



DETERMINAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABATE MOLINA LTDA. "ABAMCOOP LTDA."

**LILIANA SAEZ SILVA
RAUL VALENZUELA POBLETE
INGENIERO COMERCIAL**

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo " Determinar la Calidad de Servicio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abate Molina Ltda..(Abamcoop Ltda..)"

El trabajo se llevó a cabo basándose en el modelo ServQual (Service Quality), adaptando su metodología a este estudio. Este modelo estudia la *percepción* de la calidad por parte de los socios, ello en contraste con las *expectativas* que tienen del servicio, lo que da una pauta de cómo la cooperativa debe otorgar el servicio.

La herramienta de recolección de datos se creó tomando en cuenta las variables que el socio considera importante al momento de consumir el servicio, dichas variables se obtuvieron a través de un grupo foco y entrevistas en profundidad.

Para validar el instrumento se realizó una pre-encuesta la cual identificó factores poco confiables por lo que se decidió eliminarlos. Una vez encuestada toda la muestra se realizó nuevamente un análisis factorial el cual arrojó 6 factores definitivos, que logran explicar el 68.01% del modelo, dichos factores son los siguientes: F1 "Capacidad de respuesta y contabilidad", F2 "Servicios Adicionales", F3 "Seguridad", F4 "Elementos Tangibles", F5 "Accesibilidad y Claridad", F6 "Temperatura", al analizar los factores los resultados son los siguientes:

- La nota de calidad que se obtuvo fue de 5.1 la cual califica como una buena calidad de servicio, pero no suficiente, debido a que el mínimo que los socios están dispuestos a recibir se cumple en un 99%, faltando una brecha muy pequeña por superar, al mismo tiempo las expectativas se cumplen en un 77%.

- Los factores que logran superar el mínimo aceptado son los siguientes: F1 "Capacidad de respuesta y confiabilidad" en un 105%, el F3 "Seguridad" en un 100%, F4 "Elementos Tangibles" en un 109%, los factores que no logran el mínimo aceptable son: F5 "Accesibilidad y claridad" con un 99% de cumplimiento del mínimo, lo cual es una diferencia ínfima, y por último 1T 2 " Servicios adicionales" que logran cumplir en un 75% el cual es el peor evaluado.
- El factor peor evaluado fue F2 "Servicios Adicionales", a este factor hay que otorgarle más recursos, sin dejar de lado los otros factores aunque están bien posicionados en el mapa bidimensional, no hay que quitarle recursos, ya que son muy importantes para los socios.

La ventaja de utilizar esta metodología es que permite a la cooperativa determinar a través del tiempo como se está entregando el servicio, ya que los propios socios son los encargados de evaluarlo, lo que permite detectar las variables que requieren un mejoramiento inmediato, con el fin de mantener un nivel de excelencia en la calidad del servicio que se entrega.