

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

Glosario .....	1
Introducción.....	3
1 Descripción del Contexto .....	8
2 Presentación del Problema .....	18
3 Marco Teórico .....	24
3.1 Calidad Percibida en el Servicio Financiero.....	26
3.1.1 Aspectos Operativos.....	27
3.1.2 Aspectos Físicos .....	28
3.1.3 Nuevas Tecnologías.....	29
3.1.4 Aspectos Humanos .....	30
3.1.5 Servicio Recibido .....	31
3.1.6 Imagen Corporativa .....	32
3.1.7 Ventajas de Inversión .....	34
3.2 Satisfacción del Cliente .....	35
3.3 Lealtad del cliente.....	38
4 Metodología de Solución.....	48
4.1 Planificación y Desarrollo de la Toma de Datos .....	49
4.2 Análisis Exploratorio de Datos.....	53
4.3 Presentación del Modelo General.....	63
4.4 Planificación del Proceso de Estimación.....	69
5.1 Resultados.....	82
5.2 Conclusiones y futuras Líneas de Investigación.....	87
Bibliografía.....	92
Anexos.....	98

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1.1: Tipos de cooperativas existentes.....	8
Tabla 1.2: Distribución regional de cooperativas vigentes.....	10
Tabla 1.3: Funciones de los trabajadores dados sus cargos.....	13
Tabla 3.1: Relaciones Teóricas.....	43
Tabla 4.1: Características de la Muestra.....	52
Tabla 4.2: Definición de Variables según Cuestionario.....	53
Tabla 4.3: Matriz de pesos factoriales para Componente 1.....	57
Tabla 4.4: Coeficiente Alfa de Cronbach para Componente 1.....	57
Tabla 4.5: Matriz de pesos factoriales para Componente 2.....	58
Tabla 4.6: Coeficiente Alfa de Cronbach para Componente 2.....	58
Tabla 4.7: Matriz de pesos factoriales para Componente 3.....	59
Tabla 4.8: Coeficiente Alfa de Cronbach para Componente 3.....	59
Tabla 4.9: Matriz de pesos factoriales para Componente 4.....	60
Tabla 4.10: Coeficiente Alfa de Cronbach para Componente 4.....	60
Tabla 4.11: Matriz de Pesos factoriales para “Componente 5”.....	61
Tabla 4.12: Correlaciones “Componente 5”.....	61
Tabla 4.13: Matriz de pesos factoriales para Componente.....	61
Tabla 4.14: Coeficiente Alfa de Cronbach para Componente.....	62
Tabla 4.15: Matriz de pesos factoriales para Componente.....	62
Tabla 4.16: Coeficiente Alfa de Cronbach para Componente.....	62
Tabla 4.17: P – Valores del Modelo en la Iteración 1.....	74
Tabla 4.18: Índices de Ajuste Iteración 1.....	75
Tabla 4.19: Índices de Modificación Iteración 1.....	75
Tabla 4.20: P – Valores del Modelo en la Iteración 2.....	78
Tabla 4.21: Comparación de Índices de Ajuste para Iteraciones 1 y 2.....	79
Tabla 5.1: Comprobación de Hipótesis. Fuente: Elaboración Propia.....	82

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 4.1: Diagrama de Secuencias Modelo Estudio.....	63
Figura 4.2: Diagrama del Modelo Estructural.....	65
Figura 4.3: Modelo de Medida Variables Exógenas.....	66
Figura 4.4: Diagrama del Modelo de Medición de las Variables Endógenas .....	68
Figura 4.5: Iteración 1 del Modelo.....	73
Figura 4.6: Iteración 2 del Modelo.....	77

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1.1: Socios por regiones año 2009 .....	13
Gráfico 2.1: Número de deudores por edad.....	19
Gráfico 4.1: Sedimentación para ítems que explican la satisfacción.. ..	56

## Glosario

1. **Análisis Factorial:** Se utiliza para construir variables complejas, las cuales explican la varianza observada con una cantidad de variables inferior a los ítems considerados en el cuestionario. Permite separar las dimensiones de la estructura y determinar en qué medida cada variable es explicada por cada dimensión.
2. **Coefficiente Alfa de Cronbach:** Corresponde a la unidad de medida de la fiabilidad, comprueba si el instrumento que se evalúa recopila información defectuosa. Es un coeficiente de correlación al cuadrado, el cual mide la homogeneidad de las preguntas, realizando un promedio de todas las correlaciones entre los ítems e identificando si se parecen.
3. **Coefficiente de Correlación:** Medida de relación entre dos variables que varían conjuntamente, es decir, indica el grado en que la variación de una de ellas explica la variación de la otra.
4. **Constructo:** Concepto teórico adoptado de otras fuentes, es un concepto abstracto utilizado con fines científicos específicos.
5. **Diagrama de Secuencias:** Representación gráfica de un modelo de relaciones causales.
6. **Fiabilidad:** Concepto para asegurar que el proceso de medida de un elemento está libre de error aleatorio, es decir, que el valor generado por la escala es consistente y estable.
7. **Muestra:** Subconjunto de la población, que es representativo de ésta.
8. **Población:** Corresponde al total de observaciones posibles de ser recolectadas en el segmento que se pretende estudiar.

9. **Rotación Varimax:** Método que maximiza la suma de varianzas de las cargas requeridas de la matriz de factores, permitiendo mejorar la interpretación de los resultados.
10. **Unidimensionalidad:** Implica que todos los ítems se miden por sólo un constructo.
11. **Validación:** Proceso mediante el cual se recoge toda la información posible y necesaria para realizar conclusiones adecuadas a partir de las puntuaciones obtenidas en los test.
12. **Variable Latente:** Concepto supuesto, no observado, que sólo puede ser aproximado mediante variables medibles u observables.
13. **Variable Latente Endógena:** Son predichas por uno o más variables dentro del modelo.
14. **Variable Latente Exógena:** Conocidas como variables de origen, no son causadas por ninguna variable del modelo.