INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

Desarrollo de estrategias para optimizar el servicio al cliente conforme a la normativa ISO 9001 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Católica del Ecuador durante el primer trimestre del 2025

Silvia Edith Toapanta Gallegos

Administración de Empresas

Trabajo de fin de carrera presentado como requisito

para la obtención del título de

Tecnólogo Superior en Administración

Quito, 20 de abril de 2014

INSTITUTO SUPERIOR

TECNOLÓGICO

SAN ANTONIO

Escuela de Negocios

HOJA DE CALIFICACIÓN

DE TRABAJO DE FIN DE CARRERA

Desarrollo de estrategias para optimizar el servicio al cliente conforme a la normativa ISO 9001 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Católica del Ecuador durante el primer trimestre del 2025

Silvia Edith Toapanta Gallegos …./….

Itzel López

Quito, 20 de abril de 2025

DERECHOS DE AUTOR

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales del Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA, incluyendo la Política de propiedad Intelectual TESA, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a TESA para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Nombres y apellidos: Silvia Edith Toapanta Gallegos

Código estudiante: 2735

Cédula de identidad: 1725619504

Lugar y fecha: Quito 20 de abril del 2025

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN

Nota: El presente trabajo, en su totalidad o cualquiera de sus partes, no debe ser considerado como una publicación, pese a estar disponible sin restricciones a través de un repositorio institucional. Esta declaración se alinea con las prácticas y recomendaciones presentadas por el Committee on Publication Ethics COPE descritas por Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around theses publishing, disponible en ttp://bit.ly/COPETheses.

UNPUBLISHED DOCUMENT

Note: The following capstone project is available through Instituto Superior Tecnológico San Antonio TESA institutional repository. Nonetheless, this project – in whole or in part – should not be considered a publication. This statement follows the recommendations presented by the Committee on Publication Ethics COPE described by Barbour et al. (2017) Discussion document on best practice for issues around these publishing available on http://bit.ly/COPETheses.

DEDICATORIA

Con mi corazón lleno de gratitud y emoción, dedico este logro tan significativo en mi vida a las personas que han sido mi pilar, mi inspiración y mi fuerza durante este hermoso camino de formación y crecimiento personal.

A mi amado esposo, gracias por tu paciencia, comprensión y amor incondicional. Tu apoyo constante, tus palabras de aliento en los momentos difíciles y tu fe en mí fueron el impulso que necesitaba para no rendirme. Gracias por estar a mi lado en cada paso de este proceso.

A mis hijas, Isabela y Emma mis dos más grandes motivaciones, dedico cada página de este trabajo con la certeza de que un día comprendan que los sueños se alcanzan con esfuerzo, dedicación, amor y lucha diaria. Ustedes hijas mías son la luz que me guía todos los días y la razón por la cual quiero ser mejor cada día.

A mi querida madre, a lo largo de tu vida me enseñaste con tu ejemplo el valor del trabajo duro, la perseverancia y el sacrificio. Tu amor y tus consejos me acompañaron en cada jornada, y por ello te estaré eternamente agradecida eres amada infinitamente mamita.

A mi hermana, por estar siempre presente ayudándome en cada cosa que necesite, por escucharme y darme ánimos y no dejarme sola en este hermoso proceso que costo, pero con su apoyo y el de todos nada es imposible.

Este trabajo no solo es un logro académico, es también el reflejo del amor, la unión y el compromiso familiar es una pequeña parte de todo el esfuerzo entregado a lo largo de estos dos años, gracias a todos por el apoyo.

AGRADECIMIENTO

Al llegar a este final del camino, quiero expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que me acompañaron y apoyaron durante este proceso de estudio fue una de las etapas que marcaron un antes y un después en mi vida personal y profesional.

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme la fortaleza de seguir adelante y no decaer ni en los momentos más difíciles de este camino.

A mi esposo por ser mi apoyo moral por tener tanta paciencia y ser un compañero de vida maravilloso porque cada día de este proceso has estado brindándome tu respaldo celebrando mis logros y dando fuerza en los momentos difíciles en si no dejarme caer. Tu compañía y amor ha sido esencial en este proceso gracias por todo amor.

Mis dos grandes amores eternos, ustedes son mi fuerza mi inspiración y mi fuerza diaria queridas hijas este logro es de ustedes también, porque a pesar del tiempo que no les pude dedicar siempre estaban apoyándome dando fuerza y por qué con su ternura me recordaban todos los días que si vale la pena luchar por los sueños.

Mi madre hermosa, tu siempre fuiste mi ejemplo de valentía, una mujer trabajadora que saco adelante a dos hijas sola. Gracias por siempre creer en mí, por ayudarme cuando más te necesite, por siempre estar presente con tu cariño y ayuda con mis pequeñitas te amo mucho.

Y sobre todo me gustaría agradecer infinitamente a mi querida tutora Itzel López, quien no solo me acompaño académicamente, sino que también me impulso a no bajar los brazos a pesar de todos los obstáculos que se presentaron a lo largo de este proceso de todo corazón muchas gracias por su paciencia, sus enseñanzas y su compromiso. Su apoyo académico y humano fue clave para alcanzar esta meta.

RESUMEN

El tema de atención al cliente considero que es un componente esencial de cualquier organización e institución financiera y se considera fundamental para garantizar la imagen institucional. Durante el primer trimestre del año 2025, este proyecto tuvo como objetivo desarrollar las estrategias para mejorar la calidad de atención al cliente de acuerdo a lo estipulado por las normas ISO 9001 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Católica del Ecuador.

La investigación se realiza mediante una encuesta para evaluar el estado actual de la atención al cliente que se otorga en la institución financiera, centrándose en áreas operativas específicas y evaluando el desempeño en los canales de servicio disponibles. El objetivo fue explorar cómo estos procesos podrían perfeccionarse para cumplir con los estándares internacionales de calidad.

Los resultados destacaron varios aspectos positivos, pero también identificaron áreas de mejora. En particular, surgieron problemas durante los períodos de mayor demanda, como retrasos en la prestación del servicio, falta de estandarización en los protocolos internos y dificultades para establecer canales de comunicación efectivos.

Con base en estos hallazgos, se plantea el desarrollo de un plan de mejora para estandarizar los procedimientos, optimizar la gestión interna y profesionalizar la experiencia de servicio. Este enfoque pretende servir de modelo para otras cooperativas financieras que buscan mejorar la calidad de sus servicios a sus socios.

Palabras clave: Estrategias, servicio al cliente, normas ISO 9001, optimización, plan de mejora.

ABSTRACT

Customer service is a crucial aspect of any financial institution, playing a fundamental role in shaping its image and ensuring customer trust. This study, conducted in the first quarter of 2025, aimed to develop strategies to enhance customer service in alignment with ISO 9001 standards at the Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Universidad Católica del Ecuador.

The research involved a survey to assess the current state of customer service, focusing on specific operational areas and evaluating performance across available service channels. The objective was to explore how these processes could be refined to meet international quality standards.

The results highlighted several positive aspects but also identified areas for improvement. In particular, issues arose during peak demand periods, such as delays in service delivery, a lack of standardization in internal protocols, and challenges in establishing effective communication channels.

Based on these findings, the study recommends the development of an improvement plan to standardize procedures, optimize internal management, and professionalize the service experience. This approach is intended to serve as a model for other financial cooperatives seeking to enhance the quality of their services to members.

Keywords: Strategies, customer service, ISO 9001 standards, optimization, improvement plan.

TABLA DE CONTENIDO

DERECHOS DE AUTOR 3

ACLARACIÓN PARA PUBLICACIÓN 4

DEDICATORIA 5

AGRADECIMIENTO 6

RESUMEN 7

ÍNDICE DE TABLAS 12

ÍNDICE DE FIGURAS 13

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN 14

1.1. Planteamiento del Problema 14

1.2 Justificación 15

1.3 Alcance 17

1.4 Objetivos General y Específicos 17

CAPÍTULO II 19

MARCO TEORICO 19

2.1 Normativa ISO 9001:2015 y su aplicación en el sector financiero 19

2.1.1 Beneficios de la ISO 9001:2015 en el sector financiero 20

2.1.2 Desafíos en la implementación de la ISO 9001:2015 21

2.1.3 Principios de la gestión de calidad y su impacto en el servicio al cliente 21

2.1.4 Enfoque al cliente como pilar de la calidad en cooperativas financieras 22

2.1.5 El Liderazgo y el compromiso del personal en la gestión de calidad 22

2.1.6 Enfoque basado en procesos y la optimización de servicios financieros 23

2.1.7 Estrategias para la optimización del servicio al cliente según la norma ISO 9001:201523

2.1.8 Implementación de un enfoque de atención personalizado 24

2.1.9 Optimización de procesos a través de la digitalización y automatización 24

2.1.10 Medición y Control de la calidad del servicio al cliente 25

2.1.11 Capacitación y sensibilización del personal en atención al cliente.....25
2.1.12 Implementación de canales de comunicación multiplataforma.....26
2.1.13 Gestión de quejas y reclamos como estrategia de mejora continua.....26
2.1.14 Beneficios de la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el Servicio al Cliente de Cooperativas de Ahorro y Crédito. 27
2.1.15 Mejora en la satisfacción del cliente.....27
2.1.16 Estandarización de procesos y mayor eficiencia operativa.....28
2.1.17 Fortalecimiento de la imagen y reputación de la cooperativa.....29
2.1.18 Reducción de errores y mejora en la gestión de riesgos 29
2.1.19 Impulso a la mejora continua y la innovación 30
2.2 Marco Conceptual.....30
2.2.1 Calidad en el servicio al cliente 30
2.2.2 Norma ISO 9001:2015.....31
2.2.3 Cooperativa de ahorro y crédito.....31
2.2.4 Servicio al cliente.....32
2.2.5 Optimización de procesos.....32
2.3 Marco legal…….. 32
2.3.1 Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.....32
2.3.2 La ley de instituciones del sistema financiero 33
2.3.3 Normativa ISO 9001:2015.....33
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....35
3.1 Tipo de investigación.....35
3.1.1. Según el propósito.....35
3.1.2. Según la manipulación de las variables 36

3.1.3. Según el tiempo de duración....36
3.1.4 Enfoque....36
3.2 Herramientas metodológicas....37
3.3 Técnicas....37
3.4 Estudios iniciales....37
3.4.1 Evaluación del nivel de cumplimiento....38
3.4.2 Observación en campo....38
3.4.3 Población....38
3.4.4 Muestra....39
3.5 Desarrollo....39
3.6 Operacionalización de variables....41
CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN....42
4.1 Análisis de resultados....42
4.2. Interpretación y discusión de resultados....52
CONCLUSIONES....55
RECOMENDACIONES....56
REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS....58
ANEXOS....62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Atención brindada por el personal es amable y profesional 42

Tabla 2. Tiempo de espera para recibir el servicio es adecuado 43

Tabla 3. Instalaciones de la cooperativa son cómodas y adecuadas 44

Tabla 4. Canales de comunicación (teléfono, correo, etc.) son efectivos 45

Tabla 5. Información del personal es clara precisa y fácil de entender 46

Tabla 6. Servicios de la cooperativa cumplen consistentemente 47

Tabla 7. La cooperativa mejorar continuamente 48

Tabla 8. Horarios de atención son convenientes para los socios 49

Tabla 9. La cooperativa responde a quejas de los socios 50

Tabla 10. Calidad del servicio al cliente ha mejorado en el último año 51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Atención brindada por el personal es amable y profesional.....42

Figura 2 Tiempo de espera para recibir el servicio es adecuado 43

Figura 3 Instalaciones de la cooperativa son cómodas y adecuadas.....44

Figura 4 Canales de comunicación (teléfono, correo, etc.) son efectivos.....45

Figura 5 Información del personal es clara precisa y fácil de entender.....46

Figura 6 Servicios de la cooperativa cumplen consistentemente.....47

Figura 7 La cooperativa mejorar continuamente 48

Figura 8 Horarios de atención son convenientes para los socios.....49

Figura 9 La cooperativa responde a quejas de los socios 50

Figura 10 Calidad del servicio al cliente ha mejorado en el último año.....51

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En Ecuador, el sector de cooperativas de ahorro y crédito ha experimentado un considerable crecimiento en los últimos años, considerándose un pilar fundamental para la inclusión financiera y el crecimiento socioeconómico nacional. Estas organizaciones son la base del acceso equitativo a servicios financieros para diversos sectores de la sociedad (Lara Gómez, 2011)

Dentro de este apartado normativo, resalta la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Universidad Católica de Ecuador (COOPUCE), donde la atención al cliente ha transformado su papel de ser una simple herramienta de negocios a un elemento central de su identidad y un factor crucial de competitividad para la institución financiera.

COOPUCE admite que la excelencia en el servicio al cliente es un elemento clave y estratégico que asegura su permanencia y expansión en un mercado competitivo. En la actualidad, los clientes no solo buscan una prestación de servicios eficaz, sino también vivencias únicas y significativas de gran valor. “Considerando que es fundamental mejorar la relación de la cooperativa con sus clientes, así como las estrategias y métodos para asegurar que se superen las expectativas de los miembros, manteniendo al mismo tiempo la propuesta” (Vasconcelos, 2009)

Aun con los recursos que ha destinado la COOPUCE para mejorar la vivencia de sus socios, aún existen áreas donde se puede avanzar. “Además, es imperativo adaptarse a las tendencias del mercado, así como a la creciente demanda de servicios digitales” (García, 2013). Esto incluye la optimización de los procesos internos para atender a los clientes de

manera más rápida y eficiente. “Cada uno de estos pilares debe ser abordado de manera sistemática y requiere una planificación cuidadosa para asegurar tanto la calidad como la competitividad del sector.” (Ramos, 2014).

De acuerdo a los análisis realizados se propone la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad conforme a la norma ISO 9001:2015 como una alternativa válida para asegurar un proceso de mejora continua en la prestación de servicios. Esta visión nos dirige a considerar crear los cimientos esenciales para optimizar la administración dentro de la organización, para garantizar que las actividades internas se efectúen de forma eficiente. Con este método, La COOPUCE aspira fortalecer la calidad y definir el camino hacia un desarrollo sostenible y competitivo.

La implementación del estándar ISO 900 (Casanovas Ysla, 2021, pág. 339) “representa un gran desafío que implica una planificación adecuada, seguimiento continuo y gestión del cambio dentro de la organización”. La meta es crear espacios de conversación que faciliten un mejor servicio a los clientes y garanticen que los estándares se apliquen adecuadamente, logrando así el mayor beneficio posible en relación a la satisfacción de los socios

1.2. Justificación

La calidad del servicio al cliente es un aspecto esencial para la eficacia, perdurabilidad y competitividad de cualquier organización financiera. La presente investigación se focaliza en la calidad del servicio y en la relevancia de complacer a los usuarios de la Coopuce, integrando la atención al cliente al estándar de los socios en el contexto cooperativo. (Martínez Bermúdez, 2016) “Sin embargo, en un entorno financiero cada vez más competitivo y cambiante en el que opera la cooperativa, surgen retos en la gestión del servicio al cliente que pueden limitar su capacidad de retención de clientes y generación de

lealtad en su base de usuarios, lo cual puede impactar negativamente su competitividad y capacidad de mantener a los clientes.”

La adopción de métodos que cumplan con las normas ISO 9001 representan una alternativa eficiente para establecer un esquema estructurado que promueva el perfeccionamiento del servicio y la mejora de los procesos, garantizando el respeto a normativas globales. El objetivo de esta investigación es determinar cuales factores son mas significativos para elevar la atención al cliente en la Cooperativa, permitiendo así analizar como esto puede influir en el rendimiento y los resultados de la organización.

“Desde una perspectiva económica, estas mejoras pueden generar retornos significativos, particularmente en lo que respecta a la retención de clientes y el crecimiento de asociados”. (Brown, 2007) Una atención sobresaliente mejora la reputación de la organización y disminuye gastos al disminuir quejas y reclamos, lo que a su vez incrementa las ganancias

En el contexto social, brindar un soporte al cliente eficiente fomenta el reconocimiento de los usuarios y la credibilidad en el sistema financiero cooperativo, creando conexiones mas robustas y estables entre las partes. La formación del equipo y la implementación de métodos que sigan estrategias de servicio fundamentadas en la norma ISO 9001 son cruciales para desarrollar una cultura dentro de la organización centrada en la calidad y el avance contante.

“Desde una perspectiva técnica, este estudio facilitará la implementación de herramientas de gestión de calidad que optimizan los procesos internos y aumentan la eficiencia operativa de la cooperativa” (Déleg, Alvarracín, & Á. & Llanes, 2023)Además, los hallazgos de esta investigación pueden servir como modelo para futuros programas destinados a mejorar el servicio al cliente en otras cooperativas del país.

Finalmente, este estudio es crucial para asegurar y garantizar un servicio de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Se espera que al implementar la norma ISO 9001 fortalecerá la gestión de la calidad en la cooperativa, mejorará la atención al cliente y beneficiará a la institución en su conjunto, contribuyendo así al desarrollo del sector financiero cooperativo en el país.

1.3. Alcance

De acuerdo con las directrices de la norma ISO 9001, este estudio busca analizar y proponer mejoras en la prestación del servicio al cliente que tiene la Cooperativa de Crédito de la Universidad Católica de Ecuador. No obstante, la investigación se llevará a cabo durante el primer trimestre de 2025, "en el cual se analizarán las condiciones actuales del servicio para crear estrategias de mejora junto con el diseño de un plan, que busca realizar un análisis preliminar del desarrollo futuro del servicio" (Goodman, 2014)**.**

La evaluación del servicio al cliente comprenderá tanto las áreas operativas de la cooperativa en formatos presenciales y digitales. Los datos se recogerán a través de encuestas y entrevistas con clientes y empleados sobre la valoración y la calidad del servicio.

Los resultados obtenidos, dependiendo de las expectativas de mejoras en los procesos, sentarán las bases para optimizar el sistema con el fin de lograr mejoras positivas en la gestión del servicio al cliente. Exclusivamente, estos hallazgos pueden servir de referencia para futuras investigaciones sobre la calidad en atención en el sector cooperativo financiero.

1.4. Objetivos General y Específicos

General: Desarrollar estrategias para optimizar el servicio al cliente conforme a la normativa ISO 9001 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Católica del Ecuador durante el primer trimestre del 2025.

Específicos:

- Analizar el nivel de servicio al cliente en la cooperativa.

- Identificar los principales factores que afectan la calidad del servicio al cliente.
- Implementar un plan de mejora del servicio al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito Universidad Católica del Ecuador.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2.1 Normativa ISO 9001:2015 y su aplicación en el sector financiero

La norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional desarrollado por la Organización Internacional de Normalización (ISO) con el objetivo de establecer requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

"Su propósito principal es mejorar la satisfacción del cliente mediante la optimización de procesos internos, la gestión eficiente de recursos y la implementación de un enfoque basado en la mejora continua" (Flores, 2015)

Esta norma se basa en siete principios de gestión de calidad, entre los cuales destacan el enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de relaciones.

Dentro del sector financiero, y en particular en las cooperativas de ahorro y crédito, la aplicación de la norma ISO 9001:2015 es de gran importancia, ya que estos entes manejan recursos de sus socios y deben garantizar procesos transparentes, seguros y eficientes.

La adopción de esta normativa permitirá una mayor confiabilidad en la prestación de servicios y "una mejor capacidad de respuesta ante las necesidades y expectativas de los clientes" (Pastor, 2015)

La adecuada aplicación del Sistema de Gestión de calidad según la norma ISO9001 nos facilitara organizar los procedimientos de la cooperativa sobre la base de normas globales, garantizando una toma de decisiones más eficiente y la mejora en el uso de recursos.

2.1.1 Beneficios de la ISO 9001:2015 en el sector financiero.

Uno de los principales beneficios de la norma ISO 9001:2015 en las cooperativas de ahorro y crédito es la mejoría en la experiencia del cliente a través de la estandarización de procesos y la reducción de errores operativos.

Según (Torres, 2013), “la implementación de la ISO 9001 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CANAPRO CAC Tunja demostró que la integración de estándares de calidad y seguridad ocupacional no solo incrementó la satisfacción de los clientes, sino que también optimizó la eficiencia en la gestión administrativa”.

Esto nos da la seguridad que la norma no solo tiene un impacto en la calidad del servicio, sino que también contribuye a la satisfacción operativa de la cooperativa**.**

“Según (Remache, 2024)la elaboración de un manual de calidad basado en esta norma en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga LTDA. permitió estructurar procedimientos administrativos de manera eficiente, reduciendo la duplicidad de funciones y mejorando el tiempo de respuesta en la atención al cliente”.

Esto es relevante en las instituciones financieras ya sean bancos o Cooperativas, en donde los procesos internos puedan volverse tediosos o molestos y esto ocasione que los socios pierdan la fidelización del servicio

“La norma establece mecanismos de auditoría interna y evaluación del desempeño organizacional, lo que permite a las entidades financieras identificar puntos de mejora y garantizar la entrega de servicios acorde con los estándares de calidad establecidos (Barrera, 2025)”

La adopción de un Sistema de Gestión Documental fundamentado en Normas ISO mejora la trazabilidad de los procesos y reduce el riesgo de pérdida de información crítica para el funcionamiento de la cooperativa.

2.1.2 Desafíos en la implementación de la ISO 9001:2015 .

A pesar de los numerosos beneficios que ofrece, la implementación de la norma ISO 9001:2015 en cooperativas financieras también conlleva ciertos desafíos

"Uno de los principales es la resistencia al cambio por parte del personal, ya que la implementación de un sistema de gestión de calidad implica una reestructuración de procesos, capacitaciones constantes y ajustes en la cultura organizacional" (Mantilla, 2022). Para solventar este asunto de forma eficiente, es fundamental que la dirección superior de la cooperativa lidere el proceso de transformación y fomente una cultura empresarial enfocada en el perfeccionamiento constante y en la satisfacción del cliente.

El gasto inicial para llevar a cabo la implementación nos propone un reto significativo, ya que puede incluir costos por servicios de consultoría externa, obtención de certificaciones y actualización de la infraestructura tecnológica.

(Pardo Téllez, 2024) "señala que, a largo plazo, los beneficios de la certificación ISO 9001 superan ampliamente los costos iniciales, ya que se traduce en una mayor eficiencia operativa y en la reducción de fallos en la prestación del servicio."

2.1.3 Principios de la gestión de calidad y su impacto en el servicio al cliente.

La norma ISO 9001 se basa en siete principios que regulan la gestión de calidad, orientando a las entidades financieras hacia la mejora constante, de sus procedimientos y el contento de sus consumidores. "Estos principios son: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso del personal, enfoque basado en procesos, mejora continua, toma de decisiones basada en evidencia y gestión de relaciones" (Flores Herrera, 2023).

En las cooperativas de ahorro y crédito, se conoce que la adopción de estos fundamentos es crucial para garantizar un servicio eficaz y así aumentar la confianza de los socios.

2.1.4 Enfoque al cliente como pilar de la calidad en cooperativas financieras.

La orientación al cliente constituye el principio esencial numero uno de la norma ISO 9001 y es vital en la entrega de servicios financieros. Por esta razón las Cooperativas de Ahorro y crédito deben garantizar que sus procedimientos estén elaborados para cumplir con las demandas y aspiraciones de sus miembros

"Un estudio realizado en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CANAPRO CAC Tunja demostró que la aplicación de la ISO 9001 permitió mejorar significativamente la satisfacción del cliente al reducir los tiempos de espera y optimizar la resolución de problemas en los servicios financieros" (Torres, 2013)

Para lograr una adecuada aplicación de este principio, las cooperativas pueden utilizar instrumentos como estudios de satisfacción, evaluación de quejas y reclamaciones, así mismo como los mecanismos de feedback que ayuden a detectar aspectos que requieren mejoras en el servicio.

La recopilación y análisis de estos datos permite ajustar procesos y garantizar que la cooperativa se mantenga alineada con las necesidades cambiantes de sus (Espitia et al., 2024)

2.1.5 El Liderazgo y el compromiso del personal en la gestión de calidad.

El segundo y el tercer principio de la norma ISO 9001:2015, que trata sobre el liderazgo y la dedicación del personal, son componentes fundamentales para llevar a cabo de manera efectiva un Sistema de Gestión de Calidad en las organizaciones financieras.

"El liderazgo efectivo de la alta dirección es clave para establecer una cultura organizacional enfocada en la mejora continua y en la prestación de un servicio de excelencia" (Holguín García, 2025).

La dedicación del equipo es un aspecto clave en la administración de la calidad. La formación continua y la estimulación de los trabajadores son fundamentales para asegurar que los procedimientos de servicio al cliente sean productivos y eficaces

“Según (Remache, 2024) la implementación de la ISO 9001 en la Cooperativa Minga LTDA. incluyó un plan de capacitación para el personal, lo que resultó en una mejora notable en la calidad del servicio y en la reducción de errores en la atención a los socios.”

2.1.6 Enfoque basado en procesos y la optimización de servicios financieros.

El método centrado en procesos facilita a las cooperativas de ahorro y crédito organizar su administración según la efectividad en las operaciones.

La estandarización de procesos mediante la ISO 9001:2015 ayuda a minimizar errores, “optimizar tiempos de respuesta y garantizar la consistencia en la prestación del servicio” (Mantilla, 2022). La optimización de procesos también contribuye a la reducción del riesgo de liquidez, un problema común en el sector financiero.

“Aucanshala (2022) señala que una gestión eficiente de procesos financieros basada en normas de calidad permite un mejor control del flujo de caja y reduce la probabilidad de incumplimientos en los compromisos financieros de la cooperativa.”

2.1.7 Estrategias para la optimización del servicio al cliente según la norma ISO 9001:2015.

La adopción de un sistema de Gestión de Calidad alineado con la norma ISO 9001 en cooperativas de ahorro y crédito requiere la incorporación de tácticas particulares para la mejora de la atención al cliente.

“Estas estrategias están diseñadas para optimizar la eficiencia operativa, disminuir los tiempos de atención y garantizar la satisfacción de los socios (Pastor, 2015), la adecuada estructuración de un SGC en el sector financiero permite generar un servicio más ágil y confiable, minimizando errores y fortaleciendo la relación con los clientes.”

2.1.8 Implementación de un enfoque de atención personalizado.

Una de las tácticas clave para mejorar el servicio al cliente radica en adoptar un método de atención individualizada, que se basa en reconocer las demandas y puntos de vista de los clientes.

"La norma ISO 9001:2015 enfatiza la importancia de comprender las preferencias de los clientes y adaptar los procesos de servicio en función de sus requerimientos específicos (Flores, 2015)."

"En la Cooperativa de Ahorro y Crédito CANAPRO CAC Tunja, la aplicación de la ISO 9001 incluyó la segmentación de clientes según sus necesidades financieras, lo que permitió ofrecer soluciones más adecuadas y mejorar la experiencia del usuario (Torres, 2013)." Esta clasificación puede basarse en elementos como la clase de instrumento financiero utilizado, la regularidad de uso de los servicios o el tiempo que el asociado lleva en la cooperativa.

2.1.9 Optimización de procesos a través de la digitalización y automatización.

La transformación digital y la automatización de procedimientos forman parte de una táctica fundamental para mejorar la efectividad en el servicio al cliente. "La ISO 9001:2015 promueve la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten la gestión documental, la trazabilidad de los procesos y la reducción de tiempos en la atención" (Remache, 2024)

Un caso exitoso de esta táctica es la automatización del apoyo telefónica y digital en las compañías del sector financiero.

"Pardo (2024) señala que la mejora en el proceso de llamadas en Américas BPO, basada en la aplicación de la norma ISO 9001:2015", permitió reducir en un 30% los tiempos de espera y mejorar la resolución de problemas en el primer contacto. En las cooperativas de

ahorro y crédito, la implementación de plataformas en línea, chatbots y asistentes virtuales puede contribuir significativamente a la optimización del servicio.

2.1.10 Medición y Control de la calidad del servicio al cliente.

Para asegurar la maximización de la atención al usuario, es esencial definir métricas clave que faciliten la evaluación de la calidad del servicio y la identificación de áreas que necesitan mejorar. "La norma ISO 9001:2015 establece la necesidad de realizar un seguimiento constante de la satisfacción del cliente mediante auditorías internas y encuestas de retroalimentación (Espitia et al., 2024)."

Entre los principales KPI utilizados en la gestión de calidad en cooperativas de ahorro y crédito se encuentran:

- Tiempo promedio de atención al cliente
- Índice de satisfacción del cliente (NPS - Net Promoter Score)
- Número de reclamos y quejas recibidos
- Porcentaje de resolución de problemas en el primer contacto

Según Barrera (2025) la implementación de un Sistema de Gestión Documental basado en la ISO 9001 en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda permitió mejorar la organización de la información y reducir el tiempo de respuesta a solicitudes de los clientes.

2.1.11 Capacitación y sensibilización del personal en atención al cliente.

"La norma ISO 9001:2015 enfatiza la importancia de la capacitación y sensibilización del personal en relación con la atención al cliente y la mejora continua del servicio (Mantilla, 2022)." En este sentido, las cooperativas de ahorro y crédito pueden desarrollar programas de capacitación en temas como:

- Manejo de quejas y reclamos
- Habilidades de comunicación y empatía con el cliente

- Uso de herramientas digitales para la gestión del servicio
- Aplicación de estándares de calidad en la atención al cliente

Holguín (2025) destaca que la capacitación del personal en temas de auditoría sociolaboral en una empresa inmobiliaria de Piura permitió mejorar la rentabilidad del negocio y optimizar la relación con los clientes.

2.1.12 Implementación de canales de comunicación multiplataforma.

La norma ISO 9001:2015 sugiere la adopción de tácticas de comunicación que faciliten una conexión efectiva entre la cooperativa y sus socios (Pastor, 2015).

Para lograr esto, se sugiere que las cooperativas de ahorro y crédito implementen una estrategia que utilice múltiples canales, brindando servicio mediante

- Sucursales físicas
- Líneas telefónicas de atención al cliente
- Plataformas digitales y redes sociales
- Aplicaciones móviles y chatbots

Según Espitia et al. (2024) la formulación de una propuesta técnica para el diseño de un Sistema Integrado de Gestión en la empresa Dotaciones Puccetti, basada en la norma ISO 9001:2015, incluyó la mejora de los canales de comunicación con los clientes, lo que permitió optimizar la atención y fortalecer la fidelización.

2.1.13 Gestión de quejas y reclamos como estrategia de mejora continua.

“La norma ISO 9001:2015 indica que las empresas necesitan tener un proceso ordenado para recibir, evaluar y resolver os inconvenientes mencionados por los consumidores (Flores, 2015).”

Una gestión efectiva de quejas y reclamos debe incluir:

- Registro de la queja o reclamo

- Análisis de la causa raíz del problema
- Propuesta de solución y tiempo estimado de respuesta
- Seguimiento y verificación de la solución implementada

Según Torres (2013) la correcta integración de la ISO 9001 en cooperativas de ahorro y crédito ha permitido reducir el número de quejas recurrentes y mejorar la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio.

2.1.14 Beneficios de la Implementación de la Norma ISO 9001:2015 en el Servicio al Cliente de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

La adopción de la norma ISO 9001 en las cooperativas de ahorro y crédito contribuye a elevar la calidad del servicio, perfeccionar los procesos internos y reforzar la confianza de los miembros.

La implementación de un sistema de Gestión de Calidad basado en la norma no solo sugiere la normalización de los procedimientos, sino que también fomenta una cultura de mejora constante dentro de la entidad.

“Según Flores (2015) la aplicación de un SGC permite comprender mejor las necesidades y expectativas de los clientes, asegurando una atención eficiente y ajustada a sus requerimientos.”

2.1.15 Mejora en la satisfacción del cliente.

La regla establece la importancia de monitorear y analizar de forma constante la satisfacción del usuarios a través de cuestionarios, análisis de quejas y varios enfoques de comentarios.

“Según Torres (2013) la Cooperativa de Ahorro y Crédito CANAPRO CAC Tunja, tras la implementación de la norma, logró reducir en un 20 % las quejas relacionadas con demoras en la atención al cliente.”

Esta mejora fue posible gracias al aumento en la rapidez de las respuestas y a la capacitación del equipo en métodos de atención efectivos.

Los factores clave son tomados e n cuenta para medir la satisfacción que incluyen e puntaje de promotores netos, el tiempo de respuesta y la proporción de inconvenientes solucionados en el primer contacto.

Estos parámetros permiten facilitar la implementación de tácticas de mejora constante basadas en los resultados alcanzados.

2.1.16 Estandarización de procesos y mayor eficiencia operativa.

La estandarización de procesos es un beneficio importante, lo que reduce la variabilidad en la prestación de servicios y garantiza que todas las operaciones se ejecuten de manera uniforme.

La estandarización permite mejorar la eficiencia operativa al eliminar redundancias, automatizar tareas repetitivas y reducir los tiempos de respuesta en la atención al cliente.

En el sector financiero, la eficiencia operativa es un factor determinante en la satisfacción del cliente. “Según (Pastor, 2015)la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., tras la implementación de la norma, logró reducir en un 30 % el tiempo de procesamiento de solicitudes de crédito, mejorando la experiencia de sus socios.”

Esto fue alcanzado a través de la automatización de algunos procedimientos administrativos y la suspensión de etapas innecesarios en la administración de productos financieros.

(Remache, 2024) “destaca que la implementación de sistemas de gestión documental ha permitido agilizar la administración de información en cooperativas, reduciendo la necesidad de procesos manuales y minimizando errores en la gestión de datos.”

2.1.17 Fortalecimiento de la imagen y reputación de la cooperativa.

La obtención de la certificación ISO 9001 contribuye significativamente a mejorar la imagen corporativa y la reputación de la Cooperativa de ahorro y crédito. En un entorno financiero muy competitivo, tener una certificación mundial en la gestión de calidad fortalece la confianza entre los socios y los posibles clientes.

(Lara Gómez, 2011) “sostiene que una cooperativa certificada transmite seguridad y compromiso con la excelencia en el servicio, lo que se traduce en una mayor fidelización y atracción de nuevos socios.”

“Según (Holguín, 2025)la percepción de calidad y confiabilidad en una entidad financiera influye directamente en la captación de nuevos socios y en la retención de los existentes”. En este contexto, la adopción de la norma ISO 9001 ha probado ser un recurso fundamental para elevar la imagen publica y reforzar la credibilidad de la entidad en la industria Cooperativa.

“Un caso concreto es el de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., que, tras obtener la certificación en ISO 9001:2015, incrementó en un 15 % la captación de nuevos socios en su primer año de implementación” (Pastor, 2015).

2.1.18 Reducción de errores y mejora en la gestión de riesgos.

La implementación de un sistema de gestión de la calidad que siga la norma ISO 9001 ayuda a reducir los errores operativos mediante la aplicación de procesos uniformes y mecanismos de control de calidad.

Uno de los aspectos mas importantes de esta regulación es la realización de elecciones basadas en pruebas, implicando el uso de información y estudios para identificar y solucionar problemas en los procedimientos. En una institución bancaria los fallos pueden provocar graves problemas, tales como errores en las operaciones, demoras en las aprobaciones de prestamos o fallas en el sistema de seguridad de la información.

(Aucanshala, 2022) “señala que la gestión del riesgo financiero en cooperativas debe complementarse con un sistema de calidad que garantice la precisión en la ejecución de los procesos. La ISO 9001:2015 exige la identificación de riesgos potenciales y la implementación de planes de mitigación, lo que permite anticiparse a problemas antes de que afecten la experiencia del cliente.”

“Un ejemplo de esto es la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga LTDA., que implementó un sistema de control interno basado en la norma y logró reducir en un 25 % los errores en la gestión de transacciones electrónicas” (Remache, 2024).

2.1.19 Impulso a la mejora continua y la innovación.

La innovación en la prestación de servicios financieros es otro beneficio derivado de la implementación de la ISO 9001:2015. Espitia et al. (2024) destacan que la digitalización de los procesos de atención al cliente ha permitido a varias cooperativas mejorar la experiencia de sus socios a través de plataformas en línea, chatbots y sistemas de autogestión.

En la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda., la implementación de un sistema de gestión documental basado en normas ISO permitió mejorar la eficiencia en la administración de archivos y reducir en un 40 % el tiempo de respuesta en la entrega de información a los socios (Barrera, 2025).

2.2 Marco conceptual

2.2.1 Calidad en el servicio al cliente.

“La calidad en el servicio al cliente se define como el conjunto de características y atributos que permiten satisfacer o superar las expectativas de los clientes en la prestación de un servicio” (Flores, 2015).

Conforme a la norma ISO 9001, la excelencia en el servicio debe basarse en la definición de requisitos específicos, la optimización continua y la constante aplicación del servicio de excelencia al cliente. En el contexto de una institución financiera, esto implica la

necesidad de perseguir la eficiencia en los procesos, la rapidez en la atención al cliente y la fiabilidad en os bienes y servicio ofrecidos.

2.2.2 Norma ISO 9001:2015.

"La ISO 9001:2015 es un estándar internacional para la gestión de calidad que establece los requisitos para la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en organizaciones de cualquier sector" (Mantilla, 2022).

Esta regla se basa en siete principios de administración de calidad, los cuales incluyen:

- Enfoque al cliente
- Liderazgo
- Compromiso del personal
- Enfoque basado en procesos
- Mejora continua
- Toma de decisiones basada en evidencia
- Gestión de relaciones

En el sector financiero, su aplicación permite optimizar los procesos operativos y garantizar la satisfacción de los clientes mediante la estandarización de procedimientos y la mejora en la atención al usuario (Torres, 2013).

2.2.3 Cooperativa de ahorro y crédito.

"Las cooperativas de ahorro y crédito son entidades financieras de carácter asociativo y solidario que brindan productos y servicios financieros a sus socios bajo un modelo de economía social" (Pastor, 2015).

A diferencia de las entidades bancarias convencionales, las cooperativas se centran en el bienestar financiero de sus socios en lugar priorizar el incremento de ganancias. "En Ecuador, las cooperativas de ahorro y crédito están reguladas por la Superintendencia de

Economía Popular y Solidaria (SEPS), la cual establece los lineamientos para su funcionamiento y supervisión". (Superintendencia de Economía Popular, 2025).

2.2.4 Servicio al cliente.

"El servicio al cliente se define como el conjunto de acciones destinadas a proporcionar atención, soporte y asistencia a los clientes antes, durante y después de la prestación de un servicio o la adquisición de un producto" (Holguín, 2025)

En la industria bancaria, una atención a la cliente efectiva significa ofrecer un servicio rápido, explicaciones claras acerca de los productos y una solución adecuada a quejas o inconvenientes. En relación con la norma ISO 9001, el servicio al cliente debe ser analizado a través de indicadores de rendimiento, encuestas de satisfacción y la adopción de métodos para la optimización constante (Espitia et al., 2024)

2.2.5 Optimización de procesos.

La optimización de procesos se refiere a la mejora continua de los procedimientos internos de una organización con el fin de hacerlos más eficientes y efectivos (Remache, 2024). Esto puede lograrse a través de la automatización, la digitalización, la reducción de tiempos de respuesta y la eliminación de actividades innecesarias.

En una cooperativa de ahorro y crédito, la optimización de procesos permite reducir el tiempo de atención a los socios, minimizar errores en la gestión de productos financieros y mejorar la comunicación con los clientes.

2.3 Marco legal

2.3.1 Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario.

"Una de las principales normativas que regula el funcionamiento de las cooperativas de ahorro y crédito en Ecuador es la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del

Sector Financiero Popular y Solidario (LOEPS)" (Superintendencia de Economía Popular, 2025)

"Esta ley establece los principios de solidaridad, justicia social y equidad, los cuales deben guiar la gestión de las cooperativas y otras instituciones del sector financiero popular y solidario. El artículo 29 de la LOEPS establece que las cooperativas de ahorro y crédito deben operar con responsabilidad social y transparencia, fomentando la participación de sus miembros y asegurando que sus prácticas sean sostenibles y éticas" (Solidaria, Reglamento Ley Orgánica , s.f.).

Esto también abarca la integración de estándares de calidad en la oferta de servicios financieros, que son fundamentales para mejorar la atención al cliente (Solidaria, 2014).

2.3.2 La ley de instituciones del sistema financiero

Las compañías que regulan las entidades del sistema financiero dictan pautas para el sector financiero en Ecuador e incluyen a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Esta legislación demanda que las entidades del Sistema Financiero operen bajo estrictos criterios de calidad y gestión responsable, garantizando así la protección de los intereses de sus miembros.

Estas normativas ayudan a que las cooperativas puedan competir mejor y que la calidad de los servicios que ofrecen sea segura y fiable,

2.3.3 Normativa ISO 9001:2015

La norma ISO 9001 representa un estándar internacional que establece las pautas requeridas para implementar un sistema de gestión de calidad en todo tipo de organización, incluyendo las cooperativas de ahorro y crédito.

La adopción de la norma ISO 9001 permite que cooperativas como la CACUSE implementen un sistema estructurado que fomente la mejora en la atención al cliente y la optimización de los servicios disponibles.

"La mejora continua es uno de los pilares de esta norma, que también enfatiza la importancia de la gestión de riesgos y el cumplimiento de requisitos legales para alcanzar la eficiencia organizacional y la satisfacción de los clientes" (Palma et al., 2018).

CAPÍTULO III.

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

Mediante el tipo descriptivo, será posible analizar la situación actual del servicio al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Católica del Ecuador.” La investigación descriptiva permitirá describir las circunstancias, comportamientos o patrones dentro de la organización, según autores como Hernández y Mendoza (2018) para identificar claramente las áreas que necesitan mejora, en este estudio se utilizará este enfoque para describir los procesos actuales y evaluar su eficacia según la norma ISO 9001.”

Según Arias (2021), “la investigación exploratoria ofrece una primera aproximación para entender un problema, facilitando la creación de hipótesis iniciales y la detección de áreas que necesitan un examen más detallado. En este contexto, se llevará a cabo una investigación acerca de las estrategias de servicio al cliente utilizadas en organizaciones destacadas, con la finalidad de examinar su importancia y adaptabilidad en el ámbito particular de la cooperativa.

La combinación de esta forma de estudio con otros métodos permitirá no sola una comprensión mas profunda de las necesidades actuales, sino también de la creación de tácticas eficaces que se ajusten a los criterios internacionales de calidad

3.1.1. Según el propósito.

El propósito de esta investigación es descriptivo, dado que busca analizar y especificar la situación presente del servicio al cliente, con el fin de identificar los aspectos positivos y negativos de los métodos de atención. A través de la presentación de las condiciones y técnicas actuales, se intenta evaluar el desempeño del servicio brindado

conforme a los estándares de calidad establecidos por la norma ISO 9001 además de generar propuestas esenciales para mejorar los resultados alcanzados.

3.1.2. Según la manipulación de las variables.

El estudio no será de tipo experimental, debido a que no se alteran las variables de forma directa.

Se examinarán los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural. En este caso, se evaluará la calidad del servicio al cliente que brinda la cooperativa, sin intervención directa en los procedimientos de atención o en las técnicas utilizadas por el personal.

Se obtendrán datos mediante encuestas y observaciones para lograr una comprensión clara de los elementos que influyen en la calidad. del servicio, siguiendo la norma ISO 9001.

3.1.3. Según el tiempo de duración

La investigación tendrá un enfoque transversal, ya que s desarrolla en un marco temporal concreto y limitado, abarcando el primer trimestre del año 2025.

En esta etapa, se evaluarán las condiciones vigentes del servicio al consumidor y se sugerirán tácticas para si mejora. La indagación no se extenderá más allá de este lapso, dado que la meta es capturar una imagen de la situación en este tiempo y crear propuestas urgentes que puedan ser aplicadas de forma rápida.

3.2 Enfoque.

Esta investigación examinara igualmente el impacto de implementar un Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con las normas ISO 9001. Se recogerán datos cualitativos mediante entrevistas semiestructuradas dirigidas a directores y empleados, evaluando las restricciones de la entidad, las opciones de cada persona y las dinámicas culturales que afectan la calidad del servicio. Doğan Şahin y Öztürk (2019).

3.3 Herramientas metodológicas

Las entrevistas identificarán y analizarán barreras específicas en la implementación de los estándares ISO 9001 (Gorotiza y Romero, 2021). El análisis hermenéutico-documental utilizará matrices consistentes para confrontar las políticas documentadas con las prácticas reales de gestión de calidad. Se utilizará la triangulación metodológica para integrar todos los enfoques, combinando análisis cuantitativos para comparar partes de la cooperativa con análisis cualitativos.

3.4 Técnicas

Las estrategias elegidas en esta investigación se centran en conseguir datos significativos acerca de la atención al cliente. Sin embargo, no se limita solamente a reunir información técnica, sino que también busca comprender la forma en que tanto los empleados como los usuarios ven este servicio.

El objetivo es entender cómo ven la adopción de las normas ISO 9001. Este enfoque cualitativo puede descubrir aspectos relevantes que pasarían desapercibidos con encuestas limitadas.

Por otro lado, examinar la interacción entre clientes y trabajadores en situaciones auténticas, sin intromisiones, podría ser crucial. La observación no activa permite reconocer tendencias y dificultades que podrían no ser evidentes en un formulario.

Finalmente, se revisarán manuales y otros documentos relacionados con la norma ISO 9001 para ver si su aplicación realmente se refleja en la práctica diaria de la cooperativa. Este análisis documental es importante porque puede mostrar si hay diferencias entre lo que se planea y lo que se hace.

3.5 Estudios iniciales

Para comprender mejor cómo se está manejando actualmente el servicio al cliente, se empezará por revisar diferentes estudios y experiencias previas. Esto incluirá analizar estrategias que

se han usado en atención al cliente, métodos que aseguran un servicio de calidad y ejemplos de cómo se ha aplicado la norma ISO 9001 en otras instituciones financieras.

Para entender mejor cómo se maneja el servicio al cliente, se revisarán distintos documentos que se usan en la empresa, esto incluye manuales de procedimientos, políticas relacionadas con la atención al cliente y reportes que muestran el desempeño actual. Al revisar este material se busca identificar qué se está haciendo bien y qué podría mejorarse para cumplir mejor con la norma ISO 9001.

Asimismo, con el fin de obtener información directa sobre las opiniones y requerimientos de clientes y trabajadores, se llevarán a cabo cuestionarios y un buzón de recomendaciones.

Este procedimiento tiene como objetivo detectar inconvenientes concretos en la atención al cliente, entender las expectativas de quienes utilizan el servicio y encontrar aspectos que pueden optimizarse para ofrecer un servicio mas eficaz y placentero.

3.4.1 Evaluación del nivel de cumplimiento ..

Se analizará el grado de adherencia a ISO 9001 para identificar deficiencias y aspectos clave que necesitan mejoras.

3.4.2 Observación en campo

Se efectuarán visitas al lugar para estudiar como interactúan los empleados con los usuarios, detectando posibles fallas en el servicio y áreas donde se pueda mejorar. Estos estudios iniciales servirán de base para formular estrategias de mejora alineadas con las normas ISO 9001 y adaptadas a las necesidades específicas de la cooperación.

3.4.3 Población

El conjunto de personas o cosas con características similares y relevantes para el estudio se denomina población. Los 1500 socios y empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Universidad Católica del Ecuador (COOPUCE) constituyen la población del estudio en este caso. Serán el grupo objetivo para evaluar la calidad del servicio al cliente e implementar planes de mejora de acuerdo con la norma ISO 9001.

3.4.4 Muestra

Un subconjunto representativo de toda la población seleccionado para participar en un estudio se denomina muestra. Su objetivo es evitar que los investigadores tengan que evaluar a cada miembro de la población para realizar análisis y extraer conclusiones. Cuando se requiere un nivel de confianza y un margen de error específicos, se puede utilizar el método estándar para calcular el tamaño de la muestra a fin de determinar el tamaño de una muestra aleatoria de una población de 1500 socios. La ecuación general es:

$$n = \frac{Z^2.p.(1-p)}{d^2}$$

donde:

n es el tamaño de la muestra,

Z es el valor Z correspondiente al nivel de confianza deseado (por ejemplo, 1.96 para un 95% de confianza), ("Calculadora de diferencia crítica - calculatorshub.net")

p es la proporción esperada en la población (si no se tiene información previa, se puede usar 0.5 para maximizar el tamaño de la muestra),

d es el margen de error (por ejemplo, 0.05 para un 5% de error).

Sustituyendo los valores comunes para un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, obtenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2.0.5.(1-0.5)}{(0.05)^2} = \frac{3.8416.0.25}{0.0025} = \frac{0.9604}{0.0025} = 384.16$$

Para asegurarse de que la estimación de los parámetros sea precisa, se decidió redondear al número entero más próximo. Como resultado, se obtuvo una muestra aproximada de 385 socios de la cooperativa.

3.6 Desarrollo

En la cooperativa, el plan de desarrollo se enfocará en realizar entrevistas direccionadas a empleados y socios, para ello, ser evaluar la fiabilidad, la empatía y

elementos calves en la atención a clientes, de esta manera, identificar diferencias significativas entre grupos, mientras los resultados serán analizados mediante la herramienta estadística ANOVA.

Para mejorar el servicio, se planea hablar directamente con empleados y socios de la cooperativa para conocer cómo ven ellos la atención que reciben. La idea es entender si sienten que el servicio es confiable, si les parece rápido, si se sienten bien atendidos y cómo califican la calidad en general.

En cambio, se intentará identificar patrones o problemas comunes, como obstáculos en la organización, carencia de formación o recursos inadecuados. Asimismo, se examinarán documentos internos para determinar si las políticas de calidad se implementan en la práctica o si existen discrepancias con lo que sucede en la cooperativa cotidianamente.

Por otro lado, se podrá ver cómo opera los procesos y cómo se conducen las personas en su trabajo, sin intervenir de manera directa, considerando lo que requiere la norma ISO 9001. Con estos datos, se sugerirán mejoras específicas que contemplen una mejor formación para el staff, procedimientos más eficaces y un liderazgo que priorice el servicio al cliente. Por último, se combinarán los datos cuantitativos y cualitativos mediante un modelo que facilite su comparación.

3.6 Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Indicadores	Instrumentos de Recolección
Nivel de calidad del servicio	Grado de satisfacción y percepción del cliente en relación con el servicio recibido.	Evaluación de la percepción de los clientes sobre la calidad del servicio actual.	Satisfacción del cliente, tiempo de respuesta, atención personalizada.	Encuestas escala de Likert; entrevistas preguntas abiertas
Cumplimiento de la norma ISO 9001	Aplicación de los requisitos de la norma para garantizar la calidad en procesos internos.	Identificación de áreas críticas en el cumplimiento de procesos según la ISO 9001.	Documentación de procesos, indicadores clave de gestión, alineación normativa.	Análisis documental; observación no participante.
Barreras organizacionales	Factores internos que dificultan la optimización del servicio conforme a la norma.	Exploración de limitaciones como recursos insuficientes, capacitación y resistencias.	Capacitación del personal, recursos disponibles, compromiso gerencial.	Entrevistas; observación in situ.
Estrategias de mejora	Propuestas diseñadas para optimizar el servicio al cliente y cumplir con la ISO 9001.	Implementación de acciones alineadas con la norma para fortalecer procesos y atención.	Plan de mejora, manuales, protocolos, indicadores de desempeño.	Observación no participante; análisis documental.

CAPITULO IV.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis de resultados

1. ¿Cree que la atención brindada por el personal de la cooperativa es amable y profesional?

Tabla 1. Atención brindada por el personal es amable y profesional

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	4%
En desacuerdo	25	7%
Neutral	90	23%
De acuerdo	180	47%
Totalmente de acuerdo	75	19%
TOTAL	385	100%

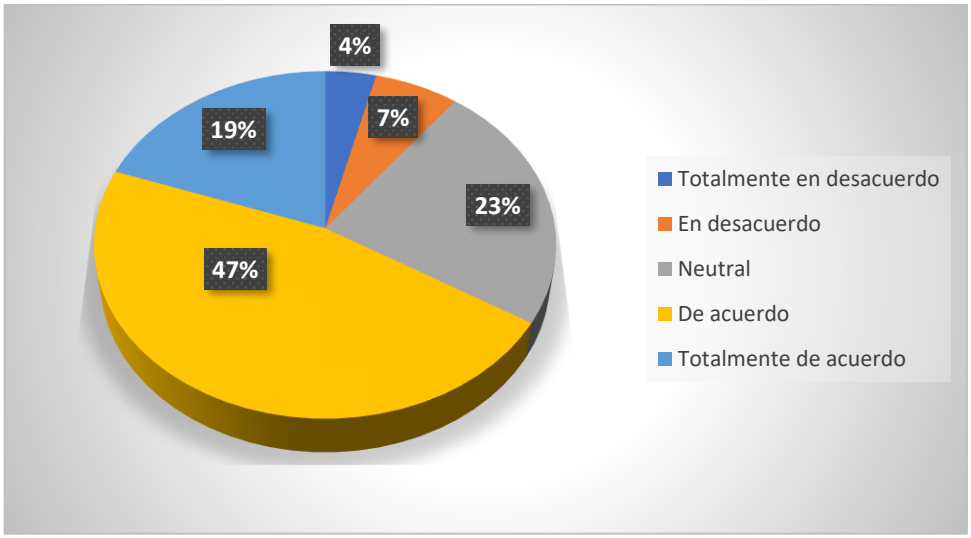


Figura 1 Atención brindada por el personal es amable y profesional

Los resultados de la tabla reflejan que una mayoría significativa de los socios encuestados percibe la atención del personal como amable y profesional. El 47% de los participantes estuvo de acuerdo con esta afirmación, y un 19% adicional indicó estar totalmente de acuerdo. Un 23% de los socios se mantuvo en una posición neutral, lo cual podría interpretarse como una percepción intermedia, posiblemente debido a experiencias inconsistentes o falta de contacto frecuente con el personal. En el otro extremo, un 11%

manifestó alguna forma de desacuerdo, lo que revela la existencia de una minoría que no considera que la atención haya sido amable ni profesional.

2. ¿Considera que el tiempo de espera para recibir el servicio es adecuado?

Tabla 2. Tiempo de espera para recibir el servicio es adecuado

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	5%
En desacuerdo	30	8%
Neutral	95	25%
De acuerdo	160	42 %
Totalmente de acuerdo	80	21%
TOTAL	385	100%

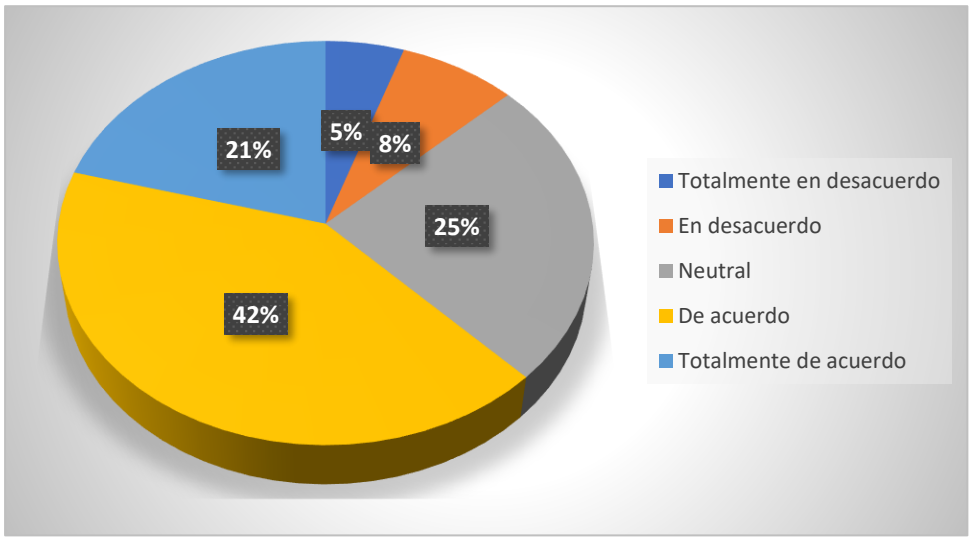


Figura 2 Tiempo de espera para recibir el servicio es adecuado

Los resultados muestran que el 42% de los encuestados considera que el tiempo de espera es adecuado, mientras que el 21% está completamente de acuerdo con esta afirmación, lo que representa el 63% de las respuestas positivas. Una cuarta parte se mostró indiferente, lo que podría indicar una percepción intermedia o indiferente sobre el tiempo de espera. Por

otro lado, el 13% de las respuestas fueron negativas, el 8% de acuerdo y el 5% de acuerdo en general.

3. **¿Considera que las instalaciones de la cooperativa son cómodas y adecuadas para realizar trámites?**

Tabla 3. Instalaciones de la cooperativa son cómodas y adecuadas

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	3%
En desacuerdo	20	5%
Neutral	80	21%
De acuerdo	200	52%
Totalmente de acuerdo	75	19%
TOTAL	385	100%

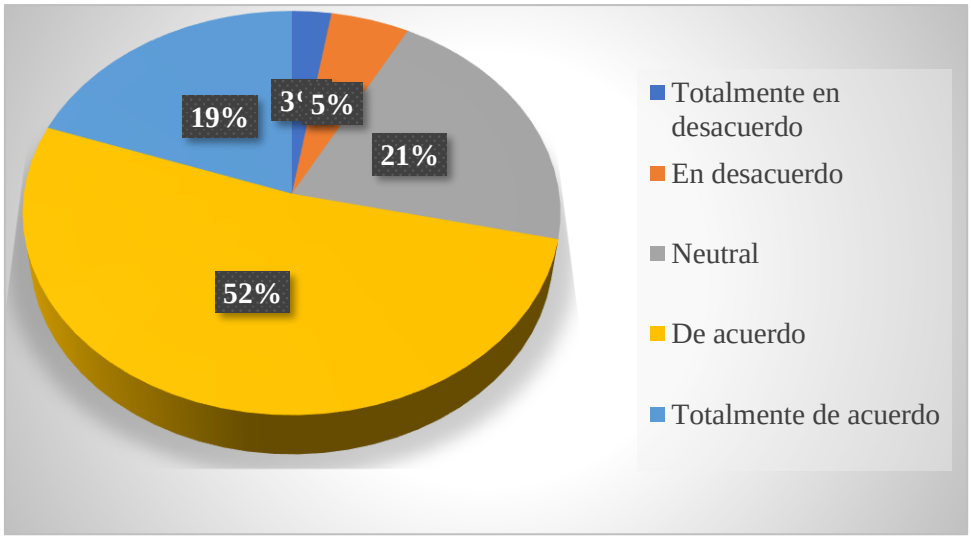


Figura 3 Instalaciones de la cooperativa son cómodas y adecuadas

Con respecto a la afirmación de que las instalaciones son adecuadas y cómodas, las estadísticas muestran que el 52 % de los encuestados está de acuerdo. El 21% se muestra neutral. Además, el 19 % está totalmente de acuerdo. Por el contrario, un grupo más pequeño expresó opiniones negativas, el 5 % de los encuestados se mostró en desacuerdo y el 3 % en totalmente en desacuerdo.

4. ¿Cree que los canales de comunicación (teléfono, correo, etc.) son efectivos y permiten una resolución rápida de consultas?

Tabla 4. Canales de comunicación (teléfono, correo, etc.) son efectivos

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	3%
En desacuerdo	25	7%
Neutral	90	23%
De acuerdo	190	49%
Totalmente de acuerdo	70	18%
TOTAL	385	100%

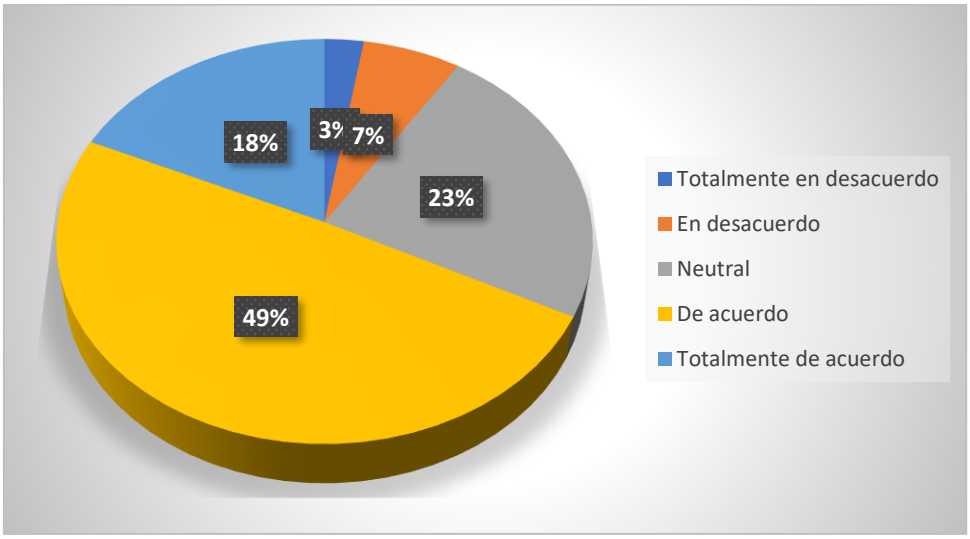


Figura 4 Canales de comunicación (teléfono, correo, etc.) son efectivos

Los resultados muestran que el 49 % considera que los canales de comunicación son eficaces y permiten una rápida resolución de consultas, lo que los sitúa en la categoría de "de acuerdo". El 23 % restante adoptó una postura neutral, el 18 % está totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 7% está en desacuerdo y 3% totalmente en desacuerdo.

5. ¿Piensa que la información proporcionada por el personal es clara, precisa y fácil de entender?

Tabla 5. Información del personal es clara precisa y fácil de entender

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	4%
En desacuerdo	25	6%
Neutral	80	21%
De acuerdo	190	49%
Totalmente de acuerdo	75	19%
TOTAL	385	100%

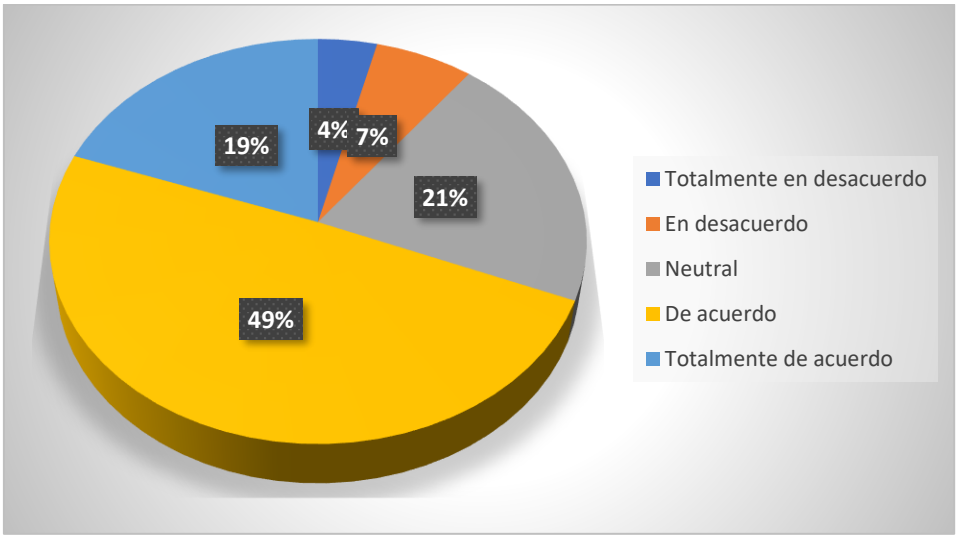


Figura 5 Información del personal es clara precisa y fácil de entender

Los resultados reflejan que el 49% de los encuestados está de acuerdo en que la información proporcionada por el personal es clara, precisa y fácil de entender, siendo la categoría mayoritaria. El 21% optó por una postura neutral, el 19% está totalmente de acuerdo, mostrando una valoración positiva más sólida. En contraste, el 6% está en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo, lo que evidencia que una minoría percibe áreas de mejora en la claridad y precisión de la información proporcionada.

6. **¿Cree que los servicios de la cooperativa cumplen consistentemente con los requisitos establecidos por los socios?**

Tabla 6. Servicios de la cooperativa cumplen consistentemente

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	6%
En desacuerdo	32	8%
Neutral	87	23%
De acuerdo	193	50%
Totalmente de acuerdo	50	13%
TOTAL	385	100%

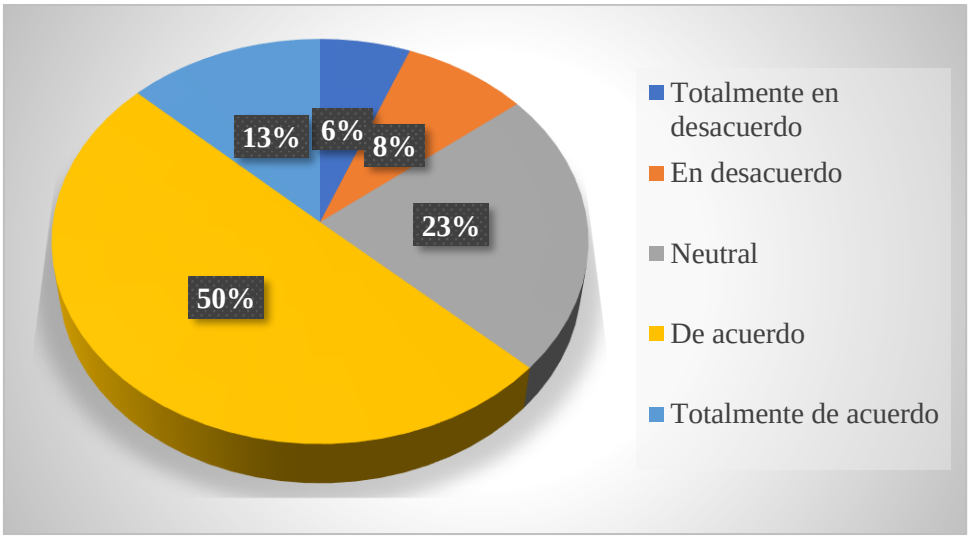


Figura 6 Servicios de la cooperativa cumplen consistentemente

Según el 50% de los socios están de acuerdo con las expectativas de la sociedad. El 23% se mostró neutral, el 13% se mostró totalmente de acuerdo, mostrando una valoración más favorable respecto a los requisitos establecidos. Por otro lado, 8% se manifestaron en desacuerdo, mientras que 6% declararon estar totalmente en desacuerdo con los servicios de la cooperativa en relación con las necesidades de los ciudadanos.

7. **¿Considera que existe un compromiso visible por parte de la cooperativa para mejorar continuamente sus servicios?**

Tabla 7. La cooperativa mejorar continuamente

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	12%
En desacuerdo	50	13%
Neutral	85	22%
De acuerdo	150	39%
Totalmente de acuerdo	55	14%
TOTAL	385	100%

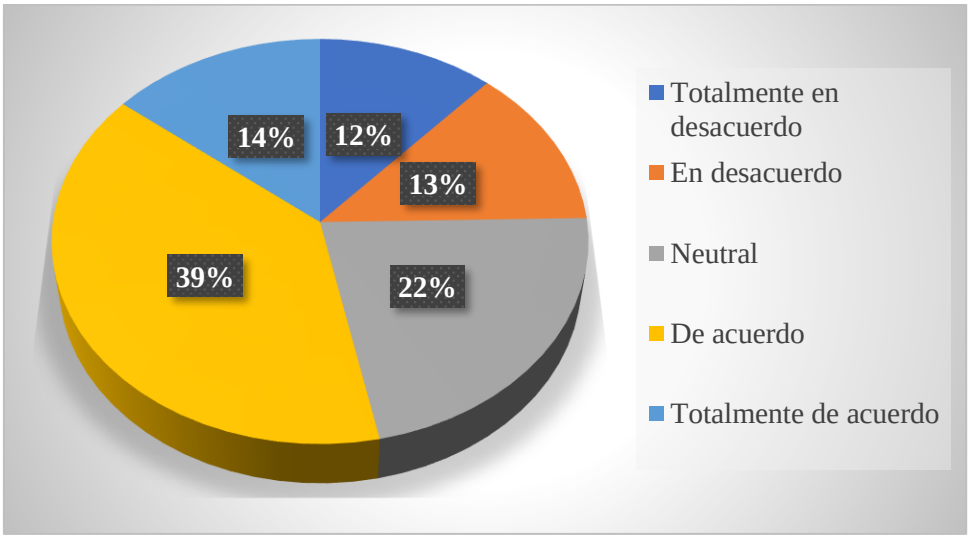


Figura 7 La cooperativa mejorar continuamente

Según los resultados obtenidos, la mayoría de los participantes 39% afirmó que existe un compromiso visible de la cooperativa para mejorar continuamente sus servicios. "Totalmente de acuerdo" y un14% totalmente de acuerdo. Por el contrario, el 22% adoptó una postura "Neutral", mientras que el 13% seleccionó "Desacuerdo" y el 12% "Totalmente en desacuerdo". Si bien, estos resultados generalmente muestran una percepción más positiva del compromiso de la cooperativa.

8. ¿Cree que los horarios de atención de la cooperativa son convenientes para los socios?

Tabla 8. Horarios de atención son convenientes para los socios

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	75	19%
En desacuerdo	60	16%
Neutral	6	2%
De acuerdo	184	48%
Totalmente de acuerdo	60	16%
TOTAL	385	100%

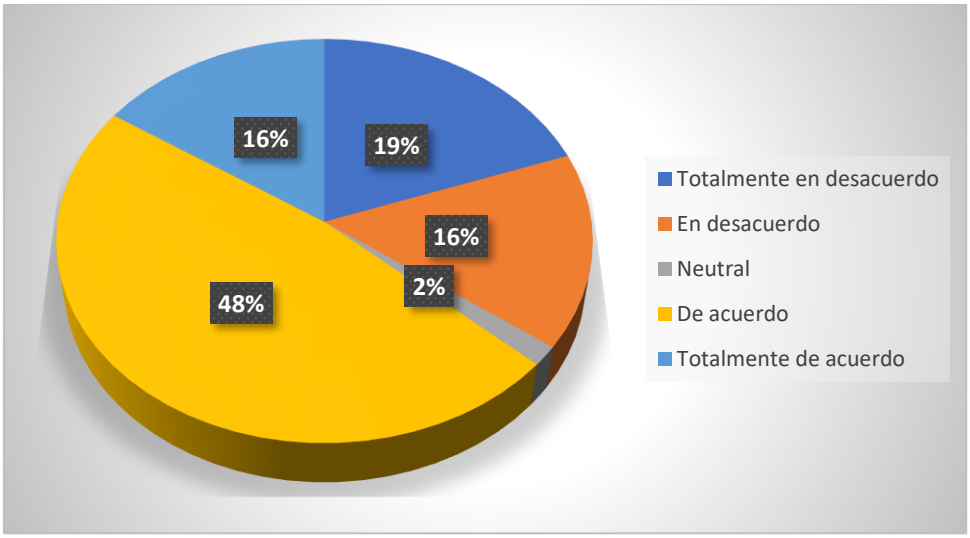


Figura 8 Horarios de atención son convenientes para los socios

El 48 % de los encuestados coincide en que el horario de la cooperativa es conveniente para los socios. El 19 % se muestra completamente insatisfecho. Mientras que el 16 % está totalmente de acuerdo, el otro 16 % está en desacuerdo. Finalmente, el 2 % adoptó una postura neutral, lo que indica una marcada polarización de opiniones.

9. ¿Piensa que la cooperativa responde oportunamente a quejas y sugerencias presentadas por los socios?

Tabla 9. La cooperativa responde a quejas de los socios

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	45	12%
En desacuerdo	27	7%
Neutral	57	15%
De acuerdo	180	47%
Totalmente de acuerdo	76	20%
TOTAL	385	100%

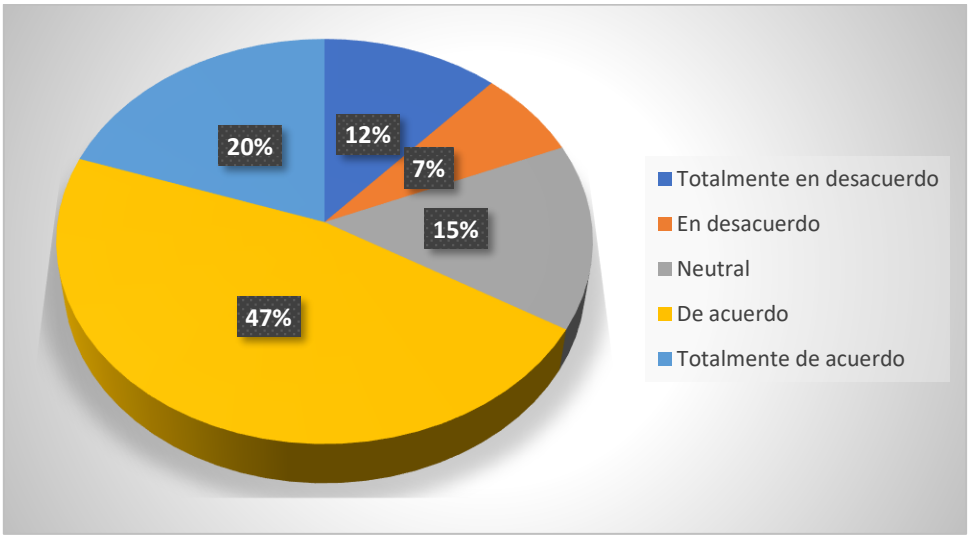


Figura 9 La cooperativa responde a quejas de los socios

Los resultados muestran que el 47% de los encuestados afirmó estar "de acuerdo" con la cooperativa al responder a las preguntas y sugerencias cuando surgen, seguido del 20% que afirmó estar "totalmente de acuerdo". Esto indica una percepción mayoritariamente positiva. Sin embargo, un 15% optó por la postura "neutral", lo que podría indicar una falta de interacción directa con el proceso. Por el contrario, un 12% se muestra "totalmente en desacuerdo" y un 7% se muestra "desacuerdo", lo que indica una minoría de personas que no cree que la cooperativa gestione eficazmente estas situaciones.

10. ¿Considera que la calidad del servicio al cliente ofrecido por la cooperativa ha mejorado en el último año?

Tabla 10. Calidad del servicio al cliente ha mejorado en el último año

Variable	Cantidad	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	23	6%
En desacuerdo	120	31%
Neutral	57	15%
De acuerdo	127	33%
Totalmente de acuerdo	58	15%
TOTAL	385	100%

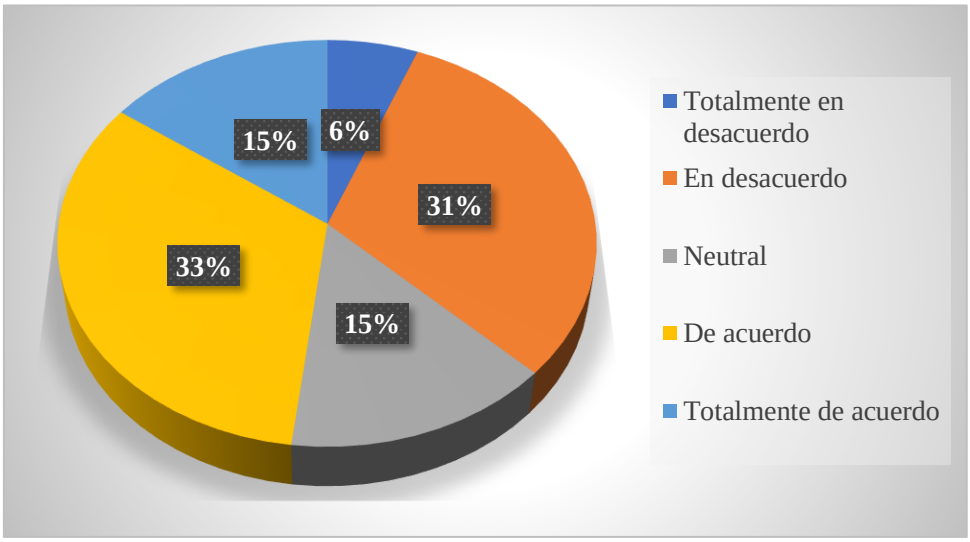


Figura 10 Calidad del servicio al cliente ha mejorado en el último año

El 33 % de los encuestados coincide en que la calidad del servicio al cliente que ofrece la cooperativa ha mejorado durante el último año. El 31 % se muestra en desacuerdo. Mientras que el 15 % restante se muestra neutral, el otro 15% está totalmente de acuerdo. Por último, el 6 % se muestra totalmente en desacuerdo.

4.2. Interpretación y discusión de resultados

A partir de las encuestas realizadas a los socios, se evidenció que, en general, los resultados sobre la calidad del servicio brindado son positivos, aunque también se identificaron áreas que requieren mejora. En cuanto, a la amabilidad y profesionalismo del personal, la mayoría de los socios expresó una percepción favorable, con un 47% de ellos estando de acuerdo y un 19% totalmente de acuerdo con la afirmación de que la atención brindada es amable y profesional.

Según las encuestas realizadas a los socios, en términos generales, los resultados sobre la calidad del servicio son bastante positivos, aunque también se señalaron algunas áreas que necesitan mejorar. En lo que respecta a la amabilidad y profesionalismo del personal, la mayoría de los socios tiene una opinión favorable, con un 47% de ellos estando de acuerdo y un 19% completamente de acuerdo en que la atención que reciben es tanto amable como profesional

Sobre el tiempo que se tarda en recibir el servicio, el 42% de los socios consideró que el tiempo de espera es adecuado, mientras que un 21% estuvo completamente de acuerdo con que los tiempos son apropiados. Sin embargo, un 13% de los participantes expresó que no están satisfechos, lo que indica que en ciertos momentos los tiempos de espera pueden ser largos o no cumplir con lo que esperan los socios. Esta variabilidad podría deberse a la carga de trabajo o a la forma en que se gestionan los procesos de atención al cliente.

Por otro, lado las instalaciones de la cooperativa obtuvieron el 52% donde los encuestados coincidieron que son como las readecuadas para realizar cualquier trámite. Pero hubo un pequeño porcentaje del 8% qué respondió un desacuerdo, lo que indica que algunas de las instalaciones no son adecuadas, especialmente en el momento del proceso de espera donde se presenta una alta demanda de clientes.

En cambio, en los canales de comunicación el 40% consideró que son efectivos y permiten una solución rápida de consultas. No obstante, el 7% estuvo en desacuerdo lo que indica que en ciertas en casos los canales son eficientes o no está optimizado para responder de manera clara y oportuna la necesidad de los socios.

En cuanto, a los canales de comunicación, un 49% de los encuestados consideró que son efectivos y permiten una resolución rápida de consultas. Sin embargo, un 7% expresó desacuerdo, lo que podría indicar que en ciertos casos los canales no son suficientemente eficientes o no están optimizados para responder de manera oportuna a las necesidades de los socios. Este resultado destaca la necesidad de revisar y optimizar los canales de comunicación, especialmente en términos de la respuesta en situaciones de alta demanda o cuando los socios requieren respuestas rápidas.

Sobre la claridad y precisión de la información proporcionada por el personal, un 49% de los socios estuvo de acuerdo en que la información es clara y fácil de entender, lo que sugiere que, en general, el personal está comunicando adecuadamente los procesos y los requisitos. Sin embargo, un 10% de los encuestados mostró desacuerdo, lo que podría indicar que hay áreas en las que la comunicación aún puede mejorarse, como en la transmisión de información detallada sobre los productos o servicios ofrecidos por la cooperativa.

En lo referente al cumplimiento de servicios con requisitos establecidos el 50% indicó que la cooperativa cumple de manera regular con las expectativas, es decir que existe con un alto grado de satisfacción en cuanto a la calidad y los servicios ofrecidos. Sin embargo, un 8% estuvo en desacuerdo, lo que indica que no existen totalmente áreas alineadas con las expectativas de los socios.

Respecto al cumplimiento de los servicios con los requisitos establecidos por los socios, el 50% de los encuestados consideró que la cooperativa cumple de manera consistente

con sus expectativas, lo que indica un alto grado de satisfacción en cuanto a la calidad de los servicios ofrecidos. Sin embargo, un 8% expresó desacuerdo, lo que sugiere que existen áreas donde el servicio podría no estar alineado completamente con las expectativas de los socios, y donde se pueden realizar mejoras.

En cuanto al compromiso de la cooperativa con la mejora continua, un 39% de los encuestados indicó estar de acuerdo con que existe un compromiso visible por parte de la cooperativa para mejorar sus servicios. Sin embargo, un 25% de los encuestados adoptó una postura neutral o en desacuerdo, lo que puede reflejar una falta de visibilidad de las iniciativas de mejora o una percepción de que los esfuerzos de mejora no son suficientes o no se perciben de manera tangible.

Sobre los horarios de atención, un 48% de los socios consideró que son convenientes, pero un 19% expresó insatisfacción, lo que sugiere que, en determinados casos, los horarios podrían no ser los más adecuados para todos los socios, especialmente aquellos que tienen limitaciones de tiempo. Este resultado señala la necesidad de revisar los horarios de atención para asegurar que se adapten mejor a las necesidades de los socios.

En cuanto a la manera en que la cooperativa responde a las quejas y sugerencias de los socios, el 47% de los miembros manifestó estar satisfecho con la prontitud de la respuesta, mientras que un 19% expresó insatisfacción. Esto señala que, aunque existe una respuesta adecuada para la mayoría, aún hay áreas de mejora en la gestión de las quejas y sugerencias, lo que podría estar vinculado a la falta de seguimiento o a la lentitud en la resolución de los problemas planteados por los socios.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Los resultados de este estudio mostraron la percepción de los socios sobre el servicio al cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Universidad Católica del Ecuador. La mayoría de los encuestados considera que los tiempos de espera son razonables, las instalaciones cumplen con los estándares para un procesamiento sencillo de las transacciones y el servicio es profesional y amable. Además, se mencionó que los canales de comunicación se consideran útiles y, en general, eficaces para resolver problemas. Estas opiniones demuestran que la cooperativa mantiene una sólida base en cuanto a la calidad de los servicios que ofrece, a pesar de ciertas áreas que podrían mejorarse.

Un hallazgo importante es la influencia de cómo los socios perciben el servicio. Las encuestas han demostrado que, si bien la mayoría de los clientes están satisfechos con el servicio, algunos detalles afectan la experiencia. Por ejemplo, algunos procesos son lentos, lo que puede generar confusión, especialmente cuando hay mucha gente esperando. Además, a veces el personal no explica claramente los pasos o requisitos, lo que genera confusión. Por consiguiente, los canales de atención al cliente, como el teléfono o el correo electrónico, no siempre son efectivos, especialmente cuando se necesita una respuesta inmediata. Estos problemas no siempre son inesperados, pero claramente existen oportunidades para resolverlos y hacer que los usuarios se sientan mejor atendidos.

No obstante, se identificaron algunas opiniones neutrales o insatisfechas, lo que indica que ciertas experiencias de atención podrían no estar cumpliendo con las expectativas de todos los usuarios. Entre los elementos que posiblemente inciden en la percepción del servicio se encuentran la posible ambigüedad en la comunicación del personal, demoras en determinados trámites y la forma en que se gestionan los canales de contacto durante momentos de alta demanda.

Se evidenció que los principales factores que afectan la calidad del servicio al cliente en la cooperativa de ahorro y crédito Universidad Católica del Ecuador incluyen, La falta de capacitación continua del personal en atención al cliente, Tiempos de respuesta prolongados en trámites y consultas, Limitada implementación de herramientas tecnológicas que faciliten una atención eficiente y personalizada, Comunicación interna poco efectiva lo que genera errores en la gestión de solicitudes o reclamos.

Recomendaciones

Con base en los hallazgos de este estudio, las siguientes recomendaciones pretenden mejorar la implementación del Programa de Ahorro y Crédito de la Cooperativa de la Universidad Católica del Ecuador acorde a los principios de mejora continua que propone la norma ISO 9001. Ante todo, se recomienda fortalecer los procedimientos de capacitación del personal, especialmente en áreas relacionadas con la atención al cliente, la comunicación clara y el trato empático. Si bien la mayoría de los socios valoran la atención personalizada, algunos encuestados expresaron dudas o insatisfacción, lo que significa que no todas las experiencias son iguales. Mantener un alto nivel de calidad en todas las interacciones como miembro habitual del equipo mantendrá la confianza de los socios en la cooperativa.

Seguidamente, es fundamental revisar los procedimientos relacionados con los tiempos de atención. Si bien la mayoría consideró que los tiempos de espera eran adecuados, también hubo quienes opinaron lo contrario. Por lo tanto, se sugiere implementar un sistema de monitoreo que permita determinar qué procesos o momentos causan demoras y, a su vez, tomar decisiones oportunas para maximizar la eficiencia sin sacrificar la calidad del servicio.

Mejorar los canales de comunicación actuales es otra sugerencia crucial. Si bien muchos usuarios los encontraron efectivos, algunos expresaron insatisfacción o neutralidad. Modernizar los medios digitales, mejorar el servicio telefónico y agilizar la respuesta a consultas por correo electrónico u otros canales virtuales son opciones.

Finalmente, se recomienda revisar los documentos internos específicos para la atención al cliente. encontrarse discrepancias, estos documentos deben modificarse para reflejar con precisión la realidad o, como mínimo, para mejorar la práctica y que se ajuste a lo previsto según las políticas. Esto no solo contribuye a mejorar la calidad de los servicios prestados al cliente, sino que también fortalece la confianza entre la cooperativa y sus socios, al demostrar coherencia y compromiso con la equidad y la transparencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍCAS

Aucanshala, N. L. (2022). Estudio y análisis de variables que influyen en riesgo de liquidez en las cooperativas financieras. (Master's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).

Arias, G. J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. https://www.researchgate.net/publication/352157132

Barrera, N. V. (2025). Diseño de un sistema de gestión documental basado en Normas ISO en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Credi Ya Ltda.

Brown, A. (2007). *Gestión de la atención al cliente.* Ediciones Díaz de Santos.

Casanovas Ysla, A. (2021). *Guía práctica de compliance según la Norma ISO* . AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.

Déleg, Alvarracín, S., & Á. & Llanes, J. (2023). *Neuromarketing: estrategias y herramientas en la gestión de un producto o servicio de calidad:.* Instituto Superior Tecnológico American College.

Díaz, de R. I. V. (2021). "Utilización conjunta de encuestas administradas y autoadministradas: ¿Proporcionan resultados similares?" ("Utilización conjunta de encuestas administradas y autoadministradas ...") *RES. Revista Española de Sociología, ISSN 1578-2824, ISSN-e 2445-0367, Vol. 30, Nº. 1, 2021 (Ejemplar Dedicado a: El Desafío de La Trascendencia En Tiempos de Creatividad)*, *30*(1), 3. https://doi.org/10.22325/fes/res.2021.09

Doğan Şahin, M., & Öztürk, G. (2019). www.ijcer.net Mixed Method Research: Theoretical Foundations, Designs and Its Use in Educational Research Mixed Method Research: Theoretical Foundations, Designs and Its Use in Educational Research. ("www.ijcer.net Mixed Method Research: Theoretical Foundations, Designs ...") *International Journal*

of Contemporary Educational Research, *6*(2), 301–310. https://doi.org/10.33200/ijcer.574002

Espitia et al. (2024). Formulación de una propuesta técnica y económica para el diseño de un sistema integrado de gestión en el proceso de calidad de servicios y seguridad laboral en la empresa dotaciones Puccetti, basado en la aplicación de los lineamientos de la norma ISO 9001.

Flores, H. M. (2015). Impacto del sistema de gestión de calidad ISO 9001 en la satisfacción del cliente en la empresa VLF BUSINESS CONSULTING.

García, B. C. (2013). *Comunicación y atención al cliente.* Macmillan Iberia, S.A.

Goodman, J. (2014). *Atención estratégica al cliente: (ed.).* Pluma Digital Ediciones.

Gorotiza, V. G. I., & Romero, V. E. I. (2021). El sistema de gestión de calidad con ISO 9001: 2015 como estrategia para el mejoramiento de los procesos de la Comercializadora ITM. ("(PDF) El sistema de gestión de calidad con ISO 9001:2015 como ...") *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional, ISSN-e 2550-682X, Vol. 6, Nº. 4, 2021, Págs. 270-294*, *6*(4), 270–294. https://doi.org/10.23857/pc.v6i4.2561

Hernández, S. R., & Mendoza, T. C. (2018). *"Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*." ("(PDF) Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa ...")

Holguín, G. C. (2025). La auditoría sociolaboral y la mejora en la rentabilidad en una empresa inmobiliaria de la ciudad de Piura, periodo 2023.

Lara Gómez, G. (2011). *Cambio organizacional: en una federación del sector financiero popular.* México: Plaza y Valdés.

Mantilla, V. J. (2022). Propuesta para mejorar la calidad del servicio en las operadoras de transporte mixto del cantón San Miguel, provincia de Bolívar. En base a la NORMA ISO 9001: 2015.

Martínez Bermúdez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: todos somos clientes y todos tenemos clientes.* Ediciones de la U.

Moreira, S. M., & Mercedes, G. M. (n.d.). La entrevista virtual, ¿la nueva forma de administración de las técnicas cualitativas? *2021*. Retrieved March 25, 2025, from https://www.aacademica.org.

Palma et al. (2018). Sistema de gestión y control de la calidad: Norma ISO 9001: 2015. RECIMUNDO. Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 2(1), 625-644.

Pardo Téllez, J. L. (2024). Mejoramiento del proceso de llamadas en Américas BPO, basado en la aplicación de la Norma ISO 9001: 2015 e ISO 45001: 2018 en la ciudad de Bogotá.

Pastor, B. D. (2015). Diseño de un sistema de gestión de calidad conforme la Norma ISO 9001: 2015 para la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sumac Llacta Ltda., de la ciudad de Riobamba para el año 2019. (Bachelor's thesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).

Ramos, R. P. (2014). *Atención al cliente.* Editorial ICB.

Remache, I. J. (2024). Elaboración de un manual de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 para el área administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Minga LTDA. de la Ciudad de Riobamba.

Solidaria, Reglamento Ley Orgánica . (s.f.). *chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.presidencia.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/a2_21_reg_LOEPS_mar_2018.pdf

Solidaria, S. D. (2014). *Ley orgánica de la economía popular y solidaria y del sector financiero popular y solidario. Recuperado el, 05-08.*

Superintendencia de Economía Popular. (2025). *Superintendencia de Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de https://www.seps.gob.ec/

T., G. S. (2009). *Dificultades en la certificación de calidad normas ISO.* El Cid Editor | apuntes.

Torres, L. D. (2013).). Plan de Integración de las Normas ISO 9001 e ISO 45001. Caso de estudio: Cooperativa de Ahorro y Crédito CANAPRO CAC Tunja. SIGNOS-Investigación en sistemas de gestión.

Vasconcelos, J. I. (2009). *Análisis de sector financiero no bancarizado.* El Cid Editor | apuntes.

ANEXOS A. Cuestionario para identificar factores que afectan la calidad del servicio

Instrucciones: Por favor, marque la opción que mejor represente su experiencia o percepción en cada afirmación. Use la siguiente escala:

1. **Totalmente en desacuerdo**
2. **En desacuerdo**
3. **Neutral**
4. **De acuerdo**
5. **Totalmente de acuerdo**

#	Pregunta	Escala de Likert				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	¿Cree que la atención brindada por el personal de la cooperativa es amable y profesional?					
3	¿Considera que las instalaciones de la cooperativa son cómodas y adecuadas para realizar trámites?					
4	¿Cree que los canales de comunicación (teléfono, correo, etc.) son efectivos y permiten una resolución rápida de consultas?					
5	¿Piensa que la información proporcionada por el personal es clara, precisa y fácil de entender?					
6	¿Cree que los servicios de la cooperativa cumplen consistentemente con los requisitos					

	establecidos por los socios?					
7	**¿Considera que existe un compromiso visible por parte de la cooperativa para mejorar continuamente sus servicios?**					
8	**¿Cree que los horarios de atención de la cooperativa son convenientes para los socios?**					
9	**¿Piensa que la cooperativa responde oportunamente a quejas y sugerencias presentadas por los socios?**					
10	**¿Considera que la calidad del servicio al cliente ofrecido por la cooperativa ha mejorado en el último año?**					

Anexo 2. Plan de Mejora del Servicio al Cliente Cooperativa de Ahorro y Crédito Universidad Católica del Ecuador

N.º	Qué se va a hacer	Quién se encargará	Cuando se hará	Cómo sabremos si está funcionando
1	Brindar capacitaciones constantes al personal para fortalecer la forma en que se comunican con los socios, cómo resuelven dudas y cómo brindan un trato más cercano y respetuoso.	Talento Humano	Cada trimestre	Más capacitaciones realizadas, mejores respuestas en encuestas de satisfacción, menos quejas por atención.
2	Establecer pasos claros para atender a los socios de forma más ordenada y que todos reciban el mismo buen trato, sin importar con quién les toque interactuar.	Coordinación de Servicios y Calidad	En los próximos 2 meses	Manual de atención en uso, revisión interna positiva, atención más coherente en todas las áreas.
3	Mejorar los medios de comunicación, como el teléfono y el correo, e incorporar nuevas opciones como un chat web o una app, para que a los socios les resulte más fácil conectarse.	Tecnología y Comunicación	En 3 meses	Respuestas más rápidas, más socios usando los canales, comentarios positivos sobre la atención en línea.
4	Hacer seguimiento a los tiempos que los socios esperan para ser atendidos y buscar formas de que ese tiempo sea lo más corto posible, sin perder la calidad.	Procesos y Operaciones	De forma permanente	Tiempo promedio de espera más bajo, procesos más ágiles.
5	Revisar lo que dicen las políticas internas sobre cómo debe ser la atención y compararlo con lo que realmente pasa en el día a día, para hacer los ajustes necesarios.	Comité de Calidad	Dentro del próximo mes	Documentos actualizados y coherentes con la práctica real, cumplimiento con los estándares de calidad.
6	Crear espacios donde los socios puedan dar su opinión, hacer sugerencias o expresar inconformidades de forma sencilla, ya sea por buzones, encuestas o en línea.	Servicio al Cliente y Comunicación	De forma continua	Más opiniones recibidas, mayor respuesta a sugerencias, socios que sienten que su voz es escuchada.
7	Aplicar encuestas periódicas para conocer qué tan satisfechos están los socios con el servicio y en qué se puede seguir mejorando.	Planificación y Estadística	Cada 6 meses	Resultados medibles de satisfacción, mejoras implementadas a partir de los resultados.

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

TESA

La Dirección de Titulación, certifica que el trabajo final presentado por **TOAPANTA GALLEGOS SILVIA EDITH**, ha sido sometido a un análisis de similitud mediante la herramienta Turnitin.

El resultado obtenido refleja un **14%** de similitud, porcentaje que se encuentra dentro de los parámetros establecidos por el Instituto Superior Tecnológico San Antonio – TESA, cumpliendo con los criterios de originalidad y autenticidad académica exigidos.

Quito,17 de junio del 2025

DIRECCIÓN TITULACIÓN

Pablo Heredia