, ya que de otras personas pueden influir en el socio por lo que sufre el impacto de las opiniones, dependiendo su estado de ánimo y sus razonamientos.

b) Las expectativas. Son las perspectivas que el cliente tiene por adquirir algo; se produce debido a promesas que realiza la entidad con respecto al beneficio que brindan, experiencia con créditos ofrecidos anteriormente, opiniones de amigos, familiares, líderes de opinión y conocidos, promesas que brindan la competencia, teniendo en cuenta estos criterios de la entidad depende establecer un correcto nivel de expectativas.

1.3.1.6. Elementos en la satisfacción en la Atención

a) Eficacia y eficiencia organizacional. Hace referencia a la forma en cómo se hacen más mejores las maneras de rendimiento. Buscando que el rendimiento en la organización sea mayor, mediante medios económicos y técnicos, así como por medios políticos. Los siguientes criterios pueden establecer una eficacia organizacional:

- Capacidad de la organización para hallar fuerzas de trabajo.
- Moral de los colaboradores y satisfacción en su labor.
- Rotación y ausentismo de los colaboradores.
- Excelentes relaciones interpersonales.
- Excelentes relaciones entre los departamentos (entre los subsistemas).
- Percepción sobre los objetivos de la organización.
- Uso adecuado de fuerzas de trabajo calificadas.
- Eficacia corporativa para adaptarse al ambiente externo.

La Eficiencia y Eficacia en el ámbito empresarial, constituyen dos dimensiones del desempeño de una empresa. La eficacia con la que se efectúan los trabajos de la empresa simboliza un régimen de lograr los objetivos planteados. La eficiencia hace referencia a la manera en la que se utiliza cada recurso en el accionar empresarial. Es decir, en qué disposición del accionar de la empresa desempeña con persecución del final establecido; respecto a la eficacia de la empresa.

b) Confianza

Se evalúa las capacidades por parte de los encargados de cada operación, de la cooperativa siendo el objeto de estudio, para ofrecer un servicio que prometa, es decir se determinara si hay confianza en el servicio que se brinda, y si los colaboradores ofrecen una imagen de confianza y honestidad a sus clientes de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo, siendo la confianza una de las cinco dimensiones según (Parazuraman, 1993)

c) Habilidad para inspirar confianza y satisfacción

Para que el socio de una cooperativa puede sentirse satisfecho de la atención se tiene que empezar por la mejora de la calidad en cada servicio brindados por la entidad en todos los niveles de organización. La calidad del servicio es de suma importancia para toda empresa, debido a que constituye garantías que la entidad brinda a sus clientes, siendo el medio que nos permite conseguir los objetivos propuestos, ofreciendo satisfacción a sus clientes de la empresa en conocimientos de imagen y rentabilidad frente a la competencia.

d) Interés en la solución de Incidencias

La mejor solución viable es mejorar constantemente para que los clientes estén satisfechos con sus expectativas y necesidades y por tanto brindar servicios que tengan las necesidades que el mercado exige.

1.3.2. Variable Independiente: Gestión Administrativa de la entidad

Bacacorzo (1997), manifiesta que son acciones donde la alta dirección ejerce sus actividades mediante el cumplimiento de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”.

Por otro lado, Hellriegel & Slocum (2009), hacen referencia que, para tener una gestión administrativa eficiente, el líder necesita desarrollar habilidades básicas para poder dirigir a sus colaboradores, y que exista comunicación entre ellos e incentivando a que trabajen en equipo, por lo que todo ello se debe realizar basándose en la planeación, la organización, la dirección y el control.

La RAE lo define a la gestión como el efecto y accionar para gestionar o es el efecto o acción de administrar, asimismo señala que la administración que es el efecto y acción y de administrar.

Chiavenato (2001), afirma que la administrar es el proceso de planeación, organización, dirección y control del utilizar recursos de la empresa con la finalidad de lograr los objetivos planteados con eficiencia y eficacia.

1.3.2.1. Dimensiones de Gestión Administrativa

Cabe señalar que para la presente investigación se escogió la teoría de Mochón, et al (2014) en su libro titulado “Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos”, posee una perspectiva teórica práctica, siendo fuente secundaria, ya que tomo definiciones de grandes autores que han realizado estudios anteriormente; y hace referencia a cuatro dimensiones, conforme se detalla a continuación:

a) Planeación. En esta dimensión se definen objetivos que se desean lograr, así como establecer y aprobar estrategias y acciones que se necesiten para llegar a cumplir dichos objetivos. Además, señala que en la planeación analizan contextos que en la actualidad se tienen, anticipándose al futuro, definiendo los objetivos, considerando actividades donde implica a la empresa,

escogiendo planes y estrategias de forma jerárquica, donde se determine los recursos que se necesitan para desarrollarse y así poder lograr los objetivos planteados por la empresa. Basándose principalmente en un método o plan, mas no en una corazonada. Realizando una planeación hoy de lo que se tiene que ejecutar mañana. Para ello se tienen que responder las siguientes interrogantes: ¿Qué voy a hacer?, ¿Cómo voy a hacerlo?, ¿Dónde voy a hacerlo?, ¿Quién lo va a hacer?, ¿Cuándo se va a hacer?, ¿Por qué voy a hacer?

b) Organización. Consiste en la división, ordenamiento, coordinación de las tareas y los recursos tanto financieros como patrimoniales que se necesitan y son indispensables para cumplir los objetivos empresariales, que se establecen en la dimensión de planear.

Mochón, et al (2014) sustenta que las organizaciones tienen actividades que son variadas y por ello se necesita cautivar a profesionales excelentes, especificando sus responsabilidades, agrupando sus puestos en cada área, asignando con eficiencia los recursos y creando las necesarias condiciones con la finalidad de que los colaboradores laboren de forma armoniosa y orientada a cumplir los resultados mejore posible.

c) Dirección. En esta dimensión se motiva a los colaboradores de la empresa para que realicen su trabajo con un alto nivel de rendimiento. Asimismo, la dirección se lidera, alienta y comunica a los colaboradores de manera individual o colectiva (Mochón, et al; 2014).

En la dirección debe de existir un contacto directo con los colaboradores, en donde se les ayuda a cumplir con los objetivos de la empresa. Los autores, señalan que para que un grupo de personas sean organizados, debe de existir un líder que los guíe, además que influya en los otros, inspirando, motivando, dirigiendo sus tareas y que se encargue de que lograr alcanzar sus metas (Mochón, et al; 2014).

d) Control. En esta dimensión toda empresa necesita de un mecanismo para poder controlar con la finalidad de supervisar a cada colaborador su rendimiento, progreso e implementar cambios. Así también señalan que el control

permite que la empresa pueda conocer si se está cumpliendo con los objetivos, y de esa manera se pueda ejecutar mecanismos de forma oportuna con la finalidad de cumplir los objetivos deseados. Realizando un proceso de manera continua para evaluar y comparar, y si fuera necesario corregir el desempeño y detener errores que han ocasionado al no cumplir con los objetivos (Mochón, et al; 2014).

1.3.2.2 Aspectos éticos de la administración

Las labores de dirección atraviesan fuertes dominantes éticos, debido a que las decisiones se tomen en la alta dirección implican sobre los colaboradores que tienen a su cargo y la empresa que representa en su totalidad. Asimismo, en toda empresa la alta dirección debe tener presentes, a la hora de tomar decisiones, ya que tendrá efecto en el medio ambiental, económico, social y empresarial.

La seguridad tiene un amplio concepto, conforme con la teoría liberal, constituyendo las esencias y los deberes del ser del Estado. Dicha visión es dividida en: la protección frente a externas amenazas al Estado constituidas primordialmente por otros Estados, siendo materias de seguridad a nivel nacional; y la seguridad interior, que forma parte de la seguridad pública siendo responsable el gobierno. No obstante, en un grado histórico donde las amenazas

contra la seguridad ya no son consecuencias de la lucha entre Estados, donde existe una relación fuerte entre asuntos externos e internos o globales y locales mas no hay un apartamiento claro, ya que los riesgos nuevos son provenientes de actores que pretenden mantenerse ocultos, surgiendo propuestas nuevas para la seguridad interior, la democrática y la personal.

1.3.3. Variable interviniente: Nuevo Marco Legal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Ley 30822

Definición de Marco Legal. - Brinda bases en donde las organizaciones construyen y establecen la naturaleza y el alcance en la que participa la política. Normalmente se hallan un gran número de leyes conectadas entre sí y abastecimientos regulatorios. Así mismo también lo define que se comprenden el proceso de formación, donde se entiende que los que poseen por un objeto específico desarrollan y fortalecen su ética al servicio público basándose en las normas que rigen a la función administrativa (Vera, 2013).

1.3.3.1. Origen de la Ley General de Cooperativas

La Ley General de Cooperativas N° 15260 dictada el 14 de diciembre de 1964 en el Perú; por el gobernante Fernando Belaunde Terry. Luego de ver ciertos lineamientos importantes del ante proyecto que después fue aprobado y decretado en el Decreto Legislativo N° 085, en el año 1981; donde se trata de corregir la ley anteriormente emitida y presentemente comprendida en el Texto Único Ordenado admitido por Decreto Supremo N° 074-90-TR el 01 de Julio del año 1991 por el gobernante Alberto Fujimori; consecutivamente el Decreto Supremo N° 018-2009-PRODUCE (21-05-2009) que en su "Artículo 67-F. funda la dirección de Cooperativas.

Lo que significa que hasta el año 1992 estuvo determinado exclusivamente en el Texto Único Ordenado por la Ley General de Cooperativas Decreto Supremo N° 074-90 TR, donde instituye que este tipo de empresas pueden realizar sus labores siendo empresas cerradas, ya que por disposición expresas de su estatuto, se aceptan como clientes exclusivamente a usuarios que tengan determinadas disposiciones profesionales, ocupacionales o laborales u otras circunstancias especiales, habituales a todas ellas, como requisito esencial para su inscripción y estabilidad en la entidad; o, cooperativas abiertas, determinadas como las otras no percibidas en la anterior definición.

Actualmente, hay una disposición de un Reglamento para Cooperativas de Ahorro y Crédito sin autorización; separado con recursos del público (Resolución SBS N°0540- 99) que, entre diversos aspectos, establecen la naturaleza y el ámbito de sus operaciones y las facultades de supervisión de la FENACREP.

La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley No. 26702 divide las cooperativas en dos tipos; las que tienen la facultad a atraer depósitos del público y las que tienen la facultad a operar exclusivamente con sus clientes. Mediante este marco, actualmente sólo existe la segunda cooperativa, no obstante, los criterios para la sociedad en varios casos son muy débiles.

1.3.3.2. Características de las Cooperativas de Ahorro y Crédito que solo operan con sus Clientes (Ley 30822, 2018, 1^{era} Disp. Comp.):

Las cooperativas de ahorro y crédito a las que hace referencia el artículo 7 en su inciso 2 en el numeral 2.11 Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas, aprobado por el Decreto Supremo 074-90-TR, adelante, de la Ley General de Cooperativas que solo laboran con sus clientes mas no tienen autorización para atraer recursos de su público o laborar con terceros, las COOPAC, poseen características y son regidas por las siguientes disposiciones:

a) Son diferentes de las entidades financieras con autorización a atraer recursos del público como está inscrito en el artículo 289 de la ley presente.

b) Efectúan sus labores, servicios y operaciones acatando los principios cooperativos señalados en la Ley General de Cooperativas, principios cooperativos.

c) Solo se puede recepcionar depósitos de sus clientes cooperativos. No tienen autorización para recepcionar depósitos del público.

d) Solo se puede brindar crédito a sus clientes cooperativos.

e) Se debe utilizar de manera obligatoria la denominación “Cooperativa de Ahorro y Crédito” o su acrónimo “COOPAC”, seguido de la denominación distintiva que escojan. No se puede usar otras denominaciones que creen confusión respecto a su origen.

f) Se rigen por la Ley General de Cooperativas, salvo en los elementos de la presente disposición complementaria y final y medidas reglamentadas expuestas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. Realizando operaciones financieras y crediticias con sus clientes, que incluye operaciones de arrendamiento financiero y actuando como fiduciarios en fideicomisos, como también otras operaciones que se necesiten para su funcionamiento, conforme al esquema modular establecido en el numeral 3 de la presente disposición complementaria y final. Para realizar sus tareas cuentan con un límite ascendente al 10% de sus ingresos totales como está establecido en el numeral 9 del artículo 8 de la Ley General de Cooperativas.

g) Los depósitos de sus clientes están incluidos dentro de la cobertura del Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo que está establecido en el numeral 8 de la disposición complementaria y final.

h) Tener un capital variable en función del importe de las aportaciones cada uno de sus clientes cooperativos, los cuales serán efectuados en conformidad a lo concretado en el reglamento de cada COOPAC.

i) Los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comité de Educación y Comité Electoral tienen que contar con los requisitos de idoneidad moral y no pueden estar acusados en los inconvenientes y la alta gerencia tiene que contar con requisitos de capacidad técnica y moral que lo consideren para su desempeño el cargo de forma apropiada, y no debe tener imputabilidad en los inconvenientes ambos deben cumplir lo establecido en el artículo 20 de la presente ley ni en los inconvenientes determinados en el numeral 3 del artículo 33 de la Ley General de Cooperativas. Los requerimientos de capacidad técnica están concernidos, como mínimo, a saberes y experiencia, tienen que guardar relación con el esquema modular que se instituye en el numeral 3 de la presente disposición final y complementaria.

j) Es considerado como directivo aquel cliente que es miembro titular del Comité Electoral, Comité de Educación, Consejo de Vigilancia y Consejo de Administración, también el miembro suplente de cada uno de ellos.

De los directivos (Ley 30822, 2018, 1^{era} Disp. Comp.):

Los directivos pueden ser renovados cada año en la Asamblea General, dentro de los 90 días calendario; cerrado los ejercicios económicos anuales de la COOPAC, en proporción mayores o igual 1/3 del total. En cuestión de que no se efectúe la renovación de 1/3 en los plazos establecidos, los integrantes del Consejo de Administración son responsables y solidarios susceptibles de una suspensión administrativa, de acorde a la presente ley y sus medidas reglamentarias.

La alta dirección puede ser reelegida para el siguiente período inmediato, precisamente en cuestión de que el estatuto de la COOPAC brinde la autorización. Después bajo ningún suceso se procede la reelección indefinida.

Las obligaciones y derechos del secretario, vicepresidente y presidente de los comités y consejos se deben mantener con vigencia mientras no se haya realizado una distribución nueva de cargos, siempre que el dirigente tenga el mandato vigente.

La alta dirección suplente será siempre elegida por el periodo de un año y solo sustituyen a los titulares por el periodo de su mandato propio.

Una vez que se venza mandato, ellos tienen la posibilidad de volver a postular siempre y cuando haya pasado un tiempo mínimo de un año entre su cese y la fecha en que volvería a iniciar sus funciones como directivos, en caso que el estatuto permita que se reelija para el siguiente periodo inmediato, en la cual la alta dirección que ya hubieran sido reelegido solo existe la posibilidad de nuevamente postular como directivo, si han pasado un mínimo período de 2 años entre su cese y la fecha en que iniciaría funciones como directivo.

Existe reelección para el siguiente período inmediato, siempre y cuando un integrante titular suspendido de un comité o consejo postula de forma inmediata para la ocupación de un cargo como miembro suplente o titular en el Consejo administrativo, Comité Electoral, Comité de Educación o Consejo de Vigilancia.

No es considerado el siguiente período inmediato siempre y cuando:

- a) 1 integrante sustituto es designado como titular en el órgano mismo.
- b) 1 integrante sustituto es reelegido como sustituto.
- c) 1 integrante, titular o sustituto, que labora en su cargo por una etapa menor al estatus para cubrir la vacancia que se origina, es designado para el siguiente período inmediato. De ninguna manera, aquellos que se han desempeñado como integrantes del Consejo administrativo existe la posibilidad de ser nuevamente elegido para el siguiente período inmediato para laborar como integrante del Consejo de Vigilancia.

No se puede ser directivo en el mismo período, los que poseen parentescos hasta el 4º grado de consanguinidad y tampoco los que tengan semejanzas entre sí ni los que poseen uniones de sucesos entre sí; mucho menos aquellos que poseen las mismas relaciones de parentesco antes referidas o poseen una unión de hechos con algún colaborador de la COOPAC.

De acuerdo al estudio del autor (Anzola , 2002) la importancia que sostiene la administración en una pequeña entidad y la manera en cómo ha cambiado al pasar el tiempo. Anzola añade que la administración dentro de una entidad, consiste en todas las tareas que comienzan con el fin regularizar el esfuerzo de un equipo, es decir, la forma en la cual se pretenden lograr los objetivos y metas con ayuda del personal y de las cosas, a través del desempeño de algunos trabajos esenciales, como es el planear, organizar, dirigir y controlar.”. En ese sentido detallare los elementos a tener en cuenta en todo sistema administrativo el cual nos ayudará a comprender la importancia de una buena administración en una entidad.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la aplicación del Nuevo Marco Legal interviene en la gestión administrativa para mejorar la atención de los socios de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo - 2019?

1.5. Justificación e importancia

Para el diccionario de la RAE, la justificación tiene relación con la conformidad, con lo equitativo. *La justificación* se relaciona con *debe ser*, ajustándose con las normas, al derecho e interés de las personas y la sociedad en general. De tal manera acepta una prioridad relativa de intereses. Por otro lado, *la importancia* del problema del estudio se sitúa a dar soluciones a las expectativas de la sociedad que espera lograr y que admite su la atención o mejora de una necesidad. El presente estudio es importante debido a su contenido teórico-científico, que contribuirá al desarrollo de la técnica y ciencia. (Reyes & Sánchez, 2002)

Las cooperativas en general son adjetivadas por no lograr una adecuada gestión administrativa, influyendo en la calidad de servicio que ofrecen dichas entidades, en la solidez de lo que se requiere como asimismo en los clientes que realizan ese requerimiento, siendo ello el motivo que me incitaron a realizar el presente estudio en la ciudad de Chiclayo, planteando estrategias de gestión administrativa que permitan a la entidad financiera de Chiclayo optimar su calidad

en su servicio y esperando obtener como resultados a clientes que se sientan muy satisfechos, y que sean leales con la entidad.

Bajo este contexto la justificación del problema formulado en la presente investigación ayudará a una mejor comprensión acerca de cómo brindar la atención al cliente en la Cooperativa de Ahorro y crédito Chiclayo y será de mucho provecho ya que permitirá a entender con claridad como ayuda una buena gestión administrativa regulada por el Nuevo Marco Legal de Cooperativas de Ahorro y Crédito en la mejora de atención de los clientes. En este sentido conté con el recurso necesario tanto en lo económico, espacio, tiempo, pero sobre todo me apoyé con el recurso bibliográfico necesario para plantear soluciones fundamentales que garanticen y conduzcan a una adecuada atención a los clientes.

Justificación teórica, El presente estudio se sustentó en dos teorías como: La primera es la gestión administrativa de la entidad se trabajó con (Chiavenato, 2001) quien define que la administración es el proceso de planeación, organización, dirección y control utilizando recursos de la empresa con la finalidad de lograr los objetivos eficaces y eficientes. Y hace referencia a 4 dimensiones; la segunda es la variable aspectos de la atención a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y crédito Chiclayo, se trabajó con los autores Parasuraman, et al, citado por (Duque & Chaparro, 2012) quien menciona que la calidad en los servicios está sostenida a la calidad que perciben los clientes, que siendo subjetiva, entendiéndose como el juicio del cliente referente a la superioridad y excelencia de un servicio”.

Justificación practica o institucional, El presente estudio realizado tiene un aporte importante al campo administrativo ya que permitirá conocer la importancia de la gestión administrativa cuya regulación en esta oportunidad deriva del Nuevo Marco Legal de cooperativas Ley 30822, que actúa como norma reguladora y que se verá reflejado en la mejora de la atención a los clientes de la cooperativa; así mismo la investigación tuvo un aporte importante a estudios científicos a nivel regional debido a que llena un vacío respecto al conocimiento básico en la gestión que cumplen las cooperativas de ahorro y crédito en la región y la percepción de calidad respecto a los aspectos de la atención que se ofrece a los clientes, a fin de plantear medidas correctoras y que se implementen las que

no se están efectuando en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo y de esta forma se brinde una adecuada atención en todos sus aspectos.

Justificación social, El tema de estudio obtiene relevancia social ya que hace referencia a una problemática con alcance nacional trascendiendo fronteras en la región Chiclayo, logrando extender efectos a mejorar la gestión administrativa de las Cooperativas de Ahorro y crédito del territorio nacional donde los ciudadanos son asociados y quienes mantienen el anhelo de obtener una mejor atención de los servicios que brindan determinadas entidades financieras a sus clientes. Así mismo favorecerá a la entidad, los colaboradores y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo, simultáneamente no solo pretende lograr una mejor Gestión Administrativa, sino busca optimar la imagen empresarial, a integrar a los diferentes directivos, recursos humanos y clientes en general en busca de la mejora en común en especial en esta oportunidad la mejora de la atención como consecuencia de un mejor servicio y una buena gestión administrativa. La propuesta tendrá el desafío de proponer soluciones a la problemática que aquejan a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo, y a la población que opta por formar parte de la entidad a través de estrategias de gestión administrativa que puedan optimar la calidad del servicio respecto a los clientes.

1.6. Hipótesis

Si se aplica el Nuevo Marco Legal en la gestión administrativa entonces mejorará la atención de los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo - 2019.

1.7. Objetivos:

1.7.1. Objetivo general

Proponer la aplicación del Nuevo Marco Legal en la gestión administrativa, para mejorar la atención a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar el estado de atención a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo

Determinar los aspectos de la atención a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo

Describir la realidad de la actual gestión administrativa, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo

Diseñar los aspectos del nuevo plan de gestión administrativa con la aplicación del Nuevo Marco Legal, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

CAPITULO II:
MATERIAL Y METODO

CAPITULO II: MATERIAL Y METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Descriptiva. – Se mide, evalúa o recolecta información respecto a diferentes dimensiones, componentes o aspectos de las variables a estudiar (Hernandez, et al, 2003).

En este contexto el presente estudio tiene una metodología cuantitativa de tipo de **Descriptiva propositiva** debido a que en la presente investigación se analizó como es y cómo se manifiesta la percepción de los clientes frente al accionar de la gestión administrativa regulado por la aplicación del Nuevo Marco Legal de las cooperativas de Ahorro y crédito y cuáles son las innovaciones respecto a mejorar una adecuada atención.

Diseño de investigación.

En cuanto al diseño del estudio se utilizó el diseño **No experimental**, según lo acotado por Hernández, et al (2003), afirman que este tipo de estudio se efectúan sin manipular deliberadamente las variables por lo que sólo se observan los sucesos en su forma natural para luego se analicen.

En el presente informe teniendo en consideración lo acotado por el autor, se utilizó el diseño no experimental porque no se manipulará ni se realizará al azar; es decir se realizará sin manipular las variables.

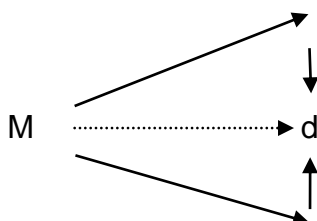
Dónde:

M: Muestra representada por los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo

O1: Aspectos de la atención referido por los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo

O2: Gestión Administrativa de la entidad

d: Es la relación entre las variables de estudio



2.2. Población y muestra

Población. - Es el total de las variables a estudiar donde la unidad de la población tiene características comunes las cuales se estudian y dan origen a los datos del estudio (Tamayo y Tamayo, 1997)

Siendo la población, un grupo de sujetos semejantes, limitados por la investigación, el presente estudio, estuvo formado por los asociados mayores de 18 y menores a 70 años de edad de la COOPACCHI, siendo 838 asociados y debido a que no es posible estudiar a todos se realizará el cálculo para seleccionar una representativa muestra.

Muestra. - Es el subconjunto de sujetos que es extraída de una población estudiada estadísticamente, además señalan que se puede establecer la problemática ya que es posible fundar información con los que se hallan las fallas dentro del proceso. (Tamayo y Tamayo, 1997)

En la presente investigación los informantes fueron los clientes entre 18 y 70 años de edad de la COOPACCHI, obtenido con el cálculo muestra donde es aceptada un margen de error del 5% y un grado de significancia del 95%. A continuación, se presenta a continuación aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$
$$n = \frac{838 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (838 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{838 * 3.8416 * 0.25}{0.0025 * 837 + 3.8416 * 0.25}$$
$$n = \frac{804.8152}{3.0529}$$
$$n = 263.62$$

n = 263.62 = 264 asociados en la Cooperativa de ahorro y crédito Chiclayo

Dónde:

N = Total de la población (838)

p = proporción esperada de éxito (en este caso 50% = 0.5)

q = $1 - p$ (proporción de no éxito, en este caso $1 - 0.5 = 0.5$)

z = 3.8416

d = precisión (en este caso deseamos un 5% = 0,0025).

$N-1$ = 837

Z_2 = 1.962 (si la seguridad es del 95%)

Muestra = 264

Total = 264

Según datos obtenidos el consejo de administración en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo (COOPACCHI) es de 838 asociados.

2.3. Variables – Operacionalización

Variables.

En la Presente investigación las variables son:

Variable dependiente. Atención al cliente.

Definición conceptual. El servicio que se le brinda al cliente es el grupo de estrategias que una organización plantea para que sus clientes satisfagan sus expectativas y necesidades, llegando a ser mejores que su competencia (Serna & Jhon, 2006).

Así también para Zeithaml citado por (Duque & Chaparro, 2012) menciona que la calidad de los servicios está comprendida con la calidad que perciben cada cliente siendo subjetiva, entendiéndose como el juicio que realiza el cliente sobre la superioridad y excelencia de un servicio.

Definición operacional. Para realizar el presente estudio en relación a la variable servicio al cliente se considerará cinco dimensiones: tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, según lo considerado por los autores (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2009)

Variable independiente: Gestión administrativa.

Definición conceptual., define que los procesos de administración son la planeación, organización, dirección y control en utilizar los recursos de la empresa con la finalidad de lograr los objetivos con eficiencia y eficacia (Chiavenato, 2001).

Definición operacional. Para el desarrollo de del presente estudio en relación a la variable Gestión administrativa se considerará cuatro dimensiones: Planificación, organización, dirección y gestión, según lo planteado por (Chiavenato, 2001)

Variable interviniente: Ley 30822 Nuevo Marco Legal de las Cooperativas.

Vera (2013), define que: El marco legal brinda bases a través las cuales las organizaciones construyen y establecen la naturaleza y alcance de participar políticamente. En el marco legal regularmente existe en un gran número de leyes interrelacionadas y normas regulatorias entre sí. Así mismo también lo define que son los procesos que forman entidades, entendidas como aquellas que poseen por esencia específica de fortalecer y desarrollar una ética en el servicio público fundada en los principios que gobiernan la función administrativa.

Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica /Instrumento
Atención al Cliente	Tangibilidad = Instalaciones físicas, recurso humano y material	Equipos modernos Instalaciones visualmente atractivas Apariencia del personal Materiales brindados atractivos	Se utilizó la técnica de la Encuesta y se aplicó un cuestionario a los clientes de la cooperativa, evaluado en una escala Likert 1=Totalmente de acuerdo, 2 =De acuerdo, 3 = Indiferente, 4 = En desacuerdo, 5 =Totalmente en desacuerdo.
	Fiabilidad = Capacidad de cumplir el servicio mostrado	Institución cumple lo prometido Interés de mostrar soluciones Realiza bien el servicio Termina el servicio a tiempo Registros sin errores	
	Capacidad de Respuesta = Capacidad de realizar oportunamente el servicio mostrado	Información de las condiciones del servicio Servicio rápido y de calidad Disponibilidad de ayudar Disponibilidad para responder las preguntas	
	Seguridad = Capacidad de inspirar confianza y conocimiento de los empleados	Los empleados transmiten confianza Clientes seguros Empleados amables Empleados con conocimientos suficientes	
	Empatía = Atender el servicio ajustada a las necesidades y de manera individualizada	Atención individualizada Horarios flexibles Atención personalizada Preocupación por los intereses Conoce las necesidades específicas	
Gestión Administrativa	Planeación= Actividades de organización, estrategias y planes jerarquizados, determinando los recursos necesarios	Planificación estratégica Planificación de actividades	
	Organización= Dividir, ordenar, coordinar el quehacer y las relaciones de los recursos financieros, patrimoniales y otros	División organizacional Estándares establecidos Coordinación	
	Dirección= Liderar, alentar o motivar y comunicar individualmente o en grupo.	Evaluación del desempeño Liderazgo Motivación Comunicación	
	Control= Mecanismo que supervisa el rendimiento	Supervisión Evaluación	

Nota: La medición de la variable Atención al Cliente está basado en la teoría de (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1985) y en cuanto a la variable Gestión Administrativa a (Mochón, Mochón, & Sáez, 2014).

Fuente: Elaboración propia

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

2.4.1. Técnicas de recolección de datos:

Ñaupas & Mejía (2013), afirman que las técnicas para un estudio son métodos particulares o especiales que son aplicadas en cada etapa de un estudio científico. Además, se definen como un grupo de normas que regulan el proceso del estudio, en cada una de sus etapas, desde iniciar hasta el terminar; desde descubrir la problemática hasta verificar e incorporar las hipótesis, dentro de las teorías con vigencia.

En la presente investigación, dadas las variables, que son cruzadas se requerirá emplear o solicitar, la técnica siguiente:

El análisis documental. – se define como una intelectual operación dando parte a documentos secundarios o subproductos que actúan como instrumentos de búsquedas o intermediarios obligados entre el usuario que solicita información y el documento original. El nombre de intelectual es debido a que la persona que realiza el documento tiene que ejecutar un proceso de análisis de la información de los documentos e interpretación para después sea sintetizado.

La técnica de la encuesta. - es una técnica con el que se puede obtener información general y un punto de vista de un conjunto de individuos. (Hernández et al, 2014)

En el presente estudio se empleó como instrumento un cuestionario; aplicado a los clientes mayores de 18 años y menores de 70 años de edad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo; para recolectar los datos las variables de estudio. La recolección fue efectuada de forma coordinada, contando con la autorización del presidente, previa aprobación del consejo administrativo, según disposición de tiempo de cada socio para el llenado del instrumento.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:

Ñaupas & Mejía (2013), manifiesta que los instrumentos para recolectar datos en un estudio son herramientas materiales o conceptuales siendo técnicas descriptivas.

Los autores establecen, que un cuestionario es aplicado en la técnica de encuesta, que se fundamenta en formular un grupo de forma sistemática de ítems escritos en un documento, relacionado a la hipótesis planteada y por ello también a las variables e indicadores del estudio. Con el fin de recopilar datos para comprobar las hipótesis del estudio.

Agregan que el cuestionario que es una herramienta o instrumento en hojas impresas, que sujetan ítems reactivos o referidos a su hipótesis, variables, sub variables e indicadores identificados en su operacionalización de variables.

El presente estudio se utilizó un cuestionario como instrumentos de recolección de datos conteniendo 50 preguntas dirigidas a los clientes de la Cooperativa.

2.4.3. Validez de datos:

Según Montoya (2017) es el mejor acercamiento a la “verdad”, que puede poseer una propuesta, apuntando a mantener cuan legítimas son las propuestas o preguntas que sostiene el cuestionario. Para lograr la validación del instrumento de recolección de datos, se sostendrá mediante la opinión de expertos, convocando a tres especialistas en el tema de estudio para que con su valoración validen la formulación del instrumento.

2.4.4. Confiabilidad de datos:

Según Montoya, (2017) indica si la escala se desempeña de forma equivalente bajo diversas condiciones, en el presente estudio se empleará la estadística: Alfa de Cronbach, constituyendo un coeficiente $>$ a 0.70, expresando una aceptable confiabilidad. Teniendo fines de este estudio, el Alfa de Cronbach 0.80.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Los datos se recogieron de manera confidencial a los 264 asociados y cada encuesta fue anónima. Después a ello se fue trasladada a una matriz para una base de datos verificando la codificación correcta y asegurándome de que no hay casos que falten; además se empleó la estadística: Alfa de Cronbach,

estableciendo un coeficiente $>$ a 0.70, enuncia una aceptable confiabilidad. Teniendo fines de este estudio, con un el Alfa de Cronbach 0.80.

En el análisis de datos se empleó la estadística descriptiva; en otras palabras, se analizó descriptivamente de las variables cuantitativas, estas fueron representadas en tablas, de porcentajes, según tipo de variable y se realizó su figura correspondiente por cada pregunta. Finalmente se formuló conclusiones objetivas con los resultados al presente informe, para efecto se utilizó el programa estadístico SPSS con la escala de LIKER.

2.6. Aspectos éticos

Existen cinco elementos de la Bioética personalista, buscando hallar soluciones a los problemas bioéticos desde perspectivas asumibles por el grupo de la población. En el presente estudio se aplicará tres de ellos, que serán descritos a continuación (Sgrecia, 2007):

El principio de defensa de la vida física; incide que la vida corpórea y física, es el valor esencial de las personas debido a que ellas no pueden existir sin un cuerpo. Tampoco pueden ser libres sin tener vida física ya que para tener libertad se necesita estar vivo. La vida llega junto con la libertad; por ello, cuando la libertad destruye la vida, en consecuencia, la libertad que se destruye a sí misma, se reflejara al momento de realizar el cuestionario a los asociados respecto la aplicación del Nuevo Marco Legal en la gestión administrativa para la mejorar la atención de los clientes, ya que, las personas tienen tener valoración en su totalidad, se tendrá en cuenta que los ítem no dañen su integridad emocional ni física, si la memoria del recuerdo les originara desconformidad, se suspenderá la realización de la misma, y se procederá a establecer un vínculo emocional y una relación empática, para lo cual el investigador deberá tener la capacidad de percibirlo oportunamente y actuar con prudencia; estando atento al lenguaje no verbal.

El principio de libertad y responsabilidad, toda persona es libre para poder obtener el bien de ellos mismos y el bien de los demás en todo el mundo, ya que mundo ha sido otorgado a la responsabilidad de las personas. No se puede festejar la libertad sin festejar la responsabilidad. procurando una bioética

de responsabilidad frente a uno mismo, a los demás, ante todos, a la vida de los demás, a la vida propia, de los otros seres vivos, buscando conocer que toda persona siempre tiene la libertad de tomar sus propias sus decisiones y siempre y cuando sean para lograr el bien de ellos mismos. En lo que concierne a las decisiones del socio al instante de firmar el consentimiento informado el será libre de elegir sin que sea presionado y ante una previa información, el investigador responderá todas las preguntas, para que puedan entender la importancia de su aporte, se dejará abierta la posibilidad de que, si lo desea la rechace, sin tomar represaría alguna. La responsabilidad será aplicará en cada instante del estudio, de esa manera el investigador, trasladara los datos obtenidos en el cuestionario a la base de datos sin alterar su contenido y los consultados emitirán su opinión de forma veraz.

El principio de la sociabilidad y subsidiariedad; el individuo está inserto en una sociedad, siendo en la sociedad el centro, por ello toda organización social tiene que ser beneficiaria, ya que la sociedad es beneficiada gracias a las personas. La relación en la sociedad se ayuda por la definición de subsidiaridad. Es decir, todo lo que hagan las personas por si mismas o su familia siempre que sea el bien tiene que ser respetado. Además, involucra que las personas que puedan ayudarse por ellas mismas que sean ayudados, ya que no poseen las posibilidades de buscar lo que necesitan para su salud, alimentación e instrucción por ellos mismos. Cuando es solidaria una sociedad se convierte en una verdadera sociedad. Por ello el “Principio de Subsidiaridad” es definido igual que Solidaridad. En la presente investigación será aplicado cuando sean publicados los resultados obtenidos y a través de ellos se orienten en relación a la aplicación del Nuevo Marco Legal de cooperativas para la mejora de la atención en la entidad y además se puedan aplicar como referentes en contextos similares.

2.7. Criterios de rigor científico.

Se utilizarán los criterios siguientes de Morse, M. (1995):

Credibilidad o Valor de la Verdad, son patrones de un análisis científico de rigor, que aluden a la confianza en la autenticidad de los hallazgos elaborados en un estudio, haciendo referencia a que sean creíbles o aceptables todos los datos

del estudio. Se aplicará cuando el investigador posteriormente de la recolección de datos de los colaboradores en esta investigación (clientes) sea reconocido y admitidos por los mismos como propios; el investigador buscará la convicción de una aproximación verdadera de lo que los clientes manifiestan; para ello se realizará la codificación de lo recolectado sin alterar valores.

La Transferibilidad o Aplicabilidad, consiste en trasladar los resultados obtenidos en el estudio en otro contexto, para eso el investigador describirá de forma descriptiva el contexto para que los resultados sean manipulados en investigaciones similares a la presente.

Auditabilidad; hace referencia a la imparcialidad del análisis o interpretación de la información obtenida en cuanto a uno u otros investigadores tengan la posibilidad de seguir los pasos al investigador principal y lograr a descubrimientos similares. Para practicar dicho criterio, se organizará todos los datos obtenidos en registros que tengan acceso solo para el fin de nuevas investigaciones; conservando siempre la confiabilidad del principio de los datos, estos serán almacenados (con aceptación previa de los encuestados) por un tiempo propicio de 5 años, pasado dicho tiempo se eliminarán por incineración

CAPITULO III:

RESULTADOS

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

VARIABLE DEPENDIENTE: ATENCIÓN AL CLIENTE.

Tabla 1

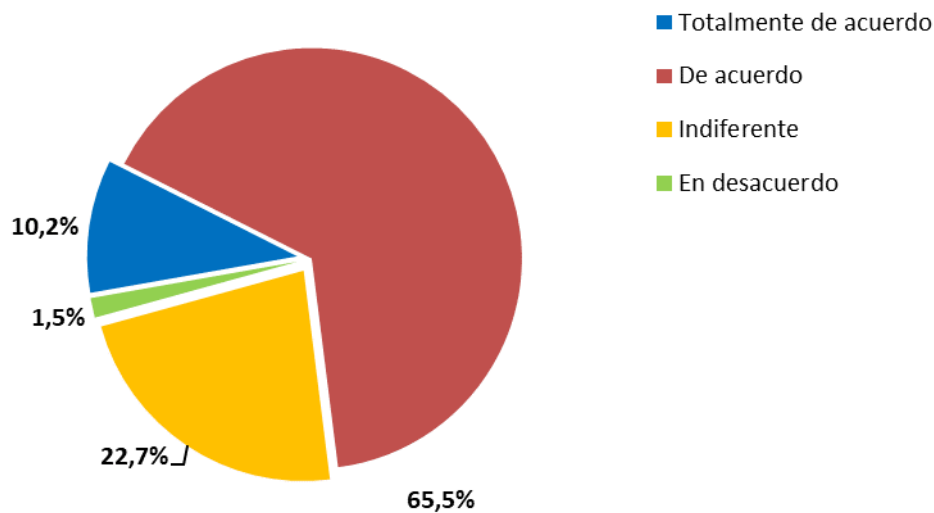
Equipos y tecnología moderna

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	27	10,2
De acuerdo	173	65,5
Indiferente	60	22,7
En desacuerdo	4	1,5

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 1

Equipos y tecnología moderna



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 65,5% está de acuerdo que la institución cuenta con equipos y tecnología moderna, el 22,7% es indiferente. Esto debido a una buena política implementada por la directiva del periodo 2018 que invirtieron en equipos de última tecnología.

Tabla 2

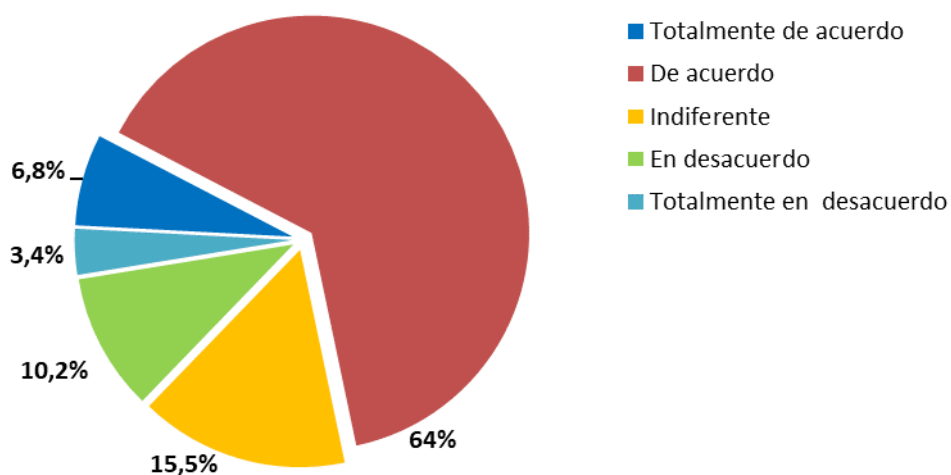
Presentación e implementación de las instalaciones

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	18	6,8
De acuerdo	169	64,0
Indiferente	41	15,5
En desacuerdo	27	10,2
Totalmente en desacuerdo	9	3,4

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 2

Presentación e implementación de las instalaciones



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 64% de los participantes está de acuerdo que la institución cuenta con cómodas y físicas instalaciones, atractivas visualmente que tiene un aspecto limpio, el 15,5% es indiferente, Apreciamos que estos resultados nos dan una luz de lo que los clientes pueden percibir toda vez que visualmente se puede ver una bonita instalación.

Tabla 3

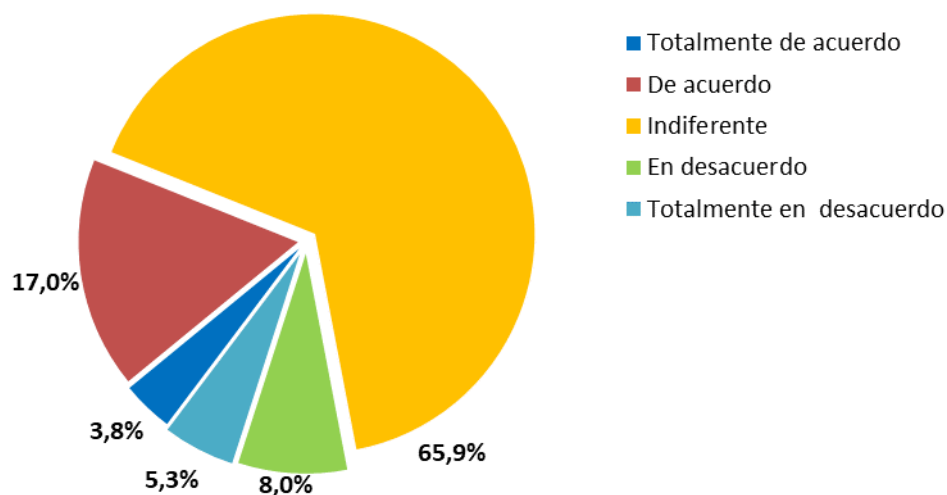
Seguridad de la Infraestructura

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	10	3,8
De acuerdo	45	17,0
Indiferente	174	65,9
En desacuerdo	21	8,0
Totalmente en desacuerdo	14	5,3

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 3

Seguridad de la Infraestructura



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 65,9% es indiferente a mencionar que la institución tiene infraestructura segura, el 17% está de acuerdo, estos resultados reflejan a la luz que los clientes han podido apreciar que su infraestructura física es demasiado antigua.

Tabla 4

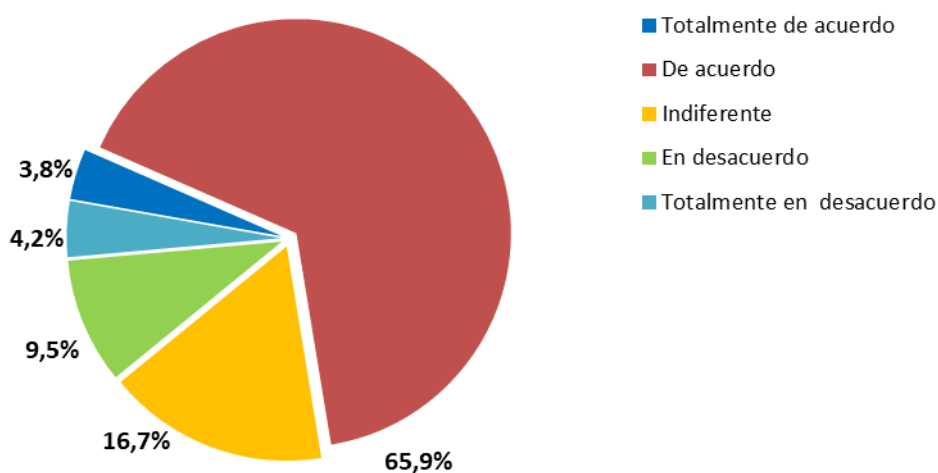
Apariencia del personal

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	10	3,8
De acuerdo	174	65,9
Indiferente	44	16,7
En desacuerdo	25	9,5
Totalmente en desacuerdo	11	4,2

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 4

Apariencia del personal



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 65,9% está de acuerdo en que los empleados tienen una buena apariencia, el 16,7% es indiferente, esto se debe a que los directivos han invertido en entregarles su uniforme institucional a los empleados, por ello se percibe esta respuesta de parte de los encuestados.

Tabla 5

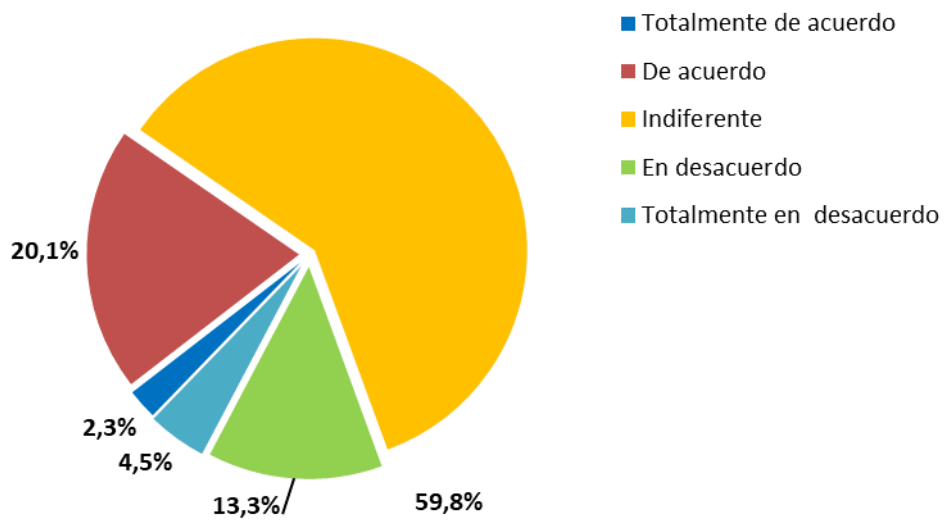
Documentación sobre el servicio

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	6	2,3
De acuerdo	53	20,1
Indiferente	158	59,8
En desacuerdo	35	13,3
Totalmente en desacuerdo	12	4,5

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 5

Documentación sobre el servicio



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 59,8% es indiferente a que la documentación relacionada a la atención sea clara, sencilla y precisa, el 20,1% está de acuerdo, estos resultados pueden orientarnos a que la documentación relacionada al servicio que ofrece la cooperativa está desfasada y carente de entendimiento por parte del cliente.

Tabla 6

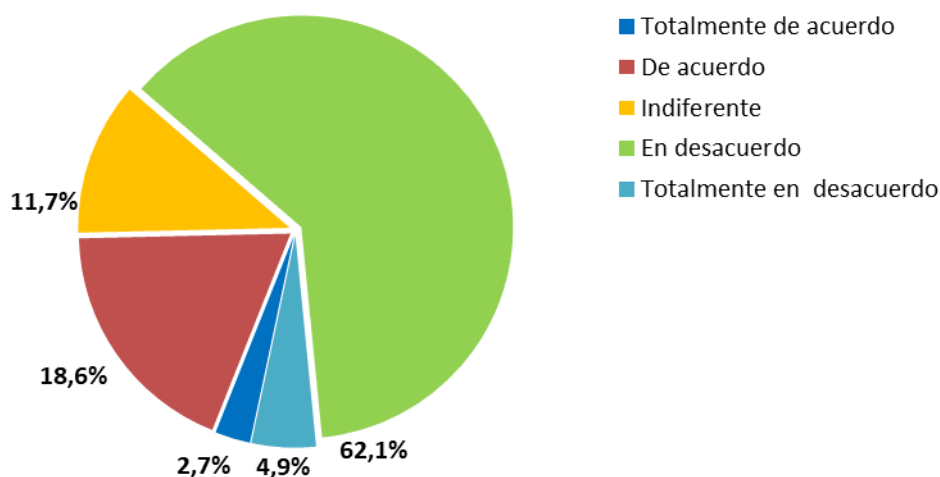
Cumplimiento de promesas

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	7	2,7
De acuerdo	49	18,6
Indiferente	31	11,7
En desacuerdo	164	62,1
Totalmente en desacuerdo	13	4,9

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 6

Cumplimiento de promesas



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 62,1% está en desacuerdo que la institución cumple lo prometido, por otro lado, el 18,6% está de acuerdo, debido a que por razones de que los directivos trabajan ad honorem en muchos casos no llegan a realizar las correspondientes actividades para cumplir con la expectativa del cliente.

Tabla 7

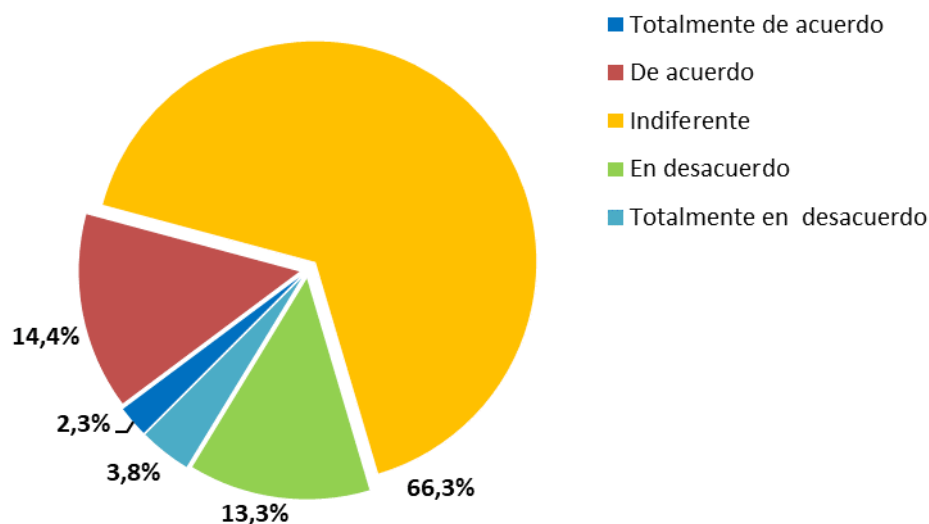
Interés en la solución de problemas

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	6	2,3
De acuerdo	38	14,4
Indiferente	175	66,3
En desacuerdo	35	13,3
Totalmente en desacuerdo	10	3,8

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 7

Interés en la solución de problemas



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 66,3% es indiferente a que la institución muestra un sincero interés en brindar soluciones, el 14,4% está de acuerdo. Este resultado reflejado en la indiferencia se debe a la falta de una encuesta y o entrevista a los asociados para tener una visión de sus necesidades.

Tabla 8

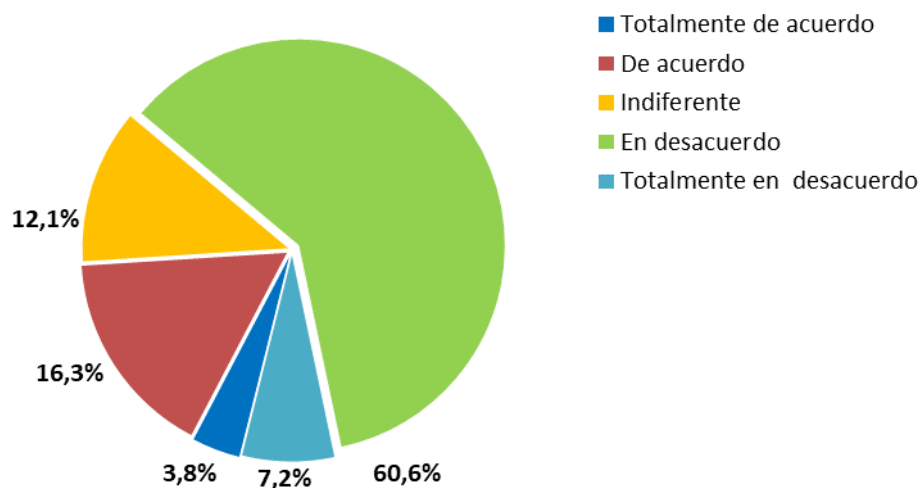
Expectativas del servicio

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	10	3,8
De acuerdo	43	16,3
Indiferente	32	12,1
En desacuerdo	160	60,6
Totalmente en desacuerdo	19	7,2

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 8

Expectativas del servicio



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 60,6% de los usuarios están en desacuerdo en que el servicio no responde a sus expectativas, el 16,3% está de acuerdo, estos resultados reflejan que la falta de un estudio de mercado no permite llegar a satisfacer sus expectativas.

Tabla 9

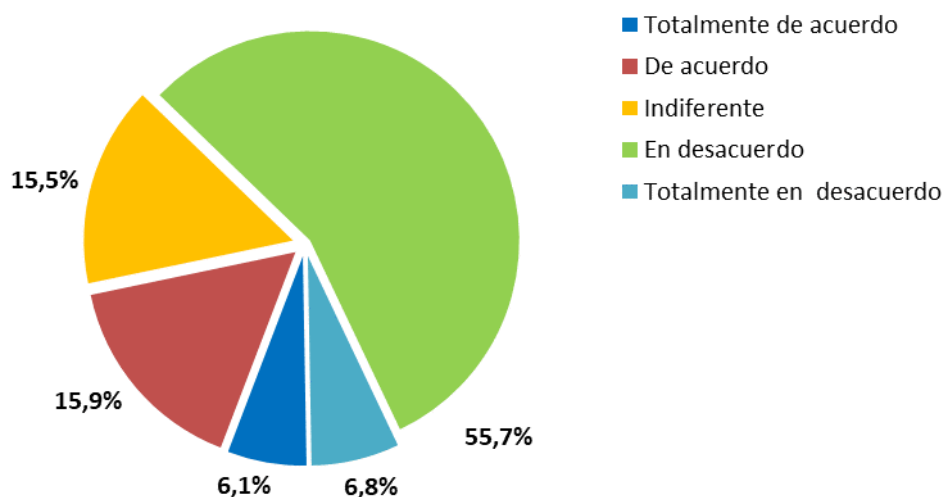
Adecuada orientación

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	16	6,1
De acuerdo	42	15,9
Indiferente	41	15,5
En desacuerdo	147	55,7
Totalmente en desacuerdo	18	6,8

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 9

Adecuada orientación



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 55,7% está en desacuerdo con la orientación proporcionada a la demanda del servicio, el 15,9% está de acuerdo; según los encuestados manifestaron que no existe una buena orientación, porque no existe una buena coordinación con sus directivos ya que cada año se cambian directivos y cada quien aplica según su parecer.

Tabla 10

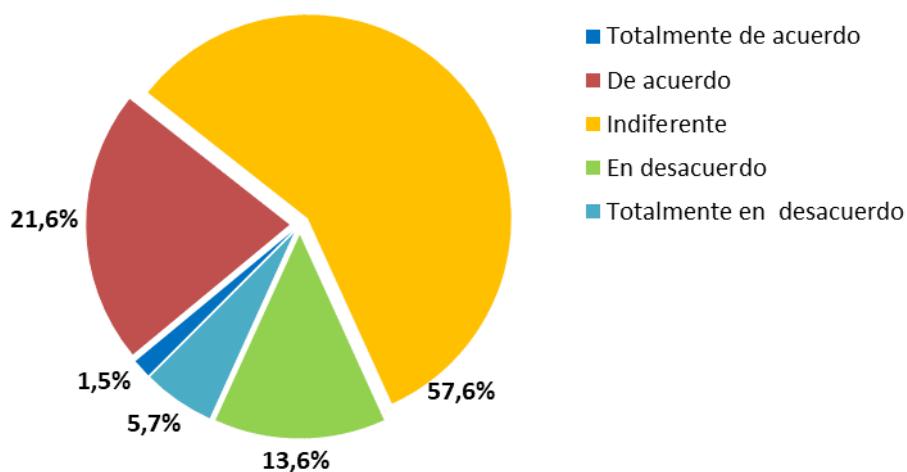
Cumplimiento de plazos establecidos

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	4	1,5
De acuerdo	57	21,6
Indiferente	152	57,6
En desacuerdo	36	13,6
Totalmente en desacuerdo	15	5,7

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 10

Cumplimiento de plazos establecidos



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 57,6% indica ser indiferente a que el servicio concluye en el tiempo acordado, el 21,6% está de acuerdo; resultados que se reflejan con lo indicado a que sus directivos no tienen una compensación económica y no llegan oportunamente a realizar sus trámites, ocasionando retraso en el tiempo de entrega de las operaciones pactadas.

Tabla 11

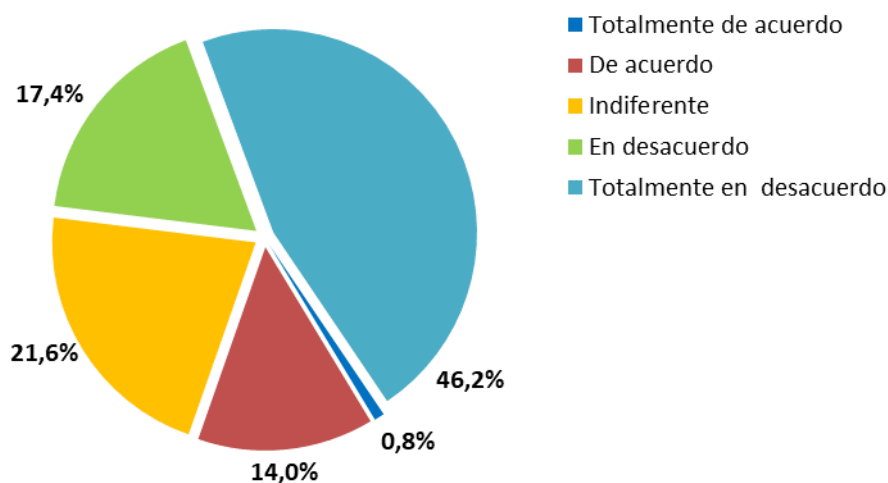
Manejo de registros

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	2	0,8
De acuerdo	37	14,0
Indiferente	57	21,6
En desacuerdo	46	17,4
Totalmente en desacuerdo	122	46,2

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 11

Manejo de registros



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 46,2% está totalmente en desacuerdo que la cooperativa tiene sus registros sin errores, el 21,6% es indiferente. Este resultado nos indica claramente que la cooperativa no cuenta con un registro de errores por ello no se puede dar ni proponer una solución de los errores a diario por no contar con una estadística histórica.

Tabla 12

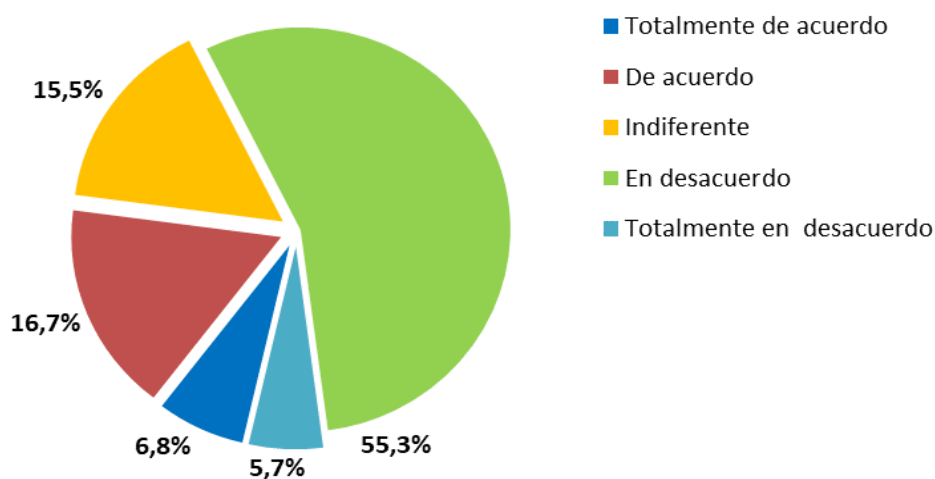
Información brindada

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	18	6,8
De acuerdo	44	16,7
Indiferente	41	15,5
En desacuerdo	146	55,3
Totalmente en desacuerdo	15	5,7

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 12

Información brindada



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 55,3% de los participantes está en desacuerdo que los empleados informan de manera precisa las condiciones del servicio, el 16,7% está de acuerdo; Mas de la mitad de los clientes afirman que no son bien informados sobre los servicios debido a que falta una socialización de las operaciones que realiza la entidad.

Tabla 13

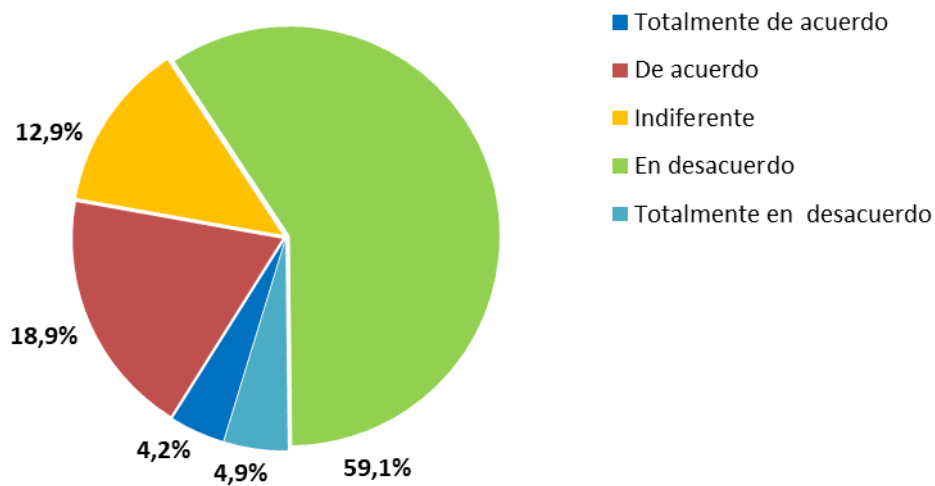
Sinceridad en la comunicación

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	11	4,2
De acuerdo	50	18,9
Indiferente	34	12,9
En desacuerdo	156	59,1
Totalmente en desacuerdo	13	4,9

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 13

Sinceridad en la comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 59,1% está en desacuerdo en percibir una comunicación sincera, el 18,9% está de acuerdo, debido a la falta de conocimiento y las dudas que se generan al recibir dos o más respuestas por parte de los trabajadores de la cooperativa los encuestados manifiestan su desacuerdo en la sinceridad de la información.

Tabla 14

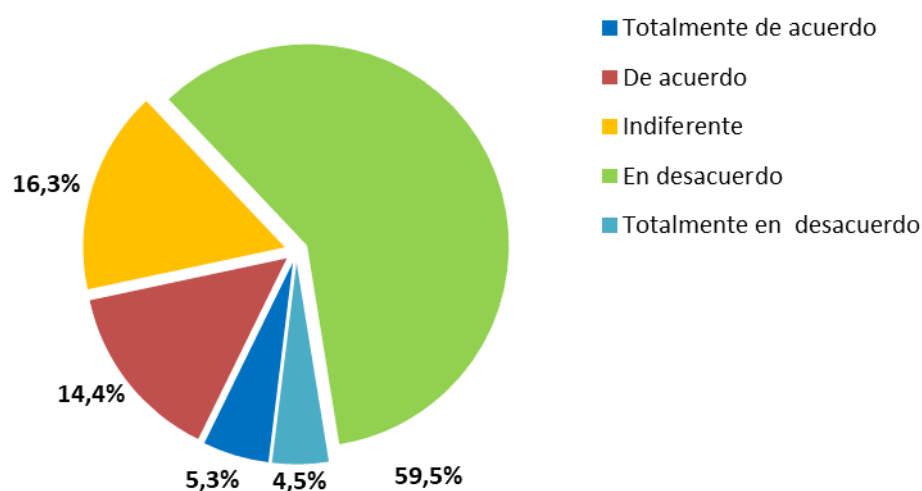
Tiempo y calidad del servicio

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	14	5,3
De acuerdo	38	14,4
Indiferente	43	16,3
En desacuerdo	157	59,5
Totalmente en desacuerdo	12	4,5

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 14

Tiempo y calidad del servicio



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 59,5% de los participantes está en desacuerdo en que la institución ofrece un rápido servicio y de calidad a sus clientes conforme a sus necesidades, el 16,3% es indiferente, los encuestados manifestaron que no se cumplía con los plazos toda vez que no hay directivos a tiempo completo dispuestos a atender las necesidades inmediatas.

Tabla 15

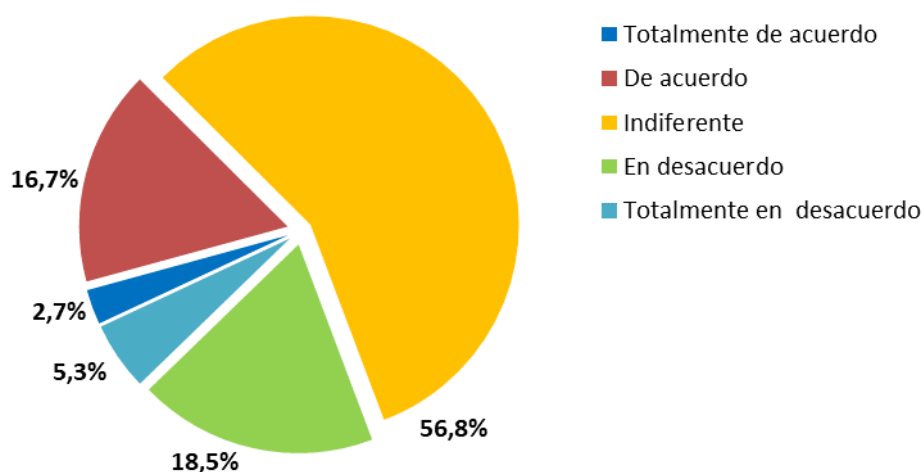
Empleados dispuestos a ayudar

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	7	2,7
De acuerdo	44	16,7
Indiferente	150	56,8
En desacuerdo	49	18,5
Totalmente en desacuerdo	14	5,3

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 15

Empleados dispuestos a ayudar



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 56,8% es indiferente a que los colaboradores de la institución frecuentemente están dispuestos a brindar ayuda a sus clientes, el 18,5% está en desacuerdo, esto indica que no existe empleados identificados con sus clientes y que la falta de una capacitación por parte de los que dirigen la cooperativa hace que no estén motivados los empleados.

Tabla 16

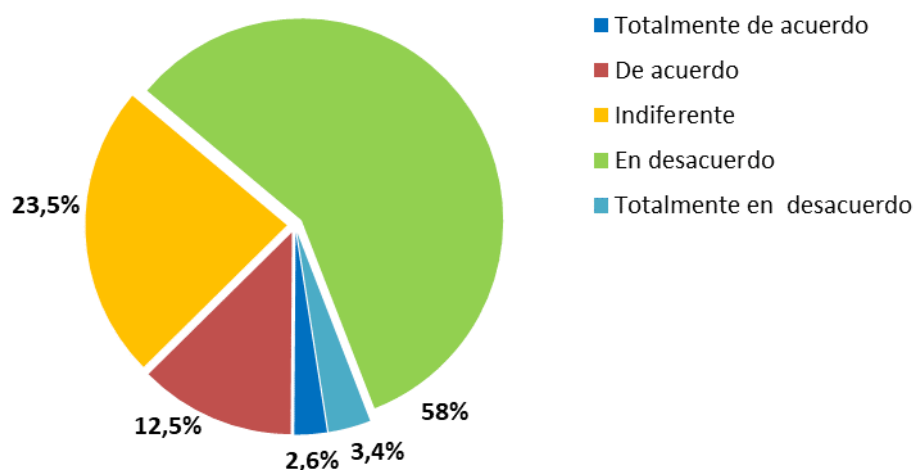
Empleados con disponibilidad de respuesta

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	7	2,6
De acuerdo	33	12,5
Indiferente	62	23,5
En desacuerdo	153	58,0
Totalmente en desacuerdo	9	3,4

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 16

Empleados con disponibilidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 58% está en desacuerdo en que los empleados tienen disposición y tiempo para responder sus inquietudes, podemos definir que estos resultados nos indican la poca voluntad de atender a los clientes y no disponen de tiempo para atender y orientar a los clientes.

Tabla 17

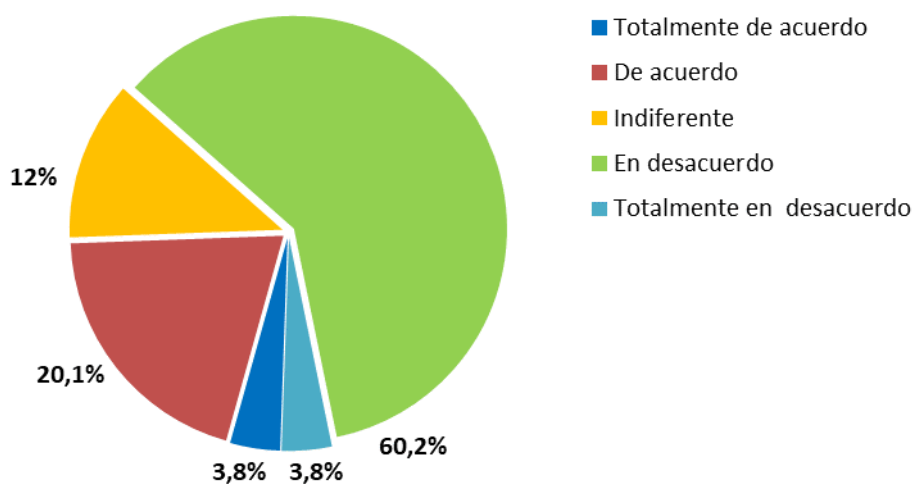
Comportamiento de los empleados

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	10	3,8
De acuerdo	53	20,1
Indiferente	32	12,1
En desacuerdo	159	60,2
Totalmente en desacuerdo	10	3,8

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 17

Comportamiento de los empleados



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 60,2% de los usuarios participantes está en desacuerdo acerca del comportamiento que poseen los colaboradores para transmitirle confianza con la finalidad de que sean orientados en los servicios y productos que ofertan, el 20,1% está de acuerdo; Estas afirmaciones de los resultados indican que los empleados no inspiran confianza porque en la mayoría de los casos refieren que no encuentran una respuesta convincente, y que cada trabajador o directivo les informa diferente.

Tabla 18

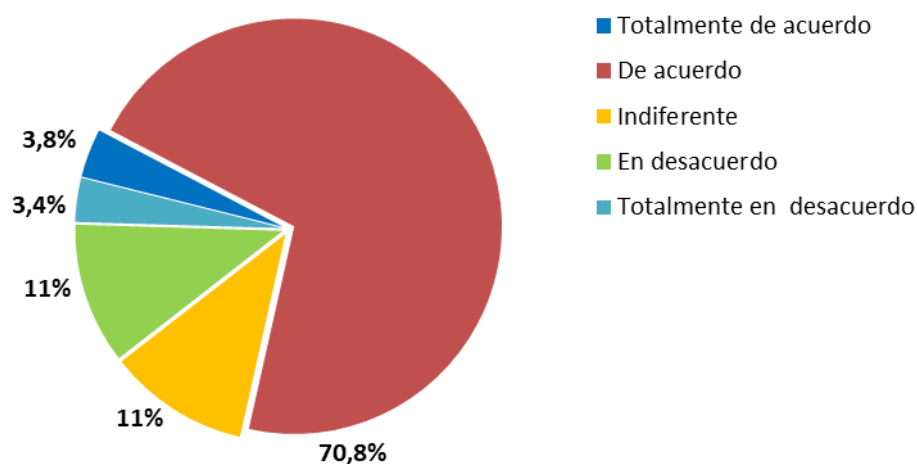
Seguridad en las transacciones

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	10	3,8
De acuerdo	187	70,8
Indiferente	29	11,0
En desacuerdo	29	11,0
Totalmente en desacuerdo	9	3,4

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 18

Seguridad en las transacciones



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 70,8% está de acuerdo acerca de la seguridad de sus transacciones con la institución, al 11% le es indiferente. Sin embargo, a pesar de los resultados encontrados podemos apreciar que en esta interrogante el 70,8 % siente seguridad en sus transacciones pese a todos los obstáculos; encontramos que si se confía en la buena fe de los directivos por ello la respuesta de la encuesta.

Tabla 19

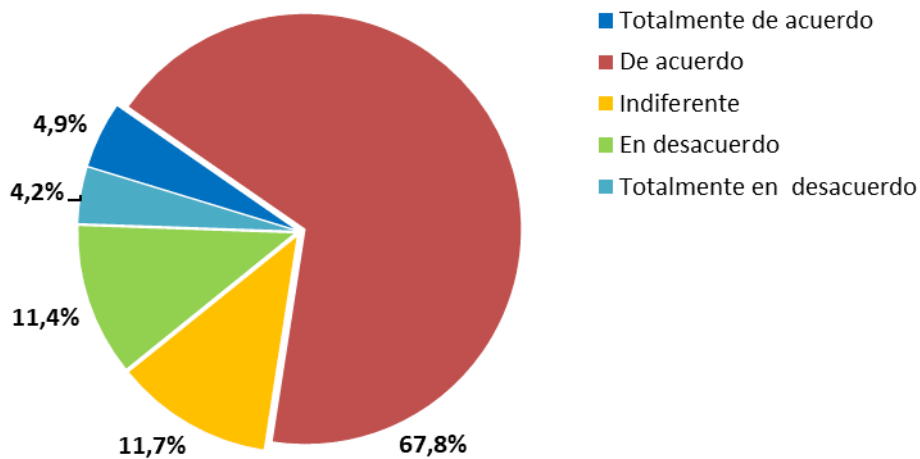
Amabilidad y cortesía de los empleados

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	13	4,9
De acuerdo	179	67,8
Indiferente	31	11,7
En desacuerdo	30	11,4
Totalmente en desacuerdo	11	4,2

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 19

Amabilidad y cortesía de los empleados



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 67,8% está de acuerdo en que los colaboradores siempre son corteses y amables con sus clientes, el 11,7% le es indiferente; Esta respuesta por parte de los encuestados refleja que si bien es cierto hay deficiencias en los empleados; podemos apreciar que sí cuentan con amabilidad y cortesía.

Tabla 20

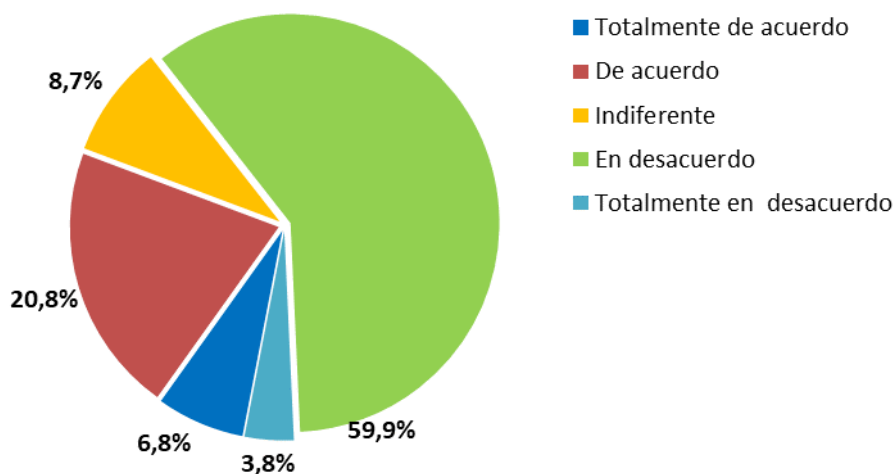
Empleados capacitados

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	18	6,8
De acuerdo	55	20,8
Indiferente	23	8,7
En desacuerdo	158	59,9
Totalmente en desacuerdo	10	3,8

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 20

Empleados capacitados



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 59,9% está en desacuerdo en que los colaboradores poseen los suficientes conocimientos para dar respuestas a las inquietudes de los usuarios de manera precisa y clara, el 20,8% está de acuerdo. Debido a que no se encuentran capacitados; les faltan conocimientos y criterios para la solución de los problemas.

Tabla 21

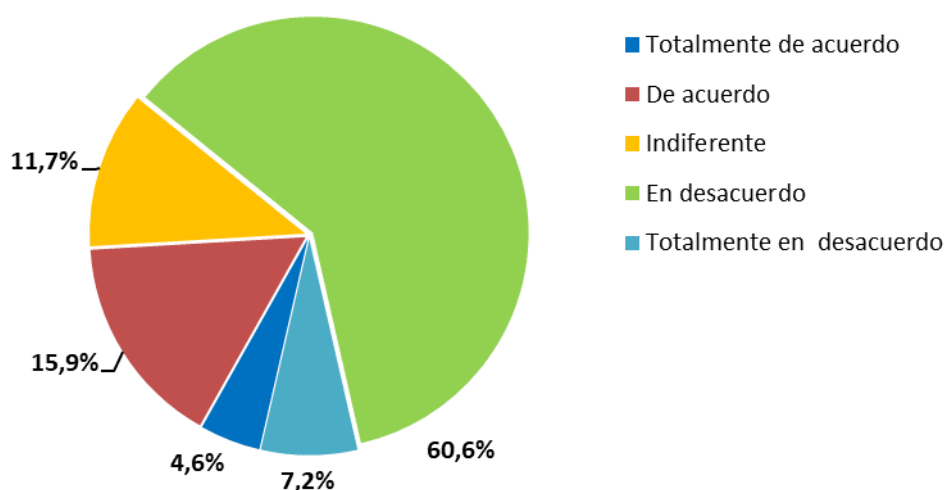
Atención personalizada

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	12	4,6
De acuerdo	42	15,9
Indiferente	31	11,7
En desacuerdo	160	60,6
Totalmente en desacuerdo	19	7,2

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 21

Atención personalizada



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 60,6% está en desacuerdo en que la institución tiene colaboradores que brindan una personalizada atención a sus usuarios, el 15,9% está de acuerdo. Esto se debe a la falta de capacitación el poco valor que se les otorga a los recursos humanos por parte de los responsables de la administración de la Cooperativa.

Tabla 22

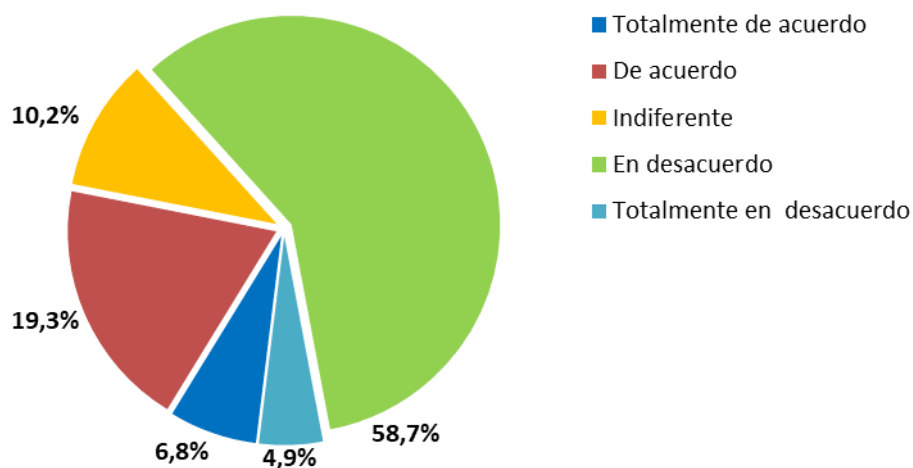
Horarios de atención

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	18	6,8
De acuerdo	51	19,3
Indiferente	27	10,2
En desacuerdo	155	58,7
Totalmente en desacuerdo	13	4,9

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 22

Horarios de atención



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 58,7% está en desacuerdo con los horarios de atención, el 19,3% está de acuerdo. Según los encuestados manifiestan que se debe de descentralizar las operaciones y que el horario de atención debería de ser corrido con un intervalo solo de para el horario de refrigerio.

Tabla 23

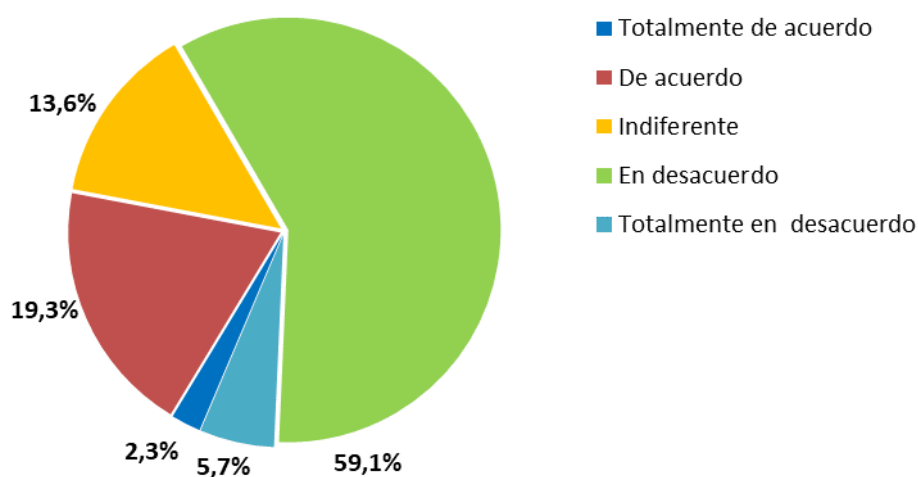
Identificación de necesidades de los socios

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	6	2,3
De acuerdo	51	19,3
Indiferente	36	13,6
En desacuerdo	156	59,1
Totalmente en desacuerdo	15	5,7

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 23

Identificación de necesidades de los socios



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 59,1% está en desacuerdo en que la institución conoce las específicas necesidades de sus usuarios, el 19,3% está de acuerdo; esto se debe a que no existe una política de buzón de sugerencias, encuestas u otros medios para conocer las necesidades primordiales de los asociados.

Tabla 24

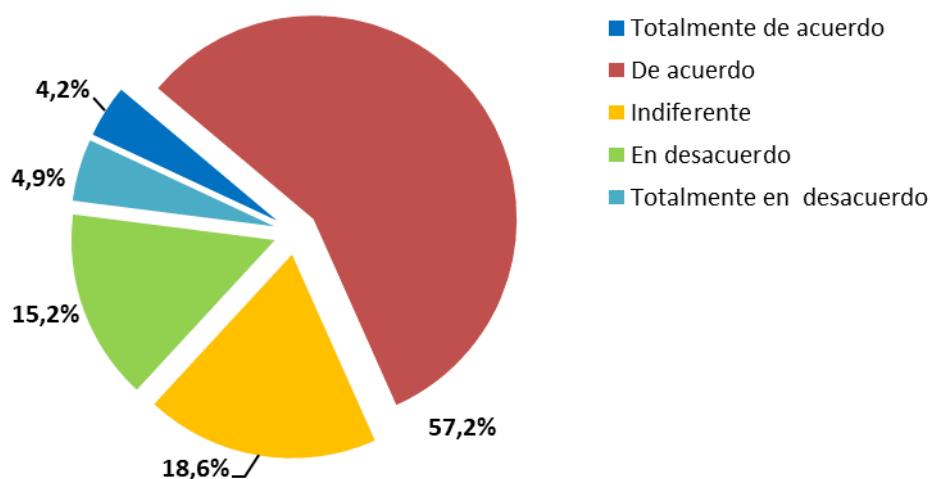
Tasas de interés ofertado

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	11	4,2
De acuerdo	151	57,2
Indiferente	49	18,6
En desacuerdo	40	15,2
Totalmente en desacuerdo	13	4,9

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 24

Tasas de interés ofertado



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 57,2% de los usuarios están de acuerdo con la tasa de interés que ofrece la institución, al 18,6% le es indiferente; debido a que se oferta un interés por debajo del 1 % es que los socios acuden usar este servicio: aunque con todas las deficiencias que tiene; pues es una buena tasa de interés de acceso fácil por parte de los asociados.

Tabla 25

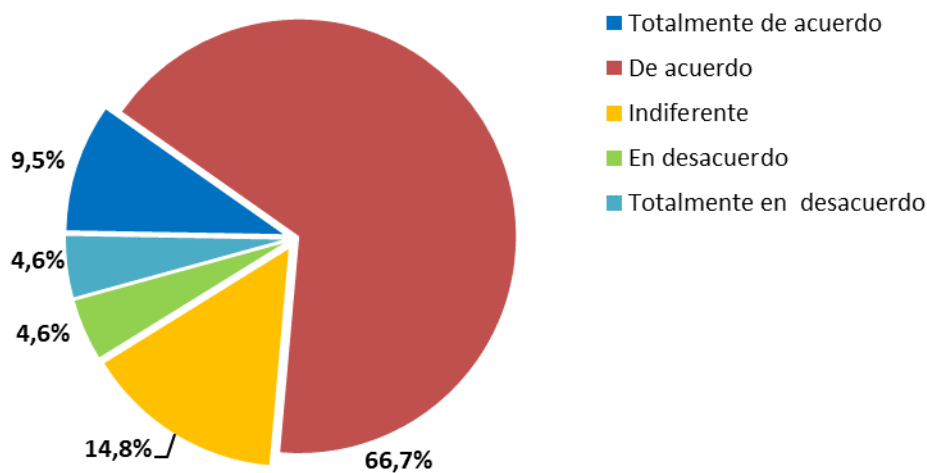
Calificación del personal del área de crédito

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	25	9,5
De acuerdo	176	66,7
Indiferente	39	14,8
En desacuerdo	12	4,6
Totalmente en desacuerdo	12	4,6

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 25

Calificación del personal del área de crédito



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 66,7% está de acuerdo con los datos que colaboradores del área de créditos le brindó, al 14,8% le es indiferente; en este ítem podemos observar que los asociados y/o clientes están de acuerdo con la información pues el área de créditos está constituida por tres personas, y que existe una buena comunicación.

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 26

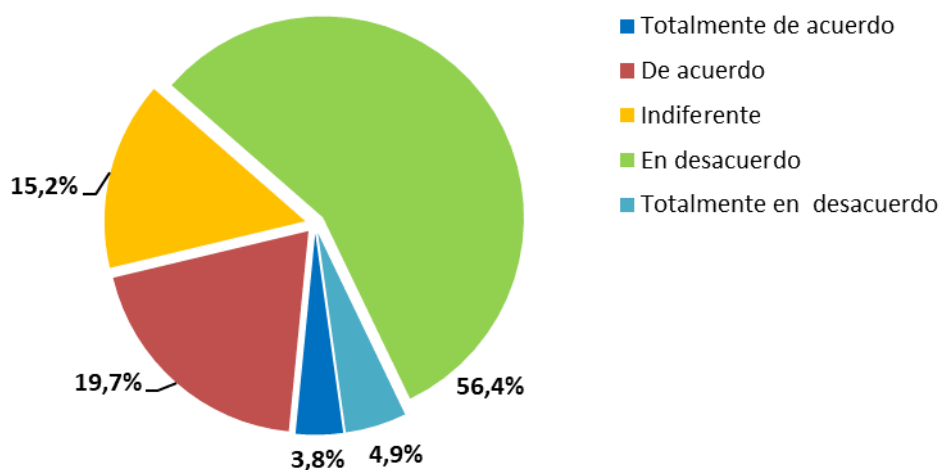
Plan anual de gestión

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	10	3,8
De acuerdo	52	19,7
Indiferente	40	15,2
En desacuerdo	149	56,4
Totalmente en desacuerdo	13	4,9

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 26

Plan anual de gestión



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 56,4% está en desacuerdo con que la institución cuenta con un plan anual de gestión, el 19,7% está de acuerdo. Este resultado manifiesta que no existe un plan anual de gestión y que es una herramienta indispensable para la operatividad de la empresa.

Tabla 27

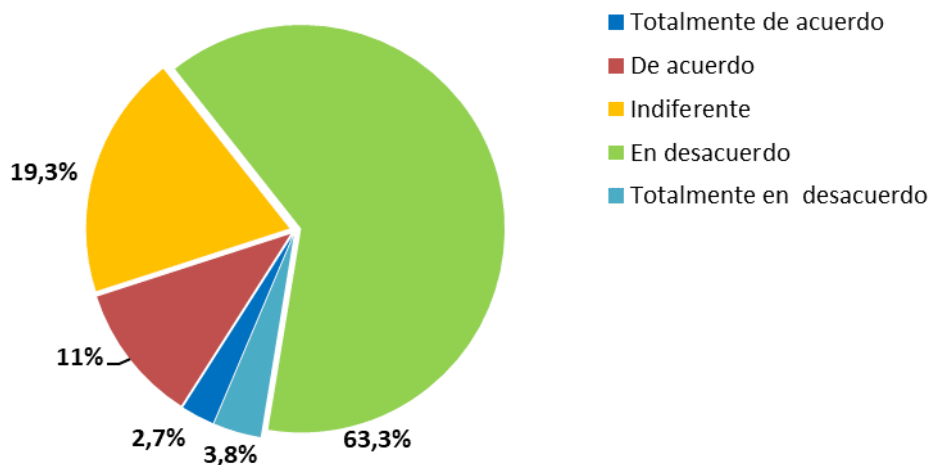
Participación del personal en elaboración de instrumentos

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	7	2,7
De acuerdo	29	11,0
Indiferente	51	19,3
En desacuerdo	167	63,3
Totalmente en desacuerdo	10	3,8

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 27

Participación del personal en elaboración de instrumentos



Fuente: Elaboración propia.

Podemos observar que el 63,3% de los usuarios están en desacuerdo que los colaboradores participan en la preparación de los instrumentos para la gestión, al 19,3% le es indiferente. Estos resultados demuestran que los colaboradores no participan en la preparación de instrumento de gestión por ende su desconocimiento.

Tabla 28

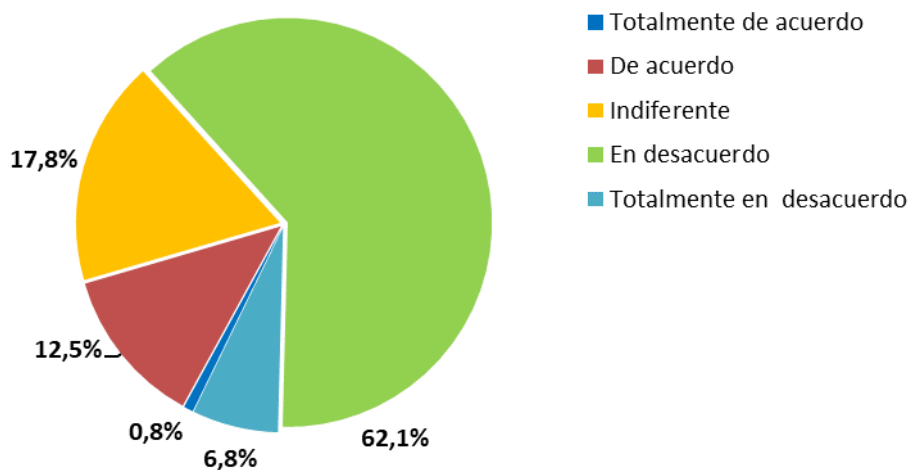
Documentación actualizada

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	2	0,8
De acuerdo	33	12,5
Indiferente	47	17,8
En desacuerdo	164	62,1
Totalmente en desacuerdo	18	6,8

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 28

Documentación actualizada



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 62,1% de los usuarios están en desacuerdo acerca de que la institución cuenta con los documentos de gestión actualizados, al 17,8% le es indiferente. Estos datos reflejan que la cooperativa no cuenta con instrumentos de gestión administrativa actualizados por ello no podrá aplicar una buena política.

Tabla 29

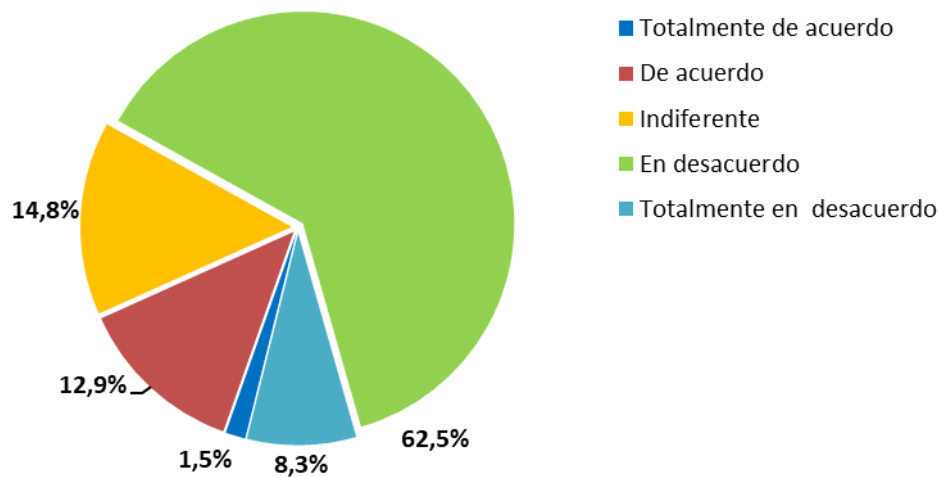
Plan de actividades

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	4	1,5
De acuerdo	34	12,9
Indiferente	39	14,8
En desacuerdo	165	62,5
Totalmente en desacuerdo	22	8,3

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 29

Plan de actividades



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 62,5% de los usuarios está en desacuerdo acerca de que la institución cuenta con un adecuado plan de actividades, al 14,8% le es indiferente. Estas respuestas demuestran que la cooperativa no cuenta con un adecuado plan de actividades y se requiere con suma urgencia su elaboración para darle un rumbo a la cooperativa.

Tabla 30

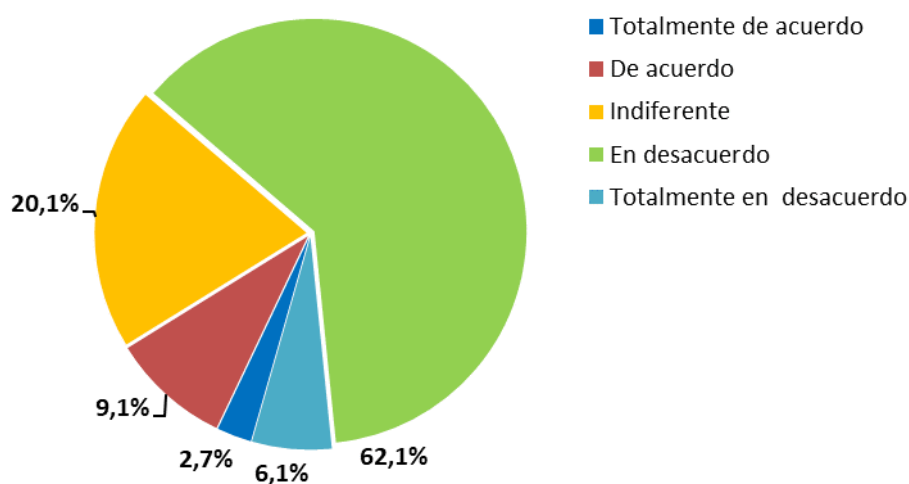
Cronograma de actividades

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	7	2,7
De acuerdo	24	9,1
Indiferente	53	20,1
En desacuerdo	164	62,1
Totalmente en desacuerdo	16	6,1

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 30

Cronograma de actividades



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 62,1% de los participantes está en desacuerdo acerca del cronograma de actividades adecuado a las necesidades de la entidad, al 20,1% le es indiferente. Respuestas que indican claramente podemos definir que la cooperativa no cuenta con un cronograma de actividades sujetas a las necesidades institucionales.

Tabla 31

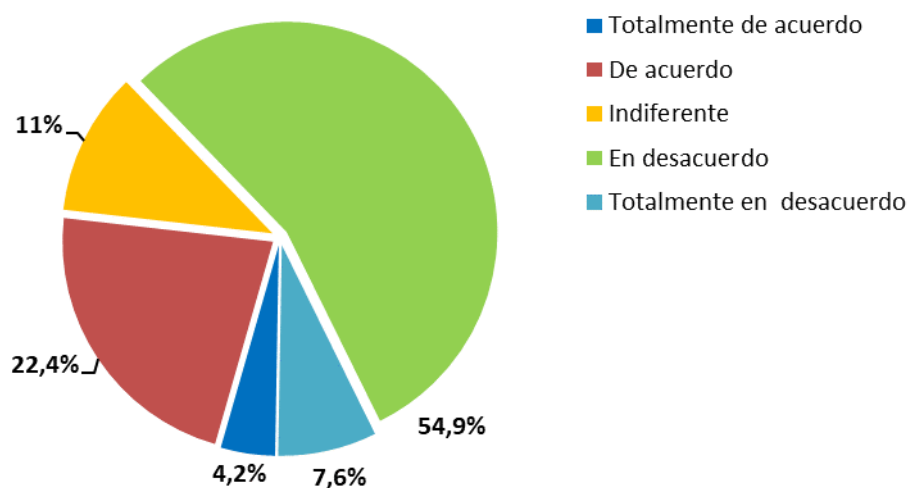
Organigrama definido

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	11	4,2
De acuerdo	59	22,4
Indiferente	29	11,0
En desacuerdo	145	54,9
Totalmente en desacuerdo	20	7,6

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 31

Organigrama definido



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 54,9% está en desacuerdo acerca de que la institución cuenta con un organigrama definido, el 22,4% está de acuerdo. De acuerdo a estos resultados podemos apreciar que la cooperativa no cuenta con un organigrama definido y es necesaria su implementación.

Tabla 32

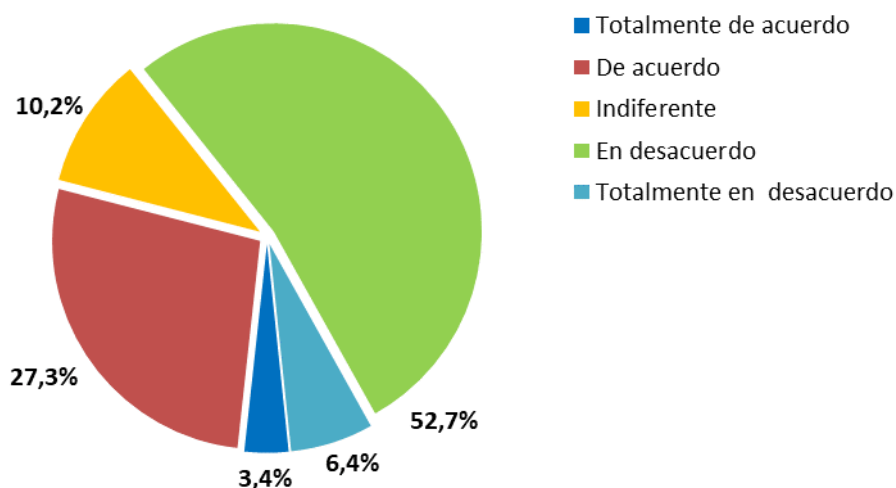
Distribución de Recursos humanos

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	9	3,4
De acuerdo	72	27,3
Indiferente	27	10,2
En desacuerdo	139	52,7
Totalmente en desacuerdo	17	6,4

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 32

Distribución de Recursos humanos



Fuente: Elaboración propia.

Podemos observar que el 52,7% está en desacuerdo acerca de la distribución eficiente de los recursos humanos, el 27,3% está de acuerdo. Con estos resultados podemos apreciar que los usuarios advierten que la administración debería de redistribuir los recursos según sus capacidades, y se mejore la atención al cliente.

Tabla 33

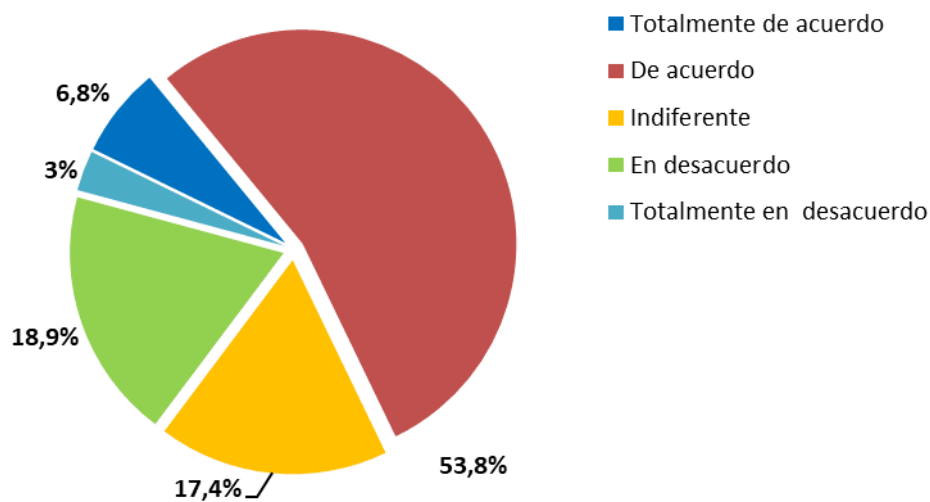
Estándares para otorgamiento de préstamos

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	18	6,8
De acuerdo	142	53,8
Indiferente	46	17,4
En desacuerdo	50	18,9
Totalmente en desacuerdo	8	3,0

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 33

Estándares para otorgamiento de préstamos



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 53,8% está de acuerdo acerca de los estándares establecidos para el otorgamiento de préstamos, el 18,9% está en desacuerdo. Tal como lo reflejan los resultados vemos que los clientes están de acuerdo con los estándares ofertados, y que se debería de mejorar para atraer la atención de los que se encuentran en oposición a los resultados.

Tabla 34

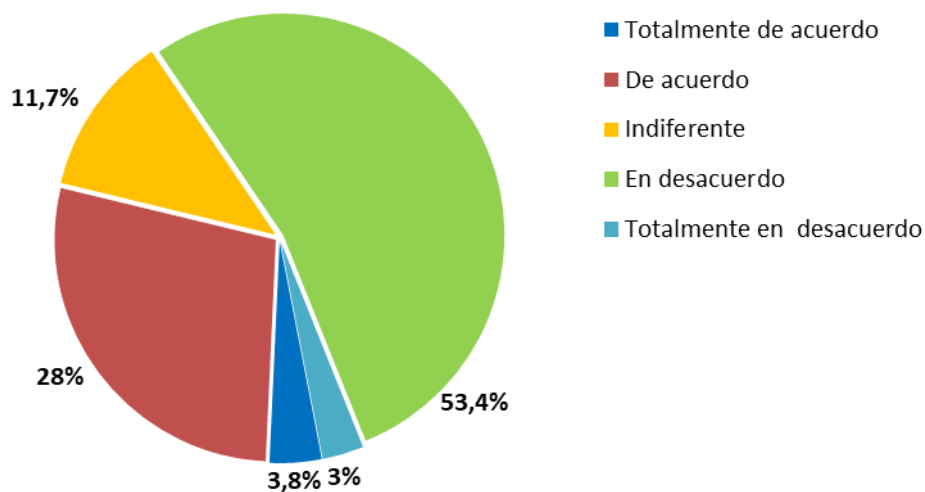
Trabajo en equipo

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	10	3,8
De acuerdo	74	28,0
Indiferente	31	11,7
En desacuerdo	141	53,4
Totalmente en desacuerdo	8	3,0

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 34

Trabajo en equipo



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 53,4% de los usuarios está en desacuerdo acerca de que los colaboradores realizan trabajo en equipo, el 28% está de acuerdo. Considerando que el trabajo en equipo es base para la buena marcha institucional, podemos observar que no existe ello en la Cooperativa.

Tabla 35

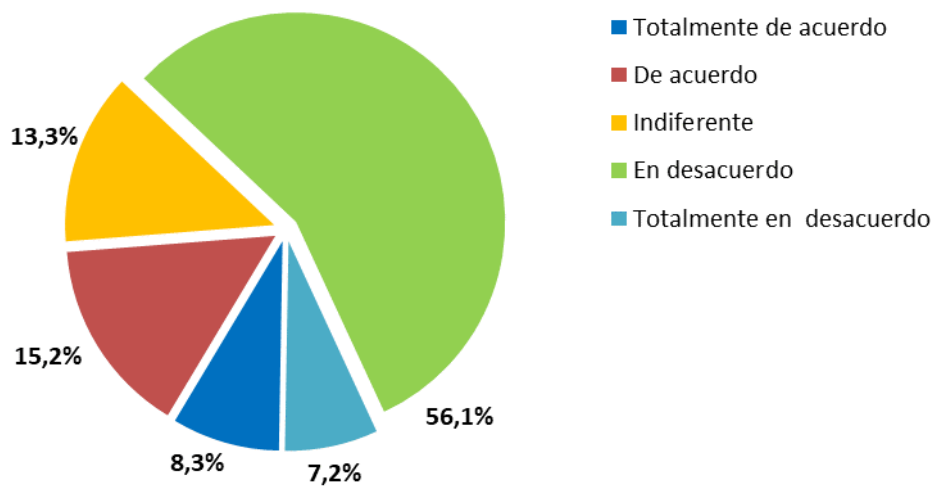
Buena relación entre Consejos

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	22	8,3
De acuerdo	40	15,2
Indiferente	35	13,3
En desacuerdo	148	56,1
Totalmente en desacuerdo	19	7,2

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 35

Buena relación entre Consejos



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 56,1% está en desacuerdo acerca de que el Consejo de Vigilancia tiene buena relación con el Consejo de Administración, 15,2% está de acuerdo. Los encuestados en este ítem indican que no existe buena relación y al señalar sus respuestas manifiestan que el consejo de vigilancia es un órgano completamente auditor y no coordina para solucionar los problemas internos administrativos.

Tabla 36

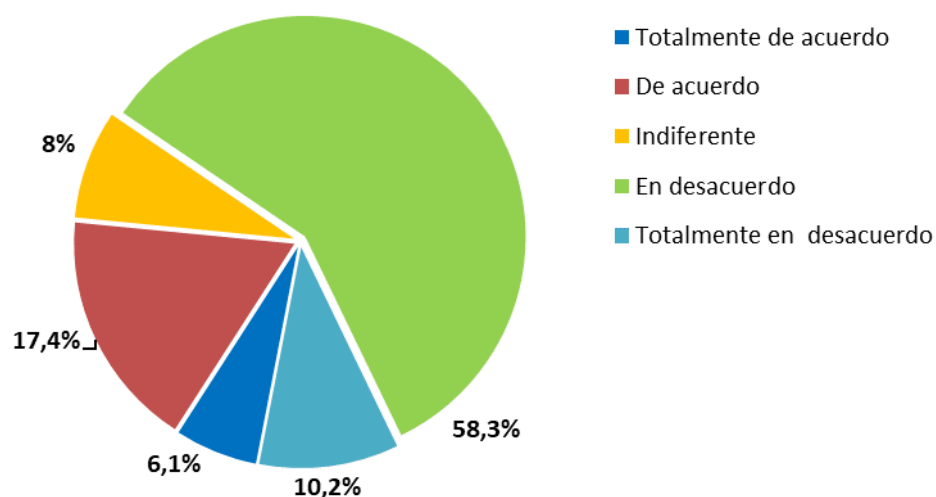
Relación entre directivos y colaboradores

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	16	6,1
De acuerdo	46	17,4
Indiferente	21	8,0
En desacuerdo	154	58,3
Totalmente en desacuerdo	27	10,2

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 36

Relación entre directivos y colaboradores



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 58,3% está en desacuerdo acerca de la relación de los directivos y colaboradores en cuanto a su desempeño, el 17,4% está de acuerdo. Esta información refleja a que no existe una buena relación entre directivos y colaboradores esto es por falta de comunicación y el constante cambio de directivos.

Tabla 37

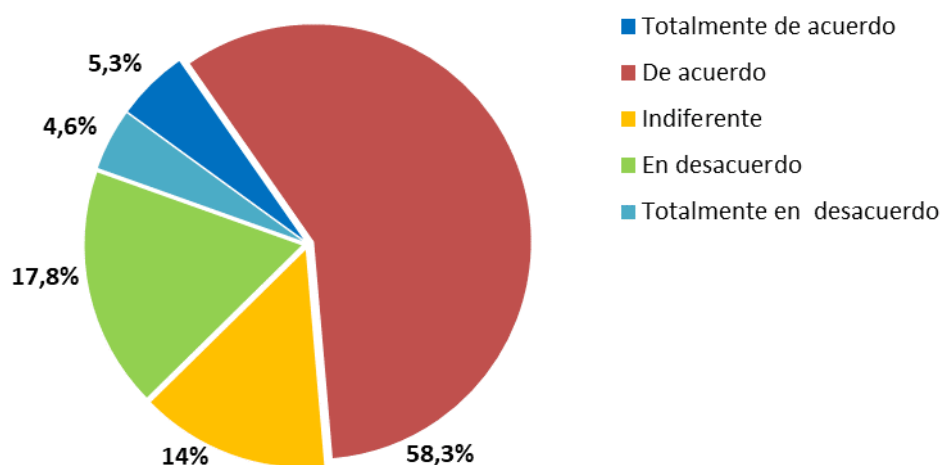
Conducta del personal

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	14	5,3
De acuerdo	154	58,3
Indiferente	37	14,0
En desacuerdo	47	17,8
Totalmente en desacuerdo	12	4,6

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 37

Conducta del personal



Fuente: Elaboración propia.

Podemos observar que el 58,3% está de acuerdo acerca de que los colaboradores tienen una conducta apropiada dentro de la organización, el 17,8% está en desacuerdo. Podemos decir que estos resultados reflejan la buena imagen y conducta personal de los trabajadores en la cooperativa.

Tabla 38

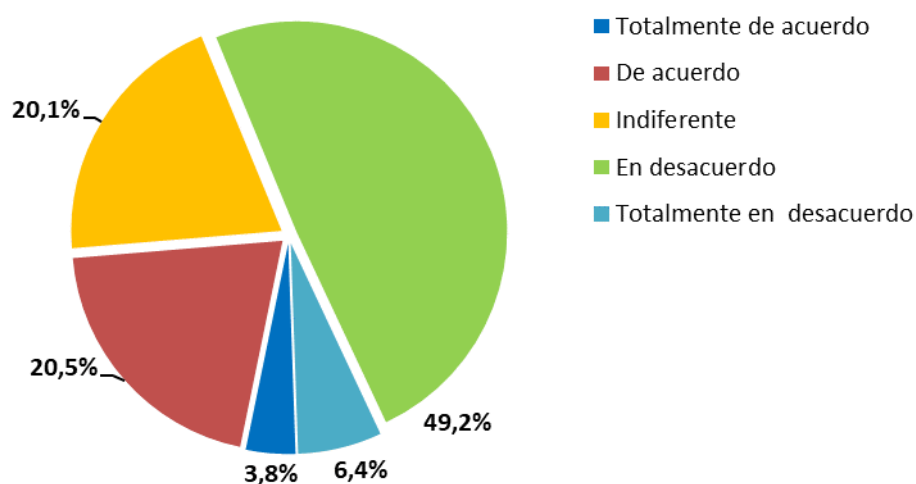
Liderazgo Directivo

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	10	3,8
De acuerdo	54	20,5
Indiferente	53	20,1
En desacuerdo	130	49,2
Totalmente en desacuerdo	17	6,4

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 38

Liderazgo Directivo



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 49,2% de los usuarios participantes está en desacuerdo acerca de que existe liderazgo por parte de los directivos en la institución, al 20,1% le es indiferente. Podemos afirmar que la mitad de entrevistados están en desacuerdo y la otra mitad está en las otras opciones, ello nos puede mostrar que la cooperativa no cuenta con un liderazgo en la actualidad.

Tabla 39

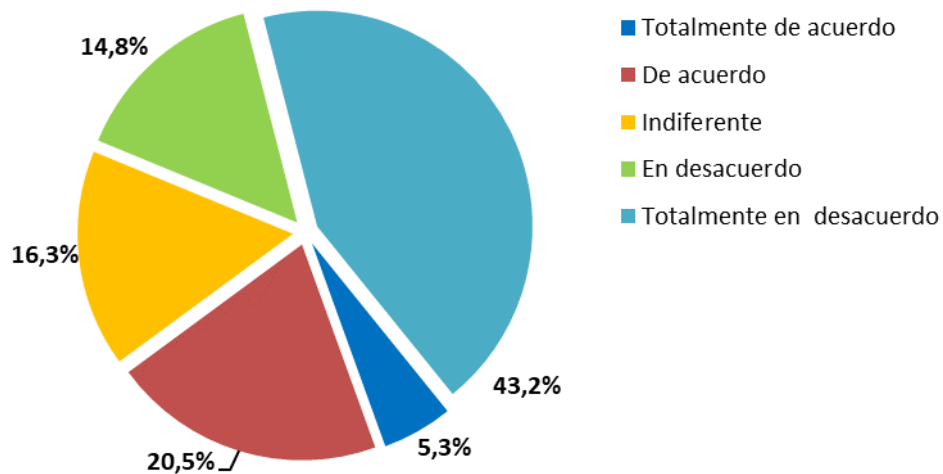
Capacidad Directiva

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	14	5,3
De acuerdo	54	20,5
Indiferente	43	16,3
En desacuerdo	39	14,8
Totalmente en desacuerdo	114	43,2

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 39

Capacidad Directiva



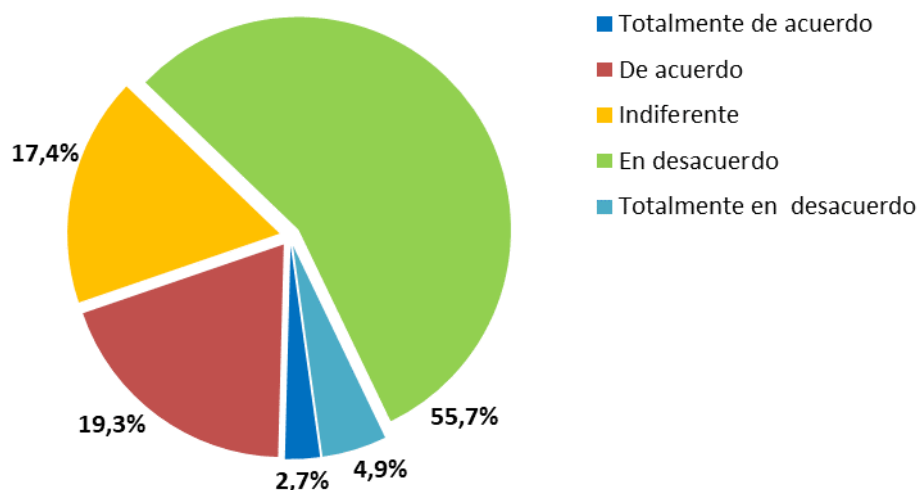
Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 43,2% de los participantes están totalmente en desacuerdo acerca de que el personal directivo se encuentra capacitado, el 20,5% está de acuerdo. Podemos notar con estos resultados que los directivos de la cooperativa no se encuentran capacitados y que se requiere capacitación constante para los futuros directivos.

Tabla 40*Accesibilidad a promociones*

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	7	2,7
De acuerdo	51	19,3
Indiferente	46	17,4
En desacuerdo	147	55,7
Totalmente en desacuerdo	13	4,9

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 40*Accesibilidad a promociones*

Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 55,7% de los participantes están en desacuerdo acerca de que los clientes de la entidad acceden a promociones u otros beneficios, el 19,3% está de acuerdo. Debido a que no existe una buena difusión o socialización de los préstamos o promociones se dejan de obtener mejores utilidades, por ello el comité de educación debería de intervenir con más frecuencia utilizando los diferentes medios de comunicación, que las TIC nos permiten.

Tabla 41

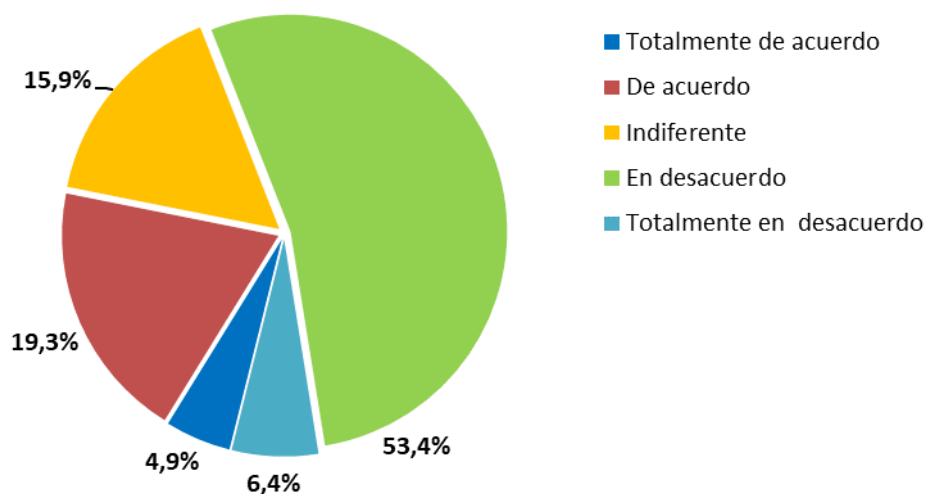
Promociones convenientes

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	13	4,9
De acuerdo	51	19,3
Indiferente	42	15,9
En desacuerdo	141	53,4
Totalmente en desacuerdo	17	6,4

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 41

Promociones convenientes



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 53,4% está en desacuerdo acerca de las promociones ofertadas cumplen con sus expectativas, el 19,3% está de acuerdo. La falta de difusión y orientación al cliente hace que los resultados se reflejen tal como lo manifiesta la encuesta.

Tabla 42

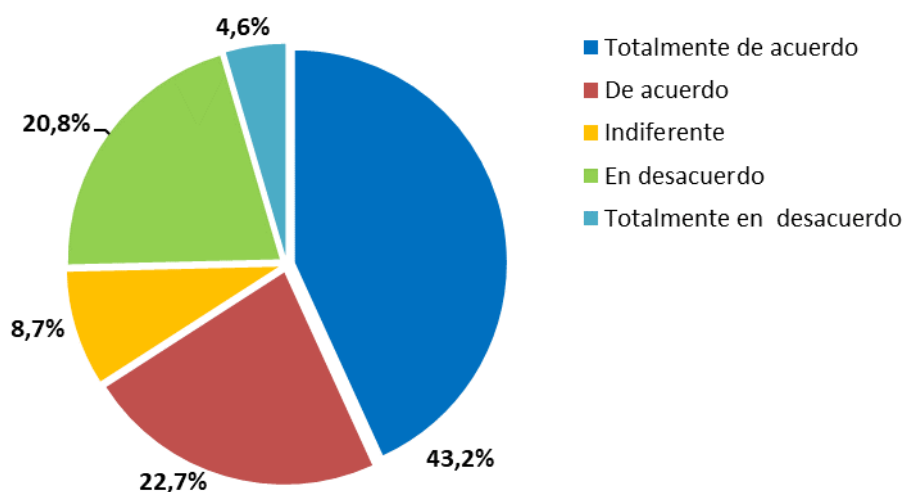
Coordinación entre directivos y colaboradores

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	114	43,2
De acuerdo	60	22,7
Indiferente	23	8,7
En desacuerdo	55	20,8
Totalmente en desacuerdo	12	4,6

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 42

Coordinaciones entre directivos y colaboradores



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 43,2% está totalmente de acuerdo acerca de que los colaboradores y el Consejo Directivo tienen una buena coordinación entre sí, mientras que el 22,7% muestra su acuerdo. Por lo tanto, se evidencia que los colaboradores y el consejo directivo en la cooperativa se percibe que existe una buena coordinación.

Tabla 43

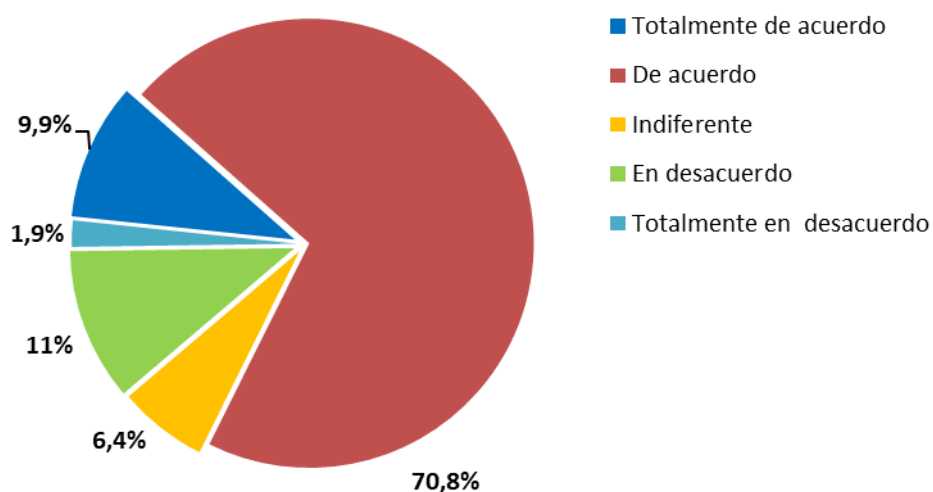
Comunicación asertiva

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	26	9,9
De acuerdo	187	70,8
Indiferente	17	6,4
En desacuerdo	29	11,0
Totalmente en desacuerdo	5	1,9

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 43

Comunicación asertiva



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 70,8% está de acuerdo acerca de la comunicación verbal con el colaborador es acertada, el 11% está en desacuerdo. Acá podemos apreciar que la comunicación verbal es buena y que los clientes están de acuerdo.

Tabla 44

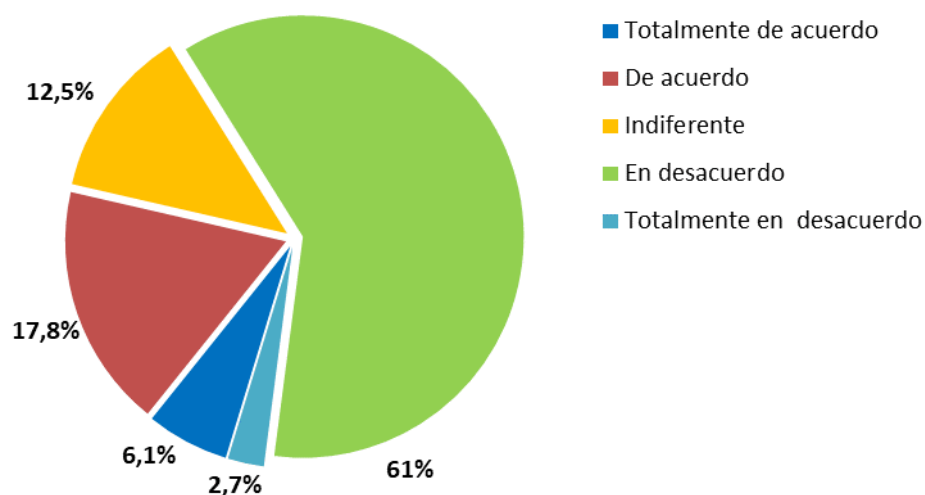
Auditoría interna oportuna

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	16	6,1
De acuerdo	47	17,8
Indiferente	33	12,5
En desacuerdo	161	61,0
Totalmente en desacuerdo	7	2,7

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 44

Auditoría interna oportuna



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 61% de los usuarios están en desacuerdo acerca de que la auditoría interna cumple oportunamente con su competencia, el 17,8% está de acuerdo. Según los resultados obtenidos podemos decir que la auditoría no es oportuna y que debería de ser más oportuna para salvaguardar los intereses de la Cooperativa.

Tabla 45

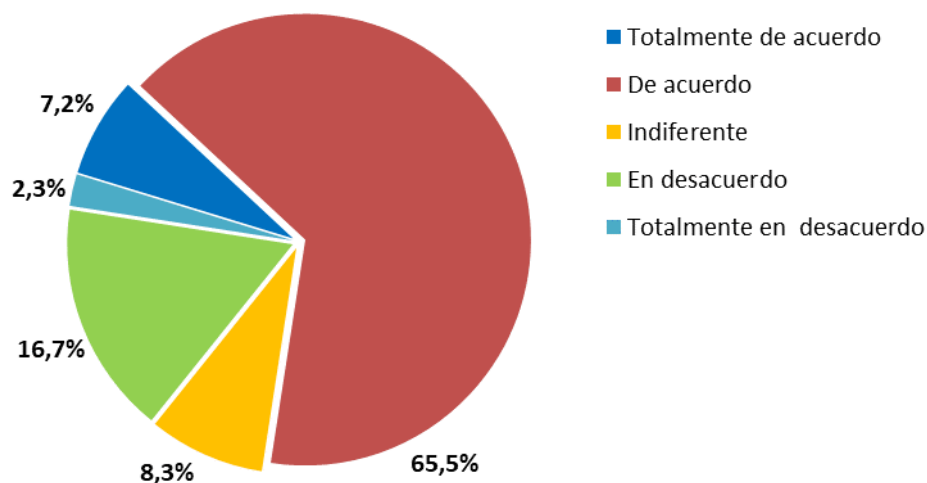
Intervención de la SBS

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	19	7,2
De acuerdo	173	65,5
Indiferente	22	8,3
En desacuerdo	44	16,7
Totalmente en desacuerdo	6	2,3

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 45

Intervención de la SBS



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 65,5% de los usuarios participantes está de acuerdo acerca de la intervención de la SBS en las cooperativas, el 16,7% está en desacuerdo. Estos resultados reflejan que los encuestados manifiestan que guardan grandes expectativas sobre la intervención de la SBS y que esperan mejoras en salvaguarda de los clientes.

Tabla 46

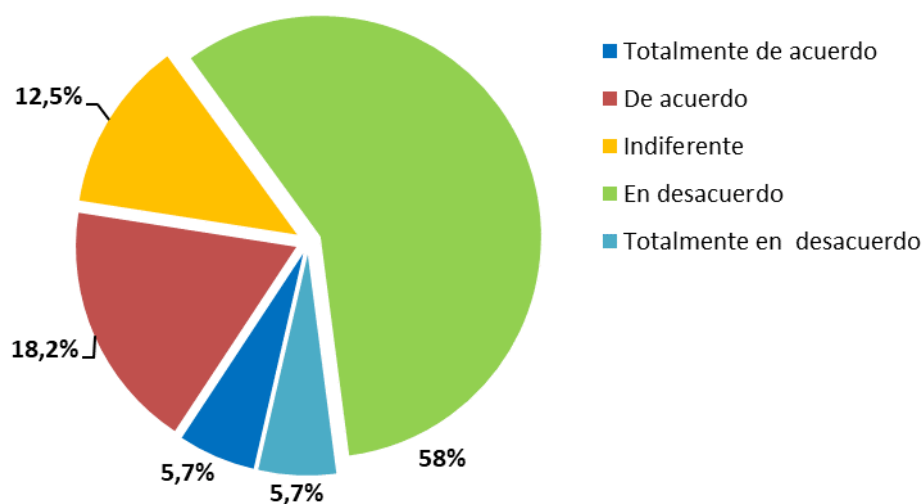
Supervisión de los sistemas

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	15	5,7
De acuerdo	48	18,2
Indiferente	33	12,5
En desacuerdo	153	58,0
Totalmente en desacuerdo	15	5,7

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 46

Supervisión de los sistemas



Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 58% de los participantes está en desacuerdo acerca de que existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad, el 18,2% está de acuerdo. Se aprecia que no existe una supervisión interna de los sistemas por lo que sería necesario su implementación ya que cuenta con los profesionales competentes.

Tabla 47

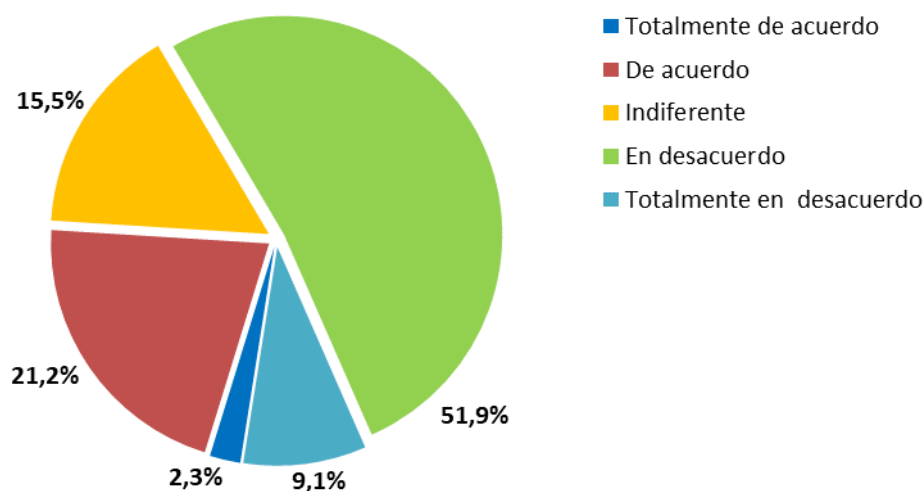
Dirección de la entidad

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	6	2,3
De acuerdo	56	21,2
Indiferente	41	15,5
En desacuerdo	137	51,9
Totalmente en desacuerdo	24	9,1

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 47

Dirección de la entidad



Fuente: Elaboración propia.

Se observa que el 51,9% de los participantes está en desacuerdo acerca de que la cooperativa se encuentra bien dirigida por la autoridad que lo preside, el 21,2% está de acuerdo. Se demuestra con los resultados que no existe una buena representación administrativa y ello preocupa a los clientes, por ello siempre reclaman capacitación permanente.

Tabla 48

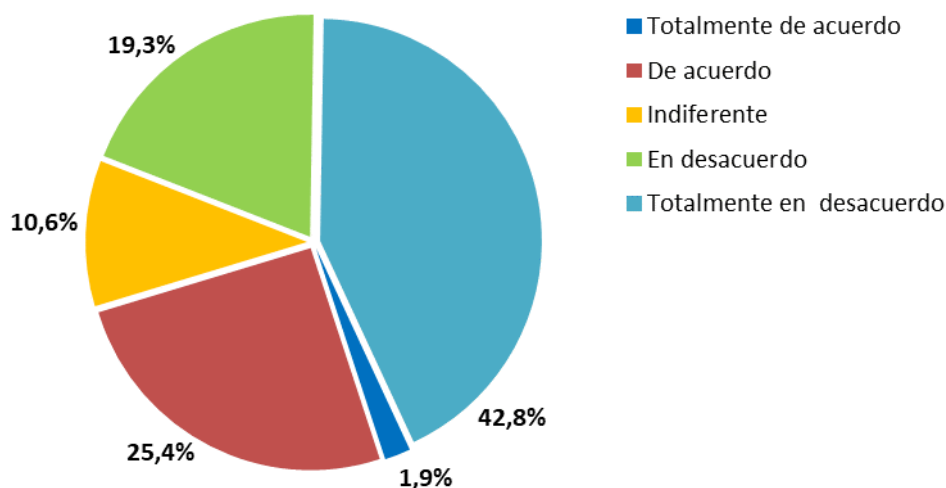
Fiscalización del Consejo de Vigilancia

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	5	1,9
De acuerdo	67	25,4
Indiferente	28	10,6
En desacuerdo	51	19,3
Totalmente en desacuerdo	113	42,8

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 48

Fiscalización del Consejo de Vigilancia



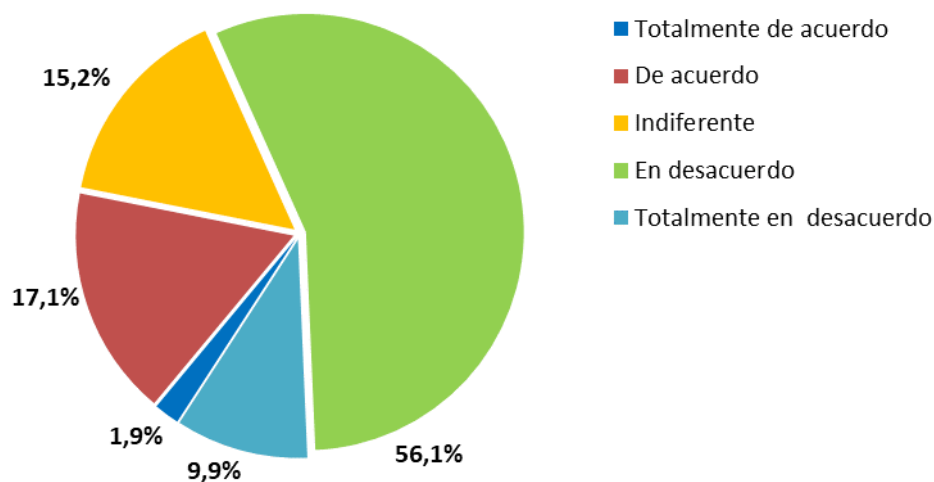
Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 42,8% de los usuarios participantes están totalmente en desacuerdo acerca de que el Consejo de Vigilancia cumple con su labor fiscalizadora, el 25,4% están de acuerdo. Estos Resultados reflejan una clara despreocupación por parte de consejo de vigilancia, su rol supervisor y control interno no se está cumpliendo con lo que corresponde.

Tabla 49*Cumplimiento de acuerdos*

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	5	1,9
De acuerdo	45	17,1
Indiferente	40	15,2
En desacuerdo	148	56,1
Totalmente en desacuerdo	26	9,9

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 49*Cumplimiento de acuerdos*

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que el 56,1% de los usuarios participantes están en desacuerdo acerca de que el Consejo de Administración cumple con lo aprobado por las asambleas, el 17,1% está de acuerdo. Se puede apreciar los resultados y podemos decir que el consejo de administración debería de cumplir con los acuerdos de asamblea los encuestados manifestaban que la contratación de un gerente sería la solución.

Tabla 50

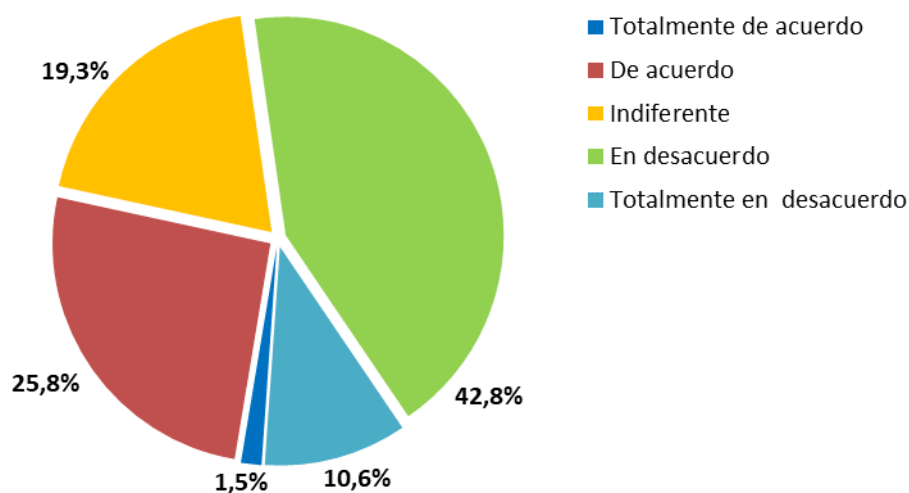
Medidas de control

Categoría	n=264	%
Totalmente de acuerdo	4	1,5
De acuerdo	68	25,8
Indiferente	51	19,3
En desacuerdo	113	42,8
Totalmente en desacuerdo	28	10,6

Fuente: Cuestionario Aplicación del Nuevo Marco Legal en la Gestión Administrativa para Mejorar la Atención del Cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Figura 50

Medidas de control



Fuente: Elaboración propia.

Observamos que el 42,8% de los participantes están en desacuerdo acerca de que en la institución se aplica algún tipo de control interno que permita el logro de los objetivos organizacionales, el 25,8% está de acuerdo. Estos márgenes mostrados en la encuesta manifiesta que no existe una política de control segura y que los directivos y trabajadores trabajaban de acuerdo a la rutina diaria.

3.2. Discusión de resultados

Diagnosticar el estado de atención a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

En cuanto a lo relacionado a atención al cliente en la dimensión **tangibilidad**, de acuerdo a la tabla 3 se encontró que los usuarios un 65.9 % se muestran indiferentes en lo relacionado a la infraestructura, tabla 5 un 59.8 % son indiferentes en cuanto a la visualización de la documentación; esto se debe a que consideran una infraestructura muy antigua y su documentación no convincente; mientras que están de acuerdo en la tabla 1 un 65,5% que la institución cuenta con equipos y tecnologías de apariencia moderna, tabla 2 el 64% opina que tiene instalaciones físicas atractivas y en la tabla 4 el 65,9% considera que los empleados tienen buena apariencia, estos datos nos permiten decir que la cooperativa ha realizado una inversión muy saludable en cuanto al equipamiento, mejoramiento de ambientación física y empleados con un uniforme institucional. Resultados similares se obtuvieron en la investigación de (Portocarrero, 2015) Trujillo en su estudio titulado *“La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII - Oficina Principal Trujillo 2015”*. En donde se encontró que los recursos materiales tienen un excelente manejo, una infraestructura bien distribuida, logrando que el socio este satisfecho, mostrándose reflejada en la fidelidad con la organización, consiguiendo que cada vez más usuarios se incorporen a ella. Siendo ello un aporte relevante en el marco conceptual del presente trabajo a considerar.

En **fiabilidad** respecto a la tabla N° 6 están en desacuerdo el 62,1% a que la institución cumple lo prometido podría ser debido a que los directivos trabajan ad honorem en muchos casos no llegan a realizar las actividades para cumplir con la expectativa del cliente. Tabla N° 8 el 60,6% a que el servicio no responde a sus expectativas, tabla N° 9 el 55,7% está en desacuerdo con la orientación proporcionada a la demanda del servicio, mientras que en la tabla N°7 el 66.3% es indiferente a que la institución indica un interés sincero en solucionar las inquietudes y dificultades que se presenten. Estas determinaciones nos dan a

entender que el usuario se encuentra insatisfecho con el servicio brindado por la demora y el desinterés en la solución de sus necesidades, aun así, se encontró que los encuestados manifiestan que sí se cumple con lo solicitado. De la misma manera los datos tienen una gran similitud con la investigación de (Zeithaml, 2012) en su tesis donde la atención percibida por los usuarios no era la adecuado para lograr un cliente satisfecho.

Capacidad de respuesta conforme a la tabla N° 14 muestran su desacuerdo con el 59,5% en lo relacionado a un rápido servicio y de calidad, así mismo en la tabla N° 15 se observa que el 56,8% de los clientes se sienten indiferentes en relación a la disponibilidad de ayuda por parte de los empleados, finalmente en la tabla N° 16: Se puede observar que el 58% está desacuerdo en que los empleados tienen disposición y tiempo para responder sus inquietudes, podemos definir que éstos resultados nos indican la poca voluntad de atender a los clientes y no disponen de tiempo para atender y orientar a los clientes. Esto se relaciona con (Saavedra, 2017), en su estudio titulado "*Satisfacción del cliente y posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017*". En la cual también se obtuvo una interesante relación entre el servicio rápido e interés al socio, como estrategias de gestión, para lograr una adecuada calidad de atención.

En **seguridad** de acuerdo a la tabla N°17 se muestra en desacuerdo el 60,2% los empleados transmiten confianza y en la tabla N° 20 el 59,9 % están en desacuerdo en que los empleados tienen conocimientos suficientes. Por lo tanto, se debe tener en cuenta que el desconocimiento y desconfianza por de los colaboradores no permite una atención adecuada, sin embargo, son amables y corteses según la tabla N°19 un 67,8%. Así lo relaciona (Portocarrero, 2015), en su tesis titulada "*La calidad de servicio del área de operaciones y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito León XIII - Oficina Principal Trujillo 2015*". Trujillo, en donde expresa que las capacidades de respuesta, el trato personalizado y amable, han conseguidos que el socio este satisfecho.

En lo que concierne a **empatía** de acuerdo a la tabla N° 21 se muestran que el 60.6% de los empleados no ofrecen atención personalizada, en la tabla N° 22

podemos notar que un 58,7 % opina que el horario de atención no es el adecuado, en esta dimensión podemos determinar que no son adecuados los horarios de atención ellos solicitan una ampliación de horarios y una atención personalizada. Así mismo en la tabla N° 23 el 59,1% manifiesta que la institución no conoce sus necesidades específicas del cliente; claramente se puede notar que no hay interés por las necesidades del socio, así también lo menciona (Orellana & Torres, 2013) En su estudio titulado “*Determinación de los Niveles de Satisfacción de los Servicios Financieros que ofrecen a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo en la ciudad de Cuenca.*” Ecuador. En Relación a la profundización, cobertura-alcance y calidad, de los servicios brindados por la entidad financiera, estos están íntimamente relacionados con la empatía al socio.

Seguidamente en lo relacionado a la variable **gestión administrativa**; se obtuvo que:

En Planeación de acuerdo a la tabla N° 26 un 56,4 % manifiesta que no cuenta con un Plan anual de gestión, tabla N° 27 se muestran que el 63,3% de personal no tiene participación en la preparación de los instrumentos para la gestión, en la tabla N° 28 el 62,1% manifiesta que no cuentan con documentos actualizados de gestión, finalmente en la tabla N° 29 el 62,5% manifiesta que la entidad no cuenta con un adecuado plan de actividades. Frente a lo encontrado se pudo determinar que la cooperativa no cuenta con documentos de gestión (POI, PEI, MOF, ROF, etc.), instrumentos sumamente indispensables para la conducción de una organización. Según lo menciona Chiavenato (2001), que el proceso de administración es la planeación, organización, dirección y control de la utilización de los recursos de la empresa con la finalidad de lograr cumplir con los objetivos con eficiencia y eficacia.

En organización, con respecto a ello se encontró que en la tabla N° 31 el 54,9% opina que no cuenta con un organigrama definido, tabla N° 32 se observa que el 52,7% está en desacuerdo acerca de la distribución eficiente de los recursos humanos, tabla N° 34: Se puede observar que el 53,4% de los usuarios opinan que los colaboradores no realizan trabajo en equipo, finalmente en la tabla N° 35 el 56,1% manifiesta que no hay una buena relación entre consejo de

administración y de vigilancia; esto indica que la administración tiene un duro trabajo para superar estos resultados negativos y los directivos de la cooperativa deben de superar sus relaciones interpersonales. Esto se relaciona con la teoría de Hellriegel & Slocum (2009), quienes hacen referencia que una eficiente gestión administrativa, el líder necesita desarrollar sus básicas habilidades como la comunicación constante, el manejo con sus colaboradores, y motivándolos a trabajar en equipo, por ello se tiene ejecutar de manera eficiente las funciones básicas que son el planear, el organizar, el dirigir y el controlar.

En dirección de acuerdo a la tabla en la tabla N° 38 el 49.2% manifiesta que no existe liderazgo directivo en la cooperativa de ahorro y crédito Chiclayo, tabla N° 39 se muestran totalmente en desacuerdo el 43,2% más un 14,8% en desacuerdo referente al personal directivo capacitado; en la tabla N° 40 se observa que el 55,7% de los participantes están en desacuerdo acerca de que los clientes de la entidad acceden a promociones u otros beneficios, tabla N° 41 el 53,4% las promociones no cumplen las expectativas. Esto indica que los Directivos elegidos no son los idóneos y que no cuentan con un perfil adecuado, además existe una falta de coordinación y trabajo serio en la promoción de beneficios. Estos resultados son similares con la investigación realizada por (Tapia, 2017), titulada “Análisis de los Procesos Organizacionales y su Impacto en la mejora de Servicio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop. Catar Ltda. En la ciudad de Quito, año 2016.”. Encontró que los procesos internos y externos deberían estar íntimamente relacionados para lograr un buen servicio y generar un positivo impacto en el cliente.

En control de acuerdo a la tabla N° 44 el 61,0% manifiesta que la auditoría interna no cumple su competencia, tabla N° 47 se observa que el 51,9% de los participantes opina que la cooperativa no se encuentra bien dirigida por la autoridad que lo preside, tabla N° 48 se muestran totalmente en desacuerdo el 42,8% respecto al cumplimiento de la labor fiscalizadora por parte del consejo de vigilancia sumado a un 19,3% que se encuentran en desacuerdo. Estos resultados indican que en la cooperativa no existe un buen control por parte de los entes competentes, consejo de vigilancia y auditoría interna, sobre la intervención de la SBS en la tabla N°45 el 65.5% se muestran de acuerdo con dicha

intervención se verá en mayor responsabilidad los directivos administrativos en mejorar la labor gerencial administrativa.

Determinar los aspectos de la atención a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo. (COOPACCHI).

En cuanto a la dimensión **tangibilidad**, se encontró que los usuarios en la tabla N° 3 seguridad de infraestructura un 65.9 % se muestran indiferente, tabla N° 5 un 59.8 % son indiferentes en cuanto a la documentación del servicio; en **Fiabilidad**, en la tabla N° 6 un 62,1 % se muestra en desacuerdo en el cumplimiento de promesas, en la tabla N°7 un 66.3 % se muestra indiferente en el interés de solucionar los problemas. En **Capacidad de respuesta**, en las tablas N° 12, 13 14 y 16 podemos notar que: se encuentran en desacuerdo un 55,3 % con la información brindada, un 59,1 % en sinceridad con la comunicación, un 59,5 % en el tiempo y calidad del servicio y un 58 % en cuanto a empleados con capacidad de respuesta. En **seguridad**, en las tablas N°17 y 20 sus resultados son en cuanto a confianza de los empleados un 60,2 % en desacuerdo con la confianza brindada y un 59,9 % manifiestan que los empleados no son capacitados. **En Empatía**; e las tablas N° 21 al 23 se encuentran en desacuerdo con la atención personalizada (60,6 %), Horarios de atención (58,7 %) e identificación de las necesidades de los socios un 59,1 %.

Describir la realidad de la actual gestión administrativa, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo. (COOPACCHI).

Planeación; En las tablas N° 27 al 30 podemos apreciar que se encuentran en desacuerdo en un 63,3 % sobre la participación del personal en la elaboración de instrumentos, un 62,1 % no cuenta con documentos de gestión actualizados, un 62,5 % no cuenta con un adecuado plan de actividades. Finalmente, también se observó que el 62,1% de los participantes está en desacuerdo acerca del cronograma de actividades adecuado a las necesidades de la entidad. Frente a todo ello se deduce que la planeación de la gestión administrativa carece de documentos de gestión actualizados y el personal no conoce ni participa de ellos.

Organización; con respecto a ello se encontró que en la tabla N° 31 el 54,9% opina que no cuenta con un organigrama definido, tabla N° 32 se observa que el 52,7% está en desacuerdo acerca de la distribución eficiente de los recursos humanos, tabla N° 34: Se puede observar que el 53,4% de los usuarios opinan que los colaboradores no realizan trabajo en equipo, por lo que se deduce que existe una descoordinación entre los entes rectores quienes conducen la organización y los socios.

Dirección; podemos decir que según los datos obtenidos en la tabla N° 39 capacidad Directiva un 43,2 % se encuentra un totalmente en desacuerdo a ello sumamos un 14,8 % en desacuerdo, indicando con ello la falta de capacidad directiva y falta de liderazgo; en la tabla 40 un 55,7 % indica no tener accesibilidad a las promociones u ofertas de la cooperativa, esto debido a que carece de un plan de márquetin, difusión y socialización de los acuerdos del consejo directivo.

Control; Los resultados según la tabla N° 44 Auditora interna oportuna, podemos obtener un 61,0 % se encuentran en desacuerdo con su labor, contribuyendo ello a una falta de control por parte de los entes gubernamentales de la cooperativa, a cambio podemos observar que un 65,5 % se muestran de acuerdo con la intervención de la SBS, manteniendo una esperanza en la solución de las necesidades de los clientes. Considerando la Gestión Administrativa, definida según Bacacorso (1997) como el grupo de operaciones a través de las cuales la alta dirección desenvuelve sus tareas mediante del logro del proceso administrativo como es la planeación, organización, dirección, coordinación y control.

Diseñar los aspectos del nuevo plan de gestión administrativa con la aplicación del Nuevo Marco Legal, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

En el presente objetivo en relación a la variable gestión administrativa he aplicado lo vertido por el autor (Mochón, Mochón, & Sáez, 2014) en la que considera que para una adecuada gestión administrativa se tiene que considerar las 4 dimensiones: planeación, organización, dirección y control.

3.3. Aporte Científico – Propuesta

PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA BASADO EN LA APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL, EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHICLAYO.

Nombre : David Vásquez Carhuatanta

Dirigido a : Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.

Periodo : 2021

I. Resumen:

El presente trabajo expone el diseño de un Plan para la mejora en la gestión administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo., basado en la aplicación del Nuevo Marco Legal de Cooperativas Ley 30822, para el período 2020, permitiendo mejorar la gestión administrativa, viéndose reflejada en las mejoras de la atención a los clientes. La propuesta del plan de mejora consiste en ejecutar la base estratégica y aplicar herramientas de utilidad en las áreas RR.HH. para contar con colaboradores capacitados y de esta manera satisfacer las necesidades de los usuarios; permitiendo tener el conocimiento de productos hacia los usuarios internos y externos, evitando gastos que no sean necesarios y obtener utilidades; y en lo administrativo cumplir los objetivos empresariales. Los mismos que requieren ser bien administrados y controlados a través de políticas y procedimientos que puedan permitir un aprovechamiento efectivo y eficaz. La aplicación del plan de mejoras fortalecerá desarrollar a la cooperativa a través de las prácticas de los planes realizados, para que pueda una mejor ventaja competitiva.

II. Introducción

Mediante los resultados obtenidos y con los clientes a quienes se les encuestó de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo., se pudo determinar que era necesario elaborar un plan de mejora para la entidad, siendo viable y, por tanto, el objetivo general del estudio fue aceptado. Planteando desarrollar la propuesta del plan en 2 momentos. En el primero se realizará la evaluación interna (FODA) y las estrategias de cambio en la gestión y en el segundo se desarrollarán la puesta en marcha de las estrategias en el período 2020.

II. Identificación del problema

2.1. Cuadro De Análisis FODA De La Cooperativa de Ahorro Y Crédito Chiclayo

MATRIZ FODA	OPORTUNIDADES (O)	AMENAZAS (A)
	1. Funcionamiento adecuado de los Consejo directivos	1. Mejores ofertas por entidades de la competencia
	2. Alianzas Estratégicas con otras entidades para ampliar La oferta	2. Poca credibilidad de los clientes
	3. Relaciones interinstitucionales efectivas.	3. Desinformación de los procesos de atención a los clientes
	4. consolidación financiera de la entidad.	4. Desconocimiento de los procesos de los clientes
FORTALEZAS (F)	POTENCIALIDADES:	RIESGOS:
1. La Cooperativa cuenta con equipos modernos	1. El funcionamiento de los Concejos Directivos y equipos modernos contribuyen en la ejecución adecuada de actividades.	1. contar con equipos modernos contrarrestará la oferta de la competencia.
2. Instalaciones visualmente atractivas.	2. Las instalaciones atractivas permiten realizar alianzas estratégicas con otras entidades	2. las instalaciones atractivas disminuye la credibilidad de los clientes
3. Buena apariencia del personal	3. La buena apariencia del personal favorece las buenas relaciones interinstitucionales	3. La buena apariencia del personal restringe las dudas de los clientes
4. Buena atención en el área contable	4. La buena atención en el área contable permite consolidación financiera de la entidad	4. la buena atención por parte del área contable reduce la duda de los clientes.
DEBILIDADES (D)	DESAFIOS:	LIMITACIONES:
1. Insuficiente capacidad resolutive de los problemas	1. Dar a conocer el objetivo y la finalidad del nuevo Marco normativo a través de capacitaciones.	1. El arraigo del poder en la administración por parte de las antiguos dirigentes.
2. Sistemas administrativos lentos.	2. El proceso de adecuación del Nuevo Marco legal permitirá mejorar los sistemas administrativos lentos e ineficientes; así como implementar el sistema de supervisión y sanción.	2. La lentitud en los procesos influye en la credibilidad de los socios.
3. Inequidad en la distribución de los recursos.	3. Brindar confianza a los clientes y disponibilidad en brindar soluciones a sus problemas.	3. La insuficiente asignación presupuestal, limita la implementación del Plan de Mejora de la entidad.
4. Carencia de instrumentos de gestión	4. Las relaciones interinstitucionales efectivas permitirán implementar Planes de mejora	4. la carencia de instrumentos de gestión genera desconocimientos
5. Inexistencia de un Plan de Mejora Continua de la entidad.	5. Armonizar las relaciones entre Concejos Directivos e implementar los instrumentos de gestión.	5. desconocimiento de la Nueva Ley de cooperativas por la mayoría de los socios.

Luego de Haber realizado el análisis FODA de la entidad, pasamos a realizar la identificación y planteamiento del problema:

Problema: ¿Cómo mejorar la gestión administrativa para una mejora en la atención a los clientes?

Solución: Un sistema de supervisión y control administrativo.

Nivel de alcance: Aplicación del Nuevo Marco Legal de las Cooperativas Ley 30822.

III. Síntesis de los resultados obtenidos.

Gestión administrativa.

Donde TA (Totalmente de acuerdo) A (De acuerdo) I (Indiferente) D (En desacuerdo), TD (Totalmente en desacuerdo)

Variables	n=264	%
Cuenta con un plan anual de gestión		
TA	10	3,8
A	52	19,7
I	40	15,2
D	149	56,4
TD	13	4,9
Personal participa de los instrumentos de gestión		
TA	7	2,7
A	29	11,0
I	51	19,3
D	167	63,3
TD	10	3,8
Cuenta con documentos de gestión actualizados		
TA	2	0,8
A	33	12,5
I	47	17,8
D	164	62,1
TD	18	6,8
Cuenta con un adecuado plan de actividades		
TA	4	1,5
A	34	12,9
I	39	14,8
D	165	62,5
TD	22	8,3
Cronograma de actividades adecuado a las necesidades		
TA	7	2,7

A	24	9,1
I	53	20,1
D	164	62,1
TD	16	6,1
Cuenta con un organigrama definido		
TA	11	4,2
A	59	22,4
I	29	11,0
D	145	54,9
TD	20	7,6
Recursos humanos distribuidos eficientemente		
TA	9	3,4
A	72	27,3
I	27	10,2
D	139	52,7
TD	17	6,4
Estándares establecidos adecuados		
TA	18	6,8
A	142	53,8
I	46	17,4
D	50	18,9
TD	8	3,0
Realizan trabajo en equipo		
TA	10	3,8
A	74	28,0
I	31	11,7
D	141	53,4
TD	8	3,0
Buena relación entre Consejos		
TA	22	8,3
A	40	15,2
I	35	13,3
D	148	56,1
TD	19	7,2
Buena relación entre Directivos y colaboradores		
TA	16	6,1
A	46	17,4
I	21	8,0
D	154	58,3
TD	27	10,2
Adecuada conducta del personal		
TA	14	5,3
A	154	58,3
I	37	14,0
D	47	17,8

TD	12	4,6
Existe liderazgo Directivo		
TA	10	3,8
A	54	20,5
I	53	20,1
D	130	49,2
TD	17	6,4
Personal directivo capacitado		
TA	14	5,3
A	54	20,5
I	43	16,3
D	39	14,8
TD	114	43,2
Clientes acceden a promociones o beneficios		
TA	7	2,7
A	51	19,3
I	46	17,4
D	147	55,7
TD	13	4,9
Las promociones cumplen las expectativas		
TA	13	4,9
A	51	19,3
I	42	15,9
D	141	53,4
TD	17	6,4
Colaboradores y el Consejo Directivo deben coordinar		
TA	114	43,2
A	60	22,7
I	23	8,7
D	55	20,8
TD	12	4,6
Comunicación verbal acertada con el colaborador		
TA	26	9,9
A	187	70,8
I	17	6,4
D	29	11,0
TD	5	1,9
La Auditoría Interna cumple a su competencia		
TA	16	6,1
A	47	17,8
I	33	12,5
D	161	61,0
TD	7	2,7
Percepción de la intervención de la SBS		
TA	19	7,2

A	173	65,5
I	22	8,3
D	44	16,7
TD	6	2,3
Existe supervisión de los sistemas		
TA	15	5,7
A	48	18,2
I	33	12,5
D	153	58,0
TD	15	5,7
Institución bien dirigida por su autoridad		
TA	6	2,3
A	56	21,2
I	41	15,5
D	137	51,9
TD	24	9,1
Consejo de Vigilancia cumple con su labor fiscalizadora		
TA	5	1,9
A	67	25,4
I	28	10,6
D	51	19,3
TD	113	42,8
Consejo de Administración cumple con lo aprobado		
TA	5	1,9
A	45	17,1
I	40	15,2
D	148	56,1
TD	26	9,9
Se aplica algún tipo de control		
TA	4	1,5
A	68	25,8
I	51	19,3
D	113	42,8
TD	28	10,6

Fuente: Cuestionario aplicado a los socios de la COOPACCHI

IV. Objetivos

4.1. Objetivo principal

Mejorar la gestión administrativa basado en la aplicación de las disposiciones del Nuevo Marco Legal de las Cooperativas Ley 30822, para una mejora en la atención a los clientes.

4.2. Objetivos específicos

- Elaborar un plan anual de gestión.

- Actualizar los instrumentos de gestión.
- Implementar el cronograma de actividades de acuerdo a las necesidades
- Elaborar y definir el organigrama de la entidad.
- Realizar una adecuada distribución de recursos.
- Favorecer el trabajo en equipo entre los colaboradores, socios y directivos
- Favorecer una adecuada relación laboral entre colaboradores y directivos
- Promover liderazgo por parte del Concejo Directivo
- Capacitación permanente a los directivos.
- Promover mejores ofertas en los servicios que brinda la entidad
- Facilitar la intervención de la SBS en los procesos de Supervisión y Control.
- Impulsar que la designación de directivos se base en base a un perfil determinado.

V. Estrategias de solución.

La perfección de una organización es basada de manera fundamental en las capacidades de poder crecer mediante la mejora continua, de cada gestión en cada proceso que se realiza en el día. La mejora es realizada en cuando a la organización aprende de sí misma y de su entorno, es así; que se debe buscar mejoras en el servicio dentro del enfoque:

ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTOS	METAS	DURACION	RESPONSABLE	PRESUPUESTO S/.
Planeación	• Elaborar un plan anual de gestión.	100%	I trimestre 2020	- Concejo Directivo - David Vásquez Carhuatanta	2700.00
	• Implementar el cronograma de actividades de acuerdo a las necesidades	100%	I Trimestre 2020		
	• Actualizar los instrumentos de gestión.	100%	II trimestre 2020		

Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar y definir el organigrama de la entidad. 	100%	I y II Trimestre 2020	- Concejo Directivo - David Vásquez Carhuatanta	2700.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una adecuada distribución de recursos. 	85%	II y III Trimestre 2020		
	<ul style="list-style-type: none"> • Favorecer el trabajo en equipo entre los colaboradores, socios y directivos. 	80%	I – IV Trimestre 2020		
	<ul style="list-style-type: none"> • Favorecer una adecuada relación laboral entre colaboradores y directivos 	85%	I – IV Trimestre 2020		
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Promover liderazgo por parte del Concejo Directivo 	75%	I – IV Trimestre 2020	- Concejo Directivo - David Vásquez Carhuatanta	2400.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación permanente a los directivos. 	85%	I – IV Trimestre 2020		
	<ul style="list-style-type: none"> • Promover mejores ofertas en los servicios que brinda la entidad 	90%	I I– IV Trimestre 2020		
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitar la intervención de la SBS en los procesos de Supervisión y Control. 	90%	I – IV Trimestre 2020	- Concejo Directivo - David Vásquez Carhuatanta	1082.00
	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsar que la designación de directivos se base en base a un perfil determinado. 	100%	I – IV Trimestre 2020		

VI. Presupuesto

Item	Descripción	Medida	Cantidad	Precio Unitario S/.	Precio Total S/.
Equipo de cómputo					
1	Laptop	Unidad	1	2 000.00	2 000,00
2	Usb	Unidad	2	35.00	70,00
3	Equipo multimedia	unidad	1	2725.00	2725.00
Material de escritorio					
3	Papel bond 75 g A4	Millar	2	25.00	50,00
4	Archivador con palanca grande	Und.	2	15.00	30,00
5	Lapiceros azul y rojo	Und.	10	2.00	20,00
6	Lápiz negro N° 2	Und.	5	2.00	10,00
7	Corrector líquido tipo lapicero	Und.	1	5.00	5,00
8	Vinifan tamaño oficio	Und.	1	7.00	7,00
9	Cinta Adhesiva	Und.	1	2.00	2,00
10	Engrapador	Und.	1	15.00	15,00
12	Perforador	Und.	1	15.00	15,00
13	Regla de 30 cm	Und.	1	5.00	5,00
Servicios					
14	Fotocopias	Und.	1000	0.10	100,00
15	Anillado	Ejemplar	10	10.00	100,00
16	CD	Und.	4	2.00	8,00
17	Impresión	Und.	2000	0.50	1000,00
18	Internet	Hora	80	1.50	120,00
19	Movilidad	Días	90	30.00	2.700,00
Total					S/. 8.882,00

I. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	PROCEDIMIENTOS	METAS	I TRIMESTRE 2021	II TRIMESTRE 2021	III TRIMESTRE 2021	IV TRIMESTRE 2021
Planeación	<input type="checkbox"/> Elaborar un plan anual de gestión.	100%				
	Implementar el cronograma de actividades de acuerdo a las necesidades	100%				
	• Actualizar los instrumentos de gestión.	100%				
Organización	• Elaborar y definir el organigrama de la entidad.	100%				
	• Realizar una adecuada distribución de recursos.	85%				
	• Favorecer el trabajo en equipo entre los colaboradores, socios y directivos.	80%				
	• Favorecer una adecuada relación laboral entre colaboradores y directivos	85%				
Dirección	• Promover liderazgo por parte del Concejo Directivo	75%				
	• Capacitación permanente a los directivos.	85%				
	• Promover mejores ofertas en los servicios que brinda la entidad	90%				
Control	• Facilitar la intervención de la SBS en los procesos de Supervisión y Control.	90%				
	• Impulsar que la designación de directivos se base en base a un perfil determinado.	100%				

CAPITULO IV:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De la investigación se puede concluir que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo, no posee un nivel aceptable en cuanto al servicio y atención que se le da al Socio y Usuario, ya que el 62,1% manifiesta que la institución no cumple con lo prometido, el 60,6% el servicio no responde a sus expectativas, el 55,7% no considera adecuada la orientación proporcionada en su demanda de servicio, el 55,3% a que los empleados no informan de manera precisa, el 59,1% no percibe una comunicación sincera, el 59,5% la institución no ofrece un servicio de calidad y rápido, el 58% a que los empleados no tienen disposición y tiempo para responder las inquietudes, el 60,2% el comportamiento de los colaboradores no les transmiten confianza, el 59,9% a que los colaboradores no poseen suficientes conocimientos para brindar las mejores soluciones a las inquietudes los clientes, el 60,6 % a que los colaboradores no brindan una personalizada atención y el 58,7% están en desacuerdo con los horarios de atención.

Actualmente la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo, no posee con un modelo de gestión donde se almacenen o sean documentados los procesos que la entidad ejecuta, por ello, los procesos no están visiblemente estructurados ni identificados; los mismos que son conducidos de una forma habitual conforme a las experiencias de los directivos de la entidad; en este sentido la carencia de los procesos crean pérdida de recursos haciendo que sean desaprovechadas las oportunidades de competitividad en la entidad.

En cuanto a la gestión administrativa se evidencia que no cuenta con documentos de gestión actualizados, se muestran dificultades en la labor que el personal realiza día a día, debido a que no poseen normas claras que muestren las tareas conforme a satisfacer las necesidades de los clientes.

Se evidencio además que los colaboradores del Área de atención al público realizan su labor de forma individual empleando estrategias que son las los mismos creen oportunas; quiere decir que se guían conforme a las normas expresadas por los jefes inmediatos en mejoramiento con las aportaciones individuales.

4.2. Recomendaciones

La fijación de políticas que sean claras ya son esenciales para lograr cumplir con las metas y objetivos propuestos, basado en los instrumentos de gestión (PEI, MOF, ROF, POI, PIA, PIN, TUPA), lo que abalará la correcta ejecución de los procesos y resguardará las tareas de la entidad.

Que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo., debe tener una documentación o registro de los procesos que realizan, con la finalidad de que las acciones estén visiblemente detalladas y sin que haya confusión al momento de ejecutarlas, por lo que se necesita que se cumpla con un inventario sobre los procesos que se desenvuelven en la entidad financiera para que de esa manera sean documentados. Ya que el seguimiento es sumamente importante para que se pueda medir que tan efectiva es la implementación de dicha herramienta y/o poder aplicar correcciones necesarias para los casos que la requirieran.

Todo colaborador tiene que estar capacitado antes de realizar el Modelo de Gestión para que de esa manera no tenga inquietudes ni dudas que afecten el proceso. Cada empleado tiene que conocer que el aporte que él brinda es característico en todo el proceso para que pueda realizar sus tareas sintiéndose parte importante y activa y con compromiso.

Proponer que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo, se adecúe a los nuevos lineamientos del Nuevo Marco Legal de las Cooperativas - Ley N°30822 que propone que los directivos y funcionarios deben de cumplir con un perfil adecuado, y que estos cambios permitirán una mejor administración de la entidad; la misma que se verá reflejada en una mejor atención a los clientes garantizando una seguridad de sus deposito en ahorros toda vez que será supervisado por la SBS.

Mejorar los factores que tienen relación con las condiciones laborales, dándole valor a la importancia del ambiente físico, condiciones de salud, seguridad del colaborador, relaciones mejor efectivas y armoniosas entre los equipos de trabajo, con la finalidad de evitar que los clientes internos o externos no se sientan satisfechos.

REFERENCIAS

- Alvitres, B. M. (2016). *análisis de la información financiera en la Cooperativa de Ahorro y crédito de cesantes, activos y jubilados del Sector Salud de la Libertad y su incidencia en la gestión financiera*. Trujillo.
- Anzola , R. S. (2002). *Administración de pequeñas empresas*. Mexico: McGraw-Hill.
- Ari, M. E. (2017). *El sistema de Control Interno y su Efecto en la Gestion Financiera y Economica de la Cooperativa de Ahorro*. Arequipa.
- Asenjo, E. W. (2018). *“Evaluacion de la Calidad de Atención al Cliente, en las agencias de la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo.
- Bacacorzo, G. (1997). *Tratado de derecho administrativo*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Cantú, D. H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.
- Cantú, D. H. (2011). *La Calidad del Servicio en los Clientes Logísticos*.
- Castellanos, A. I. (2005). *Las cooperativas de ahorro y Crédito federadas frente a la Globalización*. Guatemala.
- Castro, T. M. (2016). *“Modelo de Gestión de Calidad para Mejorar la Satisfacción de los Clientes de la Empresa Corporación Lozada E.I.R.L*. Chiclayo.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGraw Hill.
- Cordes. (2018). *Análisis Sobre El Sector de Cooperativas de Ahorro y Crédito En El Ecuador* . Ecuador.
- De La Fuente, O. J. (2015). *Análisis de la Supervisión del Sector Cooperativo en Paraguay*. Chile.
- Duque, O. E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales.*, 65.
- Duque, O. E., & Chaparro, P. C. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre, vol. 10, núm. 16*, 159-162.

- Fernanda, C. Q. (2019). *“Evaluación de La Gestión Administrativa y Financiera de La Cooperativa de Transportes Urbanos 24 de Mayo Periodo 2016-2017”*. Loja Ecuador.
- Figuroa, C. A. (2016). *La importancia del ahorro en las cooperativas de ahorro y crédito y su contribución a la calidad de vida de sus afiliados en la ciudad de La Ceiba*. Honduras: La Ceiba Honduras.
- García, R. A. (2011). *El Sistema Financiero Peruano. Curso de Complementación Académica de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. . Arequipa.
- Grönroos, C. (1978). A Service Oriented Approach to Marketing of Services. *European Journal of Marketing*, 12, 588-601.
- Hellriegel, D. J., & Slocum, J. W. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning.
- Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C., & Atencio, C. E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*,, 458-472.
- Hernandez, V. (2014). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Venezuela.
- Humberto, C. D. (2011). *la calidad de los servicios en el cliente logístico*.
- Kotler, P. (2006). *Dirección de Mercadotecnia*. Mexico.
- Liliana, A. S. (2019). *Gestión de Riesgo Crediticio y Operativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Veronica LTDA*. Chiclayo.
- Lorenz, S. S. (2017). *Modelo de Gestión de Cobranzas para Mejorar la Liquidéz de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Únicas de Lambayeque*. Lambayeque.
- Lovelock, C. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.
- Mochón, M. F., Mochón, M. d., & Sáez, M. M. (2014). *Administración enfoque por competencias con casos Latinoamericanos*. México: Alfaomega.

- Muñoz, V. J., & Tenezaca, A. A. (2014). *Determinación del Nivel De Satisfacción de Los Servicios Financieros y Sociales Ofrecidos a los Socios/As Por La Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda.* Ecuador.
- Nieto , S. K. (2017). *“Cumplimiento de estándares de transparencia como práctica de buen gobierno corporativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito QUILLACOOOP-Sede Quillabamba”* . Lima.
- Ñaupas, H., & Mejía, E. &. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis* . LIMA: 3° Ed. UNMSM.
- Orellana, P., & Torres, T. (2013). *Determinación de los Niveles de Satisfacción de los Servicios Financieros que ofrecen a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.* Ecuador.
- Parazuraman, Z. y. (1993). *Calidad total de la Gestión de servicios: como lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores.* Madrid: Ediciones Diaz santos.
- Peltroche, A. D. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa R&S.* Trujillo.
- Portocarrero, N. A. (2015). *La Calidad de Servicio del Area de Operaciones y su influencia en la satisfacción de los socios de la Cooperativa de ahorro y credito Leon oficina principal Trujillo.* Trujillo.
- Reyes, M. C., & Sánchez, C. H. (2002). *Metodología y diseño de la investigación científica.* Lima: Universidad Ricardo Palma .
- Rosillo, A. N. (2018). *Propuesta de un Plan de Marketing para Mejorar la Competitividad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán en la Ciudad de Chiclayo.* Chiclayo.
- Saavedra, G. J. (2017). *Satisfacción del cliente y Posicionamiento en la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Oriente, distrito de Tarapoto, 2017.* Tarapoto.
- Serna, G. H., & Jhon, J. G. (2006). *Servicio al cliente: métodos de auditoria y medición.* México.

- Sgrecia, E. (2007). *Manual de Bioética I: Fundamentos y Ética Biomédica 2° ed.* Madrid: el Servier.
- Solís, M. M., & Cahuapaza, M. J. (2017). *Plan de Implementación de Servicios No Financieros para el Fortalecimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo.* Puno.
- Soria, C. (2016). *Situación económica y financiera de la cooperativa de ahorro y crédito San Martín de Porres: diagnóstico y perspectivas, periodo: 2006 – 2014*”. Perú. Tingo María.
- Stake, R. E. (1995). *The art of case study research.* London, Sage.
- Subauste, A. R. (2013). *Clima Laboral en el Área de Atención al Cliente de Emapa, Cañete 2013.* Cañete.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica.* México: Editorial Limusa S.A.
- Tapia, V. G. (2017). “Análisis de los Procesos Organizacionales y su Impacto en la mejora de Servicio para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coop Catar Ltda. En la ciudad de Quito, año 2016.”. Quito.
- Vera, R. A. (2013). *Implementación de Proyectos.* México: SUSAETA EDICIONES, S.A.
- Yin, R. K. (2003). *Investigación sobre estudio de casos diseño y métodos.*
- Zeithaml, V. A., Bitner, S. M., & Gremler, D. D. (2009). *Marketing de Servicios.* Mexico: Mc Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Cuestionario:

El presente Cuestionario es parte de un trabajo de Investigación, los datos que se obtengan serán estrictamente **anónimos y privados**, sin fines de lucro, no repercutirá en los intereses de los participantes ni en la relación de los clientes con los directivos y además la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, por lo que se solicita su veracidad en su desarrollo. Así mismo se hace de conocimiento que se cuenta con la respectiva autorización del Consejo Directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo Ltda. (COOPACCHI). Al recibir la presente sírvase marcar la alternativa que crea conveniente.

- 1 ¿La Cooperativa tiene equipos y tecnología moderna?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 2 ¿Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 3 ¿Considera que la infraestructura es segura?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 4 ¿Los empleados tienen buena apariencia personal, bien vestidos y se ven limpios?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 5 ¿La documentación relacionada con el servicio que ofrece son claros, sencillos y precisos?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 6 Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 7 Cuando el cliente tiene un problema ¿la institución muestra un sincero interés en solucionarlo?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 8 ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 9 ¿Considera adecuada la orientación proporcionada en su demanda de servicio?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 10 ¿La institución concluye el servicio en el tiempo acordado?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 11 ¿La Cooperativa tiene sus registros sin errores?**
1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.

- 24 ¿Esta Ud. de acuerdo con la tasa de interés que le ofrece?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 25 ¿Cómo calificaría usted al personal del Área de Créditos al momento que le brindó información?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 26 ¿Cuenta con un plan anual de gestión?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 27 ¿El personal de la entidad participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 28 ¿Cuenta con documentos de gestión actualizados?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 29 ¿Cuenta con un adecuado plan de actividades?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 30 ¿El cronograma de actividades se adecua a las necesidades de la entidad?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 31 ¿Cuenta con un organigrama definido?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 32 ¿Se distribuye eficientemente los recursos Humanos?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 33 ¿Los estándares establecidos para el otorgamiento de préstamos es el adecuado?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 34 ¿En relación a los colaboradores considera usted que realizan trabajo en equipo?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 35 ¿El Consejo de Vigilancia tiene una buena relación con el Consejo de Administración?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 36 ¿Considera adecuada la relación de los directivos y colaboradores en cuanto a su desempeño?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo

- 37 ¿El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 38 ¿Existe liderazgo por parte de los Directivos?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 39 ¿El personal directivo se encuentra capacitado?**
 1=Totalmente de acuerdo 2 =De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 40 ¿Cree usted, que los clientes de la entidad acceden a promociones u otros beneficios?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 41 ¿Las promociones ofertadas cumplen tus expectativas?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 42 ¿Los colaboradores y el Consejo Directivo tienen una buena coordinación?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 43 ¿La comunicación verbal con el colaborador es acertada?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 44 ¿La Auditoría Interna cumple oportunamente con su competencia?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 45 ¿Está de acuerdo usted con la intervención de la SBS en las Cooperativas?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 46 ¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 47 ¿La Cooperativa se encuentra bien dirigida por la autoridad que lo preside?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 48 ¿El Consejo de Vigilancia cumple con su labor fiscalizadora?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo
- 49 ¿El Consejo de Administración cumple con lo aprobado por las asambleas?**
 1 = Totalmente de acuerdo 2 = De acuerdo. 3 = Indiferente.
 4 = En desacuerdo. 5 = Totalmente en desacuerdo

50 **¿El control que se realiza en las instituciones es efectivo en relación al logro de los objetivos?**

1 = Totalmente de acuerdo

2 = De acuerdo.

3 = Indiferente.

4 = En desacuerdo.

5 = Totalmente en desacuerdo

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 2: Formatos de validación de Instrumentos

Experto 1

Anexo 3: Formatos de validación de Instrumentos

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	CHÁVARRA Y BELTRÁN JICKEN NICOLLE
PROFESIÓN	ADMINISTRADOR
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	LIC. EN ADM. / M.B. EN ADM. Y DECC. GMP.
ESPECIALIDAD	ADM. Y DECC. DE EMPRESAS
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
CARGO	DTC - E.A.P. ADM.

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHICLAYO - 2019

NOMBRE DEL TESISTA	DAVID VÁSQUEZ CARHUATANTA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	RECOLECTAR INFORMACIÓN

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALÚE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿La Cooperativa tiene equipos y tecnologías moderna?	X			
2. ¿Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio?	X			
3. ¿Considera que la infraestructura es segura?	X			
4. ¿Los empleados tienen buena apariencia personal, bien vestidos y se ven limpios?	X			
5. ¿La documentación relacionada con el servicio que ofrece son claros, sencillos y precisos?	X			
6. Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?	X			
7. Cuando el cliente tiene un problema ¿la institución muestra un sincero interés en solucionarlo?	X			
8. ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	X			
9. ¿Considera adecuada la orientación proporcionada en su demanda de servicio?	X			
10. La institución concluye el servicio en el tiempo acordado?	X			
11. ¿La Cooperativa tiene sus registros sin errores?	X			
12. ¿Los empleados informan de manera precisa las condiciones del servicio?	X			
13. Percibe que le comunican con sinceridad?	X			
14. ¿Le ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades?	X			
15. ¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?	X			
16. ¿Los empleados tienen disposición y tiempo para responder sus inquietudes?	X			

17. ¿El comportamiento de los empleados les transmite confianza a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta?	X			
18. ¿Se siente seguro en sus transacciones con la Institución?	X			
19. ¿los empleados son siempre amables y corteses con los clientes?	X			
20. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa?	X			
21. ¿La Institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?	X			
22. ¿Los horarios de atención, son los adecuados?	X			
23. ¿La institución conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes?	X			
24. ¿Esta Ud. de acuerdo con la tasa de interés que le ofrece?	X			
25. ¿Cómo calificaría usted al personal del Área de Créditos al momento que le brindó información?	X			
26. ¿Cuenta con un plan anual de gestión?	X			
27. ¿El personal de la entidad participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	X			
28. ¿Cuenta con documentos de gestión actualizados?	X			
29. ¿Cuenta con un adecuado plan de actividades?	X			
30. ¿El cronograma de actividades se adecua a las necesidades de la entidad?	X			
31. ¿Cuenta con un organigrama definido?	X			
32. ¿Se distribuye eficientemente los recursos Humanos?	X			
33. ¿Los estándares establecidos para el otorgamiento de préstamos es el adecuado?	X			
34. ¿En relación a los colaboradores considera usted que realizan trabajo en equipo?	X			

35. ¿El Consejo de Vigilancia tiene una buena relación con el Consejo de Administración?	X			
36. ¿Considera adecuada la relación de los directivos y colaboradores en cuanto a su desempeño?	X			
37. ¿El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad?	X			
38. ¿Existe liderazgo por parte de los Directivos?	X			
39. ¿El personal directivo se encuentra capacitado?	X			
40. ¿Cree usted, que los clientes de la entidad acceden a promociones u otros beneficios?	X			
41. ¿Las promociones ofertadas cumplen tus expectativas?	X			
42. ¿Los colaboradores y el Consejo Directivo deberían de tener una buena coordinación?	X			
43. ¿La comunicación verbal con el colaborador es acertada?	X			
44. ¿La Auditoría Interna cumple oportunamente con su competencia?	X			
45. ¿está de acuerdo usted con la intervención de la SBS en las Cooperativas?	X			
46. ¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad?	X			
47. ¿La Cooperativa se encuentra bien dirigida por la autoridad que lo preside?	X			
48. ¿El Consejo de Vigilancia cumple con su labor fiscalizadora?	X			
49. ¿El Consejo de Administración cumple con lo aprobado por las asambleas?	X			
50. ¿El control que se realiza en la institución es efectivo en relación al logro de los objetivos?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUANTITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Items	X			
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa general del instrumento

** Si son dos instrumentos, seguir el mismo proceso.

Observaciones:


 Firma/Sello del experto

Experto 2

Anexo 3: Formatos de validación de Instrumentos

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	MIRKO MAGUIÑO NUÑEZ
PROFESIÓN	LIC. ADMINISTRACIÓN
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	DOCTOR
ESPECIALIDAD	GESTIÓN
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	USS
CARGO	DTC

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHICLAYO - 2019

NOMBRE DEL TESISISTA	DAVID VÁSQUEZ CARHUATANTA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	RECOLECTAR INFORMACIÓN

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALÚE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONÁNDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿La Cooperativa tiene equipos y tecnologías moderna?	✓			
2. ¿Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio?	✓			
3. ¿Considera que la infraestructura es segura?	✓			
4. ¿Los empleados tienen buena apariencia personal, bien vestidos y se ven limpios?	✓			
5. ¿La documentación relacionada con el servicio que ofrece son claros, sencillos y precisos?	✓			
6. Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?	✓			
7. Cuando el cliente tiene un problema ¿la institución muestra un sincero interés en solucionarlo?	✓			
8. ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	✓			
9. ¿Considera adecuada la orientación proporcionada en su demanda de servicio?	✓			
10. La institución concluye el servicio en el tiempo acordado?	✓			
11. ¿La Cooperativa tiene sus registros sin errores?	✓			
12. ¿Los empleados informan de manera precisa las condiciones del servicio?	✓			
13. Percibe que le comunican con sinceridad?	✓			
14. ¿Le ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades?	✓			
15. ¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?	✓			
16. ¿Los empleados tienen disposición y tiempo para responder sus inquietudes?	✓			

17. ¿El comportamiento de los empleados les transmite confianza a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta?	✓			
18. ¿Se siente seguro en sus transacciones con la Institución?	✓			
19. ¿Los empleados son siempre amables y corteses con los clientes?	✓			
20. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa?	✓			
21. ¿La Institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?	✓			
22. ¿Los horarios de atención, son los adecuados?	✓			
23. ¿La institución conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes?	✓			
24. ¿Esta Ud. de acuerdo con la tasa de interés que le ofrece?	✓			
25. ¿Cómo calificaría usted al personal del Área de Créditos al momento que le brindó información?	✓			
26. ¿Cuenta con un plan anual de gestión?	✓			
27. ¿El personal de la entidad participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	✓			
28. ¿Cuenta con documentos de gestión actualizados?	✓			
29. ¿Cuenta con un adecuado plan de actividades?	✓			
30. ¿El cronograma de actividades se adecua a las necesidades de la entidad?	✓			
31. ¿Cuenta con un organigrama definido?	✓			
32. ¿Se distribuye eficientemente los recursos Humanos?	✓			
33. ¿Los estándares establecidos para el otorgamiento de préstamos es el adecuado?	✓			
34. ¿En relación a los colaboradores considera usted que realizan trabajo en equipo?	✓			

35. ¿El Consejo de Vigilancia tiene una buena relación con el Consejo de Administración?	✓			
36. ¿Considera adecuada la relación de los directivos y colaboradores en cuanto a su desempeño?	✓			
37. ¿El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad?	✓			
38. ¿Existe liderazgo por parte de los Directivos?	✓			
39. ¿El personal directivo se encuentra capacitado?	✓			
40. ¿Cree usted, que los clientes de la entidad acceden a promociones u otros beneficios?	✓			
41. ¿Las promociones ofertadas cumplen tus expectativas?	✓			
42. ¿Los colaboradores y el Consejo Directivo deberían de tener una buena coordinación?	✓			
43. ¿La comunicación verbal con el colaborador es acertada?	✓			
44. ¿La Auditoría Interna cumple oportunamente con su competencia?	✓			
45. ¿está de acuerdo usted con la intervención de la SBS en las Cooperativas?	✓			
46. ¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad?	✓			
47. ¿La Cooperativa se encuentra bien dirigida por la autoridad que lo preside?	✓			
48. ¿El Consejo de Vigilancia cumple con su labor fiscalizadora?	✓			
49. ¿El Consejo de Administración cumple con lo aprobado por las asambleas?	✓			
50. ¿El control que se realiza en la institución es efectivo en relación al logro de los objetivos?	✓			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUALITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	✓			
Calidad de redacción de los Items	✓			
Pertinencia de las variables con los indicadores	✓			
Relevancia del contenido	✓			
Factibilidad de aplicación	✓			

Apreciación Cualitativa general del instrumento

** Si son dos instrumentos, seguir el mismo proceso.

Observaciones:

.....


 Firma/Sello del experto

Experto 3

Anexo 3: Formatos de validación de Instrumentos

CARTILLA DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	Quisimo Migo Ruiz
PROFESIÓN	Lic. en Administr.
TÍTULO Y GRADO ACADÉMICO	Doctor en Adm.
ESPECIALIDAD	10 años
INSTITUCIÓN EN DONDE LABORA	USJ
CARGO	DTC EAP. Adm. ST

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHICLAYO - 2019

NOMBRE DEL TESISISTA	DAVID VÁSQUEZ CARHUATANTA
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	RECOLECTAR INFORMACIÓN

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO

EVALÚE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

- Adjuntar el instrumento y el cuadro de Operacionalización de variables

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Item	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿La Cooperativa tiene equipos y tecnologías moderna?	X			
2. ¿Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio?	X			
3. ¿Considera que la infraestructura es segura?	X			
4. ¿Los empleados tienen buena apariencia personal, bien vestidos y se ven limpios?	X			
5. ¿La documentación relacionada con el servicio que ofrece son claros, sencillos y precisos?	X			
6. Cuando la institución promete hacer algo en cierto tiempo ¿lo cumple?	X			
7. Cuando el cliente tiene un problema ¿la institución muestra un sincero interés en solucionarlo?	X			
8. ¿El servicio responde a lo que usted esperaba?	X			
9. ¿Considera adecuada la orientación proporcionada en su demanda de servicio?	X			
10. La institución concluye el servicio en el tiempo acordado?	X			
11. ¿La Cooperativa tiene sus registros sin errores?	X			
12. ¿Los empleados informan de manera precisa las condiciones del servicio?	X			
13. Percibe que le comunican con sinceridad?	X			
14. ¿Le ofrecen un servicio rápido y de calidad a sus clientes según sus necesidades?	X			
15. ¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus clientes?	X			
16. ¿Los empleados tienen disposición y tiempo para responder sus inquietudes?	X			

17. ¿El comportamiento de los empleados les transmite confianza a fin de orientarlos en los productos y servicios que oferta?	X			
18. ¿Se siente seguro en sus transacciones con la Institución?	X			
19. ¿los empleados son siempre amables y corteses con los clientes?	X			
20. ¿Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes en forma clara y precisa?	X			
21. ¿La Institución tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus clientes?	X			
22. ¿Los horarios de atención, son los adecuados?	X			
23. ¿La institución conoce cuáles son las necesidades específicas de sus clientes?	X			
24. ¿Esta Ud. de acuerdo con la tasa de interés que le ofrece?	X			
25. ¿Cómo calificaría usted al personal del Área de Créditos al momento que le brindó información?	X			
26. ¿Cuenta con un plan anual de gestión?	X			
27. ¿El personal de la entidad participa en la elaboración de los instrumentos de gestión?	X			
28. ¿Cuenta con documentos de gestión actualizados?	X			
29. ¿Cuenta con un adecuado plan de actividades?	X			
30. ¿El cronograma de actividades se adecua a las necesidades de la entidad?	X			
31. ¿Cuenta con un organigrama definido?	X			
32. ¿Se distribuye eficientemente los recursos Humanos?	X			
33. ¿Los estándares establecidos para el otorgamiento de préstamos es el adecuado?	X			
34. ¿En relación a los colaboradores considera usted que realizan trabajo en equipo?	X			

35. ¿El Consejo de Vigilancia tiene una buena relación con el Consejo de Administración?	X			
36. ¿Considera adecuada la relación de los directivos y colaboradores en cuanto a su desempeño?	X			
37. ¿El personal tiene adecuada conducta dentro de la entidad?	X			
38. ¿Existe liderazgo por parte de los Directivos?	X			
39. ¿El personal directivo se encuentra capacitado?	X			
40. ¿Cree usted, que los clientes de la entidad acceden a promociones u otros beneficios?	X			
41. ¿Las promociones ofertadas cumplen tus expectativas?	X			
42. ¿Los colaboradores y el Consejo Directivo deberían de tener una buena coordinación?	X			
43. ¿La comunicación verbal con el colaborador es acertada?	X			
44. ¿La Auditoría Interna cumple oportunamente con su competencia?	X			
45. ¿Está de acuerdo usted con la intervención de la SBS en las Cooperativas?	X			
46. ¿Existe supervisión de los Sistemas instalados en la entidad?	X			
47. ¿La Cooperativa se encuentra bien dirigida por la autoridad que lo preside?	X			
48. ¿El Consejo de Vigilancia cumple con su labor fiscalizadora?	X			
49. ¿El Consejo de Administración cumple con lo aprobado por las asambleas?	X			
50. ¿El control que se realiza en la institución es efectivo en relación al logro de los objetivos?	X			

INSTRUMENTO PARA LA VALIDACION

CRITERIOS	APRECIACION CUANTITATIVA por rubros			
	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE
Presentación del instrumento	X			
Calidad de redacción de los Items		X		
Pertinencia de las variables con los indicadores	X			
Relevancia del contenido	X			
Factibilidad de aplicación	X			

Apreciación Cualitativa general del instrumento

** Si son dos instrumentos, seguir el mismo proceso.

Observaciones:

.....


 Firma/Sello del experto

Anexo 3: Carta de autorización de la empresa.



Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo Ltda.

LEONCIO PRADO N°475 - TELF. 490715
CHICLAYO - PERU
E-MAIL: coopchiclayo@hotmail.com

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Chiclayo, 24 de abril 2019.

OFICIO N° 010- 2019-COOPAC - CHI-C.A.

SEÑOR:

DAVID VASQUEZ CARHUATANTA
ESTUDIANTE DE LA FACULTAD Y ESCUELA DE ADMINISTRACION DE
LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
PRESENTE.


ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

REFERENCIA: CARTA S/N° , FECHA 23-04-2019.

Tengo a bien dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y la vez dar respuesta al documento de la referencia, se autoriza realizar la Ejecución del Proyecto de Investigación denominado "APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SOCIOS DE COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHICLAYO - 2019", en la Institución a mi cargo.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para reiterarle mis sentimientos de especial consideración.

Atentamente,

COOPERATIVA "CHICLAYO" LTDA.

Srta. Elizabeth Morales Cimpa
PRESIDENTA
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Anexo 4: Matriz de Consistencia.

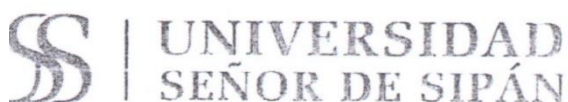
APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DEL SOCIO DE LA COOPACCHI. PERÚ - 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO	TÉCNICAS	DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿De qué manera incide la aplicación del Nuevo Marco Legal en la gestión administrativa para mejorar la atención de los clientes de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo? - 2019?	General. Proponer la aplicación del Nuevo Marco Legal en la gestión administrativa, para mejorar la atención a los clientes de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.	Si se aplica el nuevo marco Legal en la gestión administrativa entonces mejorara la atención de los clientes de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo – 2019.	Variable dependiente: Atención al cliente	En este contexto el presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo el tipo de estudio es Descriptivo propositivo debido a que en la presente investigación se analizara como es y cómo se manifiesta la percepción de los clientes frente al accionar de la gestión administrativa	a) La técnica del análisis documental. - Se utilizará la técnica de la observación, fichas textuales y resumen; teniendo como fuentes libros de universidades ; que se utilizaron para obtener datos de los dominios de las variables: Nuevo Marco	En cuanto al diseño de la Investigación se utilizará el diseño No experimental y Transversal, según lo acotado por Hernández, Fernández y Baptista, 2003, describen este tipo como “los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su	Según (Tamayo y Tamayo, 1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”, en la presente investigación, estuvo constituida por los asociados mayores de 18 y menores a 70

	<p>Específicos:</p> <p>a) Diagnosticar el estado de atención a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.</p> <p>b) Determinar los factores más influyentes en la mala atención a los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.</p> <p>c) Describir la realidad de la actual</p>		<p>Variable independiente:</p> <p>Gestión Administrativa de la entidad.</p> <p>Variable interviniente:</p> <p>Nuevo Marco Legal</p>	<p>regulado por la aplicación del Nuevo Marco Legal de las cooperativas de Ahorro y crédito y cuáles son las innovaciones respecto a mejorar una adecuada atención.</p> <p>“Los estudios descriptivos miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar” (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2003).</p>	<p>Legal para las cooperativas de Ahorro y crédito - Ley 30822.</p> <p>b) La técnica de la encuesta. - se utilizará como instrumento un cuestionario; que se aplicará a los clientes de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo; para obtener los datos del dominio de las variables.</p>	<p>ambiente natural para después analizarlos”.</p> <p>En el presente informe teniendo en consideración lo acotado por el autor, se utilizará el diseño no experimental porque no se manipulará ni se realizará al azar; es decir se realizará sin manipular las variables.</p> <p>Y en cuanto a diseño transversal “son los que se encargan de recolectar datos en un momento</p>	<p>años de edad de la Cooperativa de ahorro y crédito Chiclayo, siendo un total de 838 clientes y debido a que no es asequible trabajar con todos los asociados se realizó el calculo muestral el que se acepta un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 95%. Es decir el cuestionario se aplicará a 72 clientes como piloto y a una muestra de 264 clientes haciendo un total de 336.</p>
--	--	--	--	---	---	---	---

	<p>gestión administrativa, de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.</p> <p>d) Diseñar los aspectos del nuevo plan de gestión administrativa con la aplicación del Nuevo Marco Legal, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.</p>					<p>único, describe variables en ese mismo momento o en un momento dado”</p>	
--	---	--	--	--	--	---	--

Anexo 5: Resolución de aprobación de proyecto.



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1621- FACEM-USS-2018**

Chiclayo, 14 de diciembre del 2018.

VISTO:

El oficio N° 1001-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 14 de diciembre del 2018, en donde la Directora de la EAP de Administración, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-II, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Especifico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-II, de la EAP de Administración, modalidad distancia, a cargo del docente Mg. MIGUEL ANGEL REYNERIO BOCANEGRA GARCIA, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Eleira Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


Mg. Miguel Ángel Bocanegra García
Coordinador de Investigación

ADMISIÓN E INFORMES
074 801622 - 074 801623
CAMPUS USS
Km. 5, Carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc. Escuela, Archivo

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1621- FACEM-USS-2018**

N°	Apellidos y nombres	Título de investigación	Líneas de investigación
1	ALCARAZO JAIMES, HAIDEE	HERRAMIENTAS TECNOLOGICAS PARA MEJORAR LA GESTION EMPRESARIAL DE LA LIBRERIA ALFA DE LA CIUDAD DE CHICLAYO - AÑO 2019	Gestion y competitividad
2	ALTAMIRANO OJEDA, RAQUEL	RELACION ENTRE EL CLIMA LABORAL Y LA PRODUCTIVIDAD DE LOS COLABORADORES DE MI BANCO AGENCIA CHICLAYO MATRIZ - 2019	Talento humano y comportamiento organizacional.
3	ANGULO SANCHEZ, GLADYS BEATRIZ	IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE ATENCIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DEL BANCO DE LA NACIÓN, AGENCIA SAN BORJA - LIMA, 2019	Marketing
4	ARTEAGA RENGIFO, SANDRA GISSELA	PLAN DE MARKETING ESTRATÉGICO PARA LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES EN EL COLEGIO SAN AGUSTIN DE INGENIERÍA - LIMA - 2019	Marketing
5	BURGA QUENEMA, MARCO ANTONIO	PREVALENCIA DE HABILIDADES GERENCIALES EN MUJERES EMPRENDEDORAS CON NEGOCIOS CONSOLIDADOS ESTANCADOS, PARA SU DESARROLLO EN EL SECTOR SERVICIOS DEL DISTRITO DE CHICLAYO - 2019	Emprendedurismo y Planes de negocios
6	BUSTAMANTE TARRILLO, JORGE	RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL RENDIMIENTO DE LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC - 2019	Gestion y competitividad
7	CABRERA SILVA, SILVIA MARIELA	PREVALENCIA DE FACTORES QUE DETERMINAN LA INFORMALIDAD EMPRESARIAL EN EL SECTOR TRANSPORTE DEL ÁREA URBANA DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, AÑO 2019	Emprendedurismo y Planes de negocios
8	COAQUIRA VEGA, FERNANDO	CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERADORES DE LA EMPRESA GRÚAS ETAC PERÚ, LIMA - 2019	Talento humano y comportamiento organizacional.




COMITÉ DE INVESTIGACIÓN
 0146-000000-6...
 Chiclayo, Perú
 Km. 5, Carretera a Tumbes
 Chiclayo, Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1621- FACEM-USS-2018**

N°	Apellidos y nombres	Título de investigación	Líneas de investigación
9	CUBAS PEREZ, DUVERLI	GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO FABELLA – CHICLAYO, AÑO 2019	Talento humano y comportamiento organizacional.
10	FARROÑAN MONTALVO, ANY URSULA	PLAN DE MARKETING ESTRATEGICO PARA LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA NUEVA EMPRESA AUTOMATIZADA DE ARTEFACTOS ELECTRICOS, CONECTA RETAIL – CHICLAYO, 2019	Marketing
11	LOPEZ SEPULVEDA, CONNIE	ESTRATEGIAS EMPRESARIALES PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL DE COLEGIOS PERUANOS, GRUPO INNOVA, DE LA CIUDAD DE LIMA, AÑO 2019	Gestion y competitividad
12	MONTEZA FUENTES, JUAN CARLOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO, PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DEL NUEVO CODIGO PROCESAL PENAL, DEL PODER JUDICIAL - CHICLAYO 2019	Talento humano y comportamiento organizacional.
13	OBANDO PORTILLA, GUILLERMO EDGARDO	GESTION DE ALMACENES PARA MEJORAR EL PROCESO DE ENTREGA DE MATERIALES EN LA EMPRESA MINERA LA ARENA S.A., HUAMACHUCO - AÑO 2019	Logística y Operaciones
14	UBILLUS AGURTO, JIMMY PERCY	MODELO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO 360 ° COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL AREA DE PROMOCION Y MARKETING DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN - CHICLAYO 2019	Marketing
15	VARGAS BELLOTA, GRAZZIA VIVIANA	GESTIÓN DE CONFLICTOS PARA EL MEJORAMIENTO DEL CLIMA LABORAL DE LA EMPRESA INDUSTRIAS DEL ENVASE S.A, CALLAO - 2019	Talento humano y comportamiento organizacional
16	VÁSQUEZ CARHUATANTA, DAVID	APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL, EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CHICLAYO, - LAMBAYEQUE; 2019	Gestion competitividad
17	ZAPATA BRUNO, MILAGROS DEL ROSARI	MARKETING RELACIONAL Y SU RELACION CON LA FIDELIZACION DEL CLIENTE DE FINANCIERA CREDISCOTIA DE LA CIUDAD DE LIMA - AÑO 2019	Marketing



074120001
C/MARCO 255
Km. 5, Carretera a Huancayo
Chiclayo, Perú

Anexo 6: T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 19 de febrero del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-


El suscrito:

DAVID VASQUEZ CARHUATANTA con DNI 16692694, en mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

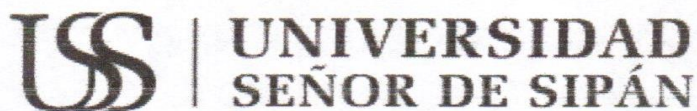
“APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHICLAYO – 2019” presentado y aprobado en el año 2018, como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACION, de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
VASQUEZ CARHUATANTA DAVID	16692694	

Anexo 7: Declaracion Jurada



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Vásquez Carhuatanta David

Apellidos y nombres

16692694

2131818277

Virtual

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Apellidos y nombres

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

Aplicación del nuevo marco legal en la Gestión Administrativa para mejorar la atención de los clientes de Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo – 2019.

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

David Vásquez Carhuatanta
DNI N° 16692694



Anexo 08: Fotos de aplicación de la encuesta en las instalaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiclayo.



Anexo 9: Reporte Turnitin

APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHICLAYO - 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	lpderecho.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unsm.edu.pe	

Anexo 10: Acta de originalidad




ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración - Contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1621- FACEM-USS-2018, presentado por el Bachiller, DAVID VÁSQUEZ CARHUATANTA, con su tesis Titulada "APLICACIÓN DEL NUEVO MARCO LEGAL EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHICLAYO – 2019".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 09 de marzo de 2021



Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.