

Gestión del talento humano en las cooperativas de ahorro y crédito, para mejorar la atención a los socios

Management of human talent in the savings and credit cooperatives, to improve the service to members

<https://doi.org/10.5281/zenodo.4725708>

AUTORES: Juan Carlos Romero Rodriguez^{1*}

Johanna Elizabeth Remache Silva²

Wendy Lorena Ocampo Ulloa³

Evelin Roxana Alvarado Pazmiño⁴

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: jromero@utb.edu.ec

Fecha de recepción: 11 / 10 / 2020

Fecha de aceptación: 07 / 11 / 2020

RESUMEN

El trabajo de investigación que se presenta, se ha desarrollado como un proceso científico y se refiere al diseño de un Programa de capacitación de atención al cliente para la cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”, que es una cooperativa de la ciudad de Ventanas, Provincia de Los Ríos y la misma se plantea, para solucionar un problema que ha sido detectado en la unidad en estudio, que es la inexistencia de Capacitación del Talento Humano. En las encuestas realizadas al personal de la cooperativa para conocer su opinión, la mayor parte de ellos manifiesta que las actividades de capacitación se ejecutan por pedido específico de algunos departamentos y que existen áreas con necesidades que no

^{1*}Ingeniero en Sistemas, Magister en Dirección de Empresas con énfasis en Gerencia Estratégica, Universidad Técnica de Babahoyo, jromero@utb.edu.ec

²Contador Público Auditor, Magister en Auditoría Integral, Universidad Técnica de Babahoyo, jremache@utb.edu.ec

³Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios, Magister en Administración de Empresas, Universidad Técnica de Babahoyo, wocampo@utb.edu.ec

⁴Ingeniera en Sistemas e Informática, Magister en Diseño Curricular, Universidad Técnica de Babahoyo, ealvaradop@utb.edu.ec

han sido atendidas, razones suficientes para diseñar el programa de capacitación que se plantea; está dirigido al personal directivo y administrativo de la entidad; y, se pretende, cuando se lo aplique, que el personal actúe con nuevos conocimientos y nuevas actitudes hacia el trabajo, que significa un mejor desempeño lo que ayudará al mejoramiento de la atención al cliente, que según su opinión no es de calidad. Los resultados recogidos de la propuesta del presente artículo, servirán para que los Directivos de la cooperativa lo ejecuten en un periodo inmediato, con lo que asegurara el mejoramiento de los derechos laborales de acuerdo a nuevos perfiles y eficacia en el desempeño de actividades de trabajo.

Palabras clave:

Servicio, Cliente, Entidad Financiera, Administración.

ABSTRACT

The research work presented, has been developed as a scientific process and refers to the design of a customer service training program for the credit union “April 13”, which is a cooperative of the Ventanas city, Los Ríos Province and the same is proposed, to solve a problem that has been detected in the unit under study, which is the lack of Human Talent Training. In the surveys conducted to the staff of the cooperative to know their opinion, most of them state that the training activities are carried out at the specific request of some departments and that there are areas with needs that have not been met, sufficient reasons to design the training program that arises; It is aimed at the management and administrative staff of the entity; and, it is intended, when applicable, that the staff act with new knowledge and new attitudes towards work, which means a better performance which will help to improve customer service, which according to their opinion is not quality. The results collected from the proposal in this article will serve for executives of the cooperative to execute it in an immediate period, thus ensuring the improvement of labor rights according to new profiles and effectiveness in the performance of work activities.

Keywords:

Servicio, Cliente, Entidad Financiera, Administración

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las cooperativas de ahorro y crédito, o simplemente cooperativas de crédito, son instituciones financieras, que, con sus directivos y administrativos, les corresponde cumplir con los fines esenciales, para satisfacer las necesidades colectivas de la comunidad, especialmente las derivadas de la convivencia agrícola y comercial, cuya atención no compete a otras entidades similares.

Actualmente la cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”, que se encuentra en el cantón Ventanas, provincia de Los Ríos, cuenta con personal directivo y administrativo en un número importante, que necesita ser tomado en consideración para el establecimiento de un proceso permanente de capacitación y optimización del desempeño, adaptado a sus características y objetivos particulares, tomando en cuenta sus virtualidades para producir una mejora medible en rendimiento y resultados.

Las competencias, la capacitación, el talento, son las armas para vencer en el mercado global y estas armas son patrimonio de las personas que las poseen. Las cooperativas necesitan a los mejores profesionales, para promover el desarrollo de sus capacidades y ganar su compromiso.

El artículo se refiere a la presentación del Programa de gestión del talento humano para la cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril” y la atención a sus socios, y que ha sido desarrollada en su primera parte: con estudios técnicos, la segunda que se refiere al sistema de información y promoción, la tercera parte, evaluación y seguimiento, el cronograma de trabajo y los presupuestos necesarios para su implementación.

Al aplicar la propuesta se espera que la cooperativa cuente con una herramienta, que conjuntamente con un programa global que pretenda el mejoramiento, la participación y productividad del personal, logre el cambio exitoso de comportamientos y competencias; y, de esta forma asimilar este cambio en forma eficaz y rápida, logrando establecer expectativas claras de desempeño y desarrollar la capacidad de ejecución mediante la capacitación.

Objetivo General

Diseñar un Programa de Capacitación en Atención al Cliente, para el personal administrativo de la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”.

Objetivos Específicos

- Fundamentar científicamente la administración, los sistemas de gestión de talento humano y la atención a los socios.
- Diagnosticar la situación actual de la atención a los socios que ofrece la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril” del cantón Ventanas.
- Diseñar los componentes de un programa de capacitación para el talento humano de la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril” del cantón Ventanas.

METODOLOGÍA

Se trata de una investigación descriptiva, de campo, no experimental y de corte transversal. La investigación se realizó en la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”. La institución se encuentra ubicada en la Provincia de Los Ríos, ciudad Ventanas, localizada en el centro de la región litoral del Ecuador. La población estuvo conformada por la totalidad de empleados registrados en la base de datos hasta julio 2019. La muestra, conformada por el número de empleados, que laboran en esta institución. La investigación fue realizada en el lapso comprendido de enero a julio del 2019.

Como criterio de inclusión en el estudio fueron considerados los siguientes: 1) Todos los empleados que se encuentren en los departamentos administrativos. 2) Independientemente del género. 3) Los ejecutivos, jefes de departamentos. Fueron excluidos de la investigación aquellos: 1) Empleados auxiliares de servicios. 2) Empleados jubilados. 3) Personal de Guardias de compañía privada, externa a la cooperativa.

Para la recolección de la información se diseñó un instrumento (ficha) que permitió recoger las variables requeridas en el estudio. La ficha fue estructurada en secciones. La primera destinada a conocer los datos generales personales de los empleados, la segunda a reconocer las variables requeridas para este estudio y finalmente resumir los resultados obtenidos.

Los resultados serán expresados en frecuencias absolutas (n) y frecuencias relativas (%), los cuales serán reflejados en cuadros y gráficos estadísticos. Para ello, se empleó el programa estadístico SPSS.

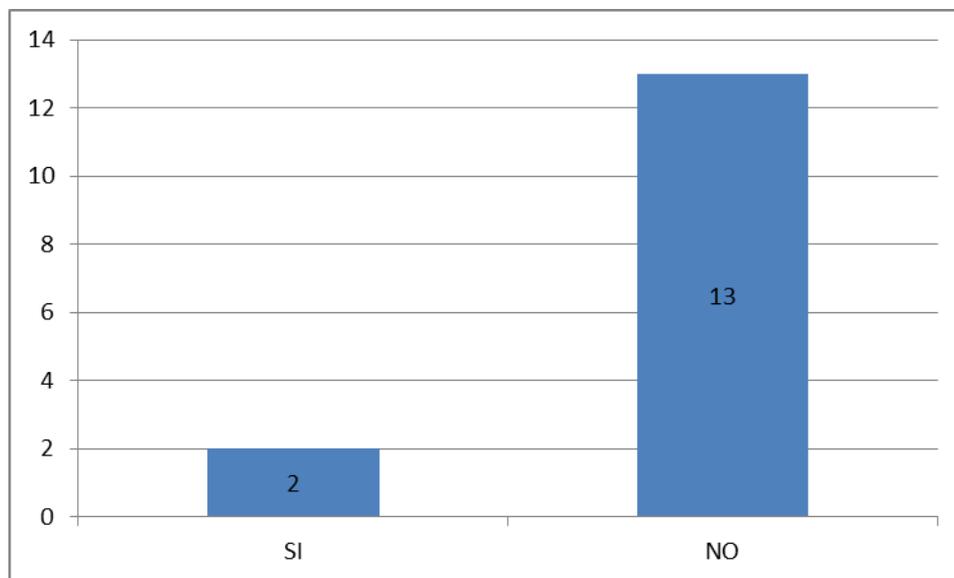
RESULTADOS

PARTE I: RESULTADOS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS DIRECTIVOS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “13 de Abril”.

1. ¿En la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”, existe un Programa Estructurado de Gestión del talento humano?

Existencia De Un Programa Estructurado De Gestión Del Talento Humano

Concepto	Total De Elementos	Porcentaje (%)
SI	2	13.32
NO	13	86.58
TOTAL	15	100

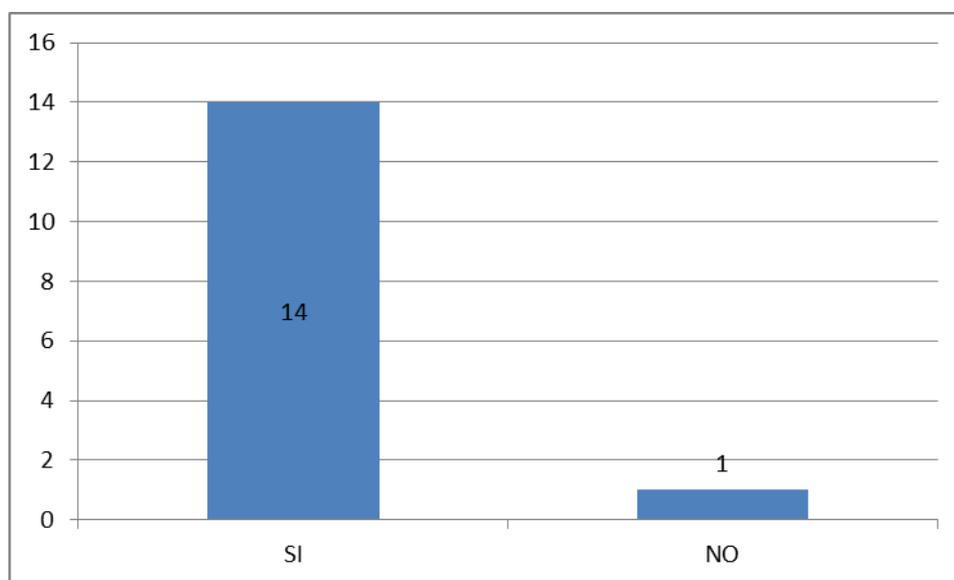


Cuando a los encuestados se les pregunta si en la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”, existe un Programa Estructurado de Capacitación, del Talento Humano, el 86.58%, responde que "no existe", mientras que el 13.32% opina que "si existe", por lo que se concluye que en la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”, no se ha diseñado este instrumento valioso para el desarrollo del Talento.

2. ¿Cree usted que, si recibe capacitación en las áreas específicas, mejoraría el desempeño de sus actividades?

Capacitación y Mejoramiento del Desempeño.

Concepto	Total De Elementos	Porcentaje (%)
SI	14	93.24
NO	1	6.66
TOTAL	15	100

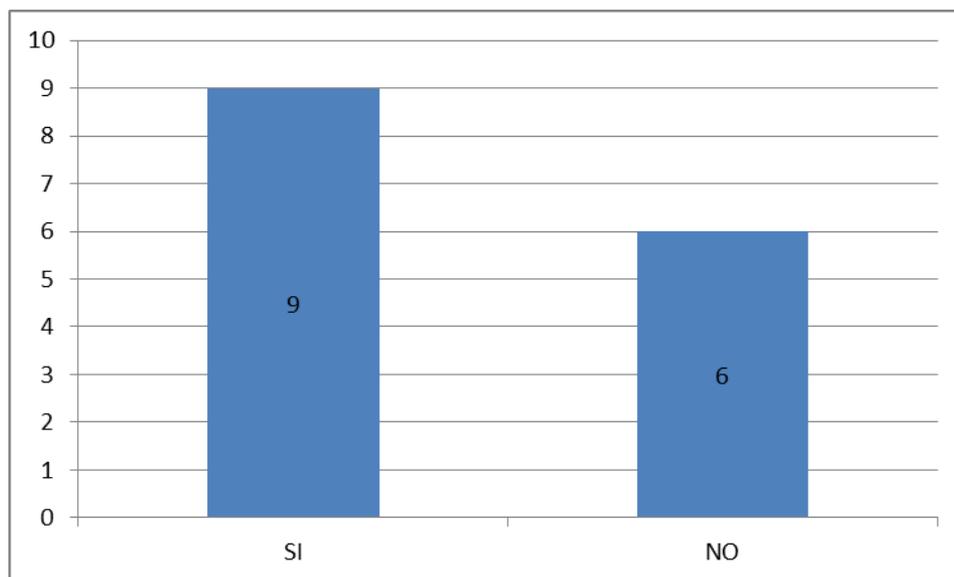


Los resultados explican que el 93.24% de encuestados responde que, al recibir capacitación en las áreas específicas, mejoraría el desempeño de sus actividades, lo que significa eficacia en su trabajo y eficiencia.

3. ¿Dentro de la estructura de la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”, funciona un departamento de Recursos Humanos?

Existencia del Departamento de Recursos Humanos.

Concepto	Total De Elementos	Porcentaje (%)
SI	9	59.94
NO	6	39.96
TOTAL	15	100

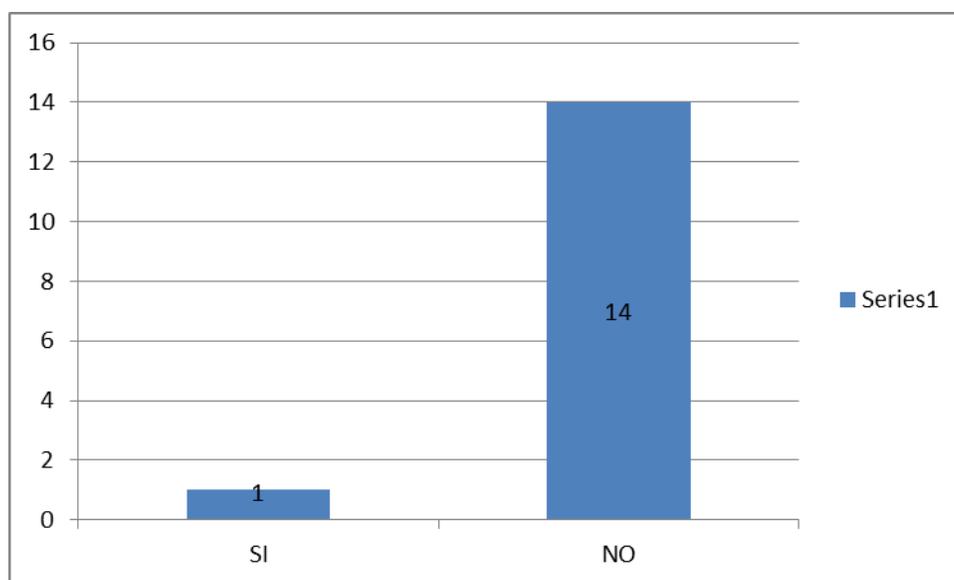


Al preguntar el personal directivo y administrativo de la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”, sobre la existencia de un departamento de Recursos Humanos, el 39.96%, responde que "no existe", mientras que el 59.94%, afirma que "si existe", aunque sea como una función encargada.

4. ¿En la Cooperativa, se ha realizado una investigación de necesidades de capacitación, como base para la ejecución de un Plan?

Investigación de Necesidades de Capacitación

Concepto	Total De Elementos	Porcentaje (%)
SI	1	6.66
NO	14	93.24
TOTAL	15	100

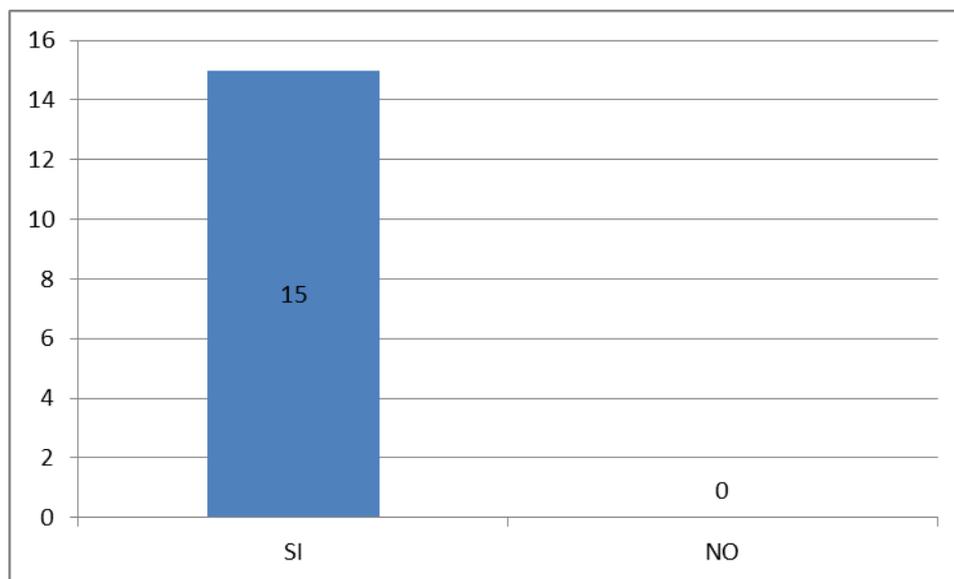


Quando se les pregunta a los encuestados si, en la cooperativa se ha realizado una investigación de necesidades de capacitación, como base para la ejecución de un Programa, el total de ellos (93.24% de datos), responden que "no". De allí la importancia de la propuesta del trabajo, que incluye investigación de necesidades de capacitación.

5. ¿Desearía que la Cooperativa le capacite en forma permanente para lograr eficacia en su desempeño?

Deseo De Capacitación Permanente.

Concepto	Total De Elementos	Porcentaje (%)
SI	15	100
NO	0	0
TOTAL	15	100



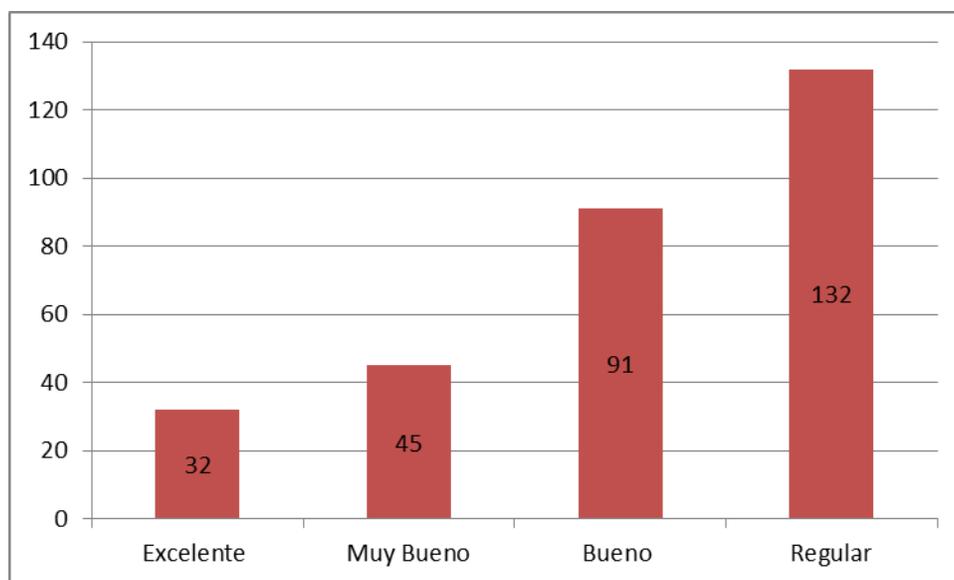
Al ser encuestados los directivos y personal Administrativo y en lo que se refiere a su deseo de que, la cooperativa le capacite en forma permanente para lograr eficacia en su desempeño, el 100% de ellos contesta afirmativamente. Se concluye la existencia de una predisposición positiva hacia la capacitación.

PARTE II: Resultados de la encuesta dirigida a los clientes Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”

1. El servicio que usted recibe por parte de los empleados de la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”, es:

Evaluación del Servicio

Concepto	Total De Elementos	Porcentaje (%)
Excelente	32	10.656
Muy Bueno	45	14.985
Bueno	91	30.303
Regular	132	43.956
TOTAL	300	100

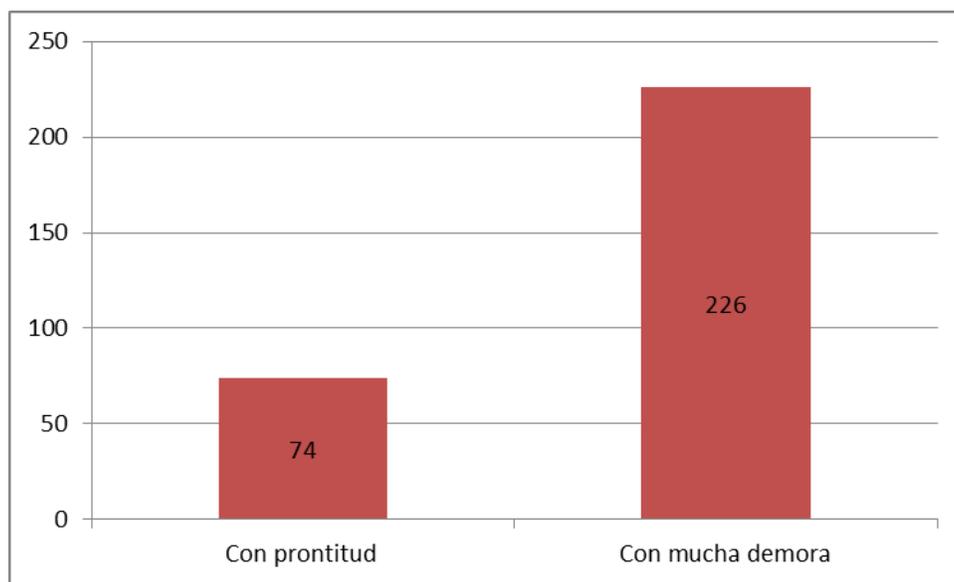


Cuando a los clientes de la Cooperativa, se les pide la opinión acerca de la calidad del servicio, el 43.956% responde que la calidad es regular; el 30.303%, responde que es bueno; el 14.985%, dice que es muy bueno; mientras que el 10.656%, señala que es excelente, Se concluye sobre la necesidad que tiene la Entidad en estudio, de mejorar su servicio.

2. Cuando usted acude a las oficinas de la Cooperativa es atendido:

Calidad de la Atención Al Cliente

Concepto	Total De Elementos	Porcentaje (%)
Con prontitud	74	24.642
Con mucha demora	226	75.258
TOTAL	300	100

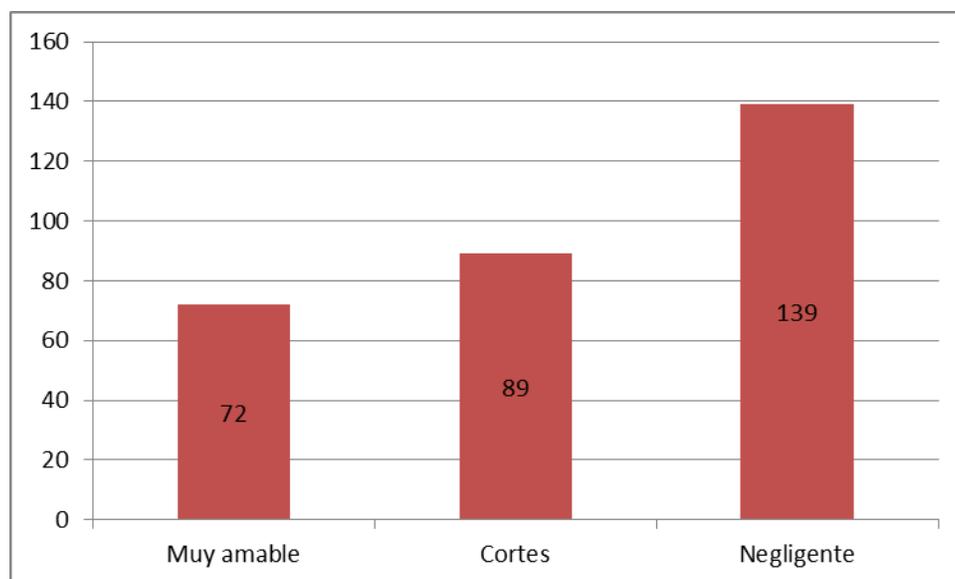


En relación a la calidad de la atención al cliente, el 75.258%, afirma que se les atiende con mucha demora; mientras que el 24.642%, dice que se le ha atendido con prontitud.

3. El trato que usted recibe por parte de los empleados de la Cooperativa es:

Calidad del trato que recibe el Cliente.

Concepto	Total De Elementos	Porcentaje (%)
Muy amable	72	23.976
Cortes	89	29.637
Negligente	139	46.287
TOTAL	300	100

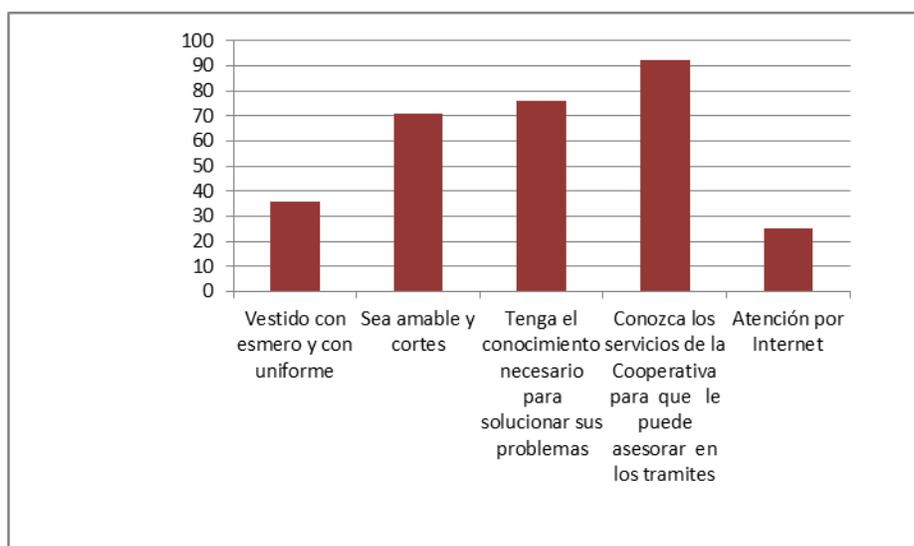


En relación al trato recibido, el 46.287%, responde que ha sido tratado con negligencia: el 29.637%, dice que se le ha atendido en forma cortés, en tanto que el 23.976%, afirma que ha sido tratado en forma muy amable.

4. Señale las características que usted desearía debe poseer el empleado de la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”:

Características Deseables

Concepto	Alternativas De Respuesta	Porcentaje (%)
Vestido con esmero y con uniforme	36	11.988
Sea amable y cortés	71	23.643
Tenga el conocimiento necesario para solucionar sus problemas	76	25.308
Conozca los servicios de la Cooperativa para que le pueda asesorar en los tramites	92	30.636
Atención por Internet	25	8.325
TOTAL	300	100



En lo que se refiere a las características que desearía debe poseer el empleado de la Cooperativa, los encuestados responden; el 25.308%, dice que se necesita que tenga el conocimiento necesario para solucionar los problemas; el 23.643%, que sea amable y

cortes; el 30.636%, que conozca los servicios de la cooperativa para que le pueda asesorar en los tramites; el 8.325%, desea que le entreguen atención por Internet; el 11.988%, manifiesta que el empleado debe vestir con esmero y uniforme, concluyendo sobre la importancia de las cualidades personales para la mejor atención al cliente.

PARTE III: Resultados de la entrevista dirigida al Gerente de la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”

Cuando, mediante entrevista, se le pregunta al Gerente sobre la importancia de la capacitación para los administrativo y personal) de de la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”. El responde que considera que la capacitación tiene mucha importancia porque ayudaría a que todos los funcionarios que están bajo su responsabilidad, mejoren su trabajo, su desempeño y redundaría en beneficio directo a la Cooperativa.

En lo referente al apoyo que brindaría para el diseño de un Programa de Capacitación del Talento Humano; responde que él como primera autoridad, está dispuesto a apoyar todas aquellas acciones que signifiquen, mejoramiento, participación y eficacia.

En relación al apoyo para la ejecución del Programa de Capacitación del Talento Humano, propuesto; responde que entregara todo el apoyo para que el trabajo sea ejecutado.

DISCUSIÓN

Con la Gestión del Talento Humano que implique desarrollo integral, mejorara la atención a los socios de la Cooperativa de ahorro y crédito 13 de Abril", se verifica como verdadera, en base a los resultados de la encuesta que fuera aplicada al objeto de estudio.

Cuando a los encuestados se les pregunta si la Cooperativa y Ahorro “13 de Abril”, existe un Programa Estructurado de Capacitación, de Atención al Cliente, un porcentaje significativo del 86.58%, responde que "no existe"; además, mayoritariamente los directivos y personal administrativo opinan que, al recibir capacitación en las áreas específicas, mejorara el desempeño de sus actividades, lo que significa eficacia en su trabajo y eficiencia institucional.

Por otra parte, el mayor porcentaje de ellos dice que las actividades de capacitación se ejecutan por pedido específico de algunos departamentos y que existen áreas con necesidades de capacitación que no han sido atendidas, razones suficientes para diseñar un Programa de Capacitación que, al ejecutarse posteriormente, ayudará al desarrollo del Talento Humano y mejorara la atención a los socios, que según su propia opinión no es de calidad.

CONCLUSIONES

- El presente artículo, se desarrolla para solucionar un problema que ha sido detectado en la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril” y que se refiere a "inexistencia de un Programa Estructurado que responda a las necesidades de capacitación al Talento Humano, debido a la poca atención y apoyo a los procesos de capacitación por parte de los organismos de decisión de la Entidad.
- El trabajo de investigación, se enmarca dentro del paradigma cuali-cuantitativo, que va a ser aplicado con el propósito de desarrollar las variables: Programa de Gestión del Talento Humano y su aporte en el mejoramiento de la atención al cliente de la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”.
- Para la aplicación de la encuesta fue necesario la selección de los elementos que constituyen la muestra aplicando un muestreo aleatorio y a un total de 315 elementos; que, para propósitos de investigación, los elementos se dividen en dos partes: la primera: se refiere a directivos y personal administrativo de la cooperativa y la segunda: a los socios de la entidad.
- Los resultados de la encuesta explican que la cooperativa en estudio, no existe un Programa de Gestión del Talento Humano y que, al ejecutarlo en las áreas específica de su trabajo, mejoraría el desempeño de sus actividades.
- En la cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril”, se ejecutan actividades de capacitación esporádicamente y por pedido específico de algunos departamentos, razones por las cuales existen necesidades insatisfechas en áreas de ofimática, administrativa, relaciones públicas, financiero-contable, servicio al cliente, es decir que la capacitación no es permanente.

- De la opinión de los clientes de la cooperativa, acerca de la calidad del servicio, se puede concluir que es regular y que el trato que recibe por parte de los funcionarios es algo negligente.
- Los resultados de la encuesta y sus conclusiones son la base para el desarrollo de la propuesta: Programa de Gestión del Talento Humano de la Cooperativa de ahorro y crédito “13 de Abril” y el mejoramiento de la atención a los clientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Luna-Nemecio, J. (2020, enero). El talento humano como elemento nodal para una transición hacia el desarrollo social sostenible. En L. G. Juárez-Hernández (Coord.), Memorias del Cuarto Congreso de Investigación en Gestión del Talento Humano (CIGETH-2020). Congreso conducido por el Centro Universitario CIFE, Cuernavaca, México. Descarga de: <https://cife.edu.mx/recursos>
- De la Oliva, D. (2020, enero). Felicidad y gestión del talento humano. En L. G. JuárezHernández (Coord.), Memorias del Cuarto Congreso de Investigación en Gestión del Talento Humano (CIGETH-2020). Congreso conducido por el Centro Universitario CIFE, Cuernavaca, México. Descarga de: <https://cife.edu.mx/recursos>
- Alfonso y Espita (2010) “Servicio al cliente: Herramienta Estructural del Marketing Relacional” Recuperado de [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/4172/AlfonsoMartinezNo horaAndrea2010.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/4172/AlfonsoMartinezNo%20horaAndrea2010.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- América RETAIL (2017, 22 Junio) “El 43% de las Mypes cree que su situación mejorará en los próximos 6 meses”, recuperado de <https://www.americaretail.com>
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Vol 4 N° 8, 2011.
- Robbins, S. (2010). Comportamiento Organizacional. México. Editorial Prentice Hall.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Mc Graw-Hill Interamericana.
- David, F. (2010). La Gerencia Estratégica. Colombia. Editorial Serie Empresarial.
- Arceo, V. (2013). Imagen e identidad Corporativa. Editorial ICIE, Madrid España.

- Chiavenato, I. (2010). *Planeación Estratégica, fundamentos y aplicaciones*. McGraw Hill.
- DESATRICK, R. (1990). *Como conservar su Clientela El Secreto del Servicio*. Editorial Legis IESA. Caracas.
- HAYES, Bob. (2000). *Como medir la Satisfacción del Cliente*. Editorial OXFORD. México
- MARTINEZ, Luz. (2002). *Gestión Social del Talento Humano*. Editorial TRILLAS..
- MONDY, Wayne. NOE, Robert. 2003. *Administración de Recursos Humanos*. Editorial PRENTICE-HALL HISPANOAMERICANA S.A. México.
- ORTIZ FUERTE, M Y AVELLA CAMARERO, L. (2002). *Gestión Estratégica de los Recursos Humanos: una síntesis teoría. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*. Vol. 8. No. 3.
- WELLINGTON, P. (1997). *Como Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente*. Editorial PRINTED.