



DESARROLLO DE UN ÍNDICE DE CALIDAD PARA UNA EMPRESA DE SERVICIOS FINANCIEROS

**CARMEN GLADYS GONZÁLEZ FLORES
SANDRA LORETO LOBOS DE LA FUENTE**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

El marketing se basa en el consumidor, y mas recientemente el énfasis se ha focalizado en la satisfacción de este. Debido a esto es necesario conocer y estudiar al consumidor con el fin de determinar lo que desea recibir, es decir conocer sus expectativas y sus percepciones de un producto o servicio. El objetivo de esta investigación fue determinar un índice de calidad de los servicios prestados por una empresa de servicios financieros; Cooperativa Oriente Ltda.

Para lograr desarrollar este indice para la Cooperativa Oriente Ltda., el primer paso fue realizar un estudio exploratorio a través de sesiones de grupo a fin de conocer las dimensiones que permiten medir la calidad de los servicios de Oriencoop. A través de este método se definieron los siguientes criterios: Comunicación e información, Atención rápida y expedita, Actitud del personal, Conocimientos o profesionalismo del personal, Elementos tangibles y Cooperativismo, los que posteriormente fueron desarrollados en el diseño de un cuestionario, que permitió conocer la percepción de los socios con respecto al servicio entregado por la cooperativa. La encuesta fue aplicada en las distintas dependencias de atención que posee la empresa, en el supuesto que los socios que se encuentran disconformes se retiren de la empresa.

Se sometió el cuestionario a un análisis factorial de correspondencia para determinar los factores que arrojaba la encuesta, coincidentemente con el trabajo exploratorio el análisis arrojó un total de 6 factores los cuales se relacionaban con el estudio. Para lograr desarrollar el índice se pidió a los encuestados evaluar

estos criterios con relación a la importancia que tenía para cada uno de ellos.

De esto obtuvimos lo siguiente: el orden de importancia asignado por los socios a los seis criterios fue el siguiente: Atención rápida y expedita, Actitud de personal, Comunicación e información, Conocimientos y profesionalismo, Cooperativismo y por último Elementos tangibles.

Del análisis de la encuesta, podemos deducir que de los seis criterios sometidos a la evaluación de los socios que asisten a la cooperativa, existen tres que se encuentran evaluados deficitariamente, que son: Comunicación e información, Atención rápida y expedita, y Cooperativismo. Los tres criterios restantes obtienen una evaluación más favorable.

Finalmente, como resultado del estudio se desarrolló el índice de Calidad Oriencoop que alcanzó un promedio de 5,0 en la escala de 1 a 7.