

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	Código	FO-SB-12/v0
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN	Página	1/1

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): SONIA **APELLIDOS:** PUERTO CUADROS
NOMBRE(S): WILSON ENRIQUE **APELLIDOS:** GELVEZ MARTÍNEZ

FACULTAD: CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS: TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): EDUARD GILBERTO **APELLIDOS:** PUERTO CUADROS

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO
AL CLIENTE DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CAJA UNIÓN

RESUMEN

El presente proyecto tuvo como objetivo diseñar un plan de mejoramiento para los servicios financieros de ahorro y crédito ofrecidos por la C.C.U a sus asociados. En los resultados se muestran los factores “respuesta oportuna”, “el costo en el servicio” y “calidad del servicio” y su impacto en la calidad de los procesos de servicio en una organización. Igualmente, se realizó un diagnóstico para identificar las debilidades de los factores analizados y su impacto en la calidad de los procesos de servicio de ahorro y crédito en la Cooperativa Caja Unión durante los años 2014 y 2015. Se formularon las estrategias y el plan de mejoramiento para atender las debilidades encontradas y mantener las fortalezas.

PALABRAS CLAVES: servicios financieros, diagnóstico organizativo, plan de mejoramiento

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 101 **PLANOS:** **ILUSTRACIONES:** **CD ROOM:** 1

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Equipo Operativo del Proceso		Comité de Calidad		Comité de Calidad	
Fecha	<u>24/10/2014</u>	Fecha	<u>05/12/2014</u>	Fecha	<u>05/12/2014</u>

COPIA NO CONTROLADA

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CAJA UNIÓN

SONIA PUERTO CUADROS
WILSON ENRIQUE GELVEZ MARTÍNEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA
SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016

MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITOS CAJA UNIÓN

SONIA PUERTO CUADROS

WILSON ENRIQUE GELVEZ MARTÍNEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar por el título de
Tecnólogo Comercial y Financiero

Director

EDUARD GILBERTO PUERTO CUADROS

Magíster en Ciencias de la Computación

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PLAN DE ESTUDIOS DE TECNOLOGÍA COMERCIAL Y FINANCIERA

SAN JOSÉ DE CÚCUTA

2016



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

HORA: 10:00 A.M.
FECHA: MARZO 4 DEL 2016
LUGAR: CREAD 3 PISO SALA 3
JURADOS: LUIS AUGUSTO FORERO SEPULVEDA
ROSA PATRICIA RAMIREZ DELGADO
LUIS FERNANDO GUARDIOLA PLAZAS

TITULO DE LA TESIS: MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITOS CAJA UNION

DIRECTOR: EDUARD GILBERTO PUERTO CUADROS

NOMBRES DE LOS ESTUDIANTES	CODIGO	NOTA	CALIFICACION
<u>SONIA PUERTO CUADROS</u>	<u>1460924</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>
<u>WILSON ENRIQUE GELVEZ MARTINEZ</u>	<u>1460728</u>	<u>4.0</u>	<u>CUATRO. CERO</u>

PLAN DE ESTUDIO: TECNOLOGIA COMERCIAL Y FINANCIERA

FIRMAS DE LOS JURADOS:

VoBo.

Patricia Ramirez D

COORDINADOR COMITÉ CURRICULAR

Contenido

	pág.
Introducción	13
1. El problema	16
1.1 Título del Proyecto	16
1.2 Planteamiento del Problema	16
1.3 Objetivos	17
1.3.1 Objetivo general	17
1.3.2 Objetivos específicos	17
1.4 Justificación	18
1.5 Limitaciones	19
1.6 Alcances	19
2. Marco teórico	20
2.1 Antecedentes de la Investigación	20
2.2 Bases Teóricas	23
2.2.1 Sistema de evaluación de calidad del servicio	23
2.2.2 Calidad del servicio según Kaizen	23
2.2.3 Teoría de servicio al cliente	25
2.2.4 Calidad del servicio	25
2.2.5 Costos en el servicio	26
2.3 Bases Legales	26
2.4 Definición de Términos	27
2.5 Sistema de Hipótesis	28
2.6 Sistema de Variables	28

2.7 Racionalización de Variables o Mapa de Instrumentos	30
3. Metodología	6
3.1 Tipo de Investigación	33
3.2 Población	33
3.3 Muestra	33
3.4 Instrumentos	34
3.5 Técnicas de Recolección de Datos	35
3.5.1 Fuentes primarias	35
3.5.2 Fuentes secundarias	35
3.6 Técnicas de Análisis	35
4. Resultados y análisis de la información	36
4.1 Análisis de los Factores “Respuesta Oportuna”, “Costo en el Servicio” y “Calidad del Servicio	36
4.1.1 Calidad del servicio	36
4.1.2 Respuesta oportuna	39
4.1.3 Costo en el Servicio	40
4.2 Diagnóstico Detallado de la Satisfacción de los Usuarios de la C.C.U en la prestación de los servicios de ahorro y crédito	41
4.2.1 Análisis de las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas de los factores respuesta oportuna, costo del servicio y calidad del servicio en la C.C.U.	53
4.3 Estrategias de Mejora de la Calidad del Servicio	56
5. Conclusiones	63
6. Recomendaciones	66

Referencias Bibliográficas

67

Anexos

69